

Informatiepunt Digitale Overheid

Achtergrond doelgroep, voorbeeldteksten, haakjes & signaleren

Inleiding

Dit document biedt achtergrondinformatie, teksten en inspiratie over bovenstaande onderwerpen en is naar eigen inzicht te gebruiken in diverse middelen en kanalen.

Het document is als volgt ingedeeld:

1. Doelgroep niet-digivaardigen (pagina 2)
2. Keuzes in tekst en toon (pagina 3)
3. Voorbeeldteksten (pagina 5)
4. Voorbeelden van 'haakjes & signaleren' tijdens gesprekken (pagina 6)

1. Doelgroep niet-digivaardigen

We richten ons op 4 miljoen niet digivaardige mensen .

De inschatting is dat van de 4 miljoen mensen circa 1,5 miljoen 'leerbaar zijn' en baat kunnen hebben bij computercursussen in de bibliotheek. De andere 2,5 mln zal blijvend hulp zoeken. Belangrijk om te achterhalen is de reden waarom iemand moeite heeft met digitaal dingen regelen. **Uit de diverse onderzoeken blijkt dat het gaat om niet *willen*, niet *weten* of niet *kunnen*.**

Niet willen omdat:

- kind, ouder, partner, mantelzorger of begeleider het wel regelt
- ze echt geen zin hebben, of zich te oud voelen om zich in de digitale wereld te begeven
- ze het allemaal te moeilijk vinden (wel willen niet kunnen)
- ze best willen maar geen hulp durven vragen / schaamte
- ze best willen maar het uit gemakzucht altijd op dezelfde manier doen
- ze denken dat ze het niet kunnen
- ze privacy, veiligheid of betrouwbaarheid een issue vinden
- ze de meerwaarde niet zien, geen noodzaak of urgentie ervaren
- ze de gevolgen niet kennen of niet kunnen overzien
- ze de Nederlandse taal onvoldoende beheersen

Niet weten

- dat het digitaal kan

Niet kunnen omdat

- ze het te complex vinden
- geen tijd hebben
- ze geen internettoegang hebben
- ze geen computer hebben
- er psychisch of sociale beperkingen zijn

2. Keuzes in tekst en toon

- Wat is de goede benaming? Digitaal? Online? Met de computer? Via internet? Via 'Mijnxxx'? Omdat in veel communicatie tot nu toe de term 'Digi' zit (DigiD, Digisterker, digitale vaardigheden, digivaardig), sluiten wij hierbij aan. De vraag is wel of dit ook de term is waar onze doelgroepen de juiste associatie bij hebben. Er is al een klantonderzoek naar o.a. woordgebruik gedaan door de KB (onderzoek 6 december). De doelgroep snapt de term 'digitaal'. Maar voor mensen die nog helemaal niet online zijn, klinkt '**via de computer**' makkelijker.
- Hebben we het over 'zakendoen met de overheid', 'zaken regelen met de overheid' of over 'dingen regelen met de overheid' of 'werken met de sites van de overheid'. Wij gaan nu uit van '**dingen regelen met de overheid' of leren omgaan met de websites van de overheid**'. Zakendoen' associëren ze met een bedrijf/organisatie. 'Werken' associëren ze met werk.
- Mensen willen eigenlijk niet weten dat ze iets niet kunnen, het is dus de kunst om te **appelleren aan sterktes in plaats van aan zwaktes**. De term 'Digisterker' is in die zin een goede: het zet de focus op gewenst gedrag. Tekst als 'Lukt het niet?' vermijden we zoveel mogelijk. Hulp vragen is ook een teken van zelfredzaamheid voor de mensen die niet leerbaar zijn. We focussen meer op: **iets leren, samendoen, beter worden, oefenen** etc.
- **We gaan nergens zeggen dat het 'eigenlijk best makkelijk'** is o.i.d. Voor sommige mensen blijft het lastig. Als wij dan stellen dat het makkelijk is, kunnen mensen zich dom voelen. Terwijl wij ze juist willen empoweren.
- Je of u? 'Je' en 'u' zijn allebei persoonlijk. 'Je' is informeler. En kan daardoor ook minder respectvol overkomen. **We kiezen daarom voorlopig voor u**. Dit sluit bovendien aan bij hoe de Manifestgroepleden in het algemeen met hun klanten communiceren.
 - Voor laaggeletterden zie je dat vaker gebruik wordt gemaakt van 'je'. En voor jongeren ook. Als we deze doelgroepen specifiek kunnen targeten, kunnen de middelen uiteraard daarop worden aangepast.
 - Wel kunnen we 'je' gebruiken in de functie van onbepaald voornaamwoord. Bijvoorbeeld in de zin: "Als je eenmaal weet hoe het werkt, is het soms minder moeilijk dan je dacht.". Je wilt hier niet 'men' gebruiken; dat klinkt ouderwets en oppersoonlijk. Maar ook wil je niet de lezer rechtstreeks aanspreken met 'u'. Want "Als u eenmaal weet hoe het werkt, ..." klinkt aanmatigend. We weten immers niet hoe het bij individuele lezers uitpakt.

- **De indeling in 'kunnen', 'willen' en 'weten' biedt houvast voor differentiatie in teksten.** Bijvoorbeeld: als iemand geen computer heeft, is het gewoon niet meer relevant in welke doelgroep hij valt. Wel kun je deze doelgroepen gebruiken om user stories te maken en de teksten te 'customizen'.
- **Uitgangspunten bij tekst- en beeldgebruik zijn:**
 - Schrijf korte, liefst enkelvoudige zinnen. Ook niet-laaggeletterden hebben baat bij een duidelijke tekst. Zorg er wel voor dat zinnen niet bijna allemaal met 'u' beginnen en gebruik verbindingswoorden tussen de zinnen. Zodat de tekst goed leesbaar blijft, en bij veel verschillende soorten teksten goed blijft aansluiten.
 - Werk op basis van een zeer logische structuur.
 - Gebruik tussenkopjes die samen in het kort het verhaal al vertellen.
 - Zeg gewoon wat het is; gebruik geen metaforen of uitdrukkingen.
 - Kies eenvoudige woorden die vaak voorkomen.
 - Kies herkenbaar beeld dat ondersteunend is voor de boodschap.
- Ook de minder laaggeletterden kunnen deze teksten gemakkelijk lezen. Andersom is lastiger: als we de zinnen moeilijker of langer maken, worden ze lastiger leesbaar voor laaggeletterden. We hebben wel geprobeerd om de zinnen vloeiend te laten lopen.

3. Voorbeeldteksten voor diverse middelen en kanalen, naar eigen inzicht te gebruiken

Voorbeeldtekst (lange variant)

Heeft u vragen over de overheid?

We helpen u verder bij het Informatiepunt Digitale Overheid

Dingen regelen met de overheid: het gebeurt steeds vaker op de computer via internet. Bijvoorbeeld zorgtoeslag aanvragen. Werk zoeken. Een woning zoeken. Een rijbewijs verlengen. Of een afspraak maken bij de gemeente. Daarvoor moet u wel kunnen omgaan met een computer. En een DigiD kunnen aanvragen.

Veel mensen vinden dit nog lastig. Maar als u eenmaal weet hoe het werkt via de computer, is het misschien minder moeilijk dan u eerst dacht. Vaak heeft u dan ook sneller antwoord. Soms zelfs meteen.

Wilt u iets regelen via de computer en kunt u wel wat hulp gebruiken? Wilt u zelf beter leren omgaan met de websites van de overheid? Of kent u iemand die wel wat hulp kan gebruiken? Ga dan naar het Informatiepunt Digitale Overheid in de Bibliotheek. Hier luisteren we naar uw vraag en denken met u mee. We geven u direct informatie waarmee u verder kunt. Of verwijzen u door naar de juiste organisatie. U kunt ook gratis computercursussen volgen. Zodat u voortaan zelf dingen kunt regelen met de overheid via de computer.

Kom eens langs. U bent welkom zonder afspraak. U hoeft geen lid te zijn van de Bibliotheek. De hulp is gratis.

Voorbeeldtekst (korte variant)

Heeft u vragen over de overheid?

We helpen u verder bij het Informatiepunt Digitale Overheid

Dingen regelen met de overheid: het gebeurt steeds vaker op de computer via internet. Veel mensen vinden dit nog lastig.

Wilt u iets regelen via de computer en kunt u wel wat hulp gebruiken? Wilt u zelf beter leren omgaan met de websites van de overheid? Of kent u iemand die wel wat hulp kan gebruiken? Ga dan naar het Informatiepunt Digitale Overheid in de Bibliotheek. Hier luisteren we naar uw vraag en denken met u mee. We geven u direct informatie waarmee u verder kunt. Of verwijzen u door naar de juiste organisatie.

Kom eens langs. U bent welkom zonder afspraak. U hoeft geen lid te zijn van de Bibliotheek. De hulp is gratis.

4. Voorbeelden van 'haakjes & signaleren' tijdens een gesprek voor doorverwijzing naar een computercursus

Onderstaande signalen uit een (telefoon)gesprek kunnen aanleiding zijn om door te verwijzen naar een computercursus.

Haakjes / signalen / aanleidingen

- Ik kan niet met de computer overweg.
- Mijn man/kind/buurvrouw doet 'dat' altijd voor mij.
- Ik vind het ingewikkeld. Ik snap het niet.
- Ik vul altijd een papieren formulier in.
- Ik kom altijd langs bij de balie.
- Ik vind bellen het makkelijkst.
- Ik heb geen computer.
- Ik ben te oud om dit allemaal te leren.
- Ik vind het niet nodig.
- Ik vind internet niet veilig. Hoe zit het met mijn privacy?

Elementen uit een doorverwijzingsgesprek

- Heeft u het liever op papier?
- Bellen / naar de balie gaan is ook makkelijk. Maar u moet vaak lang wachten / u moet ernaartoe komen. Op de computer kunt u het meestal meteen regelen.
- Fijn dat u hulp heeft van uw man / kind / buurvrouw. Wilt u het misschien ook zelf leren?
- Heeft u een computer?
- Kunt u met een computer overweg?
- Kunt u (wel) met een mobiele telefoon overweg?
- Wilt u (zelf) leren werken met een computer?
- Veel mensen vinden het lastig om met de computer om te gaan. Wilt u het leren? Samen met anderen?
- Regelt u dingen met de overheid op de computer? Het is wel makkelijk als u dat kunt. Steeds meer dingen kunt u (zelf) via de computer regelen.
- Wilt u (zelf) leren dingen te regelen met de overheid op de computer? Dat gaat vaak sneller.
- Wist u dat u daarvoor gratis een cursus kunt volgen bij de bibliotheek?
- U hoeft geen lid te zijn van de bibliotheek.
- Er is een gratis cursus die gaat over leren omgaan met de computer.
- En er is een gratis cursus die gaat over leren omgaan met websites van de overheid.
- Er zijn veel mensen die ook zo'n cursus volgen.
- Zou u dat leuk vinden? (Samen met andere mensen die dat ook willen leren?)
- U mag altijd nee zeggen als het u toch niet leuk lijkt.
- Zal ik u een folder [meegeven / opsturen]?
- De systemen van de overheid zijn goed beveiligd. Het is zelfs veiliger dan iets met de post opsturen.
- Wij geven nooit gegevens door aan andere organisaties.