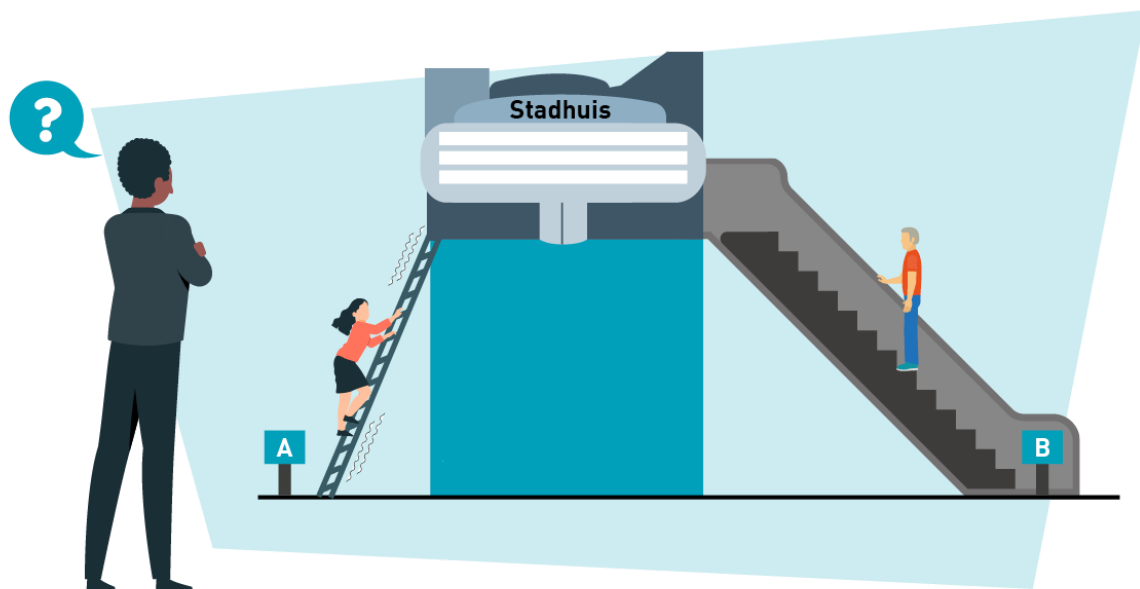


Eenvoudig hulp of antwoorden krijgen

Hoe toegankelijk is de gemeente Almere voor haar inwoners?





Rekenkamer Almere

De Rekenkamer Almere ondersteunt de gemeenteraad van Almere bij haar taak door onderzoeken uit te voeren die belangrijk zijn voor de stad en haar inwoners.

De rapporten van de Rekenkamer geven inzichten en aanbevelingen die helpen bij het verbeteren van beleid en besluitvorming.

[Bezoek de website van de Rekenkamer Almere](#)

[Volg de Rekenkamer Almere op LinkedIn](#)

Colofon

Onderzoekers Rekenkamer

Marije van Dodeweerd, plaatsvervangend directeur Rekenkamer Almere

Charlotte van Keulen, tijdelijk raadsadviseur griffie Almere

Communicatiecoördinator

Nicole Bauritius, Amstelfield communicatie

Eindredactie

Anneke Nunn, Nunn Tekst & Concept

Illustraties, Jeroen Rep, Repdtp

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Samenvatting.....	5
1. Wat is volgens de gemeente Almere goede dienstverlening?	9
2. Hoe leert de gemeente van de ervaringen van inwoners?	17
3 Wat weten we over de ervaringen van inwoners in het algemeen?	25
4 Wat zijn de ervaringen van inwoners met moeite om informatie te vinden, lezen en begrijpen?	31
5 Leren van ervaringen van inwoners met moeite om informatie te vinden, lezen en begrijpen	40
Bijlage 1 Bronnen van de gemeentelijke visie op dienstverlening	49
Bijlage 2 Onderzoeksvragen en -methoden.....	51

Inleiding

Een rijbewijs verlengen. Een uitkering, dagbesteding of een traplift aanvragen. Nederlander worden. Met dit soort grote en kleine vragen kunnen Almeerders bij de gemeente terecht. De meeste inwoners en ondernemers kunnen hun zaken bij de gemeente prima regelen. Bijvoorbeeld via de website of door te bellen. Maar het is niet voor iedereen eenvoudig. Zeker niet voor mensen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen.

Hoe is dat in de gemeente Almere? Lukt het iedereen om een antwoord te krijgen op een (hulp)vraag? Wat doet de gemeente om toegankelijk te zijn voor alle inwoners? Daar heeft de Rekenkamer Almere onderzoek naar gedaan.

In deze rapportage staan de uitkomsten van het onderzoek. We beschrijven wat goed gaat en welke aandachtspunten er zijn. Op basis daarvan doen we aanbevelingen voor de gemeente. Zowel voor het beleid als voor de uitvoering.

Op een vrijdagmiddag doet een inwoner van Almere (76) samen met een medewerker van het Informatiepunt Digitale Overheid een aanvraag voor het gemeentelijke Woonlastenfonds. Ze is naar de bibliotheek gekomen met wat papieren en haar smartphone en binnen een kwartier is het geregeld. Thuis kwam ze er zelf niet uit: “Ben ook al bezig met zo’n pincode aanvragen, maar dat lukt maar niet...”, zegt ze. “Of ... hoe heet het eigenlijk? O ja, een DigiD. Ik kan het niet meer bijbenen tegenwoordig. Verder ben ik wel goed bij de pinken hoor, maar dit allemaal...”

Samenvatting

Wat doet de gemeente Almere om toegankelijk te zijn voor alle inwoners? Ook degene die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen? En hebben die inspanningen effect? Daar heeft de Rekenkamer Almere onderzoek naar gedaan.

Voor dit onderzoek hebben we gekeken naar plannen en ambities van de gemeente op het gebied van de dienstverlening en dan vooral de toegankelijkheid daarvan. Ook hebben we ervaringen in kaart gebracht van inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen.

Het beleid van de gemeente

De Rekenkamer heeft diverse beleidsstukken van de gemeente Almere bekeken die over dienstverlening gaan. Wat zijn de ambities en doelen en hoe zijn die uitgewerkt?

De inwoner staat centraal, maar wat vindt de gemeente nu echt belangrijk?

De gemeentelijke visie op dienstverlening is nog in ontwikkeling. In 2025 komt de gemeente met een nieuw programmavoorstel voor dienstverlening. Op basis van de beleidsstukken die ten tijde van dit onderzoek beschikbaar waren, kunnen we concluderen dat de gemeente hoge ambities heeft en de inwoner centraal zet. De gemeente wil er voor álle inwoners zijn en vraagt daarom ervaringen van inwoners uit om de dienstverlening te verbeteren.

De gemeente heeft wel heel veel ambities: er zijn meer dan 15 gelijksoortige, maar toch weer net even andere uitgangspunten. Daardoor wordt niet duidelijk welke uitgangspunten écht belangrijk zijn.

Het is niet duidelijk wat toegankelijke dienstverlening inhoudt

De gemeente Almere wil dat haar diensten toegankelijk, begrijpelijk en bruikbaar zijn voor iedereen. Zowel online als offline. Het is alleen niet duidelijk hoe dat er in de praktijk precies uitziet en wat het mag kosten. Wat is de minimale vorm van niet-digitale dienstverlening die inwoners mogen verwachten? En hoeveel procent van de inwoners moet zelf gebruik kunnen maken van de online digitale dienstverlening? Voor inwoners is het in ieder geval belangrijk dat er een volwaardig offline alternatief is voor digitale dienstverlening.

De gemeente zet structureel in op leren & verbeteren

De gemeente Almere zegt de dienstverlening te willen verbeteren door te leren van inwonerservaringen. De Rekenkamer vroeg medewerkers van de gemeente hoe dat er in de praktijk uitziet. Zij vertelden dat leer- en verbeterpunten worden verzameld en verspreid binnen de organisatie. Om te voorkomen dat sommige verbeteracties blijven liggen, heeft de gemeente een regisseur dienstverlening aangesteld met een verbindende en aanjagende rol. Die is in de praktijk al effectief gebleken.

De gemeenteraad kan de ontwikkelingen rondom de dienstverlening volgen met de Rapportage Dienstverlening. Die meet zaken als klanttevredenheid, bereikbaarheid en doorlooptijden, maar die indicatoren sluiten niet aan bij de uitgangspunten en ambities uit de beleidsstukken.

Er zit veel kennis en ervaring bij de partnerorganisaties van de gemeente in de stad. Sommige daarvan bevraagt de gemeente ook op signalen. Andere minder. De gemeente kan gericht gebruik maken van de beschikbare kennis door een goed relatiemanagement met de (vrijwilligers)organisaties die in de stad en voor de inwoners werken. De gemeente kan deze organisaties ook beter bij elkaar brengen door actief netwerkmanagement.



Aanbevelingen over het beleid van de gemeente Almere

Op grond van de beleidstukken en de ervaringen van (vrijwilligers)organisaties uit de stad doet de Rekenkamer de volgende aanbevelingen.

1. Breng focus aan in het aantal uitgangspunten voor goede dienstverlening.
2. Vertaal het uitgangspunt toegankelijkheid in haalbare doelen en maak de kosten-batenafweging expliciet.
3. Stem de monitoring af op de beleidsuitgangspunten.
4. Geef relatie- en netwerkmanagement met partners uit de stad en inwoners meer aandacht in de organisatie.

Ervaringen van inwoners in het algemeen

Wat weten we uit openbare onderzoeken over de ervaringen van inwoners in het algemeen?

De meerderheid van de inwoners heeft goede ervaringen met de dienstverlening; de bruikbaarheid van de website is het belangrijkste verbeterpunt

Er zijn verschillende openbare onderzoeken en rapportages die ervaringen bevatten van inwoners met de dienstverlening van de gemeente Almere. Uit die onderzoeken blijkt dat de meeste inwoners goede ervaringen hebben met de dienstverlening van de gemeente Almere.

7 tot 9% van de inwoners vindt de informatie van de gemeente in brieven en op de website niet duidelijk. 15% van de inwoners vindt het lastig om aan gemeentelijke informatie te komen. En 23% vindt het lastig om informatie te vinden op de website. Dat zijn tussen de 15 en 40 duizend inwoners voor wie de gemeente dus niet zo toegankelijk is.

Geen contact krijgen of het gevoel niet gehoord te worden maakt inwoners ontevreden. De bruikbaarheid van website is het belangrijkste verbeterpunt.

Ervaringen van inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen

De Rekenkamer Almere heeft onderzocht wat de ervaringen zijn van inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen. Voor het onderzoek is met ervaringsdeskundigen gesproken en met organisaties die deze Almeerders kennen of ondersteunen.

Direct contact met een medewerker is onmisbaar

Uit de ervaringen van deze mensen blijkt dat de meeste van hen de weg weten te vinden naar de gemeente. Op de website vinden ze niet makkelijk wat ze zoeken dus direct contact met een medewerker is in de praktijk onmisbaar. De wens van de gemeente om zoveel mogelijk digitaal af te kunnen handelen, is voor deze groepen (nog) niet haalbaar.

Bij persoonlijk contact met een medewerker van de gemeente die goed kan luisteren, voelen mensen zich al snel goed geholpen. Dat gaat in Almere heel goed.

Veel van de inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen zijn onzeker in het contact met de gemeente. Ze hebben behoefte aan iemand die ze geruststelt en uitlegt wat ze moeten doen. Dat kan ook iemand uit hun eigen netwerk zijn.

De website kan duidelijker

De bruikbaarheid van de website van de gemeente Almere is een belangrijk verbeterpunt. Inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen, kunnen op de website niet vinden wat ze zoeken. Of ze vinden de informatie op de website niet begrijpelijk.

De afdeling communicatie werkt aan het verbeteren van de website, maar met meer mensen en middelen kan de afdeling de website sneller verbeteren en ervoor zorgen dat het perspectief van inwoners centraal staat bij het aanbieden van informatie.

Het college heeft de toegankelijkheid van de website als prioriteit benoemd binnen het thema Diversiteit & Inclusie. Vanuit het oogpunt van digitale inclusie zijn hier dus mogelijkheden om te doen wat nodig is.

Communiceren in andere talen maakt de dienstverlening toegankelijker

Sommige inwoners hebben vooral moeite met de Nederlandse taal. Organisaties krijgen daardoor extra aanloop van mensen die taalondersteuning nodig hebben. Het taalbeleid van de gemeente Almere gaat uit van 'Nederlands, tenzij...', maar in de praktijk zijn er binnen de gemeente mogelijkheden om ook andere talen te gebruiken, vooral Engels.

De gemeente kan ook de hulp invoeren van netwerken van meertalige inwoners. Die kunnen anderen ondersteunen door gemeentelijke informatie te vertalen en toe te lichten. Inburgeraars zeggen bijvoorbeeld graag geholpen te worden door ervaringsdeskundigen die hun vragen kunnen beantwoorden in hun eigen taal.

Toegankelijkheid is ook: een snelle en eenvoudige route naar echte hulp

Bij toegankelijkheid denken mensen vaak aan alleen begrijpelijke taal en digitale toegankelijkheid. De organisaties die we spraken zien dat ook andere zaken toegankelijkheid verminderen: een ondoorgroondelijk ondersteuningsaanbod, inwoners die hun weg niet kunnen vinden of ingewikkelde procedures. Het aanbod van ondersteuning in Almere is zelfs zo onoverzichtelijk dat ook professionals het niet overzien. Mede daardoor wordt er veel doorverwezen. En ook doordat professionals liever geen nee verkopen, komen soms complexe vragen bij vrijwilligers terecht.

De oplossing wordt vaak gezocht in goed doorverwijzen, meer samenwerken of regievoering. Prima om te doen, maar de kern van het probleem (veel organisaties, veel

hulpaanbod) verandert niet, terwijl de gemeente daar wel de hand in heeft. Probeer daarom ook manieren te vinden om het aanbod eenvoudiger en daarmee overzichtelijker te maken.



Aanbevelingen over de uitvoering van de gemeente Almere

Op grond van de ervaringen van inwoners doet de Rekenkamer de volgende aanbevelingen.

5. Geef het verbeteren van de website meer prioriteit. Zet in op begrijpelijke informatie die makkelijk te vinden is.
6. Doe meer ervaring op met het communiceren in andere talen.
7. Faciliteer netwerken van ervaringsdeskundigen die meerdere talen spreken en die inwoners kunnen helpen met vertalen en wegwijs maken.
8. Faciliteer dat organisaties in de stad elkaar kennen en kunnen samenwerken om inwoners te ondersteunen.
9. Maak het ondersteuningsaanbod van de gemeente eenvoudiger en daarmee overzichtelijker.

1. Wat is volgens de gemeente Almere goede dienstverlening?

In dit onderzoek bekijken we of de dienstverlening van de gemeente Almere voor een bepaalde groep inwoners voldoet aan de eigen ambities van de gemeenten. De eerste vragen om te beantwoorden zijn dan ook:

- Wat is de gemeentelijke visie op dienstverlening?
- Wat zijn de ambities en doelen en hoe zijn die uitgewerkt?

Om die vragen te beantwoorden bekeek de Rekenkamer diverse beleidsstukken:

- Conceptvisie dienstverlening
- Digitaliseringsstrategie
- Coalitieakkoord
- Bouwen aan vertrouwen
- Kernwaarden Almere



Illustratie: De inwoner staat centraal, maar wat vindt de gemeente nu echt belangrijk?

1.1 Wat is de visie van de gemeente op dienstverlening?

De gemeente Almere werkt aan een nieuwe visie op dienstverlening, maar die is nog in ontwikkeling. In september 2023 besprak de organisatie een eerste aanzet met de raad: de conceptvisie dienstverlening. De raad vond dat die conceptvisie verdere uitwerking en verdieping nodig had. Ook vroeg de raad om de visie te voorzien van concrete doelstellingen en resultaten. De organisatie werkt daar nu aan, en wil in het eerste kwartaal van 2025 een voorstel aan de raad voorleggen.

Volgens de conceptvisie rust goede dienstverlening op drie pijlers.

- We willen persoonlijk, toegankelijk, proactief en begrijpelijk met inwoners en ondernemers communiceren.
- We willen de digitale dienstverlening verbeteren.
- We willen werken vanuit vertrouwen: doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.

Daarvoor wil de organisatie “standaardiseren waar het nodig is, en de menselijke maat hanteren waar dat kan”.

Leren van inwoners

De gemeente zegt ook hoe ze die ambities wil realiseren: door de huidige projectmatige aanpak van dienstverlening te vervangen door een structurele aanpak. Daarvoor onderzoekt ze hoe ze goede dienstverlening beter kan borgen in de structuur, cultuur en sturing van de gemeentelijke organisatie. Dat wil de gemeente doen door beter te meten of inwoners tevreden zijn over de producten en diensten van de gemeente. En ook door inwoners te vragen waar ze behoefte aan hebben. Doen we de juiste dingen, en doen we de dingen juist? Dat kan uiteindelijk tot een feedbackloop leiden waarin de gemeente de dienstverlening continu verbetert.¹

Verbeterprogramma's

Bij de conceptvisie hoort een uitvoeringsprogramma met verschillende voorstellen om de dienstverlening te verbeteren. Het gaat daarbij om al lopende programma's zoals 'Bouwen aan vertrouwen' en de digitaliseringsstrategie, en om verschillende initiatieven om de dienstverlening te evalueren en met de uitkomsten daarvan te verbeteren. Daarmee brengt de conceptvisie verschillende ontwikkelingen rond de dienstverlening samen onder één paraplu.

Speciale projecten voor mensen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen

In de conceptvisie staan twee projecten die speciaal zijn bedoeld om de gemeente toegankelijk te maken voor inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen:

- Het brievenproject heeft als doel om brieven begrijpelijk en leesbaar te herschrijven en te zoeken naar vernieuwende vormen om briefinhoud over te brengen.
- Met het project Inclusie en diversiteit streeft de gemeente ernaar de dienstverlening voor iedereen toegankelijk te maken en te houden.

¹ Gemeente Almere (2023) [Conceptvisie op dienstverlening](#).

1.2 Wat zijn de uitgangspunten van de gemeente voor de dienstverlening?

Omdat de visie op dienstverlening zeer beknopt is en nog niet helemaal is uitgewerkt, hebben we ook gekeken naar de stukken waarop die is gebaseerd. Zijn daar aanvullende uitgangspunten of een verdere uitwerking van uitgangspunten te vinden? Het gaat om de volgende stukken (zie bijlage 1 voor een korte samenvatting):

- de digitaliseringsstrategie
- het coalitieakkoord
- de zeven principes van Bouwen aan vertrouwen
- de vijf kernwaarden van de gemeente Almere

Uitgangspunten van de dienstverlening van de gemeente Almere

De gemeente Almere heeft in verschillende documenten verschillende beleiduitgangspunten voor de dienstverlening geformuleerd. Het valt op dat in de conceptvisie en de andere stukken veel gelijksoortige uitgangspunten voor de dienstverlening staan, vaak net anders geformuleerd.

In onderstaande tabel staan alle uitgangspunten onder elkaar en staat per kolom aangegeven waar dit uitgangspunt is terug te vinden en hoe de gemeente het noemt. Het uitgangspunt 'leren van inwoners' is bijvoorbeeld terug te vinden in de conceptvisie op dienstverlening, maar ook in de digitaliseringsstrategie. Alleen heet het daar 'de klantbeleving centraal'. Het betekent wel (ongeveer) hetzelfde.

Uitgangspunt in de dienstverlening	Terug te vinden in:				
	<i>Conceptvisie dienstverlening</i>	<i>Digitaliseringss strategie</i>	<i>Coalitie-akkoord</i>	<i>Bouwen aan vertrouwen</i>	<i>Kern-waarden Almere</i>
leren van inwoners	leren van inwoners	de klantbeleving centraal	(digitaal) laaggeletterden en anderstaligen informeren en betrekken	ervaringsdeskundigheid	samen
persoonlijk	persoonlijk	persoonlijk	-	-	-
toegankelijk	toegankelijk	toegankelijk	-	-	-
proactief	proactief	proactief	-	-	-
betrouwbaar	werken vanuit vertrouwen doen wat we zeggen en zeggen wat we doen	-	-	betrouwbaarheid	betrouwbaar
Samenwerken met inwoners, vrijwilligers en professionals	-	-	-	gelijkwaardigheid	samen
luisteren naar inwoners		-	-	luisteren	hartelijk
verantwoordelijkheid	-	-	-	verantwoordelijkheid	slagvaardig / betrouwbaar
vakmanschap	-	-	-	vakmanschap	samen / inventief
gastvrijheid	-	-	-	gastvrijheid	hartelijk

Door de vele uitgangspunten die weinig van elkaar verschillen wordt niet duidelijk welke uitgangspunten écht belangrijk zijn.

1.3 Wat houdt leren van inwoners in?

In de conceptvisie op dienstverlening zegt de gemeente te willen leren van inwoners om hen nog beter te kunnen bedienen. Door nog meer open te staan voor hun wensen, wil Almere bouwen aan vertrouwen en maatwerk. Daarom bevat de conceptvisie verschillende projecten om de dienstverlening met inwonersfeedback te verbeteren. Bijvoorbeeld het brievenproject, inwonersreizen en testpanels van inwoners. Ook bij de klachtenbehandeling moet leren van klachten de standaard worden.

Ervaringsdeskundigheid

In Bouwen aan Vertrouwen is leren van inwoners terug te vinden als het principe ervaringsdeskundigheid: “we waarderen en gebruiken kennis en ervaringen van inwoners om inwoners beter te helpen en om van te leren.” in de randvoorwaarden staan daarvoor

de volgende aanwijzingen:

- Maak gebruik van de kennis en ervaringen van mensen op de werkvloer, inwoners en partnerorganisaties.
- Werk aan kortlopende en duidelijk afgebakende verbeterlagen.
- Bied ruimte aan experimenten (fouten maken mag!).
- Leer en verbeter op basis van feiten.

Inwonerswensen centraal

Ook in de digitaliseringsstrategie speelt leren van inwoners een rol: de wensen, behoeften, verwachtingen en gedragingen van inwoners zijn leidend bij het inrichten van de dienstverleningsprocessen. Het doel is dat het voor inwoners en ondernemers prettig is om van de dienstverlening gebruik te maken.

De gemeente achterhaalt op verschillende manieren wat inwoners willen: digitale analyses van gebruikerservaringen, klantreizen en feedback in de vorm van meldingen, klachten, verzoeken om gemeentelijke informatie openbaar te maken, bezwaarschriften en complimenten. De gemeente gebruikt beschikbare informatie, maar neemt ook zelf het initiatief om met inwoners in gesprek te gaan.

Al die informatie gebruikt de gemeente Almere om de digitale dienstverlening continu te verbeteren. Het is de bedoeling dat de digitale dienstverlening “gemakkelijk, intuïtief en efficiënt” is. Ook moeten de websites en apps van de gemeente voldoen aan de eisen voor digitale toegankelijkheid. Dat laatste is ook een wettelijke verplichting op grond van het Besluit digitale toegankelijkheid overheid.²

1.4 Wat houdt persoonlijk, proactief en toegankelijk in?

In de conceptvisie op dienstverlening van de gemeente Almere ligt de nadruk op persoonlijke, proactieve en toegankelijke dienstverlening, maar er staat niet wat dat precies inhoudt. In de digitaliseringsstrategie zijn die begrippen wel nader uitgewerkt.

Toegankelijke dienstverlening

In de digitaliseringsstrategie staat het volgende over toegankelijke dienstverlening: “Onze diensten zijn toegankelijk, begrijpelijk en bruikbaar voor iedereen, ongeacht sociale positie, culturele afkomst, seksuele voorkeur of opleidingsniveau.” De dienstverlening moet dus begrijpelijk zijn en relatief makkelijk te gebruiken door iedereen.

De focus van de gemeente ligt daarbij op digitale dienstverlening en standaardisering. Daarmee wil de gemeente Almere dienstverlening beter, sneller en goedkoper maken. Omdat medewerkers van de gemeente daardoor tijd besparen, houden ze tijd over om meer aandacht te geven aan inwoners die dat nodig hebben. Hoewel de dienstverlening vooral gericht is op de digitale kanalen (digital first), wil de gemeente alle overige kanalen wel beschikbaar houden. Want er zijn ook inwoners die moeite hebben met digitale dienstverlening of die liever niet willen gebruiken en de gemeente wil niemand uitsluiten.

² Hier staat wat de wet vraagt van overheidsorganisaties: www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/digitale-inclusie/digitaal-toegankelijk/wegwijzer-digitale-toegankelijkheid/hoe-voldoe-ik-aan-de-wet/.

Toegankelijk betekent ook dat de digitale dienstverlening 24 uur per dag beschikbaar is. En dat inwoners in de toekomst makkelijk en zonder gedoe kunnen omschakelen tussen kanalen als chat, telefoon balie of online omgeving (omnichannel dienstverlening): “Gebruikers ervaren een naadloze overgang tussen de verschillende kanalen”.

Proactieve dienstverlening

In de digitaliseringsstrategie staat dat proactieve dienstverlening betekent dat inwoners passende diensten krijgen aangeboden zonder daarvoor zelf contact te hoeven opnemen met de gemeente. De gemeente wil daarmee het bereik van de diensten vergroten, juist ook voor inwoners die niet zelf iets aanvragen.

Persoonlijke dienstverlening

Persoonlijke dienstverlening betekent volgens de digitaliseringsstrategie dat de gemeente gebruikmaakt van de persoonlijke gegevens die de gemeente heeft. Inwoners en ondernemers kunnen die gegevens ook inzien. Gepersonaliseerde dienstverlening houdt in dat het kanaal van de dienstverlening past bij de voorkeuren van de inwoner.

1.5 Wat houdt werken vanuit vertrouwen in?

In de conceptvisie op dienstverlening van de gemeente Almere staat dat de gemeente wil ‘werken vanuit vertrouwen’. Dit uitgangspunt komt oorspronkelijk uit ‘Bouwen aan Vertrouwen’ en is daar ook nader uitgewerkt.

Bouwen aan vertrouwen

Naar aanleiding van de kinderopvangtoeslagaffaire heeft de gemeente Almere in 2022 stappen gezet om de eigen dienstverlening te verbeteren. Samen met inwoners, ervaringsdeskundigen, gemeentelijke professionals en partnerorganisaties stelde de gemeente zeven leidende principes op voor goede dienstverlening aan inwoners.

Die principes zijn gelijkwaardigheid, luisteren, ervaringsdeskundigheid, verantwoordelijkheid, vakmanschap, betrouwbaarheid en gastvrijheid. Betrouwbaarheid betekent: “We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen; we geven duidelijke en eerlijke informatie.”³

1.6 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zochten we het antwoord op de volgende vragen: Wat is de gemeentelijke visie op dienstverlening? Wat zijn de ambities en doelen en hoe zijn die uitgewerkt?

Conclusies

De inwoner staat centraal, maar wat vindt de gemeente nu echt belangrijk?

De gemeentelijke visie op dienstverlening is nog in ontwikkeling. Op basis van de conceptvisie en andere stukken kunnen we concluderen dat de gemeente hoge ambities

³ Gemeente Almere [Digitaliseringsstrategie Gemeente Almere 2022-2030. De volgende stap in digitalisering.](#)

heeft en de inwoner centraal zet. De gemeente wil er voor álle inwoners zijn en vraagt daarom ook ervaringen van inwoners uit om de dienstverlening te verbeteren.

De gemeente heeft wel veel ambities: er zijn meer dan 15 gelijksoortige, maar toch weer net even andere, uitgangspunten. Daardoor wordt niet duidelijk welke uitgangspunten écht belangrijk zijn.

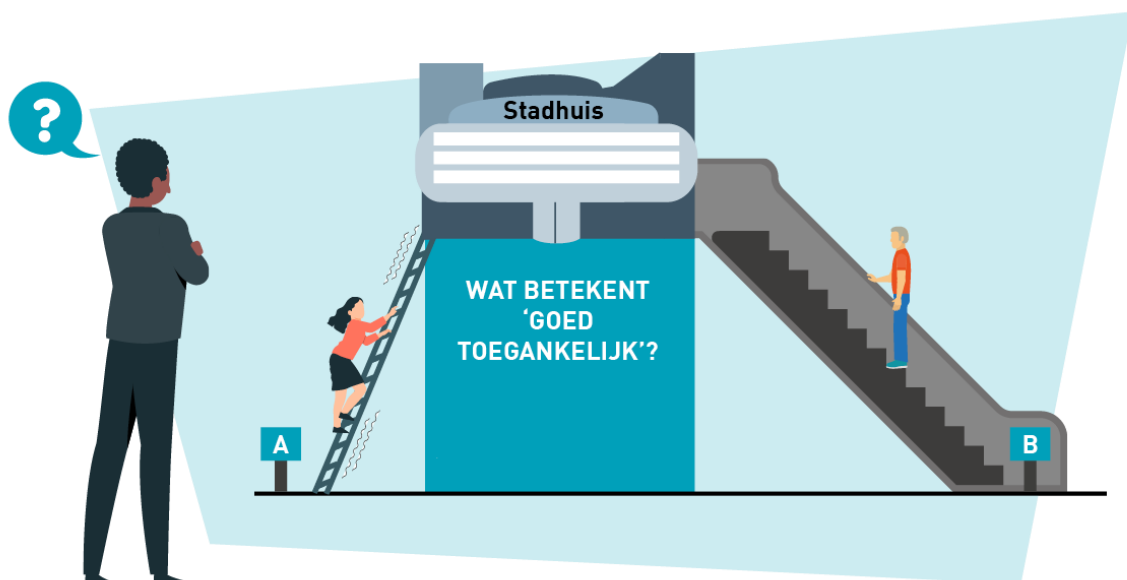
Het is niet duidelijk wat toegankelijke dienstverlening precies inhoudt

De gemeente Almere wil dat haar diensten toegankelijk, begrijpelijk en bruikbaar zijn voor iedereen. Zowel online als offline. Het is alleen niet duidelijk hoe dat er in de praktijk precies uitziet.

De gemeente wil dat iedereen gebruik kan maken van de digitale dienstverlening, maar in de praktijk is het niet realistisch dat alle inwoners dat doen. Hoeveel procent van de inwoners moet dan zelf de weg kunnen vinden via de online digitale dienstverlening? Is er een streefwaarde? Of is de groep omschreven voor wie dat mogelijk moet zijn?

De gemeente wil ook dat inwoners die geen gebruik kunnen of willen maken van de digitale dienstverlening, op een andere manier bij de gemeente terecht kunnen. Maar wat is dan de minimale vorm van niet-digitale (offline) dienstverlening die inwoners mogen verwachten? Voor inwoners is het in ieder geval belangrijk dat er een volwaardig alternatief is voor digitale dienstverlening.

In theorie kan de gemeente tot het uiterste gaan om (hoge) ambities te bereiken. In de praktijk speelt efficiëntie ook een rol. Hoe maakt de gemeente de kosten-batenafweging rondom toegankelijkheid?



Illustratie: Het is niet duidelijk wat toegankelijke dienstverlening precies inhoudt

Leren van inwoners is inwonerservaringen verzamelen en daarmee doorlopend de dienstverlening verbeteren

Uit de verschillende plannen van de gemeente blijkt dat de gemeente Almere de dienstverlening wil verbeteren met inwonersfeedback. Ze wil de ervaringen van inwoners op verschillende manieren achterhalen:

- direct (inwonersfeedback, klachten, testpanels of klantreizen)
- via ervaringen van medewerkers, partnerorganisaties en de Ombudsman
- via data over het gebruik van de dienstverlening (bijvoorbeeld de website)

De gemeente wil handelen op basis van feiten en ervaringskennis en legt de nadruk op korte en goed afgebakende verbeteracties en experimenten.



Aanbevelingen

De conclusies laten zich vertalen in 2 aanbevelingen voor de nieuwe visie in ontwikkeling:

1. Breng focus aan in het aantal uitgangspunten.

In een eerder onderzoek naar de dienstverlening, luidde een aanbeveling van de Rekenkamer Almere en de Ombudsman: ‘Streef naar simpele maar duidelijke uitgangspunten in het beleid’.⁴ In de nieuwe visie op dienstverlening kan de gemeente Almere de bestaande uitgangspunten harmoniseren en focus aanbrengen zodat er simpele, maar duidelijke uitgangspunten zijn die elke medewerker van de gemeente makkelijk kan onthouden.

2. Vertaal het uitgangspunt toegankelijkheid in haalbare doelen en maak de kosten-batenafweging expliciet.

Wees concreter in de doelen voor de toegankelijkheid van de dienstverlening, maak de kosten-batenafweging zichtbaar en laat de raad de afweging maken. Zo krijgen de begrippen betekenis, waardoor er in de uitvoering op gestuurd en gemonitord kan worden. Hou er rekening mee dat het voor inwoners belangrijk is dat de niet-digitale dienstverlening een volwaardig alternatief is (zie 5.3).

⁴ Ombudsman en Rekenkamer Almere (2023). [Dienstverlening in de gemeente Almere](#). Signaleren van patronen in de dienstverlening tussen burger en ambtenaren, agenderen van verbeteringen.

2. Hoe leert de gemeente van de ervaringen van inwoners?

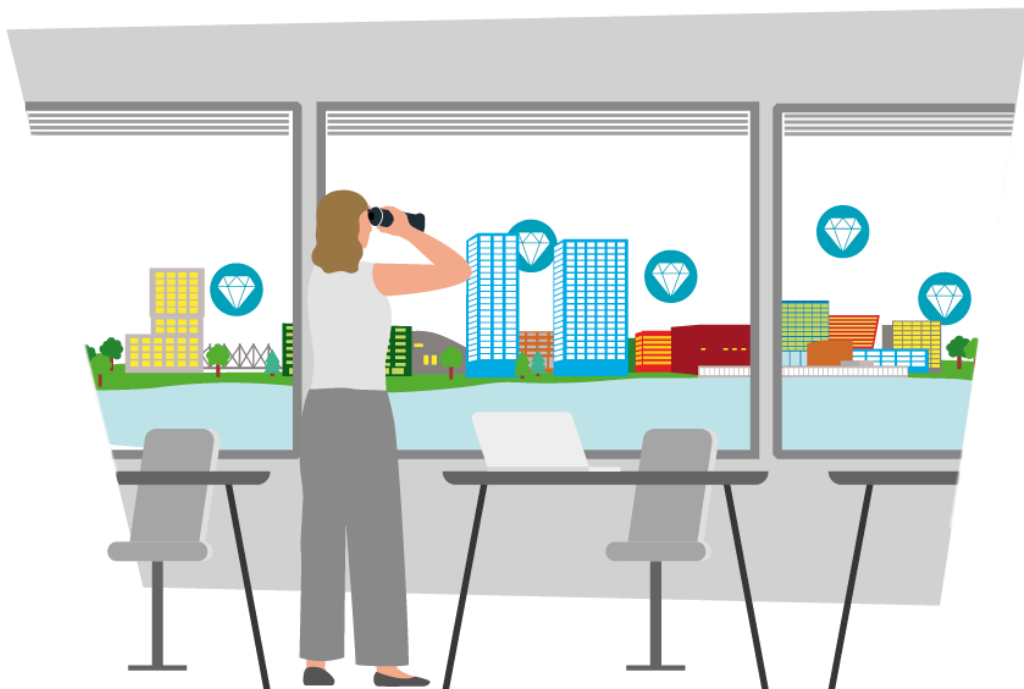
De gemeente Almere zegt de dienstverlening te willen verbeteren door te leren van inwonerservaringen. Hoe ziet dat er in de praktijk uit?

In dit hoofdstuk beantwoorden we de volgende vragen:

- Hoe verzamelt de gemeente inwonersfeedback over de gemeentelijke dienstverlening?
- Hoe zet de gemeente inwonersfeedback om in verbeteracties?

Op basis van:

- Gesprekken met medewerkers van de Gemeente Almere



Illustratie: Er is winst te behalen bij het ophalen van input bij organisaties in de stad

2.1 Feedback van inwoners

In dit onderzoek zijn we verschillende manieren tegengekomen waarop de gemeente feedback van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening verzamelt.⁵

Type	Frequentie	Opmerkingen
Beleidsonderzoek	Structureel en incidenteel	Voorbeelden: rapportage dienstverlening, Almere in de peiling, verdiepende beleidsonderzoeken
Gebruikersdata/statistieken	Structureel	
Gebruikerstesten (brieven, website)	Incidenteel	Projectmatig
Klanttevredenheidsonderzoeken	Structureel	
Klachten en bezwaren analyseren	Structureel	
Klantreizen	Incidenteel (wordt structureel)	Wordt ingezet bij de opzet of evaluatie van dienstverleningsprocessen. Intentie is om het structureel onderdeel te maken van de standaard aanpak.
Klankbordgroepen en gesprekken met partners	Structureel en incidenteel	Inzet en toepassing kan per afdeling verschillen
Ervaringen van medewerkers	Structureel en incidenteel	Inzet en toepassing kan per afdeling verschillen
Klantarena	Structureel	Is een onderdeel van de aanpak om de dienstverlening te verbeteren

2.2 Rapportage dienstverlening

De gemeente monitort de dienstverlening om te volgen wat er goed gaat en waar de dienstverlening nog beter kan. De bevindingen landen in de rapportage dienstverlening, een openbare rapportage die ook met de raad wordt gedeeld. Ervaringen van inwoners maken ook onderdeel uit van deze rapportage.

De gemeente monitort in de dienstverleningsrapportage niet of de dienstverlening proactief, persoonlijk of toegankelijk is. In de huidige dienstverleningsrapportage is er vooral aandacht voor bereikbaarheid, doorlooptijden en klanttevredenheid. Uit eerdere onderzoeken van de Ombudsman en de Rekenkamer (zie 3.3) blijkt dat inwoners deze zaken belangrijk vinden, maar ze maken nu geen onderdeel uit van de uitgangspunten voor goede dienstverlening.

De gemeente geeft aan dat ze bij het ontwikkelen van de nieuwe visie op dienstverlening wel een nieuw meetplan zal opstellen dat daarbij aansluit.

⁵ De Rekenkamer heeft hierover gesproken met het Klant Contact Centrum, communicatie, bezwaar en beroep, klachtencoördinatie, Werk & Inkomen, Wmo en de regisseur dienstverlening.

2.3 Hoe zet de gemeente inwonersfeedback om in verbeteracties?

De dienstverlening van de gemeente Almere is verspreid over verschillende vakafdelingen in de organisatie. De telefonie, balie en communicatie zijn wel gecentraliseerd. Centrale afdelingen zoals het Klant Contact Centrum (KCC), de klachtencoördinatie en communicatie delen de opgehaalde kennis met de vakafdelingen als dat relevant is.

De gemeente geeft prioriteit aan het verbeteren van de dienstverlening, maar schrijft niet centraal voor hoe dat moet gebeuren. Elke afdeling is zelf verantwoordelijk voor het omzetten van de uitkomsten van onderzoeken in verbeteracties en de afdelingen kunnen zelf kijken met welke vraagstukken ze aan de slag willen om hun dienstverleningsprocessen te verbeteren. Een uitzondering daarop is de digitale dienstverlening. Verbeteringen daarvan worden wel centraal bepaald. In de praktijk verschilt het per afdeling of de uitkomsten van onderzoeken worden omgezet in verbeteracties.

KCC

Voor het KCC is het al jaren vanzelfsprekend om ervaringen van klanten op te halen en om te zetten in verbeteracties. Het KCC laat een extern bureau de klanttevredenheid maandelijks onderzoeken. De uitkomsten daarvan worden gebruikt om medewerkers te trainen, de kennisbank op orde te krijgen en in gesprek te gaan met de vakafdelingen over verbetermogelijkheden. Het KCC traint medewerkers op empathisch vermogen, omgaan met weerstand en begrijpen van moeilijk verstaanbare inwoners.

Communicatie

Bij de niet al te lang geleden gecentraliseerde afdeling communicatie is er ook een verbetercultuur ontstaan. Elke maand bespreekt de afdeling statistieken en feedback van inwoners en afdelingen om daarmee producten en diensten te verbeteren, in samenwerking met inwoners. Bij deze afdeling is ook oog voor de groepen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen. Alle webredacteurs zijn getraind om helder te schrijven (op B1-niveau) en de inwoner centraal te zetten bij wat ze doen.

De overige vakafdelingen

Uit de interviews blijkt dat de aanpak van vakafdelingen sterk verschilt. De ene afdeling ziet direct de meerwaarde van leren van feedback en gaat enthousiast aan de slag. Een andere afdeling heeft meer tijd nodig om aan die werkwijze te wennen. De aanpak is volgens de geïnterviewden vaak afhankelijk van individuele personen en de cultuur van een afdeling. De Rekenkamer heeft voor dit onderzoek geen afdeling gesproken die de verbetering van dienstverlening niet oppakt. We weten dus ook niet welke factoren verbetering in de weg staan. Zaken als tijdsdruk, werklast en andere prioriteiten zouden daarbij een rol kunnen spelen.

Digitalisering als basis van een cultuurverandering

De nieuwe digitaliseringsstrategie is de basis voor het opnieuw en beter inrichten van verschillende dienstverleningsprocessen. Als de gemeente daarbij een proces herziert, vraagt ze inwoners om input via een klantreis of klantarena. Omdat medewerkers zo ervaren wat de feedback van inwoners oplevert, ontstaat volgens de regisseur dienstverlening stap voor stap een nieuwe, klantgerichte mindset. Maar dat kost wel tijd. Het helpt als de organisatie het belang van goede dienstverlening blijft benadrukken en de gewenste cultuur uitdraagt.

Medewerkers moeten ervaren voor wie ze werken aan verbetering. En ze moeten tijd in de verbeteringen kunnen steken.

Zo veel mogelijk mensen goed bedienen met de standaard

Voor de organisatie is het nu vooral belangrijk dat de basis op orde is. Als de digitale dienstverlening in de basis werkt en zoveel mogelijk is gestandaardiseerd, wordt een grote groep inwoners sneller geholpen. Dan blijft er tijd en ruimte over voor maatwerk. Dat is een belangrijk kernpunt van de digitaliseringsstrategie. Toch is het doel om zoveel mogelijk inwoners in de standaard te laten meekomen. Er zullen altijd mensen zijn die niet goed in het systeem passen. De doelgroep van inwoners is divers en het is niet altijd mogelijk om elke groep een passende standaardoplossing te bieden.

Regisseur

Om verbetering van de dienstverlening te stimuleren heeft de gemeente Almere een regisseur dienstverlening aangesteld. Die heeft twee rollen: verbinden en aanjagen.

Verbinden houdt in dat de regisseur zorgt voor meer centrale sturing en verbindingen legt tussen alle afdelingen van de gemeente die onderdelen van de dienstverlening verzorgen. De regisseur dienstverlening stimuleert afdelingen om gebruik te maken van elkaars kennis en kunde. Medewerkers van verschillende afdelingen spreken elkaar bij het uitlichten van een dienstverleningsproces waarbij ze betrokken zijn. Zo verbeteren ze de dienstverlening samen. Ook het onderlinge begrip neemt daardoor toe. De regisseur biedt ook een platform waar medewerkers terecht kunnen met ideeën, vragen en signalen over zaken die niet binnen de invloedssfeer van de eigen afdeling zitten.

Aanjagen betekent dat de regisseur afdelingen enthousiasmeert om aan de slag te gaan met verbeteren. De regisseur laat medewerkers en afdelingen ervaren hoe de input en ervaringen van inwoners kunnen helpen om de dienstverlening te verbeteren. Dat werkt inspirerend. Zeker voor afdelingen die nog geen begin hebben gemaakt, speelt de regisseur dienstverlening een belangrijke rol om verbeterprocessen in gang te zetten. Daarbij helpt het dat de gemeente heeft vastgesteld dat de dienstverlening prioriteit heeft en daar verplichtingen aan verbindt.

2.4 Hoe ervaren inwoners de feedbackmogelijkheden over gemeentelijk dienstverlening?

Inwoners hebben verschillende manieren om te reageren op de dienstverlening van de gemeente Almere. Ze kunnen meldingen doen of klachten indienen over situaties in de openbare ruimte of een klacht indienen over de dienstverlening. Mensen die een klacht willen indienen, kunnen dat telefonisch doen. De medewerkers van de klachtencoördinatie vertellen dat ze bij wijze van spreken ook een klacht op een bierviltje aannemen. Klachten indienen is zo laagdrempelig dat er via het klachtenformulier regelmatig zaken binnenkomen die geen klacht zijn.

Soms worden inwoners gevraagd hun mening te geven via onderzoeken zoals Almere in de Peiling, klanttevredenheidsonderzoeken of stadsgesprekken. Ook kunnen zij bij bijeenkomsten of soms zomaar op straat (meestal op de markt) gemeentemedewerkers

tegenkomen die met hen in gesprek gaan. Verder zijn er formelere kanalen zoals klankbordgroepen of inspreken via de raad, maar die hebben een hoge drempel.

Voor dit onderzoek heeft de Rekenkamer Almere contact gehad met inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen. En met organisaties uit de stad die deze mensen ondersteunen. Hoe ervaren zij de feedbackmogelijkheden over de gemeentelijke dienstverlening?

Ervaringen van inwoners

Een aantal mensen met een beperking hebben voor de Rekenkamer de dienstverlening van de gemeente Almere getest. In hun onderzoek kwam naar voren dat het niet ingewikkeld is om een melding te doen. Wie er zelf niet uitkomt, kan hulp krijgen van een medewerker van het KCC.

De inburgeraars die voor het onderzoek van de Rekenkamer hun ervaringen hebben gedeeld, weten niet dat ze feedback kunnen geven op de gemeente en hoe dat moet. De gemeente zou ze daartoe moeten uitnodigen. Het helpt als feedback kunnen geven op verschillende manieren (bijvoorbeeld via de telefoon of via groepsgesprekken), en ook anoniem als dat nodig is. Bij het invullen van vragenlijsten helpt een beloning (bijvoorbeeld het verloten van een prijs onder de deelnemers). De gemeente kan ook casemanagers voor de inburgeraars feedback laten verzamelen bij de gesprekken die ze toch al voeren.

Het is belangrijk de opgehaalde feedback ook serieus te nemen en te communiceren wat er met de gegeven feedback gebeurt.

Ervaringen van (vrijwilligers)organisaties in de stad

Vrijwilligersorganisaties hebben soms persoonlijk contact met medewerkers van de gemeente over het werk dat ze doen. Dat waarderen ze erg. Er ontstaat dan meer onderling begrip en vertrouwen en er zijn kortere lijnen. Nadeel is wel dat dit heel persoonsafhankelijk is; als die medewerker vertrekt, valt het contact ook vaak weg. Organisaties die meer in het informele circuit werken geven aan dat zij feedback zouden kunnen geven via indirecte kanalen (klankbordgroepen, onderzoeken), maar ze willen liever dat beleidsmedewerkers de stad in gaan om inwoners te ontmoeten omdat dit meer inzicht geeft in wat er onder inwoners speelt.

Organisaties met betaalde professionals hebben over het algemeen regelmatig contact met de gemeente. Ze zijn positief over de korte lijntjes en zouden zelfs nog meer en intensiever contact willen. Het helpt ook als er bij de gemeente niet al te veel personeelwisselingen zijn en de organisaties een relatie kunnen opbouwen met medewerkers van de gemeente.

Het kan soms lastig zijn om de juiste persoon te vinden, die ook echt wat kan doen met een signaal. De medewerker van de gemeente die contact onderhoudt met een organisatie, werkt niet altijd bij de afdeling waar het signaal over gaat. Als de juiste persoon wordt bereikt, gebeurt er ook wat met een signaal. Signalen uit papieren rapportages worden regelmatig goed opgepakt door de gemeente.

2.5 Hoe kan de gemeente de feedback van inwoners en organisaties structureel meenemen?

In een workshop met de betrokken organisaties en gemeentemedewerkers is besproken hoe de gemeente Almere de ervaringen van inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen structureel kan meenemen. Het gesprek spitste zich vooral toe op mogelijkheden om het contact met de gemeente verbeteren. Daarvoor deden de deelnemers de volgende suggesties:

Een vast aanspreekpunt

Voor organisaties die nog geen contact hebben met medewerkers van de gemeente is het fijn om een vast aanspreekpunt te hebben waar je altijd terecht kan. Iemand die ervoor zorgt dat je bij de juiste persoon uitkomt.

Relatiemanagement

Een goede relatie opbouwen met organisaties in de stad vraagt om een lange adem. Het is fijn als medewerkers die het aanspreekpunt zijn lang op die post kunnen blijven. Vertrekt zo'n aanspreekpunt, dan helpt het als het netwerk op een goede manier wordt overgedragen aan de opvolger.

Netwerken bij elkaar brengen

Er zit veel kennis en ervaring bij de partnerorganisaties in de stad. Sommige van die organisaties vraagt de gemeente actief om feedback, maar andere minder. De gemeente kan de kennis van deze organisaties beter benutten door goed relatiemanagement en door netwerken bij elkaar te brengen.

2.6 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk onderzochten we hoe de gemeente leert van inwoners en dat borgt in de structuur, cultuur en sturing van de organisatie.

Conclusies

De gemeente verzamelt op diverse manieren inwonersfeedback; per afdeling verschilt of die wordt benut

De gemeente verzamelt op diverse manieren inwonersfeedback, voornamelijk op een structurele basis. Leer- en verbeterpunten worden gedeeld en verspreid binnen de organisatie. De afdelingen zijn zelf verantwoordelijk voor verbeteracties (met uitzondering van de digitale dienstverlening), maar er is wel een verplichting ermee aan de slag te gaan. Het voordeel van het beleggen van de verantwoordelijkheid bij de afzonderlijke afdelingen, is dat zij verbeteracties kunnen doorvoeren die bij hen passen en aansluiten bij de eigen processen. Het nadeel is dat sommige verbeteracties blijven liggen, omdat het bij een afdeling geen prioriteit heeft of omdat het om een afdelingsoverstijgend probleem gaat.

Om dat te ondervangen heeft de gemeente een regisseur dienstverlening aangesteld met een verbindende en aanjagende rol. Die is in de praktijk al effectief gebleken. De organisatie wil stapsgewijze verbeteringen blijven uitvoeren en bij de vakafdelingen een cultuur uitdragen van leren en verbeteren, samen met inwoners.

De monitoring sluit niet aan op de uitgangspunten van de gemeente voor goede dienstverlening

De gemeenteraad kan de ontwikkelingen rondom de dienstverlening volgen door de Rapportage Dienstverlening. Die meet zaken als klanttevredenheid, bereikbaarheid en doorlooptijden, maar sluit niet aan bij de uitgangspunten en ambities uit de beleidsstukken. Hoe kan de gemeenteraad volgen of de dienstverlening ook daadwerkelijk voldoet aan uitgangspunten als persoonlijk, proactief en toegankelijk?

Er zijn feedbackopties, maar direct contact met inwoners werkt beter

Individuele inwoners kunnen heel makkelijk meldingen doen en klachten indienen. De gemeente analyseert die ook en haalt er verbeterpunten uit voor de dienstverlening. In dit onderzoek is niet heel uitgebreid naar voren gekomen hoe de inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen dat ervaren. De inburgeraars die hebben meegewerkt aan het onderzoek, geven aan graag feedback te willen geven. Ze willen zo nodig iets anoniem kunnen melden.

Organisaties in de stad die veel inwoners tegenkomen die worstelen met de dienstverlening hebben wisselende ervaringen: de ene organisatie heeft een goede contactpersoon bij de gemeente waarmee signalen makkelijk worden gedeeld. Andere organisaties worden niet actief bevraagd. Hoe formeler een organisatie opereert, hoe makkelijker het voor de organisatie is om signalen met de gemeente te delen.

Sommige organisaties willen liever dat beleidsmedewerkers direct met inwoners spreken in plaats van dat zij via onderzoeken en klankbordgroepen input leveren. Formele structuren zijn niet altijd de beste manier om waardevolle informatie op te halen en te kunnen begrijpen wat er echt aan de hand is.

Er is winst te behalen bij het ophalen van input bij organisaties in de stad

Er zit veel kennis en ervaring bij de partnerorganisaties van de gemeente in de stad. Sommige van deze organisaties worden door de gemeente ook actief bevraagd op signalen. Andere minder. De gemeente kan gericht gebruik maken van de kennis die er is door een goed relatiemanagement met de organisaties die in en voor de stad werken en organisaties in netwerken bij elkaar te brengen. Dit sluit aan bij een aanbeveling van de Ombudsman en de Rekenkamer Almere uit een eerder onderzoek naar dienstverlening: “Stap uit het stadhuis waar nodig. Om de vraag van burgers te begrijpen is kennis van hun wereld nodig.” (zie ook paragraaf 3.3)



Aanbevelingen

3 **Stem de monitoring af op de beleidsuitgangspunten.**

De monitoringsinstrumenten die beschikbaar zijn voor de raad sluiten niet op de uitgangspunten die genoemd zijn in de conceptvisie. Pas die dus aan als de nieuwe visie op dienstverlening wordt vastgesteld.

4 **Geef relatie- en netwerkmanagement met partners uit de stad en inwoners meer aandacht in de organisatie.**

De gemeente kan door goed relatiemanagement beter gebruik maken van de kennis van organisaties in de stad. Zorg dat organisaties vaste aanspreekpunten hebben binnen de gemeentelijke organisatie. Verwacht van beleidsmedewerkers van de gemeente dat ze op eigen initiatief partners in de stad en inwoners opzoeken en aan hun netwerken bouwen. Zij moeten daar de tijd en ruimte voor krijgen (en nemen) en ook kunnen leren hoe je netwerken opbouwt en onderhoudt.

3 Wat weten we over de ervaringen van inwoners in het algemeen?

In dit hoofdstuk gaan we na in hoeverre we uit deze onderzoeken kunnen afleiden of de dienstverlening in Almere voor inwoners in het algemeen aan de eigen maatstaven voldoet. In Hoofdstuk 4 zoomen we in op de ervaringen van inwoners die moeite hebben met het vinden, lezen en begrijpen van informatie.

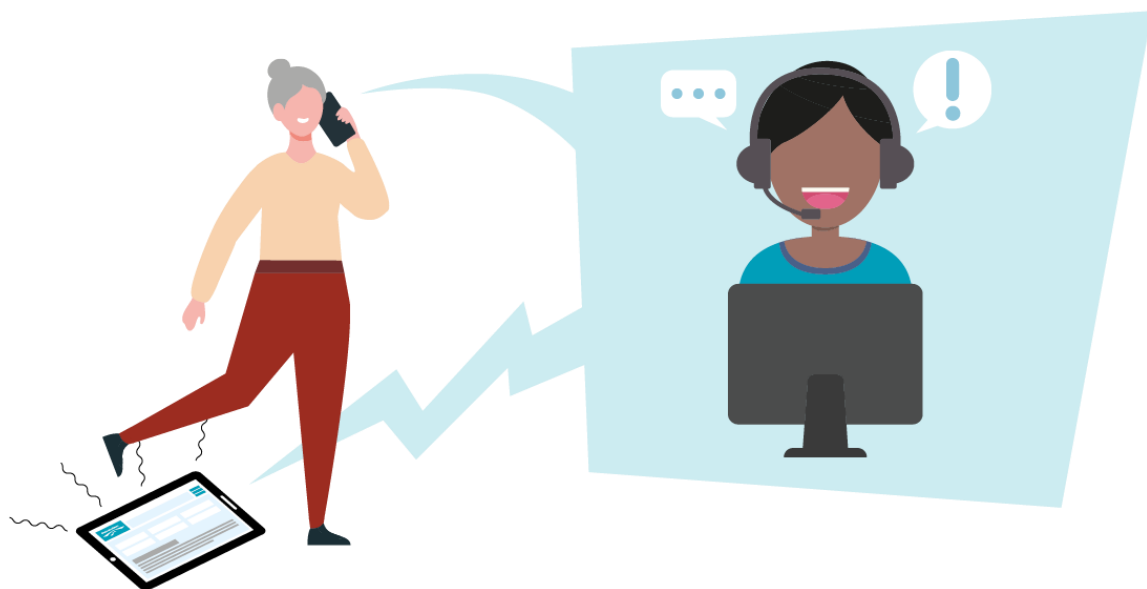
In dit hoofdstuk zoeken we antwoorden op de volgende vragen:

- Wat weten we uit eerder onderzoek onder Almeerders over hun ervaringen met de dienstverlening van de gemeente?
- Ervaren inwoners de dienstverlening als persoonlijk, proactief en toegankelijk?

We hebben daarvoor de volgende openbare onderzoeken gebruikt:

- de gemeentelijke rapportage dienstverlening
- de enquête Almere in de peiling
- het rapport Dienstverlening in de gemeente Almere van Rekenkamer Almere en Ombudsman Metropoolregio Amsterdam
- het jaarverslag van de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam over Almere
- statusonderzoek naar de toegankelijkheid van gemeentelijke websites en apps

Het laatste onderzoek gaat niet over inwonerservaringen, maar om een toetsing aan de eisen voor digitale toegankelijkheid.



Illustratie: De meeste inwoners hebben goede ervaringen met de (telefonische) dienstverlening; de website is het belangrijkste verbeterpunt

3.1 Rapportage dienstverlening

Met de Rapportage Dienstverlening wordt de gemeenteraad op de hoogte gebracht over de ontwikkelingen rondom de dienstverlening van de gemeente Almere. Uit de rapportages over 2022 en 2023 blijkt dat de meeste indicatoren positieve resultaten laten zien. 80% of meer van de inwoners is tevreden over de telefonische dienstverlening, de digitale dienstverlening of het bezoek aan de balie. De rapportages van 2022 en 2023 noemen dezelfde aandachtspunten: de bereikbaarheid van vakafdelingen, doorlooptijden en een lage klanttevredenheid van het bezoek aan de website (42%).

De gemeente monitort in de dienstverleningsrapportage niet of de dienstverlening proactief, persoonlijk of toegankelijk is.



Feiten en cijfers uit de rapportages dienstverlening 2022 en 2023

- 80% van de klanten is tevreden over de telefonische dienstverlening van de gemeente Almere.
- De telefonische bereikbaarheid van het KCC is meer dan 90%.
- 8 op de 10 telefoontjes wordt door het KCC afgehandeld.
- Rond de 90% van de inwoners is tevreden over hun bezoek aan de balie van Burgerzaken.
- Ruim 80% van de klanten is tevreden over de digitale dienstverlening en het gebruik van digitale formulieren op de website. De afhandeling van aanvragen gaat bij de meeste inwoners goed.

Aandachtspunten

- De telefonische bereikbaarheid van vakafdelingen (die 20% van de binnenkomende telefoontjes afhandelen) blijft achter bij de normen die de gemeente heeft gesteld over bereikbaarheid en terugbellen.
- De doorlooptijd van producten voldoet over het algemeen aan de wettelijke termijnen (8, 10 of meer weken), maar niet aan de verwachtingen van inwoners.
- Over de Meldingen Openbare Ruimte (bijvoorbeeld over afval) zijn inwoners niet erg te spreken. In 2022 was 45% tevreden, in 2023 47%. De doorlooptijden verbeteren wel.
- 42% van de inwoners was in 2023 tevreden over hun bezoek aan de gemeentewebsite; een lichte stijging ten opzichte van de 39% in 2022. In dat jaar waren inwoners ontevreden vanwege slechte vindbaarheid en zoekfunctie en niet-werkende links. De website is inmiddels vernieuwd; de gemeente monitort of de tevredenheid daardoor toeneemt.⁶

⁶ Gemeente Almere (2023). [Rapportage dienstverlening 2022](#) en Gemeente Almere (2024). [Rapportage dienstverlening 2023](#).

3.2 Almere in de peiling

Om te achterhalen wat Almeerders van hun stad vinden, nodigt de gemeente inwoners elke 2 jaar uit om deel te nemen aan Almere in de Peiling.⁷ De uitkomsten van die stadsenquête bevatten informatie over de begrijpelijkheid en vindbaarheid van de gemeentelijke informatie, de tevredenheid over de website en de manier waarop Almeerders graag contact hebben met de gemeente. De antwoorden daarop zeggen iets over de toegankelijkheid.

Uit het onderzoek blijkt dat de meerderheid van de inwoners positief is over de gemeentelijke informatievoorziening. 7 tot 9% van de respondenten, vindt de gemeentelijke informatie niet duidelijk. 15% vindt het lastig om aan gemeentelijke informatie te komen. En 23% vindt het lastig om informatie te vinden op de website.⁸ In absolute aantallen is 9% ruim 15 duizend Almeerders en 23% bijna 40 duizend Almeerders.⁹

Almere in de Peiling bevat geen vragen om te achterhalen of de dienstverlening proactief of persoonlijk is.



Feiten en cijfers uit Almere in de Peiling 2024

Informatievoorziening

- 67% vindt dat bewonersbrieven duidelijk zijn.
- 60% vindt de informatie op de gemeentelijke website begrijpelijk.
- 61% vindt de gemeentelijke informatie over het algemeen makkelijk te lezen.

7 tot 9% van de respondenten, is het met die drie uitspraken (helemaal) niet eens. De rest weet het niet of is neutraal. Deze percentages fluctueren de laatste jaren enigszins.

- 55% van de Almeerders vindt dat ze makkelijk aan gemeentelijke informatie komen kunnen komen. 15% is het daar helemaal niet mee eens.
- De helft (48%) van de respondenten vindt dat de gemeente in het algemeen duidelijke informatie geeft. 16% vindt de informatie niet duidelijk.
- 44% vindt de informatie voldoende en 18% vindt dat niet.

⁷ Gemeente Almere (2024) [Almere in de peiling](#).

⁸ Uit Almere in de Peiling blijkt dat twee derde van de inwoners positief is over de website en dat 60% de informatie op de site makkelijk te lezen vindt. Dat is een veel positiever beeld dan naar voren komt uit de dienstverleningsrapportage waar slechts 42% van de bezoekers tevreden was over de site. Het verschil is misschien te verklaren door verschillende onderzoeksmethoden. De dienstverleningsrapportage is bijvoorbeeld gebaseerd op de tevredenheid van bezoekers van de website. Almere in de Peiling is gebaseerd op een enquête onder inwoners. Een verschil in respondenten kan invloed hebben op de uitkomsten van het onderzoek. Ook kan de manier waarop de vragen zijn gesteld de resultaten beïnvloeden.

⁹ <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/70072ned/table?dl=B3B63>

Omdat de cijfers van het CBS alleen beschikbaar zijn over leeftijdsgroepen van 5 jaar, is er voor de berekening uitgegaan van 20-plussers (dat zijn er in Almere 172 duizend). Almere in de Peiling heeft als respondenten 18-plussers, dus de berekende aantallen zullen een lichte onderschatting zijn.



Website

- Twee derde van de Almeerders is (heel) tevreden over de website.
- 71% weet informatie op de website snel en eenvoudig te vinden (de laatste jaren lieten steeds een kleine stijging zien). 23% vindt de informatie niet makkelijk te vinden. De rest is neutraal.
- 69% vindt de website overzichtelijk, 20% vindt dat niet.

Contact opnemen met de gemeente

- De meeste Almeerders nemen het liefst contact op via een digitaal formulier op de website (58%) en dat percentage stijgt. Onder sommige groepen is zo'n formulier minder populair. Dat zijn jongvolwassenen tot en met 29 jaar (45%), 65-plussers (49%) en lageropgeleiden (45%).
- 20% van de Almeerders pakt het liefst de telefoon om contact op te nemen met de gemeente. Dat percentage schommelt met de jaren.
- 8% bezoekt liever de balie, net als in 2022. In 2018 was het voor 18% van de Almeerders nog de favoriete manier om contact op te nemen met de gemeente.
- Van de Almeerders (19%) die ontevreden zijn over de openingstijden van de gemeente, zou 76% willen bellen, 48% de balie bezoeken en 31% willen chatten.

3.3 Onderzoek dienstverlening Rekenkamer en Ombudsman

In 2023 publiceerden de Rekenkamer Almere en de Ombudsman een onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente Almere. In dat onderzoek buigen ze zich over vijf voorbeelden waarbij de dienstverlening soepel of juist stroef verliep. Het gaat om “praktische zaken als het plaatsen van een laadpaal, het passend maken van een woning voor iemand die slecht ter been is of het geven van een nieuwe functie aan een bestaand gebouw”. Voor het onderzoek spreken ze met inwoners en medewerkers van de gemeente. De onderzoekers brengen vervolgens in kaart wanneer de dienstverlening wel of niet goed verloopt. Op grond daarvan formuleren ze aanbevelingen.

Simpele en duidelijke uitgangspunten nodig met ruimte voor maatwerk

Dit zijn de acht aanbevelingen van de Ombudsman en de Rekenkamer Almere voor politiek, bestuur en organisatie om tot goede dienstverlening te komen:

- Geef de uitvoering een centrale plaats in het politieke beleidsproces.
- Streef naar simpele maar duidelijke uitgangspunten in het beleid.
- Organiseer je dienstverlening zo dat burgers waar nodig geholpen worden door een ambtenaar met een naam en een gezicht.
- Stap uit het stadhuis waar nodig. Om de vraag van burgers te begrijpen is kennis van hun wereld nodig.

- Ambtenaren hebben goede steun nodig om passende afwegingen te maken in individuele gevallen (tijd, kennis, expertise, ruggenspraak en ruggensteun).
- Ga bij complexe gevallen sneller het gesprek aan. Dat scheelt tijd en onvrede.
- Bouw systemen om naast fouten ook succesverhalen op te halen.
- Regel niet alles dicht. Succes en fouten hoeven niet altijd vertaald te worden naar een algemene aanpak. Wie maatwerk wil leveren, moet flexibiliteit inbouwen in de dienstverlening.¹⁰

3.4 Jaarverslag Ombudsman 2023

Het jaarverslag over 2023 analyseert de klachten die de Ombudsman over de gemeente Almere heeft ontvangen.

Afstand tussen inwoners en gemeente

Bij de klachten over de dienstverlening van de gemeente, ziet de Ombudsman “een breed gedragen gevoel van afstand tot ambtenaren, het niet gehoord voelen en niet in contact kunnen komen met de gemeente. Voorbeelden zijn klachten over het niet halen van termijnen door de gemeente, geen antwoord krijgen op vragen, communicatie via no-reply emailadressen en anonieme telefoonnummers en het niet nakomen van terugbelverzoeken.”

Tips van de Ombudsman

Om de afstand tot burgers te verminderen adviseert de Ombudsman geen no-reply-mailadressen en anonieme nummers meer te gebruiken en bij terugbelverzoeken de inwoner binnen de afgesproken termijn terug te bellen. Ook raadt de Ombudsman aan de klachtencoördinatie te versterken zodat de kwaliteit verbetert en de gemeente van de klachten kan leren. Daarvoor is het ook nodig om de onderbezetting van de centrale klachtencoördinatie in de gemeente aan te pakken.¹¹

3.5 Toegankelijkheidsonderzoek van gemeentelijke websites en apps

Gemeenten moeten voldoen aan het Besluit Digitale toegankelijkheid. Die vereist dat overheden digitale kanalen toegankelijk maken, toegankelijkheidsverklaringen publiceren en de digitale kanalen blijven verbeteren. Digitale toegankelijkheid wordt niet gemeten met gebruikerservaringen, maar door te toetsen of websites en apps zijn gebouwd volgens bepaalde regels. Websites en apps die helemaal voldoen aan die eisen, kunnen door iedereen worden gebruikt.

De website Dashboard DigiToegankelijk houdt bij wat de status van overheidswebsites is. Daarop is te lezen dat in 2024 twintig van de vijftig websites van de gemeente Almere helemaal of deels voldoen aan de wettelijke verplichting van digitale toegankelijkheid. Dat is een verbetering vergeleken met de veertien in juli 2022.¹² Dertig sites voldoen niet. Vier daarvan voldoen niet aan de richtlijnen, bij 26 sites ontbreekt een

¹⁰ Ombudsman en Rekenkamer Almere (2023). [Dienstverlening in de gemeente Almere](#). Signaleren van patronen in de dienstverlening tussen burger en ambtenaren, agenderen van verbeteringen.

¹¹ Ombudsman Metropoolregio (2024). [Burn-out bureaucratie. Jaarverslag 2023](#).

¹² Bron: dashboard.digitoegankelijk.nl/organisaties/280#list-sites-apps.

toegankelijkheidsverklaring. De gemeente zegt bij 7 sites maatregelen te hebben genomen om ze in de toekomst aan de toegankelijkheidseisen te laten voldoen.

3.6 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk gingen we na wat we uit eerder onderzoek onder Almeerders weten over hun ervaring met de dienstverlening van de gemeente. We wilden ook weten of inwoners de dienstverlening als persoonlijk, proactief en toegankelijk ervaren. Dit is wat we uit de beschikbare onderzoeken kunnen opmaken.

Conclusies

De meeste inwoners hebben goede ervaringen met de dienstverlening

Uit eerdere onderzoeken naar de dienstverlening van de gemeente Almere blijkt dat een meerderheid van de inwoners een goede ervaring heeft met de dienstverlening van de gemeente, vooral bij telefonisch contact.

De website is het belangrijkste verbeterpunt

Over de website zijn inwoners minder tevreden, terwijl veel inwoners de website bezoeken. Bovendien zoeken steeds meer inwoners (inmiddels 58%) het liefste via de elektronische formulieren contact met de gemeente.

Sommige inwoners vinden de informatie van de gemeente niet begrijpelijk of moeilijk te vinden

7 tot 9% van de inwoners, afhankelijk van het kanaal, vind de informatie van de gemeente niet begrijpelijk. 15% van de inwoners vindt het lastig om aan gemeentelijke informatie te komen. En 23% vindt het lastig om informatie te vinden op de website. Voor deze inwoners is de gemeente dus niet zo toegankelijk.

Geen contact krijgen of niet gehoord worden maakt ontevreden

Hoewel de meerderheid van de inwoners tevreden is over de dienstverlening, is er ook een kleine groep waarvoor dat niet geldt. Ontevredenheid ontstaat vaak doordat het inwoners niet lukt om in contact te komen met de gemeente. Bijvoorbeeld als ze niet of te laat teruggebeld worden. Verder zorgen anonieme mailadressen en telefoonnummers voor een gevoel van afstand. De gemeente communiceerde een paar jaar geleden vaak met anonieme nummers, maar dat is aan het veranderen. Als er wel contact is, zijn inwoners ontevreden als ze het gevoel krijgen niet gehoord te worden, als ze te lang moeten wachten op een beslissing of als ze de beslissing niet goed begrijpen.



Aanbevelingen

In hoofdstuk 5 doet de Rekenkamer Almere aanbevelingen op basis van de ervaringen van inwoners.

4 Wat zijn de ervaringen van inwoners met moeite om informatie te vinden, lezen en begrijpen?

In dit hoofdstuk staan de ervaringen centraal van inwoners die moeite hebben met informatie lezen en begrijpen.

- Hoe ervaren zij het (eerste) contact met de gemeente via de website, brieven, telefoon en balie?

Om die vraag te beantwoorden heeft de Rekenkamer Almere contact gezocht met organisaties die veel mensen kennen of ondersteunen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen:

- OpenEmbassy (inburgeraars)
- ABRI, ViP en de LFB (inwoners met een beperking)
- Informatiepunt Digitale Overheid (inwoners met vragen over digitale zaken)
- 8 cliëntondersteuners van Onafhankelijke Cliëntenondersteuning Almere en twee teamleiders van een wijkteam (zij begeleiden inwoners met hulpvragen waar ze zelf niet uitkomen)

Deze organisaties hebben hun ervaringen met de Rekenkamer gedeeld. OpenEmbassy heeft ervaringen opgehaald bij inburgeraars en ABRI, ViP en de LFB hebben de dienstverlening van de gemeente samen met inwoners getest. Zie bijlage 2 voor meer informatie over de organisaties.



Illustratie: Anderstaligen waarderen het als de gemeente hun taal of Engels gebruikt



Over welke inwoners hebben we het in dit onderzoek?

Voor sommige mensen is de reguliere, vaak digitale dienstverlening minder toegankelijk omdat ze bijvoorbeeld moeite hebben met lezen en schrijven of weinig digitale vaardigheden hebben.

Voor dit onderzoek hebben we gesproken met organisaties die deze inwoners ondersteunen. Zij benadrukken dat het om een diverse groep inwoners gaat, die vaak om heel verschillende redenen moeite heeft om de weg naar de gemeente te vinden.

Vaak ervaren mensen meerdere van deze belemmeringen tegelijk.

Waarom is voor sommige mensen de reguliere dienstverlening minder toegankelijk?	Om hoeveel mensen gaat het in Nederland? ¹³
Ze hebben moeite met lezen en schrijven (zijn laaggeletterd).	2,5 miljoen
Ze hebben weinig digitale vaardigheden.	2,5 miljoen
Ze hebben een verstandelijke beperking.	1,1 miljoen
Ze hebben niet-aangeboren hersenletsel.	650.000
Ze spreken de Nederlandse taal niet goed genoeg om de gemeente te begrijpen.	Onbekend
Ze hebben een klein netwerk.	Onbekend
Ze weten niet welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn.	Onbekend
Ze weten niet waar ze naartoe moeten met hun vraag of ze kennen de weg niet.	Onbekend
Ze vinden de procedures te ingewikkeld of ze worden afgeschrikt door moeilijke woorden en termen.	Onbekend
Ze hebben wel problemen, maar geen concrete vraag.	Onbekend

Er is overlap tussen de verschillende groepen dus ze zijn niet bij elkaar op te tellen. Voor laaggeletterden hebben we ook cijfers over Almere gevonden: 15% van de inwoners is laaggeletterd. Dat is een iets groter percentage dan de 12% in heel Nederland.¹⁴

4.1 Ervaringen van inburgeraars

Inburgeraars zijn nieuw in Nederland en spreken de taal nog niet of nauwelijks. Ze weten ook niet hoe de overheid werkt en hebben vaak nauwelijks een netwerk waar ze terecht kunnen met vragen. Tegelijkertijd hebben ze veel praktische vragen aan overheidsinstanties over hoe ze hun leven in Nederland kunnen opbouwen. OpenEmbassy helpt die nieuwkomers en ervaren Nederlanders om samen te leren en slimme oplossingen te

¹³ Bronnen: www.geletterdheidinzicht.nl.

<https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/hulp-aan-de-digibeten-schiet-te-kort/>

<https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2019/10/01/het-aantal-mensen-met-een-licht-verstandelijke-beperking-een-schatting>

<https://hersenz.nl/hersenletsel/feiten-cijfers-niet-aangeboren-hersenletsel>

¹⁴ Bron: geletterdheidinzicht.nl/dashboard.

bedenken voor integratie en inburgering.¹⁵ Met behulp van een expertpool heeft OpenEmbassy de ervaringen van inburgeraars uit de gemeente Almere opgehaald en met de gemeente gedeeld. Het verslag van OpenEmbassy wordt tegelijkertijd met dit onderzoek gepubliceerd.

Dit zijn de belangrijkste bevindingen van OpenEmbassy:

Waardering voor de casemanager inburgering

De inburgeraars uit de expertpool ervaren hun contacten met hun casemanager van de afdeling inburgering als positief.

Waardering voor communicatie in eigen taal of het Engels

Inburgeraars beheersen het Nederlands bij hun eerste contacten met de gemeente onvoldoende. Daarom waarderen ze het als hun begeleider hun eigen taal spreekt (wat soms het geval is) of als ze in het Engels kunnen communiceren (als ze die taal goed genoeg beheersen). Inburgeraars willen goed begrijpen wat ze kunnen verwachten en wat er van hen gevraagd wordt. Als de gemeente – zeker in het eerste jaar en in de eerste brief - daarover communiceert in een taal die ze begrijpen, dan vergroot dat hun gevoel van veiligheid en vertrouwen.

Contact met andere gemeentelijke afdelingen lastiger

Contact zoeken met andere gemeentelijke afdelingen dan inburgering vinden de inburgeraars een stuk ingewikkelder. Zeker degenen die geen Engels spreken, geen digitale vaardigheden hebben of laaggeletterd zijn. Het is onduidelijk waar ze met welke vraag naartoe moeten. Dat maakt de dienstverlening van de gemeente ontoegankelijker voor deze groep. De wijkteams vormen een uitzondering, die ervaren inburgeraars wel als toegankelijk.

De website is gebruiksvriendelijk, maar niet geschikt voor specifieke vragen

Inburgeraars vinden de website gebruiksvriendelijk en geschikt voor algemene vragen. Ze hebben wel moeite om het antwoord op specifieke vragen te vinden. Dat geldt vooral voor inburgeraars die de taal niet beheersen of niet weten hoe de gemeente in elkaar zit.

Ervaringsdeskundigen en informatieoverdracht in de eigen taal helpen

De inburgeraars vertellen dat het leren van de taal helpt om hun weg te vinden. Net als een plek waar ze terechtkunnen met praktische vragen over het leven in Nederland. Het liefst worden ze geholpen door ervaringsdeskundigen die hun moedertaal spreken. Daarom zou het fijn zijn als de gemeente meer medewerkers heeft die de taal van inburgeraars spreken of als de gemeente ervaringsdeskundigen inzet als tolken. De gemeente kan ook een inloopspreekuur organiseren waar mensen in hun eigen taal terechtkunnen. Ook persoonlijke begeleiding of een zelfhulpplatform voor inburgeraars zou hen helpen. Inburgeraars vertellen dat ze zelf willen leren hoe het systeem in elkaar zit, maar dat ze daar wel extra tijd en begeleiding voor nodig hebben.

¹⁵ OpenEmbassy, in opdracht van Rekenkamer Almere (2024). Communicatie met de gemeente Almere. Inzichten van Inburgeraars. De inzichten zijn in een bijeenkomst met de gemeente gedeeld.

OpenEmbassy heeft de bevindingen uit hun onderzoek gedeeld met medewerkers van de afdeling inburgering.

4.2 Ervaringen van inwoners met een beperking

Om de ervaringen van inwoners van en beperking te achterhalen zocht de Rekenkamer Almere contact met drie belangenorganisaties:

- Stichting ABRI (Almeerse Belangengroep voor Recreatie en Integratie verstandelijk gehandicapten)
- Werkgroep ViP (komt op voor mensen met een handicap of beperking in Almere)
- LFB (landelijke vereniging van en voor mensen met een verstandelijke beperking)

In opdracht van de Rekenkamer hebben de drie organisaties samen de dienstverlening getest met mysteryguests. Dit zijn de conclusies van de mysteryguests en hun begeleiders:¹⁶

Positieve ervaringen met KCC en balie

Over het algemeen waren de mysteryguests en hun begeleiders positief over de toegankelijkheid van de gemeente. Met name over de medewerkers aan de telefoon, in de chat en bij de loketten.

Het lukt niet iedereen om zelf een antwoord te krijgen

Het lukt lang niet elke mysteryguest om zelfstandig een antwoord te krijgen of een medewerker te pakken te krijgen. Zonder hulp van de begeleider was het in veel gevallen niet gelukt. Dan waren veel mysteryguests afgehaakt. Ze hebben ook hulp nodig om na te gaan of de gemeente beloften nakomt en doet wat ze nodig hebben. Die hulp biedt de gemeente niet uit zichzelf.

De website is voor verbetering vatbaar

De toegankelijkheid van de website is voor verbetering vatbaar. Over zaken als vormgeving, kleuren, lettertype en contrast op de website zijn de mysteryguests tevreden. Ze vinden de hoeveelheid tekst per blokje meevallen.

Wel vinden ze de website onduidelijk. Als je weet op welke van de twintig knoppen of onderwerpen op de startpagina je moet klikken, lukt het wel. Maar het is voor mysteryguests niet duidelijk welke knop ze moeten hebben. Zo belanden ze in een veelheid van informatie en tekst zonder ondersteunende afbeeldingen en filmpjes of voorleesfunctie.

Als je de zoekfunctie kunt vinden, kan je op die manier bij het juiste onderwerp komen. Maar er zijn ook zoektermen op het gebied van Wmo-dienstverlening die weinig of niets opleveren. Via de plattegrond op website een kapotte lantaarnpaal melden lukt niet. Dat is te ingewikkeld.

Het keuzemenu van het KCC is lastig

De mysteryguests vinden het moeilijk om het keuzemenu aan de telefoon te doorlopen. Op tijd een keuze maken lukt niet goed. De chatbox vonden de meesten wel toegankelijk.

¹⁶ Abri en LFB, in opdracht van Rekenkamer Almere (2025). Mystery Guests toetsten de toegankelijkheid van de gemeente Almere.

Gemeentelijke medewerkers helpen goed

Zodra er persoonlijk contact is met een medewerker, hebben de mysteryguests heel goede ervaringen. Aan de telefoon, in de chat en bij loketten of het wijkteam krijgen ze antwoord op hun vraag. Of ze krijgen een doorverwijzing waar ze dat antwoord kunnen krijgen. Dan voelen ze zich goed geholpen.

De medewerkers van het KCC reageren snel, zowel aan de telefoon als via de chatbox. Ook zijn ze aardig, rustig en geduldig. Ze laten de mysteryguests uitpraten en nemen hen serieus. Ze checken of ze alles goed hebben begrepen en vragen door. De reacties en het taalgebruik is duidelijk. Bij de chatcontacten was dat soms iets minder dan aan het loket of aan de telefoon.

De medewerkers ontzorgen de mysteryguests: ze hebben een paar keer een melding openbare ruimte voor hen gedaan. Een voorbeeld: “Toen duidelijk werd dat Ellis het spannend vond, paste de medewerker van klantcontact haar toon aan, waardoor de toch al vriendelijke dame nog vriendelijker werd. Ze sprak rustig en vroeg steeds of Ellis het goed begrepen had en zei dat ze altijd mag terugbellen als ze iets niet begrijpt.”

Na afloop van het onderzoek hebben de mysteryguests hun ervaringen met medewerkers van de gemeente Almere gedeeld in een klantarena.

4.3 Ervaringen van inwoners met hulpvragen waar ze zelf niet uitkomen

Voor dit onderzoek heeft de Rekenkamer Almere gesproken met 6 organisaties van de Onafhankelijke Cliëntenondersteuning Almere (OCO Almere), en met twee teamleiders van een wijkteam. Ze vertelden het volgende:

Wisselende ervaringen

De ervaringen met de dienstverlening van de gemeente zijn wisselend. De ene keer handelt de gemeente snel en efficiënt, de andere keer niet. Als je als inwoner de weg kent, wordt het makkelijker om contact op te nemen met de gemeente. Je zet de webpagina om meldingen te maken voor de Wmo in je favorieten, je weet welke persoon je moet hebben of je weet dat je een klacht kan indienen als de gemeente niet regeert op een vraag.

Blij met herintroductie balie

Veel mensen die de Rekenkamer heeft gesproken zijn enthousiast over de herintroductie van de balie in het gemeentehuis. Dat is een laagdrempelige mogelijkheid om een vraag te stellen. Het wekt vertrouwen als daar veel vaste en herkenbare gezichten achter zitten.

Bellen gaat meestal goed, maar er zijn verbeterpunten

Telefonisch contact zoeken gaat meestal goed. Ouderen kunnen problemen hebben met het keuzemenu. Als mensen niet direct geholpen kunnen worden, kunnen ze een terugbelverzoek indienen. Dan worden ze niet altijd binnen twee dagen teruggebeld.

Online hulp vragen werkt minder goed

De cliëntondersteuningsorganisaties merken dat de inwoners die bij hen komen vaak nog niet via de website contact hebben gezocht met de gemeente. Of ze hebben dat wel

gedaan, maar konden de informatie die ze nodig hebben niet vinden. Er staat te veel tekst op de website, informatie is moeilijk vindbaar en de uitstraling is niet uitnodigend.

Inwoners die bij de cliëntondersteuningsorganisaties komen, hebben moeite om bijvoorbeeld hun DigiD en inlogcodes te gebruiken. Wat ook niet helpt bij digitale dienstverlening is dat de online procedures continu veranderen. Als je bijvoorbeeld hebt geleerd online te bankieren of in te loggen met DigiD, dan is het maar de vraag hoe lang je van het geleerde gebruik van kunt maken. Na een tijdje kunnen bijvoorbeeld de methodes voor authenticatie veranderen of dingen op een andere plek staan waardoor mensen het gevoel hebben weer terug te zijn bij af. Dat maakt het niet alleen voor ouderen, maar voor alle leeftijdsgroepen lastig om toegang tot digitale dienstverlening te krijgen en behouden.

Brieven worden steeds beter

We hebben niet met alle zes organisaties over de brieven van de gemeente gesproken. Eén organisatie zei daar veel verbeteringen te zien. Wel is het belangrijk om altijd te vermelden waar mensen terechtkomen als ze een brief niet goed kunnen lezen of begrijpen.

Veel ondersteuningsvragen van inwoners zijn taalvragen

Als inwoners de Nederlandse taal niet goed spreken, hebben ze extra ondersteuning nodig om hun weg te vinden. Zeker als ze ook een beperkt netwerk hebben in de stad. Dat geldt niet alleen voor inburgeraars, maar ook voor expats.

Formulieren invullen is vaak een drempel

Voor veel mensen is het al ingewikkeld om een melding te doen. Formulieren invullen is nog lastiger. Omdat ze de vragen niet goed begrijpen, omdat de vragen niet goed aansluiten bij de persoonlijke situatie of omdat ze veel gegevens moeten invullen die ze niet paraat hebben. Als ze stukken moeten aanleveren, maakt dat formulieren invullen nog moeilijker.

Mensen worden ongeduldig als ze niets horen

Inwoners vinden het belangrijk dat de gemeente vragen snel afhandelt. Als een antwoord of besluit uitblijft, worden ze ongeduldig, zeker bij urgente hulpvragen. De gemeente laat tussentijds niet weten wat de status is van de aanvraag. Om te weten hoe het ervoor staat, moet je zelf weer contact opnemen. Het varieert sterk hoe snel de gemeente Wmo-aanvragen afhandelt.

Inwoners worden heel veel doorverwezen

Organisaties die een inwoner niet kunnen helpen verwijzen door naar een ander loket. Dat gebeurt veel: inwoners worden heen en weer gestuurd tussen gemeente, wijkteam, cliëntenondersteuning, een inloopsprekuren en individuele hulporganisaties.

Complexe gevallen komen soms bij vrijwilligers terecht

Soms kan de gemeente een vraag niet afhandelen, omdat de hulpvraag moeilijk is op te lossen of vanwege wachtlijsten. Daardoor komen er ingewikkelde hulpvragen op het bordje van vrijwilligers terecht. Die kunnen de inwoner vaak ook niet verder helpen, maar willen iemand niet aan zijn lot overlaten.

Sommige inwoners weten de gemeente helemaal niet te vinden, andere haken af na een negatieve ervaring

Enkele organisaties vertellen dat sommige inwoners nooit met een hulpvraag bij de

gemeente terechtkomen. Omdat ze de weg niet kennen of niet weten dat ze hulp en ondersteuning kunnen krijgen bij hun vraagstukken. Via informele netwerken (vrienden, familie, burens) zou informatie van de gemeente hen wel kunnen bereiken.

Inwoners die hulp zoeken, geven het soms op, omdat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd of zonder begeleiding een te ingewikkeld formulier moeten invullen met ingewikkelde gegevens. Dat maakt mensen onzeker. Sommige inwoners stoppen na zo'n ervaring met hulp zoeken. Hetzelfde gebeurt na een afwijzing. Terwijl ze de hulp die ze nodig hebben op een andere plek wel zouden kunnen krijgen als ze maar wisten wat ze moesten doen.

4.4 Ervaringen van inwoners met vragen over digitale zaken

Bij het Informatiepunt Digitale Overheid heeft de Rekenkamer Almere gesproken met medewerkers. Ook heeft de Rekenkamer een spreekuur bezocht om te zien welke vragen inwoners daar stellen. De bezoekers van het spreekuur kunnen de digitale ontwikkelingen niet meer bijbenen. Het zijn vaak mensen van middelbare leeftijd of ouderen en mensen die de taal niet goed spreken. Ze komen naar het informatiepunt omdat ze zelfstandig willen zijn. Jongeren hebben ook vragen, maar kloppen daarmee meestal bij hun ouders aan voor hulp.

Dit kunnen we opmaken uit de ervaringen van bezoekers van het informatiepunt:

Digitale kanalen gebruiken vraagt veel van inwoners

Wie digitale kanalen wil gebruiken, heeft een mobiele telefoon nodig voor verificaties, een mailadres en allerlei accounts met wachtwoorden en verificatiemethodes. Het komt vaak voor dat inwoners oude smartphones hebben die niet goed meer functioneren. Daardoor kunnen ze de benodigde stappen moeilijk uitvoeren.

Veel mensen begrijpen brieven niet

Taalproblemen, maar ook onzekerheid zorgen dat inwoners brieven niet begrijpen. Ze durven geen fouten te maken omdat ze denken dat ze de overheid te vriend moeten houden. Ze hebben iemand nodig die meekijkt en geruststellend zegt dat het goed is.

Veel mensen weten niet wat ze van de gemeente moeten doen

Veel mensen met een hulpvraag die de gemeente doorstuurt naar het Informatiepunt Digitale Overheid, kunnen daar niet vertellen wat de gemeente van hen vraagt.

Mensen vinden het lastig om in veel stappen informatie aan te leveren

Inwoners die een beroep doen op het Informatiepunt Digitale Overheid moeten soms veel informatie aanleveren voor een aanvraag of veel stappen doorlopen.

Voorbeeld: je bent 75+ en je wilt je rijbewijs verlengen via de gemeente. Dan heb je een gezondheidsverklaring nodig, maar de gemeente geeft het aanvraagformulier daarvoor niet meer op papier. Je moet het online aanvragen met je DigiD en een Ideal-betaling. Dat kunnen de mensen niet die bij het Informatiepunt komen. Veel inwoners zijn ook niet gewend dat je eerst moet betalen en dan maar moet afwachten of je het krijgt met de post. Een andere mogelijkheid is om het CBR te bellen voor een papieren versie van het formulier.

Dat kost 11 euro extra. Nadat je het formulier per post hebt gekregen, moet je het invullen en terugsturen. Dan vraagt het CBR weer om een doktersverklaring. Kortom: voordat je weer terug kunt naar de gemeente, ben je zo weer weken verder.

Veel hulpaanbod, veel doorverwijzingen

De informatiepunten verwijzen inwoners door als ze zelf niet kunnen helpen. Ze zien dat er in Almere veel hulpaanbod is. Veel aanbieders lijken hetzelfde aanbod te hebben, maar hanteren verschillende aanmeldprocedures. Soms zijn ze meer concurrenten van elkaar dan dat ze elkaar aanvullen. Verwijzers kennen vaak maar één aanbieder. Als die geen plek heeft dan stukt het. Bij veel verloop van personeel bij een verwijzer blijft dat probleem ook bestaan.

4.5 Conclusies en aanbevelingen

De mensen en organisaties die de Rekenkamer heeft gesproken, melden gelijksoortige ervaringen. De meeste inwoners die ze vertegenwoordigen weten de weg te vinden in de gemeente. Er is een groep die nooit bij de gemeente aanklopt.¹⁷ Anderen kloppen wel aan, maar haken ergens onderweg af omdat ze geen antwoord krijgen, het antwoord niet begrijpen of omdat ze worden doorverwezen van het ene naar het andere loket.

Conclusies

Dit zijn de conclusies die breed gedragen werden:

Direct contact is onmisbaar

Uit de ervaringen van de verschillende groepen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen, blijkt dat het directe en persoonlijke contact met een medewerker van de gemeente onmisbaar is. Bij persoonlijk contact voelen mensen zich al snel goed geholpen door de gemeente Almere. De inburgeraars leunen sterk op hun casemanager, die ze direct kunnen benaderen met vragen. Mensen met een verstandelijke beperking vinden hun weg makkelijker als ze iemand te spreken krijgen via de telefoon of chat of aan de balie. Ze voelen zich dan goed geholpen. Het enige minpuntje is het keuzemenu dat mensen moeten doorworstelen als ze met de gemeente bellen. Inwoners zeggen dat persoonlijk contact en een vertrouwd gezicht enorm helpen. Net als medewerkers die luisteren en doorvragen. Als het niet goed gaat, dan zit het 'm daar ook meestal in.

De website wordt nauwelijks gebruikt

Inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen, weten op de website niet makkelijk te vinden wat ze zoeken. De wens van de gemeente om zoveel mogelijk digitaal af te kunnen handelen, is voor deze groepen (nog) niet aan de orde. Persoonlijk contact, van mens tot mens blijft nodig.

Anderstaligen waarderen het als de gemeente hun taal of Engels gebruikt

Sommige inwoners hebben vooral moeite met de Nederlandse taal. Zij hebben extra ondersteuning nodig, omdat er weinig tot geen informatie beschikbaar is in andere talen. Inburgeraars zeggen dat ze zich willen leren redden in Nederland en in het Nederlands.

¹⁷ De gemeente Almere organiseert begin 2025 een sessie met verschillende organisaties om uit te zoeken hoe ze deze mensen beter kunnen bereiken.

Maar als zij net in de gemeente zijn komen wonen, krijgen ze het liefst meer en vaker informatie in het Engels of in hun eigen taal. Dat laatste kan bijvoorbeeld via een netwerk van ervaringsdeskundigen. Ook andere organisaties zien dat het niet begrijpen van de Nederlandse taal de gemeente ontoegankelijk maakt. Daardoor krijgen ze extra aanloop van mensen die ondersteuning nodig hebben.

Onzekerheid is een constante factor in het contact met de gemeente

Mensen durven geen fouten te maken en willen zeker zijn dat ze het goed doen. Ze willen de overheid te vriend moeten houden. Onzekerheid is er vooral als ze veel informatie moeten aanleveren of formulieren moeten invullen die niet aansluiten bij hun persoonlijke situatie. Er is iemand nodig die meekijkt en geruststellend zegt dat het goed is. En die ook heel duidelijk uitlegt wat er daarna moet gebeuren.

Mensen die hulp vragen worden heel veel doorverwezen

Het aanbod van ondersteuning is groot: inwoners kunnen onder meer terecht bij gemeente zelf, wijkteams, Informatiepunt Digitale Overheid, samenwerkingspartners, Onafhankelijke Organisaties voor Cliëntenondersteuning (waar verschillende organisaties onder hangen) en vrijwilligers. Zelfs voor professionals is het niet altijd duidelijk wat er is en wat het aanbod inhoudt.

Er zijn veel routes die een inwoner kan afleggen om antwoord te vinden op de (hulp)vraag. En dus wordt er steeds maar doorverwezen. De hulpvraag gaat door de Almeerse flipperkast heen. Met het risico dat de bal in een zwart gat verdwijnt. Omdat er geen eenduidig aanspreekpunt is, kunnen hele complexe vragen bij vrijwilligers terechtkomen.



Aanbevelingen

In hoofdstuk 5 doet de Rekenkamer Almere aanbevelingen op basis van de ervaringen van inwoners.

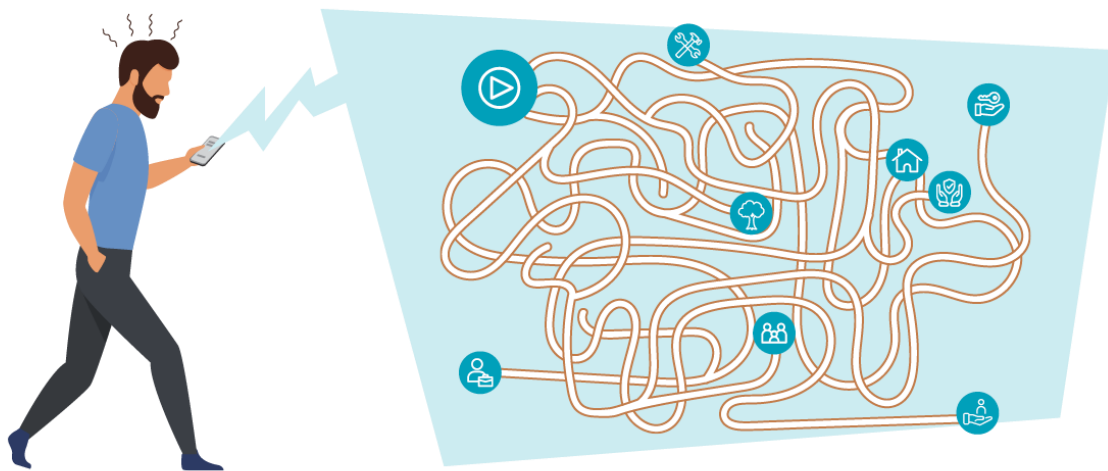
5 Leren van ervaringen van inwoners met moeite om informatie te vinden, lezen en begrijpen

In dit hoofdstuk kijken we naar wat we kunnen leren van de ervaringen van inwoners. In de gesprekken en bijeenkomsten die de Rekenkamer Almere voor dit onderzoek heeft gehad, kwamen daarvoor al veel tips voorbij van ervaringsdeskundigen en organisaties die hen ondersteunen. In dit hoofdstuk zetten we die op een rij, verbinden we die andere bevindingen in dit onderzoek en sluiten we af met een aantal aanbevelingen.

- Welke aanbevelingen zijn er voor de gemeente Almere om de dienstverlening te verbeteren voor inwoners die moeite hebben met informatie lezen en begrijpen?

Op basis van:

- De bevindingen uit hoofdstuk 3 en 4
- Bijeenkomst georganiseerd door de Rekenkamer op 15 januari 2025



Illustratie 5: Toegankelijkheid is ook: een snelle en eenvoudige route naar echte hulp

5.1 Luister naar inwoners, wees duidelijk en help mensen elkaar te helpen

Uit dit onderzoek blijkt dat inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen de persoonlijke contacten met medewerkers van de gemeente waarderen. Wat maakt dat het contact tussen een medewerker en een inwoner prettig en goed verloopt?

Goed luisteren is het allerbelangrijkste

Bij het eerste contact is het belangrijk dat medewerkers van de gemeente de tijd kunnen nemen om naar iemand te luisteren. Mensen willen zich gehoord en gezien voelen. Over het algemeen gaat dit heel goed in Almere, zo blijkt uit dit onderzoek.

Maak inwoners duidelijk wat ze kunnen verwachten

Inwoners zijn vaak onzeker in hun contact met de overheid, dus laat weten wat ze kunnen verwachten. Geef statusupdates en schrijf in brieven duidelijk op wat mensen moeten doen en waar ze terecht kunnen als ze de brief niet begrijpen of vragen hebben. Als mensen worden doorverwezen, vinden ze fijn dat het contact snel tot stand komt en de organisatie naar wie wordt doorverwezen vindt het fijn om te weten waarom een inwoner naar hen wordt doorverwezen.

Zorg voor vaste en vertrouwde gezichten

Voor inwoners en cliëntondersteuningsorganisaties is het soms een drempel om met de gemeente te bellen. Je wilt het liefste het 06-nummer van een vast aanspreekpunt hebben om direct mee te communiceren. Vertrouwde gezichten achter een balie of een vast contactpersoon verlagen de drempel om contact op te nemen.

Voor de gemeente Almere is het steeds gebruikelijker dat medewerkers met inwonercontact hun 06-nummers met hen delen. Voor de afdeling Werk & Inkomen is het bijvoorbeeld al een standaard werkwijze. In hoofdstuk 2 van dit onderzoek heeft de Rekenkamer Almere een aanbeveling gedaan over het verbeteren van het netwerkmanagement van de gemeente.

Help mensen elkaar te helpen

Inwoners die zich afzijdig houden en niet weten dat ze ondersteuning kunnen krijgen van de gemeente, zijn niet gebaat bij websites en folders. Wel bij meer contacten met andere inwoners. Welke hulp er is en hoe je die kan vragen horen mensen vaak van elkaar.

Voor de mensen die hulp nodig hebben bij het vinden, lezen en begrijpen van informatie kan een goed netwerk dus heel behulpzaam zijn. In dat netwerk kunnen ze vragen stellen, hulp krijgen en gaat informatie van mond tot mond. Het sociale weefsel in de stad is dus heel belangrijk.

Niet iedereen hoeft door een professional doorverwezen te worden. Nieuwkomers zeggen bijvoorbeeld dat zij graag geholpen zouden worden door ervaringsdeskundigen die als rolmodellen kunnen fungeren en hen in hun eigen taal kunnen uitleggen hoe ze succesvol kunnen inburgeren. In paragraaf 5.4 gaan we hier dieper op in.

5.2 Een duidelijke website

De bruikbaarheid van de website van de gemeente Almere is een belangrijk verbeterpunt. Uit de Rapportage Dienstverlening van de gemeente en Almere in de Peiling blijkt dat inwoners over de website minder tevreden zijn. Uit dit onderzoek van de Rekenkamer blijkt dat de verschillende groepen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen, de website niet of nauwelijks gebruiken. De website is nog niet uitnodigend genoeg en sommige onderwerpen op de site sluiten nog niet aan op de manier waarop inwoners zoeken. Het aanvragen van hulpmiddelen is daarvan een belangrijk voorbeeld.

De gemeente Almere wil dat meer inwoners de digitale kanalen gebruiken en werkt hard aan het verbeteren van de website. Die verbeteringen worden vooral aangevlogen vanuit de digitaliseringsstrategie. Dat betekent dat er veel aandacht is voor zaken als omnichannel-dienstverlening (makkelijk kunnen switchen van chat, naar telefoon, naar mail), het optimaliseren van processen en het inrichten van een persoonlijke omgeving voor inwoners.

Maar het probleem dat inwoners ervaren is dat ze op de website niet kunnen vinden wat ze zoeken. Of dat ze de informatie op de website niet begrijpelijk vinden. Het probleem van de website is dus vooral een communicatievraagstuk.

De afdeling communicatie werkt aan het verbeteren van de website, maar met meer mensen en middelen kan de afdeling de website sneller verbeteren en ervoor zorgen dat het perspectief van inwoners centraal staat bij het aanbieden van informatie.

Het college heeft de toegankelijkheid van de website als prioriteit benoemd binnen het thema Diversiteit & Inclusie. Dus vanuit het oogpunt van digitale inclusie zijn hier mogelijkheden om te doen wat nodig is.

Almere.nl is digitaal toegankelijk, maar veel andere gemeentelijke websites en apps nog niet. Ook daar ligt dus nog een verbeterpunt, maar dat wordt door de gemeente al goed opgepakt.

5.3 Volwaardige niet-digitale dienstverlening

Het directe contact met een medewerker van de gemeente is onmisbaar voor mensen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen. En dat gaat ook meestal goed in de gemeente Almere. Bij persoonlijk contact via de telefoon, de balie en de wijkteams voelen mensen zich al snel goed geholpen door de gemeente Almere.

De wens van de gemeente om zoveel mogelijk digitaal af te kunnen handelen, is voor deze groepen (nog) niet aan de orde. Persoonlijk contact, van mens tot mens, blijft nodig. Dit bevestigt het belang van de beleidskeuze die de gemeente Almere heeft gemaakt dat er naast de digitale dienstverlening ook een alternatief moet zijn voor mensen die willen bellen of langskomen of hun aanvraag op papier willen doen.

Zorg er wel voor dat de digitale en fysieke route gelijkwaardig zijn. Mensen willen niet het gevoel krijgen dat ze minder waard zijn omdat ze iets niet kunnen.

In hoofdstuk 1 heeft de Rekenkamer Almere de aanbeveling gedaan om het uitgangspunt dat de dienstverlening toegankelijk moet zijn, concreter uit te werken. Hou bij die uitwerking rekening met deze behoefte van inwoners.

5.4 Communiceren in andere talen

Tijdens een bijeenkomst die de Rekenkamer Almere naar aanleiding van dit onderzoek organiseerde, gingen de betrokken organisaties en medewerkers van de gemeente dieper in op de vraag hoe de dienstverlening toegankelijker is te maken door te communiceren in de eerste taal van inwoners of in het Engels.

Communiceren in andere talen: hoe dan?

Door in meerdere talen te communiceren kan de gemeente meer inwoners wijzen op ondersteuningsmogelijkheden (bijvoorbeeld in het sociaal domein) en op verplichtingen zoals belasting betalen en afval op de juiste manier aanbieden.

Beleid Almere: ‘Nederlands, tenzij...’

In de gemeente Almere is het uitgangspunt in het (ver)taalbeleid voor communicatiemiddelen zoals brieven, flyers, folders en posters: ‘Nederlands, tenzij...’. Dat uitgangspunt hanteert de Rijksoverheid ook. De communicatie van de gemeente Almere is dus in het Nederlands, met een extra andere taal als dat nodig is. Bij die ‘tenzij’ biedt de gemeente maatwerk voor bepaalde doelgroepen en in bepaalde situaties, zodat iedereen gelijkwaardig kan meedoen in de samenleving.

Welke extra taal?

Communicatie aanbieden in andere talen is makkelijker gezegd dan gedaan. De gemeente of afdeling weet niet altijd wat de eerste taal is van de inwoner. Dat maakt het moeilijk om geprinte communicatiemiddelen in de juiste taal aan te bieden. Verder wil de gemeente dat alle nieuwkomers in het Nederlands geïnformeerd worden met het oog op inburgering. Dat hoeft natuurlijk niet uit te sluiten dat een gemeente het mogelijk maakt om naast het Nederlands ook in andere talen te communiceren.

Vertaalfunctie

In 2024 is er een motie ingediend in de gemeenteraad om een vertaalfunctie aan de website toe te voegen.¹⁸ Daar gaat de afdeling communicatie nu uitvoering aan geven. De vertaalfunctie sluit aan bij het coalitieakkoord. Daarin staat dat de websites van de gemeente gebruiksvriendelijk en breed toegankelijk moeten zijn, wat ook betekent dat essentiële webpagina's in meerdere talen beschikbaar zijn.

Afwegingskader voor het gebruik van andere talen

De afdeling communicatie en het KCC hebben onlangs een afwegingskader opgesteld dat onder bepaalde voorwaarden meer ruimte biedt om in andere talen te communiceren. Het afwegingskader is vastgesteld en staat op intranet, maar wordt nog niet overal toegepast.

Steeds meer Engels

De website van de gemeente is voor een deel vertaald naar het Engels. Inwoners kunnen

¹⁸ Zie documentwijzer.raadvanalmere.nl/app/document?url=https%3F%3Fapi.notubiz.nl%3Fdocument%3F14163630%3F1.

ook bij het KCC aangeven dat ze graag in het Engels communiceren. Ongeveer tien procent van de bellers maakt daar gebruik van. Inburgeraars kunnen in 1-op-1-gesprekken met medewerkers ook met Engels terecht en soms zelfs met hun moedertaal. Voor Oekraïners is wel informatie in de eigen taal beschikbaar. Brieven aan inwoners zijn in de gemeente bijna altijd in het Nederlands.

Netwerken van anderstaligen inschakelen

Organisaties geven aan dat de gemeenten de e netwerken in de stad slimmer kan benutten. Zo helpt het netwerk van anderstaligen van OCO Almere, graag inwoners om informatie te vertalen. De gemeente kan ook in brieven contactgegevens zetten van een organisatie of het wijkteam die een inwoner kunnen helpen met het vertalen van een brief of de inhoud daarvan kan uitleggen.

5.5 Minder doorverwijzen

Tijdens een bijeenkomst die de Rekenkamer Almere naar aanleiding van dit onderzoek organiseerde, gingen de betrokken organisaties en medewerkers van de gemeente ook dieper in op de vraag hoe de dienstverlening toegankelijker is te maken door minder door te verwijzen.

Minder doorverwijzen: hoe dan?

Veel doorverwijzen vergroot de kans dat inwoners afhaken. In het onderzoek van de Rekenkamer en het gesprek daarover met medewerkers van de gemeente en organisaties uit de stad, kwamen de volgende zaken naar voren die doorverwijzen in de hand werken.

Inwoners hebben meerdere hulpvragen

Inwoners doorverwijzen van de ene naar de andere organisatie gebeurt vaak als inwoners meerdere problemen hebben die elkaar versterken of juist weer andere problemen uitlokken. Het is dan een kluwen wol die je uit elkaar moet halen.

Het ondersteuningsaanbod in Almere is ondoorzichtig

Het is zelfs voor professionals niet altijd duidelijk welk aanbod er in de gemeente is, wat het inhoudt en wat de verschillen zijn tussen de aanbieders.

Doorverwijzen voelt beter dan afwijzen

De gemeente of een organisatie kan niet altijd een oplossing bieden. Dat speelt bijvoorbeeld als iemand een woning zoekt. Wie kan doorverwijzen, hoeft niet te zeggen 'ik kan je niet helpen'.

In het gesprek kwamen een paar manieren ter sprake om het aantal doorverwijzingen te laten afnemen zodat inwoners eerder de hulp en antwoorden krijgen die ze zoeken.

Zet casemanagers of regievoerders in

Geef inwoners die hulp nodig hebben van verschillende instanties een casemanager of regievoerder die de weg weet en buiten de gebaande paden kan werken. De gemeente Almere heeft die werkwijze in het verleden toegepast, in samenwerking met de Ombudsman.

Werk gelijkwaardig samen met vrijwilligersorganisaties

Zorg dat vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties gelijkwaardige samenwerkingspartners zijn. Bouw sterke netwerken tussen de mensen die voor die

organisaties werken. Daardoor kunnen ze elkaar beter vinden en ontdekken wat de andere organisaties voor inwoners kunnen betekenen. Dat kan helpen om inwoners gerichter door te verwijzen.

Breng hulp onder één dak

In het Financieel Huis zitten nu meerdere organisaties bij elkaar die elkaar aanvullen. Ze bieden ondersteuning bij vraagstukken rondom geldkwesties en de financiële administratie van inwoners. Ze organiseren inloopuren en doen ook langere trajecten bij de mensen thuis. De betrokken partijen merken dat ze elkaar beter kennen en mensen meteen warm kunnen overdragen. Inwoners worden dan in één keer geholpen met verschillende financiële vragen. De gemeente zou die bundeling van ondersteuning vanuit een netwerk van organisaties ook kunnen organiseren bij andere thema's waarbij inwoners vaak vastlopen in het hulpaanbod.¹⁹

Ruim baan voor informele initiatieven in de wijk

In wijken ontstaan spontaan vormen van hulp en ondersteuning die veel beter kunnen aansluiten bij de behoeften van inwoners omdat ze laagdrempeliger zijn.

5.6 Conclusies en aanbevelingen

Voor dit onderzoek heeft de Rekenkamer Almere contact gezocht met organisaties die veel mensen kennen of ondersteunen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen. Zij zien verschillende groepen in de samenleving voor wie de reguliere (digitale) dienstverlening in Almere niet altijd even toegankelijk is. Het gaat om een diverse groep mensen die vaak verschillende beperkingen combineert. Ze spreken de taal niet, hebben een beperking of kunnen niet goed omgaan met computers. Ook hebben ze vaak een klein netwerk en weten ze niet dat ze hulp kunnen krijgen en hoe ze daar om moeten vragen.

Conclusies

Goede dienstverlening is: luisteren, verwachtingen managen en vertrouwde gezichten

Mensen willen zich gehoord en gezien voelen. Dat is het allerbelangrijkste en over het algemeen gaat dit heel goed in Almere. Verwachtingenmanagement is belangrijk: inwoners willen weten waar ze aan toe zijn en statusupdates krijgen als ze bijvoorbeeld een aanvraag indienen. Vertrouwde gezichten achter een balie of een vast contactpersoon verlagen de drempel om contact op te nemen.

De website kan duidelijker

De bruikbaarheid van de website van de gemeente Almere is een belangrijk verbeterpunt. Inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen kunnen op de website niet vinden wat ze zoeken. Of ze vinden de informatie op de website niet begrijpelijk.

De afdeling communicatie werkt aan het verbeteren van de website, maar met meer mensen en middelen kan de afdeling de website sneller verbeteren en ervoor zorgen dat het perspectief van inwoners centraal staat bij het aanbieden van informatie.

¹⁹ Zie www.almere.nl/werk/rondkomen-in-almere/hulp-advies-en-cursussen/het-financieel-huis.

Het college heeft de toegankelijkheid van de website als prioriteit benoemd binnen het thema Diversiteit & Inclusie. Dus vanuit het oogpunt van digitale inclusie zijn hier mogelijkheden om te doen wat nodig is.

Communiceren in andere talen maakt de dienstverlening toegankelijker

Sommige inwoners hebben vooral moeite met de Nederlandse taal. Zij hebben extra ondersteuning nodig, omdat er weinig tot geen informatie beschikbaar is in een taal die ze begrijpen. Organisaties krijgen daardoor extra aanloop van mensen die taalondersteuning nodig hebben.

Het taalbeleid van de gemeente Almere gaat uit van 'Nederlands, tenzij...', maar in de praktijk ontstaan er binnen de gemeente mogelijkheden ook andere talen te gebruiken, vooral Engels. Er is een afwegingskader voor communiceren in andere talen en in de raad is een motie aangenomen om de informatie van de website makkelijk te vertalen. Het coalitieakkoord stelt dat de gemeente de website ook toegankelijk wil maken voor anderstaligen.

Communiceren in andere talen kent spanningsvelden, maar in de praktijk blijken er mogelijkheden te zijn om binnen het uitgangspunt van 'Nederlands, tenzij...' manieren te vinden om inwoners ook in andere talen te bedienen als dat behulpzaam en efficiënt kan zijn.

De gemeente kan ook de hulp invoeren van (organisaties van) meertalige inwoners. Die kunnen anderen ondersteunen door gemeentelijke informatie te vertalen en toe te lichten. Inburgeraars zeggen bijvoorbeeld graag geholpen te worden door ervaringsdeskundigen die hun vragen kunnen beantwoorden in hun eigen taal. Het faciliteren van inloopsprekuren daarvoor en vergelijkbare initiatieven ondersteunt ook het uitgangspunt van de gemeente Almere om ervaringsdeskundigheid een prominente plek te geven bij het inrichten van de dienstverlening.

Verschillende inwoners hebben een andere benadering nodig

Onzekerheid speelt een grote rol in de contacten met de gemeente. Mensen durven geen fouten te maken om de overheid te vriend te houden. Er is iemand nodig die meekijkt en geruststellend zegt dat het goed is. En die daarna uitlegt wat er moet gebeuren.

Voor de inwoners die niet om de hulp vragen die ze nodig hebben, kan een goed netwerk heel behulpzaam zijn. In dat netwerk kunnen ze vragen stellen, hulp krijgen en gaat informatie van mond tot mond.

Toegankelijkheid is ook: een snelle en eenvoudige route naar echte hulp

Bij toegankelijkheid denken mensen vaak vooral aan begrijpelijke taal en digitale toegankelijkheid. De organisaties die we spraken zien dat ook andere zaken toegankelijkheid verminderen: een ondoorgrondelijk ondersteuningsaanbod, inwoners die hun weg niet kunnen vinden of ingewikkelde procedures. Het aanbod van ondersteuning in Almere is zelfs zo onoverzichtelijk dat ook professionals het niet altijd overzien. Mede daardoor wordt er veel doorverwezen. En ook doordat professionals liever geen nee verkopen, komen soms complexe vragen bij vrijwilligers terecht.

Het doorverwijzen van mensen is een klassiek en hardnekkig probleem in het sociaal domein dat niet alleen in Almere speelt. De oplossing wordt vaak gezocht in meer samenwerken of regievoering. Ook in Almere is daar volop mee geëxperimenteerd. Het Financieel Huis is daar een recent voorbeeld van. Tegelijkertijd lijken deze oplossingen ook een vorm van symptoombestrijding te zijn. Het is goed om overzicht te hebben, maar de kern van het probleem (vele organisaties en veel hulpaanbod) verandert niet, terwijl de gemeente daar wel de hand in heeft al het om het formele hulpaanbod gaat.



Aanbevelingen

Website

- 5 **Geef het verbeteren van de website meer prioriteit. Zet in op begrijpelijke informatie die makkelijk te vinden is.**
Omdat de gemeente zoveel mogelijk mensen digitaal wil ondersteunen, is er nog een grote slag te slaan bij het verbeteren van de website, en dan met name hoe de gemeente de informatie daarop aanbiedt. Een belangrijke stap is om de website zo in te richten, dat mensen makkelijker het antwoord op hun vraag vinden. Bijvoorbeeld door meer aan te sluiten op hoe mensen op de website naar het antwoord op hun vraag zoeken en meer begrijpelijke taal te gebruiken. Daar is de afdeling communicatie al mee bezig, maar het kan sneller door er meer mensen en middelen op in te zetten. De toegankelijkheid van de website is niet voor niets als prioriteit benoemd door het college binnen het thema Diversiteit & Inclusie.

Communiceren in andere talen

- 6 **Doe meer ervaring op met het communiceren in andere talen.**
Met het nieuwe afwegingskader kan de organisatie oefenen met het gebruik van andere talen naast het Nederlands. Pas dat een paar keer bewust toe, en test het met inwoners om ervan te kunnen leren. Zo kan een werkwijze ontstaan die recht doet aan de keuze om het Nederlands voorop te stellen, maar ook rekening houdt met de noodzaak om alle inwoners op een goede wijze op hun rechten en plichten te kunnen wijzen.
- 7 **Faciliteer netwerken van ervaringsdeskundigen die meerdere talen spreken en die inwoners kunnen helpen met vertalen en wegwijs maken**
Zoek samen met meertalige inwoners naar manieren om inwoners te helpen om de weg te vinden in de Nederlandse maatschappij. In dit onderzoek gaven inburgeraars aan graag hulp en informatie te krijgen van ervaringsdeskundigen met dezelfde moedertaal die goed Nederlands spreken en iemand wegwijs kunnen maken. Verken deze optie verder.

Minder doorverwijzen

- 8 **Faciliteer dat organisaties in de stad elkaar kennen en kunnen samenwerken om inwoners te ondersteunen**
Koppel het informele netwerk van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties

aan het netwerk van organisaties met professionals. Zorg dat mensen elkaar kennen en elkaars 06-nummers hebben zodat ze 'warm' naar elkaar kunnen doorverwijzen. Maak actiegericht afspraken over ieders rol, en neem het Financieel Huis waar verschillende organisaties vanuit hun eigen rol samenwerken (en elkaar aanvullen en versterken) als voorbeeld van goede samenwerking.

9 **Maak het ondersteuningsaanbod van de gemeente eenvoudiger en daarmee overzichtelijker**

Uit dit onderzoek blijkt dat ontoegankelijkheid niet alleen wordt veroorzaakt doordat inwoners informatie niet kunnen lezen of begrijpen, maar ook door de onoverzichtelijkheid van het hulp- en ondersteuningsaanbod. Je kunt dan wegwijzers neerzetten in dat aanbod met behulp van doorverwijzende instanties, maar een doolhof blijft een doolhof. Probeer daarom ook manieren te vinden om het aanbod eenvoudiger en daarmee overzichtelijker te maken. Zowel het eigen aanbod als dat van door de gemeente gefinancierde organisaties.

Bijlage 1 Bronnen van de gemeentelijke visie op dienstverlening

Digitaliseringsstrategie

De digitaliseringsstrategie van de gemeente Almere heeft als doel om maatschappelijke vraagstukken beter, sneller en met minder kosten op te lossen. Ook de dienstverlening van de gemeente valt daaronder. Bij digitale dienstverlening heeft de gemeente Almere de ambitie een inlevende dienstverlening te bieden voor iedereen. “Dit betekent dat we persoonlijke, toegankelijke en proactieve dienstverlening bieden. Dit doen we door standaardisering en digitalisering van de dienstverlening waar het kan, zodat er ruimte is voor maatwerk waar dat nodig is.”²⁰

Coalitieakkoord ‘Samen bouwen aan Almere’

In het coalitieakkoord is diversiteit en Inclusie opgenomen als bestuurlijke ambitie. De toegankelijkheid van de gemeente is daar onderdeel van. Daarbij gaat het vooral om de toegankelijkheid van de openbare ruimte, maar ook om de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening. “De gemeentelijke website moet toegankelijk zijn voor laaggeletterden, anderstaligen en slechtzienden.”²¹

Ook bij het onderwerp dienstverlening en samenwerking met de stad heeft het college een aantal ambities. Bijvoorbeeld de samenwerking versterken tussen inwoners, vrijwilligers, buurten en gemeente door wijk- en buurtgericht te werken. Verder maakt de gemeente in het participatiebeleid capaciteit vrij voor het informeren en betrekken van (digitaal) laaggeletterden en anderstaligen.

Bouwen aan vertrouwen

Naar aanleiding van de kinderopvangtoeslagaffaire heeft de gemeente Almere in 2022 stappen gezet om de eigen dienstverlening te verbeteren. Samen met inwoners, ervaringsdeskundigen, gemeentelijke professionals en partnerorganisaties stelde de gemeente zeven leidende principes op voor goede dienstverlening aan inwoners:²²

1. **Gelijkwaardigheid**

We werken samen met inwoners, vrijwilligers, en professionals aan wat er nodig is en behandelen elkaar met respect en zonder vooroordelen.

2. **Luisteren**

We nemen de tijd om goed te luisteren naar verhalen en vragen van inwoners en letten daarbij op belangrijke levensterreinen.

3. **Ervaringsdeskundigheid**

We waarderen en gebruiken kennis en ervaringen van inwoners om inwoners beter te helpen en om van te leren.

²⁰ Gemeente Almere [Digitaliseringsstrategie Gemeente Almere 2022-2030. De volgende stap in digitalisering.](#)

²¹ [Samen bouwen aan Almere, coalitieakkoord 2024-2026.](#)

²² [Implementatieadvies. Werken met het Palet van Vertrouwen.](#) April 2022, Movisie in opdracht van de gemeente Almere.

4. **Verantwoordelijkheid**

We hebben overzicht over wat in de ondersteuning van inwoners gebeurt en alle professionals van de gemeente voelen zich verantwoordelijk voor proces en eindresultaat.

5. **Vakmanschap**

We vertrouwen op de kennis en (praktijk)ervaring van professionals om te doen wat echt nodig is; mensen zijn daarbij belangrijker dan regels.

6. **Betrouwbaarheid**

We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen; we geven duidelijke en eerlijke informatie.

7. **Gastvrijheid**

We zorgen dat inwoners zich welkom en veilig voelen in het contact met de gemeente en partnerorganisaties.

Deze principes moeten helpen om het vertrouwen tussen inwoners en overheid te vergroten. Ze zijn ook relevant voor een toegankelijke dienstverlening voor mensen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen. Het principe gelijkwaardigheid betekent bijvoorbeeld ook dat inwoner "op een respectvolle, prettige en begrijpelijke manier ontvangen en aangesproken worden."

Gemeentelijke kernwaarden

De gemeente Almere werkt sinds 2017 vanuit vijf kernwaarden, die ook van belang zijn voor de dienstverlening aan inwoners:²³

- **Hartelijk:** met aandacht, persoonlijk, empathisch, gedreven
- **Slagvaardig:** resultaatgericht, alert, doortastend, energiek
- **Samen:** elkaars kracht benutten, openstaan, gelijkwaardig
- **Inventief:** op zoek naar wat wel kan, lef, origineel, behendig
- **Betrouwbaar:** eigenaarschap, doen wat nodig is, congruent handelen

²³ Gemeente Almere (2017) [Organisatievisie, we werken voor Almere](#)

Bijlage 2 Onderzoeksvragen en -methoden

Onderzoeksvragen

Hoofdvraag

- Is de dienstverlening van de gemeente Almere persoonlijk, proactief en toegankelijk voor mensen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen?

Gemeentelijke doelen

- Wat is de gemeentelijke visie op dienstverlening? Wat houdt persoonlijk, proactief en toegankelijk in?
- Wat wil de gemeente bereiken? Wat zijn de ambities en doelen?
- Hoe zegt de gemeente te willen leren van ervaringen van inwoners?

Gemeentelijke sturing

- Wat doet de gemeente om tips van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening te krijgen?
- Hoe worden de uitkomsten van deze onderzoeken omgezet in verbeteracties?

Ervaringen van inwoners in het algemeen

- Wat weten we uit eerder onderzoek onder Almeerders? Ervaren inwoners de dienstverlening als persoonlijk, proactief en toegankelijk?

Ervaringen van inwoners die moeite hebben met informatie lezen en begrijpen

- Hoe ervaren inwoners die moeite hebben met informatie lezen en begrijpen het (eerste) contact met de gemeente via de website, brieven, telefoon en balie?

Lessen voor de gemeente

- Welke aanbevelingen zijn er voor de gemeente Almere om de dienstverlening te verbeteren voor inwoners die moeite hebben met informatie lezen en begrijpen?
- Hoe ervaren inwoners de mogelijkheden die er zijn om feedback te geven aan de gemeente over de dienstverlening?
- Hoe kan de gemeente Almere de tips en ervaringen van mensen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen structureel meenemen?

Onderzoeksvragen en -methoden

Onderzoeksvragen	Methode
- Wat is de gemeentelijke visie op dienstverlening? Wat houdt persoonlijk, proactief en toegankelijk in? - Wat wil de gemeente bereiken? Wat zijn de ambities en doelen? - Hoe zegt de gemeente te willen leren van ervaringen van inwoners?	i. volgen traject nieuwe visie op dienstverlening ii. interview ambtelijk projectleider ontwikkeling en implementatie nieuwe visie iii. interview met wethouders

i. Volgen traject voor de nieuwe visie op dienstverlening

Het traject voor de nieuwe visie op dienstverlening heeft langer geduurd dan beoogd. Het was tijdens het onderzoek nog niet afgerond. In 2025 ligt er een raadsvoorstel voor de raad. Om zicht te krijgen op de visie en werkwijze van de gemeente heeft de Rekenkamer met de ambtelijke organisatie gesproken over de contouren op de visie die eerder met de raad zijn gedeeld. Ook is er een deskstudy gedaan naar beleidsstukken die in de gemeenteraad zijn behandeld.

Tijdens het onderzoek bleek het beleid op dienstverlening grote raakvlakken te hebben met de digitaliseringsstrategie, Bouwen aan Vertrouwen en het beleid op Diversiteit en Inclusie. De deskstudy is daarom verbreed met beleidsstukken op deze onderwerpen.

ii. Interview ambtelijk projectleider ontwikkeling en implementatie nieuwe visie

De ambtelijk projectleider heeft een nieuwe functietitel gekregen: regisseur dienstverlening.

iii. Interview met wethouders

Voor het onderzoek zijn drie betrokken wethouders gesproken tijdens een overleg in het kader van Bouwen aan Vertrouwen:

- C. Ahles (dienstverlening)
- F. de Jonge (Wmo, jeugdhulp, welzijn)
- M. Mos (Werk en inkomen, armoede en schulden)

Onderzoeksvragen	Methode
- Wat doet de gemeente om tips van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening te krijgen? - Hoe worden de uitkomsten van deze onderzoeken omgezet in verbeteracties?	individuele en groepsinterviews met beleidsmedewerkers en uitvoerders

Voor dit onderdeel is gesproken met veertien gemeentemedewerkers: de regisseur dienstverlening en door haar aangedragen medewerkers van de afdelingen digitale stad en innovatie, burgerzaken, KCC, klachtencoördinatie, bezwaar en beroep, communicatie, diversiteit en inclusie, kwaliteit en dienstverlening, zorg en welzijn, werk en inkomen, en inburgering. Van de interviews is een verslag gemaakt dat bij de geïnterviewden is teruggelegd zodat ze de mogelijkheid hadden om onjuistheden aan te passen.

Onderzoeksvragen	Methode
- Wat weten we uit eerder onderzoek onder Almeerders? Ervaren inwoners de dienstverlening als persoonlijk, proactief en toegankelijk?	deskstudy naar eerdere onderzoeken onder inwoners van Almere naar de dienstverlening (2022 - 2024)

Deskstudy naar eerder onderzoeken onder inwoners van Almere naar de dienstverlening (2022 -2024)

Voor dit onderdeel heeft de Rekenkamer gezocht naar openbare rapportages en onderzoeken van de gemeente Almere. De verwijzingen naar de onderzoeken zijn terug te vinden in de voetnoten.

Onderzoeksvragen	Methode
- Hoe ervaren inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen het (eerste) contact met de gemeente via de website, brieven, telefoon en balie?	deelonderzoeken door of in samenwerking met verschillende (cliënt)organisaties en terugkoppelbijeenkomsten met de organisatie

Deelonderzoeken door of in samenwerking met verschillende (cliënt)organisaties

Voor dit onderzoek heeft de Rekenkamer Almere samengewerkt met de volgende organisaties.

OCO Almere

Een OCO is een onafhankelijke cliëntenondersteuner, een vrijwilliger die ervaringsdeskundige is. Bij OCO Almere zijn tientallen OCO's actief. Zij zijn aangesloten bij (vrijwilligers)organisaties in de stad. De OCO's weten zelf hoe het voelt om bepaalde beperkingen of problemen te hebben. Bijvoorbeeld een lichamelijke beperking, autisme, geldproblemen, een verslaving of moeilijkheden thuis.

Voor dit onderzoek heeft de Rekenkamer met acht cliëntenondersteuners gesproken van zes verschillende (vrijwilligers)organisaties. Van de interviews is een verslag gemaakt dat bij de geïnterviewden is teruggelegd zodat ze de mogelijkheid hadden om aanpassingen te doen.

Informatiepunt Digitale Overheid

In De Nieuwe Bibliotheek is er een Informatiepunt Digitale Overheid. Daar krijgen inwoners informatie worden zij doorverwezen naar iemand die hen verder helpt. Bijvoorbeeld om zorg of een uitkering aan te vragen of een rijbewijs te verlengen. Ook krijgen inwoners hulp bij vragen over werken met een tablet of smartphone, e-books lenen of apps installeren. Er zijn spreekuren en gratis cursussen.

Voor dit onderzoek heeft de Rekenkamer een inloopspreekuur bezocht en gesproken met twee medewerkers van het Informatiepunt.

ABRI/ViP/LFB

Drie organisaties hebben voor dit onderzoek samengewerkt om de dienstverlening van de gemeente Almere te laten testen door ervaringsdeskundigen:

- De stichting ABRI (Almeerse Belangengroep voor Recreatie en Integratie verstandelijk gehandicapten) organiseert activiteiten voor mensen met een

verstandelijke beperking, hun ouders/verzorgers, verwanten en belangenbehartigers.

- De werkgroep ViP komt op voor mensen met een handicap of beperking in Almere en helpt de Gemeente bij de uitvoering van het VN-verdrag handicap dat de positie van mensen met een beperking verbetert. De werkgroep bestaat uit ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigers van diverse belangenorganisaties.
- De LFB is de landelijke belangenorganisatie dóór en vóór mensen met een verstandelijke beperking.

Acht inwoners van Almere met een beperking zochten in het najaar van 2024 bij de gemeente Almere antwoorden op verschillende vragen om de toegankelijkheid van de gemeente te testen. Ze keken op de website, hebben gechat, gebeld en een loket of wijkteam bezocht. Vooraf hebben ze samen met coaches een training gehad. De coaches kregen de opdracht op te schrijven hoe het ging. Zij mochten alleen helpen als het echt niet anders kon. Na afloop van het onderzoek hebben de mysteryguests hun ervaringen met medewerkers van de gemeente Almere gedeeld in een klantarena.

OpenEmbassy

OpenEmbassy is een organisatie die nieuwkomers en ervaren Nederlanders helpt om samen te leren en slimme oplossingen te bedenken voor integratie en inburgering. Ze doen actieonderzoek, trainingen, impactonderzoek en expertpools op maat.

In dit onderzoek is gebruikgemaakt van de expertpoolmethodiek, een door OpenEmbassy ontwikkelde kwalitatieve onderzoeksmethode om de ervaringen van nieuwkomers op te halen. Deze participatieve methode maakt gebruik van verschilsensitieve werkvormen, waarbij mensen met ervaring in een bepaald thema (de experts) op een narratieve, inhoudelijke en veilige manier hun eigen ervaringen en die van hun gemeenschap kunnen delen. In dit onderzoek waren dit nieuwkomers die aan het inburgeren zijn in Almere. De experts deelden tijdens de bijeenkomsten hun eigen ervaringen. Het doel van de expertpool was om de ervaringen van mensen op te halen over hun eerste contact met de gemeente via verschillende kanalen, en om ze de mogelijkheden te bieden om feedback op dienstverlening te geven.

Voor het onderzoek is er een groep samengesteld met nieuwkomers die inburgeren onder de Wet inburgering 2021, met vertegenwoordigers van de drie inburgeringsroutes (onderwijsroute, B1-route, Z-route), uit verschillende herkomstlanden en in diverse fasen in de inburgering. Ondanks de diversiteit van de groep is de representativiteit beperkt door de omvang.

Onderzoeksvragen	Methode
- Welke aanbevelingen zijn er voor de gemeente Almere om de dienstverlening te verbeteren voor inwoners die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen? - Hoe ervaren inwoners de mogelijkheden die er zijn om feedback te geven aan de gemeente over de dienstverlening?	i. analyse Rekenkamer van de uitkomsten uit de deelonderzoeken en de interviews ii. bijeenkomst met betrokken beleidsmedewerkers en partners uit de stad om bevindingen te duiden

- Hoe kan de gemeente Almere de tips en ervaringen van mensen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen structureel meenemen? - Welke aanbevelingen zijn er voor de gemeente Almere om de dienstverlening te verbeteren voor inwoners die moeite hebben met informatie lezen en begrijpen?	
---	--

De twee onderzoekers van de Rekenkamer hebben de gegevens uit de deelonderzoeken en de interviews geanalyseerd. Tijdens een terugkoppelbijeenkomst hebben ze de eerste conclusies op hoofdlijnen teruggelegd bij beleidsmedewerkers en de betrokken organisaties uit de stad. Daarna is doorgepraat over een aantal bevindingen.

Representativiteit en interpretatie van de uitkomsten

Dit onderzoek van de Rekenkamer Almere is een deskstudy, gecombineerd met kwalitatief onderzoek. Het berust op interviews, groepsgesprekken/werkbijeenkomsten en een kleinschalige test van de dienstverlening.

Deze vorm van onderzoek maakt het mogelijk de ervaringen van mensen zelf centraal te stellen. Zo wordt duidelijk hoe zij de dienstverlening van de gemeente Almere beleven en de achterliggende redenen daarvoor – het waarom. Dit onderzoek laat niet zien hoe vaak mensen tegen genoemde problemen aanlopen, maar verklaart wel waarom iets een probleem is.

De bevindingen van dit type onderzoek zijn niet te generaliseren naar de hele populatie. Waar mogelijk zijn de ervaringen van inwoners en ervaringsdeskundigen uit de ene groep wel getrianguleerd met ervaringen van de andere groepen, gemeentelijke medewerkers en met de bevindingen uit eerdere kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeken en rapportages. Aanbevelingen die zijn gedaan op basis van de ervaringen van inwoners zijn grotendeels gebaseerd op breed gedragen bevindingen. Waar dat niet zo is, zijn de aanbevelingen voorzigtiger geformuleerd (Bijvoorbeeld: onderzoek, probeer uit, verken, etc.).



OPENEMBASSY

Communicatie met de Gemeente Almere

Inzichten van inburgeraars

Expertpool

Inleiding & methodologie

Voor Rekenkamer Almere deden we onderzoek naar de (digitale) dienstverlening van de gemeente Almere aan mensen voor wie het lastig kan zijn om informatie op te zoeken en te begrijpen. Het onderzoek richt zich op de doelgroep nieuwkomers.

De concrete vraag is om de dienstverlening te testen met nieuwkomers en te rapporteren wat wel en niet goed werkt. Op basis daarvan hebben we adviezen opgesteld over hoe de gemeente haar dienstverlening kan verbeteren.

De volgende onderzoeksvragen liggen ten grondslag aan deze rapportage:

- 1. Hoe ervaren inwoners die moeite hebben met informatie lezen en begrijpen het eerste contact met de gemeente via de website, brieven, telefoon en balie?*
- 2. Hoe ervaren inwoners de mogelijkheden die er zijn om feedback/tips te geven aan de gemeente over de dienstverlening?*

Gezien de beperkte tijd en capaciteit hebben we ervoor gekozen om te focussen op vier kernthema's die raken aan deze onderzoeksvragen:

1. Hoe ervaren nieuwkomers het eerste contact met de gemeente? Hierbij lag de focus op het ontvangen van de eerste brief.
2. Hoe vinden nieuwkomers antwoorden op de vragen die zij hebben als ze nieuw zijn in Almere?
3. Hoe wordt de toegankelijkheid van de website ervaren?
4. Wat zijn aanbevolen mogelijkheden voor feedback op de gemeentelijke dienstverlening?

Kwalitatief onderzoek d.m.v. expertpoolmethodiek

In dit onderzoek is gebruikgemaakt van de expertpoolmethodiek, een door OpenEmbassy ontwikkelde kwalitatieve onderzoeksmethode om de ervaringen van nieuwkomers op te halen. Deze participatieve methode maakt gebruik van verschilsensitieve werkvormen, waarbij mensen met ervaring in een bepaald thema (de experts) op een narratieve, inhoudelijke en veilige manier hun eigen ervaringen en die van hun gemeenschap kunnen delen. In dit onderzoek waren dit nieuwkomers die aan het inburgeren zijn in Almere. De experts deelden tijdens de bijeenkomsten hun eigen ervaringen. Het doel van de

expertpool was om de ervaringen van mensen op te halen over hun eerste contact met de gemeente via verschillende kanalen, en de mogelijkheden om feedback op dienstverlening te geven.

In het kader van het onderzoek is er een groep samengesteld met nieuwkomers uit de drie verschillende inburgeringsroutes (onderwijsroute, B1-route, Z-route), uit verschillende herkomstlanden en diverse fasen in de inburgering. De onderzoeksgroep bestond uit 13 nieuwkomers¹ die inburgeren onder Wi2021. Ondanks de diversiteit van de groep is de representativiteit beperkt door de omvang.

Leeswijzer

In dit verslag worden de resultaten van de expertpool thematisch gepresenteerd aan de hand van kerninzichten per thema, die daarna worden verdiept en toegelicht. Tot slot bevat de conclusie ook enkele aanbevelingen die voortkomen uit de expertpool.

¹ De samenstelling van de groep is te vinden in Bijlage 1

Thema 1: Het eerste contact met de gemeente

In de expertpool is met de experts gesproken over de eerste brief² in het kader van de inburgering. Wat spreekt nieuwkomers aan in de brief? Wat kan er beter om het eerste contact te leggen tussen gemeente en nieuwkomers?

Wat spreekt nieuwkomers aan?

Voor veel nieuwkomers is het ontvangen van een brief van de gemeente een positief moment. Het geeft hen het gevoel dat ze verwelkomd worden en eindelijk een stap kunnen zetten richting het begin van hun nieuwe leven:

"I did like that the gemeente is communicating; you know your integration is going to start, it's nice because you have have been waiting so long."

De communicatie per brief wordt als prettig ervaren, omdat het een duidelijke vorm van contact is, zeker wanneer men lang in onzekerheid heeft gewacht.

Daarnaast waarderen mensen het design van de brief. Het ziet er professioneel uit, wat het gevoel van betrouwbaarheid versterkt. Voor nieuwkomers die Engels beheersen of in staat zijn de tekst te vertalen, is de inhoud van de brief te begrijpen. Vooral de tijd en locatie van afspraken springen eruit doordat deze vetgedrukt zijn, wat het lezen van deze cruciale informatie makkelijker maakt.

Wat kan beter?

Hoewel men de communicatie per brief waardeert, is het taalniveau in het Nederlands vaak te hoog. Voor veel nieuwkomers is de Nederlandse taal nog een obstakel. Wanneer zij Google Translate gebruiken om de tekst naar hun moedertaal te vertalen, blijkt deze vertaling vaak onnauwkeurig. Zo illustreerde een expert:

"We did not speak the language so we used google translate, but it will not translate it correctly, it is really difficult to understand, the words are too difficult. If you translate it from Dutch to Turkish it is not understandable, it only works if you translate it to English, but not everyone is able to understand English."

Engels is dus vaak wel een alternatief om te vertalen met Google Translate, maar voor degenen die geen Engels of Nederlands spreken, vormt het taalniveau een barrière. Dit

² De gebruikte brief is te vinden in bijlage 2

vergroot de afhankelijkheid van anderen voor het begrijpen van de inhoud.

Taal blijft een groot struikelblok, vooral in het eerste jaar van integratie. De onzekerheid over wat te verwachten en hoe te handelen, gecombineerd met de taalbarrières, zorgt voor veel stress. Dit wordt verergerd door het ontbreken van duidelijke informatie in de eigen taal, met name wanneer het gaat om belangrijke afspraken, zoals de eerste intake.

"If we do not understand the letter; this creates a great amount of stress; if it's translated, that will reduce the stress. Especially the first letters; it determines your life here in the Netherlands. Misunderstanding one word can impact your life in the Netherlands."

Wat verder genoemd wordt door experts is dat als je de Nederlandse taal nog niet begrijpt en je je nog niet kunt uiten in de Nederlandse taal, dit ervoor kan zorgen dat je je minderwaardig voelt, zoals een expert aangaf:

"We can't make decisions together. As a result, they always get their way. But we are people just like them. We too have a university degree. We too have worked for years as civil servants in our own country."

Daarnaast is er vaak onduidelijkheid over de precieze bedoeling van de brief. Wat wordt er van de nieuwkomers verwacht? Wat houdt het gesprek in? Het is niet duidelijk wat de intentie van het eerste gesprek is en of er een mogelijkheid is tot vertaling. Het gebrek aan informatie over de beschikbaarheid van een tolk tijdens afspraken zorgt voor extra verwarring. Zo geven meerdere experts aan dat er soms vanuit de gemeente wel vertaling aanwezig is, maar er ook vaak wordt gevraagd aan de nieuwkomers of ze zelf vertalers mee kunnen nemen. Uit de brief wordt niet duidelijk wat er wel en niet tot je beschikking staat.

Tenslotte geven experts aan dat in hun eerste contactmomenten met de gemeente veel zaken ook online geregeld worden. Dit is een obstakel voor mensen waarvan de digitale vaardigheden beperkt zijn, denk bijvoorbeeld aan een afspraak maken in de gemeente.

Wat opvalt is dat experts hun klantbegeleider over het algemeen goed kunnen bereiken, maar veel moeite ervaren met toegang krijgen tot andere afdelingen van de gemeente buiten de inburgering, denk bijvoorbeeld aan Werk en Inkomen. Daarbij komt kijken dat de verschillende communicatiekanalen die de gemeente gebruikt, zoals e-mail, brief en Whatsapp, ook verwarring veroorzaken. Het is voor nieuwkomers vaak niet duidelijk welk kanaal ze wanneer moeten gebruiken, wat de kans op gemiste informatie vergroot.

Aanbevelingen van de experts voor verbetering van de communicatie

- **Vertaling van de gemeentelijke brieven.** Experts gaven aan dat het cruciaal is dat belangrijke informatie in de brief meteen vertaald wordt en gesimplificeerd. Vooral bij hun aankomst in Nederland en bij de brieven die de gemeente in het eerste jaar van de inburgering opstuurt. Veel inburgeraars ervaren de informatie in deze fase als cruciaal: de informatie die ze ontvangen over de inburgering kan een grote impact hebben op hun leven en verblijfsstatus, met name in de beginfase. Begrijpen wat er van je verwacht wordt, is daarom van groot belang. Het sturen van brieven in hun moedertaal zou een enorme stap vooruit zijn, omdat dit de directe communicatie aanzienlijk vergemakkelijkt en onzekerheid vermindert.
- **Ervaringsdeskundigen als tolken.** Een veelgehoorde suggestie was om ervaringsdeskundigen in te zetten als tolken. Deze personen hebben zelf al de weg door het Nederlandse systeem bewandeld en kunnen daardoor op een unieke manier nieuwkomers ondersteunen. Zij begrijpen niet alleen de taal, maar ook de uitdagingen die deze groep tegenkomt. Een vertrouwenspersoon kent de weg en het systeem van de gemeente en kan nieuwkomers hier beter op weg helpen.
- **Gemeentelijke ondersteuning in de moedertaal.** Het aanstellen van een vaste klantbegeleider bij de gemeente die de moedertaal van nieuwkomers spreekt, vooral in noodgevallen, of een vast spreekuur waarin de gemeente ondersteuning biedt in de moedertaal.

Thema 2: Vragen van nieuwkomers

Nieuwkomers hebben veel vragen wanneer ze in een gemeente komen wonen. In de expertpool is besproken welke vragen voor mensen het meest urgent waren, hoe ze antwoorden hebben gevonden op deze vragen en of de gemeente Almere hier een rol in heeft gespeeld. Tenslotte is besproken wat behulpzaam was in de beantwoording van vragen en wat er beter kan.

Wat zijn veelvoorkomende vragen?

Iedere nieuwkomer loopt tegen een ander soort vragen aan. Maar aan het begin van de inburgering geven de experts unaniem aan veel vragen te hebben over wat de inburgering inhoudt, welke rechten en plichten ze hebben en wat ze moeten doen. Daarbij komen ook hele praktische vragen op: hoe komen mijn kinderen naar de kinderopvang, op welke toeslagen heb ik recht en wanneer heb ik hier wel of geen recht op, wat is het rooster van

mijn taalschool etc. Experts geven aan dat je persoonlijke situatie veel invloed heeft op het soort vragen dat je hebt. Heb je bijvoorbeeld een uitkering, dan zijn er andere rechten en plichten aan verbonden.

Naast vragen verbonden aan de inburgering geven experts ook aan vragen te hebben over het opbouwen van een leven in Almere. Wie kan je helpen met het vinden van een stage of een passende baan?

Tenslotte waren er ook veel vragen gekoppeld aan de eerste brief die nieuwkomers ontvangen, met name over de communicatie. Waarom krijg ik deze brief? Hoe kun je met officiële instituten communiceren? Hoe moet ik de brieven van de gemeente beantwoorden en hoe kan ik communiceren met de gemeente als ik de taal niet spreek?

Hoe vinden nieuwkomers antwoorden op hun vragen? Wat gaat goed?

Veel experts geven aan hun vragen beantwoord te krijgen via hun casemanager. Ze ervaren dit als de toegang tot de gemeente. Er wordt makkelijk contact gemaakt en experts geven aan dat er veel mogelijkheden zijn om voor vragen terecht te kunnen bij de casemanager. Met name het face-to-facecontact en de mogelijkheid tot vertaling wordt door veel experts als prettig ervaren. Sommige experts hebben een klantbegeleider die de moedertaal van de expert spreekt, dit wordt als bijzonder aangenaam ervaren: De gesprekken voelen vertrouwelijk aan, en gaat er geen informatie verloren door een derde persoon die de vertaling moet verzorgen, dit draagt bij aan een gevoel van veiligheid en begrip.

"It is really nice that our case manager is arabic because we can ask him everything in our own language, nothing is lost in translation and you do not have to use the translation phone- it stays more confidential in this way, or at least it feels like it is more confidential."

Daarnaast is een belangrijk overkoepelend inzicht dat het voor experts gemakkelijker is hun weg te vinden wanneer zij al een netwerk hebben in Nederland, of iemand kennen die bekend is met het systeem of de taal spreekt. Voor degenen die geen toegang hebben tot een dergelijk netwerk, verloopt het integratieproces vaak moeizamer. Verschillende experts konden hulp vinden bij vrijwilligers, vrienden of familie, burens of leraren: iemand die bekend is met het systeem in Nederland vindt vaak makkelijker de weg.

Daarnaast blijkt dat de mogelijkheid om Engels te spreken een groot voordeel is. De gemeente kan vaak ook in het Engels communiceren, wat de toegang tot informatie en diensten vergemakkelijkt: ook wanneer je vragen hebt die buiten de inburgering raken. Zoals één expert illustreert:

"I found out that I can call directly to the general number of the municipality, and I can explain to them clearly what I need help on, they then forward me to the right section of the municipality and the contact person that can help me on this topic. I speak English so they often understand me. If you don't speak english this will not be possible"

Tenslotte geven experts aan dat het makkelijker was om antwoorden te vinden op vragen wanneer hun Nederlandse taalvaardigheden waren verbeterd.

Wat kan beter?

Er zijn echter ook een aantal verbeterpunten. Zo is het vaak onduidelijk bij wie je precies moet zijn binnen de gemeente. In veel gevallen wordt de klantbegeleider benaderd voor diverse vragen, terwijl hun rol zich eigenlijk alleen richt op de inburgering. Dit zorgt voor verwarring:

"i thought that I could contact my klantbegeleider, about everything: house, rent, study, work after 4 /5 months; i realize i have to contact different people: there are many people within the municipality that have a different task, it's difficult to know who does what, and your klantbegeleider only helps you on inburgering."

Ook ervaren nieuwkomers op de afdelingen buiten de inburgering minder toegang: bij het aanvragen van een rijbewijs moet je wel iemand meenemen die voor jou kan vertalen, maar bij gesprekken over de inburgering niet. Voor nieuwkomers is dit onduidelijk: ze zien de klantbegeleider als ingang naar de gemeente, maar het is onduidelijk welke andere structuren en regels daarbuiten op de andere afdelingen gelden en hoe je deze afdelingen goed kan bereiken. Experts vertellen daarnaast dat ze op afdelingen buiten de inburgering vaker tegen een muur aanlopen: hun mails worden niet beantwoord en de houding van ambtenaren van de gemeente tegenover nieuwkomers is niet altijd sensitief. Soms worden nieuwkomers geconfronteerd met ambtenaren die geen begrip lijken te hebben voor de situatie, zoals onderstaand voorbeeld illustreert:

"I was speaking with the municipality; they only want to speak in dutch; if you don't speak Dutch especially, then people should be able to help you in english. I do speak a little bit of dutch but when you speak about integration or naturalization then its really important information and difficult words that are specific to these topics that are used, i asked the woman to do the conversation in English but she refused, it's really hard because i know misunderstanding only one word has extreme consequences."

Naast de contacten in de gemeente gebruiken nieuwkomers met name antwoorden uit hun netwerk: Anderen die al een vergelijkbare ervaring hebben gehad, of via kennissen die beter bekend zijn met het systeem. Een belemmering hierin is wel dat nieuwkomers in

het begin een beperkt netwerk hebben, waardoor ze niet bij veel mensen terecht kunnen. Experts geven echter ook aan zich bezwaard te voelen om veel vragen te moeten stellen aan anderen, en ten slotte voegen ze hier aan toe dat informatie uit het netwerk niet gevalideerd kan worden: er gaan veel verschillende antwoorden en oplossingen rond, waarvan niet altijd alles klopt, hierdoor ontstaat veel verwarring.

Tenslotte zit er een uitdaging in het wisselingen van klantbegeleiders, zonder dat de betrokkenen hiervan op de hoogte worden gesteld: meerder experts gaven aan dat na de wisseling van hun klantbegeleider ze geen (duidelijke) informatie hebben ontvangen over dat hun klantbegeleider weg is en wie hun nieuwe klantbegeleider is. Het is voor de nieuwkomers waarbij dit gebeurt ingewikkeld om toegang te vinden naar de gemeente, omdat de klantbegeleider wordt gezien als de poort naar de gemeente, als deze wegvalt, duurt het lang voordat je iemand hebt kunnen bereiken die dit recht kan zetten. Dit heeft grote gevolgen voor het vertrouwen en de stabiliteit die mensen ervaren.

Sommige experts maakten ook gebruik van de dienstverlening van wijkteams. Hun ervaringen waren bovenal positief, maar de experts gaven aan te merken dat hier veel problemen in de capaciteit zijn en niet altijd iedereen evenveel kennis heeft van het systeem. Zij suggereerden als verbeterpunten het aannemen van meer personeel en het in dienst nemen van personeel met ervaringsdeskundigheid en kennis.

Aanbevelingen

- **Ervaringsdeskundigen:** Experts geven aan dat het veel zou helpen als er ervaringsdeskundigen werken bij de gemeente die de moedertaal spreken, maar ook ervaring hebben met het systeem van zowel de inburgering als de gemeente die hen op weg kan helpen: zij hebben begrip van de vragen waar nieuwkomers tegenaan lopen, en snappen tegelijkertijd hoe de gemeente in elkaar steekt en op welke afdeling je voor welke vragen en ondersteuning moet zijn
- **Inloopspreekuur:** Een inloopspreekuur waar je met je vragen voor de gemeente terecht kan en geholpen kan worden. Idealiter in je eigen taal door ervaringsdeskundigen, maar op zijn minst met het gebruik van tolken en de mogelijkheid tot vertaling. Experts met minder digitale vaardigheden benadrukken dat het hebben van face-to-facecontact van groot belang is, met name voor de groep mensen die minder digitale vaardigheden hebben of laaggeletterd zijn.
- **Meer begeleiding in het vinden van informatie:** een grote groep nieuwkomers is afhankelijk van anderen om hun weg te vinden in de gemeente omdat de taal niet wordt begrepen en het onduidelijk voor hen is hoe de verschillende afdelingen van

de gemeente met elkaar verbonden zijn. Experts geven aan dat het belangrijk is om zelf te leren hoe ze vragen kunnen stellen en hoe het systeem in elkaar zit, maar hier is wel extra begeleiding bij nodig. Een inloopspreekuur, zoals hierboven vermeld, en communicatie in eigen taal zijn elementen die dit bevorderen, maar experts geven ook aan dat het belangrijk is dat de tijd wordt genomen om het systeem te begrijpen. Dit geldt voor alle nieuwkomers, maar met name ook voor nieuwkomers die laaggeletterd zijn: Experts die laaggeletterd zijn geven aan dat zij altijd afhankelijk zijn van iemand die hen moet helpen, terwijl ze ook graag zelf dingen willen oplossen, zoals één expert illustreert:

"Geef me geen vis, maar leer me vissen."

Dit benadrukt de noodzaak om nieuwkomers niet alleen te ondersteunen, maar hen ook te leren zelfstandig problemen op te lossen. Het is belangrijk om de focus te leggen op het opbouwen van zelfvertrouwen en het ontwikkelen van vaardigheden. Nieuwkomers moeten zich bekwaam voelen om op eigen kracht stappen te zetten in hun integratieproces. **Mentorschapsprogramma's met ervaringsdeskundigen, trainingen om informatie te vinden, en plekken of platformen waar mensen in eigen taal terecht kunnen** zijn hierbij essentieel.

- **Een warme overdracht bij de wisseling van klantbegeleiders:** Zorg dat nieuwkomers weten wie hun klantbegeleider is, en stel een nieuwe klantbegeleider face to face voor als het onduidelijk is of de informatie goed is overgekomen, zo voorkom je dat nieuwkomers hun contact met de gemeente verliezen.
- **Zelfhulp platform in de moedertaal van nieuwkomers.** Het opzetten van een zelfhulp platform waar nieuwkomers elkaar in hun eigen taal kunnen ondersteunen, kan een belangrijke aanvulling zijn. Dit platform zou hen in staat stellen om ervaringen te delen, vragen te stellen en oplossingen te vinden in een vertrouwde omgeving, wat de drempel voor het zoeken naar hulp verlaagt.

Thema 3: Website

De website van de gemeente Almere is een centrale plek met informatie over allerlei gemeentelijke onderwerpen. In de expertpool hebben nieuwkomers specifieke informatie op de website gezocht en feedback gegeven over de toegankelijkheid.

Vragen die centraal stonden

- Hoe je je netwerk verder kunt opbouwen in Almere
- Vragen over de inburgering
- Contact opnemen met de gemeente

Wat werkt goed?

De website wordt in vergelijking met andere gemeenten als gebruiksvriendelijk ervaren. Voor algemene informatie is de website goed te gebruiken, zoals bijvoorbeeld informatie over afvalstoffenheffing. Je moet echter weten hoe je bepaalde diensten of informatie in het Nederlands kunt zoeken, wat een obstakel kan zijn voor mensen die de taal nog niet goed spreken.

Wat werkt niet goed?

Hoewel op de website algemene informatie is te vinden, is het lastig om specifieke antwoorden te vinden voor persoonlijke situaties. Er is bijvoorbeeld een gebrek aan informatie over hoe nieuwkomers een sociaal netwerk kunnen opbouwen of de informatie is onvolledig. Belangrijke onderwerpen zoals sociale evenementen of taalcafés worden niet vermeld, wat het moeilijker maakt voor nieuwkomers om hun netwerk uit te breiden en inzicht te hebben in de sociale kaart in Almere.

Voor experts die nog geen Nederlands beheersen, is het extra moeilijk om de website te navigeren, omdat het alleen in het Nederlands beschikbaar is. Ook kan er via de zoekbalk niet gezocht worden in de moedertaal (zoals Arabisch). Dit zorgt ervoor dat het lang duurt om antwoorden te vinden, en dat niet alle vragen worden beantwoord, zoals die over uitkeringen of de inburgeringsplicht.

Daarnaast gaf men aan dat de website minder nuttig is voor nieuwkomers die nog bezig zijn met hun inburgering. 'Pas na een aantal jaren, wanneer je de taal beter beheerst, kan de informatie op de website bruikbaar zijn'.

Tenslotte is de zoekfunctie op de website niet toereikend, als je niet de juiste termen weet om op te zoeken in het Nederlands of Engels krijg je een grote hoeveelheid aan informatie beschikbaar die niet relevant is voor jouw specifieke vraag. Ook het kopje inburgering staat verscholen onder burgerzaken: de website is ingericht op de verschillende afdelingen van de gemeente, maar als nieuwkomer weet je niet altijd wat deze afdelingen zijn en waar je informatie kan vinden die voor jou bedoeld is.

Veel experts geven aan de website nauwelijks te gebruiken: De informatie is niet te algemeen en niet toereikend, slecht te vinden en niet beschikbaar in eigen taal.

Overkoepelende inzichten

Veel nieuwkomers vertrouwen liever op informatie die ze krijgen via vrienden, familie, informele Whatsapp-netwerken of ervaringsdeskundigen, in plaats van de website te gebruiken. Er ontstaat een uitwisseling van informatie tussen mensen die al langer in Nederland wonen en mensen die nieuw zijn. De website wordt vaak niet als eerste informatiebron geraadpleegd.

Aanbevelingen

- **Maak de website toegankelijk in meerdere talen**, zodat nieuwkomers gemakkelijker antwoorden kunnen vinden.
- **Een FAQ-sectie** zou nuttig zijn, specifiek gericht op de vragen die nieuwkomers vaak hebben.
- **Verbeter de chatfunctie** en maak het chat-icoon duidelijker zichtbaar op de website, maar zorg dat dit ook beschikbaar is in meerdere talen om de toegankelijkheid te vergroten.
- **Stel een klantbegeleider bij de gemeente aan die zelf ervaringsdeskundige is** en bekend is met de verschillende afdelingen binnen de gemeente, om informatievoorziening beter te verduidelijken.
- **Zet rolmodellen in** door middel van ervaringsverhalen om nieuwkomers te inspireren en te begeleiden.
- **Invoeren van een petitie- en klachtenbus.** De gemeente zou een fysieke en/of digitale petitie- en klachtenbus kunnen aanbieden waar nieuwkomers hun verzoeken en klachten direct kunnen indienen. Dit zou een laagdrempelige manier zijn om feedback te verzamelen, zonder afhankelijk te zijn van derden. Daarnaast zou de gemeente kunnen overwegen om medewerkers van verschillende culturele achtergronden in te zetten. Deze medewerkers kunnen beter aansluiten op de diverse culturele achtergronden van nieuwkomers en zorgen voor een betere wederzijdse communicatie en begrip.

- **Verbeteren van informatievoorziening en rechten voor nieuwkomers.** De gemeente zou op haar website duidelijke informatie kunnen verstrekken over de wettelijke rechten van nieuwkomers, evenals instructies over waar ze hun bezwaren en complimenten kunnen indienen. Het vergroten van kennis over hun rechten draagt bij aan meer zelfredzaamheid onder nieuwkomers en bevordert hun participatie in de samenleving.
- **Feedback op verschillende gemeentelijke diensten.** De gemeente zou een systeem kunnen opzetten waarmee nieuwkomers feedback kunnen geven op verschillende onderdelen van de dienstverlening, zoals de kwaliteit van communicatiekanalen, klantbegeleiders en andere gemeentelijke diensten. Dit zorgt voor een continue verbetering van de ondersteuning aan nieuwkomers en stelt hen in staat om meer invloed uit te oefenen op de dienstverlening die hen aangaat.

Thema 4: Feedback op de gemeentelijke dienstverlening

Om dienstverlening structureel te verbeteren is het van belang om feedback van inwoners mee te nemen. In de expertpool is besproken hoe de gemeente Almere het beste feedback kan verzamelen van nieuwkomers om zo hun dienstverlening te verbeteren.

Van drempel naar dialoog

Een uitdaging bij het verzamelen van feedback is dat veel mensen negatieve connotaties hebben met het geven van feedback. Vaak is de verwachting dat er toch niets mee wordt gedaan. Om dit te doorbreken, is het belangrijk om mensen te motiveren en te laten zien dat hun feedback waardevol is. Bovendien, is het belangrijk om duidelijk te communiceren wat er met de gegeven feedback gebeurt. Bijvoorbeeld door updates te geven over hoe de feedback wordt verwerkt en welke veranderingen er zijn doorgevoerd op basis van de reacties. Transparantie is essentieel om het vertrouwen van experts te winnen.

Aanbevelingen van de experts

- **Geef informatie over hoe en waar je feedback kan geven:** Het is nu onduidelijk of het al mogelijk is om feedback te geven en op welke plek dit dan kan. Toegang tot

het geven van feedback is een eerste stap.

- **Gamification.** Het gebruik van speelse methodes, zoals gamification, waarbij mensen op een interactieve manier feedback kunnen geven, kan helpen om de betrokkenheid te vergroten.
- **Aankondiging en beloning voor online survey.** Een van de eerste manieren om feedback te verzamelen is via een online survey. Om de deelname te stimuleren, is het aan te raden om de survey aan te kondigen (bijvoorbeeld in een gesprek met de klantbegeleider) en om een beloning te koppelen aan het invullen van de survey, zoals het verloten van een prijs onder de deelnemers. Dit maakt de deelname aantrekkelijker.
- **Een fysieke anonieme plek in de gemeente:** Een doos of plek waar mensen hun klachten en complimenten in kwijt kunnen; dit is vooral voor nieuwkomers met minder digitale vaardigheden toegankelijker dan online platforms.
- **QR-code en duidelijkheid over de duur.** Om het invullen van de survey zo makkelijk mogelijk te maken, kan deze beschikbaar worden gesteld via een QR-code. Deze code kan eenvoudig worden verspreid op flyers, posters of via digitale middelen, waardoor mensen snel toegang krijgen tot de survey. Het is ook belangrijk om duidelijkheid te verschaffen over de tijdsduur van het invullen van de survey, zodat mensen weten hoeveel tijd het zal kosten.
- **Klantenservice of helpdesk voor feedback.** Naast online-enquêtes is het opzetten van een klantenservice of helpdesk binnen de gemeente een waardevolle stap. Hier kunnen mensen terecht met hun vragen, klachten of aanbevelingen. Een fysiek of telefonisch aanspreekpunt maakt het mogelijk om feedback direct te ontvangen, en het kan drempelverlagend werken voor mensen die minder digitaal vaardig zijn.
- **Creëer een feedback platform op de gemeentelijke website.** Op dit moment ontbreekt er een toegankelijke plek op de gemeentelijke website waar inwoners hun klachten en aanbevelingen kunnen achterlaten. Het creëren van zo'n platform is essentieel om een centrale plek te hebben waar mensen hun stem kunnen laten horen. Dit kan zowel een onlineformulier zijn, als een forum waar interactie mogelijk is.
- **Betrek meertalige klantbegeleiders.** klantbegeleiders die zowel voor de gemeente werken als de moedertaal van de nieuwkomers spreken, kunnen een belangrijke rol

spelen in het verzamelen van feedback. Ze kunnen de drempel verlagen voor nieuwkomers om hun ervaringen te delen en de communicatie te vergemakkelijken.

- **Caseloads van klantbegeleiders gebruiken voor feedback.** Klantbegeleiders die voor de gemeente werken, zouden systematisch feedback kunnen verzamelen van hun cliënten en kunnen terugkoppelen wat hiermee gedaan wordt. Dit kan ervoor zorgen dat nieuwkomers het gevoel hebben dat hun stem gehoord wordt en dat er daadwerkelijk iets wordt gedaan met hun input. Dit verhoogt het vertrouwen in de processen van de gemeente en bevordert een gevoel van betrokkenheid.
- **Enquêtes voor iedereen: Online en offline.** Het is belangrijk om rekening te houden met mensen die laaggeletterd of minder digitaal vaardig zijn. Daarom moeten enquêtes en evaluaties zowel online als offline beschikbaar zijn. Offline middelen, zoals papieren enquêtes in verschillende talen, kunnen worden ingezet in buurthuizen, taalscholen of andere ontmoetingsplekken om ervoor te zorgen dat iedereen de kans krijgt om feedback te geven.
- **Een mogelijkheid tot fysiek evalueren:** Veel experts geven aan dat het ophalen van ideeën en het betrekken van nieuwkomers door middel van groepsgesprekken zoals de expertpool waardevol is: Het verlaagt de drempel omdat het anoniem is en er is toegang tot het delen van ervaringen in eigen taal. Daarnaast is het voor mensen die niet kunnen schrijven en minder digitale vaardigheden hebben waardevol om face-to-facecontact te hebben.

Op deze manier wordt het proces van feedback toegankelijker, interactiever en waardevoller voor zowel de gemeente als de nieuwkomers zelf.

Conclusie

Er zijn binnen de gemeente Almere al een aantal mogelijkheden om vragen beantwoord te krijgen, toegang tot de gemeente gaat met name via de klantbegeleiders die voor veel nieuwkomers een grote sleutel zijn tot het beantwoorden van de vragen.

Er zijn echter ook een aantal elementen waar de gemeente aan zou kunnen werken, om communicatie met de gemeente toegankelijker te maken, met name als het gaat over mensen die de Nederlandse taal nog niet machtig zijn, laaggeletterden en mensen die minder digitaal vaardig zijn.

Zoals eerder werd benoemd klonk tijdens de sessie de uitspraak: *"Geef me geen vis, maar leer me vissen."* Deze woorden benadrukken precies wat nodig is: niet alleen ondersteuning bieden aan nieuwkomers, maar hen vooral ook de vaardigheden aanleren om zelf hun weg te vinden en problemen op te lossen.

Het faciliteren van zelfredzaamheid door nieuwkomers te leren hoe ze de juiste informatie kunnen vinden vraagt om **het toegankelijk maken** van gemeentelijke informatiebronnen (ervaringsdeskundigen, informatie in eigen taal, begeleiding), maar ook om een beroep op de onafhankelijkheid van nieuwkomers. De sleutel ligt in het versterken van hun zelfvertrouwen en hen de tools te geven waarmee ze zelfstandig kunnen handelen. Door hen te leren hoe ze kunnen leren, geef je hen de kans om op eigen kracht verder te komen. Voorwaarden vanuit de experts om dit mogelijk te maken zijn het **inzetten van ervaringsdeskundigen**, met name als je net in de gemeente aankomt is het begrijpen van informatie cruciaal, iemand die jouw moedertaal spreekt en het systeem begrijpt slaat een grote brug tussen de gemeente en nieuwkomers.

In aanvulling hierop is het belangrijk om naast de digitale omgeving ook de mogelijkheid te bieden tot face-to-facecontact. Inloopsprekuren en direct contact met de klantbegeleider zijn elementen die de drempel voor mensen met minder digitale vaardigheden enorm verlagen. De beschikbaarheid van tolken of ervaringsdeskundigen is hierbij cruciaal.

Daarnaast is het belangrijk om te erkennen dat veel nieuwkomers informatie halen uit hun netwerk, de gemeente kan een rol spelen in het valideren van deze informatie: een plek waar mensen veel voorkomende vragen kunnen vinden en weten wat de juiste route is om deze antwoorden te kunnen beantwoorden.

Bijlage 1: samenstelling expertpool

Kenmerk	Categorie	Totaal aantal experts
		13
Gender	Vrouw	6
	Man	7
	Non-binair	-
Leeftijd	20-29	6
	30-39	3
	40-49	2
	50-59	2
	Ouder dan 60	
Land van herkomst	Syrië	5
	Turkije	4
	Afghanistan	2
	Jemen	1
	Staatloos	1
Tijd in Nederland	0-1 jaar	4
	1-2 jaar	5
	2-3 jaar	3
	Meer dan 3 jaar	1
Inburgeringsroute	B1-route	6
	Onderwijsroute	2
	Z-route	3
	Onbekend	2

Bijlage 2: De Brief

Gemeente Almere

XXXXXXXX

@@ @@
XXXXXXXXXX

Stadhuisplein 1
Postbus 200
1300 AE Almere
Telefoon 14 036
almere.nl/contactformulier

Onderwerp:
Uitnodiging informatiegesprek Inburgering

Beste xxxxxxxx

Wij nodigen u graag uit voor een gesprek met een klantmanager van de gemeente Almere op:

Datum : Dinsdag 2 juli 2024
Tijd : 11:00 uur
Locatie : Stadhuis Almere, Stadhuisplein 1 in Almere
Gesprek met : klantmanager xxxxxx van de gemeente Almere

Verzenddatum
12 juni 2024

Uw brief van/kenmerk

BSN: xxxxx

Ons kenmerk
XXXXX

ZaakID: xxx

Bijlage(n)

In het stadhuis kunt u uzelf voor de afspraak aanmelden bij de gastheer of gastvrouw van het Sociaal domein. Dan weten wij dat u er bent.

Waarom dit gesprek?

U bent door het COA gekoppeld aan de gemeente Almere. Dat betekent dat de gemeente Almere een woning voor u zoekt. Het betekent ook dat gemeente Almere u gaat begeleiden bij uw inburgering. In dit gesprek willen wij u daarover informatie geven. Dit gesprek gaat niet over een woning.

Neem de volgende documenten mee naar het gesprek

- Deze uitnodigingsbrief
- Uw verblijfsvergunningpas
- Indien aanwezig uw diploma's
- Alle informatie van DUO over uw inburgering

Kunt u niet op bovenvermeld tijdstip?

Laat ons dat minimaal 24 uur van tevoren weten via telefoonnummer 06-10870776. Wij maken dan een nieuwe afspraak met u.

Heeft u vragen?

Als u vragen heeft, bel dan naar 14036. Dit kan op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur. Of neem contact op met uw klantmanager van de gemeente Almere.

Met vriendelijke groet,

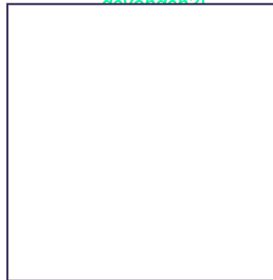
Bijlage 3: Canvas

Welke vragen had je toen je in Almere aankwam, en hoe heb je antwoord gekregen op deze vragen?

1. Wat waren belangrijke vragen die je had toen je was gekoppeld aan de gemeente Almere?



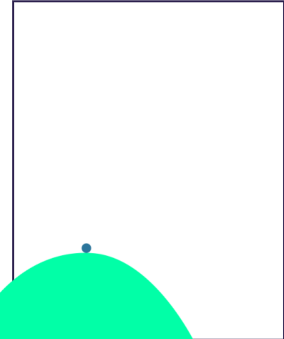
2. Hoe heb je deze vragen beantwoord gekregen? Welke stappen heb je daarvoor ondernomen? *(Heeft iemand je geholpen? Hoe heb je die persoon gevonden?)*



3. Heb je hierin obstakels ervaren? Was het moeilijk om je vragen beantwoord te krijgen?



4. Wat ging er wel goed? Wat was er wel fijn?



5. Wat had je nog meer kunnen helpen met jouw vragen? Wat had je fijn gevonden?



Mystery Guests toetsten de toegankelijkheid van de gemeente Almere



Acht inwoners van Almere met een licht verstandelijke beperking stelden vragen aan de gemeente Almere. Zo onderzochten zij de toegankelijkheid van de gemeente. Zij stelden hun vragen in het najaar van 2024. Een antwoord zochten zij op verschillende manieren. Zij keken op de website, hebben gechat, gebeld en een loket of wijkteam bezocht.

Vooraf hebben zij samen met coaches een training gehad. De coaches kregen de opdracht op te schrijven hoe het ging. Zij mochten alleen helpen als het echt niet anders kon.

1. Op zoek met eigen vragen



Dit waren de vragen van de mystery guests

1. Victor*: "De lantaarnpaal voor mijn huis is stuk. Ik wil graag dat die gemaakt wordt. "
2. Thomas: "Bij mij in de wijk zijn de ondergrondse containers snel vol. Dan wordt er afval naast gezet wat zwerven gaat. Het is beter als er 2 keer per week geleegd wordt. Kan dat geregeld worden?"
3. Karin: "Ik maak me zorgen over mijn oma. Zij is bang dat zij valt over de stoep naar de winkels. Er liggen losse tegels."
4. Stein: "Wij hebben veel auto's die veel fout parkeren op een gehandicapte parkeerplaats, wat kan ik daaraan doen?"
5. Joke: "Ik heb een nieuwe vervoerspas, maar wat moet ik daarmee?"
- 6 Ron: "Ik wil samenwonen met mijn vriendin met 24 uren begeleiding. Kan de gemeente mij daarbij helpen?"
7. Ellis: "Ik wil op mezelf wonen maar ik heb begeleiding nodig. Wat moet ik doen?" En vervolgvraag "Ik heb geen inkomen omdat mijn Wajong is afgekeurd en ik zit nog op school. Hoe zou ik mijn huur moeten betalen?"
8. Aldo: "Wat doet de gemeente Almere aan pesten en met wie kan ik daar over praten?"

** De namen zijn veranderd vanwege privacy van de mystery guests.*



Het antwoord zoeken op de website van de gemeente Almere

De mystery guests bezochten eerst de website om een antwoord op hun vraag te krijgen. Zij vinden de website gemakkelijk via Google met een zoekterm (bijvoorbeeld Almere/ ALM).

Dit waren hun ervaringen met de toegankelijkheid van de website <https://www.almere.nl/>:



Positief

1. De zinnen zijn niet te lang en er worden niet teveel afkortingen gebruikt.
2. De informatie is meestal duidelijk en goed te begrijpen.
3. De meeste mystery guests kunnen het telefoonnummer (14036) goed vinden op de website.
4. De chatbox is makkelijk te vinden.
5. De website heeft mooie en rustige kleuren en een duidelijk lettertype.



Negatief

1. De homepage met (veel) keuzeknoppen is niet toegankelijk. Het is onduidelijk wat je moet kiezen.
2. Er is veel tekst. Te veel om alles te lezen en te vinden wat je zoekt. De mystery guests haken daardoor af.
3. Er zijn geen ondersteunende plaatjes, geen pictogrammen of filmpjes.
4. Er is geen voorleesfunctie gevonden.
5. Niet iedereen ziet de zoekfunctie bovenaan op de pagina.
6. Gebruik van de zoekfunctie levert niet gemakkelijk of geen resultaat. (Bijvoorbeeld *Wonen*, *Wonen en zorg*, levert niets op; *begeleid wonen* leidt tot een onbegrijpelijke hit.)
7. In het stuk *bestuur, organisatie en gemeentelijk beleid* staan moeilijke woorden zoals portefeuilleverdeling, coalitieakkoord. Die worden niet uitgelegd.
8. Sommige mystery guests hebben de gezochte informatie niet kunnen vinden op de website.
9. Er is geen aanbod voor hulp of ondersteuning vanuit de gemeente bij het zoeken.

“De zoekfunctie gaf niet het resultaat wat ik zocht.”

“Mystery guest loopt vast. Ze kan niet vinden waar ze wezen moet.” (begeleid wonen)

“De mystery guest moest via externe zoekmachine zoeken om de informatie te vinden en heeft zich een ongeluk gezocht.” (vraag samenwonen met zorg)



Tips

1. Maak gebruik van plaatjes en filmpjes op de website.
2. Zorg voor een voorleesfunctie.
3. Bied hulp aan op de website, bijvoorbeeld de tekst: ‘Vindt u niet wat u zoekt, dan kunt u bellen met ...’
4. Voeg een knop Wmo toe; zorg dat zoektermen als begeleid wonen niet vooral naar GGD/ beschermd wonen leiden.



Ervaringen bij het gebruiken van de Chatbox/ e-mail

Na het onderzoek op de website hebben de mystery guests hun vraag gesteld in de chatbox of met een e-mail.



Positief

1. Er staat goed uitgelegd hoe de chatbox werkt.
2. Hulpvraag over foutief geparkeerde auto's op gehandicaptenplaatsen ging via de chatbox helemaal goed. Via de chat kreeg de mystery guest een link om een melding te maken.
3. De antwoorden zijn beleefd.
4. Even moeten wachten door drukte wordt aangekondigd.
5. Medewerkers nemen de vrager serieus.
6. Er wordt door de typ- en autocorrectie fouten heen gelezen.
7. Een medewerker ontzorgt: zegt melding van kapotte lantaarnpaal namens mystery guest te zullen doen.
8. Een medewerker eindigt met: Heeft u nog verdere vragen?

“Leuk! Ze was aardig. Ze vond het fijn dat ik een melding wilde doen. En ik kreeg hulp daarbij. En het ging snel. Maar een paar minuten in totaal.”

“De chatbox was heel toegankelijk. Staat op een duidelijke plek op de website. Ellis wist gelijk dat ze daar naar toe moest toen ze er niet uit kwam op de website. “

“Ik vind dat ik goed behandeld ben. Ze was kort, maar duidelijk. Ze heeft mij doorverwezen naar de juiste pagina waar ik de juiste informatie kon vinden. Ze stond mij ook te woord voor de andere vragen die ik nog had.”



Negatief

1. Als je chat gebruikt op je telefoon, zijn er heel kleine lettertjes in het ‘schrijfvakje’.
2. In één van de chatgesprekken zat een link om aan te klikken. Maar daar zat een fout in. De link leidde terug naar de chatbox in plaats van naar ‘melden’. Omdat de MG eerder op de middag de website had bestudeerd, wist hij al waar je een melding kunt doen.
3. De mystery guest kreeg informatie dat ook verzoek om container twee maal per week te legen via de melding kon, maar dat bleek toch niet te kunnen.
4. Locatie aangeven (op een plattegrond) voor een melding is ingewikkeld.
5. Bij opties welke soort container vol is, kunnen niet meerdere opties gekozen worden.
6. Ook soort afval dat eraan staat: je kunt één optie kiezen, terwijl er meer soorten afval naast staan.
7. De bevestigingsmail van de melding kwam in de spam terecht.
8. De melding kon slechts deels gedaan worden: wel volle container, niet verzoek twee maal te legen. Het doel, structurele verhoging van het aantal keren dat de container geleegd wordt per week, is niet te regelen op deze manier.
9. Een mystery guest met vraag over samenwonen en begeleiding vond de chat te kort. Hij begreep het niet direct en kreeg niet genoeg ruimte voor uitleg. Hij weet niet hoe hij verder moet en kreeg geen hulp aangeboden, alleen een verwijzing naar de GGD (beschermde wonen voor mensen met psychische problematiek) en dat is niet wat hij zocht.
10. Medewerker doet zijn best om juiste informatie aan te reiken, stuurt een link, maar het is voor de mystery guest niet duidelijk wat zij daarna verder moet doen. Of wat vervolgstappen zijn. Ze werd erg onzeker over wat er dan van haar verwacht zou worden.

coach: "Zelf vond ik de reactie erg kort. Alsof je iemand iets in zijn handen stopt en hem dan een zetje in zijn rug geeft maar niet kijkt of hij er wel de goede kant mee oploopt. "



Tips

1. Niet iedereen weet wat je met de chatbox kunt. Vul de tekst van de chatbox aan met: 'als u een vraag hebt, typ de vraag het in de chatbox' of iets dergelijks.
2. Check of iemand genoeg heeft aan de aanbeveling of meer hulp nodig heeft nu of in tweede instantie.
3. Vraag meer door.
4. Medewerkers hadden meer informatie kunnen vragen en dan zelf iets doen in plaats van doorverwijzen naar melding doen. (Vraag over containers vaker legen.)
5. Zorg voor een voorleesfunctie van de tekst.
6. Zorg in de standaard teksten voor duidelijke taal, geen moeilijke woorden.
7. Geef aan wat het verdere verloop is van de procedure. En wees duidelijk over de stappen die gedaan moeten worden. (Vraag om wonen met begeleiding.)



Ervaringen bij het telefonisch stellen van de vraag

Sommige mystery guests vinden het telefoonnummer gemakkelijk op de website. Andere zien het nummer niet in de hoeveelheid informatie.



Positief

1. Ook aan de telefoon zijn de medewerkers aardig, rustig, geduldig. Ze laten de mystery guests uitpraten en nemen hen serieus. Ze checken of zij de beller goed hebben begrepen en vragen door.
2. De medewerker geeft korte duidelijke antwoorden. De mystery guest kon het hierdoor goed begrijpen.
3. Het probleem wordt meteen opgepakt: ze ontzorgen door de melding van kapotte lantaarnpaal/ losse stoeptegels voor hen te doen.
4. Informatie over samenwonen met begeleiding was karig, maar correct. De mystery guest werd daarvoor doorverwezen naar het wijkteam.

“Wij zijn helemaal tevreden, misschien iets langere tijd om keuze te maken uit het menu. “

“Je wordt goed geholpen aan de telefoon. Aardige medewerker die ook echt wat voor je doen gaat.”

Soms grijpt de coach even in: *“verteld dat ik Ellis haar tante ben en dat Ellis deze vraag heeft en ik haar stimuleer om dit zelf te vragen.” Met een positief gevolg:*

“Toen duidelijk werd dat Ellis het spannend vond, paste de medewerker van klantcontact haar toon aan waardoor de toch al vriendelijke dame, nog vriendelijker werd. Ze sprak rustig en vroeg steeds of Ellis het goed begrepen had en dat ze altijd mag terugbellen als ze iets niet begrijpt.”



Negatief

1. Een keuzemenu is ingewikkeld en gaat te snel (ervaring diverse mystery guests). Dat vormt zonder hulp een struikelblok voor de toegankelijkheid.
2. ‘Openbare ruimte’ is een lastig woord.
3. Stein heeft zijn mailadres opgegeven en hij zegt geen terugkoppeling te hebben gehad.
4. De welkomstboodschap bij het keuzemenu is lang. Daardoor gaat op je telefoon het scherm op zwart. De mystery guest kan niet op tijd reageren.

“Een keuzemenu.

Aan het begin werd verteld dat er zeven opties zijn en dat je direct je keuze kunt bepalen. Je hoeft dus niet het hele menu af te luisteren. Iedere optie blijkt uit een opsomming te bestaan. 21 onderwerpen om te bedenken of jouw vraag bij dit onderwerp hoort. Dat is een hoop om over na te denken.

Uiteindelijk besluit hij dat hij voor nummer 7 moet kiezen, maar precies op het moment dat hij die indrukt gaan de computer verder “Wij hebben geen keuze van u ontvangen” en dan begint het hele riedeltje opnieuw.

Ook de tweede keer is hij niet snel genoeg, waarna gezegd wordt “Wij hebben geen keuze van u ontvangen, u wordt doorverbonden met een van onze medewerkers.” Diepe zucht...(van de mystery guest).



Tips

1. Meer bedenktijd geven na het keuzemenu. De bedenktijd na de laatste optie is erg kort. Dan begint het keuzemenu opnieuw. Maak je dan weer geen keuze dan word je doorverbonden met een medewerker. Dat zou na de eerste 'ronde' al kunnen.
2. Gebruik duidelijke taal: liever woorden als stoep/ stoeptegels/ straat/ lantaarnpaal/ afval dan 'openbare ruimte'.



Ervaringen bij het bezoek aan het loket of wijkteam

Een aantal mystery guests zijn naar een loket in het gemeentehuis gegaan. Sommigen naar een wijkteam.



Positief

1. Het loket is toegankelijk: duidelijk aangegeven.
2. Er waren geen wachttijden.
3. Ambtenaren zijn hulpvaardig, klantvriendelijk, rustig, luisteren en vragen door, zijn respectvol, overvragen niet, doen moeite door moeilijke woorden met andere woorden uit te leggen.
4. Loketmedewerker geeft praktische duidelijke informatie die verder hielp.
5. De baliemedewerker nam het probleem (melding doen van kapotte straatlantaarn) weg bij de mystery guest. Dat ervoer hij als heel positief.

"Het is midden in de hal met groot 'informatie' er boven. Er is een persoon die je meteen helpen wil."

Coach: "Hij werd 'voor vol' aangezien en serieus genomen. Ik snap dat het niet makkelijk is om hem te verstaan, gezien zijn soms zwakke articulatie. Hoewel ze wat steun zocht bij mij bleef ze met hem in gesprek. Waar haar standaard vragen niet bleken te passen omschreef ze het snel in makkelijkere taal. "

6. Bij bezoek aan het wijkteam om een melding van losse stoeptegels te maken kwam vrij snel een vriendelijk dame. Karin heeft het probleem voorgelegd. De dame vertelde dat het wijkteam daar niet voor is. Dat is alleen voor Wmo zaken. Ze verwees naar een melding maken via de website.
7. De wijkteam medewerker bleef rustig en stelde duidelijke vragen. Ze was ook duidelijk in de stappen die er genomen moeten worden.

“Ellis heeft de ervaring als prettig ervaren. Ze was van te voren best zenuwachtig, maar de wijkteam medewerker heeft haar op haar gemak gesteld.”



Negatief

1. Niet elke baliemedewerker helpt op zelfde manier. De ene ontzorgt, de andere verwijst.
2. Om alles af te handelen was informatie nodig die de mystery guest niet duidelijk kon zeggen of niet wist: een straatnaam wel, die de baliemedewerker verkeerd verstond. Hij wist de postcode niet. Die postcode moest de mystery guest zelf geven. Zonder coach zou hij vastgelopen zijn.
3. Baliemedewerker dook in documenten en ging gesprek aan met de begeleider, in plaats van met de mystery guest.
4. Gemeente zegt telefonisch dat je naar elk wijkteam kunt gaan. Niet alleen dat in je eigen wijk. Dat blijkt niet geheel te kloppen. Medewerker kan alleen in gegevens van bewoners van de eigen wijk.
5. Een wijkteam heeft het inloopspreekuur iedere week op dezelfde dag en hetzelfde uur. Als je dan een andere vaste verplichting hebt, kun je nooit naar het wijkteam.



Tips

1. Zorg dat de mensen die bij die balie werken alle toegang tot de gemeentelijke systemen hebben om optimaal te kunnen helpen.
2. Vraag of mensen naast mondelinge informatie die informatie ook op schrift willen om mee te kunnen nemen.
3. Bij binnenkomst beter doorvragen wat de vraag is. (Vraag begeleid samenwonen.)
4. Zorg voor meer wisselende openingstijden van een wijkteam.



2. Ervaringen groepsbeoordeling website van de gemeente

Op donderdag 12 december heeft het G-KRACHT politiek panel gezamenlijk de website www.almere.nl bekeken en getoetst op toegankelijkheid. Ze hadden hiervoor geen specifieke vraag.

Vormgeving en vindbaarheid

De panelleden vinden dat er een rustige kleur achtergrond gebruikt is en duidelijke kleur letters.

Op het moment dat je iets aan kunt klikken als je er met je muis overheen gaat dan verandert het blokje van kleur of komt er een streepje onder het woord. Dat is handig.

Er staan heel veel onderwerpen genoemd. Het is soms moeilijk daaruit te kiezen. De zoekfunctie helpt dan. Pictogrammen kunnen helpen om het juiste onderwerp te vinden. Die zijn er niet. Er is ook geen voorleesfunctie.

Mensen met een LVB willen graag ook een button met Wmo. Die zit er nu niet tussen. (De Wmo heeft een eigen website maar daar is nergens een directe link naar te vinden.)

Screenshot deel Homepagina gemeente Almere

Toegankelijke taal en hulp

De panelleden vinden de informatie op de website van de gemeente Almere begrijpelijk. Er worden geen afkortingen of te lange zinnen gebruikt. Soms staan er moeilijkere woorden tussen, maar zo heten de dingen nou eenmaal, het kan niet eenvoudiger. Wel kan een moeilijk woord uitgelegd worden.

“Je kunt niet alles aanpassen tot iedereen het begrijpt, anders krijg je een kinderpagina.”

Steeds staat rechtsonder in de hoek “chat met een medewerker”. Onze mystery guests hebben ervaren dat dat heel goed werkt. Onderaan iedere pagina staat een blok met alle contactmogelijkheden: telefoonnummer, e-mail, contactformulier. Daar wel met pictogrammen!

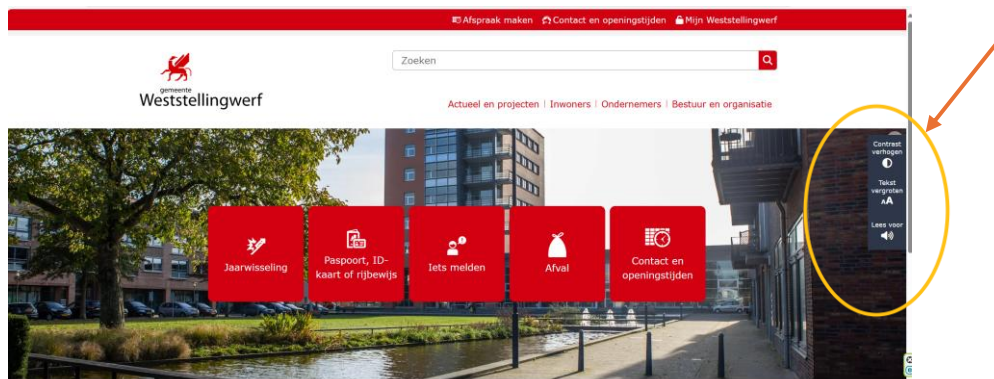
Inspiratie vanuit een andere gemeente

Aan het einde van de sessie bekijken de panelleden de website van de gemeente Weststellingwerf, ter vergelijking. Wat daar direct positief opvalt, is de foto op de voorpagina. Die maakt de website meteen heel aantrekkelijk. Ook zijn er foto's bij de nieuwsberichten die maken dat je meteen zin krijgt om het bericht te lezen.

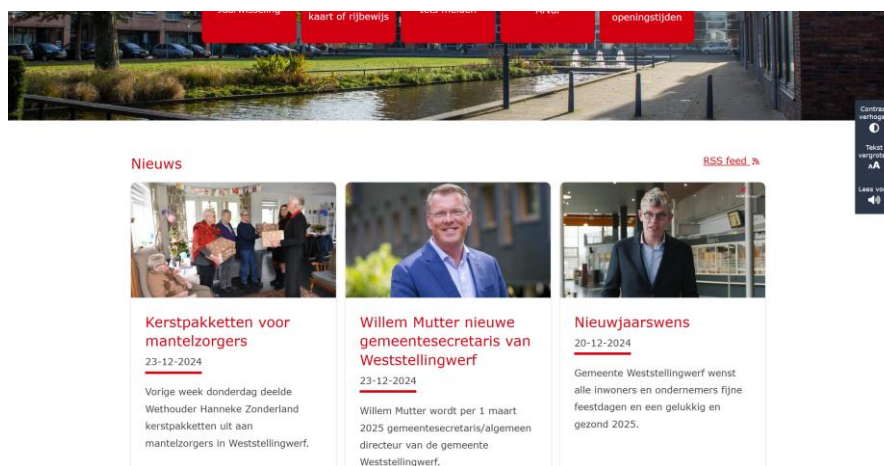
De panelleden zijn na het zien daarvan gaan kijken of Almere ook nieuwsberichten op de homepage heeft staan. Ja dus. Ze waren niet eens opgevallen... Ze staan op een standaard beeldscherm buiten beeld. Je ziet alleen alle onderwerpen en moet voor het nieuws naar beneden scrollen. Dat doe je niet als je voor een specifiek klusje naar de website komt. In Weststellingwerf neem je het nieuws even mee.

Op de homepage van gemeente Weststellingwerf staan maar een paar belangrijkste blokjes. Er staan pictogrammen op de blokjes.

Waar het panel ook zeer over te spreken is, zijn de knoppen aan de rechterkant van de pagina: grotere letters, meer contrast en de voorleesfunctie. Dat zouden zij ook wel willen in Almere!



Screenshot bovenste deel Homepagina gemeente Weststellingwerf



Screenshot onderste deel home pagina gemeente Weststellingwerf



Tops

1. De chatfunctie is prettig.
2. De footer, het blok met de contactmanieren onder aan de pagina, is duidelijk.
3. De hoeveelheid tekst en de korte zinnen zijn goed.
4. De lichtblauwe achtergrond is fijn, niet zo fel.



Tips

1. Maak gebruik van pictogrammen
2. Voeg voorleesfunctie toe.
3. Voeg een Wmo knop toe.
4. Maak de zoekfunctiebaak duidelijker in beeld
5. Zorg voor betere hits op zoektermen in de zoekfunctiebaak.



3. Conclusies

Over het algemeen waren de mystery guests en de begeleiders positief over de toegankelijkheid van de gemeente. Met name over de ambtenaren aan de telefoon, in de chat en bij de loketten.

Het lukt lang niet elke mystery guest om zelfstandig een antwoord te krijgen of een medewerker te pakken te krijgen. Zonder hulp van de coach was het in veel gevallen niet gelukt de hulp of dienstverlening van de gemeente te krijgen. Waarschijnlijk was een aantal mystery guests afgehaakt. Ook bij de opvolging of nagaan of wat is beloofd ook echt volgens behoefte is uitgevoerd, is hulp nodig. Die hulp wordt niet specifiek aangeboden vanuit de gemeente.

De toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente via de website is voor verbetering vatbaar. Over vormgeving, kleuren, lettertype en contrast op de website zijn de mystery guests tevreden. Ze vinden de hoeveelheid tekst per blokje meevallen.

Mystery guests vinden de website ook onduidelijk. Je moet weten onder welke van de 20 onderwerpen je moet zoeken. Als je op de startpagina weet op welke knop je moet klikken, lukt het wel. Maar het is voor mystery guests niet duidelijk welke knop zij moeten hebben. Zo belanden zij in een veelheid van informatie en tekst. Helaas zijn er geen ondersteunende afbeeldingen en filmpjes en is er geen voorleesfunctie.

Als je de zoekfunctie kunt vinden, rol je er daarna wel beter door. Maar er zijn ook zoektermen op het gebied van Wmo dienstverlening die weinig of geen hits geven.

Het melden van een kapotte lantaarnpaal met de plattegrond via de website lukt niet. Dat is te ingewikkeld.

Het keuzemenu aan de telefoon doorlopen is lastig. Op tijd je keuze maken lukt niet goed.

De chatbox werd door de meeste mensen als toegankelijk ervaren.

Zodra er persoonlijk contact is met een medewerker, hebben de mystery guests heel goede ervaringen. Dat waren de ervaringen aan de telefoon, in de chat en bij loketten en wijkteam. Dan krijgen zij antwoord op hun vraag of een doorverwijzing waar zij dat antwoord kunnen krijgen. Zij voelen zich goed geholpen.

De ambtenaren reageren snel zowel aan de telefoon als via de chatbox. De medewerkers zijn aardig, rustig, geduldig, laten uitpraten en nemen de inwoners met een licht verstandelijke

beperking serieus. Ze checken of zij het goed hebben begrepen, vragen door. De reacties zijn duidelijk, de taal is duidelijk. Bij de chatcontacten was dat soms iets minder dan aan het loket of aan de telefoon.

De medewerkers ontzorgen: zij hebben een aantal maal een melding openbare ruimte gedaan voor de mystery guests.



Training mystery guests



4. Informatie over het onderzoek

Aanleiding voor dit onderzoek is dat gemeente Almere de wens heeft dat iedereen mee kan doen en dus ook mensen met een verstandelijke beperking gebruik kunnen maken van de dienstverlening van de gemeente. De algemene Rekenkamercommissie gemeente Almere benaderde begin 2024 de LFB (Landelijke vereniging door en voor mensen met een verstandelijke beperking) <https://lfb.nu/> om een onderzoek te doen naar de toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente Almere voor mensen met een licht verstandelijke beperking. De LFB heeft al eerder dit soort onderzoeken in verschillende gemeenten gedaan.

In Almere is sinds 1988 de stichting ABRI (Almeerse Belangengroep voor Recreatie en Integratie verstandelijk gehandicapten) <https://stichtingabri.org/> actief. Zij behartigen de belangen van mensen met een verstandelijke beperking, hun ouders/verzorgers, verwanten.

Voor dit onderzoek hebben ABRI en de LFB samengewerkt. De mensen van ABRI hebben het onderzoek in het najaar van 2024 uitgevoerd. LFB heeft hen daarvoor getraind en begeleid en de onderzoeksresultaten verwerkt.

Acht mensen met een verstandelijke beperking, inwoners van Almere, gingen aan de slag aan de hand van eigen (fictieve) vragen die zij aan de gemeente willen stellen. Deze vragen liggen op de domeinen openbare ruimte, wonen, Wmo en vervoer.

- De mystery guests zochten via de website een antwoord op hun vraag.
- Zij benaderden de gemeente via de chatbox.
- De gemeente werd ook telefonisch benaderd.
- De gemeente werd fysiek bezocht. De ervaringsdeskundige mystery guests gingen (op afspraak) langs bij de loketten en wijkteams in de gemeente.

Ervaringen vanuit eerdere onderzoeken bij andere gemeenten

Uit eerdere soortgelijke onderzoeken kwamen de volgende oplossingen naar voren. Die kunnen ook voor de gemeente Almere interessant zijn:

1. Snel persoonlijk contact krijgen met medewerkers die de tijd nemen, vriendelijk en empathisch zijn, duidelijk uitleg geven en informatie op papier geven is wenselijk
2. Meer doorvragen door de medewerker is nodig. Niet alleen om te checken of de verstrekte informatie begrepen is, maar ook om de hulpvraag helder te krijgen en de eventuele vraag achter de vraag te achterhalen. Het eerste klantencontact is erg belangrijk om te zorgen dat mensen met een LVB goed geholpen worden.

3. De medewerkers van een gemeente moeten voldoende kennis en competenties hebben om de hulpvragen goed te kunnen beantwoorden. Ze moeten de juiste hulpvraag kunnen achterhalen. En ze moeten weten naar wie ze de mensen doorverbinden en zorgen dat het volgende contact snel tot stand kan komen.
4. Een helder tijdpad is ook essentieel. Door telkens door te verwijzen haken mensen met een LVB af.
5. Persoonlijke benadering en deskundigheid zijn sleutelwoorden voor goed klantencontact bij mensen met een LVB.

Oplevering aan de Rekenkamercommissie en Klantarena

Gezamenlijk zullen de mystery guests en coaches van ABRI en ervaringsdeskundigen, coach en onderzoeker van de LFB in januari 2025 de resultaten opleveren aan de rekenkamercommissie. Ook zullen zij in een klantarena hun ervaringen delen met ambtenaren van de betrokken afdelingen.

Hopelijk blijft de gemeente ook in de toekomst ervaringsdeskundigen betrekken bij de toegankelijkheid van de dienstverlening. En blijft de rekenkamercommissie dat stimuleren. Dat is een belangrijke stap om te zorgen en toetsen dat iedereen mee kan doen. En dat dus ook mensen met een verstandelijke beperking gebruik kunnen maken van de dienstverlening van de gemeente Almere.