



Gemeente
Rotterdam



Testing the website 'Extraatje 010' / 'A little extra in 010'

Local workshop: people with a disability,
the digital divide and citizenship

11th of February 2022, Rotterdam

Wilma Bruinen, Yvonne Hendriks. MEE Rotterdam Rijnmond

Marije Smits, University of Applied Sciences Rotterdam

Adrie Romijn, Sevim Yalcin, Jeroen van Tilborg,

Zoé Martial en Esmeralde Marsman. Municipality of Rotterdam

Gemeente Rotterdam

kaart contact Vul hier uw zoekterm in Translate

Home Wonen & leven Werken & leren Meedenken & doen Bestuur & organisatie **Mijn Loket**

home | wonen & leven | hulp bij rondkomen - extraatje010










Hulp bij rondkomen

Extraatje010

[Lees voor](#)

Heeft u een laag inkomen en maakt u zich zorgen over geld? Heeft u extra uitgaven voor uzelf of uw gezin? De gemeente kan u helpen. Een overzicht van de regelingen vindt u op [deze pagina](#).

Vragen over de regelingen? Of heeft u hulp nodig? Bel 14 010, bezoek [Informatiepunt Digitale Overheid in Bibliotheek Rotterdam](#) of stap binnen bij een [Huis van de Wijk](#) bij u in de buurt.

 Jeugdtegoed 275 tot 500 euro voor schoolspullen, sportartikelen of reizen.	 Stichting Meedoen in Rotterdam Vergoeding voor schoolkosten, zoals een laptop, sportlessen, toneel of muziekles.	 Jeugdfonds Sport en Cultuur Vergoeding voor sportlessen tot 280 euro per jaar en voor cultuurlessen tot 500 euro per jaar.
 Individuele inkomenstoelage Een bijdrage van 120 euro bovenop uw inkomen.	 Individuele studietoelage 300 euro per maand voor studenten die door ziekte of beperking niet kunnen werken naast hun studie.	 AOW-tegoed 450 euro voor mensen met een AOW. Te besteden in winkels en het openbaar vervoer.
 Bijzondere bijstand Een bijdrage bij onverwachte kosten, zoals een verhuizing, rechtsbijstand of medische kosten.	 Kwijtschelding afvalstoffenheffing Minder belasting over uw afval als het niet lukt om het hele bedrag te betalen.	 Waar heb ik recht op? Gratis online advies over regelingen waar u misschien recht op heeft.

- ▶ Help with getting by financially
- ▶ Overview of all financial arrangements
- ▶ From the municipality to all citizens with a low income
- ▶ How accessible is it for citizens with a disability?



Number of attendees (citizens): 3
(visual disability, learning disability and physical disability)

Number of students for the follow up concepts: 24

Number of experts (teacher, MEE Rotterdam Rijnmond, cities staff): 6

% Women: 52

% Men: 48

Tips from the citizens with a disability

- ▶ **Citizen with a visual disability:** search function is hard to find; navigating and automatically reading didn't always go well; calling is faster...
- ▶ **Citizen with a physical disability:** working with arrows does not always work, mouse must be used and that is not convenient; space on the website between the tiles is nice
- ▶ **Citizen with a learning disability:** too many difficult words; icons are nice and recognizable

Learnings from the experts

- ▶ Citizens are digitally skilled in their own personal way
- ▶ They like to arrange things online
- ▶ The background of the website (with labels etc) must be well arranged
- ▶ Testing stays necessary
- ▶ This local workshop was a first step
- ▶ 24 students will help and will come up with new concepts
- ▶ The same citizens with a disability will join the end presentations of the students to give feedback (june 2022)

Best practice: testing with experience experts of MEE Rotterdam Rijnmond



- ▶ Experience experts with a disability test (online) letters, websites, Dutch covid-19 app
- ▶ A live test always gives extra information besides following the accessibility rules (WCAG compliancy test)
- ▶ An online test (where the citizen is in its own home) gives extra information about what happens at home, for instance rereading a letter

Best practice: inclusive letters with pictures



Gemeente Rotterdam

Postadres: Postbus 70012
3000 KR Rotterdam
Website: Rotterdam.nl
Datum: 10 mei 2017

H.J. van Dalen
2^e IJzerstraat 2
3024CX Rotterdam

Vernieuw uw paspoort

Beste H.J. van Dalen,

Uw paspoort is vanaf 7 november 2017 niet meer geldig. Vraag daarom op tijd een nieuw paspoort of identiteitskaart aan. Nog geen 18 jaar? Kijk dan eerst op Rotterdam.nl/paspoort of bel naar 14 010 hoe u de aanvraag moet doen.

Maak een afspraak bij één van onze stadswinkels



Via de website
Ga naar
Rotterdam.nl/paspoort



Per telefoon
Bel naar 14 010 om een
afspraak te maken.

Meenemen naar de afspraak



Pasfoto
Laat deze bij een fotograaf
maken. U heeft één
pasfoto nodig.



Pinpas
Bij de meeste stadswinkels
kunt u alleen met uw
pinpas betalen.



Uw huidige paspoort
Heeft u een paspoort én
een identiteitskaart?
Neem deze allebei mee.

Na aanvraag ligt uw nieuwe identiteitsbewijs na ongeveer vijf werkdagen voor u klaar. Heeft u nog vragen? Ga naar Rotterdam.nl/paspoort of bel naar 14 010.

Met vriendelijke groet,
A.M.C. de Rotte
Directeur Publiekszaken

- ▶ Letter for renewing passport or ID
- ▶ Developed together with experience experts with a learning disability from MEE
- ▶ Tested with citizens with all kind of backgrounds
- ▶ Inclusive letter, sent to ALL citizens in Rotterdam
- ▶ National website to share knowledge

Best practice: research and actions to create inclusive communication by the City of Rotterdam



- ▶ Inclusive communication is the start of thinking without bias about people with a disability
- ▶ So it's not only about accessibility of online information, but also about use of language and use of pictures
- ▶ Rotterdam did a null measurement on how inclusive our communication is for people with a disability (2021)
- ▶ Be aware not to show pictures of people with a disability only in the context of the disability
- ▶ Rotterdam is still working on improvements in use of language: from disabled people to people with a disability to ...?

Relevance of selected best practices

Link with EUDIGIT's objectives

EUDIGIT's objectives	n°	Action/ project
Strengthening EU citizenship and citizens awareness	-	
Contributing to reduce the digital gap in cities	1, 2	Best practice Extraatje 010 and testing and inclusive letters
Co-building digital policies with citizens	3	Inclusive communication

Thank you for your attention!



Gemeente
Rotterdam