



OPENEMBASSY

Communicatie met de Gemeente Almere

Inzichten van inburgeraars

Expertpool

Inleiding & methodologie

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

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

De volgende onderzoeksvragen liggen ten grondslag aan deze rapportage:

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

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

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

Kwalitatief onderzoek d.m.v. expertpoolmethodiek

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

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

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

Leeswijzer

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

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

Thema 1: Het eerste contact met de gemeente

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

Wat spreekt nieuwkomers aan?

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

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

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

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

Wat kan beter?

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

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

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

² De gebruikte brief is te vinden in bijlage 2

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

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

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

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

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

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

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

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

Aanbevelingen van de experts voor verbetering van de communicatie

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

Thema 2: Vragen van nieuwkomers

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

Wat zijn veelvoorkomende vragen?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Wat kan beter?

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

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

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

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

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

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

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

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

Aanbevelingen

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

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

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

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

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

Thema 3: Website

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

Vragen die centraal stonden

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

Wat werkt goed?

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

Wat werkt niet goed?

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

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

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

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

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

Overkoepelende inzichten

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

Aanbevelingen

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

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

Thema 4: Feedback op de gemeentelijke dienstverlening

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

Van drempel naar dialoog

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

Aanbevelingen van de experts

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

het geven van feedback is een eerste stap.

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

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

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

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

Conclusie

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

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

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

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

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

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

Bijlage 1: samenstelling expertpool

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

Bijlage 2: De Brief

Gemeente Almere

XXXXXXXX

@@ @@
XXXXXXXXXX

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

Onderwerp:
Uitnodiging informatiegesprek Inburgering

Beste xxxxxxxx

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

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

Verzenddatum
12 juni 2024

Uw brief van/kenmerk

BSN: xxxxx

Ons kenmerk
XXXXX

ZaakID: xxx

Bijlage(n)

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

Waarom dit gesprek?

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

Neem de volgende documenten mee naar het gesprek

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

Kunt u niet op bovenvermeld tijdstip?

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

Heeft u vragen?

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

Met vriendelijke groet,

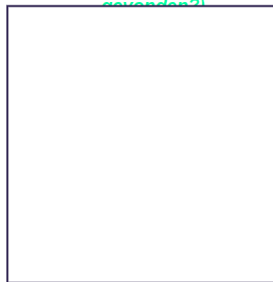
Bijlage 3: Canvas

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

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



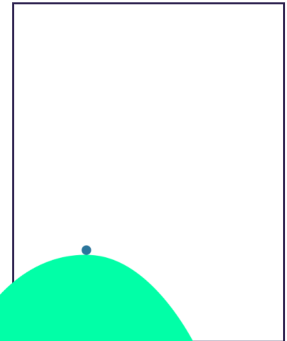
2. Hoe heb je deze vragen beantwoord gekregen? Welke stappen heb je daarvoor ondernomen? (Heeft iemand je geholpen? Hoe heb je die persoon gevonden?)



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



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



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

