Hilversum Mediastad

Overtuigingsonderzoek

Auteur	Barbara Wijmans
Studentnummer	S1098536
Onderwijsinstelling	Hogeschool Leiden
Opleiding	Communicatie
Klas	COM4C

Conceptueel model	Elaboration Likelihood Model

Organisatie	Gemeente Hilversum
Bedrijfsbegeleider	Laura Kort
Afstudeerbegeleider	Corine Hoppenbrouwers
Eerste beoordelaar	Piet Hein Coebergh
Tweede beoordelaar	Jorrit Kreukniet

Plaats	Hilversum
Datum	2 juni 2020
Inleverdatum	2 juni 2020
Kans	1

Aantal woorden	14.988

Woord vooraf

Nog even en dan is mijn opleiding Communicatie ten einde. Na jaren hard zwoegen en studeren is het bijna voorbij. Met plezier, trots en een klein traantje wegpinkend, kijk ik terug op de afgelopen jaren. Ondanks alle stress en de lange dagen ga ik het studeren misschien toch wel missen. Hogeschool Leiden heeft mij op meerdere vlakken gevormd. Ik voel dat ik er klaar voor ben om mij nu in het 'grote mensen leven' bewijzen.

Voor u ligt het resultaat van de laatste, maar zeker de leukste, opdracht. Ik heb een onderzoek gedaan bij de gemeente Hilversum. Een bruisende mediastad waarbij niets onmogelijk is. Tijdens mijn onderzoek heb ik een paar weken gewerkt op de afdeling Online Communicatie. Door de komst van het Coronavirus was deze periode korter dan gedacht. Ik heb in die weken wel veel geleerd. Hiervoor wil ik een aantal mensen bedanken. Laura Kort wil ik bedanken voor het mogelijk alle hulp en begeleiding van mijn onderzoek. Alle medewerkers van de afdeling Online Communicatie; Monique Sievers, Marieke Verbeek, Tamara Born en Frans van Brakel wil ik bedanken voor de steun, de gezelligheid en het vertrouwen. Hier kijk ik met veel plezier op terug. Tijdens mijn stage heb ik een aantal mooie bijdragen kunnen leveren op communicatie- en vormgeefgebied. Ik ben tevreden over de uitkomsten van dit onderzoek. Ik hoop dat gemeente Hilversum, en met name het Sociaal Plein, hun service kunnen vergroten door het uitvoeren van dit advies.

Ook wil ik graag mijn afstudeerbegeleider bedanken voor de wekelijkse bijeenkomsten, de leerzame adviezen en het vertrouwen. Mijn vriendin wil ik bedanken voor alle steun, zeker het laatste duwtje had ik hard nodig, en al haar vertrouwen. Tot slot wil ik de Hogeschool Leiden bedanken voor de leuke en leerzame tijd. Zonder jullie had ik niet gestaan waar ik nu sta!

Samenvatting

Het Sociaal Plein van gemeente Hilversum heeft opgemerkt dat het aantal telefoontjes met vragen over de diensten het Sociaal Plein fors is toegenomen. De afhandeling van deze telefoontjes kosten veel tijd. Dit gaat ten koste van het verlenen van een goede en snelle service aan inwoners die dit echt nodig hebben. Dit leidt tot de volgende probleemstelling: *Hoe kan het Sociaal Plein haar gebruikers overtuigen om informatie van het Sociaal Plein via communicatie-uitingen op te zoeken?* Het doel van dit onderzoek is: inzicht krijgen welke overtuigingstechnieken ertoe leiden dat de doelgroep informatie opzoekt via de communicatie-uitingen, teneinde een communicatie-advies te geven aan het Sociaal Plein over hoe zij de doelgroep kan overtuigen de informatie van het Sociaal Plein te zoeken via de communicatie-uitingen. De doelgroep van het onderzoek betreft inwoners van gemeente Hilversum, die gebruik maken van één of meerdere diensten van het Sociaal Plein.

In de situatieschets van dit onderzoek zijn de voornaamste interne- en externe factoren beschreven die van invloed zijn op de probleemstelling van dit onderzoek. Dit zijn factoren, zoals organisatiestructuur, huidige communicatie-uitingen, ontwikkelingen binnen gemeente Hilversum en landelijke wet- en regelgeving. De situatieschets biedt extra informatie over gemeente Hilversum en het Sociaal Plein en de omgeving waarin het Sociaal Plein opereert.

In dit onderzoek is gekozen om gebruik te maken van overtuigingstheorieën, zoals: het Elaboration Likelihood Model, Website Usability, Six Principles of Influence, Retorica, The Theory Of Planned Behaviour en Persuasive Technology. De centrale overtuigingstheorie van dit onderzoek is het Elaboration Likelihood Model. Dit model beschrijft het gehele verwerkingsproces van een ontvanger. Daarnaast voorspelt de uitkomst van dit model een gedragsverandering. Hier komen vier hypothesen uit voort.

De methoden voor dit onderzoek zijn deskresearch en kwalitatief onderzoek. Deskresearch als toelichting op de probleemstelling en de theoretische onderbouwing hiervan. Kwalitatief onderzoek ter beantwoording van de deelvragen. Het betreft een kwalitatief onderzoek, omdat er voor beantwoording van de deelvragen diepgang in de antwoorden nodig is. Bij de beantwoording van de deelvragen is motivatie en argumentatie van de respondenten van belang. Door middel van een selecte steekproeftrekking, is een representatieve groep van 12 respondenten gevonden.

Uit het onderzoek is gebleken dat de respondenten weinig gebruik maken van de huidige communicatie-uitingen van het Sociaal Plein, omdat zij deze moeilijk en onduidelijk geschreven vinden. Daarnaast vinden zij de website onoverzichtelijk en weten zij niet waar zij informatie over de diensten van het Sociaal Plein kunnen vinden. Dit resulteert in veel telefooncontacten met het KCC om informatie in te winnen over de diensten van het Sociaal Plein.

Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek valt te concluderen dat de respondenten niet het volledige vermogen en ook niet de volledige motivatie hebben om een communicatie-uiting van het Sociaal Plein, zoals een brief, folder en de website, te verwerken. Daarnaast zorgen de huidige brieven, folders en website voor een negatieve houding tegenover het Sociaal Plein. Het gedrag wat hieruit voortkomt is, het (sneller) telefonisch contact opnemen met het KCC voor informatie over hun dienst van het Sociaal Plein. Het antwoord op de probleemstelling luidt dat het Sociaal Plein er bij de ontwikkeling van de brieven, folders en de website rekening mee moet houden dat de respondenten deze communicatie-uitingen verwerken via de perifere route.

Aan de hand van de conclusies van dit onderzoek, is naar voren gekomen dat het Sociaal Plein duidelijke informatie beschikbaar moet stellen per post, mail en via de website door op een eenvoudige, stapsgewijze en persoonlijke manier te schrijven. Andere aanbevelingen zijn om de website aan te passen en te zorgen dat deze alleen nodige informatie bevat. Het is belangrijk om de communicatie-uitingen, zoals de brieven, folders en website, hetzelfde op te bouwen zodat er geen onderscheid in vormgeving is.

Om de aanbevelingen te realiseren is een implementatieplan opgesteld. Het Sociaal Plein kan aan de hand van het Contiuous Improvement model van Deming (1948) het implementatieplan blijven bijsturen en uitvoeren. Als communicatiemiddelen zijn de website, brieven en folders geschikt, omdat de doelgroep deze communicatie-uitingen willen ontvangen. De totale kosten van de implementaties bedragen €380,00 per maand. De opbrengsten voor het Sociaal Plein zijn meer sympathie bij de doelgroep en een daling in het aantal telefonische contactmomenten met het KCC.

Inhoud

Woord vooraf 2
Samenvatting 3
1. Probleemformulering 8
1.1 Aanleiding 8
1.2 Probleemstelling 10
1.3 Doelstelling 10
1.4 Deelvragen 11
1.5 Doelgroep 12
1.6 Beperkingen/begrenzingen 13
2. Situatieschets 15
2.1 Interne analyse 15
2.1.1 Organisatie 15
2.1.2 Telefoonverkeer Sociaal Plein 16
2.1.3 Communicatie-uitingen Sociaal Plein 17
2.2 Omgevingsfactoren 17
2.2.1 Inwoners gemeente Hilversum 17
2.2.2 Economie 18
2.2.3 Digitalisering 18
2.2.4 Wet- en regelgeving 19
2.3 SWOT-analyse 19
2.4 SWOT-matrix 19
3. Theoretisch kader 21
3.1 Zender 21
3.2 Ontvanger 22
3.3 Technologie 22
3.4 Conceptueel model 24
3.5 Hypothesen 25
3.5.1 Hypothese 1 25
3.5.2 Hypothese 2 25
3.5.3 Hypothese 3 26
3.5.4 Hypothese 4 26
4. Methodologie 27
4.1 Methoden 27
4.1.1 Deskresearch 27
4.1.2 Kwalitatief onderzoek 27
4.2 Datacollectie 28
4.2.1 Respondenten 28

4.2.2 Interviews 29
4.3 Operationalisatie 30
4.3.1 Vier stappen 30
4.3.2 Topic guide 31
5. Resultaten 32
5.1 Motivatie 32
5.1.1 Behoefte aan nieuwe kennis 32
5.1.2 Persoonlijke verantwoordelijkheid 32
5.1.3 Zender 33
5.2 Vermogen 33
5.2.1 Voorkennis 33
5.2.2 Vormgeving en presentatie 33
5.3 Houding 33
5.3.1 Oorspronkelijke houding 33
5.3.2 Kanalen 34
5.3.3 Cognitieve verwerking 34
5.4 Gedragsverandering 34
5.4.1 Gedrag 34
5.4.2 Langdurige verandering 34
5.5 Hypothesen 35
5.5.1 Hypothese 1: 35
5.5.2 Hypothese 2: 35
5.5.3 Hypothese 3: 36
5.5.4 Hypothese 4: 36
5.6 Overige resultaten 37
6. Conclusies 38
6.1 Deelvraag 1 38
6.2 Deelvraag 2 39
6.3 Deelvraag 3 39
6.4 Deelvraag 4 40
6.5 Probleemstelling 40
7. Aanbevelingen 41
7.1 Brieven aanpassen 41
7.2 Folders aanpassen 41
7.3 Website aanpassen 41
7.4 Houding medewerkers KCC aanpassen 42
8. Implementatieplan 43
8.1 Brieven en folders 43
8.1.1 Stap 1 43

8.1.2 Stap 2 43
8.1.3 Stap 3 44
8.1.4 Stap 4 44
8.1.5 Stap 5 44
8.2 Website 45
8.2.1 Stap 1 45
8.2.2 Stap 2 46
8.2.3 Stap 3 46
8.2.4 Stap 4 46
8.2.5 Stap 5 47
8.3 Houding medewerkers KCC 47
8.3.1 Stap 1 47
8.3.2 Stap 2 47
8.3.3 Stap 3 48
8.3.4 Stap 4 48
8.4 Continuous Improvement 49
8.5 Kosten 49
8.6 Opbrengsten 50
Literatuurlijst 51
Bijlagen 55
Bijlage A. Overzicht telefoonverkeer KCC 55
Bijlage B. Overzicht telefoonverkeer KCC, korte periode 55
Bijlage C. E-mail Klachtcontactcentrum 56
Bijlage D. E-mail N. Aernsbergen 56
Bijlage E. Organogram gemeente Hilversum 2019 57
Bijlage F. Berichtgeving Hogeschool Leiden over het Coronavirus 2020 57
Bijlage G. Gespreksverslag L. Kort 13 maart 2020 58
Bijlage H. Gespreksverslag L. Kort 2 april 2020 59
Bijlage I. Voorbeeld afbeeldingen website en drukwerk 60
Bijlage J. Topic guide 61
Bijlage K. Verbatims 63
Bijlage L. Analyseschema's 108

1. Probleemformulering

Het Sociaal Plein van gemeente Hilversum heeft opgemerkt dat het aantal telefoontjes met vragen over de diensten het Sociaal Plein fors is toegenomen. De afhandeling van deze telefoontjes kosten veel tijd. Dit gaat ten koste van het verlenen van een goede en snelle service aan inwoners die dit echt nodig hebben. Dit leidt tot de volgende probleemstelling: *Hoe kan het Sociaal Plein haar gebruikers overtuigen om informatie van het Sociaal Plein via communicatie-uitingen op te zoeken?* Het doel van dit onderzoek is: inzicht krijgen welke overtuigingstechnieken ertoe leiden dat de doelgroep informatie opzoekt via de communicatie-uitingen, teneinde een communicatie-advies te geven aan het Sociaal Plein over hoe zij de doelgroep kan overtuigen de informatie van het Sociaal Plein te zoeken via de communicatie-uitingen. De doelgroep van het onderzoek betreft inwoners van gemeente Hilversum, die gebruik maken van één of meerdere diensten van het Sociaal Plein.

1.1 Aanleiding

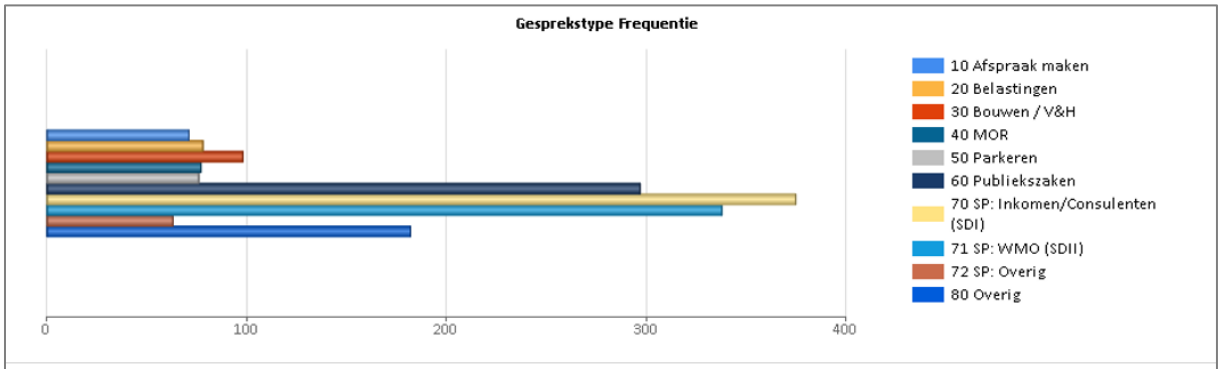
Steeds meer inwoners van gemeente Hilversum bellen naar het KCC met vragen over informatie van het Sociaal Plein. Zij gebruiken de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein niet om informatie uit halen. Het Sociaal Plein is een tak van gemeente Hilversum, waar inwoners diensten aanvragen zoals: uitkeringen, zorg en ondersteuning, hulp aan kinderen, grip op financiën en hulp bij zelfstandig wonen (Gemeente Hilversum, 2020). In 2018 kreeg het KCC 1.722 telefoontjes met vragen voor het Sociaal Plein. In 2019 kreeg het KCC 19.438 telefoontjes met vragen voor het Sociaal Plein (zie figuur 1; bijlage A). Op basis van de stijging in 2019 is de verwachting van het KCC dat het aantal telefoontjes voor het Sociaal Plein ook in 2020 zal toenemen. In de korte periode van 13 januari 2020 tot en met 18 januari 2020 zijn er 776 telefoontjes voor het Sociaal Plein binnengekomen bij het KCC (zie figuur 2; bijlage B). Dit komt doordat veel inwoners van gemeente Hilversum gewend zijn om voor elke vraag aan het Sociaal Plein te bellen naar het KCC (persoonlijke communicatie, N. Aernsbergen, 5 maart 2020, Bijlage D). Inwoners van gemeente Hilversum bellen naar het KCC om informatie te ontvangen over de diensten van het Sociaal Plein. Doordat er zoveel telefoontjes voor het Sociaal Plein binnenkomen bij het KCC, is er voor de medewerkers van het KCC minder tijd beschikbaar om aan andere bellers met andere vragen een goede en snelle service te verlenen.

	Totaal 2017	totaal 2018	totaal 2019
Gesprekstypes			
Afspraak maken	1394	1527	3151
Belastingen	2548	5208	6329
Bouwen /V&H	9196	9878	2648
MOR	4609	5143	2052
Parkeren	2396	2507	2066
Publiekszaken	2996	3694	10203
Sociaal Plein	1582	1722	19438
Overige	3184	3828	5051
Totaal	27905	33507	50938
Aantal telefoon	155729	138778	142063

Figuur 1. Overzicht telefoonverkeer KCC (bron: Gemeente Hilversum, 2020)

De doelgroep van het Sociaal Plein wordt door gemeente Hilversum als een kwetsbare groep gezien, omdat dit inwoners van de gemeente zijn die bijvoorbeeld geen werk hebben (zie paragraaf 1.5). Hierdoor ligt ook voor gemeente Hilversum de focus op een goede service richting deze doelgroep.

Figuur 2. Overzicht telefoonverkeer KCC, 13-01-20 t/m 18-01-20 (bron: Gemeente Hilversum, 2020)



Gesprekstype	Frequentie
10 Afspraak maken	71
20 Belastingen	78
30 Bouwen / V&H	98
40 MOR	77
50 Parkeren	76
60 Publiekszaken	297
70 SP: Inkomen/Consulenten (SDI)	375
71 SP: WMO (SDII)	338
72 SP: Overig	63
80 Overig	182

Het KCC geeft aan dat het gemakzucht en gewenning van de inwoners van gemeente Hilversum is, om te bellen naar het KCC. Vaak kijken de inwoners niet naar de communicatie-uitingen, omdat zij geen zin hebben om daar tijd en energie in te steken (zie bijlage D). Ondanks dat de telefonisten van het KCC de bellers voor het Sociaal Plein erop wijzen dat het antwoord op de vraag ook op de website en in de brieven te vinden is, blijft de doelgroep van het Sociaal Plein bellen naar het KCC. Wanneer inwoners van gemeente Hilversum naar het KCC bellen, verwachten zij dat de betreffende medewerker direct helpt bij bijvoorbeeld het aanvragen van een uitkering (persoonlijke communicatie, N. Aernsbergen, 5 maart 2020, Bijlage D). Dit kost veel tijd, waardoor de medewerkers van het KCC meer tijd kwijt zijn aan het oplossen van vragen, dan aan het verlenen van een goede en snelle service.

Door digitalisering is de doelgroep van het Sociaal Plein genoodzaakt om in plaats van papieren formulieren, e-formulieren te gebruiken (VNG, 2019a.). Hierdoor worden zaken, zoals kwijtscheldingen van gemeentelijke belastingen, geregeld via het internet. Om ervoor te zorgen dat de doelgroep van het Sociaal Plein minder naar het KCC belt voor informatie over de diensten van het Sociaal Plein, moet het Sociaal Plein deze groep overtuigen om informatie zelf op te zoeken in de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein.

1.2 Probleemstelling

De probleemstelling van dit onderzoek luidt:

Hoe kan het Sociaal Plein haar gebruikers overtuigen om informatie van het Sociaal Plein via communicatie-uitingen op te zoeken?

In dit onderzoek is het van belang inzicht te krijgen welke communicatiemiddelen nodig zijn om de doelgroep van het Sociaal Plein te overtuigen informatie op te zoeken via de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein. Dit schept duidelijkheid over wat de doelgroep van het Sociaal Plein nodig heeft om zelfstandig aan de informatie van het Sociaal Plein te komen. De informatie die uit dit onderzoek voortvloeit, is nodig om een advies uit te brengen over hoe de communicatie-uitingen kunnen bijdragen aan het overtuigen van de doelgroep om zelfstandig informatie van het Sociaal Plein op te zoeken. Uiteindelijk dient dit onderzoek bij te dragen aan het verminderen van het aantal telefoontjes naar het KCC, over het Sociaal Plein.

Om te voorkomen dat de doelgroep van het Sociaal Plein blijft bellen naar het KCC, is er actie nodig. Het is daarom belangrijk om de doelgroep van het Sociaal Plein te overtuigen, de telefoontjes naar het KCC te verminderen. De focus ligt hierbij op inwoners van gemeente Hilversum die te maken hebben met het Sociaal Plein, voor bijvoorbeeld aanvragen, uitkeringen, zorg en ondersteuning (zie paragraaf 1.1). Dit onderzoek test welke overtuigingstechnieken het Sociaal Plein kan inzetten om deze doelgroep informatie van het Sociaal Plein zelfstandig te laten op zoeken, zodat zij hierover minder naar het KCC bellen. De keuze voor deze doelgroep naar aanleiding van het probleem is verder toegelicht in paragraaf 1.5.

1.3 Doelstelling

De onderzoeksdoelstelling luidt: *Inzicht krijgen in hoe het Sociaal Plein haar doelgroep kan overtuigen om informatie van het Sociaal Plein via communicatie-uitingen op te zoeken, teneinde een communicatie-advies te geven aan het Sociaal Plein over deze communicatie-uitingen.*

De organisatiedoelstelling van het Sociaal Plein is: betere en snellere service verlenen aan haar bellers. De adviezen die voortkomen uit het onderzoek dienen om de organisatiedoelstelling te behalen. Zoals in de aanleiding beschreven, krijgt het KCC steeds meer telefoontjes met vragen voor het Sociaal Plein, dit vergt veel tijd van de medewerkers. Het doel van het Sociaal Plein is het aantal telefonische contacten naar het KCC met vragen voor het Sociaal Plein eind 2021 met 20% te verlagen, zodat het KCC een betere en snellere service kan verlenen aan andere bellers met andere vragen. Om de organisatiedoelstelling te behalen, is het doel van dit onderzoek om duidelijk te maken hoe het Sociaal Plein de doelgroep kan overtuigen informatie over het Sociaal Plein op te zoeken via de communicatie-uitingen.

1.4 Deelvragen

Om de doelgroep van het Sociaal Plein te overtuigen om informatie van het Sociaal Plein zelf op te zoeken via de communicatie-uitingen, is het van belang dat het Sociaal Plein inzicht krijgt in hoe de doelgroep de informatie van het Sociaal Plein momenteel verkrijgt. Daarnaast dient het Sociaal Plein er achter te komen in welke mate de doelgroep van het Sociaal Plein overtuiging nodig heeft om de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein te gebruiken. Onderstaande deelvragen ondersteunen dit onderzoek.

1. **In hoeverre is de doelgroep gemotiveerd om de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein te gebruiken?**

Wanneer het Sociaal Plein weet in hoeverre de doelgroep gemotiveerd is om de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein te gebruiken, kan zij hierop inspelen. Het Sociaal Plein weet dan bijvoorbeeld of de huidige communicatie-uitingen de aandacht van de doelgroep trekken, of dat het Sociaal Plein tijd en energie moet steken in het verbeteren in de aantrekkelijkheid van deze communicatie-uitingen. Hierbij is het van belang te achterhalen wat de doelgroep van het Sociaal Plein motiveert om de communicatie-uitingen te gebruiken. Deze informatie kan het Sociaal Plein verwerken in haar communicatie-uitingen.

2. **Wat is de houding van de doelgroep ten opzichte van de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein?**

Om er voor te zorgen dat de doelgroep de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein gebruikt om informatie op te zoeken, moet de doelgroep een positieve houding tegenover deze communicatie-uitingen hebben. Om deze positieve houding bij de doelgroep te realiseren, is het van belang dat het Sociaal Plein de huidige houding van de doelgroep weet. Wanneer deze houding tegenover de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein neutraal of negatief blijkt, is het belangrijk om te weten hoe het Sociaal Plein deze neutrale of negatieve houding kan omzetten naar een positieve houding. Wanneer deze houding al positief blijkt, is het van belang deze positieve houding te blijven stimuleren.

3. **In hoeverre is de doelgroep in staat om de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein te verwerken?**

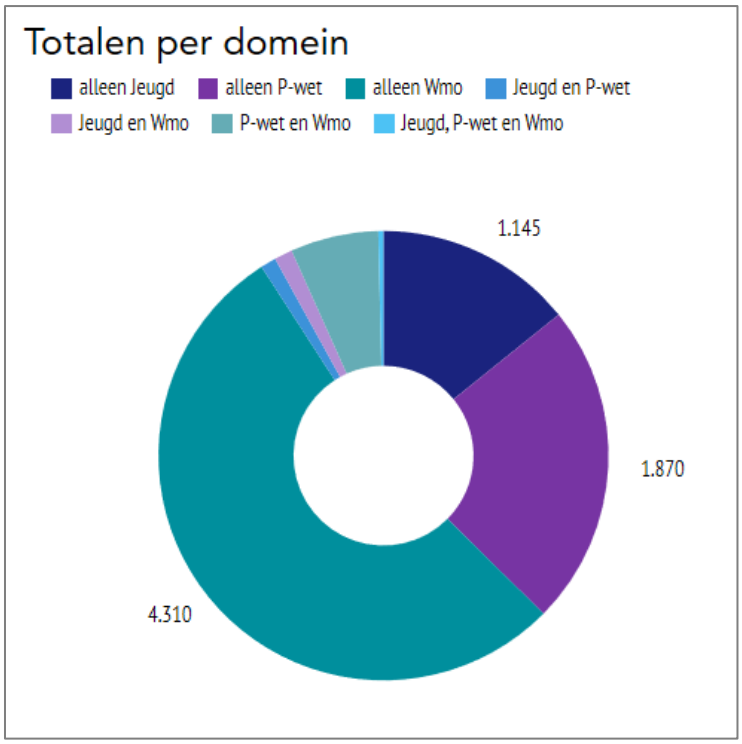
Door het stellen van de vraag in hoeverre de doelgroep van het Sociaal Plein in staat is om de huidige communicatie-uitingen te verwerken, kan het Sociaal Plein haar communicatie-uitingen hierop aanpassen. Wanneer uit het onderzoek blijkt dat de doelgroep de communicatie-uitingen moeilijk verwerkt, moet het Sociaal Plein opzoek naar mogelijkheden waardoor deze communicatie-uitingen eenvoudiger te verwerken zijn. Deze vraag is van belang voor het Sociaal Plein omdat zij er op deze manier achter komt op welke wijze de doelgroep de communicatie-uitingen verwerkt.

4. **In welke mate zorgen de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein voor het daadwerkelijk veranderen van het gedrag van de doelgroep?**

Het Sociaal Plein wil middels haar communicatie-uitingen de doelgroep stimuleren zelfstandig informatie van het Sociaal Plein op te zoeken. Om deze gedragsverandering in gang te zetten, dient het Sociaal Plein te weten tot welk gedrag de huidige communicatie-uitingen leiden. Daarnaast is het belangrijk te achterhalen welke aanpassingen het Sociaal Plein moet doorvoeren om het gewenste gedrag bij de doelgroep te stimuleren. Wanneer er bij de doelgroep geen verandering in het gedrag plaatsvindt, is het voor het Sociaal Plein van belang te achterhalen wat de doelgroep weerhoudt en welke acties voor het gewenste gedrag zorgt. Op basis van deze informatie kan het Sociaal Plein haar communicatie-uitingen aanpassen en optimaliseren.

1.5 Doelgroep

De onderzoeksdoelgroep bestaat uit inwoners van gemeente Hilversum die gebruik maken van één of meerdere diensten van het Sociaal Plein, zoals uitkeringen, zorg en ondersteuning, hulp voor kinderen, grip op financiën en hulp bij zelfstandig wonen. Tijdens de eerste helft van 2019 bestond deze groep uit ruim 8.000 huishoudens in Hilversum. Deze groep is onder te verdelen in de drie domeinen: Jeugd, Participatie-wet en Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Bij het Sociaal Plein hebben 1.145 inwoners ondersteuning bij het domein Jeugd. Onder de participatie-wet vallen 1.870 gebruikers van het Sociaal Plein en 4.310 inwoners maken gebruik van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De overige huishoudens hebben een combinatie van deze drie domeinen (VNG, 2019b). De verwachting is dat het aantal aanvragen voor diensten van het Sociaal Plein het komende jaar fors zal stijgen, met name door de huidige situatie rondom het Coronavirus. Hierdoor zal de doelgroep van het Sociaal Plein het aankomende jaar toenemen (zie paragraaf 2.2.1).



Figuur 3. Overzicht huishoudens per domein Hilversum (bron: VNG, 2019)

De doelgroep van het Sociaal Plein wordt door de gemeente Hilversum en het Sociaal Plein gezien als een kwetsbare groep, omdat zij vaak hulp nodig hebben bij zaken, zoals bijvoorbeeld ziekte of arbeidsongeschiktheid. De meeste telefoontjes naar het KCC betreffen telefoontjes met vragen voor het Sociaal Plein en komen van de doelgroep (zie bijlage D). In verband met de nieuwe wetgeving omtrent persoonsgegevens (AVG, 2019) is er weinig informatie beschikbaar over deze doelgroep. Daarnaast is geen verdere specificatie te maken binnen de doelgroep, omdat de diensten van het Sociaal Plein beschikbaar zijn voor alle inwoners die hulp nodig hebben. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt op basis van bijvoorbeeld leeftijd, geslacht of etnische achtergrond.

Wel blijkt uit onderzoek dat inwoners met een uitkering, meestal een lager opleidingsniveau hebben dan inwoners zonder uitkering (CBS, 2015). Een groot deel van de doelgroep van het Sociaal Plein is hierdoor minder vaardig in schrijven en begrijpend lezen.

1.6 Beperkingen/begrenzingen

Het onderzoek start op 10 februari 2020 en eindigt op 2 juni 2020. Dit betekent dat er voldoende tijd is om respondenten te werven. Er zijn in deze periode meerdere contactmomenten met verschillende respondenten mogelijk, aangezien het onderzoek een grote doelgroep betreft. Deze contactmomenten vinden plaats van april 2020 tot en met mei 2020, zodat er voldoende tijd is om de doelgroep te ondervragen en een advies te vormen. Dit onderzoek levert alleen een advies op door middel van conclusies.

Door de uitbraak van het Coronavirus in maart, is het niet mogelijk om face-to-face interviews af te nemen. Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu adviseert zo veel mogelijk thuis te blijven (RIVM, 2020). Hierdoor vinden de interviews plaats door middel van videogesprekken (zie paragraaf 4.2.2). Dit zorgt voor een minder persoonlijke aanpak, wat een beperking is voor dit onderzoek. Volgens Baarda & Van Der Hulst (2017) leidt persoonlijke communicatie en lichaamstaal tot een open houding bij de gesprekspartner, waardoor meer diepgang in de interviews mogelijk is. Doordat de interviews van dit onderzoek plaatsvinden door middel van videogesprekken, zijn gebruikers van het Sociaal Plein die niet overweg kunnen met videogesprekken uitgesloten voor dit onderzoek. Dit is een begrenzing voor dit onderzoek

Uit onderzoek is gebleken dat beloning deelname aan onderzoeken stimuleert (Olds & Fobes 1981). Doordat gemeente Hilversum geen budget beschikbaar heeft gesteld voor dit onderzoek en de opvolging van de adviezen die hieruit voortkomen, is er geen mogelijkheid om respondenten te belonen voor de deelname. Dit is een begrenzing, omdat het hierdoor lastiger is om respondenten voor dit onderzoek te werven.

Tot slot gebruikt dit onderzoek meerdere media, om diverse overtuigingsmethodes voor te leggen. Dit onderzoek geeft geen inzicht in het daadwerkelijke effect op het veranderen van het gedrag van de doelgroep, maar biedt inzicht in hoe overtuiging een rol speelt op het veranderen van het gedrag van de doelgroep.

2. Situatieschets

In de situatieschets zijn de voornaamste interne- en externe factoren beschreven die van invloed zijn op de probleemstelling van dit onderzoek. Dit zijn factoren, zoals organisatiestructuur, huidige communicatie-uitingen, ontwikkelingen binnen gemeente Hilversum en landelijke wet- en regelgeving. De situatieschets biedt extra informatie over gemeente Hilversum, het Sociaal Plein en de omgeving waarin het Sociaal Plein opereert.

2.1 Interne analyse

2.1.1 Organisatie

Gemeente Hilversum is een gemeente in de provincie Noord-Holland, die begin 2020 90.883 inwoners telt (CBS, 2020). De kernwaarden van de ambtelijke organisatie Hilversum zijn: klantgericht werken, initiatief nemen, samenwerken en samenlevingsgericht werken. Deze organisatie heeft ruim 650 medewerkers, verdeeld over zes afdelingen: Openbare Ruimte, Publiekszaken, Sociaal Plein, Interne Dienstverlening, Interne Advisering en Beleid en Ontwikkeling. Gezamenlijk zijn deze zes afdelingen verantwoordelijk voor het uitvoeren van landelijk en regionaal beleid. Onderdelen van dit beleid zijn onder andere Burgerzaken, Sociale zaken en werkgelegenheid en Openbare orde en Veiligheid. Iedere afdeling bestaat uit diverse teams. Daarnaast zijn er teams die ondersteuning bieden aan meerdere afdelingen, zoals het KCC (persoonlijke communicatie, L. Kort, 13 maart 2020).

Het Sociaal Plein is een afdeling van gemeente Hilversum. Hier kunnen alle inwoners van gemeente Hilversum terecht met hulpvragen op het gebied van inkomen, zorg, werk en jeugd. Het Sociaal Plein biedt hierbij de volgende zes diensten aan: uitkering naar werk, grip op financiën, hulp voor uw kind, zorg en ondersteuning, zelfstandig wonen en uitkering en inkomen. Het Sociaal Plein is de enige aanbieder van deze diensten en kent hierdoor geen concurrentie. Dit is een sterkte voor het Sociaal Plein, omdat de gebruikers van het Sociaal Plein zelfs bij onvrede geen alternatief hebben. Het Sociaal Plein bestaat uit de teams Jeugd en Regie, Sociale Dienstverlening I t/m III en Werk en Participatie (bijlage E). Ieder team is verantwoordelijk voor zijn eigen dienst. Jeugd en Regie is verantwoordelijk voor hulp voor uw kind, Sociale dienstverlening I is verantwoordelijk voor uitkering en inkomen, Sociale dienstverlening II is verantwoordelijk voor zelfstandig wonen en voor zorg en ondersteuning, Sociale dienstverlening III is verantwoordelijk voor grip op financiën en Werk en Participatie is verantwoordelijk voor uitkering naar werk. De specialisatie van de teams is een sterkte van het Sociaal Plein, omdat specialisme zorgt voor meer kennis bij de teams. Naast deze teams werkt het Sociaal Plein samen met diverse ondersteunende teams van gemeente Hilversum.

De teams die ondersteuning bieden aan het Sociaal Plein zijn het KCC en Communicatie. Het KCC handelt alle telefoontjes naar het algemene nummer van gemeente Hilversum af en is verantwoordelijk voor het eerstelijns klantcontact. Het KCC biedt ondersteuning aan het Sociaal Plein, omdat de doelgroep van het Sociaal Plein hier naartoe belt met vragen over informatie van het Sociaal Plein. De medewerkers van het KCC handelen deze vragen verder af of verwijzen de beller door naar een consulent van het Sociaal Plein. Het team Communicatie is verantwoordelijk voor alle communicatie-uitingen van gemeente Hilversum en de vormgeving hiervan. Dit team ondersteunt het Sociaal Plein met haar communicatie-uitingen via de brieven, folders, website en sociale media. Beide ondersteunende teams werken voor alle afdelingen van gemeente Hilversum en hebben door de grote hoeveelheid werk te maken met onderbezetting (persoonlijke communicatie, L. Kort, 13 maart 2020). Deze onderbezetting is een zwakte voor het Sociaal Plein, omdat dit ten koste gaat van haar service en communicatie-uitingen.

2.1.2 Telefoonverkeer Sociaal Plein

Voor dit onderzoek zijn de werkwijze met de betrekking tot de afhandeling van binnenkomende (aan)vragen voor het Sociaal Plein van belang. Wanneer een inwoner van gemeente Hilversum naar het KCC belt met een vraag voor het Sociaal Plein, registreert de medewerker van het KCC het telefoontje. De afdeling en de tijdsduur van het gesprek staan vanaf dat moment geregistreerd bij het KCC. De medewerker handelt de (aan)vraag waar mogelijk zelf af of verwijst de inwoner door naar een consulent van het Sociaal Plein. Wanneer de medewerker van het KCC de (aan)vraag zelf kan afhandelen, leidt deze medewerker de inwoner door het zoekproces op de website, of geeft de medewerker uitleg over waar deze informatie te vinden is. Doordat de medewerkers van het KCC iedere beller uitgebreid helpen met hun vragen, creëren zij gemakzucht bij de bellers. Dit is een zwakte voor het Sociaal Plein, omdat deze uitgebreide service veel tijd in beslag neemt.

Eén van de kernwaarden van gemeente Hilversum, en daarmee ook het Sociaal Plein, is klantgericht werken. Hierdoor wil het Sociaal Plein dat het KCC een goede en snelle service verleent aan de inwoners die bellen met (aan)vragen voor het Sociaal Plein. In werkelijkheid is het momenteel zo druk met binnenkomende telefoontjes, dat het KCC deze kwaliteit niet kan waarborgen en bellers vaak lang moeten wachten voordat zij een medewerker aan de lijn krijgen. Kijkend naar de periode 13 januari 2020 tot en met 18 januari 2020 stonden inwoners met vragen voor het Sociaal Plein naar het KCC soms tot wel 15 minuten in de wacht. Hierdoor hebben 104 van de 776 bellers opgehangen, wat ruim 13% van de bellers is (zie tabel 1).

Telefoonverkeer Sociaal Plein 13-01-2020 t/m 18-01-2020					
			Gemiddeld		Max.
Binnengekomen	776				
Beantwoord	672				
Responstijd			00:01:39		00:15:31
Gespreksduur			00:03:13		00:14:41
Doorgezet	273				
Opgehangen	104				
Opgehangen na			00:02:41		00:08:56

Tabel 1. Overzicht telefoonverkeer Sociaal Plein , 13-01-20 t/m 18-01-20 (bron: Gemeente Hilversum, 2020)

2.1.3 Communicatie-uitingen Sociaal Plein

Het Sociaal Plein maakt momenteel gebruik van verschillende kanalen waarop zij informatie over haar diensten verstrekt. Deze informatie is zowel offline als online beschikbaar via brieven, folders, online nieuwsbrieven, website, Facebook, Instagram. De brieven voorzien de doelgroep van het Sociaal Plein van informatie over veranderingen in procedures, zoals kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Ter ondersteuning van deze brieven plaats het Sociaal Plein berichten over de veranderingen op de website en op Facebook en Instagram. De folders bieden informatie over de diensten van het Sociaal Plein en zijn bij het Sociaal Plein op te halen. Via de website van het Sociaal Plein is het voor de doelgroep mogelijk om documenten te downloaden, zoals bijvoorbeeld een overzicht over gratis voorzieningen voor kinderen bij hulp voor uw kind.

Het Sociaal Plein levert informatie aan de afdeling Communicatie voor het creëren van de communicatie-uitingen. De afdeling communicatie verwerkt deze informatie in de brieven, folders, op de website en via sociale media. Het Sociaal Plein kan zelf geen enkele communicatie-uiting naar buiten brengen zonder de afdeling Communicatie. Aangezien de afdeling Communicatie ondersteunend is aan meerdere afdelingen van gemeente Hilversum, is het belangrijk om de informatie van communicatie-uitingen tijdig aan te leveren. Dit is van belang, omdat de afdeling Communicatie hier rekening mee moet houden in de planning. Het niet tijdig doorgeven van communicatie-uitingen rondom bijvoorbeeld processen, kan leiden tot een te late berichtgeving richting de doelgroep van het Sociaal Plein. Dit kan leiden tot onduidelijkheden en meer vragen. De afhankelijkheid van de afdeling Communicatie is een zwakte voor het Sociaal Plein, omdat zij hierdoor minder grip heeft op de ontwikkeling van de communicatie-uitingen.

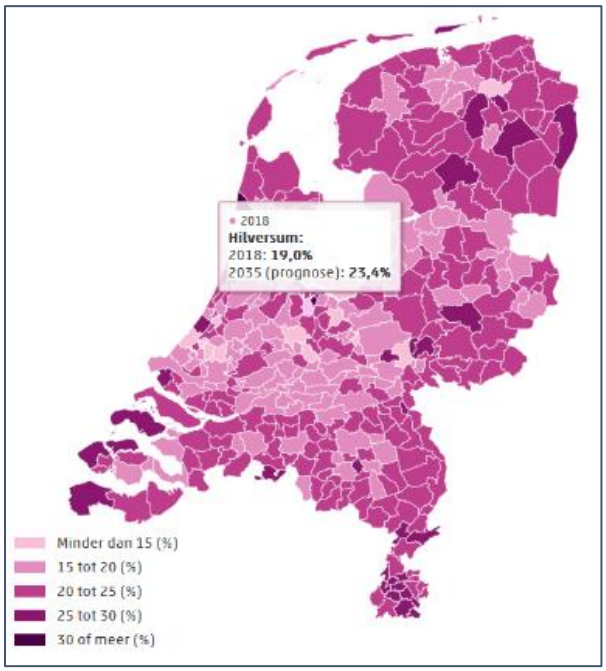
2.2 Omgevingsfactoren

2.2.1 Inwoners gemeente Hilversum

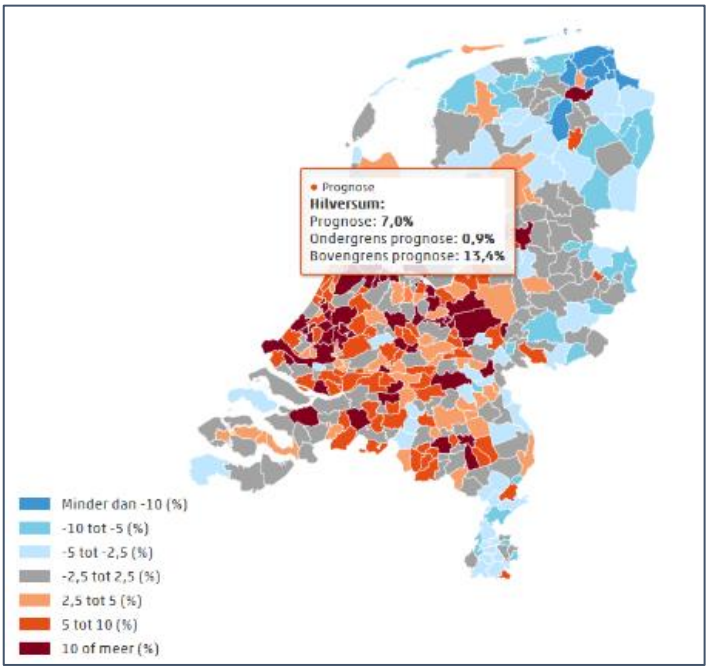
Gemeente Hilversum, en daarmee ook het Sociaal Plein, heeft te maken met vergrijzing. De prognose van inwoners in Hilversum boven de 65 jaar staat momenteel op een toename 23,4% in 2035 (CBS, 2020). Dit kan een dreiging zijn voor het Sociaal Plein, omdat deze groep aanzienlijk minder gebruik maakt van internet en andere digitale hulpmiddelen. Dit kan leiden tot meer telefoontjes met vragen over informatie aangaande het Sociaal Plein.

Naast een toenemende vergrijzing, neemt ook het aantal inwoners van gemeente Hilversum toe. In 2019 stond het aantal inwoners van de gemeente Hilversum op 90.238, in 2020 staat dit aantal inwoners op 90.883 (CBS, 2020). De prognose voor het aantal inwoners staat momenteel op een toename van 7% in 2035 (CBS, 2020). Dit kan een kans zijn voor het Sociaal Plein, omdat meer inwoners leiden tot meer inkomsten bij gemeente Hilversum, door een stijging in aan gemeentelijke belastingen.

Figuur 4: Prognose vergrijzing gemeente Hilversum (bron: CBS, 2020)



Figuur 5: Prognose bevolkingsgroei gemeente Hilversum (bron: CBS, 2020)



2.2.2 Economie

Het Sociaal Plein is verantwoordelijk voor het controleren van uitkeringsaanvragen voordat het UWV de aanvragen goedgekeurd. Door de huidige situatie rondom het Coronavirus, is het aantal uitkeringsaanvragen fors gestegen. In februari 2020 stond het aantal landelijk toegekende aanvragen op 26.600 en in maart 2020 steeg het aantal uitkeringen naar 37.800. Dat is een stijging van 42% ten opzichte van de maand daarvoor en een stijging van 53% ten opzichte van het jaar 2019 (UWV, 2020). De verwachting is dat dit aantal aanvragen de komende periode verder zal stijgen, waardoor het Sociaal Plein meer gebruikers kan verwachten. Deze toename kan een dreiging vormen voor het Sociaal Plein, omdat een toename in het aantal inwoners met een uitkering, leidt tot meer telefoontjes voor het Sociaal Plein.

2.2.3 Digitalisering

Onder de gehele Nederlandse bevolking speelt digitalisering een belangrijke rol. Dit is onder andere te zien aan de toename van het telefoon- en sociale mediagebruik van de Nederlanders van 12 jaar en ouder. In 2014 stond dit aantal op 74% en in 2019 steeg dit aantal naar 92% van de Nederlanders van 12 jaar of ouder (CBS, 2020). De digitalisering biedt een kans voor het Sociaal Plein om steeds meer diensten en informatie digitaal aan te bieden. Hierop speelt het Sociaal Plein in door bijvoorbeeld de automatisering van aanvragen van hun diensten. Deze digitalisering versnelt het proces van de aanvraag voor bijvoorbeeld kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Digitalisering biedt een kans voor het Sociaal Plein, omdat dit kan leiden tot minder telefonisch contact. Deze digitalisering zorgt dat het voor de doelgroep van het Sociaal Plein makkelijker is om informatie van het Sociaal Plein zelf op te zoeken

2.2.4 Wet- en regelgeving

Gemeenten hebben met verschillende verplichtingen te maken. Het landelijk bestuur bepaalt bijvoorbeeld welke maatregelen de gemeente moet uitvoeren. Doordat de landelijke wet- en regelgeving vaak verandert, veranderen ook de diensten van het Sociaal Plein. Deze veranderingen zijn een dreiging voor het Sociaal Plein, omdat deze veranderingen leiden tot meer communicatie-uitingen en meer vragen bij de doelgroep. Met de nieuwe wetgeving omtrent persoonsgegevens (AVG, 2019) kan het Sociaal Plein minder gegevens halen uit het monitoren van de websitebezoekers. Voor deze wetgeving kon het Sociaal Plein inzicht verkrijgen in gebruikerskenmerken, zoals het geslacht en de leeftijd van de websitebezoeker. Dit gebeurde aan de hand van cookies en het IP-adres van de websitebezoeker (persoonlijke communicatie, L. Kort, 13 maart 2020). Naast de wetgeving omtrent persoonsgegevens zijn er ook regels waaraan een website van een overheidsinstantie moet voldoen (Digitoegankelijk, 2016a). Deze regels hebben betrekking op bijvoorbeeld kleurcontrast, kolomgebruik, lettertype en tabfuncties (Europerse Unie, 2016) en zijn van toepassing op staats-, regionale- en lokale overheidsinstanties, publiekrechtelijke instellingen en samenwerkingsverbanden hiervan (Digitoegankelijk, 2016b).

2.3 SWOT-analyse

Uit de interne factoren die beschreven zijn in de situatieschets, zijn sterktes en zwaktes naar voren gekomen. Uit de externe factoren zijn kansen en bedreigingen voor het Sociaal Plein naar voren gekomen. Voor een overzicht van deze factoren is een SWOT-analyse opgesteld (zie tabel 2).

Tabel 2: SWOT-analyse Sociaal Plein (bron: auteur, 2020)

Sterktes	**Zwaktes**
• Enige aanbieder op de markt • Gespecialiseerde afdelingen	• Onderbezetting bij ondersteunende teams • Afhankelijk van andere afdelingen • Medewerkers KCC zijn te dienstverlenend
Kansen	**Bedreigingen**
• Digitalisering van de bevolking • Toename inwoners gemeente Hilversum	• Toename doelgroep door Coronacrisis • Constante verandering regel- en wetgeving • Vergrijzing inwoners gemeente Hilversum

2.4 SWOT-matrix

Om inzicht te krijgen in de strategische opties voor het Sociaal Plein, zijn de sterktes en zwaktes afgezet tegen de kansen en bedreigingen. Hierbij gelden de volgende strategische regels:

- Sterktes met kansen bieden groeimogelijkheden;
- Zwaktes met kansen duiden op verbeterpunten;
- Sterktes met bedreigingen moeten verdedigt worden;
- Zwaktes met bedreigingen moeten teruggetrokken of omgebogen worden.

Aan de hand van de SWOT-analyse en de strategische regels zijn de volgende strategische opties naar voren gekomen die relevant zijn voor dit onderzoek:

- Het Sociaal Plein moet de gespecialiseerde afdelingen verdedigen ten opzichte van de constante verandering in de wet- en regelgeving, door te zorgen dat de kennis over deze veranderingen up-to-date blijft. Op deze manier voorzien de afdelingen de doelgroep van het Sociaal Plein ten alle tijden van de juiste informatie en voorkomen zij onduidelijkheden en vragen over deze veranderingen.
- Het Sociaal Plein moet zich als enige aanbieder verdedigen ten opzichte van de toenemende doelgroep die ontstaat door de huidige situatie rondom Corona. Hoewel zij de enige aanbieder is moet zij er wel voor zorgen dat zij deze toename aan kan om onvrede bij de doelgroep te voorkomen.
- Het Sociaal Plein kan de werkdruk door onderbezetting bij ondersteunende teams verbeteren, door steeds meer van haar diensten te digitaliseren en daarmee in te spelen op de digitalisering van de bevolking.
- Doordat het Sociaal Plein de enige aanbieder is van haar diensten kan de verwachte toename aan inwoners leiden tot groei van de afdeling. Een groei in inwoners leidt tot een groei in budget voor gemeente Hilversum, die kan besluiten om het budget van het Sociaal Plein of de ondersteunende teams te vergroten.
- De toename van de doelgroep door verhoging van het aantal uitkeringen in de huidige situatie rondom Corona, zal tot een grotere onderbezetting bij de ondersteunende teams en het Sociaal Plein leiden. Hierdoor zijn gemeente Hilversum en het Sociaal Plein genoodzaakt om tijdig in te grijpen en de samenstelling of de werkwijze van de huidige teams aan te passen.
- Door de toename van de doelgroep door de huidige situatie rondom Corona, moet de té dienstverlenende houding van het KCC veranderen.

3. Theoretisch kader

In dit onderzoek is gekozen om gebruik te maken van overtuigingstheorieën, zoals: het Elaboration Likelihood Model, Website Usability, Six Principles of Influence, Retorica, The Theory Of Planned Behaviour en Persuasive Technology. De centrale overtuigingstheorie van dit onderzoek is het Elaboration Likelihood Model. Dit model beschijft het gehele verwerkingsproces van een ontvanger. Daarnaast voorspelt de uitkomst van dit model een gedragsverandering. Hier komen vier hypothesen uit voort.

3.1 Zender

De grondslag voor overtuigingstheorieën is ontstaan in 400 v. Chr. uit de theorie Retorica van Aristoteles (Demirdöğen, 2010). De Retorica-theorie bestaat uit drie overtuigingsmiddelen die de argumenten van de spreker overtuigender maken. Deze drie overtuigingsmiddelen zijn: ethos, pathos en logos. Met deze overtuigingmiddelen kan de zender de houding en het gedrag van de ontvanger beïnvloeden (Braet, 2007). Deze theorie sluit aan bij dit onderzoek, omdat het Sociaal Plein de houding en het gedrag van haar doelgroep wil beïnvloeden door middel van communicatie-uitingen. Volgens Leith (2012) ligt de focus van Retorica te weinig op de ontvanger en geeft het geen ondersteuning aan de inhoud van de communicatie-uitingen. Dit kan een nadeel zijn voor dit onderzoek, omdat het voor dit onderzoek ook belangrijk is om te achterhalen wat de ontvanger aan informatie nodig heeft.

Volgens Cialdini (1984) zijn er zes principes die de ontvanger overtuigen met het instemmen van een verzoek tot gedragsverandering, in plaats van de drie overtuigingsmiddelen van Retorica. Deze zes principes zijn: schaarste, wederkerigheid, autoriteit, sociale bewijskracht, inzet en consistentie en sympathie. Doordat er bij deze theorie overtuigingsprincipes toepasbaar zijn in verschillende situaties geeft dit veel handvatten om de ontvanger tot het gewenste gedrag te bewegen. De Six Principles of Influence sluit aan bij dit onderzoek, omdat deze theorie inzicht geeft in hoe de zender de communicatie-uitingen moet richten om de ontvanger tot het gewenste gedrag te bewegen. Waar Retorica alleen gericht is op de zender, is deze theorie ook gericht op de ontvanger. Een nadeel van deze theorie is dat Cialdini (2009) de principes niet met elkaar vergelijkt en hij niet aangeeft in welke situatie het ene principe beter werkt dan het andere principe.

3.2 Ontvanger

Petty & Cacioppo (1986) ontwikkelden het Elaboration Likelihood Model (hierna afgekort als ELM). Volgens dit model verwerkt de ontvanger een communicatie-uiting via de centrale of de perifere verwerkingsroute. Hierbij spelen de motivatie, en het vermogen van de ontvanger tegenover de communicatie-uitingen een rol. Ook is de houding van de ontvanger van invloed op de verwerking van de communicatie-uitingen. Bij verwerking via de centrale route neemt de ontvanger actief deel aan het overtuigingsproces en is de verandering van de houding tegenover deze uiting langdurig. Bij de verwerkging via de perifere route neemt de ontvanger passief deel aan het overtuigingsproces en is de verandering tijdelijk of niet aanwezig (Petty & Cacioppo, 1986). Anders dan bij Retorica is de ontvanger bij dit model belangrijk. Dit model sluit aan op het onderzoek, omdat het de gehele verwerking van de ontvanger inzichtelijk maakt en het aangeeft hoe de zender de communicatie-uitingen moet richten.

Een ander model over gedragsverandering is The Theory Of Planned Behaviour. Dit model meet de gedragsintentie (Ajzen, 1991) en voorspelt of de ontvanger het product of de dienst wil aanschaffen. Dit model meet niet de daadwerkelijke gedragsverandering. Het is geen probleem om de gedragsintentie te meten in plaats van het daadwerkelijke gedrag, omdat Morwitz (2012) ontdekte dat er samenhang is tussen de intentie en het daadwerkelijk veranderen van gedrag. Dit model is voor dit onderzoek geschikt, omdat dit model een goed beeld geeft van de intentie van de groep en het veranderen van het gedrag. In tegenstelling tot het ELM, laat dit model niet de verwerking van de ontvanger zien en geeft het geen inzicht in hoe het Sociaal Plein de communicatie-uitingen moet vormgeven. Dit is een nadeel aan dit model.

3.3 Technologie

Een relatief nieuwe theorie, gericht op het veranderen van houding en gedrag is de Persuasive Technology (Fogg, 2002). Net zoals bij The Theory of Planned Behaviour overtuigt deze theorie de gebruiker om iets aan te schaffen of te laten doen. In tegenstelling tot de Theory of Planned Behaviour maakt deze theorie gebruik van technologie. Deze technologie is een hulpmiddel om gebruikers te sturen en te overtuigen. Bij deze theorie is het van belang om elementen toe te voegen die gebruikers overhalen om iets te doen of aan te schaffen. Het doel hierbij is om de houding en het gedrag van de doelgroep te veranderen en meer betrokkenheid te creëren (Fogg, 2002). Deze theorie past bij het vraagstuk van het Sociaal Plein, omdat het Sociaal Plein haar doelgroep wil overtuigen om meer gebruik te maken van de communicatie-uitingen. Het nadeel van deze theorie is dat het alleen betrekking heeft op digitale communicatie-uitingen waardoor het niet mogelijk is om deze theorie toe te passen op communicatie-uitingen, zoals brieven en folders.

Een theorie die gericht is op het overtuigen via websites is Website Usability. Hierbij spelen simpelheid, leesbaarheid, navigatie, en consistentie een belangrijke rol voor het inrichten en ontwerpen van een website (Lee, 2011). Als een website aan deze aspecten voldoet, gaat de gebruiker sneller over tot actie. Daarnaast is het van belang dat de gebruiker voldoening uit de website haalt. Dit kan bijvoorbeeld door korting of extra informatie. Hierdoor stijgt de loyaliteit van de gebruiker en komt hij vaker terug naar de website of schaft hij sneller iets aan. Een voordeel is dat het Sociaal Plein aan de hand van deze theorie haar website op een goede en duidelijke manier kan vormgeven en inrichten. Een nadeel van deze theorie is dat dit alleen toepasbaar is voor het gebruik van een website terwijl het Sociaal Plein niet weet welke communicatie-uitingen aan verandering toe zijn. Waar Website Usability alleen kijkt naar de website, kijkt het ELM naar alle communicatie-uitingen.

3.4 Conceptueel model

Het conceptueel model van dit onderzoek is het Elaboration Likelihood Model van Petty en Cacioppo (1986). Dit model is geschikt voor dit onderzoek, omdat hierbij de focus ligt op het gehele overtuigingsproces: de zender, de inhoud van de boodschap en de ontvanger. Daarnaast is de uitkomst van dit model een houding, die de gedragsverandering van de ontvanger voorspelt. De ontvanger van een communicatie-uiting verwerkt deze via de centrale route, wanneer de boodschap voldoet aan onderstaande punten:

- De ontvanger heeft de motivatie om de communicatie-uiting te verwerken;
- De ontvanger heeft het vermogen om de communicatie-uiting te verwerken;
- De ontvanger heeft een positieve of negatieve houding tegenover de communicatie-uiting;
- De ontvanger reageert op de communicatie-uiting door deze te accepteren of te verwerpen.

Wanneer de communicatie-uiting niet aan deze punten voldoet, verwerkt de ontvanger de communicatie-uiting via de perifere route (Petty & Cacioppo, 1986).

Bij verwerking via de centrale route neemt de ontvanger alle informatie aandachtig in zich op en is gefocust op de inhoud van de communicatie-uiting (Petty & Cacioppo, 1986). Daarna beslist de ontvanger van de communicatie-uiting of hij de boodschap accepteert of verwerpt, aan de hand van logica en bewijsvoering (Coebergh, 2015). Deze beslissing is langdurig, omdat deze weloverwogen tot stand komt (Chaiken & Trope, 1999).

Bij de perifere route is sprake van weinig cognitieve inspanning, door de manier waarop de zender de boodschap communiceert. Daarnaast zijn omgevingsfactoren, zoals afleiding hierbij een hoofdzaak (Petty & Cacioppo, 1986). Aan de hand van de kenmerken en de emotie van de zender, beslist de ontvanger of hij de communicatie-uiting accepteert of verwerpt (Coebergh, 2015). In tegenstelling tot de centrale route is de beslissing bij de perifere route tijdelijk (Petty & Cacioppo, 1986).
Bij het doorlopen van de centrale route kan de ontvanger, door bepaalde aspecten, afwijken naar de perifere route. Om te zorgen dat de ontvanger de centrale route weer volgt, dienen er perifere signalen of ‘cues ’in de communicatie-uiting in te zitten. Deze signalen zijn (Petty & Cacioppo, 1986):

- Deskundigheid van de zender;
- Sympathie van de zender;
- Aantal genoemde argumenten;
- Vormgeving van de communicatie-uiting.

3.5 Hypothesen

3.5.1 Hypothese 1

Als de ontvanger het vermogen heeft om de communicatie-uitingen te verwerken, dan verwerkt hij deze via de centrale route.

Deze hypothese toetst of de doelgroep van het Sociaal Plein de communicatie-uitingen altijd via de centrale route doorloopt, wanneer zij het vermogen heeft om de communicatie-uitingen te verwerken. Bij het accepteren van deze hypothese is het voor het Sociaal Plein van belang dat zij zorgt dat haar communicatie-uitingen makkelijk verwerkbaar zijn voor de doelgroep. Op deze manier doorloopt de doelgroep de communicatie-uitingen via de centrale route, waardoor het Sociaal Plein beter in staat is haar doelgroep te overtuigen om zelfstandig informatie van het Sociaal Plein op te zoeken via de communicatie-uitingen. Bij het verwerpen van deze hypothese geeft het makkelijk verwerkbaar maken van de communicatie-uitingen geen zekerheid op de verwerking via de centrale route. Hypothese 1 sluit aan op het volgende citaat: *"Again, if ability to process the arguments is subsequently acquired and motivation remains high, attitude changes via the central route may occur (Petty & Cacioppo, 1986, p. 30)."*

3.5.2 Hypothese 2

Als de ontvanger niet het vermogen heeft om de communicatie-uitingen te verwerken, dan verwerkt de ontvanger deze via de perifere route.

Deze hypothese toetst of de doelgroep van het Sociaal Plein de communicatie-uitingen altijd via de perifere route doorloopt, wanneer zij niet het vermogen heeft om de communicatie-uitingen te verwerken. Bij het accepteren van deze hypothese is het voor het Sociaal Plein van belang dat zij zorgt dat haar communicatie-uitingen makkelijk verwerkbaar zijn voor de doelgroep. Dit om te voorkomen dat de doelgroep de communicatie-uitingen verwerkt via de perifere route. Door gebruik te maken van makkelijk verwerkbare communicatie-uitingen kan het Sociaal Plein haar doelgroep stimuleren om de communicatie-uitingen te verwerken via de centrale route. Hierdoor is het Sociaal Plein beter in staat haar doelgroep te overtuigen de informatie van het Sociaal Plein zelfstandig op te zoeken via de communicatie-uitingen. Bij het verwerpen van deze hypothese geeft het makkelijk verwerkbaar maken van de communicatie-uitingen geen zekerheid op de verwerking via de centrale route. Hypothese 2 sluit aan op het volgende citaat*: "If motivation to process the message is high, but the ability is low, the person will want to process the message arguments, but will be unable to do so. In this case, the person is likely to engage in whatever processing is possible and may be forced to rely on shortcut inferences about message validity based on peripheral cues in the persuasion context (Petty & Cacioppo, 1986, p.21).*

3.5.3 Hypothese 3

Als de ontvanger de motivatie heeft om de communicatie-uitingen te verwerken, dan verwerkt hij deze via de centrale route.

Deze hypothese toetst of de doelgroep van het Sociaal Plein de communicatie-uitingen altijd via de centrale route doorloopt, wanneer zij de motivatie heeft om de communicatie-uitingen te verwerken. Bij het accepteren van deze hypothese is het voor het Sociaal Plein van belang te zorgen dat haar communicatie-uitingen de doelgroep motiveert om deze te verwerken. Op deze manier doorloopt de doelgroep de communicatie-uitingen via de centrale route, waardoor het Sociaal Plein beter in staat is om haar doelgroep te overtuigen om informatie van het Sociaal Plein zelfstandig op te zoeken via de communicatie-uitingen. Bij het verwerpen van deze hypothese geeft het motiveren van de doelgroep geen zekerheid op de verwerking via de centrale route. Hypothese 3 sluit aan op het volgende citaat: *"Again, if ability to process the arguments is subsequently acquired and motivation remains high, attitude changes via the central route may occur (Petty & Cacioppo, 1986, p. 30)."*

3.5.4 Hypothese 4

Als een perifere cue aan de communicatie-uitingen is toegevoegd om de ontvanger te sturen naar de centrale route, dan leidt dit bij de ontvanger tot een positieve houding tegenover de communicatie-uiting.

Deze hypothese toetst of het toevoegen van een perifere cue aan een communicatie-uiting bij de ontvanger leidt tot een positieve houding tegenover de communicatie-uiting. Bij het accepteren van deze hypothese is het voor het Sociaal Plein van belang dat zij haar communicatie-uitingen voorziet van één of meerdere perifere cues. Op deze manier krijgt de doelgroep van het Sociaal Plein een positievere houding tegenover de communicatie-uitingen, waardoor het Sociaal Plein beter in staat is haar doelgroep te overtuigen informatie van het Sociaal Plein zelfstandig op te zoeken via de communicatie-uitingen. Bij het verwerpen van deze hypothese is er geen garantie dat perifere cues de houding van de doelgroep verbeteren ten opzichte van de communicatie-uitingen.
Hypothese 3 sluit aan op het volgende citaat: "When a variable affects the ability to process in a relatively biased manner, this means that the person's knowledge base of situational factors make it more likely that one side will be supported over another (Petty & Cacioppo, 1986, p.19)."

4. Methodologie

De methoden voor dit onderzoek zijn deskresearch en kwalitatief onderzoek. Deskresearch als toelichting op de probleemstelling en de theoretische onderbouwing hiervan. Kwalitatief onderzoek ter beantwoording van de deelvragen. Het betreft een kwalitatief onderzoek, omdat er voor beantwoording van de deelvragen diepgang in de antwoorden nodig is. Bij de beantwoording van de deelvragen is motivatie en argumentatie van de respondenten van belang. Door middel van een selecte steekproeftrekking, is een representatieve groep van 12 respondenten gevonden.

4.1 Methoden

4.1.1 Deskresearch

Deskresearch is van belang voor dit onderzoek, omdat het inzicht geeft in de huidige situatie omtrent de probleemstelling. Dit deskresearch biedt ondersteuning bij het oriënteren op de probleemsituatie (Verhoeven, 2014) en helpt om de organisatiepijn (zie hoofdstuk 1) en de context van het onderzoeksprobleem (zie hoofdstuk 2) in kaart te brengen. Daarnaast is deskresearch geschikt voor het theoretisch onderbouwen van de onderzoeksopzet (Verhoeven, 2014), zoals het theoretisch kader (zie hoofdstuk 3).

4.1.2 Kwalitatief onderzoek

Kwalitatief onderzoek is geschikt voor het beantwoorden van de deelvragen. Het doel van de deelvragen is om inzicht te krijgen in de motivatie, kennis, houding en het gedrag van de respondenten met betrekking tot de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein. Hierbij is kwalitatief onderzoek geschikt om de beweegredenen van de respondenten te achterhalen (Verhoeven, 2014). Voor het onderzoek is het van belang te achterhalen waarom respondenten bepaalde keuzes maken die leiden naar een bepaalde route volgens het ELM. Om achter de beweegredenen van de respondenten te komen, is doorvragen noodzakelijk en kwalitatief onderzoek geeft hier genoeg ruimte voor (Verhoeven, 2014). Met doorvragen komt de onderzoeker tot de essentie van de beweegredenen van de respondenten. Dit zorgt voor een gedetailleerd beeld van de route die de doelgroep volgt voor het verwerken van de communicatie-uitingen. Door middel van dit beeld krijgt het Sociaal Plein inzicht in hoe zij haar doelgroep kan overtuigen zelfstandig informatie van het Sociaal Plein op te zoeken via de communicatie-uitingen.

Het doel van deelvraag 1 is om te achterhalen in hoeverre de doelgroep gemotiveerd is om de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein te gebruiken. Het is hierbij belangrijk om goed door te vragen en de beweegredenen van de doelgroep te achterhalen (Verhoeven, 2014).

Deelvraag 2 gaat over de houding van de doelgroep ten opzichte van de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein. De antwoorden op deze vraag kunnen erg uiteenlopen. Hierdoor is een standaard set antwoorden, zoals gebruikelijk bij kwantitatief onderzoek, niet voldoende voor deze complexiteit (Verhoeven, 2014). Bij deelvraag 3 is het van belang te achterhalen in hoeverre de doelgroep van het Sociaal Plein in staat is de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein te verwerken. Het doel van deelvraag 4 is te achterhalen of toevoeging van een perifere cue aan de communicatie-uiting leidt tot een positievere houding bij de doelgroep, ten opzichte van deze communicatie-uitingen.

4.2 Datacollectie

4.2.1 Respondenten

De onderzoeksdoelgroep betreft inwoners van gemeente Hilversum die gebruik maken van een dienst van het Sociaal Plein en die het afgelopen jaar telefonisch informatie van het Sociaal Plein hebben opgevraagd bij het KCC. De groep respondenten komt tot stand door middel van een selecte steekproeftrekking. Door deze manier van steekproeftrekking te hanteren, zijn de kenmerken van de respondenten met zekerheid vertegenwoordigd. Hierbij is sprake van een onwillekeurige trekking aan de hand van bepaalde voorwaarden. Deze voorwaarden zijn de segmentatiekenmerken van dit onderzoek. De segmentatiekenmerken van de respondenten zijn dat ze woonachtig zijn in gemeente Hilversum en te maken hebben met het Sociaal Plein. Een ander segmentatiekenmerk is dat alle respondenten het afgelopen jaar telefonisch contact hebben gezocht met KCC voor informatie over het Sociaal Plein. Daarnaast is een belangrijk segmentatiekenmerk dat alle respondenten in het bezit zijn van een netwerkverbinding via computer, laptop of mobiele telefoon. Dit is een vereiste omdat het interview online plaatsvindt. Door het huidige Coronavirus is het niet mogelijk om deze interviews face-to-face uit te voeren. Dit wordt verder toegelicht in paragraaf 4.2.2.

Het werven van respondenten gebeurt via het Sociaal Plein waarbij de medewerkers van het Sociaal Plein de respondenten benaderen voor deelname aan dit onderzoek. De werving van respondenten wordt vanuit het Sociaal Plein gedaan, omdat de onderzoeker dit in verband met de privacywetgeving niet mag doen (AVG, 2019). De medewerkers van het Sociaal Plein vragen de onderzoeksdoelgroep of zij wilt deelnemen aan het onderzoek en of zij daarmee openstaan voor een videogesprek met de onderzoeker. Hierbij informeren de medewerkers van het Sociaal Plein waar het onderzoek over gaat. Aan de hand van de selecte steekproeftrekking is de onderzoeksdoelgroep benadert tot een selectie van 12 respondenten. Na acht interviews ontstaat een verzadigingspunt (Verhoeven, 2014). Om de kans op verzadiging nog verder te vergoten, is gekozen voor een selectie van 12 respondenten.

4.2.2 Interviews

Door de Coronacrisis is het onmogelijk om de interviews face-to-face af te nemen. Dit komt doordat het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu en Hogeschool Leiden het advies heeft uitgebracht om zo veel mogelijk thuis te blijven, om de kans op besmetting te verkleinen (RIVM, 2020) (zie bijlage F). Om deze reden vinden de interviews online plaats, door middel van videogesprekken. Dit gebeurt via Microsoft Teams, Skype en Whatsappvideobellen. Het interview is half-gestructureerd en bestaat uit een topic guide (zie bijlage H) vermengd met ongestructureerde diepte vragen. Dit geeft de interviewer houvast en tegelijkertijd is er ruimte om in te spelen op de situatie (Verhoeven, 2014). Volgens Verhoeven (2014) draagt een half-gestructureerd interview bij aan het achterhalen van de motieven en beleving van de respondent. Door open vragen te stellen, heeft iedere respondent de vrijheid om de vragen naar eigen inzicht te beantwoorden (Brinkman, 2014).

De associatieve interviewtechniek verwerkt in het interview is 'cardsorting'. Bij deze interviewtechniek krijgt de respondent kaartjes met factoren te zien, om deze naar eigen inzicht op volgorde te leggen. De respondenten ontvangen deze kaartjes voorafgaand aan het interview. Op deze manier kan de respondent de factoren op de kaartjes alvast rustig bekijken en in zich opnemen (Brinkman, 2014). Deze interviewtechniek is minder direct dan wanneer de interviewer direct naar de factoren vraagt aan de respondent. Het doel van deze interviewtechniek is om duidelijk in kaart te brengen welke factoren de voorkeur van de respondent hebben. Nadat de kaartjes op volgorde liggen, stelt de interviewer diepgaande vragen om te achterhalen waarom de respondent voor die specifieke volgorde kiest. De interviewsoorten en -technieken staan per deelvraag schematisch opgesteld in tabel 3.

Tabel 3: Schematische weergave interviewsoorten - technieken (bron: auteur, 2020)

Deelvraag	Half-gestructureerd	Online	Open vragen	Cardsorting
1	x	x	x	x
2	x	x	x	
3	x	x	x	x
4	x	x	x	

Doordat de interviews online plaatsvinden, zijn zowel de interviewer als de respondenten thuis. Om het interview persoonlijker te laten verlopen, is gekozen om gebruik te maken van videogesprekken. Volgens Baarda & Van Der Hulst (2017) leidt een persoonlijke aanpak tot meer diepgang bij de respondenten. De interviewer bepaalt in samenspraak met de respondenten wanneer de interviews plaatsvinden. Het verwerken van de interviews gaat in de vorm van verbatims (zie bijlage I) en analyseschema's (zie bijlage J). Hiervoor is een geluidsopname van de interviews nodig, waarvoor de interviewer vooraf toestemming vraagt aan de respondenten. De analyseschema's helpen de onderzoeker om de waarden en verbanden tussen de antwoorden van de respondenten inzichtelijk te maken (Verhoeven, 2014). Uit deze inzichten komen resultaten naar voren die leiden tot een antwoord op de probleemstelling van dit onderzoek.

4.3 Operationalisatie

4.3.1 Vier stappen

Het verwerken van een communicatie-uitingen gebeurt volgens het ELM aan de hand van vier stappen; motivatie, vermogen, cognitieve aard en cognitieve structuur. Motivatie is de wens en de wil om de communicatie-uitingen te verwerken (Petty & Cacioppo, 1979). Dit hangt af van:

- de mate van persoonlijke relevantie bij het onderwerp;
- het persoonlijke belang bij het onderwerp;
- de perceptie van de zender van de communicatie-uiting;
- de behoefte aan nieuwe kennis over het onderwerp van de communicatie-uiting.

Vermogen is volgens Petty en Cacioppo (1979) het vermogen tot kritische evaluatie. Dit vermogen van de ontvanger hangt af van de volgende stappen:

- de begrijpelijkheid van de communicatie-uiting;
- afleiding tijdens het opnemen van de communicatie-uiting;
- de voorkennis van de ontvanger over het onderwerp;
- herhaling van de boodschap;
- de vormgeving van de communicatie-uiting.

Cognitieve aard geeft aan of de ontvanger van de communicatie-uiting een positieve, neutrale of negatieve houding heeft tegenover het verwerken van de communicatie-uiting (Petty & Cacioppo, 1979). Dit hangt af van de volgende punten:

- de oorspronkelijke houding van de ontvanger tegenover het onderwerp;
- de oorspronkelijke houding van de ontvanger tegenover de zender;
- de kwaliteit van de argumenten uit de communicatie-uiting;
- de cognitieve verwerking van de ontvanger.

Cognitieve structuur heeft betrekking op hoe de ontvanger op de communicatie-uiting reageert. Hierbij kijkt de onderzoeker of de ontvanger de communicatie-uiting accepteert, verwerpt of negeert (Petty & Cacioppo, 1979). Dit hangt af van:

- het opdoen van nieuwe kennis bij de ontvanger tijdens het waarnemen van de communicatie-uiting;
- de reactie van de ontvanger op de communicatie-uiting.

4.3.2 Topic guide

De topic guide bestaat uit vijf delen (zie bijlage H). Het eerste deel heeft als doel om hypothese 1 en 2 te toetsen en om te achterhalen of de respondent het vermogen heeft om een communicatie-uiting van het Sociaal Plein te verwerken. Het eerste deel omvat de vragen 1 t/m 4 en gaat over websites in het algemeen. Het tweede deel, vragen 4 t/m 13, dient om te achterhalen hoe de respondent momenteel informatie verkrijgt over de diensten van het Sociaal Plein. Het derde deel, vragen 14 t/m 20, toetst hypothese 3 en gaat over de houding van de respondent tegenover het Sociaal Plein, om te achterhalen of deze houding positief, negatief of neutraal is. Het vierde deel van de topic guide bestaat uit de interviewtechniek 'cardsorting'. Dit betreft vragen 21 en 22. Voor vraag 21 legt de respondent de kaarten met communicatiekanalen (zie bijlage H) op volgorde van relevantie via welke communicatiekanalen zij informatie willen ontvangen. Bij vraag 22 benoemt de respondent drie onderwerpen van het Sociaal Plein waar de respondent informatie over wil ontvangen door middel van communicatie-uitingen. Vervolgens sorteert de respondent de kaarten op volgorde van relevantie. Het vijfde deel van het interview toetst hypothese 4 en omvat vraag 23 t/m 26. Dit deel is bedoeld om te achterhalen wat respondenten nodig hebben om de communicatie-uitingen via de centrale route te verwerken. In dit deel kunnen respondenten met eigen ideeën komen. Tot slot sluit de interviewer het interview af door de respondent te bedanken voor de tijd, moeite en samenwerking.

Tabel 4: Schematisch weergave interviewvragen aansluitend op deelvragen en hypothesen (bron: auteur, 2020)

Deelvragen / Hypothese	**Interviewvragen**
Deelvraag 1	5, 6, 7, 12, 19, 23, 24, 25
Deelvraag 2	2, 9, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 20
Deelvraag 3	1, 2, 3, 4, 8, 10, 16
Deelvraag 4	5, 6, 23, 24, 25,
Hypothese 1 & 2	1, 2, 3, 4
Hypothese 3	14, 16, 17, 18, 19, 20
Hypothese 4	21, 22, 23, 24, 25, 26

5. Resultaten

Uit het onderzoek is gebleken dat de respondenten weinig gebruik maken van de huidige communicatie-uitingen van het Sociaal Plein, omdat zij deze moeilijk en onduidelijk geschreven vinden. Daarnaast vinden zij de website onoverzichtelijk en weten zij niet waar zij informatie over de diensten van het Sociaal Plein kunnen vinden. Dit resulteert in veel telefooncontacten met het KCC om informatie in te winnen over de diensten van het Sociaal Plein.

5.1 Motivatie

De respondenten zijn in staat om gebruik te maken van internet (Bijlage L, analyseschema 1). Zij zijn bekend met verschillende websites, zoals Marktplaats, waar zij momenteel gebruik van maken. Respondenten vinden de website van het Sociaal Plein onduidelijk, omdat deze te veel tekst bevat en niet goed berichten over veranderingen van de verschillende diensten, zoals uitkeringen en uitbetalingen (Bijlage L, analyseschema 5). Uit de interviews is gebleken dat de respondenten informatie proberen te zoeken op de website van het Sociaal Plein (Bijlage L, analyseschema 2). Omdat zij niet alle informatie kunnen vinden, bellen zij naar het Sociaal Plein om de juiste informatie alsnog te verkrijgen of door te geven. Ook blijkt dat de respondenten naar het Sociaal Plein bellen om hoe zij hun aanvraag voor bijvoorbeeld vervoer, kunnen doorgeven (Bijlage L, analyseschema 4).

5.1.1 Behoefte aan nieuwe kennis

De respondenten hebben behoefte aan informatie over uitbetalingen van de uitkeringen, veranderingen in deze uitbetalingen of regelingen en aanvragen om bijvoorbeeld een wasmachine aan te schaffen (Bijlage L, analyseschema 4). Wat zij missen, is een overzicht van rechten en plichten, veranderingen over de betaaldata van de uitkering en een overzicht hiervan en de status van aanvragen over producten en/ of diensten (analyseschema 11).

5.1.2 Persoonlijke verantwoordelijkheid

Slechts een enkele respondent (Bijlage L, analyseschema 3) is bereid om op een andere manier aan deze informatie te komen, door dit bijvoorbeeld aan vrienden en familie te vragen. De respondenten geven aan dat een reden om te bellen is dat er te veel tekst op de website van het Sociaal Plein staat. Hierbij geven zij aan dat de website van het Sociaal Plein hen meer aan zou spreken, wanneer deze eenvoudiger is door minder tekst en meer gebruik van kaders om belangrijke informatie aan te geven (Bijlage L, analyseschema 13). Buiten de openingstijden van het Sociaal Plein wachten de respondenten liever met hun vraag, dan dat zij het antwoord op de vraag zelf opzoeken.

5.1.3 Zender

De respondenten beschouwen het Sociaal Plein als een onbetrouwbare afzender, omdat zij hier nou eenmaal mee te maken hebben. Zij vinden dat zij niet altijd de juiste informatie doorkrijgen van de medewerkers en de consulenten van het Sociaal Plein en dat het Sociaal Plein daardoor onbetrouwbaar overkomt. Een respondent beschouwt het Sociaal Plein als onbetrouwbaar, omdat er veel storingen voorkomen in de computersystemen en post en e-mails soms niet aankomen bij het Sociaal Plein (Bijlage L, analyseschema 7).

5.2 Vermogen

5.2.1 Voorkennis

De respondenten maken gebruik van verschillende websites op internet, zoals Marktplaats en nieuwssites (Bijlage L, analyseschema 1). Zij weten hoe het internet werkt, in algemene zin, en hebben hier, over het algemeen, geen moeite mee. De respondenten hebben wel accounts op sociale mediakanalen maar maken hier niet heel actief gebruik van. De respondenten vinden sociale media alleen geschikt voor familie en vrienden en volgen het Sociaal Plein van de gemeente Hilversum niet op Facebook (Bijlage L, analyseschema 13).

5.2.2 Vormgeving en presentatie

Respondenten vinden de presentatie en vormgeving van de website van het Sociaal Plein onduidelijk. Door de grote hoeveelheid tekst beoordelen zij de website van het Sociaal Plein als onaantrekkelijk. Respondenten benoemen dat zij het vele gebruik van afkortingen op de website niet prettig te vinden. Daarnaast vinden de respondenten de tekst in de brieven van het Sociaal Plein omslachtig, en daarom onduidelijk. Een respondent begrijpt de teksten van de brieven pas na deze meerdere malen gelezen te hebben (Bijlage L, analyseschema 13). Ook vinden respondenten de toon van de teksten zakelijk en onpersoonlijk waardoor zij het Sociaal Plein niet toegankelijk vinden en zij zich hier niet welkom voelen (Bijlage L, analyseschema 13).

5.3 Houding

5.3.1 Oorspronkelijke houding

De respondenten zijn allemaal bekend met het Sociaal Plein (zie paragraaf 1.5). Zij hebben een positieve houding tegenover het Sociaal Plein vanwege de hulp en het bedrag wat zij iedere maand ontvangen van de uitkering van het Sociaal Plein (Bijlage L, analyseschema 8). Respondenten hebben een negatieve houding tegenover de kennis en de vriendelijkheid van de medewerkers van het Sociaal Plein, omdat zij noodgedwongen klant zijn. Dit gevoel wordt mede veroorzaakt doordat de respondenten het idee hebben dat sommige medewerkers hen als “uitkeringstrekkers” zien. Een andere reden waarom zij een negatieve houding tegenover het Sociaal Plein hebben, is dat zij de website van het Sociaal Plein onoverzichtelijk vinden (Bijlage L, analyseschema 14).

5.3.2 Kanalen

De respondenten ontvangen informatie het liefst per mail en per post, zodat de afspraken zwart op wit staan en hier in een later stadium geen twijfel over kan ontstaan bij de respondent en medewerkers van het Sociaal Plein. Daarnaast geven de respondenten voorkeur aan een chatfunctie op de website van het Sociaal Plein (Bijlage L, analyseschema 14). Bellen met het Sociaal Plein vinden de respondenten prettig, omdat ze dan hun verhaal kwijt kunnen bij de medewerker. Sociale media vinden de respondenten geen geschikt kanaal om berichten vanuit het Sociaal Plein te ontvangen (Bijlage L, analyseschema 12).

5.3.3 Cognitieve verwerking

De respondenten staan negatief tegenover de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein, omdat deze volgens hen geen duidelijke informatie bevatten. Hierbij vinden de respondenten dat er te veel onnodige informatie op de website en in brieven staat en dat deze te zakelijk zijn, waardoor de teksten ze teksten niet begrijpen. Ook vinden de respondenten dat er op de website van het Sociaal Plein te veel omgeleid wordt naar pagina's waar geen antwoorden staan op hun vragen (Bijlage L, analyseschema 13).

5.4 Gedragsverandering

5.4.1 Gedrag

Door de onduidelijke informatie in brieven en op de website van het Sociaal Plein, voelen de respondenten zich genoodzaakt om na ontvangst van een brief alsnog naar het Sociaal Plein te bellen voor een verduidelijking van de informatie. De respondenten geven aan duidelijke en begrijpelijke informatie te willen ontvangen via de brieven en op de website, zodat zij minder telefonisch contact hoeven te zoeken met het Sociaal Plein. Respondent 10 blijft ook in de toekomst bellen, omdat zij al op leeftijd is en geen kennis heeft van websites en computers. Daarnaast beschikt zij niet over een printer, waardoor zij niet in de mogelijkheid is om documenten te printen en op te sturen naar het Sociaal Plein. Zij vindt het belangrijk om de aanvragen per post te ontvangen zodat zij deze aanvraag zelf kan terugsturen (Bijlage L, analyseschema 13).

5.4.2 Langdurige verandering

Respondenten laten de mindering in het bellen met het Sociaal Plein afhangen van hun toekomstige en persoonlijke ervaringen met de brieven en de website van het Sociaal Plein, omdat zij duidelijke informatie willen ontvangen over de diensten, bijvoorbeeld een stappenplan over het aanvragen van kwijtschelding. De meeste respondenten geven aan het telefonisch contact met het Sociaal Plein te verminderen, wanneer de website en de brieven voldoen aan een persoonlijke toon en de informatie makkelijk en zonder afkortingen is geformuleerd. Wanneer dit het geval is, zijn de meeste respondenten voornemens om zelf op zoek te gaan naar informatie via bijvoorbeeld de website van het Sociaal Plein (Bijlage L, analyseschema 13).

5.5 Hypothesen

5.5.1 Hypothese 1:

Als de ontvanger het vermogen heeft om de communicatie-uitingen te verwerken, dan verwerkt hij deze via de centrale route.

De respondenten geven aan dat de motivatie om de communicatie-uitingen, zoals de website en de brieven te verwerken aanwezig is, maar dat het met de huidige communicatie-uitingen niet lukt. Redenen hiervoor zijn de schrijfstijl van de teksten op de website en in brieven, de indeling van deze communicatie-uitingen door middel van koppen en tekst en de vormgeving (Bijlage L, analyseschema 2). De respondenten kiezen voor de perifere route, namelijk het telefonisch contact opnemen met het KCC. Uit dit onderzoekt blijkt dat niet alle respondenten de volledige motivatie en/of het vermogen hebben om de huidige brieven en de website van het Sociaal Plein te verwerken. Omdat de respondenten de brieven en de website van het Sociaal Plein niet kunnen verwerken door het ontbreken van vermogen bij de doelgroep, wordt hypothese 1 verworpen. Volgens het ELM (Petty & Cacioppo, 1986) klopt deze uitkomst, omdat wanneer het vermogen niet aanwezig is om de communicatieboodschappen te verwerken, de ontvanger voor de perifere route kiest. Ook volgens Carlston (2013) was deze uitkomst te verwachten, omdat de ontvanger de boodschap meestal niet via één van de twee routes verwerkt.

5.5.2 Hypothese 2:

Als de ontvanger niet het vermogen heeft om de communicatie-uitingen te verwerken, dan verwerkt de ontvanger deze via de perifere route.

Een paar respondenten vinden websites en brieven over het algemeen makkelijk te verwerken, omdat zij hier al gebruik van maken. Zij geven aan goed op de hoogte te zijn van de veranderingen in digitalisering, zoals bijvoorbeeld bij het online bestellen van producten (zie paragraaf 2.2.3), waardoor zij beter in staat zijn om de website en de brieven van het Sociaal Plein te verwerken. Het grootste deel van de respondenten laat echter weten dat het verwerken van de website en brieven van het Sociaal Plein niet lukt, omdat wanneer het gaat om internetgebruik en zakelijke brieven, zij dit moeilijk te begrijpen vinden (zie verbatim 4). Hierdoor zijn zij sneller geneigd om voor informatie te bellen naar het KCC (Bijlage L, analyseschema 6).Hypothese 2 wordt aangenomen omdat veel respondenten niet het vermogen hebben om de website en de brieven van het Sociaal Plein te verwerken en daardoor sneller bellen naar het Sociaal Plein. Daardoor kiest de doelgroep voor de perifere route. Dit is in lijn met het ELM (Petty & Cacioppo, 1986), omdat dit model aanduidt dat wanneer het vermogen mist bij de doelgroep, zij voor deze route kiezen. De respondenten kiezen alleen voor de centrale route op het moment dat de website en de brieven volgens een stappenplan en op een persoonlijke manier worden geschreven. Dit vinden de respondenten ook zonder dat de interviewer hiernaar vraagt.

5.5.3 Hypothese 3:

Als de ontvanger de motivatie heeft om de communicatie-uitingen te verwerken, dan verwerkt hij deze via de centrale route.

Uit dit onderzoek is gebleken dat, wanneer de doelgroep wel over de motivatie beschikt maar er geen vermogen aanwezig is voor het verwerken van de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein, de respondenten kiezen voor de perifere route. Zij nemen bij de perifere route telefonisch contact op met het Sociaal Plein. Hypothese 3 wordt verworpen. Wanneer de doelgroep wel de motivatie heeft, bellen zij alsnog naar het Sociaal Plein. De meeste respondenten vinden dat zij niet het vermogen hebben om de website en de brieven van het Sociaal Plein te verwerken, waardoor zij niet de motivatie hebben om dit te proberen. Deze twee aspecten hebben samenhang met elkaar. Respondenten vinden de website door de grote hoeveelheid tekst niet te overzien. Hierdoor bellen zij naar het Sociaal Plein en kiezen zij daarmee voor de perifere route.

5.5.4 Hypothese 4:

Als een perifere cue aan de communicatie-uitingen is toegevoegd om de ontvanger te sturen naar de centrale route, dan leidt dit bij de ontvanger tot een positieve houding tegenover de communicatie-uiting.

Respondenten benoemen dat zij buiten de openingstijden van het Sociaal Plein wachten met de vragen totdat het Sociaal Plein weer bereikbaar is. Respondenten geven aan dat zij in dat geval een mail sturen naar de consulent of naar het Sociaal Plein, omdat zij vrezen hun vraag anders te vergeten (Bijlage L, analyseschema 10). De respondenten hebben een negatieve houding tegenover de kennis en de vriendelijkheid van de medewerkers van het Sociaal Plein, omdat de respondenten regelmatig lang moeten wachten als zij bellen of dat het Sociaal plein soms direct ophangt (Bijlage L, analyseschema 9). Ook geven de respondenten aan dat wanneer de website en de brieven duidelijkere informatie bevatten over de diensten van het Sociaal Plein en deze diensten bijvoorbeeld puntsgewijs uitgelegd staan, zij minder bellen naar het Sociaal Plein (Bijlage L, analyseschema 14).

Hypothese 4 wordt aangenomen, omdat perifere cues, zoals het stapsgewijs opnoemen van onderwerpen en het toevoegen van een persoonlijk toon aan de tekst, zorgen voor een positievere houding van de doelgroep tegenover de brieven en de website van het Sociaal Plein. Volgens Petty & Cacioppo (198) helpen perifere cues, zoals een persoonlijk toon, om de ontvanger de kant van de centrale route op te sturen

5.6 Overige resultaten

Respondenten verkrijgen ook informatie via bijvoorbeeld vrienden en familie, via de Gemeenteraad of direct van de wethouder (Bijlage L, analyseschema 3). De respondenten volgen de gemeente Hilversum niet op sociale media, omdat zij sociale media niet passend vinden voor een overheidsinstantie (Bijlage L, analyseschema 12). Zij beschikken wel over accounts op sociale media, maar maken hier alleen gebruik van om in contact te komen met vrienden en familie (Bijlage L, analyseschema 12). De communicatiekanalen die de respondenten in hun top drie benoemen zijn: mail, post en telefoon. Respondenten vinden het fijn om een folder of flyer te ontvangen, mits deze duidelijk geschreven is door gebruik te maken van opsommingen en een overzichtelijke indeling. Verder willen respondenten een stappenplan ontvangen over bijvoorbeeld het opsturen van documenten, zodat de respondenten weten waar zij aan moeten voldoen. Bij dit stappenplan wordt er geen onderscheid gemaakt tussen offline folders en online folders (Bijlage L, analyseschema 14).

6. Conclusies

Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek valt te concluderen dat de respondenten niet het volledige vermogen en ook niet de volledige motivatie hebben om een communicatie-uiting van het Sociaal Plein, zoals een brief, folder en de website, te verwerken. Daarnaast zorgen de huidige brieven, folders en website voor een negatieve houding tegenover het Sociaal Plein. Het gedrag wat hieruit voortkomt is, het (sneller) telefonisch contact opnemen met het KCC voor informatie over hun dienst van het Sociaal Plein. Het antwoord op de probleemstelling luidt dat het Sociaal Plein er bij de ontwikkeling van de brieven, folders en de website rekening mee moet houden dat de respondenten deze communicatie-uitingen verwerken via de perifere route.

6.1 Deelvraag 1

In hoeverre is de doelgroep gemotiveerd om de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein te gebruiken?

De respondenten hebben niet de volledige motivatie om de website en brieven van het Sociaal Plein te verwerken. Om deze motivatie op te wekken, hebben de respondenten behoefte aan duidelijke brieven en een duidelijke website. Voor de brieven is behoefte aan een puntsgewijze benoeming van de onderwerpen. Voor de website is onder andere behoefte aan een stappenplan over de rechten en plichten waaraan de gebruiker moet voldoen, zoals bijvoorbeeld een aanvraag voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Wanneer de brieven en website duidelijker zijn, hebben de respondenten minder aanleiding om het Sociaal Plein te bellen. Dan zijn zij bereid om de benodigde informatie via de website, folders en brieven op te zoeken. Het is van belang dat informatie over diensten en procedures van het Sociaal Plein makkelijker te vinden is in de brieven en op de website zodat respondenten hiervoor niet hoeven te bellen. De motivatie om iets op te zoeken hangt bij de respondenten ook samen met de kennis van internet. Doordat respondenten niet het vermogen hebben om de brieven en website te verwerken, hebben zij ook niet de motivatie om naar antwoorden te zoeken op de website of in de brieven. De hoeveelheid tekst en de onduidelijke indeling van de brieven en website leidt tot een lage motivatie bij respondenten. Deze hoeveelheid tekst en onduidelijke indeling schrikt de respondenten af, waardoor zij niet gemotiveerd zijn om verder te zoeken naar informatie van het Sociaal Plein.

Wat de respondenten motiveert, is het feit dat zij meer inzicht willen in veranderingen in uitbetalingen en de regels waar zij zich aan moeten houden wanneer zij gebruik maken van één of meerdere dienst(en) van het Sociaal Plein. De motivatie van de respondenten stijgt wanneer de website en de brieven van het Sociaal Plein duidelijke informatie bevatten over de rechten en plichten, aanvragen, stappenplannen, veranderingen en uitbetalingen. Het Sociaal Plein kan de motivatie van de doelgroep verhogen door ervoor te zorgen dat deze brieven en de website als een soort stappenplan. Puntsgewijs opstellen van teksten zorgt voor duidelijkheid en overzicht.

Door gebruik te maken van aparte kaders voor teksten ogen de brieven en de website rustiger. Het ELM benadrukt dat vormgeving van de boodschap helpt bij het creëren van motivatie. Ook als het Sociaal Plein op een persoonlijkere manier schrijft op de website en in de brieven ontstaat sympathie bij de doelgroep (zie paragraaf 3.4).

6.2 Deelvraag 2

Wat is de houding van de doelgroep ten opzichte van de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein?

De huidige brieven en website van het Sociaal Plein roepen een negatieve houding op bij de respondenten, omdat zij een negatieve houding tegenover het Sociaal Plein hebben. Dit komt doordat respondenten vinden dat de medewerkers van het KCC niet over de juiste kennis en vriendelijkheid beschikken om de vragen te beantwoorden. Het Sociaal Plein kan, door de kennis en vriendelijkheid van het personeel te verbeteren, de doelgroep stimuleren een positieve houding te creëren tegenover het Sociaal Plein. Daarnaast kan het Sociaal Plein een positieve houding bij de doelgroep creëren door ook in de communicatie-uitingen een persoonlijke en vriendelijke toon aan te houden, die bijvoorbeeld begrip toont voor de situatie van de doelgroep. Op deze manier voelt de doelgroep zich gehoord (zie paragraaf 1.5). Het ELM duidt aan dat wanneer de zender de juiste kennis heeft over de zaken zoals uitbetalingen en veranderingen daarvan, de ontvanger dit eerder verwerkt via de centrale route. Door een positieve houding tegenover het Sociaal Plein te creëren zal de doelgroep ook een positieve houding tegenover de communicatie-uitingen krijgen. Een positieve houding tegenover de communicatie-uitingen resulteert in meer gebruik van de communicatie-uitingen, wat leidt tot minder telefonisch contact.

6.3 Deelvraag 3

In hoeverre is de doelgroep in staat om de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein te verwerken?

De respondenten begrijpen de informatie van het Sociaal Plein vaak niet. Dit kan duiden op een laag vermogen bij de respondenten om de brieven en website te verwerken. Wat opvalt is dat de respondenten benoemen moeite te hebben met het lezen van zakelijke brieven en een grote hoeveelheid tekst op de website. Zelfs na het herhaaldelijk doornemen van de brief of website, begrijpen zij deze vaak niet volledig. Dit komt met name door de zakelijke woordkeuze van het Sociaal Plein en de vele afkortingen die zij gebruiken. Ook het ontbreken van structuur in de teksten van de communicatie-uitingen zorgt er voor dat de respondenten deze teksten moeilijk te lezen vinden. Het ELM veronderstelt dat het ontbreken van vermogen om de communicatie-uitingen te verwerken bij de doelgroep, leidt tot een verwerking via de perifere route. Respondenten hebben aangegeven dat wanneer de communicatie-uitingen makkelijker te begrijpen zijn, zij hier eerder naar kijken en gebruik van maken. Het Sociaal Plein kan verwerking via de centrale route stimuleren door de teksten van de communicatie-uitingen eenvoudiger en duidelijker te schrijven.

6.4 Deelvraag 4

In welke mate zorgen de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein voor het daadwerkelijk veranderen van het gedrag van de doelgroep?

De respondenten geven aan dat zij momenteel geen tot weinig gebruik maken van de communicatie-uitingen, wat leidt tot veel telefonisch contact. De respondenten benoemen dat wanneer de informatie van het Sociaal Plein makkelijker te vinden is in de communicatie-uitingen en deze ook makkelijker te begrijpen is, zij hier meer gebruik van maken. Dit geeft aan dat wijzigingen in de communicatie-uitingen leiden tot gedragsverandering bij de doelgroep. Volgens het ELM zijn herhaling en het toevoegen van perifere cues aan de communicatie-uitingen een stap om er voor te zorgen dat de ontvanger de communicatie-uitingen sneller verwerkt via de centrale route. Hierdoor leidt herhaling van de boodschap en het toevoegen van perifere cues ook tot gedragsverandering bij de doelgroep.

6.5 Probleemstelling

Het antwoord op de probleemstelling luidt: het Sociaal Plein moet er bij de ontwikkeling van communicatie-uitingen, rekening mee houden dat de doelgroep van het Sociaal Plein de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein via de perifere route verwerkt. De communicatie-uitingen dienen perifere cues te bevatten, zoals een persoonlijke toon, een duidelijke structuur in de website door middel van kaders en een duidelijk stappenplan met informatie over de veranderingen, zodat de doelgroep de centrale route bewandelt en minder vaak belt naar het Sociaal Plein. De doelgroep van het Sociaal Plein heeft de voorkeur om informatie te ontvangen via mail, post, folders en de website. Hoe het Sociaal Plein een communicatie-uiting kan vormgeven, staat beschreven in hoofdstuk 7 en 8.

7. Aanbevelingen

Aan de hand van de conclusies van dit onderzoek, is naar voren gekomen dat het Sociaal Plein duidelijke informatie beschikbaar moet stellen per post, mail en via de website door op een eenvoudige, stapsgewijze en persoonlijke manier te schrijven. Andere aanbevelingen zijn om de website aan te passen en te zorgen dat deze alleen nodige informatie bevat. Het is belangrijk om de communicatie-uitingen, zoals de brieven, folders en website, hetzelfde op te bouwen zodat er geen onderscheid in vormgeving is. De aanbevelingen staan verder toegelicht in hoofdstuk 8.

7.1 Brieven aanpassen

De doelgroep van het Sociaal Plein wil informatie per post ontvangen, maar heeft niet het vermogen en de motivatie om de huidige brieven te verwerken. Zij geven aan dat de zakelijke teksten en onduidelijke vormgeving hiervoor de aanleidingen zijn. Daarom is het advies om de brieven van het Sociaal Plein aan te passen op tekst en vormgeving. Hierbij dient het Sociaal Plein rekening te houden met het gebruik van illustraties, een duidelijke verwijzing naar de website, een persoonlijke en eenvoudige schrijfstijl en een overzichtelijke indeling van de brieven.

7.2 Folders aanpassen

De doelgroep heeft behoefte aan het vooraf ontvangen van folders over de diensten van het Sociaal Plein, zodat zij op voorhand weten wat hun rechten en plichten met betrekking tot de diensten zijn. Zij geven aan dat informatieve folders momenteel bijna niet te verkrijgen zijn en dat de folders onduidelijk en moeilijk geschreven zijn. Daarom is het advies om per dienst duidelijke en overzichtelijke folders te ontwikkelen, die de doelgroep per post of mail ontvangt of die de doelgroep ontvangt tijdens een gesprek met de consulent. Bij het opstellen van de folders dient het Sociaal Plein rekening te houden met het gebruik van illustraties, een duidelijke verwijzing naar de website, een persoonlijke en eenvoudige schrijfstijl en een overzichtelijke indeling van de folders.

7.3 Website aanpassen

Momenteel maakt de doelgroep van het Sociaal Plein te weinig gebruik van de website van het Sociaal Plein. De doelgroep heeft aangegeven dat zij de website willen gebruiken voor het verkrijgen van informatie en het regelen van zaken rondom diensten, zoals bijvoorbeeld het aanvragen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Toch doen zij dit niet, omdat de website onoverzichtelijk is en er te veel moeilijk geschreven tekst op staat. Om het gebruik van de website te stimuleren bij de doelgroep, is het advies om de website aan te passen. Hierbij is het voornaamste doel om overzicht te creëren in de beschikbare informatie. Bij het aanpassen van de website dient het Sociaal Plein rekening te houden met een duidelijke pagina indeling, duidelijke koppen, begrijpelijke en overzichtelijke teksten. Daarnaast is het advies om een chatfunctie aan de website toe te voegen en meer processen te digitaliseren.

7.4 Houding medewerkers KCC aanpassen

De doelgroep heeft aangegeven dat de medewerkers van het KCC hen begeleiden in het opzoeken van informatie in de huidige communicatie-uitingen. De medewerkers leggen stap voor stap uit hoe de doelgroep de informatie kan vinden of hoe zij een aanvraag kunnen indienen. De doelgroep geeft aan zelf geen moeite te doen voor het opzoeken van informatie, omdat de medewerker van het KCC hen begeleidt en dit voor hen doet. Daarom is het advies om de houding van de medewerkers van het KCC aan te passen, zodat de doelgroep de informatie zelf opzoekt in de communicatie-uitingen. Bij het aanpassen en bijsturen van de houding van de medewerkers van het KCC dient het Sociaal Plein rekening te houden met het duidelijk aangeven waar de informatie te vinden is voor de doelgroep. Door de begeleiding van de doelgroep door de medewerkers van het KCC aan te passen, is de doelgroep genoodzaakt de informatie eerst zelf op te zoeken in de communicatie-uitingen.

8. Implementatieplan

Om de aanbevelingen te realiseren is een implementatieplan opgesteld. Het Sociaal Plein kan aan de hand van het Contiuous Improvement model van Deming (1948) het implementatieplan blijven bijsturen en uitvoeren. Als communicatiemiddelen zijn de website, brieven en folders geschikt, omdat de doelgroep deze communicatie-uitingen willen ontvangen. De totale kosten van de implementaties bedragen €380,00 per maand. De opbrengsten voor het Sociaal Plein zijn meer sympathie bij de doelgroep en een daling in het aantal telefonische contactmomenten met het KCC. Deze kosten en opbrengsten staan verder toegelicht in paragraaf 8.5 en 8.6.

8.1 Brieven en folders

De doelgroep vindt de huidige brieven en folders onduidelijk en moeilijk te begrijpen. De doelgroep belt hierdoor met het KCC om informatie te krijgen over het Sociaal Plein. Door de brieven en folders aan te passen en duidelijk en overzichtelijk te maken, stimuleert het Sociaal Plein het gebruik hiervan onder de doelgroep. Door de brieven en folders aan te passen is het voor de doelgroep makkelijker om deze informatie te verwerken en te gebruiken. Het sociaal Plein moet bij de aanpassingen van de brieven en folders rekening houden met:

- Een duidelijke indeling van de brieven en folders;
- Een persoonlijke en vriendelijke schrijfstijl;
- Argumenten geven waarom een verandering plaatsvindt;
- Het ontwerpen van illustraties en infographics die passen bij het onderwerp;
- Het aanbieden van stappenplannen over de diensten van het Sociaal Plein.

8.1.1 Stap 1

Het Sociaal Plein moet er voor zorgen dat de indeling van de brieven en folders overzichtelijk en duidelijk is door middel van kader- en kleurgebruik en het gebruik van duidelijke alinea's. Hierdoor is er goed onderscheid te maken tussen verschillende onderwerpen en diensten. Door gebruik te maken van een vast kleurenpalet voor de diensten van het Sociaal Plein is het voor de doelgroep makkelijker om de onderwerpen te onderscheiden. Door de achterkant van een brief te gebruiken voor een infographic krijgt de tekst aan de voorkant meer ondersteuning.

8.1.2 Stap 2

Nadat de brieven en folders op een logische en duidelijk manier zijn ingericht, moet het Sociaal Plein er voor zorgen dat de teksten op een eenvoudige en persoonlijke manier zijn geschreven. Door gebruik te maken van witregels en goede kopteksten is de tekst duidelijk en oogt deze rustig voor de gebruiker. De tekst is geschreven op een eenvoudige wijze en zonder afkortingen. De stappenplannen zijn op een puntsgewijze manier opgesteld. Door argumenten in de brieven en folders toe te voegen waarom een verandering plaatsvindt, creëert het Sociaal Plein duidelijkheid rondom de verandering naar de doelgroep toe.

8.1.3 Stap 3

Het ontwerpen van de illustraties en infographics voor in de brieven en folders is uitbesteed aan de afdeling Vormgeving. Nadat de tekst en de stappenplannen voor in de brieven en folders gereed zijn, moet het Sociaal Plein deze opsturen naar de afdeling Vormgeving, zodat zij hier passende illustraties of infographics bij kunnen ontwerpen. Als de illustraties en infographics gemaakt zijn, stuurt de afdeling Vormgeving deze terug naar het Sociaal Plein voor controle. Waar nodig kan de afdeling Vormgeving aanpassingen doorvoeren.

8.1.4 Stap 4

Nadat het Sociaal Plein een akkoord heeft gegeven op de vormgeving van de brieven en folders en de uitwerking van de illustraties en infographics, geeft het Sociaal Plein de opdracht aan de afdeling Communicatie om deze brieven en folders te laten drukken en deze online op de website te plaatsen.

8.1.5 Stap 5

Het Sociaal Plein en het KCC moeten het effect van de brieven en folders evalueren, door te meten hoe vaak en over welke diensten van het Sociaal Plein de doelgroep naar het KCC belt. Hieruit zal blijken of en op welke manier de doelgroep gebruik maakt van de brieven en folders en of deze uitingen vragen oproept bij de doelgroep. Wanneer blijkt dat over bepaalde diensten bijna geen vragen meer binnenkomen, kan het Sociaal Plein veronderstellen dat de brieven en folders over die diensten hebben geleid tot duidelijkheid bij de doelgroep. Wanneer blijkt dat het aantal telefoontjes over bepaalde diensten niet is afgenomen, kan het Sociaal Plein veronderstellen dat de brieven en folders over die diensten nog onduidelijk zijn voor de doelgroep. Door de binnenkomende vragen over deze diensten kan het Sociaal Plein haar brieven en folders nogmaals aanpassen op de doelgroep. In tabel 5 is een schematische weergaven opgesteld van de stappen die het Sociaal Plein moet ondernemen.

Tabel 5: Planning brieven en folders (bron: auteur, 2020)

Wie	**Wat**	**Fase**
Sociaal Plein	Teksten schrijven en filteren	Plan
Vormgeving	Illustraties/infographics ontwerpen	Do
Communicatie	Beschikbaar maken	Do
Sociaal Plein	Bevestiging	Check
Sociaal Plein & KCC	Evaluatie	Check & Act

8.2 Website

De doelgroep maakt momenteel weinig tot nooit gebruik van de huidige website van het Sociaal Plein. De doelgroep belt hierdoor met het KCC om informatie te krijgen over het Sociaal Plein. Door de website aan te passen en het gebruik van deze website te stimuleren bij de doelgroep, dient het Sociaal Plein de website duidelijk en overzichtelijk te maken.

Het Sociaal Plein moet de opdracht geven aan de afdeling Communicatie om de indeling van de website van het Sociaal Plein duidelijk en overzichtelijk te maken voor de gebruikers. Door de website aan te passen is het voor de gebruikers makkelijker om zelf te zoeken naar de informatie over het Sociaal Plein op de website. Gemeente Hilversum heeft aangegeven eind 2020 haar gehele website van gemeente Hilversum aan te passen. Hier kan het Sociaal Plein gebruik van maken om haar wijzigingen door te voeren. Bij het doorgeven van de aanpassingen aan de afdeling Communicatie, moet het Sociaal Plein rekening houden met de volgende punten:

- Een duidelijke en overzichtelijke indeling van de website op verschillende devices;
- Het schrijven van eenvoudige en persoonlijke teksten;
- Het ontwerpen van illustraties en infographics die passen bij het onderwerp;
- Het aanbieden van stappenplannen over de diensten van het Sociaal Plein;
- Een automatische chatfunctie toevoegen op de website van het Sociaal Plein.

8.2.1 Stap 1

Het Sociaal Plein moet de opdracht geven aan de afdeling Communicatie dat de indeling van de website overzichtelijk en duidelijk moet zijn door middel van kader- en kleurgebruik. Door het gebruik van een vast kleurenpalet, net zoals bij de brieven en folders, kan de doelgroep de onderwerpen van de brieven, folders en website aan elkaar koppelen. Door dit kleurgebruik is er goed onderscheid te maken tussen de verschillende onderwerpen en diensten. Door de website aan te passen voor verschillende devices blijft de website ook voor bijvoorbeeld mobiel duidelijk en overzichtelijk. In figuur 6 is een voorbeeld website te zien die zich automatisch aanpast aan bijvoorbeeld een laptop of telefoon. Ook moet er een chatfunctie beschikbaar zijn op de website van het Sociaal Plein die standaard vragen van de doelgroep beantwoord of verwijst naar de juiste pagina waar de doelgroep de informatie kan vinden.

Figuur 6: Voorbeeld website, tablet en mobiel (bron: CMCG, z.d.)

8.2.2 Stap 2

Nadat de website op een logische en duidelijk manier is ingericht, moet het Sociaal Plein er voor zorgen dat de teksten op een eenvoudige en persoonlijke wijze geschreven zijn. Door gebruik te maken van witregels en goede kopteksten is de tekst duidelijk en oogt deze rustig voor de gebruiker. De tekst is geschreven met eenvoudig taalgebruik en zonder afkortingen. De stappenplannen zijn op een puntsgewijze manier opgesteld.

8.2.3 Stap 3

Het ontwerpen van de illustraties en infographics is uitbesteed aan de afdeling Vormgeving. Nadat de tekst en de stappenplannen gereed zijn, moet het Sociaal Plein deze opsturen naar de afdeling Vormgeving, zodat zij hier passende illustraties of infographics bij kunnen ontwerpen. Als de illustraties en infographics gemaakt zijn, stuur de afdeling Vormgeving deze terug naar het Sociaal Plein voor controle. Waar nodig kan de afdeling Vormgeving aanpassingen doorvoeren. Het Sociaal Plein moet de afdeling Vormgeving aansturen op de indeling en informatie van de infographic. In figuur 7 is een voorbeeld weergegeven voor het kleur- en illustratiegebruik voor een infographic. Deze kan als voorbeeld dienen voor het Sociaal Plein.

Figuur 7: Voorbeeld infographic (bron: Rijksoverheid, 2017)

8.2.4 Stap 4

Nadat het Sociaal Plein een akkoord heeft gegeven op de vormgeving van de stappenplannen en de uitwerking van de illustraties en infographics, geeft het Sociaal Plein de opdracht aan de afdeling Communicatie om deze teksten en illustraties online op de website te zetten.

8.2.5 Stap 5

Het Sociaal Plein, het KCC en de afdeling Communicatie kunnen een evaluatie uitvoeren over de gebruikers van de website aan de hand van Google Analytics en het aantal binnenkomende telefoontjes bij het KCC. Hieruit zal blijken of de doelgroep zich vaker en langer op de website bevindt dan vorig jaar. Door de vergelijking met de gegevens van vorig jaar kan het Sociaal Plein zien of de aanpassingen van de website effect hebben. Blijkt dat de doelgroep alsnog te weinig gebruikt, kan het Sociaal Plein nogmaals inzoomen op de website en de wensen van de doelgroep verwerken in de website. In tabel 5 is een schematische weergaven opgesteld van de stappen die het Sociaal Plein moet ondernemen.

Tabel 6: Planning website (bron: auteur, 2020)

Wie	Wat	Fase
Sociaal Plein	Teksten schrijven en opdracht geven	Plan
Vormgeving	Illustraties/infographics ontwerpen	Do
Communicatie	Beschikbaar maken	Do
Sociaal Plein	Bevestiging	Check
Sociaal Plein & Communicatie & KCC	Evaluatie	Check & Act

8.3 Houding medewerkers KCC

De medewerkers van het KCC begeleiden momenteel de doelgroep stap voor stap naar het antwoord. Het Sociaal Plein moet er voor zorgen dat de houding van het KCC verandert en dat de doelgroep genoodzaakt is om het antwoord zelf op te zoeken via de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein. Door de houding van het KCC te veranderen en er voor te zorgen dat zij de doelgroep niet aan de hand nemen bij het beantwoorden van vragen, belt de doelgroep minder naar het KCC. Het Sociaal Plein moet rekening houden met de volgende punten:

- Het KCC op de hoogte houden van de informatie in de brieven, folders en op de website;
- Het KCC er op wijzen dat zij de doelgroep aanstuurt om zelf actie te ondernemen.

8.3.1 Stap 1

Het Sociaal Plein moet het KCC duidelijk maken waar informatie over bepaalde diensten is te vinden, zodat zij hier naar kunnen refereren op het moment dat iemand belt met een vraag voor het Sociaal Plein. Als het KCC beter op de hoogte is van de informatie over de brieven, folders en de website kan zij hier beter naar verwijzen op het moment dat iemand hier over belt.

8.3.2 Stap 2

Het Sociaal plein moet het KCC op de hoogte houden op het moment dat er een verandering is aangebracht op de website of over een bepaalde dienst. Zo kan het KCC de beller er op wijzen dat de informatie op de website is te vinden en hoeft de medewerker dit niet stap voor stap uit te leggen.

8.3.3 Stap 3

Het Sociaal Plein dient het KCC er op te wijzen dat zij de bellers die informatie willen over het Sociaal Plein niet stap voor stap begeleiden. Het KCC moet de telefoongesprekken kort en bondig houden en de beller verwijzen naar de brieven, folders en website.

8.3.4 Stap 4

Het Sociaal Plein en het KCC kunnen evalueren over het aantal telefoontjes die binnenkomen van de doelgroep en hoe lang deze telefoontjes duren. Ook kunnen zij samen evalueren hoe deze gesprekken verlopen en hoe de doelgroep daar op reageert. Het Sociaal Plein kan waar nodig het KCC bijsturen. In tabel 7 is een schematische weergaven opgesteld van de stappen die het Sociaal Plein moet ondernemen.

Tabel 7: Planning houding KCC medewerkers (bron: auteur, 2020)

Wie	**Wat**	**Fase**
Sociaal Plein	Bepalen relevantie informatie	Plan
Sociaal Plein	Op de hoogte houden KCC	Do
Sociaal Plein	Het KCC opdracht geven	Do
Sociaal Plein & KCC	Evaluatie	Check & Act

8.4 Continuous Improvement

Het Sociaal Plein kan de stappen van het Continuous Improvement model van Deming (1948) toepassen op de bovengenoemde implementaties voor de folders, brieven, website en de houding van het KCC om de richting en de kwaliteit, waar nodig te verbeteren en te behouden. Het doel van de implementaties voor de brieven, folders en website is dat het aantal bellers met vragen voor het Sociaal Plein afneemt, doordat de doelgroep de benodigde informatie uit de brieven, folders en website haalt. Aan de hand van de vier stappen van Deming (1948), kan het Sociaal Plein de kwaliteit van de folders, brieven en website waarborgen en verbeteren om zo het gestelde doel te behalen om de telefonische contacten bij het KCC te verlagen.

Stap één is 'plan' en betreft de voorbereiding op de implementatie. Bij stap twee 'do', start het Sociaal Plein met het uitvoeren van de plannen, zoals beschreven staat bij de stappen twee, drie en vier in paragraaf 8.1, 8.2 en 8.3. Zoals in paragraaf 8.2 is aangegeven, begint gemeente eind 2020 met het aanpassen van de gehele website van gemeente Hilversum. Zodra zij hiermee beginnen, gaat de tweede stap 'do' van start. Wanneer de nieuwe website van het Sociaal Plein online gaat, kan het Sociaal Plein de stroming van de websitegebruikers volgen via Google Analytics, zoals beschreven staat in paragraaf 8.2. Door deze resultaten maandelijks te controleren (stap drie 'check'), kan het Sociaal Plein zien of de resultaten overeenkomen met de gestelde doelen. Waar nodig kan het Sociaal Plein de brieven, folders en website aanpassen en bijsturen (stap vier 'act'). Daarna begint de cirkel weer opnieuw.

8.5 Kosten

De kosten om de website aan te passen verschillen niet van de huidige plannen voor de website. Deze aanpassingen kan het Sociaal Plein direct meenemen in het huidige plan. Voor de brieven, folders en infographics kan het Sociaal Plein gebruik maken van de afdeling Vormgeving, waarbij de schatting ongeveer vijf uur per infographic en één infographic per maand is. Deze uren komen er extra bij aangezien de afdeling ook andere vormgeeftaken heeft. Het opstellen van de brieven en folders brengen geen extra kosten met zich mee, omdat het Sociaal Plein deze momenteel ook opstelt. De aanpassingen van de website kan het Sociaal Plein meenemen in de huidige plannen voor het veranderen van de gehele website van gemeente Hilversum en hiervoor zijn dus geen extra uren nodig. Het Sociaal Plein, het KCC en de afdeling Communicatie voeren maandelijks een evaluatie uit. In tabel 8 is een schematische weergaven opgesteld van de kosten voor het uitvoeren van het implementatieplan.

Tabel 8: Schematische weergave aantal uren communicatie-uitingen (bron: auteur, 2020)

Wat	**Uren op maandbasis**
Inforgraphic	5 uur
Teksten aanpassen	4 uur
Afbeeldingen	8 uur
Maandelijkse bijsturing	4 uur
Totaal	**21 uur**

In totaal kosten de communicatie-uitingen van het Sociaal Plein 21 uur per maand, gebaseerd op een uurloon van €18,00 voor een ambtenaarsfunctie (Ambtenarensalaris, 2020). De totale kosten voor de communicatie-uitingen zijn €380,00 per maand.

8.6 Opbrengsten

De opbrengsten voor het Sociaal Plein zijn vooraf moeilijk in te schatten. Wel is te zeggen dat de aanpassingen van de communicatie-uitingen bij inwoners, die gebruik maken van de diensten van het Sociaal Plein, een positievere houding creëren en zo bij de doelgroep voor meer sympathie tegenover het Sociaal Plein zorgt. Door deze positieve houding bij de doelgroep, maakt zij vaker gebruik van de communicatie-uitingen en toont zij meer begrip als het Sociaal Plein een verandering doorvoert. Na een jaar voert het Sociaal Plein samen met het KCC en de afdeling Communicatie een evaluatie uit, om te kijken hoe en of het gedrag van de doelgroep is verandert. De afdeling Communicatie kan met behulp van Google Analytics het gedrag van de doelgroep op de website analyseren. Het KCC kan het belgedrag van de doelgroep vergelijken met die van het jaar daarvoor. Hieruit zal blijken of het gedrag van de doelgroep is verandert ten opzichte van het jaar daarvoor. Het doel is het aantal telefoontjes bij het KCC met 20% te verlagen aan het eind van 2021. In mei 2021 zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden door het Sociaal Plein, het KCC en de afdeling Communicatie. Hieruit zal blijken of de verlaging van 20% haalbaar is. Als er op dit punt geen daling is in het aantal telefoontjes voor informatie over het Sociaal Plein aan het KCC, moet het Sociaal Plein haar implementatie waar nodig aanpassen. Wanneer de doelgroep minder belt naar het KCC met vragen voor het Sociaal Plein, hebben de medewerkers van het KCC meer tijd om betere kwaliteit en een snelle service te verlenen aan bellers die bijvoorbeeld een vernieling willen doorgeven.

Literatuurlijst

Ambtenaren salaris (2020). *Ambtenaren salaris Rijksoverheid.* Geraadpleegd op 20 mei 2020, via: https://ambtenarensalaris.nl/rijksoverheid/

Arbo portaal (2017). *Infographic stappenplan arbozorg*. Geraadpleegd op 20 mei 2020, via: https://www.arboportaal.nl/documenten/brochure/2017/03/23/infographic-stappenplan-arbozorg

AVG (2019). *Privacy beleid 2019.* Geraadpleegd op 13 maart 2020, via: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/privacybeleid_ap_okt_2019.pdf

Baarda, B. D., Van Der Hulst, M. (2017). Basisboek Interviewen. Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Binnenlands Bestuur (2016). *Ambtenaren ontevreden over aanpak werkstress.* Geraadpleegd op 19 februari 2020, via https://www.binnenlandsbestuur.nl/ambtenaar-en-carriere/nieuws/ambtenaren-ontevreden-over-aanpak-werkstress.9544351.lynkx

Braet, A. (2007). De redelijkheid van de klassieke retorica. De bijdrage van klassieke retorici aan de argumentatietheorie. Leiden: University Press.

Brinkman, J., & Oldenhuis, H. (2014). *Beroep op onderzoek: van doelgerichte onderzoeksopzet tot toepasbare conclusie.* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

CBS (2015). *Wie opgroeit in een uitkeringssituatie heeft later bovengemiddeld vaak een uitkering.* Geraadpleegd op 20 mei 2020, via: https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/04/wie-opgroeit-in-een-uitkeringssituatie-heeft-later-bovengemiddeld-vaak-een-uitkering

CBS (2018). *Sterke groei in steden en randgemeenten verwacht.* Geraadpleegd op 19 februari 2020, via https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/37/sterke-groei-in-steden-en-randgemeenten-verwacht

CBS (2019). *Zes procent nooit op internet. Geraadpleegd op 13 maart 2020,* via: https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/01/zes-procent-nooit-op-internet

CBS (2020). *Steeds meer ouderen maken gebruik van sociale media*. Geraadpleegd op 6 april 2020, via https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/04/steeds-meer-ouderen-maken-gebruik-van-sociale-media

Chaiken, S., Trope, Y. (1999). Dual-process Theories in Social Psychology. New York, London: The Guilford Press.

Cialdini, R.B. (1984). Influence: The Psychology of Persuasion. Melbourne: Business Library.

Cialdini, R.B. (2009). Invloed. De zes geheimen van overtuigen (5de druk). Amsterdam: Boom Uitgevers Amsterdam.

Demirdöğen, Ü. D. (2010). The Roots of Research in (political) Persuasion: Ethos, Pathos, Logos and the Yale Studies of Persuasive Communications. International Journal of Social Inquiry, 3(1), 189-201. Geraadpleegd op 6 april 2020, via http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423904068.pdf

Digitoegankelijk (2016a). *Huidig beleid/besluit digitale toegankelijkheid.* Geraadpleegd op 13 maart 2020, via: https://www.digitoegankelijk.nl/beleid/wet-en-regelgeving/huidig-beleid-besluit-digitale-toegankelijkheid

Digitoegankelijk (2016b). *Voor wie is het verplicht.* Geraadpleegd op 16 maart 2020, via: https://www.digitoegankelijk.nl/beleid/voor-wie-is-het-verplicht

Europese Unie (2016). *Richtlijn EU 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad.* Geraadpleegd op 13 maart 2020, via: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX%3A32016L2102&qid=1481290140258&from=en

Fogg, B. J. (2002). Persuasive technology: using computers to change what we think and do. Magazine Ubiquity, 35(5), 89–120. doi:10.1145/764008.763957

Gemeente Hilversum (2020). *Uw wijk.* Geraadpleegd op 13 maart 2020, via https://www.hilversum.nl/Home/Inwoner/UwWijk

Gidey, E., Jilcha, K., Beshah, B. & Kitaw, D. (2014). The Plan-Do-Check-Act Cycle of Value Addition. Ind Eng Manage, 3(1). doi:10.4172/2169-0316.1000124

Hilversum in cijfers (2019). *Bevolking.* Geraadpleegd op 13 maart 2020, via: https://hilversum.incijfers.nl/dashboard/Bevolking/

Lee, Y., Kozar, K. (2011). *Understanding of website usability: Specifying and measuring constructs and their relationships.* Geraadpleegd op 20 mei 2020, via: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167923611001679?casa_token=t8t0c_6shSAAAAAA:7KSZXapw_qs2zVYi4JXpenKd9gBX54rOPps0cAD_N-HM0v1RhQNeKCwPnbfhmWJFXiQ_Xwhirc8#bb0265

Morwitz, V. (2012). Consumers' Purchase Intentions and their Behavior. Foundations and Trends in Marketing, 7(3), 181-230. doi:10.1561/1700000036

Olds, M.E., Fobes, J.L. (1981). The central basis of motivation: intracranial self-stimulation studies. California Institute of Technology. doi: 10.1146/annurev.ps.32.020181.002515

Petty, R. E. & Cacioppo, J. T. (1986). Communication and Persuasion: Central and peripheral routes to attitude change. New York: Springer-Verlag.

Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1979). Issue involvement can increase or decrease persuasion by enhancing message-relevant cognitive processes. Journal of Personality and Social Psychology, 37(10), 1915-1926. doi:10.1037/00223514.37.10.1915

Rijksoverheid (2020). Nederlandse maatregelen tegen het coronavirus. Geraadpleegd op 20 mei 2020, via: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/nederlandse-maatregelen-tegen-het-coronavirus/gezondheidsadviezen

RIVM (2020). Coronavirus. Geraadpleegd op 16 april 2020, via https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19

TNO (2019). *Verzuimkosten door werkstress lopen op tot 2,8 miljard.* Geraadpleegd op 19 februari 2020, via https://www.tno.nl/nl/over-tno/nieuws/2019/11/verzuimkosten-door-werkstress-lopen-op-tot-2-8-miljard/

Trompenaars, F., & Coebergh, P. H. (2014). *100+ Management Models: How to Understand and Apply the World's Most Powerful Business Tools*. Oxford: Infinite Ideas Limited.

UWV (2020). *Aanzienlijk meer nieuwe ww uitkeringen in maart*. Geraadpleegd op 30 mei 2020, via: https://www.uwv.nl/overuwv/pers/persberichten/2020/aanzienlijk-meer-nieuwe-ww-uitkeringen-in-maart.aspx

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

VNG (2019a). *Een krachtige lokale overheid.* Geraadpleegd op 16 maart 2020, via https://vng.nl/artikelen/een-krachtige-lokale-overheid

VNG (2019b). *Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein Rapportage*. Geraadpleegd op 10 maart 2020, via: https://www.waarstaatjegemeente.nl/jive/report?id=gmsd&input_geo=gemeente_402

Xu, A., Liu, Z., Guo, Y., Sinha, V., Akkiraju, R. (2017). A New Chatbot for Customer Service on Social Media. IBM Research - Almaden. doi: 10.1145/3025453.3025496

Bijlagen

Bijlage A. Overzicht telefoonverkeer KCC

Gesprekstypes 17 / 18 /19										
	Q1 2017	Q1 2018	Q1 2019	Q2 2017	Q2 2018	Q2 2019	Q3 2017	Q3 2018	Q3 2019
Sociaal Plein	4374	5087	5433	3455	5014	5034	4160	5982	4500
Parkeren	240	344	444	334	373	421	369	307	420
Terugval	193	1045	1018	702	1443	770	591	1522	700
Publiekszaken	3148	2173	3081	1987	2616	2071	2216	2459	2000
Belastingen	2079	1963	1940	878	1507	1321	1006	920	1400
Bouwen	527	568	573	582	762	569	696	679	550
Afspraak maken	749	976	858	891	1073	700	735	930	700
MOR	353	368	386	404	533	485	465	454	500
Overig	697	930	834	710	821	1003	893	1194	1248
Totaal	12360	13454	14567	9943	14193	12374	11131	14447	
Aantal telefoon	46485	38999	36242	40726	34358	35247	34741	32762	34918

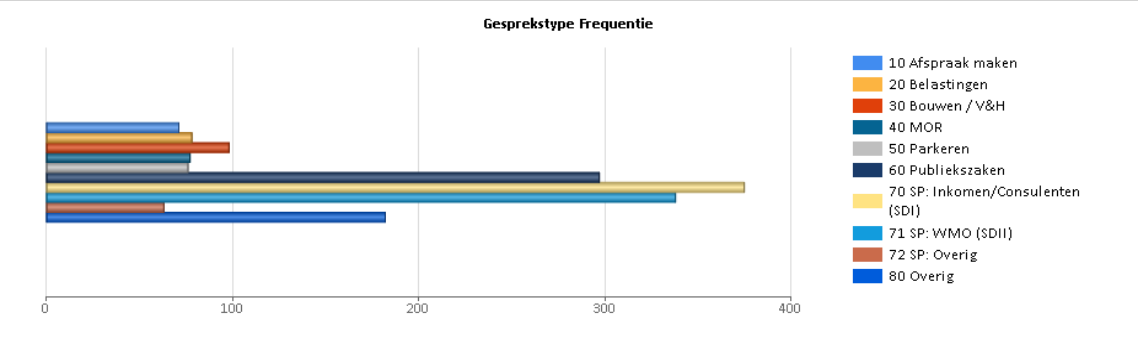
Ivm wijzigen van volgorde in gesprekstypes kon er alleen van **Overige** cijfers uit het systeem gehaald worden schatting erbij gezet

	Q4 2017	Q4 2018	Q4 2019	**Totaal 2017**	**totaal 2018**	**totaal 2019**
Gesprekstypes						
Afspraak maken	621	715	893	1394	1527	
Belastingen	646	753	1668	2548	5208	6329
Bouwen /V&H	591	498	956	9196	9878	2648
MOR	360	367	681	4609	5143	2052
Parkeren	451	503	781	2396	2507	2066
Publiekszaken	1845	2630	3051	2996	3694	10203
Sociaal Plein	4443	5587	4481	1582	1722	19438
Overige	884	883	1966	3184	3828	5051
Totaal	9841	11936	14477	27905	33507	47787
Aantal telefoon	33777	32659	35279	155729	138778	142063

Bijlage B. Overzicht telefoonverkeer KCC, korte periode

Agent Gesprekstypen Agent Gesprekstypen 2020.02.25 08:29:23 26-2-2020 10:53:03 Pagina: 1

Gebruikersnaam: Nathalie Aernsbergen, van **Sitenaam** Gemeente Hilversum **Periode:** 13-1-2020 - 18-1-2020 08:30 - 19:30
Agenten: Abida Housaini, Bep Collignon-van Schaik, Berty Otten, Elize Berg, van den, Emmy Hagen, Eva Gielstra, Kim Vlaanderen, Lammert Grooten, Marianne Wit, de,
Gesprekstypen: 10 Afspraak maken, 20 Belastingen, 25 belastingen Wijdemeren, 30 Bouwen / V&H, 40 MOR, 50 Parkeren, 60 Publiekszaken, 70 SP: Inkomen/Consulenten
Media: Gesprek



Gesprekstype	Frequentie
10 Afspraak maken	71
20 Belastingen	78
30 Bouwen / V&H	98
40 MOR	77
50 Parkeren	76
60 Publiekszaken	297
70 SP: Inkomen/Consulenten (SDI)	375
71 SP: WMO (SDII)	338
72 SP: Overig	63
80 Overig	182

Bijlage C. E-mail Klachtcontactcentrum

Beantwoorden Allen beantwoorden Doorsturen

ma 17-2-2020 09:34

DB-ABZ-Klachtencor

RE: Vraag klachtenoverzicht

Aan Wijmans, Barbara

U hebt dit bericht beantwoord op 17-2-2020 13:57.

hoi Barbara,

Er is één schriftelijke klacht binnengekomen die de afdeling Communicatie betreft (maar die ging niet over de website). Wij registreren alleen schriftelijke klachten en alleen voor zover het de Awb raakt.

Het klachtenoverzicht van het hele jaar 2019 heb ik niet voor je.
Van de tweede helft 2019 wel, die staat hieronder, maar dat overzicht is nog onder embargo. Gelieve dus hiermee niet naar buiten te treden, het moet misschien eerst nog langs de gemeenteraad.

Wat op de website ontbreekt, is een goede zoekmachine want mensen bellen vaak terwijl in principe heel veel informatie wel te vinden is maar niet altijd even handig. Wellicht kun je daarin wat betekenen.

Succes met je stage.

Vriendelijke groet,

Reynier

Bijlage D. E-mail N. Aernsbergen

do 5-3-2020 11:29

Aernsbergen, Nathalie van

vragen ivm je scriptie

Aan Wijmans, Barbara

Hoi,

Even een mail nav je vragen

Waar bellen mensen over?
- Vragen naar bekende weg → hebben een brief gekregen en vragen naar zaken die gewoon in de brief vermeld staan. Op zoek naar bevestiging of zelf niet kunnen of willen lezen
- Wanneer wordt uitkering gestort. Staat op de website maar er kan 1 of 2 dagen verschil in zitten met het daadwerkelijke overmaken (hangt er bv vanaf wanneer het weekend val rond om stortingsdata)
- Sociaal Plein is bij ons sowieso ¼- 1/3 van onze corebusiness Daarin speelt financiën en zorg een grote rol. Uitkeringen en WMO zijn de grootste hierin.
- Gemeentelijke belastingen is ook een grote vooral tijdens de periode van versturen van de aanslagen , aanmaningen en postdwangbevelen begint eind feb met grote mailing van +/- 60.000 aanslagen en van af april maandelijks 1 van de variaties . Aanslagen van nieuwe inwoners , aanmaningen en dwangbevelen.
- Afspraak maken. Sommige / best veel inwoners zijn minder/niet digitaal en bellen voor het maken van een afspraak
- Parkeren Vragen over parkeervergunningen, bezoekersapp of nieuwe parkeergebieden
- Melding doen . Alle telefoon oven mankementen aan de OR. Er is bijna (jeeeeeeejjjjjj) een app klaar hiervoor (Ferry de Kwaadsteniet of Rene Pauw (Smart City) Slim melden app
- Publiekszaken Is mijn verhuizing verwerkt, is mijn verzoek binnen en hoe staat het ermee, vraag voor specialisten ivm trouwen, naturalisatie

https://www.bibliotheekhilversum.nl/speciaal-voor/digitaalhuis-gooi.html doen een hoop voor mensen die moeite hebben met taal en lezen of pc

Wat ik merk di dat een hoop mensen bellen omdat ze zaken af willen checken en dat willen ze van een mens horen en niet van een robot.
Soms heb je liever een mens dan een digitaal formulier ☺

-Hoe zoeken mensen hun informatie?

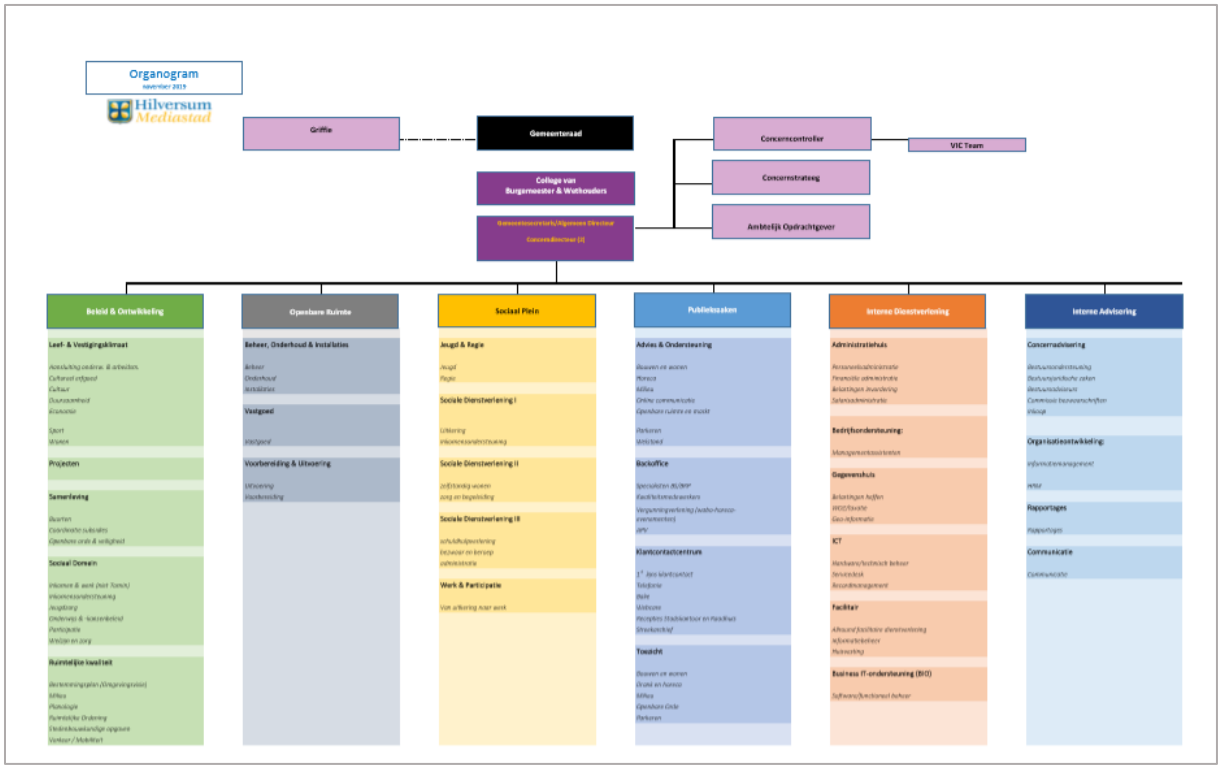
We vragen bij telefonie altijd waar mensen gekeken hebben of wist u dat dit ook digitaal kan ?
Vaak zijn bellers dan al op de site geweest en komen er niet uit.
Als we aangeven dat we ze willen helpen hier mee zodat het wel gaat lukken geven ze vaak aan..ach ik heb u nu toch aan de telefoon kan u het voor mij regelen.
We verleiden wel maar er zijn ook nog zat bellers die niet zo digitaal zijn als we zouden willen of denken dat ze het zijn.
Mijn ervaring is dat het +/- 5 jaar duurt voordat bellers /inwoners aan nieuwe manier van werken gewent zijn. Bv er komt ivm een papieren formulier een edienst dan duur het echt lang voordat mensen het echt digitaal gaan doen.
Zelfs weerstand er tegen. Soms wordt er voor gekozen dat er geen papieren versie meer beschikbaar is zodat men gedwongen worden het digitaal te doen.

De gemeente Hilversum kiest ervoor alle kanalen open te laten en dit heeft dus ook het gevolg dat alle kanalen ook gebruikt worden.
Zo hou je poststukken ,e-formulier, Social, mail , telefoon en er komen ook nog mensen langs.

Zolang je alle kanalen open blijft houden betekent het ook dat je veel werk blijft houden .

Met vriendelijke groet,
Nathalie van Aernsbergen
Allround Klant Contact Centrum Medewerkster
Afdeling Publiekszaken,Gemeente Hilversum
Oude Enghweg 23, 1217JB Hilversum
Postbus 9900, 1201 GM Hilversum
Tel nr.14035

Bijlage E. Organogram gemeente Hilversum 2019



Bijlage F. Berichtgeving Hogeschool Leiden over het Coronavirus 2020

Martien Schriemer

16 maart

Vanwege Corona is face-to-face nu uit den boze, dus andere datacollectiemethoden zijn dan nodig: CATI!

CATI (wikipedia)
https://en.wikipedia.org/wiki/Computer-assisted_telephone_interviewing
Maar voor CATI geldt mutatis mutandis dus ook facetimen en dergelijke.

Voor en nadelen van die techniek kun je hier vinden
Kwalon (2010). Tijdschrift voor Kwalitatief Onderzoek. Themanummer Internet & kwalitatief onderzoek (reds: Adams, S. & Staa, A. van). 2010 vol 15, no 2

Bijlage G. Gespreksverslag L. Kort 13 maart 2020

Tijdens dit gesprek om 13 maart 2020, zijn er onderwerpen besproken over de gemeente Hilversum. Hierbij heb ik vragen gesteld aan mijn begeleider bij de gemeente. Zij heeft mij inzicht gegeven in de afdelingen en de werkzaamheden binnen de organisatie.

Hoe werken de afdelingen binnen Hilversum en hoe zien ze eruit?
Gemeente Hilversum bestaat uit zeven afdelingen die weer zijn onderverdeeld in verschillende teams. Net zoals bij Online Communicatie. Wij richten ons vooral op het intranet en internet. Hierbij kan je denken aan het schrijven voor op deze twee kanalen. Ook het aanpassen doen wij zelf. Dit gaat via CMS. Tegenwoordig houden wij ons ook bezig met kleine taken van het KCC. Dit noemen wij Webcare. Dat gaat dan vooral over het reageren op Facebook.

Je hebt ook afdelingen die zich meer richten op het oplossen van deze problemen. Het KCC. Zij zijn de hele dag beschikbaar voor inwoners met vragen. Maar op dit moment hebben ze het heel erg druk.

Hoe gaat de samenwerking tussen de afdelingen?
Dat gaat eigenlijk wel prima. We zijn goed op elkaar ingespeeld. Ik moet zeggen dat dit soms ook wel lastig is aangezien iedereen andere taken heeft. Ook door de hoeveelheid projecten die lopen bij de gemeente kan dit nog wel eens voor stress zorgen en miscommunicatie. Ook door de hoeveelheid projecten kunnen wij ons soms niet richten op andere zaken en dat is jammer. Wij en het KCC zijn ongelofelijk druk met verschillende zaken en daardoor is het lastig om je eigen taken uit te voeren.

Hoe kijken jullie naar het internetgebruik van de inwoners op de website?
Vroeger was dit allemaal iets makkelijker. Toen de nieuwe wetgeving er nog niet was. Daardoor konden wij bepaalde dingen inzien. Nu is dat niet meer mogelijk en zien we eigenlijk alleen nog maar waar ze op klikken, hoelang ze ergens verblijven en wanneer ze weggaan.

Bijlage H. Gespreksverslag L. Kort 2 april 2020

Tijdens het gesprek op 2 april 2020, zijn er aanvullende onderwerpen besproken over digitalisering en sociale media.

Hoe gaat gemeente Hilversum om met de digitalisering?
Steeds meer aanvragen gaan via internet. Hierbij kunnen inwoners een online formulier invullen en deze gemakkelijk doorsturen. Dit is natuurlijk veel sneller en dit scheelt ook tijd voor de administratie. Tenminste, als alles goed verloopt. Hierdoor is er meer tijd over voor andere zaken. Maar we hebben natuurlijk ook wel een te maken met een storing. Dat is wel jammer want dan ligt de hele boel eruit.

Maar digitalisering heeft ook zijn nadelen. Net zoals die storingen zijn er ook veel meer zaken die je dan moet bijhouden. Bijvoorbeeld Facebook. Hier komen dan ook veel meer vragen binnen over zaken. Die je allemaal binnen een bepaalde tijd moet beantwoorden. Want als je dat niet doet worden ze waarschijnlijk boos. Daar zijn we nu ook wel een groot deel mee bezig en dat zorgt voor de nodige miscommunicatie ook. Omdat je soms niet weet of iemand al geantwoord heeft en zo blijft het misschien liggen.

Bijlage I. Voorbeeld afbeeldingen website en drukwerk

(bron: Bigstockphoto, z.d.)

(bron: Dreamstime, z.d.)

Bijlage J. Topic guide

Introductie:

- Respondent welkom heten en bedanken voor de tijd.
- Doel van onderzoek uitleggen.
- Verloop van interview toelichten.
- Begrippen toelichten;

Deel 1

1. Bezoekt u wel eens websites in het algemeen? Zo ja, vraag 2
2. Heeft u wel eens de pagina van Sociaal Plein bezocht? Zo ja, vraag 3
3. Waar komt u niet uit als u op internet naar het Sociaal Plein zoekt?
4. Wat voor stappen onderneemt u daarna?
5. Wat miste u op de pagina van Sociaal Plein?
6. Wat zou u graag willen op de pagina van Sociaal Plein?

7. Wat voor dienst heeft u lopen via het Sociaal Plein?
8. Hoe heeft u over deze dienst informatie ontvangen?
9. Wat vond u daarvan?
10. Als u informatie over uw of een bepaalde dienst opzoekt, hoe/waar zoekt u dan nu?
11. Aan welke informatie heeft u behoefte over uw dienst?
12. Wat vindt u de fijnste manier om contact te leggen met de gemeente Hilversum?
13. Waarom op deze manier?

Deel 2

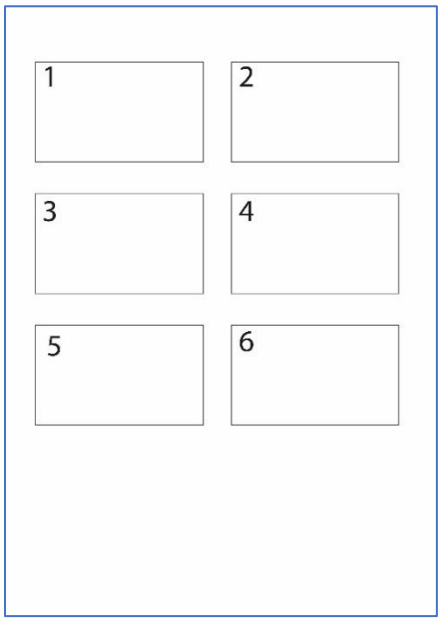
14. Waarom belt u met het Sociaal Plein?
15. Welke informatie wordt aan de telefoon gegeven?
16. Hoe ervaart u de informatie die geleverd wordt via de telefoon?
17. Hoe ervaart u de bereikbaarheid van gemeente Hilversum?
18. Waarom vindt u dat?
19. Hoe zoekt u informatie buiten de openingstijden van het Sociaal Plein?
20. Hoe vindt u dat?

Deel 3 – Cardsorting

Vraag aan de respondent de kaartjes met kernwoorden/onderwerpen/communicatiekanalen die van te voren per e-mail zijn gestuurd te bekijken.

21. Laat de respondent de lege kaartjes zelf invullen en op volgorde van relevantie leggen over welke informatie zij graag willen ontvangen (wat zij het belangrijkste vinden) over hun diensten bij Sociaal Plein. Laat de respondent 3 kaartjes invullen en toelichten.

22. Laat de respondent de kaartjes met communicatiekanalen op volgorde van relevatie leggen over hoe de respondent informatie zou willen ontvangen over de dienst van Sociaal Plein. Laat de respondent de top 3 en de onderste 2 toelichten.



Deel 4

23. Wanneer zou u meer gebruik maken van de website van de gemeente Hilversum?
24. Wat vindt u van de pagina Sociaal Plein als hier dezelfde informatie wordt vermeld als aan de telefoon?
25. Hoe zou u dan uw informatie over uw dienst opzoeken?
26. Heeft u zelf nog op- of aanmerkingen?

Deel 5 – Afsluiting

Interviewer bedankt respondent voor de medewerking en de tijd en vraagt of hij/zij nog aanvullingen heeft of opmerkingen. Interviewer wenst de respondent een fijne dag.

Bijlage K. Verbatims

Verbatim 1:

(…) Bezoekt u wel eens websites? Dat mogen alle websites zijn.
Ja tuurlijk, ik bedoel als je internet hebt bezoek je websites lijkt mij.
Ja het verschilt wel eens per persoon. Heeft u ook wel eens de website van Sociaal Plein bezocht?
Ja, met enige regelmaat.
Hoe vaak is dat ongeveer?
Toevallig van de week nog even omdat we in een soort dispuut zitten van Sociaal Plein vanwege mijn werk. Ik werk bij een taxibedrijf, bij Willems en Koning, maar de verloning vindt plaats via Taxiwerk. Die doen nogal vrij lang over om de salarisspecificatie te produceren. Ik ben sinds twee maanden weer begonnen met werken, maar het vervelende is nu dat Taxiwerk pas op 25 april de salarisspecificatie leveren van maart. Dus ik heb mijn uitkering van maart nog niet ontvangen. Ik heb nu een bijstandsuitkering en dat is al geen vetpot en je moet toch je rekeningen betalen natuurlijk. Dus ik vind dat een beetje een rare regeling. Ik was dat een beetje aan het uitzoeken dus zat toevallig gisteren nog op Mijn Hilversum van het Sociaal Plein.
Komt u dan uit bepaalde dingen niet op internet waarvoor u dan bijvoorbeeld moet bellen?
Ik weet niet in hoeverre zo'n website als Mijn Hilversum wordt bijgehouden maar daar vindt je dus gewoon ontzettend weinig op terug. Ik vind ook bijvoorbeeld van, ik heb voordat ik ging werken, dat werk is een soort van participatie want ik werk maar tien uur in de week. Dat stelt niet zoveel voor. Ik breng in de ochtend vijf kinderen naar Weesp en breng hen in de middag weer terug. Die school is bij wijze van spreken bij mij om de hoek dus dat is twee keer een uurtje werk op een dag. Aan het einde van de week heb ik dan tien uur gewerkt, maar ja, je doet in ieder geval weer een beetje mee. Maar voordat ik dit werk ging doen heb ik een gesprek gehad met een financieel consulent bij het Sociaal Plein en heb ik het aangevraagd. Maar er wordt eigenlijk niet uitgelegd wat er precies de bedoeling is. Dat vindt ik toch een beetje jammer eerlijk gezegd.
Dat u dat niet gewoon terug kunt vinden in Mijn Hilversum?
Ja, ze hebben mij niet eens vertelt dat Mijn Hilversum bestaat. Dat moest ik horen van een collega uit de gemeenteraad.
(…) Maar ja, dat soort dingen. Een week later wordt ik gebeld dat hij niet eens mijn financiële consulent is en dat het dus een ander is. Ik heb zoiets van, ze zouden het simpel maken bij Sociaal Plein maar het is lastiger en ingewikkelder. Want je zou één consulent hebben voor Sociaal Plein, nou ik heb er nog steeds twee. Ik heb voor werk iemand anders dan voor financiën. Dat maakt het ook niet allemaal overzichtelijker natuurlijk.
Wat zou u zelf dan graag terug willen zien op de pagina van Sociaal Plein?
Nou niet eens zozeer op de website. Ik zou het fijn vinden als er gewoon één goed aanspreekpunt is het Sociaal Plein en dat die dan ook gewoon bereikbaar is. Ik begrijp best wel dat het nu gewoon een

hele drukke periode is en het is allemaal lastig. Maar als je met vragen zit, je wordt wel afgestraft als je het niet goed doet. Ik zit ook in de gemeenteraad van Hilversum, ik ben sociaalmedewerker en ik ga hierover wel in gesprek met de wethouder. Want dit schijnt sinds januari al zo te zijn dat het achteraf verrekend wordt. Dat kan gewoon niet. Kijk ik heb gelukkig een buffer opgespaard en ik kom nog wel rond. Alhoewel ze moeten niet te lang wachten want dan kan ik mijn huur niet betalen. Ik heb best wel een hele lastige periode achter de rug de laatste vijf jaar. Ik ben in de schuldsanering geweest en nu heb ik alles op orde maar door zo'n akkefietje zou je zo weer de schulden in gaan. Ik had gehoopt dat daar wat meer begeleiding in is.

Dus u heeft nu een uitkering?

Ja ik heb een IAOW-uitkering. Dat is een bijstandsuitkering voor 50-plussers.

Hoe heeft u die dienst nu aangevraagd? Om uw uitkering te regelen?

Ik had hiervoor een WW-uitkering. Ik had nog de mazzel dat ik drie jaar een WW-uitkering kreeg. Op mijn leeftijd is het gewoon heel moeilijk om werk te vinden. Kijk, ik heb jarenlang als ENG-technicus bij de omroep gewerkt. Daar heb ik ooit is een keer in de jaren 80 een opleiding voor gedaan maar voor de rest zijn alle opleidingen intern geweest dus ik heb helemaal geen diploma's in feiten. Dus bij facilitaire bedrijven kom je niet meer aan de slag. Dat was gewoon heel erg lastig. Ik ben vier a vijf jaar bezig geweest om werk te vinden. Uiteindelijk vind je, neem mij niet kwalijk, een lullig baantje voor tien uur in de week om kinderen naar school te rijden. Voor de rest, hoe langer je werkloos bent, hoe moeilijker het ook wordt om een baan te vinden. Uiteindelijk na drie jaar WW ben ik in de bijstand terecht gekomen. Dat ging allemaal automatisch want het UWV zit natuurlijk ook op het Sociaal Plein. Het was gewoon van de ene kant van het gebouw naar de andere kant.

Als u meer informatie opzoekt over uw uitkering, hoe en waar zoekt u dan?

Ik zoek alles via het internet. Maar als je een uitkering hebt dan heb je een uitkering en hoef je in principe niet meer te zoeken natuurlijk.

Maar net zoals u net beschreef met het uitbetalen van uw uitkering, zoekt u dat dan op of belt u dan?

Nee dat google ik even of ik stuur even een mailtje naar de consulent die zeg maar, mijn werkconsulent. Daar heb ik goed contact mee via de mail. Die jongen is altijd heel snel met reageren. Daar stel ik mijn vragen de meeste tijd wel aan. Als ik er niet uitkom dan vraag ik het aan mijn collega's in de gemeenteraad als er bijvoorbeeld veranderingen zijn. Want het veranderd natuurlijk ook elk jaar. Of ik zoek het zelf op.

Belt u wel eens met het Sociaal Plein?

Nee, eigenlijk heel zelden. Of ik moet echt een direct doorkiesnummer hebben, of ik moet echt een probleem hebben maar bellen doe ik eigenlijk zelden.

Die enkele keer dat u wel belt, waar belt u dan voor?

De laatste keer was met die jongen die nu mijn financieel consulent is, over wanneer mijn uitkering uitbetaald werd. Want op een gegeven moment was het begin april, en ik had nog steeds mijn uitkering van maart nog niet gekregen. Dus toen heb ik hem gebeld om te vragen hoe de vork in de

steel zat natuurlijk. Toen kreeg ik het verhaal dat het werd verrekend als je je salarisstrook opstuurt. Dat wist ik dus helemaal niet.
Die informatie die u dan gegeven wordt, is die wel gewoon duidelijk?
Voor zover een telefoongesprek duidelijkheid biedt, ik communiceer altijd liever via de mail omdat je het dan zwart op wit hebt en een telefoongesprek en zeker als je misschien een beetje emotioneel wordt, want het gaat natuurlijk wel gewoon over je inkomen, dan ontgaan je gewoon dingen natuurlijk. Je zit ook niet met een notitieblok klaar om het op te schrijven.
(…) Ja, het is een beetje lastig, maar goed we komen er wel uit. Ik bedoel het probleem is niet zo groot.
Hoe ervaart u de bereikbaarheid van gemeente Hilversum?
Ja, wel redelijk. Je krijgt vaak eerst de receptie en dan wordt je doorverwezen. Dat vind ik ook, je hebt daar geen vaste werkplekken en zeker niet in die kantoortuinen. Het is dus vaak best wel zoeken naar mensen. Dat is natuurlijk ook een beetje een dingetje als je telefonisch belt.
En buiten de openingstijden van de gemeente, hoe legt u dan contact?
Ja, dan mail ik inderdaad vaak gewoon als ik een vraag heb. Maar ik heb niet zo gek veel vragen hoor. Als er een probleem zich voordoet dan kun je dat altijd vragen maar ik kom er verder wel gewoon uit.
(…) Als het goed is heeft u zes lege kaartjes ontvangen. De bedoeling is dat u deze invult met waar u het liefste informatie over ontvangt van het Sociaal Plein. Hiervan kunt u dan een top 6 maken met wat u het belangrijkste vindt en dan stap voor stap naar beneden.
Ja, ik heb eigenlijk niet zo veel vragen. Ik zoek het vaak wel op of ik vraag het aan mensen om mij heen. Ja als ik er echt niet uitkom, nogmaals ik vind mail altijd de handigste optie, gewoon iemand mailen. Ik kom eigenlijk niet eens aan zes dingen.
Als u die vragen die u stelt via de mail dan al kunt vinden op de website zelf?
Ja dan zou ik ze niet mailen. Want dat zou dubbel zijn. Ik ben wat dat betreft misschien een beetje simpel maar als ik er niet uitkom of een vraag heb dan ga ik via internet zoeken. Als ik het daar niet kan vinden dan mail ik mijn consultant even op het Sociaal Plein. Voor de rest, mocht hij er geen antwoord op hebben stuur ik het naar de wethouder die er over gaat.
Dat is natuurlijk ook al een antwoord, daar heb ik ook heel veel aan. Iedereen heef zijn eigen manieren natuurlijk.
Ja want ik zag net op de ingevulde kaarten allemaal sociale media, website, Facebook, Instagram, post, telefonisch en persoonlijk. Naja, persoonlijk vind ik af en toe ook wel prettig om even bij te praten. Maar dan moet je elkaar wel iets te vertellen hebben. En nogmaals, als alles normaal gaat dan heb je niet zoveel te vragen of te zeggen natuurlijk.
Die kaartjes waar u het al over heeft gaan inderdaad over hoe u het liefst informatie zou willen ontvangen van het Sociaal Plein. U gaf zelf al aan eigenlijk alles via de mail te doen.
Ja mail dat werkt het snelste en nogmaals dan heb je het zwart op wit en dan kan je het nog is een keertje doorlezen als je antwoordt krijgt. De kans op misverstanden is dan ook het kleinst via de mail denk ik.

Die staat dus bij u op nummer 1?
Ja zeker niet via Facebook of Instagram of al dat soort openbare diensten natuurlijk. Daar ben ik sowieso helemaal niet van. Dus die staan bij mij onderaan omdat het toch wel persoonlijke informatie is en dat niet fijn is via een openbaar netwerk. Telefonisch zou dan daarna komen voor als het heel snel moet. En een persoonlijk gesprek vind ik ook wel prettig af en toe. Om elkaar in de ogen te kijken natuurlijk.
Ja natuurlijk, want het zijn best wel persoonlijke dingen die u bespreekt.
(…) Als ik u zo hoor komt u er eigenlijk wel goed uit?
Ja, weet je ook wat het is. De website kan altijd overzichtelijker. Wat voor de één overzichtelijk is, is voor de ander misschien iets minder overzichtelijk. Het blijft altijd een lastig dingetje denk ik hoor een website ontwerpen en het duidelijk maken voor alles en iedereen. Wat ik wel graag zou willen, dat heb ik in het begin van het gesprek ook al aangegeven, is als je zo'n gesprek hebt op Sociaal Plein dat ze misschien met een lijstje komen van, nou hier moeten we aan denken en hier moeten we aan denken, dit is de bedoeling en dat is de bedoeling. Gewoon als je in het begin je uitkering krijgt je een soort van lijstje met steekwoorden of met dingen waar je aan moet denken. Dat mis ik wel een beetje. Ik denk dat dat wel makkelijk is in de eerste communicatie.
Ja, dat is een hele goede.
Dan heb je zo iemand op Sociaal Plein die heeft dan ook een beetje een richtlijn hoe zo'n gesprek moet lopen. Ik denk dat iedereen daar mee geholpen is. Om een voorbeeld te noemen: als je een bijstandsuitkering hebt bij gemeente Hilversum, dan kan je aanspraak maken op bepaalde toeslagen en andere dingetjes. Daar wordt geen woord over gerept. Voor iemand die een bijstandsuitkering heeft, zijn dat wel hele belangrijke dingen.
Dus daar in het begin al meer informatie over krijgen, een soort stappenplan.
Ja, zodat mensen niet alles zelf hoeven uit te vinden. Er zijn gewoon een aantal standaard regels natuurlijk en als je de mensen dat vertelt, die zijn daar alleen maar blij mee natuurlijk.
Ja, dat is een hele mooie om over na te denken. Heeft u verder misschien nog tips of op- en aanmerkingen en wat zou u er van vinden als zo'n stappenplan ook beschikbaar is op de website?
Ja, dat zou inderdaad ook handig zijn. Kijk dan hebben we een stappenplannetje van waar denk je aan, waar heb je recht op, wat kan je doen. Als je op de website kijkt staat het er wel op maar dan moet je weer op een linkje klikken en dan wordt je weer doorverwezen. En ik denk dat de meeste daar ook niet blij van worden. Als je nou gewoon een soort PDF documentje maakt twee of drie A4'tjes waar je aan moet denken en wat allemaal de mogelijkheden zijn. Ja hoe simpel kan het zijn. Desnoods kan je het ook nog bij het eerste contact naar mensen mailen. Zo moeilijk lijkt mij dat niet.
Ja, want je hebt best wel veel balkjes op de website waar je op moet klikken en weer doorklikken. Dan ga je weer naar een andere pagina. Hoe vind u dat?
Ja, dat is onoverzichtelijk. Uiteindelijk weet je dan niet meer waar je gebleven bent. Negen van de tien keer opent er een nieuw tabblad. Normaal gesproken klik ik dat tabblad weg maar als op een linkje klikt en je gaat naar een andere pagina ben je eigenlijk weer kwijt waar je zat natuurlijk.

Zoekt u via de zoekbalk bovenin op de website?

Hij onthoudt natuurlijk waar je bent geweest maar normaal gesproken klik is altijd als ik ergens wezen moet gewoon op een linkje. Maar wel dat ik het altijd open in een nieuw tabblad dus dat ik daarna meteen weer het tabblad kan sluiten.

(…) Bedankt voor uw tijd.

(…)

Verbatim 2:

(…) Bezoekt u wel eens websites?
Ja, met enige regelmaat.
En heeft u ook wel eens de pagina van Sociaal Plein bezocht?
Ja, heel vaak. Ik moet iedere week, vroeger mijn briefje inbrengen omdat ik een aanvullende uitkering heb. Dus ik heb twee dingen, ik moet elke keer mijn salarisstrookje inleveren. Dat doe ik nu digitaal. Dat gaat gewoon prima? (…)
Er is één kritiekpunt van, dat ik niet het bewijs zie van wat ik dan alsnog aan aanvullende uitkering krijg. Dat krijg ik gewoon automatisch gestort. Ik heb een uitkering in december, één keer in het jaar. En afgelopen jaar was dat best veel maar dan krijg ik niet te horen hoeveel ik dan de komende maanden krijg. Dat vind ik een heel groot nadeel. Ik ben afhankelijk van wat zij beslissen. Ik krijg dus geen inzicht. Ik weet dat ik die 400 euro sowieso apart moet houden. Dus dat ik 400 euro minder kan besteden. Dat hou ik apart. En ik had mazzel dat ik nog 15 euro per maand heb gehad afgelopen 3 maanden. Het is toch wel handiger om te zien van; dat is nu wat je gaat krijgen het aankomende jaar. Dat zijn je aanvullende restanten en dit is wat je ongeveer per maand gaat krijgen. Want het is geen garantie van dat krijg je maar dat ik het ongeveer weet. Gewoon een schatting. Dat ik dat zelf kan inzien van wat ik krijg. Ik krijg wel inzicht in van wat ik heb ingediend, waar ik recht op heb, dat weet ik allemaal wel. Het zou fijn zijn als ik ook inzicht zou krijgen van; dat is wat je ongeveer per maand gaat krijgen. Het is geen garantie maar gewoon onder voorwaarden dat. Dat zou mooi zijn.
Als u iets opzoekt bij het Sociaal Plein, waar komt u dan niet uit?
Nou bij mijn inkomsten kan ik dus niet zien dat ik wat weg heb gestuurd behalve dat het is verzonden. Dat het binnenkomt krijg je geen bericht van. Dat vind ik erg jammer.
Oke, dus geen melding dat het is binnengekomen en eigenlijk weet je dus niet of het wel goed is gegaan?
Nee, helemaal niks.
Heeft u daar verder wel eens stappen voor ondernomen, bijvoorbeeld gebeld of iets?
Ja, ik bel dan wel, maar zij zeggen dat ze daar niks aan kunnen doen. Dan houdt het toch op. Ik heb het gemeld, en zij doen daar niks mee. Dan is het klaar dan ligt het probleem niet bij mij. Ik heb het gemeld en ga dat niet ieder jaar herhalen, sorry. We zijn geen grote kleine kinderen he.
Nee, dat snap ik. Ook als je er niks mee opschiet dan houdt het op.
En er was nog een ander puntje. Vroeger kreeg je altijd bericht wie je consulent is. Wie diegene is die jouw financiële dingen doet en de andere is diegene die jou bijvoorbeeld moet doorstromen. Dat laatste geldt voor mij niet want ik ben re-integratie (…) maar dat wil niet zeggen dat ik het niet fijn vind om te weten wie mijn consulent is en wie mijn financiën beheerd.
Dat weet u dus niet?
Nee daar wordt nooit bericht van gemaakt. Vroeger wel, kreeg je altijd netjes bericht. Maar er wordt geen melding meer gemaakt wie het beheerd of tijdelijk beheerd. Helemaal nul. Ik heb dan een hele

mooi pagina bij de gemeente waar ik mijn inkomsten kan melden maar dan zou een mooie bijkomstigheid zijn als ik dan kan zien wie mijn financiële consulent is. Het zou mooi zijn als je kon chatten met de gemeente, dat je niet elke keer hoeft te bellen. Dat zou mooi zijn. Dan hoef ik niet 100 keer te bellen.

Want u belt best veel met de gemeente?

Wanneer nodig. Kijk ik moest vorig jaar 72 euro terugbetalen van 1027 bij de Belastingdienst. Toen heb ik wel gebeld maar toen kreeg ik zo'n raar antwoord, ik dacht ik betaal het wel en ga er niet moeilijk over doen. (…) ze zeggen dan zoek het maar uit. (…) daarvoor kreeg ik het wel te horen omdat ze mij teveel hadden uitbetaald. Dit was weer zo'n gevalletje en dacht ik meld het gewoon, misschien krijg ik mijn geld terug maar nee. Ik kreeg geen geld terug. Nu is dat niet zo'n ramp hoor maar ik krijg een vast inkomen en het kan zijn dat daar ergens een foutje wordt gemaakt maar dat hoeft natuurlijk niet altijd bij mij te liggen. Ik heb ook maar een X bedrag wat ik kan besteden. Dat vind ik best wel eens lastig. Want het is maar een mager bedrag wat je krijgt. Ik ben chronisch ziek en in de winter kan ik niet altijd fietsen. (…) dan moet ik met het openbaar vervoer. Het bedrag van 6 euro aan reiskostenvergoeding dat is niks.

(…) Wat zou u dan graag willen zien op de pagina van Sociaal Plein?

Ik moet elke keer zoeken naar waar ik mijn inkomsten kan melden. Elke keer moet ik dat weer bovenin intikken naar inkomsten. (…) Op de pagina van Sociaal Plein naar direct online regelen. Dan staat daar afspraak maken, melding maken ect. Maar niet online mijn inkomsten regelen. Dat zou mooi zijn en dat er dan staat inkomsten. Hier staat mijn hulpvraag dus niet bij. Als ik inkomsten intik, dan staat er heel veel maar geen enkele waar kan ik mijn inkomsten neerleggen. Dan ga ik helemaal terug en dan tik ik in mijn inkomsten en dan pakt die hem wel. Nee ook niet, dat bedoel ik nou. Het is zo irritant. Ik kan niet gelijk naar mijn inkomsten. Ik word hier zo moe van. Ik wil gewoon dat als ik dat intik ik dat kan inzien. (…).

Hoe doet u dat nu dan?

Ik tik gelijk in Sociaal Plein mijn inkomsten, maar moet altijd denken hoe doe ik dat ook al weer. Dat is gewoon niet handig. Voorheen hadden ze dat wel. Een jaar geleden kon ik dat gelijk vinden en regelen. (…) Ik moet mezelf steeds trainen van waar zit dat ook al weer. Want het is maar één keer in de maand. (…) Als je ouder wordt is het allemaal wat lastiger. (…) het is niet duidelijk. Het zou allemaal onder direct online regelen moeten vallen want het is maar eenmalig. (…) Tegenwoordig ontvang ik het ook niet meer via de post maar ik krijg het nu digitaal. Dan kan ik hem gelijk scannen en dan stuur ik hem meteen door het UWV. Dat is ideaal. Vroeger kreeg je het wel eens te laat binnen want met post gaat er nog wel eens iets niet goed. (…) Je zit er niet op te wachten dat je je geld nog later binnenkrijgt. (…) Dat je gelijk kunt zien van daar kan ik dit deponeren.

Aan welke informatie had u behoefte voordat u de uitkering kreeg?

(…) De gemeente heeft vorig jaar een besluit genomen waar bijna niemand wat van wist. Dat mijn eigen potje bij de gemeente voor huishoudelijke dingen. Dat is een X bedrag wat elke keer wordt aangevuld wat je mag besteden. Dat geld blijft altijd staan. Maar de gemeente heeft vorig jaar besloten

dat dat potje nu verdeeld moet worden over een grotere groep mensen. Prima. Maar dat hield in dat mijn potje niet bewaard kon blijven. Dus nu krijg je een X bedrag waar je het iedere maand mee moet doen. Dat is erg jammer want ik kon met dat potje gewoon sparen voor als ik iets nieuws nodig had. Maar ik moest hem voor 1 april leegmaken dus ik heb alles ingevuld en opgestuurd en nu krijg ik het geld wel weer terug maar het is toch zonde. Ik heb liever dat het daar staat dan dat ik het hier heb. Want als ik het hier heb dan is het veel te gemakkelijk. (…) Ik snap dat dit het nieuwe beleid is maar het had wel even anders gemogen voor de mensen die er al in zaten. Het was veel te snel.
Meer informatie naar de mensen die er al mee te maken hadden hoe dit nu geregeld zou worden. (…)
Wat vind u zelf de fijnste manier om contact te hebben met het Sociaal Plein?
Persoonlijk heb ik liever dat ik met iemand kan praten. Als ik met een vraag zit die heel specifiek is, omdat ik een aanvullende uitkering heb, heb ik geen alledaagse vragen. Omdat ik wel weet hoe het in elkaar steekt bel ik alleen als dat echt nodig is. Ik bel niet van hoe zit zus en zo. Dat weet ik allemaal wel. Ik heb gerichte vragen. En vorige keer, ondanks de Coronacrisis, dat ik echt verbaasd was. (…) Ik had een aanvraag ingediend en het bedrag stond de volgende dag al op mijn rekening. Ik dacht van wauw. Dus het kan wel. Het was zo geregeld.
De informatie die aan de telefoon gegeven wordt, zou die ook op mijn Hilversum of op het Sociaal Plein gegeven kunnen worden?
Nee, dat zijn te specifieke vragen van iemand die werkt. Iemand die werkt heeft hele andere vragen dan iemand die alleen naar een uitkering zoekt.
Buiten de openingstijden van het Sociaal Plein, zoekt u dan ook contact?
Nee niet gericht nee.
U wacht dan met u vraagt tot de volgende dag?
Vroeger deed ik dat wel. Maar toen had ik nog dat het loonstrookje bijvoorbeeld te laat binnenkwam. Toen moest ik bellen van ja sorry ik wacht op mijn briefje, op mijn loonstrookje. Want dan moest ik melden dat te laat was anders krijg je een boete.
Dat kon alleen maar telefonisch?
Nou, om te melden dat het zo was. Ik zat niet te wachten op 75 euro boete.
(…) Hoe vind u de bereikbaarheid van het Sociaal Plein?
Best goed. Ik heb tot nog toe geen klachten. Ik word adequaat geholpen.
(…) Dan gaan we nu over op de kaartjes die ik had gestuurd. Ik zou van u graag willen weten hoe u het liefste informatie zou willen ontvangen over informatie van bet Sociaal Plein en dat u dan voor mij een top 3 maakt. Van de woorden die er staan en dan wil ik graag weten waarom u de ene op 1 hebt gezet enzovoorts.
(…) Altijd via de mail. Als ik op mijn werk ben en ik word gebeld, dat is niet handig. Dan kunnen ze mailen dan kan ik altijd nog terugbellen als dat nodig is. Ik kijk toch wel op mijn telefoon als er iets te melden valt.
Via de mail staat dus bij u op nummer één, en op nummer twee? Wat zou u daar plaatsen?
Nummer twee is telefonisch.

Dat is eigenlijk als reactie op de mail dan vervolgens?
Ja, als er echt iets gaat veranderen dan heb ik het liefst per post of per mail. Als het echt belangrijk is dan het liefst via de mail. Laat ik het zo zeggen: mail, post, telefonisch. Die drie zijn het allerbelangrijkste. Een persoonlijk gesprek vind ik zo specifiek. Dat is echt meer voor mensen die dingen niet weten en snappen. Dan bel ik sowieso wel.
En via sociale media helemaal niet? Dan valt er gewoon buiten?
Nee, daar heb ik niks mee. Ik heb wel Facebook maar ik vind bedrijven en het UWV. Die hoef ik echt niet op mijn Facebook. (…)
Het is natuurlijk ook allemaal openbaar.
Ja, het is toch dat stukje privé.
Dan zetten we die gewoon onderaan. Even kijken hoor. De kaartjes die leeg zijn hoeft u er niet bij te pakken. Dat kunt u gewoon uit uw hoofd doen. Welke informatie vindt u nou echt belangrijk om te ontvangen over uw aanvraag. Dus over uw uitkering. Het liefste drie dingen en dan komt de belangrijkste bovenaan. (…)
Alles ten behoeve van mijn uitkering. Alles wat onder mijn uitkering valt. Dat vind ik belangrijk.
En daar maakt u geen onderscheidt in?
Nou, dat voorbeeld wat ik gaf over in December. Dat ik dan pas te horen krijg dat het gaat veranderen en wat maar tot april openstaat. Dat je dan alleen een brief van de gemeente krijgt met daarin een totaal onduidelijk verhaal met wat er gaat veranderen. Iemand anders vertelde me toen maar het gaat daarom. En dat ik toen zat van oh maar zo heb ik het helemaal niet gelezen, snap je. Het was heel erg onduidelijk. Ook vanuit de gemeente zelf. Ze hadden duidelijk aan moeten geven toen de rem erop werd gezet, wat er zou veranderen voor de mensen die er al in zaten. Die dat potje al hebben en dat daar hebben staan voor een reden, dat ze dat duidelijker kenbaar konden maken. Het was nu zo'n haastklus. Dat was gewoon niet leuk. Dit had gewoon iets meer ruimte moeten krijgen. (…) Ik vind dingen best wel snel uit maar ook voor mij was dit erg onduidelijk. Van wat bedoelen ze hier nou mee.
Het ging dus allemaal een beetje te snel?
Ja, het ging allemaal heel snel. Je had in één keer nog maar drie maanden de tijd om te veranderen. Er was ook helemaal geen begeleidende brief van jullie potje gaat stoppen in april. Het stond er ook niet zo maar met hele onduidelijke woorden vormgegeven. Ook niet in welke hoedanigheid. (…) het stond er zo geformuleerd dat je eigenlijk moest proeven wat ze bedoelde. (…) Dat vond ik echt heel kwalijk. Dat moet je er dan maar uit zien te lezen. En de mensen die het meest kwetsbaar zijn die snappen dit soort dingen niet. Kijk, ik ben redelijk goed opgeleid dus dat betekent dat ik een hoop dingen wel snap maar er zijn een hoop mensen die dat gewoon niet snappen. Ik vind dat zo jammer want die vallen dan weer buiten de boot.
(…) Heeft u verder zelf nog tips over hoe u bijvoorbeeld de pagina van het Sociaal Plein zou willen zien?
Ik denk dat ik al heel veel tips heb gegeven. Ik loop maar tegen een aantal dingen aan. Ik kan tot nu toe best redelijk mijn weg vinden en als ik iets niet snap dan bel ik. Er is nog wel één dingetje. (…) als

je klikt op wijzigingen doorgeven dan denk je dat je bij je uitkering komt maar dan kom je bij contact. Het is totaal niet handig. (…) Bij mijn Hilversum zie je dan je pagina. Wat ik dan heel erg onhandig vind, bij mij staan dan mijn aanvragen, mijn bijzondere bijstand details. Dan staat er 8-4-2020, dan bij bijstand mutatie details 2-6-2020. Inkomsten opgave details 16-1-2021, individuele inkomsten 26-12-2019. Dat is onhandig. Dan weer minimaregeling en aanvraag meedoen. Er staan dan dingen die allemaal al afgehandeld zijn. Ik moet elke keer zoeken naar waar ik mijn inkomen moet toevoegen. Het zou wel mooi zijn als ik daar een apart blokje voor had waarin ik mijn inkomsten meld zodat ik kan zien wat ik heb opgestuurd. Dit is totaal onduidelijk. Ik moet elke keer zoeken. (…) Het is gewoon zo onoverzichtelijk. Het mooiste zou zijn als ze een blok aanmaken met alle aanvragen die je voor dat jaar moet indienen. En dat waar je de inkomsten moet melden ook een apart blokje heeft zodat ik weet bij welk jaar ik ook zit. (…)
Ik denk dat we zo door het interview heen zijn gekomen. Ik wil u heel erg bedanken voor de tijd.
(…)

Verbatim 3:

(…) Bezoekt u wel eens website in het algemeen, gewoon op internet?
Ja, zeker.
Heeft u ook wel eens de pagina van Sociaal Plein bezocht?
Heb ik met grote mate bezocht. Omdat ik drie jaar in de bijstand heb gezeten of een groot deel van die periode moet ik eigenlijk zeggen.
Komt u er dan wel eens niet uit op de pagina omdat u dingen niet begrijpt?
Ik ben er altijd wel uitgekomen. Je heb altijd e-mail contact bij de hand als je dat wil. Maar het zoeken op het Sociaal Plein daar ben ik niet heel fanatiek in geweest. Alleen het noodzakelijke.
Wat doet u dan als u een vraag heeft?
Ja dan kijk ik even op het Sociaal Plein maar ik vind de website op zich niet fijn. Dus dan stuur ik het liefst een mailtje.
Hoe komt het dat u de website niet fijn vindt?
De routing in de website is niet handig. Als je een loonstrookje moet toevoegen dan moet dat bij mijn inkomsten en als je het dan verkeerd deed dan moest je weer uitloggen en opnieuw doen. Dan kom je weer in een heel ander scherm terecht. Dat soort onhandigheid in je site vond ik als gebruiker wel lastig.
(…) Zijn er bepaalde dingen die u mist op de pagina van het Sociaal Plein die u graag zou willen zien?
Nee, meer de routing die makkelijker kan. Het feit dat je gebruik kunt maken van een stukje aanvulling. Het stukje waar je extra bijstand kon krijgen voor bijvoorbeeld een computer en andere zaken. Om dat te gaan zoeken is wel een gedoe. Voordat je dan eindelijk daar uit bent. Net zoals kwijtschelding aanvragen, dat had ik ook in die periode. Dat is allemaal omslachtig voordat je dat kan vinden. Dan typ je kwijtschelding in en dan krijg je 36 woorden en dan moet je maar net de goeie eruit zien te vissen weet je wel.
Wat voor dienst heeft u bij het Sociaal Plein?
Ik heb een bijstandsuitkering participatiewet.
Heeft u informatie over uw dienst ontvangen?
Nou eigenlijk in verschillende fases. Het eerste was via een regeling om in de schuldsanering te komen. Ik was ondernemer en ben naar de schuldsanering gegaan. Nou dat is allemaal een traject voordat je daar in komt. Je moet je bedrijf opheffen. Je moet planbureau inschakelen. Dan kom je met heel veel mensen in aanraking van de gemeente. Veel directe gesprekken eigenlijk en gewoon afspraken. Heel veel papier werk en later ook een briefje invullen voor een bijstandsuitkering, een hofje heette dat toen. Later werd het allemaal geautomatiseerd dat je kon uploaden enzovoorts en met de computer. Maar veel persoonlijke contacten. Als ik vragen heb dan bel ik, mail ik. Ik ga niet eerst drie uur zoeken op een website.
U belt dus wel regelmatig met het Sociaal Plein?
Ja.

En die informatie die u kreeg was gewoon duidelijk?
Ja, eigenlijk wel. Persoonlijke contacten binnen de gemeente vind ik sowieso gewoon prima. Dat is vaak per mail.
Hoe zoekt u informatie op van het Sociaal Plein?
Vaak zoek ik gewoon op de website in de zoekbalk en tik ik in van wat heb ik nodig. Ik klik niet helemaal door op de website maar zoek direct via de zoekbalk. Dat is veel sneller.
Had u voordat u de dienst had al behoefte aan bepaalde informatie?
Nou, bijvoorbeeld zo'n aanvulling voor computers en sportevenementen dat soort zaken. Het is een bedrag van 200 euro per jaar. Dat had ik zelf niet gevonden op het internet want dan moet je echt het internet gaan afzoeken waar ik meer recht op heb. Maar eigenlijk door de telefonische contacten werd ik daar op gewezen.
En als deze informatie wel beschikbaar is op de pagina, zou u daar dan meer gebruik van maken?
Het was beschikbaar op de pagina, alleen heel onduidelijk. Je komt er uit jezelf niet op om dat te gaan zoeken. Een stukje rechten en plichten eigenlijk. De gemeente wijst je wel heel veel op je plichten van zorg dat je op tijd aanlevert, zorg dat je op tijd informatie verschaft, en als dat door administratieve fouten, want dat gebeurd wel eens. Want dan ligt het weer bij de ander en dan ligt het daar weer niet. En de rechten waar je gebruik van kan maken dus extra middelen, daar moet je echt naar zoeken.
Dat stukje zou dus ook duidelijker moeten?
Ja, ik snap wel dat een pagina heel algemeen is zeg maar van de gemeente. Maar het maakt het ook heel onoverzichtelijk op een gegeven moment. (…)
Wat vindt u de fijnste manier om in contact te komen met de gemeente?
Vaak per mail en anders via de telefoon.
Hoe ervaart u de bereikbaarheid van de gemeente?
Ja gewoon goed. Je wordt netjes teruggebeld of je mailt en krijg toch wel op tijd antwoordt om het zo te noemen.
En als u informatie zoekt buiten de openingstijden of een vraag heeft, hoe doet u dat dan?
Ik stuur dan mailtjes. Die kan je ook achterlaten zeg maar. Brieven en dingen via het elektronisch dossier. Maar daar gebeurd meestal niet veel mee. Daar kon je de opvolging niet van zien. Of het in behandeling was, dus dan ga je nabellen.
(…) U geeft aan best snel de telefoon te pakken om te bellen naar de gemeente, wat zou er voor kunne zorgen dat u dit minder vaak zou doen?
Nou als je het elektronisch dossier wat je hebt, dat daar een mail opvolging in zichtbaar is. Van het is in behandeling of er gebeurt wat mee. Dat kan je nu niet goed zien. Daarvoor zou je niet te hoeven bellen, als je gewoon weet dat het goed gaat en geregeld wordt. Dat het ontvangen is of is afgehandeld zeg maar. Want dat is bij de gemeente, ik noem maar wat een kwijtschelding, daar krijg je dan wel een schriftelijke bevestiging van en dat het in behandeling is genomen. (…) Maar je krijgt geen bevestiging binnen en als dat in je elektronisch dossier zou zitten dan hoef je niet voor ieder dingetje te bellen. Dat zou dan makkelijker zijn.

(…) Ik heb u wat kaartjes gestuurd en zou graag willen weten wat voor u nou echt belangrijk is om aan informatie om te ontvangen over de dienst. Ik zou heel graag een top drie willen weten waarover u graag meer informatie zou willen ontvangen?
Ja, eigenlijk wat ik net zei, die rechten die je hebt. Je wordt wel gewezen op je plichten maar eigenlijk de rechten die er zijn als client die zijn moeilijk vindbaar. Ook een stukje communicatie en dan vooral het elektronisch dossier kunnen volgen. Dat je niet voor ieder wiswasje moet gaan bellen. Want je zit heel krap in de centjes als je en in de bijstand zit en in de schuldsanering. Dan heb je dus een goedkoop telefoonabonnement en dan ga je ook daar op letten. Dat je niet teveel belt. Communicatie vooral elektronisch.
Bedoeld u daar ook mee als er een aanpassing is binnen uw uitkering?
Ja zeker, want als er iets aangepast wordt wil je daar wel tijdig van weten en dit niet zelf hoeven uit te vinden.
(…) Dan heb ik u nog een paar kaartjes toegestuurd. Met bepaalde woorden waar u uit kunt kiezen en nu ben ik benieuwd naar uw top drie van via welk kanaal u het liefste informatie ontvangt van het Sociaal Plein?
Sociale media staat daarbij heel laag. Ik gebruikt dit eigenlijk helemaal niet. Ik doe hier niet aan. Daar vind ik dan ook heel weinig informatie. (…) Wat ik wel fijn vind zijn brieven. Dat is natuurlijk automatisch, dat is een verplichting van de gemeente want sommige dingen moeten schriftelijk. Bijvoorbeeld aanvragen moet per post maar soms ook elektronisch. Per post is eigenlijk mijn voornaamste communicatie met de gemeente. Daarna via de mail omdat ik het ook prettig vind dat het dan zwart op wit staat net zoals bij de post. Dan heb je nooit misverstanden eigenlijk. Telefonisch is het nog wel eens van heb ik dat nou wel gezegd of niet gezegd. Daar ontstaat nog wel eens verwarring. Iets zeggen en bedoelen is nog wel eens verschillend. Of je denkt dat je gehoord bent maar het is anders begrepen.
Heeft u ook één contactpersoon bij het Sociaal Plein?
Nee, door de jaren heen zijn dat er meerdere geweest. Dat was best lastig. Want je hebt op een gegeven moment niet constant contact. Dan heb je ineens een niet contact die nog niet veel van je weet. Het is begrijpelijk maar soms is het even zoeken bij wie je moet zijn. Maar je komt er wel.
(…) Heeft u misschien zelf nog tips van hoe u de pagina van het Sociaal Plein zou willen zien waardoor u minder vaak gaat bellen?
Ik vind de website rommelig. Als je kijkt naar de website van de Belastingdienst is die ook niet eenvoudig. Het zijn natuurlijk grote organisaties dus ik snap dat het soms omslachtig is. (…) Er wordt ook heel veel met afkortingen gewerkt en dat is niet heel handig en soms hinderlijk. Ook met het doorklikken op de website raak je helemaal in de war. Dan kom je weer op een nieuwe pagina terecht en dan moet je weer iets downloaden of op een linkje klikken. Het is eigenlijk allemaal heel rommelig. Ook als je dan terug wilt gaan dan log je uit en moet je weer opnieuw inloggen. Het is omslachtig.
En als al deze informatie is terug te vinden op de pagina, hoe zou u dat dan vinden?

Ja, dat lijkt mij duidelijker en eenvoudiger. Ook als je correspondentie en contact in één omgeving te vinden is zeg maar. Net zoals dat je mijn Hilversum en mijn inkomsten hebt, het zijn allemaal stukjes. Die kunnen beter overzichtelijker bij elkaar worden gevoegd. Ik zou ook minder bellen als al deze informatie op een eenvoudige en duidelijke manier wordt weergegeven. (…)
Bedankt voor uw medewerking en uw tijd.
(…)

Verbatim 4:

(…)
Bezoekt u wel eens websites in het algemeen?
Ja, Marktplaats moet ook een website zijn. Op Google kan ik ook het één en ander vinden.
(…) En heeft u de pagina van het Sociaal Plein wel eens bezocht.
Nee. (…)
Als u informatie wilt over uw uitkering, hoe zoekt u dat nu dan?
Nou ja, wat moet je weten. Kijk als je iets nodig hebt dan bel ik altijd even of dat kan. Vroeger ging dat ook altijd prima en nu werkt dat voor mij ook nog zo. Dat vindt ik veel makkelijker.
Want maak u wel gebruik van e-mail?
Nou nee. Kijk als ik iemand bel dan krijg ik die aan de lijn en als ik een e-mail stuur dan is die misschien niet ontvangen of niet gelezen, weet je allemaal dat soort dingen. Dat vindt ik altijd wel een nadeel van de sociale dienst eigenlijk. Dat er ook heel veel dingen wegraken weet je wel. Brieven en toestanden. Dus ik geef het liever altijd persoonlijk af. Dan weet ik tenminste zeker dat het aangekomen is. Als ik het in de brievenbus gooi bij hen, het is meerdere keren gebeurd, dat is zo vaak gebeurd dat het dan kwijt is, dan is het gewoon weg. Dan komt het erop neer dat ik het dan niet opgestuurd heb. Dus dat doe ik niet meer nee.
Heeft u dan één consulent waar u naar toe belt of belt u naar het algemene nummer van het Sociaal Plein?
Ja, ik ben wel naar het algemene nummer en dan moet ik vragen naar een persoon en die verbindt mij dan door. De ene keer heb je die en dan heb je die. Vroeger had je gewoon één consulent en dat was je aanspreekpunt maar nu is dat ook veranderd ik weet dat niet zo goed.
En hoe vindt u dat, dat u verschillende personen aan de telefoon krijgt?
Nou, op zich zou daar niks mee aan de hand zijn maar dat is heel vervelend. Ik zal een voorbeeldje noemen. Er zijn nu dingen veranderd bij de sociale dienst en dan kan je een budget opbouwen. Daar komt ieder jaar dan zoveel euro bij en dat kon je dan bewaren. Nou wij zijn daar altijd uitermate zuinig mee omgegaan om dat geld echt alleen voor noodzakelijke dingen te bewaren. Toen zouden we allemaal een brief gekregen hebben maar die hebben wij niet gehad. (…) Daarin stond dat die regels zouden veranderen en dat het budget dan zou vervallen per 1 maart geloof ik. Maar goed het zij zo, maar ik had nog iets van 1500 euro staan of zo. Maar goed ik heb gebeld met een willekeurige consulent zeg maar en ik had nog wel een paar dingen staan eigenlijk. Dus ik vroeg dat van kan ik dat en dat ook aanvragen. Toen kreeg ik als antwoord van het is niet de bedoeling dat je het budget in één keer opmaakt, daar is het niet voor bedoeld. Ik zeg nou oké, dat is dan jammer. Dus ik denk nou weet je daar gaat mijn opgespaarde budget en ik had echt een paar dingen hard nodig. Dus ik heb dat zo gelaten, klaar.
Dus dat geld verdwijnt dan uiteindelijk?

Ja, dat verdwijnt dan en pas geleden zat ik in de auto te bellen en die persoon vertelde weet u nog wel dat u saldo overheeft van dat potje. Ik zei ja dat weet ik maar dat mocht ik niet opmaken, klaar. En die zei weer van zijn ze nou helemaal gek geworden, dat is toch van u. ik zei ja dat dacht ik ook maar ik zei ga er ook geen probleem van maken maar die zei ik maak het zo over. Dat heb je dus als je meerdere consulenten door elkaar heen hebt. De één is wel aardig en de ander die doet het niet zo weet je wel. Dat is het nadeel als je geen vast aanspreekpunt hebt.
Die brief heeft u dus niet gekregen over die aanpassing, maar hoe heeft u dat dan te horen gekregen?
Later hebben we wel een brief gekregen waarin stond dat er een fout was gemaakt met het versturen van de originele brief. De postcodes waren allemaal door elkaar gegooid. (…) Dus dat scheelde gewoon een week of vier, vijf. Dat is eigenlijk wel heel slecht want dat zal dan wel expres gedaan zijn om die budgetten te verdelen dacht ik. (…) Dat was wel iets wat mij een beetje tegenviel.
(…) Ik had begrepen dat er altijd een vaste consulent was.
Ja die heb ik in principe ook wel maar die is er nooit en dan krijg je een ander weet je wel. Ja zo gaat het eigenlijk.
En de bereikbaarheid van de gemeente, hoe vindt u dat?
Nou, telefonisch gaat dat wel ja. Je wordt wel even in de wacht gezet maar dat is normaal tegenwoordig. (…) Wat wel heel vervelend is, is dat je soms heel lang moet wachten en dat er dan iemand opneemt maar die drukt dan weg weet je wel. Dat gebeurt nog wel geregeld. Dat vindt ik wel irritant, het gebeurt me eigenlijk ook teveel om toevallig te zijn maar ja. Het is niet anders.
En buiten de kantooruren van het Sociaal Plein, zoekt u dan ook informatie of wacht u hier dan liever mee?
Nee, buiten kantooruren kan je niemand bereiken natuurlijk.
En gaat u dan op internet kijken?
Nee, ik weet dat niet. (…) Als ik iets moet doorgeven dan bel ik, dan zeggen ze van u moet dat wel doorgeven he. En dan zeg ik maar dat doe ik toch nu. Wat heeft het voor nut om het niet te doen dan krijg je problemen. Maar goed dan werd er ook weer korting toegepast en dat is op zich vrij logisch maar hoeveel is dat dan. Ja dat wist niemand. Er moest een bezwaarschrift geschreven worden en die moest ondertekend worden door die en die. Ik heb daar ook over gebeld omdat ik niet goed met de computer overweg kan. En hij heeft het voor mij uitgezocht en uitgelegd en toen snapte ik het wel weet je. Dus wat dat betreft kan ik nog wel bijgeschoold worden. (…)
(…)
Ik ben blij dat ik wat krijg en zo moet je ook leren om positief te kijken.
Kunt u mij ongeveer een indicatie geven van hoe vaak u belt?
Ja ik denk pak hem beet zo’n 20 keer per jaar of zo. Hooguit. Ja als ik iets moet doorgeven. Maar goed dat zijn dan ook nog eens nutteloze telefoontjes want je komt er niet uit ook. En dan heb ik ook nog wel eens de indruk dat de persoon aan de andere kant van de lijn er helemaal geen zin in heeft. Van ja mens zoekt het uit of zo.
Bent u ook wel eens daar op gesprek geweest?

Nou dat was voor een keuring of iets in die richting. (…)
Had u van te voren misschien meer informatie willen krijgen over wat u bijvoorbeeld kunt aanvragen of waar u recht op heeft?
Ik heb het idee, ik heb pasgeleden zo'n boekje gekregen met informatie. Dat is voor mij moeilijk maar dat ligt aan mij denk ik om dat helemaal goed te lezen en te begrijpen. Ik meen ook dat daar allemaal verwijzingen instaan van kijk maar even op de website en zo. Het is wel redelijk duidelijk maar als je daar dan over belt met een vraag dan weet de persoon aan de telefoon het vaak zelf ook niet. De één weet het precies en de ander die weet er niks van af. Of wat ik net al zei die heeft helemaal geen zin om je te helpen. De één heeft het heel druk en de ander die heeft wel tijd. Ook als ik dan bel voor een aanvraag voor een koelkast ik noem maar wat. Dan is het meestal de gang van zaken dat er een briefje naar je wordt toegestuurd die je dan kan invullen met bewijstukken erbij en zo. Dat zijn die dingen waarvan ik zie dat ik die dan vaak afgeef. En de laatste keer heb ik dat ook aangevraagd maar ik heb dat eigenlijk nooit gekregen weet je. Er is nooit wat meegedaan. Dat blijft dat dan liggen maar mijn budget verloopt dan dus dat vond ik wel vervelend. (…) Je verwacht dat eigenlijk niet van zo'n instelling. (…)
Stel er wordt wel goed gereageerd op de mail en de pagina wordt veranderd, zou u daar dan meer gebruik van maken?
Nou nee, ik heb daar gewoon iets op tegen. Nee ik zeg het verkeerd, ik snap het gewoon allemaal niet weet je wel. Dat zeiden ze vroeger, onbekend maakt onbemind en andersom dus ik kan mij daar niet in verdiepen want het is mijn ding niet.
(…) Ik heb u kaartjes gestuurd met zeven punten waar u uit kunt kiezen en een top drie van kan maken met hoe u het liefst informatie zou willen ontvangen van het Sociaal Plein. Kunt u dat voor mij doen?
Ja telefonisch en per post is goed. Ouderwets maar wel doeltreffend. Dat is vaak zo dat je, het gaat te snel voor mij althans en er zijn er vast meer die dat zo ervaren. (…) En als je dan net zoals ik denkt van ik stop hier nu, ja dan raak je ontzettend achterop natuurlijk. Alle instanties die gaan allemaal digitaal. Ik weet het ook niet ik lig er niet wakker van.
(…)
Ik ga niet achter die computer zitten en al die dingetjes lezen en reageren en typen. Ik heb daar helemaal geen verstand van. Ik weet ook niet waarom. Ik heb dan een telefoon. En als ik mijn dochters niet zou hebben dan kon ik helemaal niks meer. (…) Anders had ik nog een oude telefoon waar je alleen mee kon bellen. (…) En er zijn nog veel meer mensen zoals ik denk ik zo, die dat niet meer bij kunnen houden he.
(…) Alles wordt gedigitaliseerd en je wordt er voor gestraft als het niet goed gaat.
Ja zeker als er iets wegraakt waar je niks aan kan doen dan krijg je een draai om je oren zeg maar. Van ja dat had je wel moeten doen en dan kan je wel zeggen dat je het hebt gedaan maar dat geloven ze dan niet. Dat komt natuurlijk ook omdat er een boel is die loopt te liegen en dan wordt je allemaal hetzelfde gezien. Dat is wel jammer.

(…) Heeft u zelf misschien nog tips hoe ze dat beter kunnen aanpakken?

Ik denk dat als er wat veranderd dan krijg je vaak ook wel een brief. Misschien dat die duidelijker moet worden. Makkelijker geschreven voor mensen zoals ik. Want ik heb het zelf het liefst ouderwets per telefoon of per brief. Als het gaat over dat kostgeldkorting ja daar snap ik dan niks van maar degene die het heeft gestuurd snapt er ook niks van. (…)

(…)

Bedankt voor uw tijd.

(…)

Verbatim 5:

(…) Bezoekt u wel eens websites?
Ja.
En wat voor website bezoekt u dan vooral?
Ja, natuurlijk als je iets wilt bestellen. Ik Google veel over mijn gezondheid en als ik mij verveel dan ga ik even op internet of op Youtube.
(…) Heeft u ook de pagina van het Sociaal Plein wel eens bezocht?
Ja, maar niet echt regelmatig. Ik doe het wel gewoon voor standaard dingen. Dat heb ik wel gedaan altijd. Ook voor mijn zoon.
(…) Waar maakt u gebruik van bij het Sociaal Plein?
Ja, ik maak gebruik van persoonsgebonden potjes en krijg hulp met mijn financiën en uitgaven. Ik heb een ander potje omdat ik chronisch ziek ben. Ik hou het wel een beetje bij waar ik gebruik van maakt. Ik doe dat ook voor mijn moeder. (…)
Als u in informatie opzoekt van het Sociaal Plein, waar komt u dan niet uit?
Nee, ik kom eigenlijk altijd overal uit. Het is niet zo moeilijk, ze hebben het allemaal erg makkelijk gemaakt.
Mist u iets op deze pagina, wat u misschien handig vindt?
Dat kan ik zo niet voor mij halen. Het is niet dat ik elke dag op deze pagina kijk. Ik denk dat het dan gaat over betere persoonlijke informatie en zo. Omdat dat soms nog onduidelijk is.
Heeft u vooraf informatie ontvangen over bijvoorbeeld die potjes en vergoedingen waar u gebruik van kunt maken?
Ja, ik ben stout geweest, want die potjes gaan allemaal via mijn contactpersoon maar ik wilde het zelf is een keer. Toen heb ik gebeld naar de gemeente en toen kreeg ik te horen dat ik nog geld had in mijn potje maar dat wist mijn consulent nog niet. Toen hebben ze netjes direct naar mij een brief gestuurd, echt heel netjes. Toen werd ik ook echt goed geholpen aan de telefoon. Dus ik vroeg iets en kreeg direct reactie.
Mailt u ook wel naar de gemeente?
Ik denk dat dat veel meer gaat komen als ik zelf alles meer moet regelen. Nu krijg ik daar goede hulp voor. Ik zoekt wel alles op omdat ik graag wil weten waar ik aan toe ben.
En hoe heeft u nu contact met uw consulent?
Via de mail vooral maar bellen kan ook gewoon. Ik lig in de nacht vaak wakker en dan mail ik wel. Anders krijg je nooit voor elkaar wat je wil.
Wat vind u zelf de fijnste manier om contact te hebben met de gemeente?
Ik vind altijd bellen het fijnst. Maar dat is voor mij persoonlijk omdat ik aan de telefoon heel goed ben.
Waarom vindt u dit dan de fijnste manier?
Omdat je dan direct antwoordt krijgt. Tenminste als je de juiste persoon treft. Er lopen niet 100% goede mensen rond bij de gemeente. Maar als je het gewoon op een nette manier vraagt en beleefd

bent en op een nette manier mensen benaderd dan ben ik nog nooit slecht behandeld door de gemeente.
Wat vind u van de snelheid?
Ja weet je wat. Iedereen zegt altijd ja gemeente dat duur altijd een poosje, maar je mag blij zijn dat je wat krijgt. Ja het zal wel een reden hebben, vandaar. Het is de eerste keer dat ik een uitkering heb in mijn leven sinds vier jaar. Maar daarvoor heb ik daar nog nooit mee te maken gehad. Met uitkeringen of wat dan ook. Dus ik vind het allemaal wel heel gul. (…)
(…) En buiten de openingstijden, hoe zoekt u dan?
Nou het is maar net waar het over gaat. Ik vind het veel fijner om persoonlijk contact te hebben. Want dan horen ze je stem, wie je bent en of je beleefd bent. Je kan ze nog eens een compliment geven voor het werk dat ze doen. Dus ik heb altijd liever persoonlijk. Een mail kan zo verdwijnen ook.
Verwijzen ze u ook wel eens door naar de website?
Niet dat ik mij zo kan herinneren. Dat zou ik ook wel raar vinden alsof ik gel ben ofzo want dat weet ik echt wel. Ik zou dat erg onbeschoft vinden als iemand mij dat zegt. (…)
(…) Ik heb u wat kaartjes gestuurd met wat woorden, en ik ben heel erg benieuwd hoe u het liefste informatie zou willen ontvangen van het Sociaal Plein. Bijvoorbeeld als er iets veranderd. Ik zou dan van u graag een top drie willen horen over wat u het liefste zou willen.
(…) Telefoongesprek, post en e-mail. E-mail zijn veel mensen die daar niet mee overweg kunnen. Ik ben altijd nog van er zijn oudere mensen die dat allemaal niet begrijpen. Telefoon kost misschien meer werk maar het is veel persoonlijker en ik denk dat ja, een mail kan je missen. Dat kan per ongeluk verdwijnen en er zijn gewoon mensen die dat niet kunnen lezen of wat dan ook.
En wat vindt u dan van een brief?
Ja ik begrijp dat allemaal wel. Ik denk dat het heel begrijpelijk is voor iedereen. Ik vind het duidelijk geschreven. (…) Met de website heb ik nog helemaal niet zo veel. Ik maakt er eigenlijk helemaal geen gebruik van. Wel als ik bijvoorbeeld een paspoort moet aanvragen voor mijn zoon dan gebruik ik de website. En dat gaat wel maar het kan zeker makkelijker. Het kan duidelijker allemaal. Daarom zeg ik ook telefoon, post en e-mail. Want het kan allemaal duidelijker. (…)
Denkt u dat als het allemaal duidelijker gemaakt wordt en beter te begrijpen is dat u dan minder snel zal bellen?
Ja, uiteindelijk wel. Als ik die pagina voor me zie dan is die rommelig. Dat zei ik ook al er staat veel op. En als je dat inderdaad makkelijker zou maken voor iedereen dan zullen ze veel minder telefoontjes ontvangen, ook van mij. Of mailtjes met wat is dit wat is dat. Ook de woede onder de mensen zal dan minder worden.
Ik zou ook graag van u willen weten waarover u dan informatie zou willen ontvangen. Over bijvoorbeeld aanpassingen of die potjes waar u gebruik van maakt. Wat vind u nou onmisbare informatie? Zou u daar voor mij ook een top drie van kunnen maken met als eerste de belangrijkste?
Oh dat is wel lastig hier moet ik even over na denken hoor. (…) Ik denk dat ik het belangrijkste toch je rechten en je plichten zijn. Omdat je soms gewoon niet weet waar je aan toe bent en waar je recht op

hebt. Van welke potjes je gebruik mag maken en wanneer er iets fout gaat bijvoorbeeld. Dat is ook wel fijn om vooraf al te weten. En dit kan je natuurlijk wel bespreken met je consulent. Maar zou dat zelf ook wel gewoon willen ontvangen of zoiets.
Duidelijk. Wat denk u nog meer?
(…) nou net zoals dat die potjes leeg gemaakt moesten worden voor april. Gelukkig is dat mij allemaal wel gelukt en is het goed gekomen maar had daar best meer informatie over willen ontvangen. Sommige dingen begreep ik niet helemaal van geldt dit ook voor de mensen die er al mee te maken hebben of verdwijnt het of wordt het allemaal verdeeld. Ik snapte dat niet zo goed. Het zou fijn geweest zijn als we daar een duidelijke brief over hadden gekregen. Nu hadden we wel een brief maar die was zo lastig geschreven. Ik kan mij ook voorstellen dat veel andere mensen hier helemaal niks van begrepen.
(…) Heeft u wel eens gehoord van mijn Hilversum?
Ja heb ik wel van gehoord. Maar ik vind het niet makkelijk om daar op in te loggen. Ik snap daar nog niet alles van. Ik weet nog niet zo goed hoe dat moet.
(…) En wat vind u daarvan?
Ja, ik weet niet zo goed wat ik dan precies van deze pagina vindt, maar vind het wel vervelend dat ik dat dus niet zo goed begrijp en er verder ook niet echt informatie over heb gekregen zeg maar. Dat had ik misschien van te voren al wel willen weten.
(…) Heeft u zelf misschien tips over hoe de pagina er uit zou komen te zien?
Ik zou de website gewoon wat duidelijker willen. En dan nog niet eens voor mijzelf maar ik weet dat er veel mensen zijn die sommige dingen gewoon niet zo snel begrijpen. Als ze dit dan op een makkelijke manier zouden schrijven krijgen ze uiteindelijk ook minder telefoontjes. Dat ik het best goed begrijp zegt niet zoveel natuurlijk.
(…) Als de informatie die aan de telefoon wordt gegeven ergens is terug te vinden, zou u daar dan gaan kijken?
Ja natuurlijk. Maar het is niet dat ik hier heel veel van weet. Maar ik zou best willen weten waar ik bijvoorbeeld allemaal recht op heb met die potjes. En dat zou fijn zijn om dat ergens te kunnen terug lezen zeg maar. Ik denk dat ik hier ook niet de enige in ben en dat meer mensen dit wel zouden willen. Ik denk ook wel dat als mensen bellen met een vraag die best algemeen is, want als het persoonlijk is wordt het een ander verhaal. Maar als dat beter te vinden is op de pagina dat dan ook minder mensen bellen.

Verbatim 6:

(…) Bezoekt u wel eens websites?
Als ik heel eerlijk mag zijn websites nee. Het is meer dat ik meteen invoer wat ik zoek en daarna komt wat ik zoekt. Maar echt specifieke websites, nee. (…)
Heeft u wel eens de pagina van het Sociaal Plein bezocht via de website van de gemeente?
Dat zou ik in de afgelopen tijd echt wel gedaan hebben ja absoluut.
Wat voor dienst heeft u lopen bij het Sociaal Plein?
Ik heb gewoon een uitkering. (…) een participatie uitkering heb ik. Die heb ik nu al 17 jaar. (…) Ik heb te veel meegemaakt en ik heb een lichaam die niet meer reumatisch en gezondheidsproblemen. (…) Ik heb geen sollicitatieplicht en geen verplichting om ergens ingeschreven te staan.
Als u de website van het Sociaal Plein bezoekt, zijn er dan bepaalde dingen waar u niet uitkomt?
Nou inderdaad. Normaal, ook ik, heb je een vaste consulent bij de gemeente, bij het Sociaal Plein. Alleen mijn consulent die ik had, echt een super tof mens, zij heeft het gewoon te druk. Ik zou een ander krijgen maar ik heb nog helemaal niemand dus als ik dan iets nodig heb dan ga ik mailen met haar. Ik kan niet doelgericht bellen. Dus dan mail ik haar van sorry meid dat ik je lastig val maar ik heb een vraagje weet je wel. Dan geeft ze mij ook meteen antwoord want als ik ga bellen naar de gemeente dan weet ik niet naar wie ik moet vragen.
Oké duidelijk, dus gewoon meteen bellen naar uw consulent?
Ja, als ik die heb ja. Dan mail ik haar inderdaad.
Want u heeft er maar één? Of twee?
Ja ik heb er twee, je hebt natuurlijk je financiële consulent en de integratie consulent. Maar die heb ik natuurlijk niet. Ik heb alleen een financiële consulent en dat was zij dan voor mij. En zij staat mij nog steeds te woord en als ik iets niet weet dan mail ik haar gewoon. Omdat zij ook nog mijn aanknooppunt is zolang ik nog niemand anders heb.
En wat als wat u vraagt aan de consulent op de website staat?
Nou, ik had laatst. Ik moest een kopie doorsturen. Ik heb namelijk een aanvraag gedaan voor een televisie en een magnetron. Want ik moest mijn budget opmaken eind maart. Omdat dat verviel. (…) En dat vertelde mijn consulent tegen mij en ik had het juist zo opgespaard want ik wil eigenlijk het eind van het jaar misschien wel een nieuwe wasmachine of weet ik veel wat. Dus ze zei je hebt nog een heel groot budget en ze ging even kijken. Dus dat heb ik gedaan. Maar ik wilde dus de factuur van de BCC afgeven of opsturen met de post. Maar dat Corona gebeuren kwam. En dan denk ik van ja ik ga dat toch niet opzoeken want ik ben toch een risicogroep weet je wel. En opsturen met de post vertrouw ik niet altijd. Want dan is het bijvoorbeeld kwijt. Dus ik had gebeld met het Sociaal Plein, het algemene nummer. En toen heb ik hem gewoon opgestuurd met de naam van de persoon die ook op die brief stond. (…) Toen heb ik wel op die manier gebeld en contact gezocht met ze.
Wat zou u zelf graag willen zien op de pagina van het Sociaal Plein?

Soms is het gewoon best wel, ook voor veel mensen, onduidelijk. Je ziet op het Sociaal Plein maar het is niet duidelijk in het menu, waar moet ik zoeken, waar moet ik zijn en bij wie moet ik zijn. Want er staat een algemeen nummer. En waar zou die heen gaan, naar de balie, naar de receptie en zij moet dan net weten wie daar over gaat. En dat vindt ik erg onduidelijk. (…) Ik heb ook wel eens een brief en daar staat dan een naam en telefoonnummer bij maar als je dat nummer gaat bellen, dan krijg je die persoon helemaal niet. Of die is er niet of je krijg de administratie. Ja dan moet je ook niet die naam erbij zetten. Dus dan doen mensen al gauw van laat maar zitten.
(…) Hoe gaat u door de website heen?
Ja ik probeer eerst gewoon wel te zoeken van wat wil ik vragen en bij wie moet ik zijn. En dan ga ik zoeken, zoeken, zoeken en dan kan ik het niet vinden en dan denk ik laat maar weet je wel. En dan ga ik toch weer terug naar mijn consulent en dan ga ik haar mailen of ik ga gewoon het algemene nummer bellen en dan kijk ik wel hoe ik verder kom.
En wat als de informatie die u aan de telefoon krijg wel op de pagina te vinden is, zou u dan minder bellen?
Nou zoals ik dan net als nu die factuur moest afgeven eigenlijk, ik denk van ja mag het dan ook via de mail. Want ik vind het niet fijn. Die brief die ik van de gemeente had gekregen van je hebt zo veel weken de tijd om je factuur terug te sturen of af te geven. Maar het zou makkelijker en fijner zijn als er in die brief ook staat van mocht u niet in de gelegenheid zijn om hem op te kunnen sturen of af te kunnen geven. Kunt u hem ook door mailen. Dat stukje miste ik gewoon. Gewoon die informatie. Want er zullen vast wel meer mensen zijn die hier niet mee uit de voeten kunnen of die bijvoorbeeld ziek zijn. (…) het kan via de mail allemaal veel makkelijker maar die informatie krijg je niet en die kan ik niet vinden.
De informatie die u heeft gekregen over uw dienst, hoe heeft u die ontvangen?
(…) Dat is eigenlijk door het contact met je consulent. Je krijg één keer per half jaar een informatieboekje zoals we onlangs hadden. (…) We stapte over op een andere zorgverzekering. Dit kon je dan regelen via de mail maar dan heb je niet die duidelijkheid en ga je er toch naartoe. Sommige dingen, het staat er in. Maar het is niet altijd in de woordelijke, dat men het begrijpt wat ze moeten doen en welke stappen ze moeten ondernemen om die aanvraag in te dienen. Ik ben uiteindelijk ook naar mijn consulent gegaan van ik moet een verzekering hebben met bla bla bla, maar kan het nergens vinden.
Die brief die zorgt dus niet voor duidelijkheid van deze veranderingen?
De veranderingen gaan plaatsvinden en dan moet je maar er van uitgaan dat het goed gaat, als je niks doet dan gebeurd er natuurlijk ook niks. Als je wel overgaat stappen dan moet je die stappen volgen en daar gaat het vaak mis. Ik hoorde ook dat ik niet de enige was. Er zijn zo veel mensen die dan toch bellen van we snappen het niet helemaal. (…) Ik kan ook één keer per jaar een bedrag krijgen en dan ga ik toch naar mijn consulent want dat is toch ook je vertrouwenspersoon. Want die kent jou. Ik zou in maart ook weer een bedrag krijgen en toen zei zij nee die komt te vervallen. Dat was dus informatie die wij niet wisten. (…) Door haar wist ik het eigenlijk. Terwijl die informatie voor mij al duidelijk had

moeten zijn door bijvoorbeeld een brief. En het is nu ook met die verandering die ze hebben ingevoerd met internet, televisie en bellen, die hebben ze er uit gehaald en in dat pakket hebben ze nu een OV, een museumjaarkaart en een bioscoopkaart toegevoegd. Maar daar hebben we niks aan, want die kunnen we niet gebruiken want we kunnen niet naar buiten. Dat vond ik ook wel heel erg jammer maar goed. Dus die aanvraag kan ik niet indienen.
Want u vindt de informatie die u krijgt aan de telefoon wel duidelijk?
Ja zeker het is duidelijk, zeker met mijn consulent en met die andere vrouw voor de factuur. Die zegt dat het wel goedkomt. De personen die je aan de telefoon krijgt zijn ze wel vriendelijk.
En de bereikbaarheid van de gemeente, hoe vindt u dat?
Ja eigenlijk komt dat ook door Corona dus dat moet ik er dan even niet bij rekenen. (…) met die factuur ben ik drie dagen mee bezig geweest met bellen. Want ze waren of niet bereikbaar of het was te druk dat ze gewoon niet kunnen. Ze hebben waarschijnlijk te weinig mensen die de telefoon kunnen aannemen of weet ik het. Dus daar ben ik drie dagen mee bezig geweest, en als ik mijn consulent een mail stuur heb ik eigenlijk nog dezelfde dag en anders zeker de volgende dag antwoord. (…)
En als u informatie zoekt buiten de openingstijden, wat doet u dan?
Dan wacht ik eigenlijk tot de volgende dag, ik schrijf mijn vraag dan gewoon op of ik stuur in de avond al een mail. Dat doe ik dan wel, dan ben ik er ook vanaf en dan blijf ik er niet mee lopen en het zit ook niet in mijn hoofd. (…)
Ik heb u kaartjes gestuurd met lege kaartjes en ik ben benieuwd van u welke informatie u belangrijk vindt om te ontvangen. Dan mag u daar voor mij een soort top drie van maken. (…)
(…) Ja dat is lastig omdat ik er al 17 jaar in zit zeg maar. Dus veel gaat bij mij al automatisch. Maar als er bijvoorbeeld een verandering plaatsvindt dan moet ik daar wel even naar gaan zoeken. (…) Wat ik dan niet moet vergeten is die langdurigheidsaanslag. Dat is altijd in januari en de exacte datum weet ik dan niet. Want bij iedereen verschilt dit wanneer dit is. Dus dit moet je voor jezelf goed onthouden en eigenlijk noteren. Ik kan niet verwachten van de gemeente dat zij mij hiervan op de hoogte stellen. (…) Ze zeggen ook dat als je het vergeet heb je pech. (…) Voor mij is er weinig wat ik nodig heb.
De volgende vraag gaat over de kaartjes waar verschillende kanalen op te zien zijn. Ik ben van u benieuwd via welke kanalen u de informatie zou willen ontvangen en dan ook weer een top drie.
Dan blijf ik toch wel bij mail. Dat is het prettigst. Ik heb geen Facebook dus dat houdt op. (…) Ik blijf bij de mail, is toch voor mij het beste en het liefste ook via de post. En natuurlijk telefonisch. Dus mijn top drie is eigenlijk 1 is mail, 2 is post en 3 is telefonisch. Instagram heb ik wel maar dat vindt ik niet voor de gemeente. Dan ga ik wel naar de website. Is te persoonlijk voor mij.
Waarom staat mail bij u bovenaan?
Ja, je kijkt altijd je mail veel vaker dan je post. Ja je krijg wel post maar dan laat je dat weer liggen en dan kijk je niet meteen. En ik klikt toch altijd wel op mijn mailtjes. (…) post vergeet ik wel.
En wat vindt u dan van een persoonlijk gesprek? Hoe kijkt u daar tegen?
Ja dat vindt ik altijd heel erg fijn, absoluut. Want ik ben altijd heel erg iemand die van face-to-face houdt. (…)

Zou u zelf nog tips hebben over wat u graag zou willen op de pagina dan waardoor u minder zou bellen?
Nou op zich (…) Dan heb je al die symbolen, hij is trouwens wel iets veranderd. (…) Hij is wel duidelijker geworden dan hoe die eerst was. Je gaat toch meteen kijken naar wat je nodig hebt. Je moet er wel even rustig de tijd voor nemen om het in je op te nemen. Ik denk dat dat te veel moeite kost en dan ga je toch bellen. (…) Hij is sowieso beter dan vroeger.
En wat vindt u van de informatie die gegeven wordt?
(…) Nou ik vind het niet toegankelijk nee. Wat mij opvalt is dat er geen stukje persoonlijkheid inzit. Dat hoeft misschien ook niet want het is allemaal zakelijk. Het is geen vriendelijke site. Je kan dan bijvoorbeeld een tekstje schijven van welkom bij het Sociaal Plein, we hopen dat we u hier gemakkelijk doorheen kunnen lopen. Wat u zoekt wat u wensen zijn. (…) Bij mensen nu hoort dat het open staat, mensen worden best wel snel bang. (…) het ziet er niet uitnodigend uit. Dan ga je toch sneller bellen. (…) Ja mijn Hilversum is bij mij nog niet echt bekend. Ik had dit best willen weten dat ik hier op alles kan zien en dat het duidelijkheid schept. Ja dat is wel een dingentje.
Wanneer zou u nou echt niet zo snel meer de telefoon pakken?
Ik denk doormiddel van andere mensen te informeren en mensen wegwijs te maken. (…) En iets wat je moet weten wat van belang is voor de gemeente. Dat is dan nog niet eens voor mezelf maar ook voor andere. Ik denk ook dat een stappenplan voor ouderen een duidelijker beeld geeft van wat ze moeten doen en hoe ze het moeten doen. En dat ze dan niet zo vaak hoeven te bellen voor de zelfde vraag en voor hetzelfde ding. Ik denk dat het voor de meeste ouderen wel praktisch zou zijn ja. En soms is de telefoon wel prettig hoor. Dan kan je even je verhaal kwijt, dat is gewoon even voor het contact. (…) Soms heb je het overzicht ook niet wanneer je je uitkering ontvangt dus dat zou wel eens overzichtelijker mogen snap je. Vandaar dat ze dan weer gaan bellen.
(…)
Bedankt voor uw tijd.
(…)

Verbatim 7:

(…) Bezoekt u wel eens websites?
Wel eens als ik iets nodig heb ja. Regelmatig gebruik ik Google, en ook een bedrijf waar ik dingen bestel.
Heeft u ook wel eens de pagina van het Sociaal Plein bezocht?
Ja, die heb ik nu voor mijn neus ja. En die heb ik ook wel vaker bezocht. Ik heb wat geld gekregen om iets aan te schaffen. Want er was altijd door de gemeente een rekening voor mij geopend en waar elk jaar geld op gestort werd. Dat is nu afgelopen. Dat geld wat over is dat heb ik nu gekregen en daar kan ik een matras voor kopen.
(…) Wat voor dienst heeft u lopen bij het Sociaal Plein?
(…) Ik heb geen uitkering ik heb gewoon mijn AOW. En wat ik nu gekregen heb dat valt onder de kopjes zorg en ondersteuning. (…)
(…) Hoe lang heeft u deze dienst al?
Ja ik zit al heel lang bij zorg en ondersteuning. Ik ben dus gehandicapt en ik heb dus een rolstoel. Je hebt daardoor bijvoorbeeld vervoer. Als ik het nodig heb neem ik contact op met ze.
En als u iets opzoekt op Sociaal Plein, komt u dan ergens niet uit?
Nee, niet speciaal. Maar het is een site waar heel veel opstaat dus je moet wel gericht werken ja. Maar ik vind het in mijn ogen wel duidelijk. En je moet dus, je kan het via internet hebben maar het beste is om naar het Sociaal Plein te gaan.
Hoezo vindt u dat de fijnste manier, om langs te gaan?
Dan heb je contact en dan wordt er uitgelegd hoe de situatie in zijn werk gaat. (…)
Hoe ontvangt u de informatie over zorg en ondersteuning, als u die al ontvangt?
Nee, niet gewoon zo. En als ik iets wil, dan moet ik naar hun toe en dan krijg ik contact met de desbetreffende persoon die daar voor is.
Belt u veel naar het Sociaal Plein?
Dat valt volgens mij wel mee. Ik ga vaker langs dan dat ik bel. Alleen als het echt niet anders kan.
(…) heeft u één vast contactpersoon waar u dan contact mee heeft?
Nou, dat is niet meer. Dat is veranderd. Ik heb ook een persoonsgebonden budget. Dat moet dan één keer in de zoveel jaar bekeken worden en daar had ik dan wel op dat moment een contact voor. Maar zoals nu wat ik gekregen heb, dat was een aardig iemand maar die kende ik verder niet nee. Want dat gaat over dat potje. Maar waarom dat veranderd is en wat er voor in de plaats komt dat weet ik niet. Dat heb ik volgens mij niet ontvangen. Ik heb geen brief of e-mail ontvangen. De persoon aan de telefoon zei dat ik dat potje leeg moest maken zeg maar. Dus niet meer gebeurd dus. En wat daar voor in de plaats komt is niet bekend nee.
Had u daar wel graag een brief voor willen ontvangen waar dat duidelijk in wordt vermeldt?
Ja, natuurlijk ja. Ik zit hier nu even te kijken bij nieuws en activiteiten van het Sociaal Plein. Misschien staat daar dan informatie. Maar nee toch niet. Er staat niet wat ik wil weten.

Als dat daar zou staan zou u niet meer bellen?
Ja, zeker ja.
Als u belt met het Sociaal Plein, is het dan duidelijk?
Nee dat niet, niet duidelijk. Maar ja wat zal ik zeggen. Je vraagt het aan iemand en die legt het dan wel uit. Ik heb er persoonlijk geen moeite mee nee. (…) Maar ik zit er natuurlijk al langere tijd in, je wordt dan wel handig.
(…) Mailt u ook wel eens?
Nee, ik heb liever persoonlijk contact. Het is nu ook moeilijk maar daar gaat het nu niet over.
En buiten de openingstijden van het Sociaal Plein, hoe zoekt u dan informatie?
Ja, dan mail ik of je kunt iemand vragen die dan bij je lang komt. De persoon die ik had voor mijn persoonsgebonden budget die is bij mij thuis gekomen om de boel te bespreken en uit te leggen ja.
Bent u ook bekend met mijn Hilversum en dat u daar de staat van uw aanvragen kan inzien?
Nee, ik hoor het voor het eerst nu. Ik ga dat meteen even opschrijven. (…)
(…) En wat vindt u verder in het algemeen van de pagina?
Ja ik vind het op het eerste gezicht wel duidelijk ja. Maar als je dan naar andere pagina's gaat staat er wel heel veel informatie op. Ik bedoel hier heb je meer over burgerzaken en uw buurt dat vindt ik wel gewoon duidelijk hoor ja.
Dan had ik nog een vraag over hoe u het liefste de informatie zou willen ontvangen. Nu heb ik al wel begrepen dat u een persoonlijk gesprek wel heel fijn vindt. Maar kunt u voor mij een top drie maken voor mij wat u het fijnste vindt?
Sowieso via de website. Telefonisch niet zo. Ik vind het lastig om met de telefoon er door heen te komen. Je staat lang in de wacht. Dat is natuurlijk overal zo hoor. En dan vindt ik het gesprek via de telefoon alleen als het noodzakelijk is. Een brief vindt ik wel fijn en een mail mag ook wel. Maar vindt het fijner om een persoonlijk gesprek te hebben. (…) Ik vind het wel prettig met brief en mail dat het ergens vast staat. (…)
En wat vindt u van social media?
Daar ben ik niet zo'n voorstander van dus die komen wel onderaan. (…) Ik ben ook lid van een vereniging voor ouderen en daar versturen we verschillende nieuwsbrieven. Dat vindt ik leuk om te doen en dat houdt je koppie erbij en dan blijf je toch een beetje meegaan met de tijd zeg maar. (…)
Ik heb ook nog een vraag over welke onderwerpen u het liefste informatie had willen krijgen, van iets waarvan u denk dat dat ook nog handig was geweest. Zou u voor mij daar ook een top drie van kunnen maken?
Oh, dit vindt ik wel een lastige. Ik denk net zoals met dat potje dat dat ging veranderen, daar had ik best wel meer over willen weten. Ik denk ook dat als dit duidelijker was aangeven in een mail of in een brief of zelfs op de website dat ik daar dan niet over hoefde te bellen snap je. Nu kom ik best wel snel overal uit maar kan mij ook voorstellen dat er mensen zijn die dit helemaal niet zouden begrijpen en dan misschien wel een overzichtje willen of iets dergelijks zeg maar.

Ja, dat is zeker waar. En als dit op de website duidelijk staat dan zou u daar ook niet meer voor hoeven bellen?
Nou, dat ligt er aan hoe dat er op staat natuurlijk. Als het alsnog onduidelijk is geschreven of zo dan zou ik alsnog bellen en kan mij voorstellen dat andere dat dan ook doen. Om toch even snel een antwoord te krijg zeg maar.
Heeft u misschien een idee waardoor u en ook andere inwoners minder snel bellen naar de gemeente?
Ja, ik denk niet dat dat, er zijn altijd mensen die bellen omdat ze iemand willen spreken zeg maar. Ik denk zelf, omdat ik ongeveer twee keer per jaar bel. En zoals nu ook als het zo afgelopen is ben ik wel benieuwd wat daar voor in de plaats komt zeg maar. Ik maak niet zo veel gebruik van de telefoon zeg maar. Maar als er bijvoorbeeld een duidelijke brief of iets dergelijks is met wat er allemaal veranderd en gebeurd is dat niet gek. Ik denk dat veel mensen daar dan wel mee geholpen zijn. Maar misschien gaat dat dan alleen maar gelden voor mensen die dan bijvoorbeeld geen internet hebben. Kijk als je internet heb dan kan je het makkelijk opzoeken waar het om gaat. En ik kan wel begrijpen dat andere mensen er misschien niet zo goed uitkomen. Maar daar heb ik niet zoveel last van. Weet je als het niet nodig is om te bellen waarom moet je dat dan doen. Ik heb dat met dat persoonsgebonden budget ook. Dat had wel wat geregel en gedaan. Daar heb ik toen ook wel hulp voor gekregen en dat is toen allemaal gelukt. Dan is voor mij de kous af. (…)
(…) Bedankt voor uw tijd.
(…)

Verbatim 8:

(…) Bezoekt u wel eens websites in het algemeen?
Ja (…)
En wat voor websites zijn dat dan vooral?
Nou echt van alles. Het nieuws doe ik niet aan. Maar Google wel en ja van alles verder wat ik maar net nodig heb zeg maar.
En heeft u ook wel een de pagina van het Sociaal Plein bezocht?
Nee.
Wat voor dienst heeft u bij de gemeente lopen?
ja ik heb een bijstandsuitkering.
En als u daar informatie over wilt weten, hoe dat u dat nu dan?
Dan bel ik gewoon de gemeente op.
U geeft aan dat u de pagina nog nooit gebruikt heeft, heeft u daar een reden voor?
Nee, niet speciaal. Ik zou het niet weten. Ik wist niet eens dat zij een website hadden van het Sociaal Plein. Ik heb daar eigenlijk nooit gekeken.
En waarom belt u dan met het Sociaal Plein?
Nee, ook niet speciaal met Sociaal Plein hoor. Ik heb dat wel eens gedaan in het verleden maar of ze zijn er niet. Ik heb ook wel eens een hele onvriendelijke vrouw aan de telefoon gehad dus ik ben er een beetje vanaf gestapt en ik bel gewoon het normale algemene nummer van de gemeente en dan wordt ik altijd doorverbonden. Ja zo gaat dat.
Hoe vindt u dat dat gaat, hoe ervaart u dat?
Ja, een beetje vaag, wisselend ook. De ene keer zeggen ze je moet voor enen bellen daarna van nee het kan toch na enen. Dus het verandert en daarna zei iemand nee het moet wel voor enen. Nou ja, ik word ook niet teruggebeld. Ik had een mail naar mijn contactmanager en die antwoordde vier weken later. Dus mwa het gaat niet echt heel lekker nee.
Want wat voor informatie wilt u dan weten als u belt?
Nou, ik had bijzondere bijstand aangevraagd voor iets bijvoorbeeld. Dus daar wil ik informatie over en ik had kwijtschelding aangevraagd voor gemeentelijke belastingen dus ik wilde weten hoe dat allemaal zat. Dat dus ja.
En als deze informatie te vinden is op de website, zou u daar dan gaan kijken?
Nou, ik moet zeggen ik ben wel van het bellen met dit soort dingen hoor. Vooral omdat ik dan vragen heb die niet algemeen zijn dus die zijn toch niet echt te vinden. Het gaat echt om specifiek mijn situatie dus ja dat kan ik toch niet op internet vinden.
De informatie die aan de telefoon gegeven wordt, hoe ervaart u die? Is dat te begrijpen?
Ja wel te begrijpen maar het gebeurd niet altijd wat ze zeggen. Maar ik begrijp ze wel ja.
En de bereikbaarheid van de gemeente, hoe vindt u dat?

Ja, die is wel goed. Tenminste, net zoals ik net al zei die van het Sociaal Plein wel minder want daar moet je heel lang wachten totdat je er door heen bent. Maar het algemene nummer is wel goed bereikbaar.
Hoe doet u dat dan buiten de openingstijden?
Ja dan wacht ik gewoon met mijn vraag tot de volgende dag en ik bel ze dan op.
Hoe lang heeft u deze dienst al lopen bij de gemeente?
Al vijf jaar denk ik nu.
Heeft u vooraf informatie gekregen over uw dienst waar u bijvoorbeeld recht op heeft?
Oh dat weet ik niet meer zo goed hoor, dat is zo lang geleden. Ik heb wel een persoonlijk gesprek gehad bij het Sociaal Plein. Maar kan mij daar niet zo veel van herinneren.
(…) Had u behoefte aan meer informatie vooraf, zoals een folder?
Nou, ik kan mij daar sowieso niet meer zo veel van herinneren. Maar ik heb in ieder geval geen folder ontvangen met informatie. Dit was misschien wel handig geweest ja. Dan had ik misschien wel meer geweten, zeker in het begin.
En als er nu bijvoorbeeld iets veranderd aan uw uitkering, hoe krijgt u daar dan informatie over? Hoe wordt u daar over ingelicht?
Nou, het bedrag is wel veranderd. Dat veranderd elk jaar. Maar ik heb daar geen bericht over. Tenminste ik niet. Dat gebeurd ook gewoon maar het is wel elke keer meer dus dat is niet erg. Maar verder krijg ik daar geen bericht over nee.
Heeft u ook een consulent die u daarover bericht?
Ja ik heb een klantmanager en een nog iets. Die twee. Maar dat wisselt steeds. Een klantmanager is gewoon iemand die je aanspreekpunt is binnen de gemeente.
Heeft u daar veel contact mee?
Nee, eigenlijk niet.
Moet u nog documenten aanleveren aan de gemeente? En hoe gaat dat?
(…) Ja voor je bijzondere bijstand moet je van alles aanleveren he. Dan moet je gewoon de bonnen inleveren. En ook voor die kwijtschelding moet je ook van alles aanleveren.
En hoe doet u dat nu?
Digitaal doe ik dat. En dat gaat eigenlijk wel prima.
Hoe vaak belt u ongeveer naar de gemeente met vragen? Dit mogen ook korte vragen zijn.
Nou, jeetje, ik denk wel regelmatig. Zeker als er iets veranderd of als ik iets moet doorgeven. Minimaal vijf keer per jaar. Dat valt naar mijn idee wel mee.
(…) Ik zou graag van u willen weten hoe u informatie zou willen ontvangen over uw uitkering. En dan mag u een top drie maken met kanalen die u het fijnste vindt. U kunt dan bijvoorbeeld kiezen tussen telefonisch, website of via de post.
Ja, ik vind via de post denk ik het fijnst. Want bij een mail denk ik al gauw dat het spam is. Via de post vind ik toch wel het meest officieel eigenlijk. Maar het liefst eigenlijk allebei want het gaat best wel vaak

mis met de post. Het verdwijnt nog wel eens. Dus het liefst per mail en per post. En ik vind het ook wel prettig dat ik het dan op papier heb en nog even kan teruglezen.
Wat zou bij u op nummer twee staan?
Ja dan wel telefonisch. Omdat je soms een vraagt hebt waar je snel antwoordt op wilt hebben.
Maakt u zelf gebruik van Social Media?
Ik heb het wel maar doe er vrij weinig mee eigenlijk. Ik doe er heel weinig mee de laatste tijd.
Wat zou voor u heel erg belangrijk zijn om wel meer gebruik te maken van de website?
Ik heb helemaal geen zin om daar op te kijken. Nee ik heb daar niks mee. Ik heb dat eigenlijk wel met alle websites. Ik bel dan gewoon liever als ik iets wil weten.
Maar waarom heeft u daar dan geen behoefte aan en belt u liever?
Ja, ik vind het onnodig om op een website te zoeken naar iets waarvoor ik ook kan bellen en direct het antwoord kan krijgen zeg maar. Dus dan heb ik liever de snelle oplossing dan dat ik me helemaal rot loop te zoeken.
(…) Wat vindt u als u bijvoorbeeld door middel van een chat één op één kan praten met de gemeente?
Ja, ik bel liever. Ik wil gewoon persoonlijk contact met iemand. En dan niet perse langskomen, dat nou ook weer niet. Maar er is heel veel miscommunicatie vind ik ook hoor. Via de chat, via whatsapp. Dat gaat vaak gewoon snel mis. Ik ben ook niet lang aan de telefoon en krijg steeds iemand anders aan de telefoon. (…) Ik heb wel het gevoel dat het voor de gemeente ook niet allemaal duidelijk is hoe en wat. De ene zei je moet voor enen bellen en de ander zei weer na enen en de volgende zei weer voor enen. En er worden ook terugbelverzoeken worden ook niet. Dan wordt er gezegd van he er wordt een terugbelverzoek achtergelaten. Dan wordt ik niet teruggebeld. Ja dan ga ik weer bellen en dan zeggen ze van ja dat staat hier ook helemaal niet weet je wel. Dan denk ik van ja ik verzin het toch echt niet.
(…)
En daar wordt dan uiteindelijk niks mee gedaan?
Meestal wel hoor. Meestal wordt het wel gedaan. Maar ook af en toe niet en dat is dan wel lastig.
Wordt u dan snel teruggebeld?
Nee, er is een regel dat het binnen 24 uur moet. Tenminste dat was altijd zo. En dat gebeurde dan meestal wel. Maar ook gewoon een paar keer niet.
(…) Wat vindt u belangrijk om te ontvangen over bijvoorbeeld kwijtschelding of iets waar u recht op heeft?
Ja volgens mij heb ik dat ontvangen, dat was misgegaan via de post. Alle dingen voor een laag inkomen daar kreeg je toen een folder van toegestuurd. Die heb ik toen per mail ontvangen. En dat was nog maar kort geleden. Ik had deze best wel graag eerder willen ontvangen. Maar hij is wel heel duidelijk geschreven en uitgelegd.
Bent u zelf tevreden met hoe u aan de informatie komt? Of heeft u zelf nog opmerkingen hierover?
Nou ja, dingen worden gewoon niet altijd goed doorgegeven dat merk ik wel. En dat vind ik wel jammer ja. De communicatie is onderling niet altijd even handig maar ik vind ze wel altijd vriendelijk en dat vind ik ook wel heel belangrijk.

Hoe zou u het dan vinden om één aanspreekpunt te hebben in plaats van verschillende medewerkers?
Ja, maar goed dat is ook de bedoeling van zo'n klantmanager he. Dan heb je dus nog zo iemand. Je hebt dus twee aanspreekpunten. Maar goed die hebben ook vrije dagen en die zijn ook ziek dus dat ik qua tijd niet echt haalbaar denk ik. Ik weet wel dat ik iemand aan de lijn had, wie was dat nou. Toen vroeg ik iets en toen bleef hij elke keer zeggen van dan maak ik een uitzondering en dan stuur ik het nog naar u toe maar normaal gesproken moet je het anders doen. Dat was met een aanvraag voor een activeringsregeling. Ik vroeg aan hem of ik daar recht op had ja zo was dat. (…) Toen was die volgens mij een beetje geïrriteerd dat ik dat vroeg of zo. Ja, het was iemand waar ik al een paar keer contact mee had gehad. (…) Hij zei je moet op mijn Hilversum kijken. Ik had dat gewoon gedaan maar ik kon dat toen niet vinden. Dat had ik ook in die mail gezet van ik kan dat niet vinden in mijn Hilversum. Kunt u mij dat dan mailen of kunt u mij dan de link sturen weet je dan kan ik dat zelf doen. Toen was hij volgens mij een beetje geïrriteerd dat ik weer iets vroeg. Hij zei voor deze ene keer stuur ik het naar u toe maar het staat gewoon allemaal op mijn Hilversum. Ja, heel leuk maar ik kan het niet vinden. Stuur dan die link. Ik dacht toen ook van laat maar zitten.
(…) Want van mijn Hilversum maakt u wel gebruik?
Ja, ik heb er zelfs gister nog op gekeken. Voor de bijstand. Want dan krijg je een document te zien met details en dus een brief. Maar het is alsnog soms vaag hoor die dingen. Want dan staat er ja afhandeling zoveel, zoveel. En dan klik ik dat aan waar het om gaat en dan staat er alleen een brief met uw vraag wordt zo spoedig mogelijk beantwoordt. Dan denk ik ja maar waar gaat dit dan over. Dat weet je dan al niet. Ik vind het heel onduidelijk ja.
Krijg u ook bevestiging als ze iets hebben ontvangen?
Oh nee dat is ook zo. Je krijg alleen een automatisch reply. Net zoals bij de gemeentelijke belastingen. Ik had alles ingediend en ik wil dan wel graag weten met een bericht dat alles is binnengekomen. Ja dit is ook zoiets. Dus toen ging ik bellen met de vraag of alles goed was binnengekomen. Maar toen zeiden ze ja die afdeling is nu niet te bereiken in deze tijd. Toen vroeg ze heeft u geen automatisch reply gekregen en die zat dus in mijn spam. (…) En toen zei ze oh maar dat is voldoende dan is die binnengekomen. (…)
En wat vindt u verder van mijn Hilversum?
Ja, met inloggen is het al moeilijk. Dan klik je ergens op dan moet je inloggen en daarna nog een keer. (…) En als ik dan kijk naar mijn document van de gemeentelijke belastingen en dat open. Dan staat daar dus niet dat ik kwijtschelding heb aangevraagd. Dat wordt daar niet vermeld. (…) Je weet dus niet of het allemaal is goed gegaan. Het zo mooi zijn als er daar ook staat dat het in behandeling is of is goedgekeurd. (…) Het is ook heel onoverzichtelijk. Met alle details die zijn ook onduidelijk. Dan staat er bijvoorbeeld wij hebben u webaanvraag ontvangen, ik zou echt niet weten wat ze daarmee bedoelen. Er staat ook niet bij waar het over gaat. Er staat niks bij. (…)
(…) Bedankt voor uw tijd.
(…)

Verbatim 9:

(…) Bezoekt u wel eens websites?
Ja, dat wel ja.
En heeft u wel eens op de pagina van het Sociaal Plein gezeten?
Nee, wel van de gemeente. Maar niet van sociaal Plein.
Als u dan op de website zit van de gemeente en u zoekt ergens naar, komt u er dan uit?
Nee, daar kom ik wel aardig uit.
Waar zoekt u dan naar?
Nou, ik wilde dus laatst een klacht indienen over allerlei hondenpoep wat hier ligt. (…) En dat heb ik toen via de website van de gemeente gedaan. En dat is allemaal gelukt.
(…) En als u iets wilt weten over het Sociaal Plein en u komt er niet uit, wat doet u dan?
Dan ga ik het telefoonnummer opzoeken en dan ga ik bellen. Ik meen mij te herinneren dat ik, ja, dat heb ik bij de gemeente website toen ook gedaan. (…)
(…) Waarvoor belt u naar het Sociaal Plein?
Ja, voor een vraag.
En wat voor vragen zijn dat dan?
Ja, ik heb via, nou hoe heet dat nou. Budgetbeheer zit ik bij. En ik heb toen een kindpakket aangevraagd en bijzondere bijstand. Dus daar zou mijn vraag dan over gaan. Ja eigenlijk over bijzondere bijstand. (…)
(…) Heeft u van te voren informatie over deze dienst ontvangen?
Ja, maar dat heb ik gekregen van budgetbeheer.
En hoe heeft u deze informatie ontvangen?
Nee, tijdens een afspraak. Toen had zij een foldertje daarvan en die hebben wij toen samen zitten bekijken.
En deze folder vond u duidelijk?
Ja, zeker. Het was een foldertje end aar stond dan alles in wat je aan kon vragen per categorie en daar stond dan onder wanneer je daar echt op hebt. Het was zelfs voor mij een heel overzichtelijk foldertje.
(…)
Als deze folder ook op internet beschikbaar is, zou u daar dan ook gaan kijken om het terug te lezen?
Ja dat zou ik wel doen ja.
(…) Als u vragen heeft pakt u snel de telefoon?
Ja, meestal wel ja.
Hoe vindt u de bereikbaarheid van gemeente Hilversum?
Nou, die vind ik eigenlijk wel goed ja. Ik hoef eigenlijk nooit lang te wachten. Dat valt allemaal wel reuze mee.
Heeft u dan een vast iemand waarmee u belt?

Nee, dat verschilt. Ik had toen gebeld hoe het er voor stond met mijn aanvraag. En dan krijg ik gewoon iemand die op dat moment daarover gaat zeg maar.
(…)
Ik heb eens in de zo veel tijd een afspraak voor mijn budgetbeheer. En ik krijg een inkomen op een rekening en zij betalen dan al mijn vaste lasten, en ik krijg dan iedere week leefgeld voor boodschappen.
Heeft u nog behoefte aan extra informatie over uw dienst, en hoe zou u dat dan graag willen ontvangen?
Ja, ik houd altijd gewoon het meest van per post. Dat ik het in mijn handen heb, dat ik het op de koelkast kan hangen. (…) Dan kan ik het ook nog even rustig nalezen. Want als ik dan dingen, want daar klaag ik heel vaak over, als ik dan dingen in mijn mail krijg. Ja ik lees het of ik lees het niet eens en dan is het uit mijn hoofd. Dan vergeet ik het en is het weg. Terwijl als ik gewoon iets ouderwets op papier krijg, dan zie ik het liggen of hangen en dan ja, dan verdwijnt het niet. (…)
Als de informatie die aan de telefoon gegeven wordt, ook beschikbaar is op de pagina, zou u daar dan gaan kijken? (…)
Ja, dat denk ik misschien wel ja. Schrijf maar ja. (…) Ik vind het wel moeilijk om te beantwoorden omdat ik dus niet echt op die pagina kijk.
(…)
Heb je op de pagina ook een soort persoonlijke omgeving?
(…) Ja zeker, dat heet mijn Hilversum en daar kunt u eigenlijk alles vinden wat te maken heeft met uw dienst en welke aanvragen u heeft lopen bijvoorbeeld.
Ja, kijk als ik dat had geweten dan had ik dus ook niet hoeven bellen met van hoe staat het er voor met mijn aanvraag. Dan had ik gewoon kijken en dan stond er waarschijnlijk nog steeds in behandeling of zo. (…) Dan had ik ook niet hoeven bellen. (…) Ik ben toen samen met mijn budgetbeheerder naar het Sociaal Plein geweest om al die dingen aan te vragen. Maar het is mij niet verteld dat ik naar de website kon en dat ik daar een persoonlijke pagina heb, nee. Dat is mij niet verteld nee.
(…) En buiten de openingstijden hoe zoekt u dan contact?
Ja, dan zou ik denk ik wel op de website gaan kijken. Maar ik zou dan niet gaan mailen ofzo. Want dat duurt sowieso altijd heel lang. Bij alles. Dus dan zou ik gewoon gaan wachten tot de volgende dag en bellen.
Wat zou u van bijvoorbeeld een online chatfunctie vinden om in contact te komen met de gemeente voor uw vragen?
Ja, dat zou ik ook wel makkelijk vinden ja. Dat zou wel handig zijn ja.
(…) Ik heb u wat kaartjes gestuurd met wat woorden. (…) Nu zou ik graag van u willen weten wat voor informatie u belangrijk vindt om te ontvangen over uw dienst. Zou u daar dan een top drie van willen maken?
(…) Sowieso een telefoonnummer. Want op sommige websites is het gewoon niet te vinden. (…) Op sommige website is het gewoon niet te vinden, een simpel telefoonnummer. En dus een persoonlijke

pagina waar ik gewoon kan kijken waar ik mijn aanvragen kan inzien. (…) ja dat zou wel fijn zijn. Een soort overzichtje van wat je hebt ontvangen. Ja want weet je (…) Wat mij dus niet duidelijk is, heb ik dit eenmalig gekregen, of krijg ik dit elk jaar. Moet ik het volgend jaar opnieuw aanvragen of zit ik in een soort automatisch systeem waarbij ik recht heb op bepaalde dingen. Snap je. Dat ik zou wel duidelijker willen. Hier heb je recht op één keer per jaar, of hier heb je recht op. (…) Dan weet ik waar ik aan toen ben.

Dan had ik nog wat kaartjes met woorden er op. Ik zou graag van u willen weten via welke weg of kanaal u het liefste informatie zou willen ontvangen. En dan zou ik graag een top drie horen? (…)

Ja, ik zou dan post op nummer één zetten, en telefonisch op nummer twee. En dan e-mail op nummer drie. (…) Dan een persoonlijk gesprek want ik hou daar niet zo van. (…) Sowieso weet ik een beetje hoe ze daar zijn bij het Sociaal Plein. Dan zit je met 20 man te wachten in een wachtkamer soms wel uren. Ik vind het vreselijk daar. Dan zit je daar aan zo'n tafeltje met zo'n schotje en dan hoor je alles. De laatste keer hoorde ik daar gewoon een man helemaal uit zijn plaat gaan en die zat twee schotjes verderop. Ik vind dat heel raar. Ik vind dat je daar geen privacy hebt. (…) Ik ga daar het liefst gewoon niet heen.

En wat vindt u dan het minst fijn?

Nou, ik gebruik social media wel. Maar ik hoef daar niet, ik hoef niet op mijn Facebook iets van de gemeente te hebben of zo. Of van het Sociaal Plein. Ik vind dat niet echt een plek om dat te doen. (…) Ik associeer dat ook niet echt met instanties zeg maar.

(…) Wanneer zou u gebruik maken van de website en niet meer bellen?

(…) Ik zou denk ik alleen iets op de website gebruiken om een telefoonnummer op te zoeken zeg maar. Want dan heb ik gewoon snel antwoord. En ik zou er gebruik van maken zeg maar in de avond omdat ik dan weet dat ik niet kan bellen. Ik moet er wel bij zeggen dat ik altijd een hekel heb aan dingen opzoeken zeg maar. (…) Vaak omdat het dan ook onduidelijk is en dan denk ik dat ik sneller bel. Ik ben misschien ook wel lui hoor.

(…)

Waar ik sowieso al meteen op afknap, ik heb alleen een telefoon. Ik heb geen computer geen laptop of tablet ik heb alleen een telefoon. Dus als ik naar de website ga van de gemeente, dan is dat allemaal piepklein. (…) En dan haak ik meteen al af. Dan heb ik geen zin om alles te gaan uitvergroten en te scrollen en zoeken om iets te lezen en dan ga ik gewoon bellen. Als alles zo klein is dan is het gewoon denk ik niet geschikt voor de telefoon. Dan ben ik er meteen al klaar mee.

En wat als dit wel beschikbaar is op de telefoon?

Ja dan blijf ik wel gewoon kijken en lezen. Maar als ik dat nu zie dan ben ik er al klaar mee. Daar krijg ik kriebels van. (…) Maar nu heb ik ook niet heel veel geduld.

(…) Als u zichzelf zou omschrijven, komt u er dan goed uit op internet?

Ja, ik kom er wel altijd goed uit ja. Nou handig, ik ben geen computernerd of zo. Maar ik kan gewoon heel goed en normaal gebruik van internet maken.

(…)

Op de website is het ook heel veel tekst. Ik wilde toen die klacht indienen over hondenpoep en ik herinner mij nu, dat ik helemaal niet kon vinden waar ik dat kon melden. Ik heb toen zitten doorklikken en ik heb toen kwam ik daar niet uit. Toen heb ik opgebeld en toen heb ik gevraagd ik wil een melding maken voor hondenpoep overlast maar ik kan dat nergens vinden wat en hoe ik dat moet doen. Die vrouw heeft mij toen er doorheen geloodst. Want je had allemaal categorieën en ik wist helemaal niet welke ik nodig had. (…) Dat zou toch gewoon makkelijker te vinden zijn.
(…) Bedankt voor uw tijd.
(…)

Verbatim 10:

(…) Bezoekt u wel eens websites?
Ja, dat doe ik wel eens ja.
Heeft u ook wel eens op de gemeente website gekeken?
Nee, dat vind ik heel ingewikkeld.
En hoezo vindt u dat ingewikkeld?
Ja, nou daar kom je bijna niet uit he. Ja hoe moet ik dat zeggen. Er staat gewoon veel informatie op en ik vind het onduidelijk.
Heeft u daar dan ook gekeken voor die erfenis en de bijstand?
(…) Nee, daar heb ik nog niet op gekeken nee.
(…)
Ik ben al bij verschillende instanties geweest, bij Versa Welzijn en de gemeente en ik word steeds heen en weer gestuurd. De één zegt van ja ga daar maar heen of ga daar maar heen. Wat helemaal niet zo is maar daar staan ze niet eens bij stil. Het is gewoon niet waar. Nou en daar bij vanuit andere instantie maar dat gaat ook niet.
Want u bent vanuit de gemeente doorgestuurd naar Versa Welzijn?
Nee, ik moest het melden in december over de erfenis die ik heb gekregen. En toen heb ik meteen gevraagd wat de regels zijn. En toen zeiden ze ja in de tijd dat het op uw bank staat dan moet ik dat melden en daarna hoort u de regels wel. Maar die regels wil ik graag van te voren weten. Niet dan pas.
(…)
Ik zou dat graag wel even willen doorlezen maar nee hoor, dat doen ze niet.
Aan welke informatie heeft u behoefte over uw uitkering?
Nou, bijvoorbeeld over mijn erfenis dan. Daar zou ik graag van willen weten wat er met mijn uitkering gebeurd. Ik moet waarschijnlijk nu gaan leven op mijn erfenis omdat zij dat zo bepaald hebben. Maar dan heb ik dus ook geen recht meer op die verschillende potjes en zo. Ik weet ook gewoon niet hoe ik dat dan moet gaan doen weet je wel. Maar als ik dan bel dan word ik meteen afgesnauwd.
(…) Hoe vaak heeft u de laatste tijd gebeld met de gemeente Hilversum?
Nou, niet veel maar je hebt ook andere afdelingen, daar zijn ze iets aardiger. Dat gaat dan nog wel. Je hebt bijvoorbeeld een mevrouw die gaat over bepaalde potjes, kortingen en dat is dan van het eigenrisico. En die kan je dan aanvragen. Maar helaas omdat ik er uit ga, heeft het voor mij geen zin. Ja dat gaat over kortingen. Nou die mensen die zijn wat vriendelijker. Maar als het over financiën gaat nou dan is het niet te genieten. (…) Dan willen ze je echt niet helpen en wordt je maar gezien als iemand die een uitkering heeft en daar willen ze dan geen moeite voor doen of zo. Dus ik heb niet echt het idee dat ze me willen helpen.
Want heeft u op dit moment nog een eigen consulent?
Ja zeker, maar die is niet zo vriendelijk hoor. Die gaat over financiën.
Belt u daar veel mee?

Nee wel eens maar nooit echt vriendelijk, want ja je hebt een uitkering he. Maar dan moeten ze daar niet gaan werken. (…) Je bent gewoon een nummer en dat is het. En ze hebben veel werk aan iedereen en zo wordt dat gezien he.
(…) Om wat voor informatie vraagt u dan aan de telefoon?
Ja, over kortingen en dan wordt je afgesnauwd.
Vindt u de informatie die gegeven wordt wel duidelijk?
Nee maar dan moet ik wel met die en die bellen (…) Ik moet alles zelf uitzoeken.
Verwijzen ze aan de telefoon ook wel eens naar de website?
Nee, niet dat ik weet. Trouwens dat is te moeilijk en te ingewikkeld.
En de bereikbaarheid van gemeente Hilversum, hoe ervaart u die?
Nou, er zijn veel storingen met computers. Dan kunnen ze er weer niet op. Dus niet zo goed nee. Het lange wachten gaat wel.
En als u buiten de openingstijden een vraag heeft, hoe doet u dat dan?
Ja, dan wacht ik tot de volgende dag wel. Of wanneer ze er weer zijn. Via die website, dat vind ik te moeilijk. Daar kom ik niet uit. (…)
Als deze makkelijker wordt gemaakt, zou u er dan wel eens op gaan kijken?
Ja, dan ga ik wel kijken voor informatie. Dat is dan wel wat relaxter.
Dan ben ik van u heel erg benieuwd naar een soort top drie met hoe u het liefst informatie zou willen ontvangen. Bijvoorbeeld per post of een mail?
(…) Per post. Ja dan heb ik de papieren en dan kan ik het nog even teruglezen. Dan heb ik het ook zwart op wit staan. Via de mail is ook weer een heel gedoe, hier gaat dat ook niet zo goed. En die printer van mij doet het niet. (…) Op nummer twee vind ik een persoonlijk gesprek wel fijn maar dat lukt mij meestal niet. Meestal vinden ze dat lastig he. (…)
Want u zit nu 30 jaar in de bijstand?
Ja, dat is mij toen gezegd op een niet vriendelijke manier. (…) Dat hebben ze niet zo aardig verteld nee. Dat ging ook weer over een korting of zo. Toen werd ik weer afgesnauwd.
Heeft u altijd dezelfde aan de telefoon?
Nee, heb ook wel vaak een andere. Dat veranderd steeds. Dat vind ik ook wel vervelend ja. Dan moet je het steeds weer opnieuw uitleggen en zo.
(…) Als er iets veranderd in uw bijstand, hoe krijgt u daar dan informatie over?
Ja, dan krijg ik daar wel brieven over ja. Dat is voor die 23 euro per jaar. Dat kan je ook opsparen. (…) Dat is toen weer veranderd ja. Het was wel duidelijk tussen de regels door.
En wat voor informatie vindt u nou echt belangrijk om te ontvangen? Zou u voor mij daar een soort top drie van kunnen maken? Dan kunt u bijvoorbeeld uw erfenis er in zetten.
Ja, nou zeker de informatie over mijn uitkering en de erfenis. Want nu weet ik daar nog helemaal niks van. Echt belachelijk. Maar ook wel duidelijker maken van waar je dan precies recht op hebt zeg maar ja. Dat zou ik wel fijn vinden om te weten. En net zoals nu weet ik gewoon nog helemaal niks met wat ik straks moet doen allemaal snap je. Ik ga straks waarschijnlijk uit mijn uitkering en dan mis ik een hoop

geld maar weet nog helemaal niet waar ik misschien nog wel recht op heb. En de gemeente zal dat wel allemaal prima vinden want ja, die hebben daar toch geen zin in he.(…)
Kunt u mij misschien vertellen wat u persoonlijk nodig heeft om minder te bellen naar de gemeente?
Nou, als bijvoorbeeld die regels veranderen dat je dat dan ergens kunt vinden. Misschien wel op de website en zo. Ja dat je weet waar je terecht kan als er een probleem is. Of dat je wilt weten hoe je dat uit moet zoeken. (…) Ja, bijvoorbeeld dat je het telefoonnummer makkelijk kan vinden met de contactpersonen. Ze worden ook wel snel chagrijnig daar hoor als je iets vraagt. Ja dan moeten ze maar duidelijker wezen. (…)
(…)
De mensen die er werken voldoen ook niet echt aan de standaard eisen hoor. Je voelt je eigen net van oh eentje met een uitkering he. En dat je dan al helemaal lastig bent ja. (…) het wordt gewoon allemaal heel negatief gezien. (…) Je weet waar je aan begint he. Net zoals met dat mijn Hilversum. Ik heb dat wel eens een keer gehoord maar snap daar niks van. Ze hebben mij dat nooit uitgelegd. Of misschien hadden ze daar gewoon geen zin in dat kan natuurlijk ook.
Heeft u wel informatie gekregen van uw uitkering in combinatie met de erfenis?
Ja, daar waren altijd folders van maar het afgelopen niet meer en eind vorig jaar ook al niet meer. En ik weet niet of deze dan nog digitaal te vinden is maar ik zou ook niet weten waar ik zou moeten zoeken. En daar vertellen ze mij ook niks over. Ja is echt raar. (…) Misschien hebben ze dat wel expres gedaan want ja ik was net te laat in december dat ik dit moest melden. Voorheen hadden ze wel een folder voor uitkering en erfenis en sinds 2019 niet meer. En dan denk ik ook dan kom je meer te weten en dan kan je er tegen in gaan maar daar hebben ze natuurlijk geen zin in he dat snap je wel. Belachelijk.
En wanneer zou u meer gebruik maken van de pagina denkt u?
Ik weet niet of ik dat wel ga doen. Ik vind hem te onduidelijk en ik kom er gewoon niet uit. Dan bel ik liever met ze maar daar zijn ze dan ook niet echt vriendelijk. Ik word dus van het ene naar het andere gestuurd maar schiet er niks mee op snap je.
En als die informatie die aan de telefoon gegeven wordt, makkelijk beschikbaar is op de pagina. Dat u het daar nog kan teruglezen op uw eigen tempo?
Ja als het dan maar wel duidelijk wordt gemaakt. Anders heb ik maar ook andere er niks aan natuurlijk. En dan blijf ik alsnog bellen. Nu ben ik ook niet zo handig met computers dus dat zal vast ook wel een reden zijn he.
Heeft u zelf misschien nog tips aan wat de gemeente in deze situatie beter kan doen/
Nou, ik heb er heel veel. Ik denk zeker dat ze vriendelijker mogen doen. Ik heb soms echt iemand aan de telefoon. Daar wordt je niet blij van hoor. En ik denk dat als ze de website overzichtelijker maken dat er wel meer mensen gebruik van zouden maken in plaats van te bellen. Nu vind ik zelf bellen gewoon fijn omdat ik er niet zoveel verstand van heb.
(…) Bedankt voor uw tijd.
(…)

Verbatim 11:

(…) Bezoekt u wel eens websites?
Ja, zeker. Meestal is dat gewoon het nieuws. Nu ook niet meer zo vaak door alle toestanden. (…)
En heeft u ook wel een de pagina van het Sociaal Plein bezocht?
Ja hoor wel meerdere keren zelfs. Ik moet digitaal mijn salarisstrook inleveren via de website. Vroeger moest dat nog per post of zo maar tegenwoordig gaat dat allemaal digitaal.
En hoe vindt u dat dat gaat?
Ja dat gaat eigenlijk allemaal wel prima. Het gaat nu veel sneller dan dat het vroeger ging en het nog wel eens weg was door de post en zo. Het enige wat ik wel jammer vind, dat is in mijn Hilversum. Je kan niet zien zeg maar hoe het met je ingeleverde document staat. (…) Dat vind ik wel jammer want zou graag willen zien of het allemaal gelukt is. Vroeger verdween nog wel eens het één en ander en dan kreeg je daar een boete voor weet je wel. Nu is dat als je in een uitkering zit natuurlijk nauwelijks te doen he. Ik bedoel, je hebt al niet heel ruim om te besteden en dan wordt je ook nog eens gestraft als het niet goed gaat met de post of zo. Dat vind ik wel raar ja. (…)
Als u iets opzoekt bij het Sociaal Plein, waar loopt u dan tegenaan?
Ja, ik vind de website wel erg onduidelijk. Ik vind het zeker lastig om dan iets te zoeken terwijl ik eigenlijk helemaal niet weet waar ik moet zijn weet je wel. Dus dan klik je eigenlijk maar steeds heen en weer en uiteindelijk vindt je het of nog steeds niet.
En wat doet u dan, als u het niet kunt vinden?
Ja, dan bel ik gewoon even naar de gemeente, of naar mijn consulent. Die reageert vaak ook heel snel dus daar kan ik ook gewoon naartoe bellen als ik een vraag heb. De gemeente bel ik ook nog wel eens maar dan duurt het vaak lang voordat je er door komt of zo. (…)
Want u heeft dus één vaste consulent?
Nou nee dat wisselt nogal hoor. Heb nu al wel een tijdje dezelfde maar hiervoor was mij ook voor langere tijd niet duidelijk wie mijn financieel consulent was. Dan kreeg je weer die aan de lijn en dan weer een ander. Je krijgt hier ook geen melding van in eerste instantie wie je consulent is. Dat vind ik eigenlijk heel raar want het is toch iemand die al je geld beheerd en zo.
Waarvoor belt u eigenlijk met de gemeente, wat zijn dan uw vragen?
Ik bel als ik bijvoorbeeld iets nodig heb. Laatst wilde ik een aanvraag doen omdat ik mijn potje moet leegmaken. Ja dat is ook zoiets. (…) Ik kreeg te horen dat er iets zou veranderen met mijn potje die ik heb opgespaard bij de gemeente. Deze kan je dan gebruiken als je iets nieuws wilt kopen snap je. Bijvoorbeeld, ik wilde graag een nieuwe magnetron kopen want die van mij is al 10 jaar oud ofzo. (…) Maar nu hoorde ik dus van iemand anders uit mijn omgeving dat die potjes zouden ophouden te bestaan. Maar ik had daar nog helemaal niks over gehoord. Geen brief ontvangen niks. Dus toen heb ik maar gebeld naar de gemeente en dit bleek dus allemaal te kloppen. Ik moest mijn opgespaarde potje leeg maken voor, ik denk april of zo. Dus toen dacht ik dan koop ik niet alleen een nieuwe magnetron maar mijn televisie was ook wel toe aan vervanging. (…) Ik vind dat wel erg jammer dat ik

hier niks had van ontvangen. Later bleek dat er iets niet helemaal goed was gegaan of zo met de brieven en dat ik deze nog wel zou ontvangen maar ja dan zijn er toch al wel wat dagen voorbij en zo.
U heeft uiteindelijk deze brief wel ontvangen?
Ja uiteindelijk wel.
Hoe vond u deze brief? Was die duidelijk voor u?
Op zich wel hoor. Maar sommige dingen vond ik wel lastig beschreven. Dan moest je er echt uithalen wat er nou precies mee bedoeld werd snap je. Het had veel makkelijker gekund en ik kan me ook voorstellen dat er mensen hebben gebeld nadat ze die brief hadden gekregen. Kijk ik kom er nog wel uit. Maar iemand die nog ouder is die misschien niet en dan is het lastig te begrijpen. Dan kan je toch schrikken omdat er ineens iets gaat veranderen en zo.
(…) Wat zou u dan graag willen zien op de website?
Nou, ik zou het dan wel fijn vinden als ik dit soort berichten bijvoorbeeld kan zien op de pagina. Dat het ergens staat vermeldt en dat ik het rustig nog even kan doornemen. (…) Ik kan me ook zeker voorstellen dat andere mensen hier misschien ook wel tegenaan lopen he. Ik vind het ook lastig om elke keer te vinden waar ik mijn inkomsten moet melden. Elke keer kom ik op verschillende pagina's terecht en moet ik heen en weer klikken. (…) Het zou mooi zijn als dit gewoon duidelijk wordt aangegeven op de beginpagina bijvoorbeeld. Dat zou mooi zijn ja.
Maar hoe zoekt u daar nu naar dan?
Ja nu zoek ik het boven in de zoekbalk in maar ook dan krijg je meerdere dingen en klik ik altijd eerst de verkeerde aan. Het zou handig zijn als dit makkelijker gemaakt kan worden en het gewoon in een soort kopjes te verdelen of zo. Ik word er soms moedeloos van om steeds ergens anders op te klikken en als het mij dan wel lukt vergeet ik het waarschijnlijk weer voor de volgende keer. (…)
(…) Had u nog behoefte aan bepaalde informatie over uw uitkering? Bijvoorbeeld vooraf?
(…) Nou net zoals ik net al noemde met dat potje wat dan ineens veranderd zonder dat mensen er van weten. Daar had ik wel behoefte aan ja. Als ik dat nou gewoon van te voren had geweten dan had ik daar ook niet voor hoeven bellen natuurlijk. Nu moest ik het eerst horen van iemand anders. Ik vind het ook jammer dat de gemeente hierover zomaar een besluit neemt. Net zoals ik zitten er al wel mensen langer in die het toch fijn vinden om het geld daar te hebben staan snap je. (…) Ik vind het wel fijn dat ik er dan niet aan kan komen maar ja. Dat is dus veranderd.
(…) Hoe vindt u het prettig om contact te hebben met de gemeente?
Ik vind bellen of via de post het fijnst. Soms wil ik gewoon even met iemand praten omdat je dan ook jou kant van het verhaal kan laten horen zeg maar. (…) De post vind ik fijn omdat ik het dan even kan teruglezen en zo. Misschien ben ik nog wel ouderwets hoor maar ik vergeet het dan niet zo snel als een mail.
Als de informatie die u graag wilt, ook beschikbaar is op de pagina, zou u daar dan gaan kijken?
Ja dat denk ik wel. Ik weet niet of alles wel op die pagina kan staan hoor. Want als ik een persoonlijke vraag heb dan weet ik niet hoe ze dat moeten doen. (…)
Hoe vindt u de bereikbaarheid van gemeente Hilversum?

Ja, die vind ik op zich wel goed hoor. Soms moet je lang wachten maar dat verbaasd me niks.
(…) En hoe zoekt u buiten de openingstijden contact dan?
Eigenlijk wacht ik gewoon totdat ik ze weer kan bereiken. Mailen vind ik gewoon niet zo prettig nee.
(…) Dan zou ik nu graag met u de kaartjes doornemen die ik had gestuurd. Ik zou graag willen weten hoe u het liefste informatie zou willen ontvangen van het Sociaal Plein. Dus bijvoorbeeld over uw dienst. En dat u dan voor mij een soort top drie maakt.
(…) Het liefste via de post eigenlijk. Dan kan ik het nog even doornemen en bewaren. Bellen mag ook wel maar ik kan niet altijd opnemen. Ik zit niet heel de tijd op mijn telefoon en als het echt belangrijk is dan sturen ze het vaak wel met de post. (…)
Dus telefonisch staat bij u op twee?
Nou, ja ik denk het wel. Dan komt wel telefonisch.
En nummer drie?
(…) Ik denk dat daar dan website komt ja. Ik heb liever de mogelijkheid om er zelf ook even naar te kijken snap je.
En wat vindt u dan van sociale media?
Ja, daar heb ik niet echt iets mee. Ik heb wel Facebook. Instagram wel een van gehoord maar dat heb ik niet. Ik vind dat ook niet echt de plek om dit soort dingen te bespreken en zo.
(…) Dan gaan we door naar de volgende. Ik had ook lege kaartjes gestuurd, die hoeft u er niet bij te pakken hoor maar ik ben van u benieuwd waarover u het liefst informatie zou willen ontvangen? Wat u echt belangrijk vindt. En dan weer een soort top drie.
Ja, eigenlijk alles wat te maken heeft met mijn uitkering en die zaken. Dat vind ik altijd wel belangrijk om te weten en zo. Net zoals met die verandering. Daar hadden ze best wel wat van mogen laten horen zeg maar. Ik vond het allemaal maar onduidelijk. Als ze dit gewoon op tijd hadden besproken, ik denk dat dat dan ook veel telefoontjes had gescheeld.
Heeft u zelf misschien nog tips waardoor u misschien minder snel de telefoon pakt?
(…) Dat vind ik wel lastig omdat je voor sommige dingen wel echt gewoon moet bellen. Maar ik vind wel dat er bijvoorbeeld op de pagina duidelijk mag staan als er iets veranderd. Desnoods op mijn Hilversum. Dat je daar gewoon een bericht van krijgt zeg maar. (…) Ook bij wie je moet zijn met bepaalde vragen. Soms is het onduidelijk en dan staat er een contactpersoon en een telefoonnummer maar dan krijg je heel iemand anders. Dit vind ik wel verwarrend.
(…) Bedankt voor uw medewerking en tijd.
(…)

Verbatim 12:

(…) Bezoekt u wel eens websites in het algemeen?
Niet echt websites nee. Meestal zoek ik in Google en dan kom ik uit waar ik naar zoek. (…)
Heeft u wel eens de pagina van het Sociaal Plein bezocht?
Ja, dat heb ik de afgelopen tijd wel gedaan hoor. Zeker.
En wat voor dienst heeft u lopen bij het Sociaal Plein?
Op dit moment heb ik een participatie uitkering. Die heb ik nu ongeveer (…) ik denk 6 jaar. Ik heb hiervoor altijd gewerkt maar door mijn gezondheid ging het nu niet meer. Ik ben ook afgekeurd om te werken en heb daardoor ook geen sollicitatieplicht zeg maar.
Als u de website van Sociaal Plein bezoekt, wat vindt u daar dan van?
Nou niet speciaal. Ik zit er wel eens op en dan lukt het mij eigenlijk wel. Nu ben ik ook niet de onhandigste met een computer hoor. (…) Sommige dingen kunnen wel wat duidelijker.
Zoals wat?
Ja, bijvoorbeeld. Op elke pagina staat best veel tekst en daardoor zakt je moed wel eens in de schoenen zeg maar. Dan heb je gewoon geen zin om alles te lezen en wil je gewoon snel je antwoord. Maar als je die vraag dan intikt dan kom je er soms nog steeds niet uit. Je kan soms ook gewoon niet vinden bij wie je dan moet zijn en zo.
En wat doet u dan op zo'n moment?
Ja, als ik er echt niet uitkom dan vraag ik het in mijn omgeving of die me misschien kunnen helpen en anders bel ik gewoon naar de gemeente.
Heeft u ook een consulent die u kunt bereiken?
Ja, die heb ik wel maar daar heb ik niet heel veel contact mee hoor. Soms bel ik wel eens naar hem toe maar bel ook wel eens naar het algemene nummer van de gemeente. Dan heb je soms ook dezelfde aan de telefoon of een ander. Het ligt er maar net aan. (…)
Wat als uw vraag dan op de pagina beschikbaar is. Zou u dan minder bellen?
Ja, dat denk ik wel. Het ligt eraan waar de vraag overgaat. Als het een persoonlijke vraag is kan ik mij niet voorstellen dat deze precies te vinden is op de website he. (…) Maar als ik een vraag heb over bijvoorbeeld mijn rechten en plichten en zo, ja dan zou ik daar wel eerst op kijken ja. Of net zoals met dingen aanvragen he, zoals een koelkast of zo. Deze had ik dan toevallig zelf laatst nodig. Dan ben ik wel benieuwd naar hoe het dan staat met mijn aanvraag. Maar dat kan je dan nergens terugvinden. En je moet dan ook je bonnetje weer inleveren. Ook dat is zoiets. Dat gaat dan allemaal digitaal en zo en dat is prima. Maar soms weet ik niet of het dan allemaal goed is gegaan. Het zou fijn zijn als je hier dan een bericht van krijgt of dat je dit ergens kan terugvinden wat je hebt ingediend en hoe het er mee staat en zo. (…)
(…) Hoe gaat u nu door de website heen als u wat zoekt?
Ik tik meestal bovenin in wat ik nodig heb en klik dan maar wat aan eigenlijk. Ik denk ook dat dit voor meer mensen wel even zoeken is waar ze nou precies moeten zijn. Als ik er dan uiteindelijk nog niet

uitkom dan bel ik gewoon even met de gemeente en die gaan dan met je meekijken. Zij vertellen dan precies waar je op moet klikken en dan daar en dan daar weer. Zo kom je er uiteindelijk wel maar ik onthoud dat dan niet echt meer. Dus dan moet ik de volgende keer weer bellen. En zo is de cirkel weer rond snap je. (…)
En hoe heeft u informatie ontvangen over uw dienst? Bijvoorbeeld vooraf?
Ik heb aan het begin wel een gesprek gehad op kantoor daar. Daar hebben we toen van alles besproken en kreeg je ook een soort boekje mee met allemaal informatie.
Hoe vond u deze informatie?
Ja, deze was op zich wel duidelijk hoor. Er stonden veel dingen in en het was duidelijk geschreven. Het was ook wel fijn want ik heb dit toen samen besproken dus als je vragen had kon je die meteen stellen. Je kon hierin ook vinden waar je bijvoorbeeld recht op hebt en zo.
En als dit boekje bijvoorbeeld beschikbaar is op de pagina, wat vindt u daarvan?
Ja dat lijkt mij een hele goeie. Ook omdat mensen dan vooraf al informatie kunnen lezen en al weten waar ze bijvoorbeeld rekening mee moeten houden en zo. Het was eigenlijk een soort stappenplan en ik vond dat erg handig ja.
(…) Hoe vindt u de informatie die aan de telefoon wordt gegeven?
Die vind ik wel duidelijk. Ze zijn eigenlijk allemaal vriendelijk hoor. Ik heb in ieder geval nog geen slechte ervaring laat ik het daar bij houden. Maar soms heb je je dag ook gewoon niet maar dat hebben wij allemaal wel eens toch. (…)
En wat vindt u van de bereikbaarheid van de gemeente?
Die vind ik wel prima. Je moet soms even wachten of je wordt soms doorverbonden maar dat hoort erbij he. Dat is niet alleen bij de gemeente natuurlijk. (…) Maar over het algemeen hoef ik vaak niet zo lang te wachten.
Hoe doet u dat buiten de openingstijden? Of wacht u dan?
Dan kijk ik meestal even op internet. En als het echt niet kan wachten dan stuur ik een mail naar mijn consulent. Die reageert vaak ook heel snel dus dat is fijn. Maar als het niet dringend is dan wacht ik gewoon totdat ze weer open zijn en dan bel ik even. Of ik vraag het aan een vriend of zo. (…)
Helemaal goed. Ik heb u wat kaartjes gestuurd via de mail waar wat woorden op staan. Nu was ik van u benieuwd welke informatie u belangrijk vindt om te ontvangen aan informatie. Als u voor mij een soort top drie kan maken van belangrijk naar minder belangrijk?
(…) Ik vind het wel belangrijk om te weten als mijn bedrag veranderd zeg maar. Wat ik elke keer krijg. Ik ben soms ook wel benieuwd naar wat dat later gaat worden. Een soort indicatie of zo. Ja en ik vind het belangrijk om op de hoogte te zijn van veranderingen als het gaat over mijn uitkering. Die wil ik altijd ontvangen. Ik vind het ook wel prettig als ik weet wanneer mijn consulent bijvoorbeeld voor langere tijd er niet is. Dan weet ik dat tenminste en dan kan ik daar ook rekening mee houden snap je. Dat vind ik wel zo netjes.
Oké, dan had ik u nog wat kaartjes gestuurd met wat kanalen. En ik ben van u benieuwd via welke kanalen u het liefst uw informatie ontvangt. En dan ook weer een top drie.

Ik vind mail en post wel heel belangrijk. Dat vind ik het fijnst. Ook omdat je het dan kan teruglezen en kan bewaren zeg maar. Dat kan bij een telefoongesprek niet echt of je moet het opnemen. Dus die staan eigenlijk op een gedeelde plek. Ook omdat ik wel vaak mijn mail check en mijn brievenbus. Dus ik kijk daar ook nooit overheen. Als ik gebeld wordt, ja dat mis je soms wel eens he. Ja telefonisch komt wel daarna. Omdat je dan snel antwoordt krijgt op je vraag en dat is ook wel fijn. Echt langsgaan doe ik niet echt dat vind ik niet zo prettig. Met al die andere mensen en zo. (…) Facebook en zo heb ik wel allemaal maar ik doe daar vrij weinig mee eigenlijk. Alleen met vrienden en familie en zo. Dus dat valt wel af.

Oké duidelijk. Wat zou voor u nou goed werken dat u niet meer zo snel de telefoon zou pakken met vragen?

Als het allemaal gewoon duidelijk is op de website. Soms kom ik er ook niet helemaal uit met mijn Hilversum als ik iets toestuur en zo. Als die pagina nou meer duidelijk geeft dan denk ik dat ik wel minder zou bellen ja. En ook dat je niet meer zo veel onnodige informatie hebt op de website. Er staat nu zoveel tekst op dat je eigenlijk door de bomen het bos niet meer ziet snap je. Ik kan me ook voorstellen dat andere mensen daardoor helemaal in de stress raken en dan maar gaan bellen omdat ze het niet meer kunnen overzien. (…) Nu gaat het bij mij allemaal op zich nog wel. Ik ben geen computergek maar ik snap het meeste nog wel. Het zou wel fijn zijn als er gewoon duidelijk op de website staat waar je op moet klikken en waar je moet zoeken. Desnoods nog met een telefoonnummer waar je naar kan bellen voor dat onderwerp en zo.

Dat is een goeie. Maar u vindt dus het vele doorklikken en de kopjes onhandig?

Ja best wel ja. Er staat bijvoorbeeld bij uitkering, als je daar op klikt. Staan er zoveel van die vakjes. Dit kan naar mijn idee veel makkelijker hoor. (…) maar ook het overzicht van bijvoorbeeld je uitkering, wanneer die betaald wordt en zo. Dat kan ook makkelijker. Je moet nu soms zoeken in mijn Hilversum naar de goeie datum. Of dan klik je weer de verkeerde aan. Het schiet soms niet op. (…) Als dit nou bijvoorbeeld in een soort kopjes op datum en afhandeling is verdeeld wordt het veel makkelijker denk ik.

(…) Bedankt voor uw tijd.

(…)

Analyseschema 1:	**Bezoekt u wel eens webistes?**	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	Ja	Ja tuurlijk, ik bedoel als je internet hebt bezoek je websites lijkt mij.
2	Ja	Ja, met enige regelmaat.
3	Ja	Ja, zeker.
4	Ja, Google, Marktplaats	Ja, Marktplaats moet ook een website zijn. Op Google kan ik ook het één en ander vinden.
5	Ja	--
6	Websites niet, specifieke zoekopdracht	Als ik heel eerlijk mag zijn websites nee. Het is meer dat ik meteen invoer wat ik zoek en daarna komt wat ik zoekt. Maar echt specifieke websites, nee.
7	Regelmatig, Google	Wel eens als ik iets nodig heb ja. Regelmatig gebruik ik Google, en ook een bedrijf waar ik dingen bestel.
8	Ja, Google	Ja. Nou echt van alles. Het nieuws doe ik niet aan. Maar Google wel en ja van alles verder wat ik maar net nodig heb zeg maar.
9	Ja	Ja, dat wel ja.
10	Ja	Ja, dat doe ik wel eens ja.
11	Ja, nieuws	Ja, zeker. Meestal is dat gewoon het nieuws. Nu ook niet meer zo vaak door alle toestanden.
12	Niet echt, meestal Google	Niet echt websites nee. Meestal zoek ik in Google en dan kom ik uit waar ik naar zoek.
Slotconclusie: Websites zoals Markplaats en Google worden met enige regelmaat bezocht.		

Analyseschema 2:	Als u de pagina van het Sociaal Plein bezoekt, waar loopt u dan tegenaan?	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	Mijn Hilversum, ingewikkeld, lastig	Ik heb zoiets van, ze zouden het simpel maken bij Sociaal Plein maar het is lastiger en ingewikkelder.
2	Geen overzicht, geen bericht	Nou bij mijn inkomsten kan ik dus niet zien dat ik wat weg heb gestuurd behalve dat het is verzonden. Dat het binnenkomt krijg je geen bericht van. Dat vind ik erg jammer.
3	Niet zo fijn, wel uitgekomen	Ik ben er altijd wel uitgekomen, Ja dan kijk ik even op het Sociaal Plein maar ik vind de website op zich niet fijn. De routing in de website is niet handig.
4	--	--
5	Makkelijk gemaakt, maar wel betere persoonlijke informatie	Ik kom eigenlijk altijd overal uit. Ik denk dat het dan gaat over betere persoonlijke informatie en zo. Omdat dat soms nog onduidelijk is.
6	Niet doelgericht, onduidelijk	Ik kan niet doelgericht bellen. Soms is het gewoon best wel, ook voor veel mensen, onduidelijk.
7	Niet speciaal, gericht zoeken	Nee, niet speciaal. Maar het is een site waar heel veel opstaat dus je moet wel gericht werken ja.
8	--	--
9	Kon het niet vinden, heel veel tekst	Op de website is het ook heel veel tekst. Ik wilde toen die klacht indienen over hondenpoep en ik herinner mij nu, dat ik helemaal niet kon vinden waar ik dat kon melden.
10	Ingewikkeld, onduidelijk	Nee, dat vind ik heel ingewikkeld. Ja, nou daar kom je bijna niet uit he. Ja hoe moet ik dat zeggen. Er staat gewoon veel informatie op en ik vind het onduidelijk.
11	Erg onduidelijk, lastig	Ja, ik vind de website wel erg onduidelijk. Ik vind het zeker lastig om dan iets te zoeken terwijl ik eigenlijk helemaal niet weet waar ik moet zijn weet je wel.

Analyseschema 2:	Als u de pagina van het Sociaal Plein bezoekt, waar loopt u dan tegenaan?	
12	Veel tekst	Op elke pagina staat best veel tekst en daardoor zakt je moed wel eens in de schoenen zeg maar. Dan heb je gewoon geen zin om alles te lezen.
Slotconclusie: De website bevat erg veel tekst en is daardoor onduidelijk. Het is lastig om doelgericht te zoeken.		

Analyseschema 3:	Wat voor stappen onderneemt u daarna?	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	Google, collega's	Nee dat google ik even of ik stuur even een mailtje naar de consulent die zeg maar, mijn werkconsulent. Als ik er niet uitkom dan vraag ik het aan mijn collega's in de gemeenteraad als er bijvoorbeeld veranderingen zijn.
2	Bel	Ja, ik bel dan wel, maar zij zeggen dat ze daar niks aan kunnen doen.
3	Website, mailtje	Ja dan kijk ik even op het Sociaal Plein maar ik vind de website op zich niet fijn. Dus dan stuur ik het liefst een mailtje.
4	--	--
5	--	--
6	Mail, consulent	Dus dan mail ik haar van sorry meid dat ik je lastig val maar ik heb een vraagje.
7	Langsgaan, contact	Als je langs gaat dan heb je contact en dan wordt er uitgelegd hoe de situatie in zijn werk gaat.
8	Bel, doorverbonden	Ik bel gewoon het normale algemene nummer van de gemeente en dan wordt ik altijd doorverbonden.
9	Bellen	Dan ga ik het telefoonnummer opzoeken en dan ga ik bellen.
10	--	--
11	Bellen	Ja, dan bel ik gewoon even naar de gemeente, of naar mijn consulent.
12	Bel ik gewoon	Dan bel ik gewoon naar de gemeente.
Slotconclusie: Er wordt gebeld of een mail gestuurd om meer informatie te ontvangen.		

Analyseschema 4:	Waarvoor belt u naar het Sociaal Plein?	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	Uitbetaald uitkering, echt probleem	Of ik moet echt een probleem hebben. De laatste keer was met die jongen die nu mijn financieel consulent is, over wanneer mijn uitkering uitbetaald werd.
2	Wanneer nodig, betalingen	Wanneer nodig. Kijk ik moest vorig jaar 72 euro terugbetalen van 1027 bij de Belastingdienst. Toen heb ik wel gebeld maar toen kreeg ik zo'n raar antwoord, ik dacht ik betaal het wel en ga er niet moeilijk over doen.
3	Niet eerst zoeken	Als ik vragen heb dan bel ik, mail ik. Ik ga niet eerst drie uur zoeken op een website.
4	Iets doorgeven	Als ik iets moet doorgeven dan bel ik, dan zeggen ze van u moet dat wel doorgeven he. En dan zeg ik maar dat doe ik toch nu.
5	Direct antwoord, goed aan de telefoon	Ik vind altijd bellen het fijnst. Maar dat is voor mij persoonlijk omdat ik aan de telefoon heel goed ben. Omdat je dan direct antwoordt krijgt.
6	Vertrouw ik niet	Opsturen met de post vertrouw ik niet altijd. Want dan is het bijvoorbeeld kwijt. Dus ik had gebeld met het Sociaal Plein, het algemene nummer.
7	Veranderingen	Alleen als het echt niet anders kan. Maar waarom dat veranderd is en wat er voor in de plaats komt dat weet ik niet.
8	Aanvragen, informatie	Nou, ik had bijzondere bijstand aangevraagd voor iets bijvoorbeeld. Dus daar wil ik informatie over en ik had kwijtschelding aangevraagd voor gemeentelijke belastingen dus ik wilde weten hoe dat allemaal zat.
9	Bijstand	Ik heb toen een kindpakket aangevraagd en bijzondere bijstand. Dus daar zou mijn vraag dan over gaan. Ja eigenlijk over bijzondere bijstand.
10	Kortingen	Ja, over kortingen en dan wordt je afgesnauwd.

Analyseschema 4:	Waarvoor belt u naar het Sociaal Plein?	
11	Iets nodig, aanvraag	Ik bel als ik bijvoorbeeld iets nodig heb. Laatst wilde ik een aanvraag doen omdat ik mijn potje moet leegmaken.
12	Echt niet uitkom	Ja, als ik er echt niet uitkom dan vraag ik het in mijn omgeving of die me misschien kunnen helpen en anders bel ik gewoon naar de gemeente.
Slotconclusie: Zaken over uitbetalingen, aanvragen en veranderingen zijn de redenen dat er gebeld wordt.		

Analyseschema 5:	Wat miste u op de pagina van Sociaal Plein?	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	Aanspreekpunt	Nou niet eens zozeer op de website. Ik zou het fijn vinden als er gewoon één goed aanspreekpunt is bij het Sociaal Plein en dat die dan ook gewoon bereikbaar is.
2	Inkomsten, inzien	Het is zo irritant. Ik kan niet gelijk naar mijn inkomsten. Ik word hier zo moe van. Ik wil gewoon dat als ik dat intik ik dat kan inzien.
3	Routing, aanvulling	Nee, meer de routing die makkelijker kan. Het feit dat je gebruik kunt maken van een stukje aanvulling. Het stukje waar je extra bijstand kon krijgen voor bijvoorbeeld een computer en andere zaken.
4	--	--
5	Rechten	Maar ik zou best willen weten waar ik bijvoorbeeld allemaal recht op heb met die potjes. En dat zou fijn zijn om dat ergens te kunnen terug lezen zeg maar.
6	Telefoonnummers, duidelijk menu	Het is niet duidelijk in het menu, waar moet ik zoeken, waar moet ik zijn en bij wie moet ik zijn. Want er staat een algemeen nummer. En waar zou die heen gaan, naar de balie, naar de receptie en zij moet dan net weten wie daar over gaat. En dat vind ik erg onduidelijk.
7	Verandering	En zoals nu ook als het zo afgelopen is ben ik wel benieuwd wat daar voor in de plaats komt zeg maar.
8	--	--
9	--	--
10	Regels	Als bijvoorbeeld die regels veranderen dat je dat dan ergens kunt vinden. Misschien wel op de website
11	Berichten, aanpassingen	Ik zou het dan wel fijn vinden als ik dit soort berichten bijvoorbeeld kan zien op de pagina. Dat het ergens staat vermeldt en dat ik het rustig nog even kan doornemen.
12	Waar je op moet klikken, telefoonnummers	Het zou wel fijn zijn als er gewoon duidelijk op de website staat waar je op moet klikken en waar je moet zoeken. Desnoods nog met een telefoonnummer waar je naar kan bellen voor dat onderwerp en zo.

Analyseschema 5:	Wat miste u op de pagina van Sociaal Plein?
Slotconclusie: De website mist rechten en plichten, veranderingen en een duidelijk overzichtsmenu.	

Analyseschema 6:	Hoe heeft u informatie over uw dienst ontvangen?	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	Ging automatisch met gesprekken	Dat ging allemaal automatisch want het UWV zit natuurlijk ook op het Sociaal Plein. Het was gewoon van de ene kant van het gebouw naar de andere kant.
2	Veel te snel	De gemeente heeft vorig jaar een besluit genomen waar bijna niemand wat van wist. Dat mijn eigen potje bij de gemeente voor huishoudelijke dingen. Ik snap dat dit het nieuwe beleid is maar het had wel even anders gemogen voor de mensen die er al in zaten. Het was veel te snel.
3	Fases, papier werk	Nou eigenlijk in verschillende fases. Het eerste was via een regeling om in de schuldsanering te komen. Dan kom je met heel veel mensen in aanraking van de gemeente. Veel directe gesprekken eigenlijk en gewoon afspraken. Heel veel papier werk.
4	Boekje, verwijzing website	Ik heb pasgeleden zo'n boekje gekregen met informatie. Dat is voor mij moeilijk maar dat ligt aan mij denk ik om dat helemaal goed te lezen en te begrijpen. Ik meen ook dat daar allemaal verwijzingen instaan van kijk maar even op de website en zo.
5	Brief	Toen hebben ze netjes direct naar mij een brief gestuurd, echt heel netjes.
6	Informatieboekje, niet te begrijpen soms	Je krijg één keer per half jaar een informatieboekje. Sommige dingen, het staat er in. Maar het is niet altijd in de woordelijke, dat men het begrijpt wat ze moeten doen en welke stappen ze moeten ondernemen.
7	Nee, zelf contact zoeken	Nee, niet gewoon zo. En als ik iets wil, dan moet ik naar hun toe en dan krijg ik contact met de desbetreffende persoon die daar voor is.
8	Persoonlijk gesprek, geen folder	Ik heb wel een persoonlijk gesprek gehad bij het Sociaal Plein. Maar kan mij daar niet zo

Analyseschema 6:	Hoe heeft u informatie over uw dienst ontvangen?	
		veel van herinneren. Maar ik heb in ieder geval geen folder ontvangen met informatie.
9	Afspraak, folder was duidelijk	Tijdens een afspraak. Toen had zij een foldertje daarvan en die hebben wij toen samen zitten bekijken. Het was zelfs voor mij een heel overzichtelijk foldertje.
10	Nee, folders zijn er niet meer	Daar waren altijd folders van maar het afgelopen niet meer en eind vorig jaar ook al niet meer. En ik weet niet of deze dan nog digitaal te vinden is maar ik zou ook niet weten waar ik zou moeten zoeken. En daar vertellen ze mij ook niks over.
11	--	--
12	Gesprek, duidelijke folder	Ik heb aan het begin wel een gesprek gehad op kantoor daar. Daar hebben we toen van alles besproken en kreeg je ook een soort boekje mee met allemaal informatie. Deze was op zich wel duidelijk hoor.
Slotconclusie: Informatie wordt meestal ontvangen via brieven of via gesprekken.		

Analyseschema 7:	Wat vindt u de fijnste manier om contact te leggen met gemeente Hilversum?	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	Mail	Ik communiceer altijd liever via de mail.
2	Praten, specifieke vragen	Persoonlijk heb ik liever dat ik met iemand kan praten. Als ik met een vraag zit die heel specifiek is, omdat ik een aanvullende uitkering heb, heb ik geen alledaagse vragen.
3	Mail, telefoon	Vaak per mail en anders via de telefoon.
4	Bellen	Kijk als ik iemand bel dan krijg ik die aan de lijn en als ik een e-mail stuur dan is die misschien niet ontvangen of niet gelezen, weet je allemaal dat soort dingen.
5	Bellen	Ik vind altijd bellen het fijnst.
6	Bellen, anders mailen	Ze hebben waarschijnlijk te weinig mensen die de telefoon kunnen aannemen of weet ik het. Dus daar ben ik drie dagen mee bezig geweest, en als ik mijn consulent een mail stuur heb ik eigenlijk nog dezelfde dag en anders zeker de volgende dag antwoord.
7	Persoonlijk contact	Ik heb liever persoonlijk contact. Het is nu ook moeilijk maar daar gaat het nu niet over.
8	Bellen	Ik bel ze dan op.
9	Bellen	Dan bel ik gewoon de gemeente op.
10	Bellen	Dan moet ik wel met die en die bellen.
11	Bellen, post	Ik vind bellen of via de post het fijnst. Soms wil ik gewoon even met iemand praten omdat je dan ook jou kant van het verhaal kan laten horen zeg maar.
12	Mail	Dan stuur ik een mail naar mijn consulent.
Slotconclusie: Contact leggen met de gemeente gaat via de telefoon en de mail.		

Analyseschema 8:	Hoe ervaart u de informatie die gegeven wordt aan de telefoon?	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	Ontgaan je dingen	Voor zover een telefoongesprek duidelijkheid biedt, ik communiceer altijd liever via de mail omdat je het dan zwart op wit hebt en een telefoongesprek en zeker als je misschien een beetje emotioneel wordt, want het gaat natuurlijk wel gewoon over je inkomen, dan ontgaan je gewoon dingen natuurlijk.
2	Zo geregeld, snel	Ik had een aanvraag ingediend en het bedrag stond de volgende dag al op mijn rekening. Ik dacht van wauw. Dus het kan wel. Het was zo geregeld.
3	Prima	Persoonlijke contacten binnen de gemeente vind ik sowieso gewoon prima.
4	Positief kijken	Ik ben blij dat ik wat krijg en zo moet je ook leren om positief te kijken.
5	Nooit slecht behandeld	Maar als je het gewoon op een nette manier vraagt en beleefd bent en op een nette manier mensen benaderd dan ben ik nog nooit slecht behandeld door de gemeente.
6	Duidelijk, vriendelijk	Ja zeker het is duidelijk, zeker met mijn consulent en met die andere vrouw voor de factuur. Die zegt dat het wel goedkomt. De personen die je aan de telefoon krijgt zijn ze wel vriendelijk.
7	Niet duidelijk	Nee dat niet, niet duidelijk. Maar ja wat zal ik zeggen. Je vraagt het aan iemand en die legt het dan wel uit.
8	Te begrijpen, gebeurd niet altijd wat ze zeggen	Ja wel te begrijpen maar het gebeurd niet altijd wat ze zeggen. Maar ik begrijp ze wel ja.
9	--	--
10	Bellen, zelf uitzoeken	Dan moet ik wel met die en die bellen. Ik moet alles zelf uitzoeken.
11	--	--
12	Duidelijk, geen slechte ervaring	Die vind ik wel duidelijk. Ze zijn eigenlijk allemaal vriendelijk hoor. Ik heb in ieder geval nog geen slechte ervaring laat ik het daar bij houden. Maar soms heb je je dag ook gewoon niet maar dat hebben wij allemaal wel eens toch.

Analyseschema 8:	Hoe ervaart u de informatie die gegeven wordt aan de telefoon?
Slotconclusie: De informatie aan de telefoon is duidelijk en snel.	

Analyseschema 9:	Hoe ervaart u de bereikbaarheid van gemeente Hilversum?	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	Redelijk, vaak zoeken	Ja, wel redelijk. Je krijgt vaak eerst de receptie en dan wordt je doorverwezen. Dat vind ik ook, je hebt daar geen vaste werkplekken en zeker niet in die kantoortuinen. Het is dus vaak best wel zoeken naar mensen. Dat is natuurlijk ook een beetje een dingetje als je telefonisch belt.
2	Best goed, adequaat geholpen	Best goed. Ik heb tot nog toe geen klachten. Ik word adequaat geholpen.
3	Gewoon goed	Ja gewoon goed. Je wordt netjes teruggebeld of je mailt en krijg toch wel op tijd antwoordt om het zo te noemen.
4	Gaat wel, lang wachten, opgehangen	Nou, telefonisch gaat dat wel ja. Je wordt wel even in de wacht gezet maar dat is normaal tegenwoordig. Wat wel heel vervelend is, is dat je soms heel lang moet wachten en dat er dan iemand opneemt maar die drukt dan weg weet je wel. Dat gebeurt nog wel geregeld.
5	Blij zijn met hulp	Iedereen zegt altijd ja gemeente dat duur altijd een poosje, maar je mag blij zijn dat je wat krijgt. Ja het zal wel een reden hebben, vandaar.
6	Druk, te weinig mensen	Ja eigenlijk komt dat ook door Corona dus dat moet ik er dan even niet bij rekenen. (…) met die factuur ben ik drie dagen mee bezig geweest met bellen. Want ze waren of niet bereikbaar of het was te druk dat ze gewoon niet kunnen. Ze hebben waarschijnlijk te weinig mensen die de telefoon kunnen aannemen of weet ik het.
7	--	--
8	Algemene nummer wel goed, Sociaal Plein minder	Ja, die is wel goed. Tenminste, net zoals ik net al zei die van het Sociaal Plein wel minder want daar moet je heel lang wachten totdat je er door heen bent. Maar het algemene nummer is wel goed bereikbaar.

Analyseschema 9:	Hoe ervaart u de bereikbaarheid van gemeente Hilversum?	
9	--	--
10	Veel storingen, niet zo goed	Nou, er zijn veel storingen met computers. Dan kunnen ze er weer niet op. Dus niet zo goed nee. Het lange wachten gaat wel.
11	Wel goed, soms lang wachten	Ja, die vind ik op zich wel goed hoor. Soms moet je lang wachten maar dat verbaasd me niks.
12	Wel prima, soms even wachten	Die vind ik wel prima. Je moet soms even wachten of je wordt soms doorverbonden maar dat hoort erbij he.
Slotconclusie: De bereikbaarheid van gemeente Hilversum is wel goed, maar soms lang wachten.		

Analyseschema 10:	Hoe zoekt u buiten de openingstijden naar informatie?	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	Mail, niet veel vragen	Ja, dan mail ik inderdaad vaak gewoon als ik een vraag heb. Maar ik heb niet zo gek veel vragen hoor. Als er een probleem zich voordoet dan kun je dat altijd vragen maar ik kom er verder wel gewoon uit.
2	Niet gericht, vroeger wel	Nee niet gericht nee. Vroeger deed ik dat wel. Maar toen had ik nog dat het loonstrookje bijvoorbeeld te laat binnenkwam. Toen moest ik bellen van ja sorry ik wacht op mijn briefje, op mijn loonstrookje. Want dan moest ik melden dat te laat was anders krijg je een boete.
3	Mailtjes, nabellen	Ik stuur dan mailtjes. Die kan je ook achterlaten zeg maar. Brieven en dingen via het elektronisch dossier. Maar daar gebeurd meestal niet veel mee. Daar kon je de opvolging niet van zien. Of het in behandeling was, dus dan ga je nabellen.
4	Niemand te bereiken	Nee, buiten kantooruren kan je niemand bereiken natuurlijk.
5	Liever persoonlijk, mail verdwijnt	Nou het is maar net waar het over gaat. Ik vind het veel fijner om persoonlijk contact te hebben. Want dan horen ze je stem, wie je bent en of je beleefd bent. Je kan ze nog eens een compliment geven voor het werk dat ze doen. Dus ik heb altijd liever persoonlijk. Een mail kan zo verdwijnen ook.
6	Wachten tot volgende dag, mailen	Dan wacht ik eigenlijk tot de volgende dag, ik schrijf mijn vraag dan gewoon op of ik stuur in de avond al een mail. Dat doe ik dan wel, dan ben ik er ook vanaf en dan blijf ik er niet mee lopen en het zit ook niet in mijn hoofd.
7	Mailen, iemand langs komen	Ja, dan mail ik of je kunt iemand vragen die dan bij je lang komt. De persoon die ik had voor mijn persoonsgebonden budget die is bij mij thuis gekomen om de boel te bespreken en uit te leggen ja.
8	Wachten, bellen	Ja dan wacht ik gewoon met mijn vraag tot de volgende dag en ik bel ze dan op.

Analyseschema 10:	Hoe zoekt u buiten de openingstijden naar informatie?	
9	Website, bellen	Ja, dan zou ik denk ik wel op de website gaan kijken. Maar ik zou dan niet gaan mailen ofzo. Want dat duurt sowieso altijd heel lang. Bij alles. Dus dan zou ik gewoon gaan wachten tot de volgende dag en bellen.
10	Bellen, moeilijk via website	Ja, dan wacht ik tot de volgende dag wel. Of wanneer ze er weer zijn. Via die website, dat vind ik te moeilijk. Daar kom ik niet uit.
11	Bellen, mailen onprettig	Eigenlijk wacht ik gewoon totdat ik ze weer kan bereiken. Mailen vind ik gewoon niet zo prettig nee.
12	Internet, mail, bellen	Dan kijk ik meestal even op internet. En als het echt niet kan wachten dan stuur ik een mail naar mijn consulent. Die reageert vaak ook heel snel dus dat is fijn. Maar als het niet dringend is dan wacht ik gewoon totdat ze weer open zijn en dan bel ik even. Of ik vraag het aan een vriend of zo.
Slotconclusie: Buiten de openingstijden wordt er gemaild of gewacht tot de volgende dag om te bellen.		

Analyseschema 11:	Wat vindt u belangrijk aan informatie om te ontvangen (top 3)?	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	--	--
2	Alles over uitkering	Alles ten behoeve van mijn uitkering. Alles wat onder mijn uitkering valt. Dat vind ik belangrijk.
3	Rechten, plichten, elektronisch dossier	Die rechten die je hebt. Je wordt wel gewezen op je plichten maar eigenlijk de rechten die er zijn als client die zijn moeilijk vindbaar. Ook een stukje communicatie en dan vooral het elektronisch dossier kunnen volgen.
4	--	--
5	Rechten, plichten, veranderingen	Ik denk dat ik het belangrijkste toch je rechten en je plichten zijn. Nou net zoals dat die potjes leeg gemaakt moesten worden voor april. Gelukkig is dat mij allemaal wel gelukt en is het goed gekomen maar had daar best meer informatie over willen ontvangen.
6	Veranderingen, data noteren	Als er bijvoorbeeld een verandering plaatsvindt dan moet ik daar wel even naar gaan zoeken. Dus dit moet je voor jezelf goed onthouden en eigenlijk noteren. Ik kan niet verwachten van de gemeente dat zij mij hiervan op de hoogte stellen.
7	Overzicht ontvangen, veranderingen	Nu kom ik best wel snel overal uit maar kan mij ook voorstellen dat er mensen zijn die dit helemaal niet zouden begrijpen en dan misschien wel een overzichtje willen of iets dergelijks zeg maar. Ik denk net zoals met dat potje dat dat ging veranderen.
8	Overzicht kwijtschelding	Een overzicht op mijn kwijtschelding. Ik had deze best wel graag eerder willen ontvangen. Maar hij is wel heel duidelijk geschreven en uitgelegd.
9	Telefoonnummer, overzichtje ontvangen	Sowieso een telefoonnummer. Want op sommige websites is het gewoon niet te vinden. Een soort overzichtje van wat je hebt ontvangen.
10	Uitkering, erfenis, rechten	Ja, nou zeker de informatie over mijn uitkering en de erfenis. Maar ook wel

Analyseschema 11:	Wat vindt u belangrijk aan informatie om te ontvangen (top 3)?	
		duidelijker maken van waar je dan precies recht op hebt zeg maar.
11	Uitkering, veranderingen	Ja, eigenlijk alles wat te maken heeft met mijn uitkering en die zaken. Net zoals met die verandering.
12	Bedragen, vooruitzicht, veranderingen	Ik vind het wel belangrijk om te weten als mijn bedrag veranderd zeg maar. Wat ik elke keer krijg. Ik ben soms ook wel benieuwd naar wat dat later gaat worden. Ik vind het belangrijk om op de hoogte te zijn van veranderingen.
Slotconclusie: Rechten en plichten, veranderingen in de uitkering en een overzicht is belangrijke informatie om te ontvangen.		

Analyseschema 12:	Wat vindt u de fijnste manier om informatie te ontvangen (top 3)?	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	Mail, telefonisch, persoonlijk gesprek	Ja mail dat werkt het snelste en nogmaals dan heb je het zwart op wit en dan kan je het nog is een keertje doorlezen als je antwoordt krijgt. Telefonisch zou dan daarna komen voor als het heel snel moet. En een persoonlijk gesprek vind ik ook wel prettig af en toe. Om elkaar in de ogen te kijken natuurlijk.
2	Mail, post, telefonisch	Altijd via de mail. Als ik op mijn werk ben en ik word gebeld, dat is niet handig. Dan kunnen ze mailen dan kan ik altijd nog terugbellen als dat nodig is. Ja, als er echt iets gaat veranderen dan heb ik het liefst per post of per mail. Als het echt belangrijk is dan het liefst via de mail. Laat ik het zo zeggen: mail, post, telefonisch. Die drie zijn het allerbelangrijkste. Een persoonlijk gesprek vind ik zo specifiek.
3	Post, mail, telefonisch	Wat ik wel fijn vind zijn brieven. Dat is natuurlijk automatisch, dat is een verplichting van de gemeente want sommige dingen moeten schriftelijk. Daarna via de mail omdat ik het ook prettig vind dat het dan zwart op wit staat net zoals bij de post. Dan heb je nooit misverstanden eigenlijk. Telefonisch is het nog wel eens van heb ik dat nou wel gezegd of niet gezegd. Daar ontstaat nog wel eens verwarring.
4	Telefonisch, post	Ja telefonisch en per post is goed. Ouderwets maar wel doeltreffend. Ik ga niet achter die computer zitten en al die dingetjes lezen en reageren en typen. Ik heb daar helemaal geen verstand van. Ik weet ook niet waarom. Ik heb dan een telefoon.
5	Telefonisch, post, mail	Telefoongesprek, post en e-mail. E-mail zijn veel mensen die daar niet mee overweg kunnen. Ik ben altijd nog van er zijn oudere mensen die dat allemaal niet begrijpen. Telefoon kost misschien meer werk maar het is veel persoonlijker en ik denk dat ja, een mail kan je missen.
6	Mail, post, telefonisch	Ik blijf bij de mail, is toch voor mij het beste en het liefste ook via de post. En natuurlijk telefonisch. Dus mijn top drie is eigenlijk 1 is mail, 2 is post en 3 is telefonisch.

Analyseschema 12:	Wat vindt u de fijnste manier om informatie te ontvangen (top 3)?	
7	Website, post, mail	Sowieso via de website. Telefonisch niet zo. Ik vind het lastig om met de telefoon er door heen te komen. Je staat lang in de wacht. . Een brief vindt ik wel fijn en een mail mag ook wel. Maar vindt het fijner om een persoonlijk gesprek te hebben. Ik vind het wel prettig met brief en mail dat het ergens vast staat.
8	Post, telefonisch, mail	Ik vind via de post denk ik het fijnst. Want bij een mail denk ik al gauw dat het spam is. Via de post vind ik toch wel het meest officieel eigenlijk. Dan wel telefonisch. Omdat je soms een vraagt hebt waar je snel antwoordt op wilt hebben.
9	Post, telefonisch, mail, persoonlijk gesprek	Ik zou dan post op nummer één zetten, en telefonisch op nummer twee. En dan e-mail op nummer drie. Dan een persoonlijk gesprek want ik hou daar niet zo van.
10	Post, persoonlijk gesprek	Per post. Ja dan heb ik de papieren en dan kan ik het nog even teruglezen. Dan heb ik het ook zwart op wit staan. Via de mail is ook weer een heel gedoe, hier gaat dat ook niet zo goed. Op nummer twee vind ik een persoonlijk gesprek wel fijn maar dat lukt mij meestal niet.
11	Post, telefonisch, website	Het liefste via de post eigenlijk. Dan kan ik het nog even doornemen en bewaren. Bellen mag ook wel maar ik kan niet altijd opnemen. Dan komt wel telefonisch. Ik denk dat daar dan website komt ja. Ik heb liever de mogelijkheid om er zelf ook even naar te kijken snap je.
12	Mail, post, telefonisch	Ik vind mail en post wel heel belangrijk. Dat vind ik het fijnst. Ook omdat je het dan kan teruglezen en kan bewaren zeg maar. Dat kan bij een telefoongesprek niet echt of je moet het opnemen. Ja telefonisch komt wel daarna. Omdat je dan snel antwoordt krijgt op je vraag en dat is ook wel fijn. Echt langsgaan doe ik niet echt dat vind ik niet zo prettig.
Slotconclusie: Mail, post en telefonisch zijn de kanalen waarop graag informatie wordt ontvangen.		

Analyseschema 13:	Wanneer zou u minder bellen naar gemeente Hilversum?	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	Website overzichtelijk, stappenplan	De website kan altijd overzichtelijker. Wat voor de één overzichtelijk is, is voor de ander misschien iets minder overzichtelijk. Het blijft altijd een lastig dingetje denk ik hoor een website ontwerpen en het duidelijk maken voor alles en iedereen. Wat ik wel graag zou willen (…) is als je zo'n gesprek hebt op Sociaal Plein dat ze misschien met een lijstje komen van, nou hier moeten we aan denken en hier moeten we aan denken, dit is de bedoeling en dat is de bedoeling.
2	Aparte blokken website, afhandeling apart	Als je klikt op wijzigingen doorgeven dan denk je dat je bij je uitkering komt maar dan kom je bij contact. Het is totaal niet handig. Het zou wel mooi zijn als ik daar een apart blokje voor had waarin ik mijn inkomsten meld zodat ik kan zien wat ik heb opgestuurd. Dit is totaal onduidelijk. Ik moet elke keer zoeken. Er staan dan dingen die allemaal al afgehandeld zijn. Ik moet elke keer zoeken.
3	Website overzichtelijk, geen afkortingen, minder doorklikken	Ik vind de website rommelig. Er wordt ook heel veel met afkortingen gewerkt en dat is niet heel handig en soms hinderlijk. Ook met het doorklikken op de website raak je helemaal in de war.
4	Brieven duidelijker, makkelijk geschreven	Ik denk dat als er wat veranderd dan krijg je vaak ook wel een brief. Misschien dat die duidelijker moet worden. Makkelijker geschreven voor mensen zoals ik.
5	Website duidelijker, makkelijk geschreven	Ik zou de website gewoon wat duidelijker willen. En dan nog niet eens voor mijzelf maar ik weet dat er veel mensen zijn die sommige dingen gewoon niet zo snel begrijpen. Als ze dit dan op een makkelijke manier zouden schrijven krijgen ze uiteindelijk ook minder telefoontjes.
6	Makkelijke symbolen, toegankelijker	Dan heb je al die symbolen, je gaat toch meteen kijken naar wat je nodig hebt. Nou ik vind het niet toegankelijk nee. Wat mij opvalt is dat er geen stukje persoonlijkheid inzit.
7	Duidelijke brief	Maar als er bijvoorbeeld een duidelijke brief of iets dergelijks is met wat er allemaal veranderd en gebeurd is dat niet gek.
8	--	--

Analyseschema 13:	Wanneer zou u minder bellen naar gemeente Hilversum?	
9	Telefoonnummer duidelijk	Ik zou denk ik alleen iets op de website gebruiken om een telefoonnummer op te zoeken zeg maar. Ik moet er wel bij zeggen dat ik altijd een hekel heb aan dingen opzoeken zeg maar. (…) Vaak omdat het dan ook onduidelijk is en dan denk ik dat ik sneller bel. Ik ben misschien ook wel lui hoor.
10	Website overzichtelijker	Ik denk dat als ze de website overzichtelijker maken dat er wel meer mensen gebruik van zouden maken in plaats van te bellen. Nu vind ik zelf bellen gewoon fijn omdat ik er niet zoveel verstand van heb.
11	Pagina duidelijker, mijn Hilversum	Maar ik vind wel dat er bijvoorbeeld op de pagina duidelijk mag staan als er iets veranderd. Desnoods op mijn Hilversum. Dat je daar gewoon een bericht van krijgt zeg maar.
12	Website duidelijker, minder informatie	Als het allemaal gewoon duidelijk is op de website. Soms kom ik er ook niet helemaal uit met mijn Hilversum als ik iets toestuur en zo. Als die pagina nou meer duidelijk geeft dan denk ik dat ik wel minder zou bellen ja. En ook dat je niet meer zo veel onnodige informatie hebt op de website.
Slotconclusie: De website overzichtelijker, minder onnodige informatie en duidelijker geschreven.		

Analyseschema 14:	Heeft u zelf nog op- of aanmerkingen?	
Resp. nr	**Label**	**Quote uit verbatim**
1	PDF met mogelijkheden	Als je nou gewoon een soort PDF documentje maakt twee of drie A4'tjes waar je aan moet denken en wat allemaal de mogelijkheden zijn.
2	Beter overzicht data, chatten	Bij mijn Hilversum zie je dan je pagina. Wat ik dan heel erg onhandig vind, bij mij staan dan mijn aanvragen, mijn bijzondere bijstand details. Dan staat er 8-4-2020, dan bij bijstand mutatie details 2-6-2020. Inkomsten opgave details 16-1-2021, individuele inkomsten 26-12-2019. Dat is onhandig. Ook chatten zou handig zijn.
3	Opnieuw inloggen omslachtig	Ook als je dan terug wilt gaan dan log je uit en moet je weer opnieuw inloggen. Het is omslachtig.
4	--	--
5	--	--
6	Praktisch voor ouderen	Ik denk ook dat een stappenplan voor ouderen een duidelijker beeld geeft van wat ze moeten doen en hoe ze het moeten doen. En dat ze dan niet zo vaak hoeven te bellen voor de zelfde vraag en voor hetzelfde ding. Ik denk dat het voor de meeste ouderen wel praktisch zou zijn.
7	--	--
8	Online gaat vaak mis, gemeente niet allemaal duidelijk	Via de chat, via whatsapp. Dat gaat vaak gewoon snel mis. Ik ben ook niet lang aan de telefoon en krijg steeds iemand anders aan de telefoon. (…) Ik heb wel het gevoel dat het voor de gemeente ook niet allemaal duidelijk is hoe en wat.
9	Niet geschikt voor mobiel	Waar ik sowieso al meteen op afknap, ik heb alleen een telefoon. Ik heb geen computer geen laptop of tablet ik heb alleen een telefoon. Dus als ik naar de website ga van de gemeente, dan is dat allemaal piepklein. (…) En dan haak ik meteen al af. Dan heb ik geen zin om alles te gaan uitvergroten en te scrollen en zoeken om iets te lezen en dan ga ik gewoon bellen. Als alles zo klein is dan is het gewoon denk ik niet geschikt voor de telefoon. Dan ben ik er meteen al klaar mee.

Analyseschema 14:	Heeft u zelf nog op- of aanmerkingen?	
10	Vriendelijker personeel	Nou, ik heb er heel veel. Ik denk zeker dat ze vriendelijker mogen doen. Ik heb soms echt iemand aan de telefoon. Daar wordt je niet blij van hoor.
11	Kopjes bij zoekresultaten	Nu zoek ik het boven in de zoekbalk in maar ook dan krijg je meerdere dingen en klik ik altijd eerst de verkeerde aan. Het zou handig zijn als dit makkelijker gemaakt kan worden en het gewoon in een soort kopjes te verdelen of zo.
12	Teveel tekst, zorgt voor stress	Er staat nu zoveel tekst op dat je eigenlijk door de bomen het bos niet meer ziet snap je. Ik kan me ook voorstellen dat andere mensen daardoor helemaal in de stress raken en dan maar gaan bellen omdat ze het niet meer kunnen overzien.
Slotconclusie: Betere overzichten op de website, praktische menu indeling en geschikt maken voor meerdere platformen.		