



Jeroen Brakel  
Business Development  
SIMgroep / Procura

# Digitale dienstverlening & Toegankelijkheid

SIMevent 2023 | Jeroen Brakel



# Digitalisering van dienstverlening

SIMevent 2023

**sim**  
Caribbean



# Omni-channel dienstverlening

http://www

Informatievoorziening



# Klantcontactcenter



Telefoon



Balie



E-mail



Website



WhatsApp



Twitter



Facebook

## Aantekeningen <

### Naam

Robert Groeneweg

### Gespreksinformatie

belt voor een spoedaanvraag paspoort

## Paspoort

← [Terug naar resultaten](#)

Deze vraag is beantwoord

Dit antwoord is niet juist

## Paspoort

WEBSITE CONTENT:

### Uitklap prijs test

### Wat is het?

U vraagt een paspoort aan bij de gemeente. Na 6 werkdagen kunt u uw paspoort afhalen.

### Spoedaanvraag

Als u uw paspoort snel nodig hebt, doet u een spoedaanvraag. Als u het paspoort voor 14.00 uur aanvraagt, kunt u het de volgende werkdag ophalen. U moet voor een spoedaanvraag wel extra betalen.

### Reizen met kinderen

- Kinderen moeten een eigen reisdocument hebben en mogen niet meer bijgeschreven staan in het paspoort van de ouders.
- Als u met uw kind naar het buitenland reist en u hebt een andere achternaam dan uw kind, dan hebt u een huwelijkscertificaat nodig dat uw naam en de naam van uw kind verbindt.

## Terugbelnotitie versturen

Zoek een andere medewerker

Naam

mevr. van der Pluijm

Telefoonnummer

06 25896354

Voorkeurstijd

rond lunchtijd

E-Mailadres

[pluimpje83@gmail.com](mailto:pluimpje83@gmail.com)

Aanvullende Informatie

Wil informatie over aanvraag paspoort voor kind van zus in buitenland

Je bericht wordt verstuurd met de volgende tekst

Beste **Stefan Assenberg**,

Dit is een terugbelverzoek van het KCC. Wil je **mevr. van der Pluijm** terugbellen op het volgende telefoonnummer: **06 25896354**.

De voorkeurstijd om teruggebeld te worden is: **rond lunchtijd**.

Of een e-mailbericht sturen naar: **pluimpje83@gmail.com**.

Aanvullende informatie:  
**Wil informatie over aanvraag paspoort voor kind van zus in buitenland**

Mocht je vragen of opmerkingen hebben, stuur deze dan naar **kennisbankbeverwijk@simgroep.nl**

Met vriendelijke groet,  
Namens het KCC,

 Notitie versturen

 Notitie versturen en afronden



## Periode

- Huidige week
- Huidige maand
- Huidig jaar

## Medewerkers

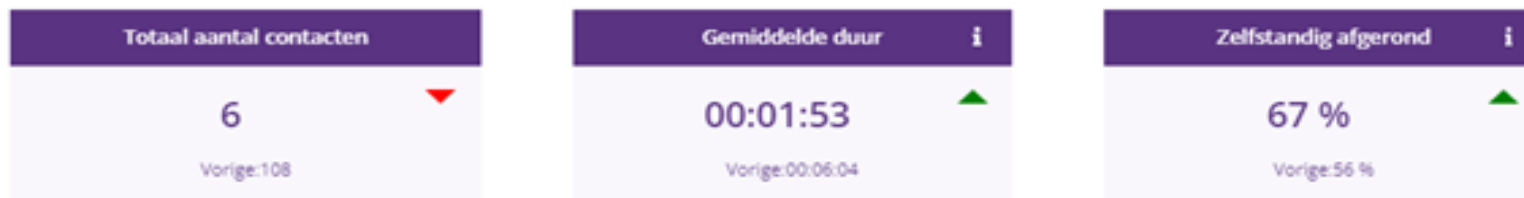
- r.schram@simgroep.nl
- r.groeneweg@simgroep.nl
- erica.willner@conxillium.co
- w.eleonora@simgroep.nl
- e.duinisveld@simgroep.nl
- b.bemelmans@simgroep.nl
- s.deheer@simgroep.nl
- thomas.van.zanten@procu
- g.hoogendoorn@simgroep
- a.vanettinger@simgroep.nl
- a.coster@beuningen.nl

## Kanaal

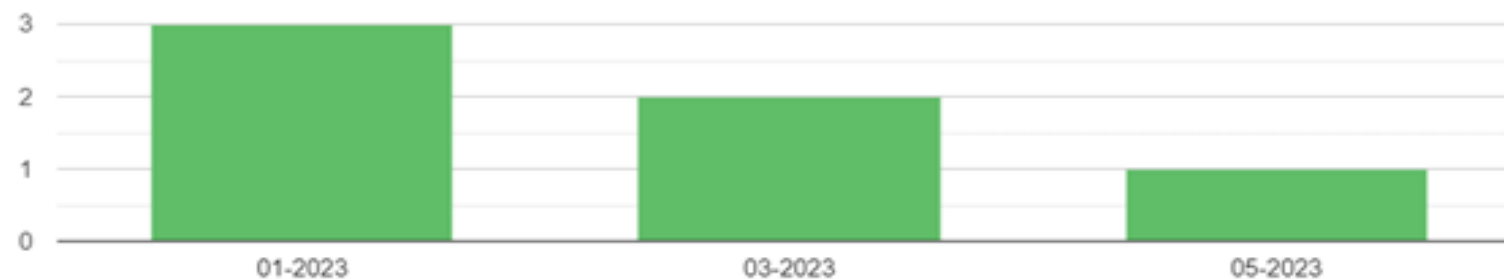
- Telefoon

◀ Periode: 01 jan 2023 t/m 31 dec 2023 ▶

### Trends in deze periode



Gevoerde gesprekken in deze periode; U kunt aan de linkerzijde 1 of meer medewerkers selecteren



📄 Alle contacten in deze periode exporteren als CSV bestand



- [Overzicht](#)
- [Mijn zaken](#)
- [Mijn taken](#)
- [Mijn gegevens](#)**
- [Mijn inkomen](#)
- [Mijn belastingen](#)

## Mijn gegevens

### Adres wijzigen

50%

#### Stap 5: Woonsituatie

Hoe wordt uw nieuwe woonsituatie?

- Eigen woning
- Huurwoning
- Inwonend
- Verzorgingshuis

Hoeveel personen wonen er straks op uw nieuwe adres?

[Vorige](#)[Volgende](#)

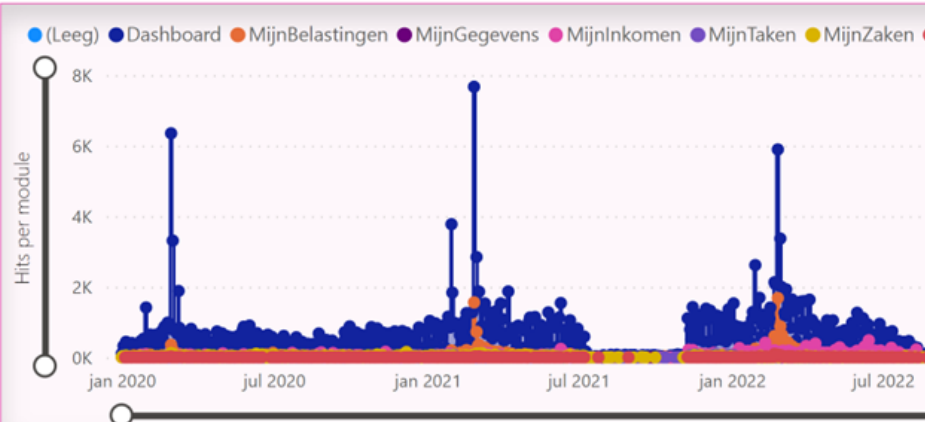
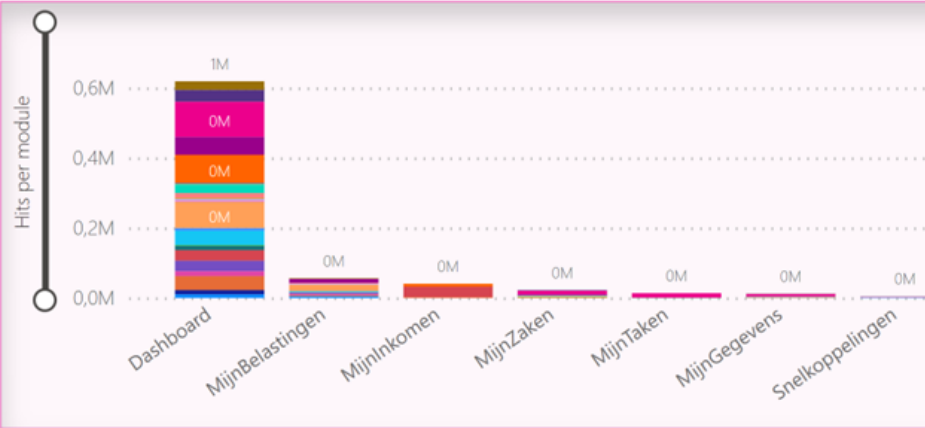
### Waar gaat u in wonen?

Afhankelijk van de gekozen woonsituatie vragen wij u in een volgende stap om documenten toe te voegen.

Gaat u bij iemand inwonen dan wordt ook om de gegevens van de betrokken hoofdbewoner gevraagd.

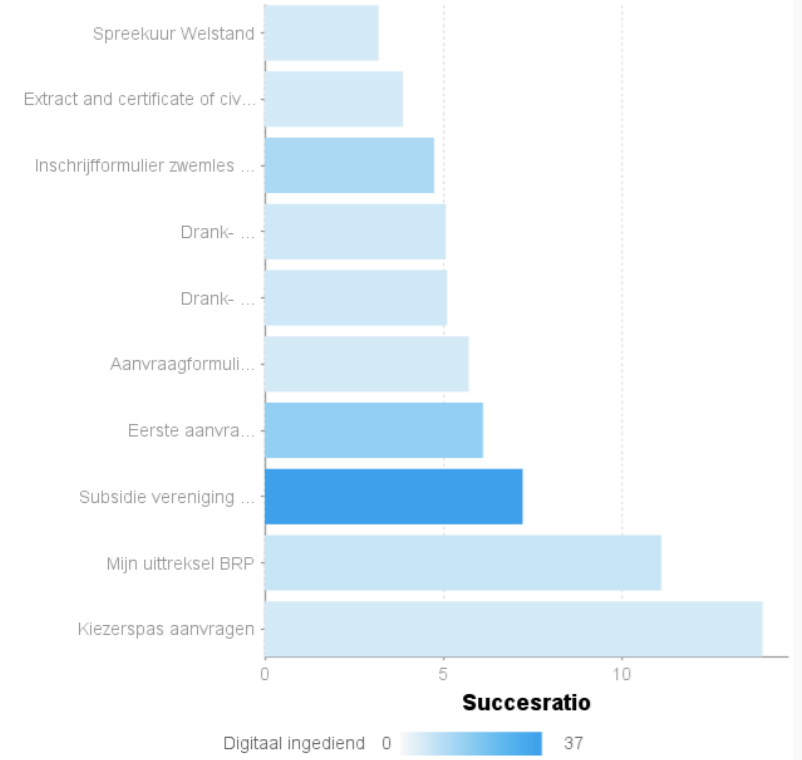
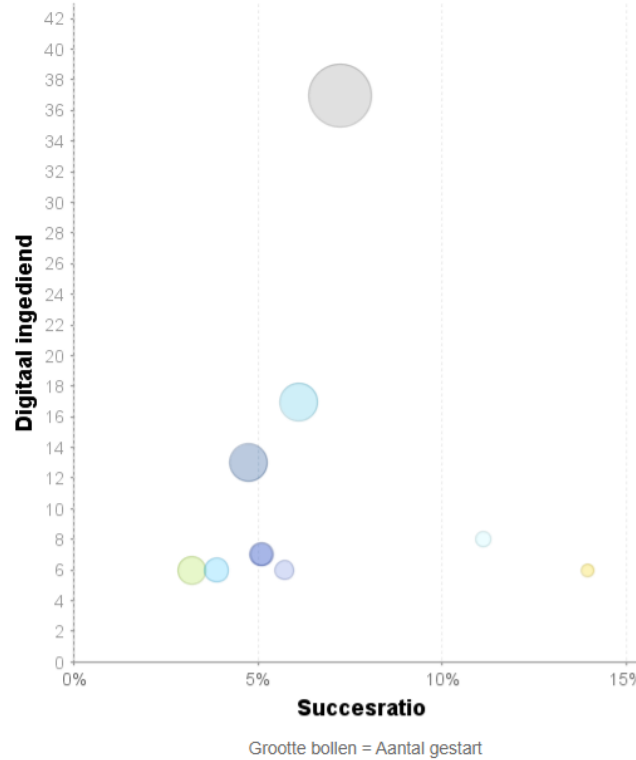
Deze hoofdbewoner zal automatisch ook een taak gaan krijgen om toestemming tot inwoning te geven.

## Aandachtvragers - Laagste succesratio



## Digitaal ingediend versus succesratio

(gemiddelde van selectie: 6%)



# Datagedreven verbeteren

# Visie SIM op digitale diensten

‘in 2025 creëren we met proactieve dienstverlening voor klanten en inwoners een: WIN-WIN-WIN’

## WIN inwoner

Gezien dat inwoners het liefst zo kort en makkelijk mogelijk hun zaken regelen met de overheid:

helpen we onze klanten met **slimme omnichannel klantreizen** welke zorgen voor **optimale interactiviteit** voor hun inwoners

## WIN klant

Gezien dat lokale overheden moeite hebben om hun eDienstverlening te vernieuwen:

helpen we onze klanten bij het **innoveren van de gehele dienstverleningsketen** waarbij we zorgen dat processen **efficiënter** en zo **foutvrij mogelijk** verlopen

## WIN maatschappij

Gezien dat de maatschappij behoefte heeft aan **betere dienstverlening**:

zorgen we samen met klanten dat gerealiseerde oplossingen **sneller kunnen worden opgeschaald** zodat alle inwoners **van Nederland** hiervan kunnen profiteren.

## Wat betekent de wet voor publieke dienstverleners?

De wet regelt dat publieke dienstverleners verplicht zijn om identificatiemiddelen van het betrouwbaarheidsniveau 'substantieel' of 'hoog' te gebruiken om toegang te geven tot online diensten waarbij deze betrouwbaarheidsniveaus van toepassing zijn ('in de rede liggen'). De wet gaat gelden voor bestuursorganen en organisaties die door de wet worden aangewezen, zoals semi-publieke organisaties zoals zorgverzekeraars. [Meer over toegang tot online dienstverlening.](#)

# Wet Digitale Overheid?

# Caribisch Nederland krijgt bsn en DigiD

23 juni 2022 11:55 | Rik Sanders

Topic Overheid



De Kaya Grandi (hoofdstraat) in Kralendijk, de hoofdstad van Bonaire

het gebruik van het nummer regelt.

De meeste inwoners van Caribisch Nederland hebben geen burgerservice-nummer (bsn) en DigiD. Zij hebben wel een eilandelijke id-kaart, maar die kan niet veilig en goed aansluiten op DigiD. Het kabinet wil daarom de burgers van de bijzondere gemeenten Bonaire, Sint Eustatius en Saba een Europees-Nederlandse bsn en DigiD toekennen. Daarvoor moet wel de wet- en regelgeving een aanpassing ondergaan.

Dit schrijft staatssecretaris Alexandra van Huffelen van Koninkrijksrelaties en Digitalisering in een brief aan de Tweede Kamer. In 2020 zegde haar voorganger Raymond Knops de invoering al toe. Van Huffelen neemt nu de volgende stappen. Zij laat in kaart brengen welke benodigde aanpassingen van wet- en regelgeving nodig zijn, zoals de Wet algemene bepalingen burgerservicenummer, die

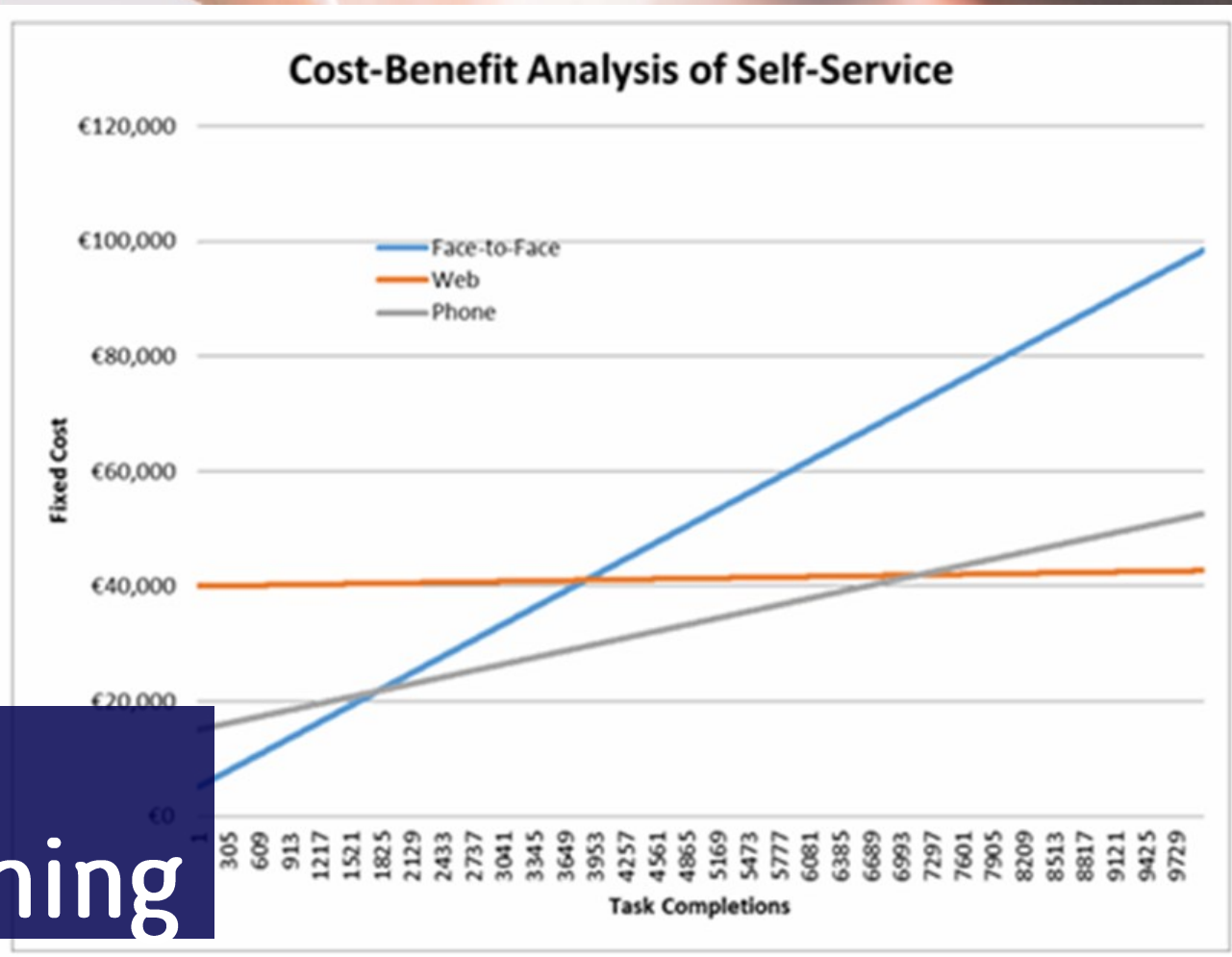
## Hoe staat Curaçao ervoor?

Volgens de bewindsvrouw maakt de invoering van het Europees bsn gegevensuitwisseling met Nederland makkelijker en de kwaliteit ervan beter. Verder komt met het bsn DigiD beschikbaar voor inwoners. Het plan ondersteunt het doel van de staatssecretaris om de identiteitsinformatie van burgers te moderniseren en te gebruiken voor een verdere uitrol van de publieke digitale dienstverlening.

Het doel is om in 2023 te starten met het aanpassen van ict-systemen, het in kaart brengen van organisatorische en praktische gevolgen en het communiceren met betrokkenen. Een verder uitgewerkte planning van werkzaamheden wordt na de zomer verwacht en dan naar de Tweede Kamer gestuurd.



# Waarom investeren in digitale dienstverlening





# Menselijke maat in dienstverlening





**27001**

# Veilige dienstverlening

SIMevent 2023

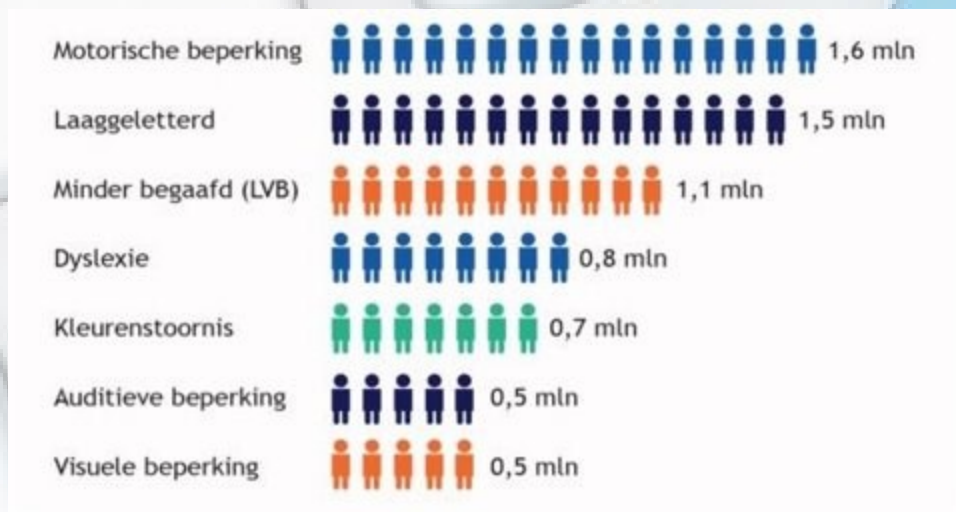
A close-up photograph of two hands typing on a black laptop keyboard. The hands are positioned over the keyboard, with fingers resting on the keys. The background is a blurred wooden desk surface. A dark blue banner is overlaid on the bottom left of the image, containing white text.

# Toegankelijke dienstverlening

SIMevent 2023

# Toegankelijke dienstverlening

Ongeveer zo'n 25% van de bevolking heeft geen toegang tot digitale informatie en diensten



Beperking	Aantal mensen
Motorische beperking	1,6 miljoen
Laaggeletterd	1,5 miljoen
Minder begaafd (LVB)	1,1 miljoen
Dyslexie	0,8 miljoen
Kleurenstoornis	0,7 miljoen
Auditieve beperking	0,5 miljoen
Visuele beperking	0,5 miljoen

Bron: Aantal mensen met beperkingen (samengesteld uit bronnen van CBS, Volksgezondheidszorg (.info), SCP, Gezondheidsmonitor GGD en RIVM).


# Wetgeving op digitale toegankelijkheid

Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (2018), gemeenten moeten aan de verplichtingen voldoen door:

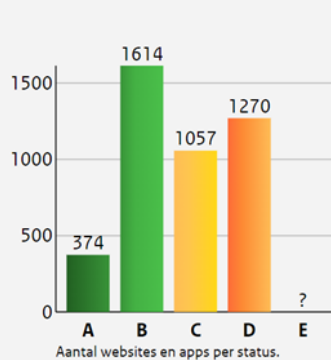
- Onderzoek uit laten voeren op websites en apps
- Een toegankelijkheidsverklaring te publiceren
- 23 september 2020 moeten alle websites voldoen
- 23 juni 2021 alle app's

# Dashboard DigiToegankelijk





Hoe toegankelijk zijn de websites en apps van de Nederlandse overheid? Check het zelf! Zoek een overheidsorganisatie of bekijk de [lijst van alle organisaties](#).

 Zoeken

Bijvoorbeeld: "Belastingdienst" of "Amsterdam"




## Status van toegankelijkheid

-  A: Voldoet volledig
-  B: Voldoet gedeeltelijk
-  C: Eerste maatregelen genomen
-  D: Voldoet niet
-  E: Geen verklaring  
(? betekent nog niet opgenomen)

De status is gebaseerd op informatie die een organisatie in de verklaring geeft. Ga naar [uitleg over de statussen](#).


Laatst bijgewerkt: 01-05-2023 04:03

De Nederlandse overheid is verantwoordelijk voor minimaal **4315** websites en apps.

 **3045 websites en apps voldoen aan de wettelijke verplichting**


Dit zijn alle websites en apps met Status A, B of C.

[Meer over de wettelijke verplichting](#) ▾


 **374 websites en apps voldoen aan de toegankelijkheidseisen**

Dit zijn alle websites en apps met Status A.

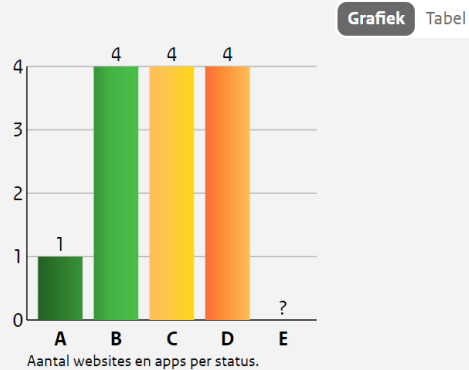
[Meer over de toegankelijkheidseisen](#) ▾

 **Dit dashboard wordt nog aangevuld**

Op dit moment verzamelen wij overheidswebsites en -apps zonder verklaring (status E). Dat betekent dat er de komende maanden mogelijk sites en apps bij kunnen komen. [Help je mee?](#)

 Waar komt deze informatie vandaan?

## Zó digitoegankelijk is **Gemeente Utrecht**



### Status van toegankelijkheid

- A: Voldoet volledig
- B: Voldoet gedeeltelijk
- C: Eerste maatregelen genomen
- D: Voldoet niet
- E: Geen verklaring  
(? betekent nog niet opgenomen)

De status is gebaseerd op informatie die een organisatie in de verklaring geeft. Ga naar [uitleg over de statussen](#).

Laatst bijgewerkt: 01-05-2023 04:03

Gemeente Utrecht is verantwoordelijk voor minimaal **13** websites en apps.

### **9 websites en apps voldoen aan de wettelijke verplichting**

Dit zijn alle websites en apps met Status A, B of C.

[Meer over de wettelijke verplichting](#) ▾


### **1 website of app voldoet aan de toegankelijkheidseisen**

Dit zijn alle websites en apps met Status A.

[Meer over de toegankelijkheidseisen](#) ▾

### **Websites en apps zonder verklaring (status E) zijn nog niet opgenomen**

Het overzicht van deze organisatie bevat geen websites en apps zonder verklaring (status E). We onderzoeken of die er zijn. Dat betekent dat er de komende maanden mogelijk sites en apps bij kunnen komen. Werk je bij Gemeente Utrecht en kun je ons hierbij helpen? [Lees hier hoe je kunt zorgen voor een compleet overzicht](#).

 Waar komt deze informatie vandaan?

# SIM en toegankelijkheid

## Missie

Samen met onze klanten en inwoners creëren wij een inclusieve dienstverlening.

## Visie

Wij zorgen ervoor dat onze templates en applicaties toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn voor iedereen en blijvend voldoen aan de internationale toegankelijkheidsrichtlijnen (WCAG)

## Strategie

Continue monitoring en toetsing van onze templates en applicaties en het bieden van ondersteuning

# Wat hebben mensen met een beperking nodig?

Een paar voorbeelden:

## **(Kleuren)blinden en slechtzienden**

Ondersteuning voor voorleessoftware, vergroten van tekst, kleurcontrast

## **Doven en slechthorenden**

Ondertiteling bij video en radio, leesniveau van teksten

## **Motorische beperking**

Websites bedienbaar met een toetsenbord

## **Laaggeletterdheid**

Website in B1 teksten

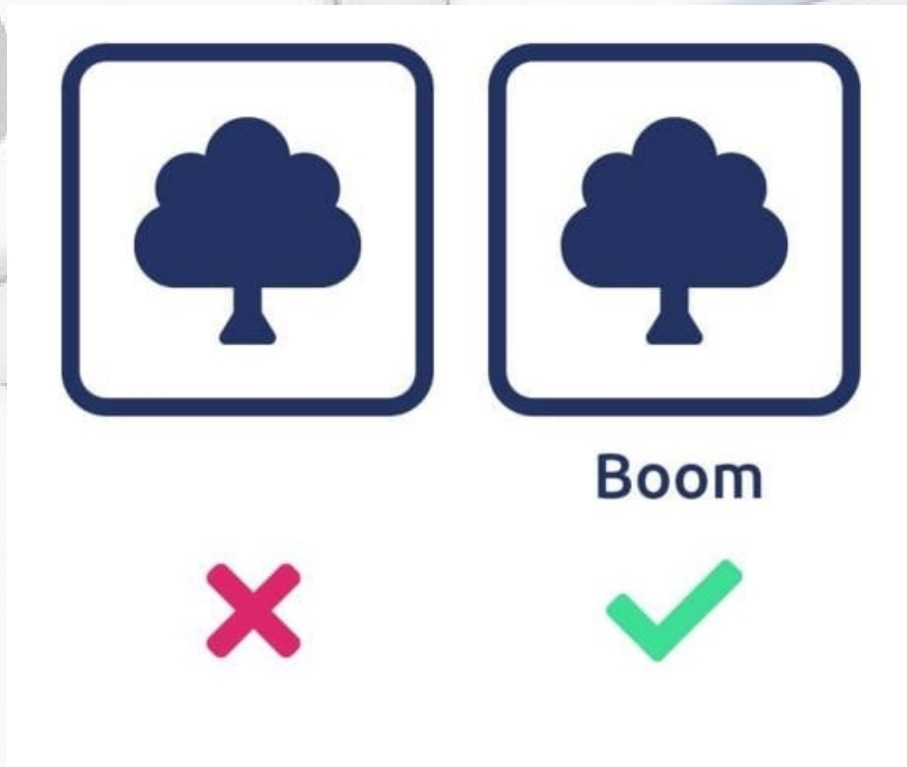
## **Cognitieve beperking**

Rustige lay-out, duidelijkheid en heldere navigatie, leesniveau



# Meest voorkomende fouten / Tekstalternatieven

- Tekstalternatieven bij afbeeldingen



# Meest voorkomende fouten / links

- Betekenisvolle links

[Klik hier](#) 

✘

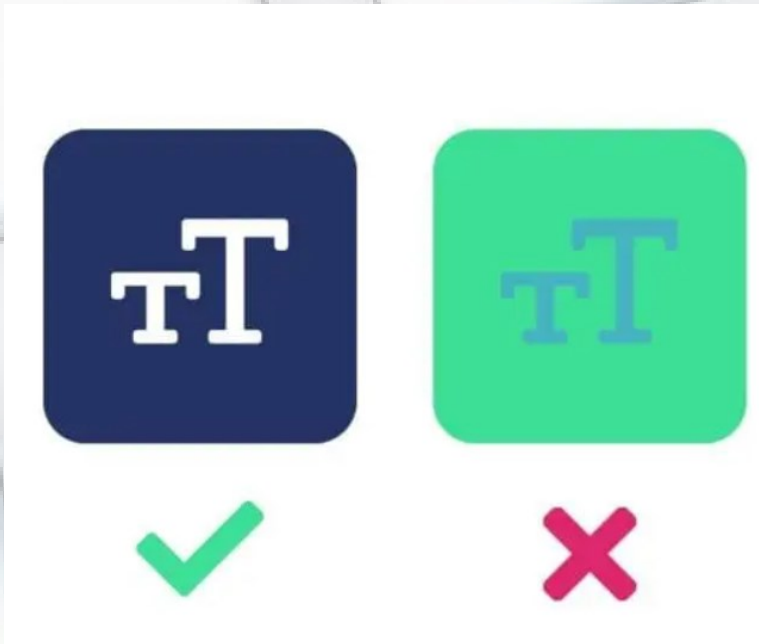
# Meest voorkomende fouten / video ondertiteling

- Ondertiteling bij video



# Meest voorkomende fouten / contrast

- Contrast



Het OM wil een veilige en rechtvaardige samenleving, waarin de burger zich beschermd weet en misdaad niet loont. Daarom wordt gekozen voor interventies die zichtbaar, merkbaar en herkenbaar zijn voor slachtoffers, daders en de samenleving als geheel. Dat doen wij in elk van de landen in de zittingszaal, maar ook steeds meer daarbuiten.

[Lees meer over het OM >](#)

[Bekijk onze vacatures >](#)

[Informatie strafproces >](#)



Openbaar Ministerie

...voor een  
*rechtvaardige* en  
*veilige* samenleving  
op de eilanden.




Contrast  
verhogen



Tekst  
vergroten



@ Veelgestelde vragen

 Uw mening

SIMevent 2023

# Toegankelijkheid: een organisatie-brede uitdaging

## Succesfactoren digitale toegankelijkheid

- Intrinsieke motivatie vanuit beheerder, bestuurders en hoger management
- Een eindverantwoordelijke digitale toegankelijkheid
- Een vastgesteld actieplan, toewijzen van structurele middelen en verankering in werkprocessen
- Vast onderdeel inkoopproces en harde voorwaarde bij aanbesteding (knock-out criterium)
- Toezicht en borging d.m.v. toegankelijkheidsverklaringen en regelmatige (gebruikers)tests

# SIM Toegankelijkheid als Service (TaS)

- Begeleiding in het behalen van de **A status** voor de SIMwebsite (herinspectie)
- Een voortdurende lange termijn aanpak om de toegankelijkheid van je SIM website(s) **stap voor stap**, in je **eigen tempo** te bereiken én te behouden.
- Een plan om **'in control'** te komen op het gebied van toegankelijkheid.
- Het **zelf leren testen van webpagina's** en pdf-documenten.

# TaS pakketten 3 jarig abonnement

## TaS Brons

- Continue monitoring en 2 x per jaar toetsing techniek
- Contentonderzoek

## TaS Zilver

- **Alles van Brons**
- Her-inspectie content
- Continue advies en ondersteuning

## TaS Goud

- **Alles van Zilver**
- B1 schrijven
- Gebruikerstesten



# TaS AANBIEDING t/m 23 JUNI 2023

## TaS Brons

- Continue monitoring en 2 x per jaar toetsing techniek
- Contentonderzoek

## TaS Zilver

- **Alles van Brons**
- Her-inspectie content
- Continue advies en ondersteuning
- Tegen speciaal tarief t/m 23 juni 2023!

## TaS Goud

- **Alles van Zilver**
- B1 schrijven
- Gebruikerstesten



Zoeken



Mostra ku kontraste altu  
Teksto mas grandi

### Miembronan >

Miembronan di Konseho Insular.

### Reunionnan >

Reunionnan resiente i plania di Konseho Insular.

### Dokumentonan >

Relatonan, rapòrtnan, dokumentonan gubernamental, etc.

Duna bo opinion

# SIMevent 2023 | Klant case OLB - ER



Zoeken



Populaire onderwerpen:

 Nieuws

 Belastingplan 2023

 Loonbelasting

 Inkomstenbelasting

 Winstbelasting

 Betalen en teruggaaf

 Bezwaar en beroep

 Woning

 Auto en vervoer

 Wetgeving en beleid



Digitale  
Formulieren



Deadlines



Afspraak maken



Internationaal



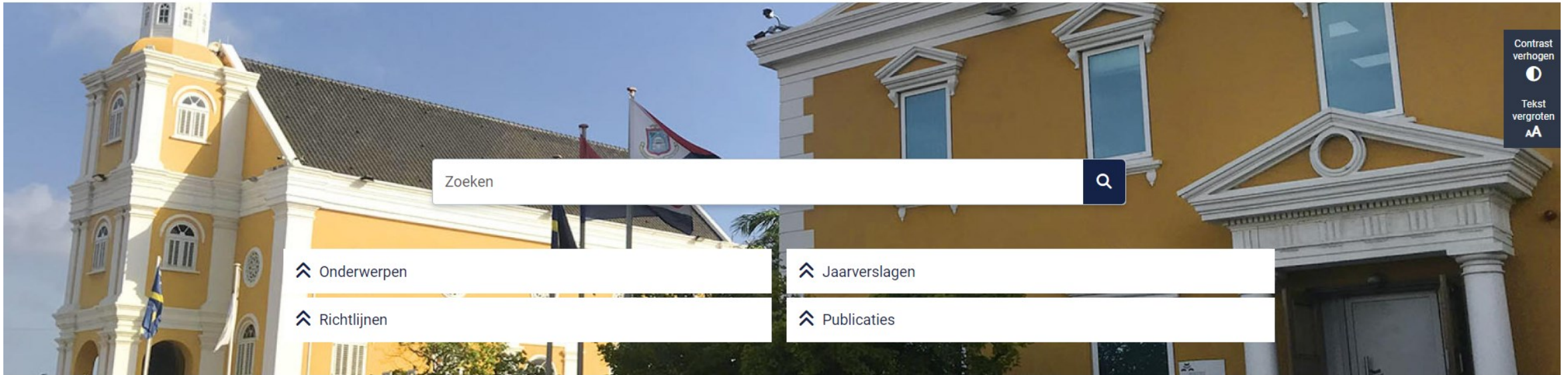
Openingstijden

Houd de deadlines in de gaten

> Lees meer

 Uw mening

SIMevent 2023 | Klant case DIMP



Zoeken



Onderwerpen

Jaarverslagen

Richtlijnen

Publicaties

Contrast  
verhogen



Tekst  
vergroten



Het Openbaar Ministerie (OM) is belast met de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde en met andere bij wet vastgestelde taken. Deze hoofdtaak van het OM is te verdelen in drie kleinere: de opsporing van strafbare feiten, de vervolging van strafbare feiten en toezicht op de uitvoering (executie) van strafvonnissen. Het OM bepaalt óf en voor welke strafbare feiten iemand voor de strafrechter moet verschijnen. [Lees meer >](#)



Actueel

Meer nieuws >

Uw mening

SIMevent 2023 | Klant case OM





Jeroen Brakel  
Business Development  
SIMgroep / Procura  
[www.simgroep.nl](http://www.simgroep.nl)

E: [j.brakel@simgroep.nl](mailto:j.brakel@simgroep.nl) | T: +31 6 45150899

