



NUP Projectplan voor gemeenten

**De overheid is er voor iedereen.
Maar hoe bereikt u iedereen?**



Hoe bereikt u iedereen?



De overheid is er voor iedereen. Maar hoe bereikt u iedereen?

NUP Projectplan

60% van de burgers heeft moeite met het begrijpen van overheidsinformatie, 20% heeft zelfs moeite met lezen in het algemeen. Daarom moet overheidsinformatie toegankelijker, gebruiksvriendelijker, transparanter, eenduidiger en begrijpelijker worden. Dat is ook de doelstelling van het Nationaal UitvoeringsProgramma Dienstverlening en e-Overheid (NUP). Hoe kunt u als gemeente toegankelijker communiceren met uw inwoners? En hoe kunt u daarbij nieuwe media en middelen effectief inzetten, zonder dat de digitale kloof tussen burger en overheid verder toeneemt? Het initiatief *Hoe bereikt u iedereen?* helpt Nederlandse gemeenten deze ambitieuze opdracht te realiseren. De geboden oplossingen sluiten direct aan bij de NUP-doelstellingen.

Initiatiefnemers *Hoe bereikt u iedereen?*

- Stichting Lezen & Schrijven
- Stichting Accessibility
- Axendo
- Eenvoudig Communiceren

Voorzitter en 'boegbeeld': Frans Spekrijse, burgemeester gemeente Lochem

De lezingencyclus 2008 van het 'Hoe bereikt u iedereen?' initiatief werd gesteund door de heer W. Deetman, lid van de Raad van State, mevrouw A. Jorritsma, voorzitter van de VNG, en de Commissarissen van de Koningin.



Contactgegevens:
Secretariaat 'Hoe bereikt u iedereen?' initiatief
p/a Axendo
Kastanjelaan 6d
3833 AN Leusden
T: 033 432 30 38
www.hoebereiktuiedereen.nl
info@hoebereiktuiedereen.nl



Inhoud

Inleiding	3
Feiten en cijfers	4
De EU en de digitale kloof	4
Nationaal Uitvoerings Programma Dienstverlening en e-Overheid (NUP)	5
<i>Hoe bereikt u iedereen? (HBUI) helpt!</i>	7
Project HBUI	9
Plan van aanpak	10
Kostenraming	12
Werkwijze	13
Belangstelling?	15
Bijlagen	16



Inleiding

Wist u ...

- ... dat 20% van de bevolking uw schriftelijke informatie niet kan lezen?
- ... dat 60% van de mensen uw schriftelijke informatie wel technisch kan lezen maar onvoldoende begrijpt?
- ... dat minder dan 2% van de websites voldoet aan de minimale eisen voor toegankelijkheid volgens de webrichtlijnen?
- ... dat minder dan 5% van de instellingen en bedrijven spraak op hun website aanbieden om laaggeletterden, dyslectici en anderstaligen te helpen bij het lezen?

Toegankelijke informatie

Op internet bekijken hoe je een parkeervergunning aanvraagt. Of digitaal de openingstijden opzoeken van het plaatselijke milieupark. Steeds meer lokale overheidscommunicatie gaat via het wereldwijde web. Dat is handig voor veel inwoners van uw gemeente, maar helaas kán niet iedereen gebruikmaken van deze moderne dienstverlening. Elke Nederlandse gemeente telt namelijk honderden, duizenden, misschien wel tienduizenden mensen die vanwege een beperking dagelijks verdwalen in een woud van ondoordringbare en onbegrijpelijke informatie. Ze hebben moeite met het lezen van de taal. Uit een berg aan onderwerpen filteren ze niet gelijk de juiste informatie. Of vanwege technische ontoegankelijkheid missen ze de nodige ondersteuning bij het lezen van de content. Voor al deze mensen moet digitale informatie duidelijker en begrijpelijker worden opgeschreven, gepresenteerd op websites zonder onnodige technische obstakels en voorzien van ondersteunende spraaktechnologie. Voor al deze mensen is een toegankelijke gemeentelijke website noodzakelijk. Zodat alle inwoners van uw stad zelfredzaam kunnen zijn in een moderne maatschappij.

Nationaal Uitvoerings Programma Dienstverlening en e-Overheid (NUP)

Als dynamische organisatie is een gemeente altijd bezig om de contacten met burgers professioneel af te handelen en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Gemeenten willen burgers correct te woord staan, snel het juiste antwoord geven en vooral tijdig het gevraagde product leveren. Burgers behoren namelijk de dienstverlening te krijgen die ze verdienen. In 2015 kunnen burgers, bedrijven en instellingen voor nagenoeg alle overheidsvragen, producten en diensten bij hun gemeente terecht. Het Rijk, de provincies en de gemeenten hebben daarom gezamenlijk afgesproken dat de dienstverlening toegankelijker, vollediger en begrijpelijker moet worden. Met minder, maar eenvoudigere regels. Want als de kwaliteit van de service toeneemt, stijgt de klanttevredenheid en dalen de kosten.

De burger centraal

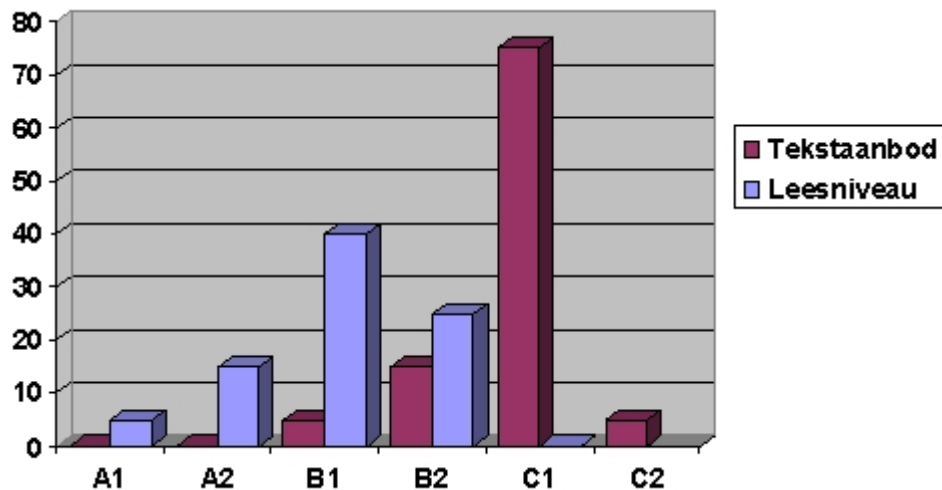
Het past ook in de huidige samenleving: een klantvriendelijke, vraaggerichte en luisterende overheid. De burger is mondig en vraagt, nee eist, een goede service en een efficiënte dienstverlening waar en wanneer het hem uitkomt. De overheid moet daarom resultaat- en klantgericht leren werken. Uiteraard heeft het verbeteren van de dienstverlening impact op de gehele organisatie. Het vraagt om verandering van taken, strategie en rollen. Er is daarom een cultuuromslag nodig in de gemeentelijke organisatie om alle doelen te bereiken én een extra investering in mensen om het niveau van de communicatie te verbeteren.



Feiten en cijfers

Om de noodzaak van toegankelijke digitale overheidsinformatie te onderstrepen, is het goed om de feiten en cijfers nog eens onder ogen te zien.

- Ruim 0,5 miljoen mensen heeft last van ernstige dyslexie (woordblindheid)
- Ruim 0,3 miljoen mensen heeft een visuele beperking: ze zijn blind of ernstig slechtziend.
- 1,5 miljoen Nederlanders hebben grote moeite met lezen en schrijven. Zij lezen op niveau A1 en A2¹. Deze mensen worden ook wel laaggeletterd genoemd. Ze hebben zo'n beperkte lees- en schrijfvaardigheid dat ze geen beroepsopleiding kunnen volgen en geen 'normale' kranten, boeken en communicatie-uitingen kunnen lezen.
- Uit onderzoek blijkt dat veel informatie van instellingen en bedrijven wordt geschreven op niveau C1. Deze teksten worden niet begrepen door het merendeel van de Nederlandse bevolking. Onderstaande grafiek, over het tekstaanbod en het leesniveau in Nederland, maakt duidelijk dat veel communicatie te moeilijk is voor een groot deel van de Nederlandse bevolking.



Figuur 1: leesniveau versus niveau informatie aanbod

Enkele kenmerken van de populatie laaggeletterden:

- 32% van de mensen in de laagste inkomenscategorie is laaggeletterd.
 - 28% van de ouderen is laaggeletterd.
 - 18% van de werklozen is laaggeletterd.
 - 6% van de beroepsbevolking is laaggeletterd.
- (bron: St. Lezen & Schrijven)

De EU en de digitale kloof

In 2010 wil de Europese Unie de meest concurrerende kennismaatschappij ter wereld zijn. Daarom zijn er de afgelopen jaren diverse actieplannen ontwikkeld om de kennis- en informatiemaatschappij in

¹ Het gemiddelde leesniveau¹ in Nederland is B1. Iemand met niveau B1 kan teksten begrijpen die hoofdzakelijk bestaan uit hoogfrequente, alledaagse of aan werk gerelateerde taal.



Europa vorm te geven. In deze plannen worden decentrale overheden gevraagd om hun uitvoerings- en dienstverleningsprocessen zoveel mogelijk te digitaliseren. Maar dit mag niet leiden tot een digitale kloof tussen overheid en burgers.

E-Inclusion

De noodzaak om digitale informatievoorzieningen toegankelijk te maken voor iedereen, resulteerde in een nieuw initiatief. De Europese Commissie ontwikkelde samen met nationale overheden een visie op e-Inclusion. Een programma waarbij het belangrijkste streven is: voorkomen dat burgers buiten de boot vallen als gevolg van de digitale opmars door informatie toegankelijk te maken voor burgers met beperkingen. In 2006 ondertekenden alle EU lidstaten een verklaring waarin zij zich verplichten om op dit gebied nationaal beleid te ontwikkelen én de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van digitale overheidsdiensten te verbeteren.

Simpele oplossingen

De noodzaak van toegankelijke overheidsinformatie werd in 2008 nog eens helder onderstreept door Vivian Reding, EU-commissaris voor Informatiemaatschappij en media:

'Toegang tot websites is van wezenlijk belang voor tal van burgers in Europa. Toch kunnen velen hier, als gevolg van hun handicap, geen gebruik van maken. Zolang het web niet toegankelijk is voor iedereen, zullen velen de voordelen van het internet niet kunnen benutten. Er bestaan echter zulke simpele oplossingen – waarom is het dan dat zo weinig webuitgevers ze toepassen?'

'Hoe meer mensen gebruik maken van het internet, hoe beter het is voor de Europese economie en de online inhoud. Ik vraag de webuitgevers en de overheidsinstanties dan ook zich meer vastberaden in te zetten om te maken dat het web toegankelijk is voor iedereen.'

De simpele oplossingen die de Europese Commissie in dit verband noemt:

- Grotere lettertypes op de browser.
- Gesproken tekst met behulp van ondersteunende software.
- Internetnavigatie met behulp van toetsen in plaats van met de muis.

Het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP)

Om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren, werd in december 2008 het Nationaal Uitvoerings Programma Dienstverlening en e-Overheid (NUP) gepresenteerd. Het NUP² - ondertekend door de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken Ank Bijleveld, Annemarie Jorritsma namens de VNG, Jan Franssen namens het IPO en Sybe Schaap namens de Unie van Waterschappen - is het akkoord met werkafspraken om samen te werken aan een optimale dienstverlening. Daarnaast levert dit programma een belangrijke bijdrage aan de doelstellingen voor de vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven. Afgesproken werd dat er, over de grenzen van overheidsorganisaties heen, onder meer wordt gestreefd naar goed gebruik van ICT.

Concreet resulteerde dit in een aantal punten, waaronder:

- Overheidswebsites moeten uiterlijk 31-12-2010 voldoen aan de Webrichtlijnen. Dat betekent bijvoorbeeld dat alle overheidssites ook voor visueel gehandicapten goed toegankelijk zijn, dat ze vanaf verschillende browsers en mobiele telefoons te bereiken zijn en dat informatie makkelijk te vinden is.
- In de loop van volgend jaar kunnen burgers een aantal vergunningen gebruiksvriendelijk aanvragen via een digitaal omgevingsloket. Het gaat daarbij om veel voorkomende vergunningaanvragen als de bouw-, inrit-, kap- en sloopvergunning.

² Zie ook: www.e-overheid.nl/sites/nup.



- Er komen uiterlijk 31-12-2009 klantcontactcentra bij alle gemeenten met meer dan 100.000 inwoners. Hier kunnen burgers via het telefoniekanaal terecht met al hun vragen aan de overheid. Eind 2011 moeten alle gemeenten een klantcontactcentrum hebben;
- Het digitaal klantdossier in de sector werk en inkomen ondersteunt de eenmalige uitvraag van gegevens. Burgers die te maken hebben met het CWI, UWV en gemeentelijke sociale diensten hoeven op termijn nog maar een keer de benodigde gegevens te verstrekken. Het is de bedoeling dat in de toekomst het digitaal klantdossier zich uitbreidt naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), het onderwijs en bijstandverlening aan 65+ers.

Koploper

Het NUP past binnen de ambitie van het kabinet om Nederland in 2015 te presenteren als koploper in het beschikbaar zijn en gebruik van ICT-toepassingen en nieuwe digitale dienstverleningsconcepten. De basis hiervoor moet worden gelegd in de periode tot 2011. De toekomstwens van het kabinet is geformuleerd in een aantal punten, waaronder:

- De overheid is transparant: informatie over rechten en plichten zijn eenduidig, begrijpelijk en goed vindbaar.
- Eénmalige gegevensverstrekking: informatie die bij de overheid bekend is, wordt niet meer gevraagd en hoeft niet meer te worden verstrekt.
- Niemand wordt meer 'van het kastje naar de muur' gestuurd: informatie wordt overheidsbreed gedeeld en gebruikt.
- Vermindering van administratieve lasten: afhandeling van transacties is zo eenvoudig, zo inzichtelijk ('tracking & tracing') en zo goedkoop mogelijk.
- Alle kanalen open (meervoudig toegankelijk): burgers, bedrijven en instellingen beslissen zelf langs welk contactkanaal zij de overheid benaderen.
- De hele overheid stelt gemeenten in staat voor de burgers, de "poort" tot de overheid te zijn.

NUP: duidelijk of niet?

De actiepunten van het NUP hebben als doel ervoor te zorgen dat iedereen toegang heeft tot digitale informatievoorzieningen. Maar als de punten uit het NUP en de kabinetsvisie nog eens nader worden bekeken, blijkt dat een aantal punten nog niet helder en concreet is uitgewerkt. Bijvoorbeeld:

- Overheidswebsites moeten uiterlijk 31-12-2010 voldoen aan de webrichtlijnen. Dat betekent bijvoorbeeld dat alle overheidssites ook voor visueel gehandicapten goed **toegankelijk** zijn.
- In de loop van volgend jaar kunnen burgers een aantal vergunningen **gebruiksvriendelijk** aanvragen via een digitaal omgevingsloket.
- De overheid is **transparant**, informatie over rechten en plichten zijn **eenduidig** en **begrijpelijk** en **goed vindbaar**.

Concrete uitwerking nodig

De nagestreefde doelen bevatten essentiële woorden als toegankelijk, gebruiksvriendelijk, transparant, eenduidig, begrijpelijk en goed vindbaar. Woorden die cruciaal zijn voor het toegankelijk maken van gemeentelijke websites voor iedereen, inclusief de burgers met beperkingen. Woorden die echter niet nader worden gedefinieerd. Hoe moeten gemeenten precies invulling geven aan deze termen? Wat wordt verstaan onder toegankelijk, gebruiksvriendelijk, transparant, eenduidig, begrijpelijk en goed vindbaar?



Hoe bereikt u iedereen? (HBUI) helpt!

Drie vooraanstaande Nederlandse toegankelijkheidsorganisaties³ helpen bij het nemen van uw verantwoordelijkheid om digitale overheidsinformatie toegankelijk te maken en de woorden **toegankelijk, gebruiksvriendelijk, transparant, eenduidig, begrijpelijk en goed vindbaar** op de juiste manier in te vullen. Met hun gezamenlijke missie *Hoe bereikt u iedereen?* dragen de specialisten Eenvoudig Communiceren, Stichting Accessibility en Axendo al jaren bij aan het streven van de Rijksoverheid en de Europese Commissie om de digitale kloof tussen burgers en lokale overheden te dichten: door digitale overheidsinformatie leesvriendelijk en toegankelijk te maken voor iedereen.

Lezingentour door Nederland

In 2008 hielden de partners van *Hoe bereikt u iedereen?* bijeenkomsten in bijna alle provincies van Nederland om bestuurders en ambtenaren bewust te maken van de noodzaak om digitale informatie leesbaar en toegankelijk aan te bieden. Zij werden hierbij ondersteund door Stichting Lezen & Schrijven, een initiatief van Hare Koninklijke Hoogheid Prinses Laurentien der Nederlanden. In de uitnodiging aan alle burgemeesters van Nederland onderschreven Wim Deetman, Annemarie Jorritsma en de twaalf Commissarissen van de Koningin het belang van het initiatief *Hoe bereikt u iedereen?*:

'De overheid is er voor iedereen. Dat is voor ons zo vanzelfsprekend dat we niet stilstaan bij een probleem waar ruim twee miljoen Nederlanders last van hebben. Het gaat om laaggeletterden, dyslectici, slechtzienden en mensen voor wie Nederlands niet hun eerste taal is. Zij hebben moeite met lezen en/of de toegankelijkheid van websites. Overheidsorganen en instellingen houden hier bij het aanbieden van informatie vaak geen rekening mee.'

Gemeenten zijn er (nog) niet voor iedereen

Uit een rapport, uitgevoerd door de samenwerkende partners van *'Hoe bereikt u iedereen?'*, blijkt dat gemeenten op hun websites (nog) te weinig rekening houden met mensen die moeite hebben met lezen. Daarnaast voldoen de websites van de meeste gemeenten niet aan de minimale vereisten voor toegankelijkheid. Ze bieden onvoldoende voorzieningen voor slechtzienden, laaggeletterden, dyslectici en anderstaligen. Op minder dan 60% van de websites kun je de lettergrootte aanpassen. En slechts 18% biedt een voorleeshulp (spraaksynthese) aan.

Hoe bereikt u iedereen? uitvoeringsprogramma

Om de ambities van het NUP te helpen realiseren, hebben de partners van *Hoe bereikt u iedereen?* een projectplan ontwikkeld dat onderdeel kan zijn van het NUP uitvoeringsprogramma betere eDienstverlening van individuele gemeenten, provincies, waterschappen en rijksoverheid. Met een *'Hoe bereikt u iedereen?'* projectplan kan de dienstverlening aan burgers doelgericht worden verbeterd. De communicatie van de organisatie wordt dan gekenmerkt door duidelijke taal, de website voldoet aan de webrichtlijnen en klanten kunnen website, documenten en formulieren door de computer laten voorlezen. De drie pijlers van de *Hoe bereikt u iedereen?* aanpak zijn:

1. Heldere taal

Als Nederland zo'n 1,5 miljoen laaggeletterden telt en overheidsinformatie structureel te lastig wordt gecommuniceerd, dan is het geen wonder dat burgers vaak ontevreden zijn over de dienstverlening van hun gemeente. Ons advies: richt je als organisatie op de zwakkere lezer, want dan snapt elke burger veel beter wat de overheid bedoelt. Eenvoudig Communiceren traint, adviseert en ondersteunt gemeenten bij het toegankelijk maken van hun digitale informatie. Zodat burgers voortaan niet meer ontevreden aan de balie staan of boos bellen omdat ze niet snappen wat er wordt bedoeld. Dat bespaart de gemeente niet alleen kosten, het zorgt bovenal voor tevreden burgers die serieus genomen worden door hun eigen gemeente.

³ Zie bijlage 2. voor beschrijving van deze organisaties.



2. Webrichtlijnen

Door slim te bouwen en te onderhouden worden en blijven websites beter bereikbaar, beschikbaar, bruikbaar en betrouwbaar (voor bezoekers, browsers, zoekmachines en zelfs mobiele telefoons). Dat is van belang voor uw bezoekers maar ook voor uzelf. Daarvoor is het Kwaliteitsmodel Websites norm ontwikkeld. De Webrichtlijnen zijn conform internationaal erkende richtlijnen voor kwaliteit en toegankelijkheid en zijn opgesteld in samenwerking met alle belanghebbenden. Toepassen van deze norm met 125 richtlijnen levert niet alleen significant betere en toegankelijker websites op, maar ook kostenbesparing op onderhoud en beheer.

3. Spraaktechnologie

Laaggeletterden, dyslectici en anderstaligen missen de vaardigheid om een tekst vlot te lezen, wat een voorwaarde is om deze te kunnen begrijpen. Een website die volgens de webrichtlijnen is gebouwd, verandert daar niets aan. Een voorleeshulp (door middel van spraaksynthese) is daarom een essentiële toevoeging aan alle websites. Voor veel mensen zal het kunnen beluisteren van een tekst het verschil maken tussen het wel of niet begrijpen van de inhoud. Hun zelfredzaamheid neemt toe. Een voorleeshulp op een website geeft het beste houvast als het lezen van woorden niet alleen auditief, maar tegelijkertijd ook met een kleurmarkering visueel wordt ondersteund. Het navigeren naar alle onderdelen van een site en die laten voorlezen moet mogelijk zijn, evenals het voorlezen van invulformulieren en download documenten.

Met deze drie pijlers van de *Hoe bereikt u iedereen?* aanpak worden concrete resultaten bereikt die overheidsinformatie **toegankelijk, gebruiksvriendelijk, transparant, eenduidig, begrijpelijk en goed vindbaar** maakt.

Zie ook: www.hoebereiktuiedereen.nl.

De volgende organisaties en personen steunen het *Hoe bereikt u iedereen?* initiatief: Stichting Lezen & Schrijven. De lezingencyclus 2008 van het 'Hoe bereikt u iedereen?' initiatief werd gesteund door de heer W. Deetman, lid van de Raad van State, mevrouw A. Jorritsma, voorzitter van de VNG, en de Commissarissen van de Koningin.



e-Inclusion, een pijler van het Europees Actieplan i2010, gaat over de grote bevolkingsgroepen die achterblijven bij de rest. Dit zijn vooral mensen met beperkingen, zoals handicaps, laaggeletterdheid of ouderdom. De ministers van de Europese landen hebben met een gezamenlijke verklaring de nationale regeringen, de Europese Commissie en alle betrokkenen opgeroepen om deze achterstandsgroepen met behulp van ICT, actief te betrekken bij de kennismaatschappij. Het 'Hoe bereikt u iedereen?' initiatief sluit naadloos bij dit streven aan. Het initiatief heeft toestemming van de Europese Commissie het e-inclusion logo te voeren.



Project HBUI

Een toegankelijke gemeentelijke website zorgt voor tevreden burgers. De website vormt het gezicht van uw gemeente en is een belangrijke toegangspoort waar inwoners een eerste digitale indruk krijgen. Het is daarbij van belang dat de overheid burgers niet afschrikt door lastig taalgebruik of onduidelijke navigatie, maar bezoekers juist bedient met duidelijke informatie voor iedereen. *Hoe bereikt u iedereen?* zoekt gemeenten die de verantwoordelijkheid nemen in het dichten van de digitale kloof. Gemeenten die op hun website een zichtbare invulling willen geven aan de woorden **toegankelijk, gebruiksvriendelijk, eenduidig, begrijpelijk** en **goed vindbaar**.

Voordelen van het project:

- Deelnemende gemeenten worden in het toegankelijk maken van hun website professioneel ondersteund door de specialisten Accessibility, Axendo en Eenvoudig Communiceren. Vanuit hun expertise zorgen deze organisaties voor maatwerk: op maat gesneden toepassingen om de website toegankelijk te maken.
- Deelnemende gemeenten profileren zich landelijk als koploper in de missie om alle burgers toegankelijke digitale informatie aan te bieden. Als een van de eersten nemen deze gemeenten hun verantwoordelijkheid in het dichten van de digitale kloof tussen lokale overheid en burgers. Dit kan positieve publiciteit opleveren voor uw gemeente.
- Deelnemende gemeenten kunnen problemen gezamenlijk inventariseren, bespreken en oplossen. Dit kan er bijvoorbeeld voor zorgen dat valkuilen eerder worden gesignaleerd, problemen snel worden getackeld en tips makkelijk kunnen worden uitgewisseld.
- Deelnemende gemeenten doen gezamenlijk ervaring op die ze ter lering kunnen aanbieden aan andere gemeenten. Succesvolle toegankelijkheidsprojecten kunnen worden uitgerold.
- Als een aantal gemeenten in een pilot samenwerkt dan ontstaat de mogelijkheid onderlinge verschillen en overeenkomsten te vergelijken, best practices te ontdekken en het onderlinge leervermogen te versterken.
- Doel van de pilot is nieuwe ervaring op te doen, deze te delen met andere gemeenten en daarmee een bijdrage te leveren aan een betere dienstverlening van de overheid.
- Er is overleg met het en met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en met de Vereniging Nederlandse Gemeenten VNG over dit onderwerp.

Plan van aanpak

Het succesvol toegankelijk maken van uw gemeentelijke website gaat niet van de ene op de andere dag. Een goede implementatie van de verschillende onderdelen (oplossingen) gaat uiteraard gefaseerd. Het jaar 2009 geldt als voorbereidingsjaar, 2010 als uitvoeringsjaar en 2011 als evaluatiejaar.

- In 2009 wordt bij deelnemende gemeenten geïnventariseerd wat er moet gebeuren aan de website. Zo wordt er een sterkte/zwakte analyse gemaakt van de gemeentelijke site. Vervolgens wordt per gemeente een plan van aanpak geschreven waarbij de drie verschillende onderdelen, heldere taal - webrichtlijnen – spraaktechnologie, aan bod komen.
- In 2010 worden de verschillende toegankelijkheidsonderdelen geïmplementeerd en voorzien van certificering.



- In 2011 worden de resultaten geïnventariseerd. De verschillende onderdelen worden geëvalueerd en waar nodig worden onderdelen bijgesteld, o.a. met behulp van een geautomatiseerd bewakingssysteem.
- Vanaf 2012 wordt de toegankelijke website op alle punten continu ge-update, bijgehouden en gewaarborgd.



Kostenraming - globaal overzicht van de verschillende onderdelen per deelnemende organisatie in de eerste twee jaar.

	Doel	Plan van aanpak	Uitvoering	Kostenraming per deelnemende gemeente		
				incidenteel	structureel	
2009	Helder taalgebruik	Analyse huidig taalgebruik	Eenvoudig Communiceren	€ 5.500,00	-	
		Training helder communiceren	Eenvoudig Communiceren	€ 6.000,00	P.M.	
	Webrichtlijnen	Toetsing website op webrichtlijnen en uitgebreide rapportage	Accessibility	€ 1.700,00	€ 2.500,00	
		Toelichting toets en training webrichtlijnen	Accessibility	€ 3.500,00	-	
		Projectplan aanpassing website		€ 3.000,00	-	
		Geautomatiseerd continu kwaliteitsbewakingssysteem voor functioneren, toegankelijkheid en vindbaarheid website.	Axendo	-	€ 6.500,00	
	Spraketechnologie	Voorleeshulp op website	Axendo	-	€ 2.000,00	
		Analyse en plan huidige voorzieningen aangepaste leesvormen	Axendo	€ 2.500,00	-	
	2010	Helder taalgebruik	Vervoltraining helder schrijven	Eenvoudig Communiceren	€ 5.500,00	P.M.
			Herschrijven content website	Eenvoudig Communiceren	P.M.	-
Monitoring taalniveau			Eenvoudig Communiceren	€ 3.500,00	-	
Webrichtlijnen		Toetsing website op webrichtlijnen en uitgebreide rapportage	Accessibility	€ 700,00	€ 2.500,00	
		Geautomatiseerd continu kwaliteitsbewakingssysteem voor functioneren, toegankelijkheid en vindbaarheid website.	Axendo		€ 6.500,00	
Spraketechnologie		Voorleeshulp op website			€ 2.000,00	
		Multimedia toepassingen op website en oplossingen voor aanmaak documenten in aangepaste leesvormen (braille, mp3, Daisy).	Axendo	€ 5.000,00	P.M.	
	Totaal 2009			€ 22.200,00	€ 11.000,00	
	Totaal 2010			€ 14.700,00	€ 11.000,00	



Werkwijze

Een gedegen en succesvolle implementatie van alle toegankelijkheidsonderdelen vergt toewijding van de betreffende gemeente. Hoe pakt u zo'n omvangrijk project aan?

Projectleider

Allereerst benoemt de gemeente een interne projectleider, iemand die toeziet op naleving en uitvoering van het projectplan en binnen de gemeente verantwoordelijk is voor de aansturing van alle betrokken medewerkers. Deze projectleider is het aanspreekpunt, zowel intern als extern. De projectleider zorgt er eveneens voor dat alle informatie wordt vastgelegd in protocollen en richtlijnen. Denk hierbij aan het opnemen van alle toegankelijkheidsonderdelen in de schrijf- en huisstijlregels van uw gemeente. De projectleider weet zich door de verantwoordelijk bestuurder gesteund en deze bestuurder treedt binnen en buiten de organisatie op als boegbeeld van het project.

Projectplan

De projectleider stelt namens de gemeente een projectplan op in samenwerking met Stichting Accessibility, Axendo en Eenvoudig Communiceren. Hierin staat onder meer waarom de gemeente deelneemt aan dit project. Welke capaciteit (geld en mensen) nodig zijn voor het project. Welke gemeentelijke sites worden aangepakt (denk aan overheidsorganisaties als de brandweer, GGD ed.). Wanneer de resultaten zichtbaar moeten zijn en hoe deze worden getoetst. Uitgewerkt bevat het projectplan de volgende onderdelen:

- **Waarom gaat de gemeente *Hoe bereikt u iedereen?* invoeren?**
In dit onderdeel komen de doelen en ambities van de gemeente aan bod. Welke bestuurlijke prioriteiten passen bij dit initiatief? Sluit de invoering van *Hoe bereikt u iedereen?* bijvoorbeeld aan bij het thema dienstverlening, klanttevredenheid of nog een ander thema? De bestuurlijke context is van belang om draagvlak te krijgen binnen de gemeenteraad.
- **Wat gaat de gemeente precies aanpakken?**
 1. Toepassing webrichtlijnen in website en Content Management Systeem (CMS).
 2. Eenvoudig Communiceren: duidelijke taal.
 3. Invoeren technische hulpmiddelen om lezen te faciliteren.
- **Wie gaan het project trekken (ambtelijk en bestuurlijk)?**
Het is gebruikelijk om een ambtelijke opdrachtgever aan te wijzen (een directielid) die vervolgens een ambtelijke opdrachtnemer aanwijst: de interne projectleider. Een bestuurlijk boegbeeld is nodig voor een goede borging op bestuurlijk niveau. Hij/zij zal bij besluitvorming in het college de voorstellen moeten steunen. De projectleider moet iemand zijn met doorzettingsmacht en een korte lijn naar de ambtelijke opdrachtgever en de bestuurder. Hoe eenvoudig en logisch de opdracht ook mag lijken, bij een cultuurveranderingstraject (en dat is het in wezen) zal de nodige weerstand ontstaan. Een goede projectleider is een belangrijke succesfactor voor het slagen van het project. Bestuurlijk en ambtelijk commitment is een andere belangrijke succesfactor. Het is belangrijk om, in ieder geval voor de duur van het project, een duidelijke toegangsfunctie te hebben waar medewerkers met hun vragen en ideeën naar toe kunnen.
- **Welke capaciteit is er beschikbaar (geld, formatie)?**
De benodigde capaciteit van de projectleider is afhankelijk van het ambitieniveau en de omvang van de organisatie. In de beginfase is een half fte minimaal. Er moet worden gerekend op:
 1. Formatie voor de projectleider.
 2. Kosten van opleiding.
 3. Kosten communicatie.
 4. Kosten externe begeleiding en advies.
- **Hoe wordt er gezorgd voor draagvlak bij bestuur, management en medewerkers?**



Van eenvoudige, degelijke voorlichtingsbijeenkomsten tot road shows, kick-off party's, het maken van filmpjes, etc. 3 groepen worden onderscheiden bij voorlichting:

1. Bestuurders.
2. Management.
3. De medewerkers die het gaan uitvoeren.

Om te zorgen dat de boodschap blijft hangen is het belangrijk om deze regelmatig te herhalen, op meerdere plekken en op meerdere momenten. Denk bijvoorbeeld aan het teamoverleg, personeelsblad, intranet of de eindejaarsbijeenkomst. De boodschap moet passen bij de fase van het project. Zo zal in de beginfase vooral gecommuniceerd moeten worden over het doel.

Wanneer de procedure ontworpen is moet deze in een bijeenkomst voor management en medewerkers worden gepresenteerd waarbij voor iedereen helder wordt welke rol hij/zij heeft in de nieuwe werkwijze. Dit moet in ieder geval plaatsvinden voordat medewerkers in training gaan.

- **Welke resultaten bereiken we en hoe meten we die?**

Een analyse van de huidige situatie geldt als uitgangspunt. Een doelstelling als het verkorten van de behandeltermijn is vrij eenvoudig te meten. Het doel: het verbeteren van de dienstverlening is veel lastiger te monitoren. Daarvoor moeten bijvoorbeeld onderzoeken naar klanttevredenheid worden uitgevoerd. Hier moet al direct bij het begin aandacht voor zijn, omdat voor een goede registratie van de projectresultaten, een nulmeting nodig zal zijn. Mogelijk voert de gemeente al burgeronderzoeken uit. Dan is het handig om een aantal vragen over de bezwaarprocedure hier aan toe te voegen.

- **Welke stappen moeten worden ondernomen om de nieuwe werkwijze te ontwikkelen en in te voeren?**

Het activiteitenplan, het hart van het projectplan, heeft aandacht voor de volgende onderwerpen:

1. Ontwerpen van de procedure: van belang is dat iedereen weet wat zijn of haar rol is in de werkwijze. Er is sprake van maatwerk.
2. Herzien en ontwikkelen van standaardbrieven, formats, overeenkomsten ed.
3. Het aanpassen van de ICT-voorzieningen.
4. Opleiden van medewerkers. Hier onderscheiden we diverse categorieën, ook weer afhankelijk van het werkveld waar de gemeente "Hoe bereikt u iedereen" invoert.
5. Borging van het project naar de reguliere organisatie. In een projectplan moet aandacht zijn voor de periode na het project. Vaak zal op basis van een evaluatie bepaald worden of met de nieuwe werkwijze gestelde doelen behaald zijn en of de werkwijze de nieuwe standaard wordt. Vragen die aan de orde komen zijn bijvoorbeeld: Wie wordt verantwoordelijk voor het actueel houden van de procesbeschrijving, brieven formats, ICT voorzieningen? Wie zorgt ervoor dat nieuwe medewerkers worden ingewerkt?

Belangstelling?

Heeft u als gemeente belangstelling om dit NUP projectplan uit te voeren, neem dan contact op met:

Secretariaat 'Hoe bereikt u iedereen?' initiatief
p/a Axendo
Harry Kleintjens
Kastanjelaan 6d
3833 AN Leusden
T: 033 432 30 38
www.hoebereiktuiedereen.nl
info@hoebereiktuiedereen.nl



Bijlage 1. Taalniveaus

Welke taalniveaus zijn er? En wat kan iemand die een bepaald leesniveau heeft, lezen en begrijpen? L Hieronder volgt een overzicht van verschillende leesniveaus: A1 is het laagste niveau en C2 het hoogste niveau. De leesniveaus zijn opgesteld volgens het Common European Framework of Reference (CEF), het gemeenschappelijke Europese Referentiekader van de Raad van Europa.

A1	Iemand kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen. Bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi.
A2	Iemand kan korte eenvoudige teksten lezen. En specifieke voorspelbare informatie vinden in alledaagse teksten zoals advertenties, menu's en dienstregelingen. Iemand kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven begrijpen. Dit is bijvoorbeeld het niveau dat behaald moet worden door inburgeraars.
B1	Iemand kan teksten begrijpen die hoofdzakelijk bestaan uit hoogfrequente, alledaagse of aan werk gerelateerde taal. Iemand kan de beschrijving van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke brieven begrijpen.
B2	Iemand kan artikelen en verslagen lezen die gaan over eigentijdse problemen, waarbij de schrijvers een bijzondere houding of standpunt innemen. Iemand kan eigentijds literair proza begrijpen.
C1	Iemand kan lange en complexe feitelijke en literaire teksten begrijpen en het gebruik van verschillende stijlen waarderen. Iemand kan gespecialiseerde artikelen en lange technische instructies begrijpen.
C2	Iemand kan moeiteloos vrijwel alle vormen van de geschreven taal lezen, inclusief abstracte, structurele of linguïstisch complexe teksten, zoals handleidingen, gespecialiseerde artikelen en literaire werken.



Bijlage 2. Samenwerkende partners ‘Hoe bereikt u iedereen?’

Eenvoudig Communiceren

Eenvoudig Communiceren, partner van stichting Lezen & Schrijven, is al 15 jaar dé specialist in het ontwikkelen, schrijven en vormgeven van informatie voor mensen die moeite hebben met lezen en leren. Als uitgeverij en communicatiebureau maakt Eenvoudig Communiceren informatie toegankelijk voor iedereen. EC verzorgt trainingen en maakt begrijpelijke teksten voor diverse opdrachtgevers binnen de rijksoverheid, het bedrijfsleven en in de non-profitsector. Daarnaast ontwikkelt EC ook toegankelijk lees- en lesmateriaal voor het onderwijs. Eenvoudig Communiceren draagt bij aan de oplossing: communiceren in duidelijke, heldere taal: taalniveau B1.

www.eenvoudigcommuniceren.nl

Stichting Accessibility

Accessibility is het Nederlands onafhankelijk expertise- en onderzoeksinstituut voor ICT toegankelijkheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen op het gebied van internet, software en elektronische toepassingen. Accessibility ondersteunt bedrijven, instellingen en overheid bij het verbeteren van de kwaliteit, vindbaarheid en toegankelijkheid van websites, software en elektronische toepassingen. Accessibility is co-auteur van de webrichtlijnnorm, inspecteert websites op deze richtlijnen en verzorgt trainingen op dit gebied. Accessibility draagt bij aan de oplossing: websites laten voldoen aan de webrichtlijnen, waardoor ze vrij zijn van onnodige drempels.

www.accessibility.nl

Axendo

Axendo, full-service bureau voor webkwaliteit en toegankelijke informatie.

De specialisatie van Axendo is het ontwikkelen van oplossingen die bijdragen aan een betere communicatie van organisaties met hun doelgroepen. Met oog voor iedereen, ook voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Axendo bouwt websites die voldoen aan de webrichtlijnen ('drempelvrij') en levert op spraaktechnologie gebaseerde oplossingen die lezen, voor iedereen met een leesprobleem, makkelijker maken (o.a. BrowseAloud). Axendo biedt ook de tools en ondersteuning om inhoud, kwaliteit, toegankelijkheid en vindbaarheid van websites te meten en verbeteren (SiteDiagnose).

www.axendo.nl

met medewerking van:

Stichting Lezen & Schrijven

De Stichting, een initiatief van Hare Koninklijke Hoogheid Prinses Laurentien der Nederlanden, wil aandacht vestigen op 1,5 miljoen volwassen Nederlanders die moeite hebben met lezen en schrijven of dat in het geheel niet kunnen. De stichting wil dit probleem bespreekbaar maken en bijdragen aan oplossingen.

Website: www.hoebereiktuiedereen.nl



www.hobereiktuiedereen.nl
info@hobereiktuiedereen.nl

Hoe bereikt u iedereen?

