

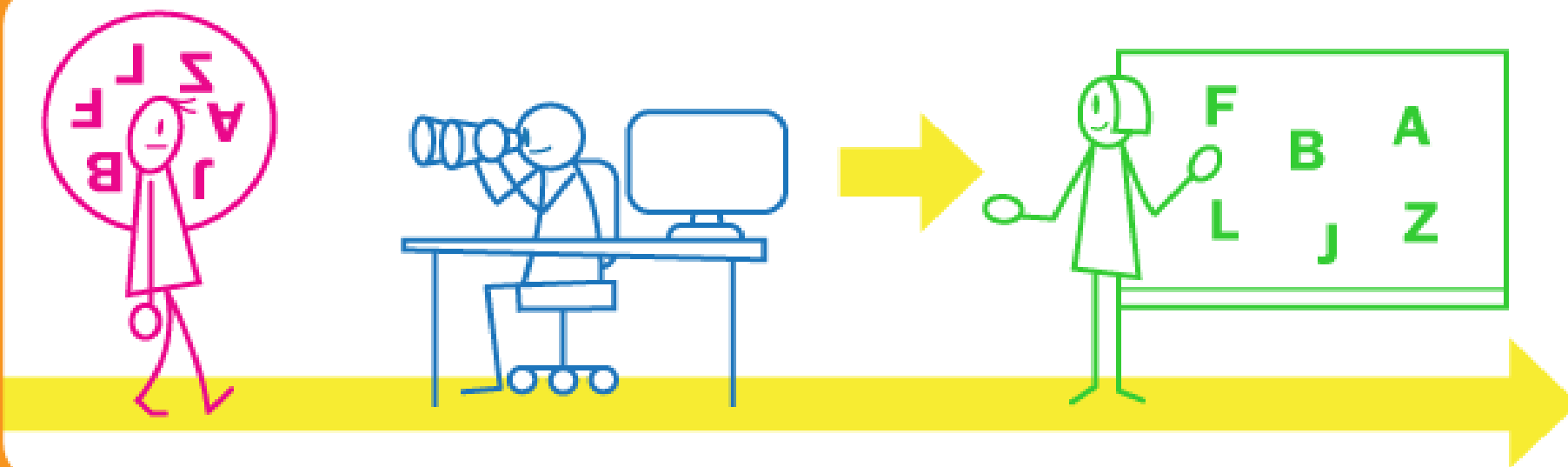
Inclusief ontwerpen voor digitale formulieren

HFNL Themabijeenkomst Inclusive design in de publieke sector

Jasper Muskiet

Advies en onderzoek bij Lost Lemon

Laaggeletterden in Beeld



Aanvraag levensonderhoud

- Formulieren van Lelystad en Zaanstad
- 40% van de doelgroep komt onterecht niet in het digitale proces, voor hen zijn de formulieren niet toegankelijk.
- Verbeteren van de 'route'



Methodiek

- In co-creatie met de doelgroep zelf!
- Dus voor het nieuwe ontwerp, geen usability tests
- Laaggeletterden, anderstaligen en minder digitaal vaardigen
- Aansluiten bij hen, bijvoorbeeld een taalles
- Samen hardop reflecteren op wat je tegenkomt
- Voorstellen komen van bottom-up
- Dan weer terug om na te gaan of je op het juiste spoor zit





Hoeveelheid tekst

Goedkeuring

Ik verklaar dit formulier volledig en naar waarheid te hebben ingevuld. Tevens verklaar ik geen andere financiële of andere middelen te bezitten anders dan hetgeen door mij gevraagd of ongevraagd is ingevuld. Ik weet dat ik wijzigingen in mijn woonsituatie, persoonlijke- en financiële omstandigheden, onder overlegging van bewijsstukken, onmiddellijk moet doorgeven aan de gemeente. Ik stem er ook mee in dat de door mij verstrekte gegevens, op grond van de wet, op juistheid en volledigheid worden gecontroleerd bij andere instanties en personen en dat de door mij verstrekte gegevens worden opgenomen in een gemeentelijke administratie.

☐ Ja ☐ Nee

Nadat u het formulier verzonden heeft met de knop op de laatste pagina, krijgt u een kopie op uw e-mail adres. Nadat u die kopie uitgeprint heeft, kunt u uw aanvraag hieronder tekenen en opsturen per post naar de gemeente.

Stuur je aanvraag op

Ik heb deze aanvraag volledig en naar waarheid ingevuld.
Ik heb niets weggelaten.

☒ Ja ☐ Nee

Als er iets verandert, geef ik dat meteen door aan de gemeente

☒ Ja ☐ Nee

Mijn antwoorden mogen door de gemeente worden gecontroleerd.
Dit doen ze soms bij andere instanties of personen

☒ Ja ☐ Nee

Mijn gegevens mogen worden opgenomen in een gemeentelijke administratie.

☒ Ja ☐ Nee

Aanvraag opsturen

Lastige woorden



Straatnaam *	
Huisnummer *	
Huisnummer toevoeging	
Postcode *	
Woonplaats *	





Welkom bij
Gemeente Zaanstad

Hulp nodig? [Bereik](#)

Aanvraag Levensonderhoud

Voordat je begint

Uitkering

Over jou

Wonen en samenleven

Werk

Geld

Controleren

Wonen en samenleven

Op welk adres sta je ingeschreven?

Adres:

Postcode:

Voorbeeld: 4351VT

Woonplaats:

- ☐ Zaandam
- ☐ Assendelft
- ☐ Koog aan de Zaan
- ☐ Krommenie
- ☐ Westknollendam

Fout! Maar wat dan wel?



Vermogen omschrijving 1

Naam/omschrijving

IBAN

Bedrag op dit moment (Euro's)

» Ontbrekende of foutieve waarde



Rekening 1

Deze rekening is van:

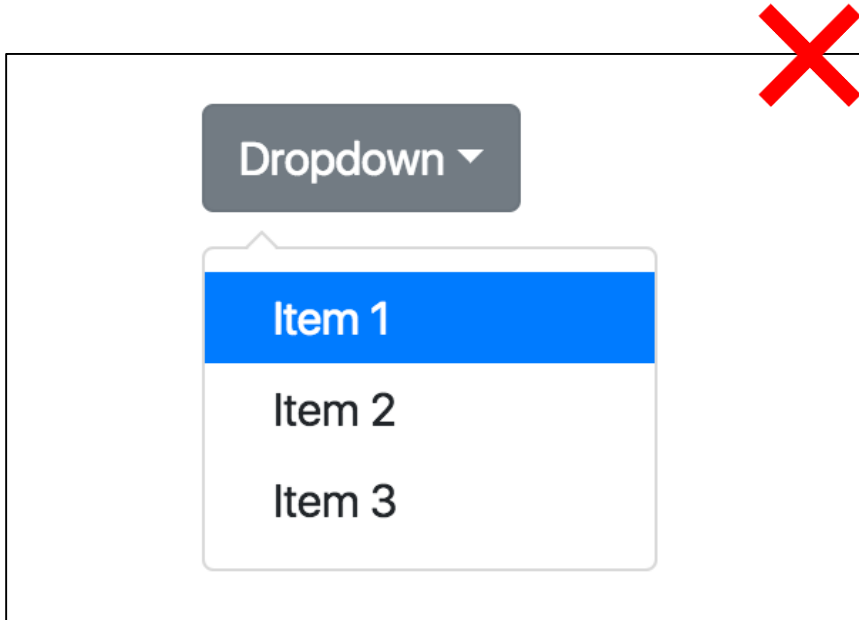
IBAN

Bedrag €

Gebruik alleen cijfers en komma's. Geen letters of punten. Bijvoorbeeld: 403,65



Antwoorden zichtbaar




A screenshot of the ZNSTD Gemeente Zaanstad website. The page title is 'Aanvraag Levensonderhoud'. The left sidebar contains a list of navigation items: 'Voordat je begint', 'Uitkering' (highlighted), 'Over jou', 'Wonen en samenleven', 'Werk', 'Geld', and 'Controleren'. The main content area is titled 'Uitkering' and contains the question 'Waarom vraag je deze uitkering aan?'. Below the question are several radio button options: 'Geen inkomen voor langer dan 4 maanden', 'Geen inkomsten uit eigen bedrijf', 'Scheiding of einde samenwonen', 'Einde eigen bedrijf', 'Einde studie', 'Einde detentie', 'Einde WW of WIA', 'Verhuisd naar Zaanstad', and 'Iets anders, namelijk...'. A green checkmark is visible in the top right corner of the page.

Tussentijds kunnen stoppen, maar geen voortgangsbalk!

Aanvraag Levensonderhoud

[Bewaren en later verder gaan](#)

Voordat je begint

Uitkering

Over jou

Wonen en samenleven

Werk

Geld

Controleren

Wonen en samenleven

Op welk adres sta je ingeschreven?

Adres:

Postcode:

Voorbeeld: 4351VT

Woonplaats:

- ☐ Zaandam
- ☐ Assendelft
- ☐ Koog aan de Zaan
- ☐ Krommenie
- ☐ Westknollendam

Afwegingen

- Fraudedetectie
- Dienstverlening uitbreiden
- Positief gevoel bij een 'negatief formulier'

Adresgegevens

Is uw bovenstaande inschrijfadres gelijk ☐ Ja ☐ Nee
aan uw verblijfadres? *

Sluit aan bij de beleving!



Ontwerpen voor laaggeletterden

abc

Gebruik...

korte, actieve zinnen
met dagelijks
taalgebruik

De zin
is kort.

alternatieven om tekst
te ondersteunen,
zoals afbeeldingen en
spraak



meerkeuze
antwoorden



rustige pagina's



positieve feedback,
uitleg en hulp
waar nodig



Vermijd...

jargon,
afkortingen,
kinderachtig
taalgebruik



abstracte figuren,
metaforen,
sarcasme en ironie



open tekstvelden,
veel moeten typen



afleiding,
zoals banners
of drukke
achtergronden



tijdsdruk





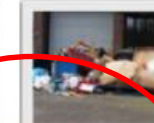
Melding Openbare Ruimte

 Hulp nodig? Bel 0900 1852
Maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 en 17:00

Maak een melding

Is er iets kapot in uw omgeving? Licht er rommel? Heeft u overlast van anderen?
Geef dit door aan de gemeente.
Fijn dat u ons wilt helpen!

Waar wilt u een melding over maken?
[Klik op een onderwerp.](#)

 Parkeren	 Jongeren	 Fietsen	 Verlichting
 Verkeer	 Dieren	 Ongedierte	 Riool

Bijvoorbeeld:

- Hondenpoep
- Ongedierte
- Dode dieren

Verder ➔

 Hulp nodig? Bel 0900 1852
Maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 en 17:00

Maak een melding



Bedankt voor uw melding, Jan Janssen!

Uw melding is succesvol opgestuurd.

Uw meldingnummer is **35862**.

Bewaar dit nummer goed. Met dit nummer kunt u op de [website van de gemeente](#) kijken wat er gebeurt met uw melding.

“Melding openbare buitenruimte?
Zo’n term komt niet bij me op.”

Werken vanuit de doelgroep...



DIT KUN JE VOOR ME DOEN

- Neem de schaamte weg
- Geef mij zelfvertrouwen
- Vergroot mijn wereld

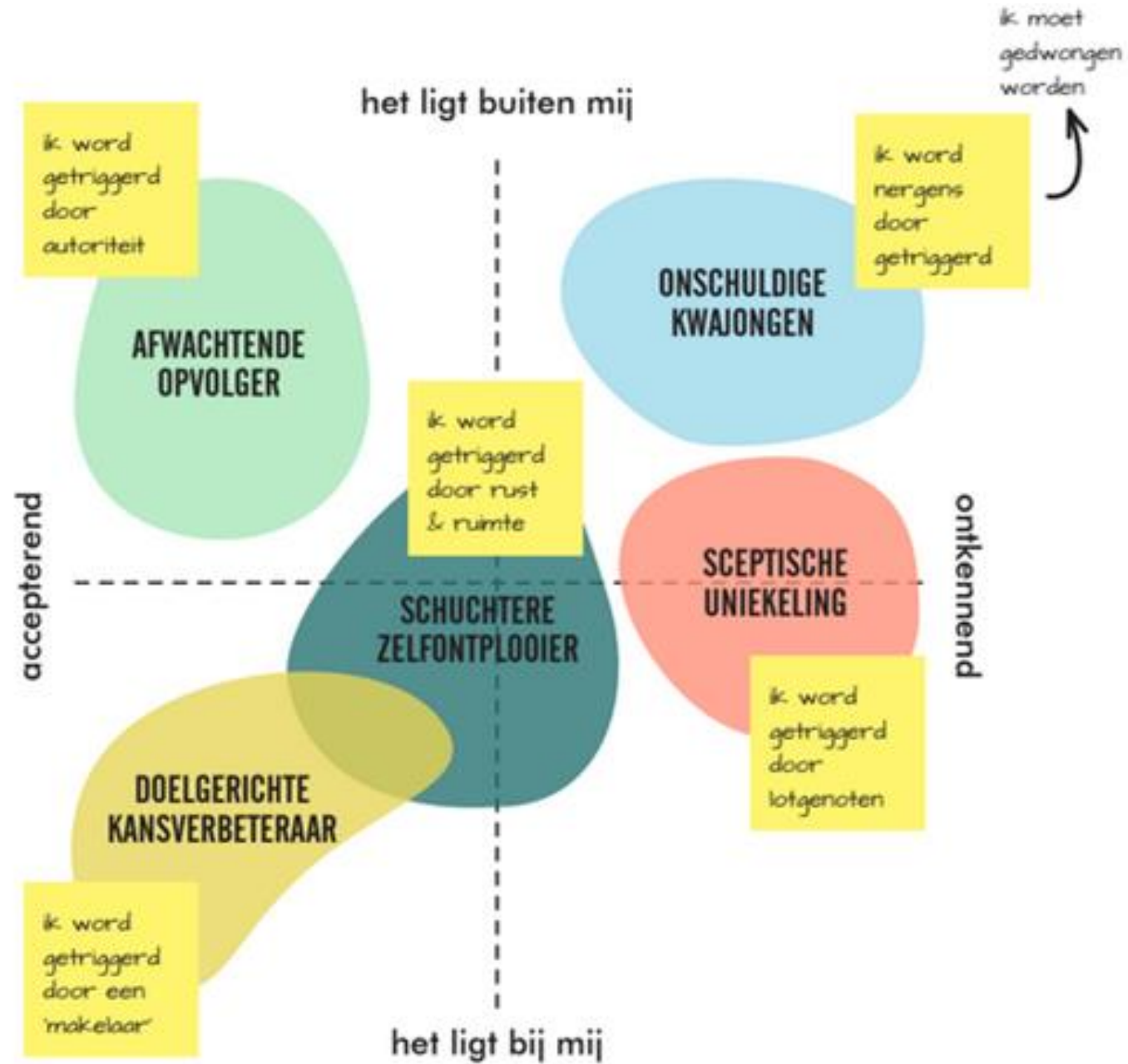
SCHUCHTERE ZELFONTPLOOIER

“LATEN WE HET ER MAAR NIET TEVEEL OVER HEBBEN”

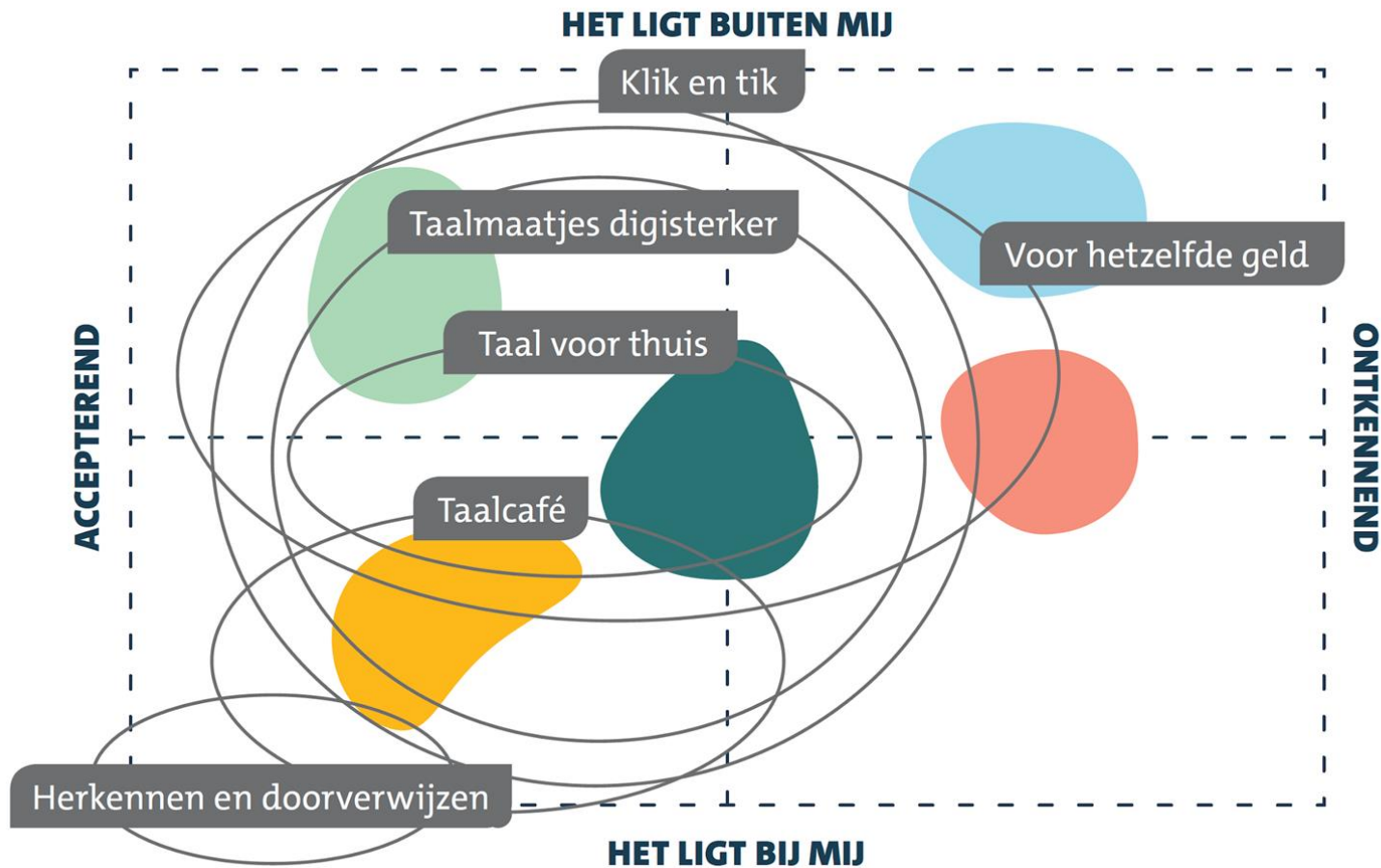
BESCHIEDEN
ZELFSTANDIG
NUCHTER
REALISTISCH
ZAKEN
OP ORDE



Deze persona is onderdeel van het project 'Laaggeletterden in Beeld'.



Nederlandstalige lage basisvaardigheden

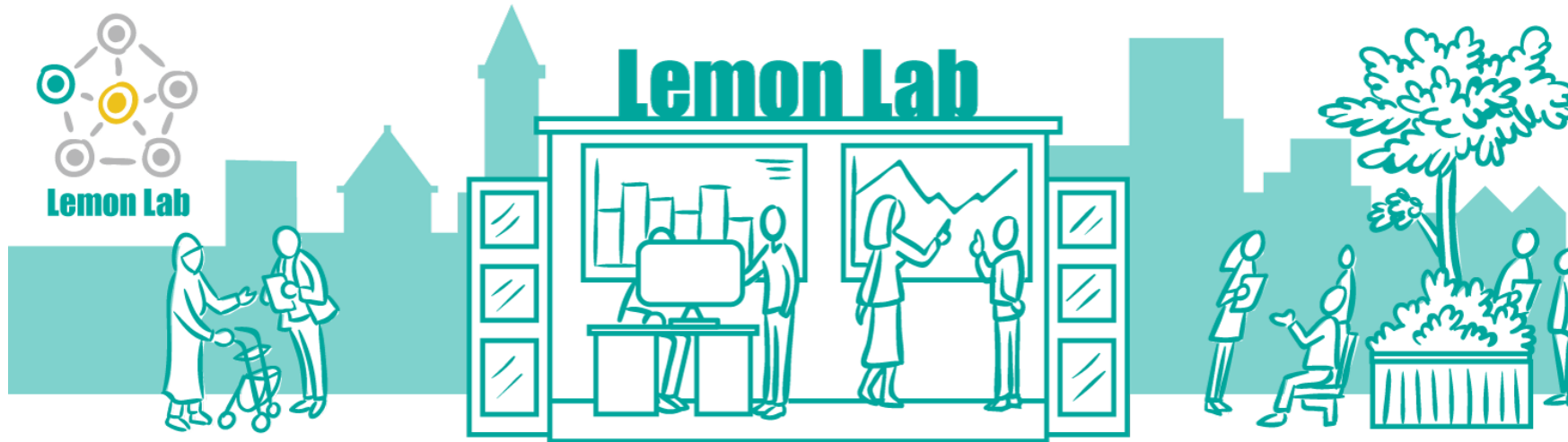






<https://www.youtube.com/watch?v=z0FWsx1unw0>





jaspermuskiet@lostlemon.nl

06 - 39 04 59 72

www.lostlemon.nl