

Een brug slaan naar kwetsbare groepen

Recent verscheen het boek *Invisible Women* van Caroline Criado Perez over hoe alledaagse voorwerpen zijn ontworpen voor mannen en dat dit oncomfortabel en soms zelfs bedreigend kan zijn voor vrouwen. Bijvoorbeeld op kantoor (standaard temperatuur te laag), in het verkeer (crash tests worden gedaan met mannelijke dummy's) en het ontwerp van mobiele telefoons (speaker en microfoon op de verkeerde plaats). Oorzaak is dat in het ontwerp de man als standaard wordt genomen. Er is een duidelijke 'gap' tussen het gebruikersmodel en de praktijk.

Het goede nieuws is dat in het ontwerp nu meer aandacht wordt besteed aan vrouwen en hun onderscheidende kenmerken. Echter, wanneer het gaat om het afstemmen van ontwerp op diversiteit is geslacht maar één factor. Andere essentiële factoren zijn de mate van geletterdheid en het land van herkomst. Dat zien we met name terug in het ontwerp van digitale informatie- en communicatiemiddelen in de publieke sector, zoals overheid en gezondheidszorg. Bijvoorbeeld, digitale formulieren van de gemeente en informatiewebsites over seksuele voorlichting. Deze digitale informatie- en communicatiemiddelen zijn bedoeld om mensen te ondersteunen, met name kwetsbare groepen. Maar wanneer deze middelen onvoldoende zijn afgestemd op diversiteit binnen de doelgroep, dan kan het juist averechts werken. Mensen die laaggeletterd zijn en formulieren niet goed kunnen invullen wordt zo toegang ontzegd tot gemeentelijke diensten waar ze wel recht op hebben. Tienermeisjes met een laag opleidingsniveau en een migratieachtergrond, die slecht bereikt worden en daardoor slecht geïnformeerd zijn over preconceptie, hebben verhoogde risico's op ongunstige zwangerschapsuitkomsten. De relevantie van deze factoren zie je ook terug in de cijfers. In Nederland is 15% van de bevolking laaggeletterd, waarvan één op de drie een migratieachtergrond heeft.

Het is belangrijk om informatie- en communicatiemiddelen in de publieke sector op deze factoren te laten aansluiten, zodat iedereen er gebruik van kan maken. Dit kan middels inclusive design, dat als doel heeft de volledige diversiteit van mensen zo optimaal mogelijk gebruik te laten maken van digitale informatie- en communicatiemiddelen. Het is een ontwerpaanpak waarbij rekening wordt gehouden met de mogelijke beperkingen of kwetsbaarheden van

gebruikers in vaardigheden of vanwege hun omstandigheden. De gebruikers uit diverse kwetsbare groepen (met diverse beperkingen) en andere relevante stakeholders worden in het gehele ontwerpproces betrokken. De Nederlandse overheid heeft digitale inclusie hoog op de agenda staan.

In dit dossier komen aan bod twee cases waarbij digitale informatie- en communicatiemiddelen in het publieke domein zijn (her)ontworpen middels de inclusive design-aanpak, namelijk digitale formulieren van de gemeente en een informatiewebsite voor tienermeisjes over preconceptie. Daarnaast wordt een onderzoeksinstrument gepresenteerd om mensen die laaggeletterd zijn en een migratieachtergrond hebben beter te betrekken in het inclusive design-proces. Deze artikelen bieden mooie handvatten om inclusive design in de praktijk te brengen en een waardevol overzicht van belangrijke eisen voor het afstemmen van ontwerp op diversiteit. Deze ontwerpeisen komen ook terug in een handige online toolkit genaamd Inclusie.

Wij verwachten met dit dossier een mooie brug te slaan naar kwetsbare groepen.

Over de gastredacteur



K. Kranenborg MA
Sustainable Productivity and
Employability
TNO, Leiden
Kim.Kranenborg@tno.nl