

Acties en verbetertips Optimaal Inclusief Challenge

Doel: toegankelijkheid en inclusie in het DNA van inwoners en medewerkers

Weinig moeite, veel effect

- Bezoek zelf de website, voer aanvragen in, bel naar de gemeente zodat je je beter kan inleven wat de inwoner bedoelt
- Breng in kaart welke (digitaal) kanaal(en) de gebruiker fijn vinden in gebruik om zo een groter bereik te behalen
- Stel telkens de 'waarom' vraag bij de vraag of bij de communicatie van de diensten en/of producten.
- Wees duidelijk in jouw informatie en boodschap
- Klinkende taal is niet vrijblijvend! Toepassen!
- Let op de ontvanger: hoe vertel je wat en welke (digitaal) kanaal(en) passen hierbij het best
- Vermijd vakjargon zoveel mogelijk.
- Collega's bevragen (ook buiten de eigen afdeling) hoe we dienstverlening inclusief kunnen maken.
- Betrek en bevrage de gebruikers bij de inrichting van de communicatie
- Input gebruiker als basis/verbetering toepassen of bij het ontwikkelen van activiteiten.
- Beleg sessie met andere gemeente professionals, (lokale) instanties om tips/tricks/ervaringen op (online) inclusie te delen ter inspiratie. Sessie organiseren met hele keten biedt kennis en inzichten hoe de klantvraag verloopt en wat er voor nodig is om inclusieve dienstverlening beter in te richten.
- Wettelijke richtlijnen hanteren bij brainstorm door bijvoorbeeld een deskundige zoals een jurist bij uit te nodigen.
- Betrek inclusie altijd bij alle overleggen.
- Wees een ambassadeur van inclusie en zorg voor momenten intern om het onder de aandacht te brengen.
- (web)formulieren testen met gebruikers, in- en extern.
- Organiseer een brede gebruikersgroep die je regelmatig kunt benaderen.
- Jaarlijkse testen met gebruikers van de kanalen en communicatie producten zoals de website/formulieren/afspraak maken.
- Uitgangspunten intern bespreken en opnemen in de visie op online dienstverlening.
- Zorg voor begrijpelijke op de website, denk hierbij aan het taalniveau en vermijd te veel tekst
- Bij nieuw project data van alle kanalen beoordelen; wat is doel / meest prettig voor de gebruiker en komt dat overeen met het meest efficiënte kanaal gemeente.
- Ga dialogen aan met collega's en gebruikers aan over hun wensen. Leer ook van collega's wat zij belangrijk vinden binnen (digitale) inclusie en waar de uitdagingen zijn.
- Deel ervaringen waar anderen ook van kunnen leren als de lessons learned.
- Sta open voor feedback en verbetering. Neem je doelgroep serieus en laat het terug zien in de resultaten.
- Vul zelf een subsidieformulier in om te ervaren of het begrijpelijk of toegankelijk is
- Kijk of luister (observeer) eens mee met een inwoner die zich bij de gemeente meldt.
- Vraag ook externe partners / adviesraad Sociaal Domein voor info/advies.
- Maak vaste tijden in de week beschikbaar waar mensen een afspraak kunnen maken voor hun vraag.
- Bij de balie mensen bevragen: waar lopen ze tegenaan? Waarom regelen ze iets niet digitaal? Waarom wel?

- Benader met vertrouwen: ik ga vanaf morgen uit van de goede intentie van iedereen: klant of collega. Niet bang zijn om domme vragen te stellen, gebruik je intuïtie, vraag door ipv beschuldigen. Behandel de ander zoals jezelf behandeld zou willen worden. Geen aannames, stel vragen!

Veel moeite, veel effect

Het betrekken van – of in gesprek gaan met de gebruiker

- Ontwikkel regelmatig klantreizen om inzichten op het klantgedrag en de klantbeleving op te doen. Volg stap voor stap de reis van een klant. Liefst met de klant.
- Waar zitten de kwetsbare groepen binnen jouw gemeente? Doe daar een samen klantreizen mee.
- Prioriteer zo veel mogelijk wat de gebruiker belangrijk vindt en pak dat op. Dit voelt waardeert de klant.
- Ga op zoek naar vertegenwoordigers uit de netwerkgroepen, inclusief de kwetsbare.
- Vertalen / verhalen vertellen: van visie naar wat betekent dit voor de inwoner, medewerker en andere stakeholders in de keten.
- Stel een plan op dat gedragen wordt en maak samen prioriteiten die op korte en langer termijn zichtbaar zijn. en prioriteer; zet uit in de tijd.
- Het oprichten van een werkgroep of een klankbordgroep zijn mogelijkheden. Belanghebbenden uitnodigen en brainstormen over uitgangspunten.
- Betrek doelgroepen om te ontdekken wat relevant is in het contact met de gemeenten.
- Zorg voor testing van nieuwe producten en/of diensten dat dit met de eindgebruikers gebeurt.
- Verdiepen in richtlijnen voor specifieke doelgroep 'laaggeletterden' en minder digitaal vaardigen in de eigen gemeente.
- Ervaar met collega's wat de kwetsbare gebruiker voelt om beter de leefwereld van sommige mensen te begrijpen. Denk bijvoorbeeld aan collega's met een blinddoek achter de pc zetten en die een paspoort laten aanvragen op de gemeentelijke website, surf eens met siri op de website of met het spraak proggie op je pc ,etc.
- Onderzoek hoe persoonlijke hulp bij fysieke loketten georganiseerd kan worden.

Bewustwording onder medewerkers

- Zoek / vraag enthousiaste en positieve medewerkers die het belang inzien van (digitale) inclusie
- Vertalen / verhalen vertellen: van visie naar wat betekent dit voor de inwoner, medewerker en andere stakeholders
- Laat een gevarieerde groep medewerkers kritisch naar de eigen producten en diensten kijken.
- Vorm een werkgroep met alle personen die betrokken zijn bij één klantreis. De hele keten in beeld van start tot afhandeling.

Onderzoek / testen / meten

- Meet klanttevredenheid per kanaal.
- Onderzoek doen naar kanaalgebruik onder de inwoners en ondernemers. Bijvoorbeeld onderzoeken waar in de e-formulieren mensen afhaken, vervolgens vragen waarom, verbeteren, checken.
- Onderzoek: welke doelgroep niet (of weinig) bereikt (toegang) worden met de huidige kanalen?
- Organiseer een panel in het kader van inclusieve dienstverlening

- Gebruik de cijfers die reeds in huis zijn en zorg voor de juiste data analyses om tot vervolgstappen te komen en een beter klanttevredenheid. Soms is de oplossing makkelijker dan gedacht.

Communicatie

- Start gewoon! Elk aangepast document op B1 taalniveau is er weer één.
- Missen we een medium? Onderzoek of we iedereen bereiken ook via offline kanalen.
- Meer video's en beelden in plaats van teksten.
- Lees de teksten op de website door; schoon deze op en pas de B1 schrijfwijzer toe. Haal alle overbodige info eruit en verwijst vooral door. Maak kleine, korte begrijpelijke teksten.
- Toets op uitgaande brieven iedere maand bij ander cluster zonder aankondiging. Deel de schrijvende voorbeelden geanonimiseerd.
- Met CEB, KCC, OT bij elkaar komen en alle communicatie middelen naast elkaar zetten met dezelfde boodschap en dan vergelijken + stappenplan maken.

Algemeen

- Houd rekening met de 80 / 20 regel: uitzonderingen achterwege laten. Doorloop werkprocessen en maak het eenvoudiger voor de medewerkers en voor de eindgebruikers. Maak je proces Lean en logisch, als de inwoner het uitgangspunt is.
- Formuleer basisprincipes voor je dienstverlening die het fundament vormen voor alle ontwikkelingen. Staat de gebruiker centraal in jullie dienstverlening en hoe is dit zichtbaar? Dit helpt bij de inrichting van de concrete acties.
- Beschouw je dienstverlening als een geheel. Splits kanalen niet op, maar combineer juist. Zorg dat de klant geen last heeft van kanaalwisseling of versnippering binnen je organisatie. Verlaag hordes in de keten.
- Help mensen die digitaal onvoldoende vaardig zijn. Zorg voor de passende ondersteuning! Doe de digitale aanvraag samen, telefonisch of aan de balie. Bied de mogelijkheid van machtiging. Zorg dat digitaal mogelijkheden biedt.
- Op het juiste moment je digitale product of dienst onder de aandacht brengen, vergroot de kans op gebruik aanzienlijk. Bied dus aan waar de burger direct kan aanhaken. Kies daarvoor het meest efficiënte kanaal.
- Laat je leiden door de klant en goede dienstverlening. Pas daar het kanaal op aan. Soms kies je per doelgroep voor verschillende kanalen. Of voor een mix van kanalen in één proces. Zorg wel dat het aansluit.