

We willen op eigen benen staan

Inwoners met moeite om informatie te vinden en te begrijpen testen de dienstverlening van Gemeente Gooise Meren

Leg nieuwkomers goed uit hoe de gemeente helpt

Geef informatie niet alleen op de website, maar ook op papier

Probeer de informatie over belangrijke onderwerpen begrijpelijker te maken en makkelijker te vinden

Zorg dat inwoners de gemeente kunnen blijven bellen en kunnen blijven langskomen

Probeer het eenvoudiger te maken om hulp te vragen



Rekenkamercommissie Gooise Meren

Colofon

Rekenkamercommissie Gooise Meren:

- Anton Barske, voorzitter
- Wouter Zijlman, vice-voorzitter/lid
- Marije van Dodeweerd, lid
- Wilfred Goedmakers, lid

Eindredactie: Anneke Nunn

Vormgeving: Burovandernet

Met dank aan: LFB, OpenEmbassy,
Stichting ABC en Versa Welzijn

Inhoud

Inhoud	3
Samenvatting	4
Inleiding	6
1. Hoe onderzochten we de dienstverlening?	7
2. Deelonderzoek door mensen met een licht verstandelijke beperking	9
3. Deelonderzoek door mensen die moeite hebben met lezen en schrijven	12
4. Deelonderzoek door nieuwkomers die niet goed Nederlands spreken	14
5. Deelonderzoek namens ouderen die niet handig zijn met de computer	17
6. Wat leren we van dit onderzoek?	20



Samenvatting

Gemeente Gooise Meren wil alle inwoners goed helpen. Bijvoorbeeld als ze hun paspoort moeten laten verlengen. Of als ze hulp willen bij opruimen en schoonmaken omdat ze dat zelf niet kunnen. Maar voor sommige inwoners is het lastig om informatie te vinden en te begrijpen. De Rekenkamercommissie liet onderzoeken of Gemeente Gooise Meren die inwoners wel goed helpt.

Over welke inwoners ging het onderzoek?

Het onderzoek ging over inwoners die moeite hebben met de Nederlandse taal, lezen of de computer gebruiken. En over inwoners met een licht verstandelijke beperking. We zochten mensen die praten namens die groepen om te testen hoe goed de gemeente ze helpt. We noemen ze de onderzoekers.

Hoe onderzochten we de dienstverlening?

De onderzoekers probeerden bij Gemeente Gooise Meren informatie te vinden en hulp aan te vragen. Leden van de Rekenkamercommissie waren daar soms bij en spraken met de onderzoekers. Na afloop gaven de onderzoekers medewerkers van de gemeente tips.

In totaal onderzochten enkele tientallen onderzoekers de dienstverlening van de gemeente. Zij gaven tips waar de gemeente wat mee kan. Maar we weten door dit onderzoek niet of de ervaringen uit het onderzoek voor alle inwoners gelden.

Wat hebben deze inwoners voor wensen?

Uit het onderzoek leerden we 3 dingen over mensen die informatie vinden en begrijpen lastig vinden:

- Ze willen zelf hun zaken kunnen regelen.
- Ze willen kunnen bellen of langskomen.
- Ze zijn soms te positief over hun eigen situatie.

De gemeente moet daar rekening mee houden om deze inwoners goed te helpen. Gemeente Gooise Meren doet al dingen die passen bij hun wensen. Maar er zijn ook dingen die beter kunnen.

Wat kan de gemeente verbeteren?

De Rekenkamercommissie heeft van het onderzoek geleerd wat de gemeente kan verbeteren. Dit zijn de belangrijkste tips:

- Zorg dat inwoners de gemeente kunnen blijven bellen en kunnen blijven langskomen. Zorg voor nog meer begrijpelijke taal. Niet alleen op de website en in brieven, maar ook bij andere belangrijke informatie voor inwoners. Vraag organisaties die voor de gemeente werken om ook hun website en brieven begrijpelijk te maken.
- Geef informatie niet alleen op de website, maar ook op papier.
- Leg nieuwkomers goed uit hoe de gemeente helpt.
- Probeer de informatie over belangrijke onderwerpen begrijpelijker te maken en makkelijker te vinden. Bijvoorbeeld hulp bij een laag inkomen (minimaregelingen) en hulp om mee te kunnen doen in de samenleving (voorzieningen van de Wet maatschappelijke ondersteuning, Wmo-voorzieningen).
- Probeer het eenvoudiger te maken om hulp te vragen. Elk formulier of gesprek kan een drempel zijn, dus laat het weg als het kan.

Inleiding

.....

Dick was al jarenlang aan het werk toen een collega hem vroeg of hij moeite had met lezen en schrijven. Ja, dat was zo. Als Dick een brief kreeg, raakte hij in paniek. Hij wilde dat aan niemand vertellen. Later verzamelde hij de moed om toch te leren lezen. Door zijn ervaring weet Dick wanneer informatie onduidelijk is als je moeite hebt met lezen en schrijven. Dit jaar testte hij samen met anderen de website en een paar brieven van Gemeente Gooise Meren.

.....

Gemeente Gooise Meren wil alle inwoners goed helpen. Bijvoorbeeld als ze een taxipas willen aanvragen. Of als ze een paspoort moeten verlengen. Maar informatie vinden en begrijpen of een formulier invullen is niet voor iedereen even makkelijk. Zeker als dat via de computer moet. En de gemeente wil dat contacten met inwoners steeds meer via de computer gaan¹. Toch moeten alle inwoners goed geholpen worden. Ook als ze moeite hebben met het Nederlands, lezen of de computer gebruiken. Of als ze een licht verstandelijk beperking hebben.

Natuurlijk kunnen inwoners anderen om hulp vragen als ze bijvoorbeeld een brief van de gemeente niet begrijpen. En sommige mensen zullen altijd hulp nodig hebben. Maar inwoners willen het graag zelf kunnen doen: 'We willen op eigen benen staan', zegt Dick daarover, 'en niet steeds andere mensen nodig hebben om erbij te horen.'

Helpt Gemeente Gooise Meren inwoners met moeite om informatie te vinden en te begrijpen goed? De Rekenkamercommissie van de gemeente liet dat testen door die inwoners zelf. We noemen ze de onderzoekers.

In dit verslag voor de gemeenteraad van Gemeente Gooise Meren leggen we uit hoe het onderzoek is gedaan. We vatten samen wat de onderzoekers van de dienstverlening van de gemeente vinden. Ook noemen we hun belangrijkste tips. Met de uitkomsten van het onderzoek doen we aanbevelingen aan de gemeenteraad.

Rekenkamercommissie Gooise Meren

Wat doet de Rekenkamercommissie van Gemeente Gooise Meren?

De Rekenkamercommissie helpt de gemeenteraad om het bestuur van de gemeente te controleren. De Rekenkamercommissie huurt mensen in om te onderzoeken hoe de gemeente alles regelt. Met de uitkomsten van de onderzoeken geeft de Rekenkamercommissie tips aan de gemeenteraad. Deze tips hoeft de gemeenteraad niet over te nemen.

1: In paragraaf 5.1.1 van de Programmabegroting 2023 van Gemeente Gooise Meren staat: 'De digitalisering wordt uitgebouwd. Persoonlijk contact en het maken van (spoed)afspraken blijven mogelijk en onze gemeenteloketten blijven open.'



1. Hoe onderzochten we de dienstverlening?

Als je zelf geen moeite hebt met lezen, taal of computers, kun je niet bedenken welke drempels er kunnen zijn om hulp van de gemeente te krijgen. Daarom vroeg de Rekenkamercommissie de hulp van inwoners die dat wel lastig vinden.

Welke inwoners deden het onderzoek?

Het gaat om 4 groepen inwoners:

- inwoners met een licht verstandelijke beperking
- inwoners die moeite hebben met lezen en schrijven (laaggeletterden)
- nieuwkomers die de taal nog niet goed spreken
- oudere inwoners die het lastig vinden om een computer of smartphone te gebruiken (niet digitaal vaardig zijn)

We zochten mensen die praten namens die groepen. Die noemen we de onderzoekers. Enkele tientallen onderzoekers testten voor ons de dienstverlening van Gemeente Gooise Meren.

In totaal onderzochten enkele tientallen onderzoekers de dienstverlening van de gemeente. Zij gaven tips waar de gemeente wat mee kan. Maar we weten door dit onderzoek niet of de ervaringen uit het onderzoek voor alle inwoners gelden.

Hoeveel Nederlanders hebben moeite met informatie vinden en begrijpen?

- Er zijn 1,1 miljoen Nederlanders met een licht verstandelijke beperking.
- Er zijn 2,5 miljoen laaggeletterden.
- Het is niet bekend hoeveel Nederlanders niet goed Nederlands spreken en verstaan.
- Er zijn 2,5 miljoen Nederlanders die moeite hebben om een computer te gebruiken².

Deze 4 groepen overlappen, want iemand kan door meer oorzaken moeite hebben om informatie te vinden en te begrijpen. Het gaat in ieder geval om veel mensen in Nederland. En dus ook in Gemeente Gooise Meren.

²: Deze cijfers komen van de volgende websites: www.scp.nl, www.geletterdheidinzicht.nl en www.digitaleoverheid.nl.

Wat waren de onderzoeksvragen?

De Rekenkamercommissie stelde de onderzoekers 3 vragen om de dienstverlening te testen:

1. Lukt het om de informatie van Gemeente Gooise Meren te krijgen die je nodig hebt? (Is de informatie toegankelijk?)
2. Geeft die informatie een antwoord op je vraag? (Is de informatie begrijpelijk?)
3. Zijn de medewerkers van de gemeente vriendelijk en respectvol?

De onderzoekers gingen bij de gemeente informatie zoeken of hulp vragen. Na afloop vertelden ze wat er goed ging en wat niet zo goed. En ze gaven medewerkers van de gemeente veel tips om de dienstverlening te verbeteren.

4 organisaties hebben elk een deel van het onderzoek gedaan: LFB, Stichting ABC, OpenEmbassy en Versa Welzijn. In de volgende hoofdstukken beschrijven we hoe die elk hun deelonderzoek uitvoerden.



2. Deelonderzoek door mensen met een licht verstandelijke beperking

Dit deelonderzoek is uitgevoerd door de [LFB](#) (Landelijke Federatie Belangenverenigingen Onderling Sterk). Dat is de vereniging van en voor mensen met een verstandelijke beperking. De LFB leidt mensen met een verstandelijke beperking op tot ervaringsdeskundige. Die testen bijvoorbeeld samen met coaches de dienstverlening van de overheid.

Aanpak

Aan dit onderzoek deden 7 mensen met een licht verstandelijke beperking mee. Ze bedachten eerst een vraag. Bijvoorbeeld: hoe kan ik mijn paspoort verlengen? Daarna gingen ze op zoek naar een antwoord bij Gemeente Gooise Meren, met hulp van coaches.

De onderzoekers bezochten de website van de gemeente en stuurden een e-mail. Ook belden ze met de gemeente en spraken ze met een medewerker aan de balie. Er was iemand van de Rekenkamercommissie bij een paar zoektochten op de website van Gemeente Gooise Meren en bij een telefoongesprek.

Samen met de coaches schreven de onderzoekers hun ervaringen en tips op. Die presenteerden ze ook aan een paar gemeentemedewerkers.

De DigiD als drempel

Mitchel wil via de website zijn paspoort verlengen. Daar zag hij het woord 'paspoort' (kopje Paspoort en identiteitskaart). Hij klikte daarop. Hij zag een foto van een trein en een kopje 'Reizen met kinderen' en dacht even dat hij verkeerd zat. Maar daaronder ziet hij het kopje 'Paspoort'.

Hij klikt daarna op de gele balk met 'Paspoort aanvragen'. Daar ziet hij een foto van een paspoort: hij zat goed. En een knop 'Start'. Daar klikte hij op. Toen liep hij dood. Omdat om een DigiD wordt gevraagd. Die wist hij niet.

Mitchel licht toe: 'Ik weet mijn DigiD niet. En ik weet van veel vrienden en kennissen met een LVB dat zij die ook niet weten, of niet zelf hebben, omdat die door iemand anders, bijvoorbeeld de ouders of een broer, wordt bewaard. Als je een curator hebt, heb je ook niet zelf je DigiD'. Mitchel wil het opgeven, maar de coach vraagt: Is er misschien nog een manier zonder DigiD om de vraag aan de gemeente te stellen?'

Ervaringen

Dit vinden onderzoekers met een licht verstandelijke beperking van de dienstverlening van de gemeente:

- Gemeente Gooise Meren is best goed toegankelijk voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Als de onderzoekers een vraag stelden via een formulier of de telefoon, was er al snel contact met een medewerker. Dat helpt om hulp of informatie te krijgen.
- Bij schuldhulpverlening en een verzoek om bijzondere bijstand was het lastiger. Ze krijgen wel contact met een medewerker, maar het lukt niet de juiste informatie of hulp te krijgen. De onderzoekers wilden stoppen. Omdat de coaches het vroegen, bleven ze het proberen.
- De gemeente reageerde steeds op e-mails, contactformulieren en telefonisch contact. Ook komt de gemeente beloftes na. Dat was zo bij alle afdelingen waar de onderzoekers contact mee zochten.
- De gemeente gebruikt op de website en in eigen folders meestal begrijpelijke taal. Soms staat er wel heel veel informatie bij een onderwerp. Daardoor lukte het de onderzoekers niet om de juiste informatie te vinden. Of het duurde zo lang dat ze het opgaven.
- Sommige onderzoekers vinden de manier waarop de website werkt en de formulieren begrijpelijk. Voor anderen is dat juist een drempel.

In gesprek met de gemeente

In een workshop deelden de onderzoekers hun ervaringen en tips met een paar medewerkers van de gemeente die zelf inwoners helpen. Sommige daarvan hadden ook tijdens het onderzoek contact gehad met de onderzoekers. De onderzoekers waren positief over de website. Ook vonden ze het fijn dat de gemeente beloftes nakomt. Ze gaven nog wat tips om het nog makkelijker te maken om via de website, balie of folders informatie te krijgen.

Ook vertelden onderzoekers en gemeentemedewerkers elkaar hoe hun wereld eruitziet. In dat gesprek werd duidelijk waarom de verschillen tussen de wereld van de gemeente en de onderzoekers soms zorgen voor misverstanden.

De gemeentemedewerkers vertellen dat ze veel tijd en energie steken in het toegankelijk maken van de gemeente. Ze krijgen training om goed met verschillende inwoners om te gaan, zodat die het gevoel krijgen erbij te horen. Ze vonden het leerzaam om de ervaringen van de onderzoekers te horen.

Baliemedewerkers merken bij hun werk dat sommige inwoners moeite hebben met informatie vinden en begrijpen. En dat inwoners zonder computer naar de balie komen. Dat zijn niet alleen maar ouderen.

Het lastige keuzemenu

Mitchel belt met het algemene nummer van de gemeente om te vragen hoe hij zijn paspoort kan verlengen. Hij krijgt een keuzemenu. 'O, God', ontsnapt hem. De eerste keer is hij te laat met 5 ('andere vraag') indrukken. Het keuzemenu start nog een keer. Bij 1 hoort hij 'burgerzaken' en denkt dat paspoort daaronder valt en kiest 1. Hij krijgt meteen een medewerker aan de lijn. Mitchel ervaart, behalve het keuzemenu, het telefoongesprek als prettig. Hij voelt zich serieus genomen en wordt in 7 minuten goed geholpen.



3. Deelonderzoek door mensen die moeite hebben met lezen en schrijven

Dit deelonderzoek deed [Stichting ABC](#). Dat is de vereniging van en voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Stichting ABC leidt mensen die vroeger laaggeletterd waren op tot ervaringsdeskundigen. Die kijken vanuit hun eigen ervaring of bijvoorbeeld een website of brief begrijpelijk is voor laaggeletterden.

Aanpak

Aan het onderzoek deden 4 mensen van Stichting ABC mee. Daarbij waren 3 mensen die ooit zelf moeite hadden met lezen en schrijven. Ze lazen brieven van de gemeente en zochten naar antwoorden op de website. Daar waren leden van de Rekenkamercommissie en medewerkers van Gemeente Gooise Meren bij. De gemeentemedewerkers zagen zo zelf hoe laaggeletterden informatie vinden. En waar verbeterpunten zitten. Daarna gaven de onderzoekers tips aan medewerkers van de afdeling communicatie van Gemeente Gooise Meren.

Ervaringen

.....

Een brief die je niet goed kan lezen geeft stress

Als Dick vroeger een brief kreeg, raakte hij in paniek. Hij dacht 'Oh God, wat veel lettertjes. Dat lees ik morgen wel'. Maar de dag erna had de brief nog precies evenveel lettertjes en uiteindelijk stopte hij de brief ongelezen in een la.

.....

De onderzoekers vertellen hoe de dienstverlening van de gemeente is als je niet goed kan lezen:

- Ze zijn best tevreden over de website van de gemeente. Meestal kunnen ze de antwoorden op hun vragen makkelijk vinden. Ze hebben nog wel een paar verbeterpunten gevonden.
- Ze merkten dat de brieven die de gemeente al eerder heeft verbeterd ook echt veel makkelijker te lezen zijn. Toch hebben ze ook over deze brieven nog tips kunnen

geven. Dat laat wel zien hoe lastig het is om een duidelijke brief te schrijven. Het verbeteren van brieven is nooit klaar.

- Ze vinden websites van organisaties die werk doen voor de gemeente vaak minder duidelijk. Bij sommige vragen aan de gemeente moet je het antwoord op die andere websites vinden. Als die websites onduidelijk zijn, vinden inwoners dat de gemeente ze niet goed helpt.

De onderzoekers geven een voorbeeld van een website buiten de gemeente die niet duidelijk is: op de website van Gemeente Gooise Meren zelf staat niet wanneer je afval aan de straat mag zetten. De website linkt daarvoor door naar de website van de Gemeentelijke Afval Dienst. Daar staat een ophaalkalender. De onderzoekers vinden dat die niet duidelijk maakt wanneer het afval wordt opgehaald. Dat vinden ze vervelend. Als je het afval op de verkeerde dag buiten zet, kun je een boete krijgen.

In gesprek met de gemeente

De onderzoekers vertellen dat ze graag op eigen benen willen staan. Ze hebben dus liever een eenvoudig leesbare brief of website dan dat ze anderen om hulp moeten vragen. Zo voelen ze zich serieus genomen.

Ze willen ook dat alle teksten helder geschreven zijn. Dus niet alleen brieven, maar bijvoorbeeld ook beschikkingen. Dat zijn besluiten van de gemeente. Of een plan van aanpak waarin staat hoe de gemeente een inwoner gaat helpen. Dat kost de gemeente natuurlijk meer tijd, maar het gaat vaak om dingen die veel invloed kunnen hebben op het leven van een inwoner.

De medewerkers van de gemeente luisteren naar de tips. Ze vertellen dat de gemeente het belangrijk vindt om iedereen goed te helpen. Ze laten brieven en de website al testen door verschillende inwoners. En ze proberen met hulp van inwoners de dienstverlening op de website, in brieven en aan de telefoon op elkaar af te stemmen.

Bijeenkomsten met inwoners vinden de gemeentemedewerkers altijd leerzaam. Maar soms wil de ene groep inwoners iets heel anders dan de andere. Dan is het lastig voor de gemeente om te besluiten wat ze moeten doen. Medewerkers van de gemeente vinden het soms ook moeilijk om heldere woorden en korte zinnen te gebruiken in het contact met inwoners. Ze moeten daarop blijven letten.



4. Deelonderzoek door nieuwkomers die niet goed Nederlands spreken

Dit deelonderzoek is uitgevoerd door [OpenEmbassy](#). Dat is een online gemeenschap van nieuwkomers en ervaren Nederlanders. Hun doel is om nieuwkomers goed hun weg in Nederland te laten vinden.

Aanpak

Voor dit Rekenkameronderzoek bracht OpenEmbassy met hulp van de gemeente een groep inwoners bij elkaar die langer of korter geleden naar Nederland zijn gekomen. Het gaat om vluchtelingen uit verschillende landen die in Nederland mogen blijven (statushouders).

Die groep kwam tweemaal bij elkaar. Bij de eerste bijeenkomst vertelden 12 onderzoekers over hun ervaringen. De tweede keer vertelden 10 onderzoekers ook over ervaringen van nieuwkomers in hun netwerk. Daar waren ook leden van de Rekenkamercommissie bij.

Bij de laatste bijeenkomst bespraken onderzoekers hun inzichten met medewerkers van Gemeente Gooise Meren en leden van de Rekenkamercommissie. Van de gemeente waren er medewerkers die de dienstverlening zelf uitvoeren. En ook medewerkers die bedenken hoe de dienstverlening moet zijn (beleidsmedewerkers) en leidinggevenden.

Ervaringen

Angst voor de overheid

Een statushouder vertelt 'Het is een prachtige gemeente. Helpt veel bij alle problemen en verzoeken. Er is veel ruimte om ons te horen en te luisteren. [...] Alles is easy.'

Maar: 'Als je bij de gemeente bent, ben je altijd gespannen. Je wilt goed luisteren. Het geeft stress. Overheid geeft angst. Je bent bang. Bij een mail of uitnodiging dan word je meteen gestrest. Wat heb ik fout gedaan, wat willen ze weten? Dat blijft altijd, ook al heb je positieve ervaringen.'

Een medewerker van OpenEmbassy knikt en richt zich daarna tot een Rekenkamerlid om uit te leggen dat als je de overheid in je herkomstland niet kunt vertrouwen je die ervaring meeneemt naar Nederland en dat veel statushouders die angst blijven houden

De onderzoekers vertellen hoe de dienstverlening van de gemeente is als je niet goed Nederlands spreekt:

- De meeste onderzoekers vinden dat informatie op de website van de gemeente makkelijk te vinden is. Nieuwkomers die de taal niet zo goed spreken zeggen dat ze de website niet of nauwelijks gebruiken. Ze vragen informatie vooral direct bij de gemeente op. Meestal maken ze afspraken telefonisch.
- Voor nieuwkomers die moeite hebben met de Nederlandse taal is het een voordeel als gemeentemedewerkers en sociaal werkers hun taal spreken. Of een andere taal die ze ook goed beheersen.
- Verschillen in taal en cultuur maken het contact met de gemeente lastig. Veel nieuwkomers vertrouwen de overheid niet in het land waar ze vandaan komen. Daarom kunnen brieven en e-mails van de gemeente veel stress opleveren. Zelfs na positieve ervaringen met de gemeente. Ook weten nieuwkomers niet altijd wat de gemeente doet. Of wat ze zelf moeten doen en welke rechten ze hebben. Daardoor begrijpen nieuwkomers en de gemeente elkaar soms niet.
- De onderzoekers zijn meestal tevreden over de dienstverlening van Gemeente Gooise Meren. Wel zien ze verschillen tussen de ondersteuning door verschillende medewerkers. Verder verandert de medewerker met wie ze contact kunnen hebben vaak. Als ze een bijstandsuitkering hebben, vinden ze dat ze te veel worden aangespoord om werk te vinden. En dat er niet wordt of dat werk goed bij ze past.
- De nieuwkomers weten vaak niet welke minimaregelingen de gemeente heeft. Dat komt ook doordat het niet bij alle gemeenten hetzelfde werkt. Ze willen graag wel begrijpelijke informatie vinden over activiteiten die bij ze passen. En waar ze makkelijk aan kunnen meedoen.

In gesprek met de gemeente

Deze ervaringen bespreken de onderzoekers van OpenEmbassy met medewerkers van de gemeente. Zowel medewerkers die zelf inwoners helpen als beleidsmedewerkers en leidinggevenden. Ze reageren op de opmerkingen van de onderzoekers.

- Medewerkers van de gemeente vertellen dat er een tijdlang veel medewerkers ziek waren of vertrokken. Daardoor kregen inwoners vaak met verschillende medewerkers te maken. Nu is dat niet meer zo.
- Het klopt dat de dienstverlening van de ene medewerker anders kan zijn dan van de andere. Dat komt doordat de hulp afhangt van het persoonlijke gesprek tussen gemeentemedewerker en inwoner. En doordat de gemeentemedewerkers hulp aanbieden die precies bij een inwoner past. Wel moet de hulp altijd binnen de grenzen van de wetten blijven. De gemeente zorgt ook dat de verschillen niet te groot worden, door medewerkers hun aanpak te laten vergelijken. En door samen na te denken over gevallen die net even anders zijn.
- In de toekomst krijgen mensen met een uitkering waarschijnlijk meer mogelijkheden om een baan te zoeken die bij ze past. Ook als dat niet de snelste weg naar werk is. De wet die dat vastlegt (de Participatiewet) gaat waarschijnlijk veranderen. Maar de gemeente zal inwoners zonder werk altijd aanmoedigen om snel weer aan het werk te gaan. Want het doel van de gemeente is dat inwoners zoveel mogelijk zelf hun geld verdienen.
- De gemeente heeft al paar keer bijeenkomsten gehouden over de regels rond de bijstand. Wat is vakantiegeld? Mag je naar het buitenland? Daar is ook een tolk bij. Dat vonden bezoekers volgens de gemeente fijn.
- De gemeente denkt erover na om een deel van de informatie voor inwoners te vertalen. OpenEmbassy adviseert om daar cultureel vertalers voor te gebruiken die ook rekening houden met cultuurverschillen.

De medewerkers van de gemeente gaan kijken of ze met de tips en aanbevelingen van de onderzoekers de dienstverlening van de gemeente verder kunnen verbeteren.



5. Deelonderzoek namens ouderen die niet handig zijn met de computer

Voor het onderzoek zochten we naar een manier om in contact te komen met ouderen die niet digitaal vaardig zijn. [Versa Welzijn](#) heeft vaak te maken met deze ouderen en heeft de Rekenkamercommissie de mogelijkheid gegeven om mee te lopen met een sociaal werker. Versa Welzijn is een welzijnsorganisatie die onder meer in Gemeente Gooise Meren werkt.

Bij een welzijnsorganisatie kunnen inwoners gratis hulp, advies en begeleiding krijgen. Bijvoorbeeld bij het vinden van informatie op websites, het met de computer omgaan of de eigen administratie regelen. De medewerkers die inwoners helpen, heten sociaal werkers.

Aanpak

Bij dit onderzoek heeft iemand van de Rekenkamercommissie met een sociaal werker van Versa Welzijn meegelopen. Ze gingen op bezoek bij een ouder echtpaar dat hulp van de gemeente zocht. Ook vroeg de Rekenkamercommissie de sociaal werker te vertellen over de ervaringen van ouderen. De sociaal werker bezoekt elk jaar 100 tot 150 ouderen en weet tegen welke problemen die aanlopen.

Ervaringen

Misverstand bij een telefoongesprek

Een ouder echtpaar wil telefonisch een taxipas aanvragen. Ze zoeken het nummer van de gemeente op in een aanwezig (oud) telefoonboek. Er is eerst wat twijfel of het nummer (14035) wel klopt. 'Dat lijkt toch een oud nummer. Het is veel te kort'. Een computergestuurd menu vraagt om de naam van de gemeente in te spreken. Mevrouw zegt: 'Bussum'. De tegenvraag is: 'Bedoelt u Hilversum?'

Op aangeven van de sociaal werker zegt mevrouw 'Gooise Meren'. De medewerker van de gemeente vraagt waarvoor mevrouw belt. De medewerker vraagt naar achternaam en geboortedatum en verbindt door. Tweede medewerker gaat de melding maken en vraagt naar klachten (bedoeld wordt lichamelijke klachten die aanleiding zijn voor de aanvraag). Mevrouw zegt dat ze geen klachten heeft (mevrouw denkt dat bedoeld wordt klachten over gemeente). Na het ophelderen van dit misverstand zegt mevrouw dat de aanvraag is omdat ze op leeftijd is, meneer niet ver meer kan lopen en autorijden niet meer gaat.

Dit leerde de Rekenkamercommissie van het bezoek aan het oudere echtpaar en van het gesprek met de sociaal werker:

- Sommige ouderen komen niet meer mee in deze tijd. Ze zijn niet handig met de computer en kunnen ook niet naar het gemeentehuis of de bibliotheek komen. Zij hebben in ieder geval hulp nodig.
- Ouderen lukt het vaak niet zelf het antwoord op een vraag te vinden, ook omdat ze geen computer hebben. De sociaal werker helpt dan: hij zoekt bijvoorbeeld de informatie op met zijn eigen computer. Of hij vult samen met de oudere een aanvraagformulier in.
- Zonder computer en telefoonboek is het lastig om een telefoonnummer te vinden. Om inwoners zonder computer wegwijs te maken geeft Versa Welzijn sinds 2020 een papieren informatiegids uit. Maar die Informatiegids Wonen, Welzijn en Zorg Gooise Meren is de laatste 2 jaar niet meer bijgewerkt.
- Ouderen hebben vaak meer problemen tegelijk. Het begint bijvoorbeeld met een brief van de bank, Belastingdienst of gemeente die ze niet begrijpen. Als ze die brief negeren kunnen er snel problemen bijkomen.
- Anderstalige ouderen hebben het vaak nog moeilijker omdat ze ook de Nederlandse taal en cultuur niet goed begrijpen.
- Veel ouderen zijn te positief over hun eigen situatie. Ze vertellen bijvoorbeeld uitgebreid over een kleine verbetering in hun gezondheid. Daardoor wordt een hulpvraag soms afgewezen, terwijl de hulp echt nodig is.
- De manier waarop je bijvoorbeeld taxivervoer aanvraagt blijkt lastig te begrijpen

voor ouderen. Het lijkt onnodig ingewikkeld dat je eerst een taxipas moet aanvragen en daarna een Valypas.

- Ook als het duidelijk is dat iemand een taxipas nodig heeft, moet de oudere toch een keukentafelgesprek met een medewerker van de gemeente hebben. Een sociaal werker die de aanvraag doet, zou misschien ook zelf kunnen beoordelen of de oudere een taxipas nodig heeft.
- Ook lijkt het overbodig dat inwoners elk jaar weer moeten bewijzen dat ze recht hebben op een minimaregeling. Vaak is het duidelijk dat er niets is veranderd. Voor een oudere die bijvoorbeeld blijvend last heeft van een nare herinnering, is het onnodig zwaar om dat elk jaar weer te vertellen.

In gesprek met de gemeente

Bij dit deelonderzoek is er geen gesprek meer geweest met de gemeente.



6. Wat leren we van dit onderzoek?

In dit hoofdstuk beschrijven we wat we leerden van de ervaringen en tips van de onderzoekers. En we geven de gemeenteraad tips om de dienstverlening te verbeteren.

Conclusies

Uit het onderzoek leerden we 3 dingen over mensen die informatie vinden en begrijpen lastig vinden:

Ze willen zelf hun zaken kunnen regelen

Het is voor inwoners erg belangrijk dat ze zelf brieven snappen. En dat ze hun eigen zaken kunnen regelen. Ze willen niet altijd een ander om hulp hoeven te vragen. Als dat lukt voelen ze dat ze erbij horen.

Als iets niet lukt vinden ze dat vervelend. Of ze vertrouwen de gemeente niet meer zo erg. Natuurlijk zijn er inwoners die altijd hulp nodig zullen hebben. Maar veel inwoners kunnen het best zelf als de website en brieven van de gemeente begrijpelijk zijn.

De gemeente is al bezig om de informatie op de website en in brieven begrijpelijker te maken voor inwoners. Er is al veel gebeurd, bijvoorbeeld met het project [Direct Duidelijk](#). Dat lijkt te werken. De onderzoekers vonden de website prettig en helder. Ze noemden nog wel kleine verbeterpunten. Die hebben ze verteld aan de medewerkers voor wie de opmerkingen nuttig zijn. Zij kunnen die tips toepassen.

Ze willen kunnen blijven bellen of langskomen

Voor de mensen die het niet makkelijk vinden om informatie te vinden en te begrijpen is het heel belangrijk dat ze kunnen bellen of langskomen. Tijdens het onderzoek spraken we medewerkers van de gemeente en bij Versa welzijn die dat goed weten. Ze weten welke inwoners moeite hebben om de juiste informatie te vinden. En ook waar ze tegenaan lopen. Die medewerkers proberen te zorgen dat de gemeente deze inwoners goed helpt. Dat vraagt veel tijd en inzet. Het is soms onzichtbaar, maar belangrijk werk.

Ze zijn soms te positief over hun situatie

Hoe gaat het? Nou goed natuurlijk! Het viel ons op dat vooral ouderen te positief zijn over hun eigen situatie. Waarschijnlijk geldt dat trouwens ook voor ouderen die geen moeite hebben om informatie te vinden en te begrijpen. Positief zijn is goed. Maar te positief is niet handig. Als je hulp van de gemeente nodig hebt, moet je vooral vertellen wat je allemaal niet (meer) kan.

We weten niet hoe de gemeente daarmee omgaat. We hebben in dit onderzoek hulpvragen niet helemaal gevolgd totdat iemand de hulp krijgt of niet. Wel hebben we gezien dat het voor inwoners lastig kan zijn om te weten welke hulp er is. En om die hulp te vinden en aan te vragen. De gemeente moet goed kijken of dat makkelijker kan. Vooral bij hulp die inwoners hard nodig hebben. Bijvoorbeeld bij minimaregelingen en Wmo-voorzieningen.

We keken alleen naar inwoners die informatie vinden en begrijpen lastig vinden. Het onderzoek laat dus niet zien hoe andere inwoners over de dienstverlening van Gemeente Gooise Meren denken.

Aanbevelingen

De Rekenkamercommissie doet de volgende aanbevelingen:

Zorg dat inwoners de gemeente kunnen blijven bellen en kunnen blijven langskomen

Goede, begrijpelijke informatie op de website die makkelijk te vinden is, zorgt dat veel inwoners online hun zaken kunnen regelen. Toch moet iemand die er niet uitkomt met een medewerker kunnen spreken. Via de telefoon of aan een loket. Blijf daar dus tijd en geld in steken.

Zorg voor nog meer begrijpelijke taal

Maak niet alleen de website en brieven begrijpelijk, maar ook bijvoorbeeld beschikkingen. Of een plan van aanpak waarin staat hoe de gemeente een inwoner gaat helpen.

Vraag organisaties die voor de gemeente werken om hun website en brieven ook begrijpelijk te maken. Later kan de gemeente zelfs gaan eisen dat ze dat doen.

Geef informatie niet alleen op de website, maar ook op papier

Informatie op papier is belangrijk voor inwoners met een licht verstandelijke beperking en ouderen die niet handig zijn met de computer. Zij willen graag informatie kunnen ophalen aan de balie van het gemeentehuis. Zoek dus uit wat inwoners willen weten, bijvoorbeeld een overzicht van telefoonnummers en openingstijden van de gemeente. En zorg dat bijvoorbeeld baliemedewerkers die informatie makkelijk kunnen printen.

Maak nieuwkomers duidelijk welke hulp ze kunnen krijgen van de gemeente (en welke niet) Als je de Nederlandse taal en cultuur niet kent, is de gemeente een groot raadsel. Vertel nieuwkomers bij hun kennismaking met de gemeente welke hulp ze van de gemeente kunnen krijgen en van wie. En leg ook uit waar de gemeente juist niet mee helpt. Werk met tolken en vertalers die de culturele achtergrond van nieuwkomers kennen. Die kunnen zorgen dat de nieuwkomers de informatie begrijpen.

Probeer de informatie over belangrijke onderwerpen begrijpelijker te maken en makkelijker te vinden

Sommige vormen van hulp van de gemeente zijn heel belangrijk voor inwoners. Bijvoorbeeld minimaregelingen en Wmo-voorzieningen. Daarom is het extra belangrijk om te zorgen dat inwoners die hulp makkelijk kunnen vinden en aanvragen. We hebben gezien dat dit nog niet altijd goed gaat:

- Nieuwkomers weten vaak niet dat de gemeente inwoners met een laag inkomen helpt.
- Inwoners met een licht verstandelijke beperking hebben moeite de juiste informatie over het minimabeleid op de website te vinden.
- Ouderen die moeite hebben met computers, lukt het vaak niet te vinden welke minimaregelingen en Wmo-voorzieningen er zijn en hoe ze daar gebruik van kunnen maken.
- Vooral ouderen denken vaak dat hun gezondheid te goed is om hulp te krijgen, terwijl dat niet zo is. Ze zouden de hulp wel krijgen als ze daarom vroegen.

Met dit onderzoek weten we nog niet of de informatie over het minimabeleid en de Wmo-voorzieningen begrijpelijk en toegankelijk genoeg is. We raden aan om dat nog te onderzoeken. Dat kan bij onderzoeken die toch al gepland zijn. Van 2024 tot 2027 wil de gemeente onderzoeken of het minimabeleid goed werkt. Ook zijn er regelmatig onderzoeken naar Wmo-voorzieningen. We adviseren dan meteen te testen of de informatie begrijpelijk en toegankelijk is.

Probeer hulp aanvragen eenvoudig te maken door drempels weg te nemen

Elk formulier of keukentafelgesprek en elke afspraak vormen een drempel. Elke drempel kan zorgen dat sommige inwoners de hulp niet kunnen aanvragen. Bij ouderen en inwoners met een blijvende beperking of ziekte lijken sommige (extra) controles ook niet altijd veel op te leveren. Onderzoek dus ook welke onnodige drempels er zijn, bijvoorbeeld bij het minimabeleid en Wmo-voorzieningen. En of de wetten toelaten om die drempels weg te nemen.