



Hebben mensen met een licht  
verstandelijke beperking makkelijk  
toegang tot het sociaal domein van  
de gemeente Goes?





Toezicht Sociaal Domein  
*Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport*

**Hebben mensen met een licht verstandelijke  
beperking makkelijk toegang tot het sociaal domein  
van de gemeente Goes?**

Utrecht, april 2018

De rijksinspecties die binnen Toezicht Sociaal Domein samenwerken zijn:

- Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd
- Inspectie van het Onderwijs
- Inspectie Justitie en Veiligheid
- Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Met veel dank aan de ervaringsdeskundigen en de LFB voor hun medewerking.  
En dank aan Waterschrijver voor de verhalende en eenvoudige taal.

## Samenvatting

### De belangrijkste conclusie

Persoonlijk contact tussen gemeentemedewerkers van Goes en mensen met een licht verstandelijke beperking maakt hulpverlening prettig. Gemeentemedewerkers helpen deze mensen ook beter als er persoonlijk contact is. Als dit contact moeilijk ontstaat, dan haken mensen met een licht verstandelijke beperking vaak af.

### Hoe hebben we dit ontdekt?

We doen als inspecties een onderzoek. We willen weten: hoe makkelijk is de toegang tot het sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Wij zijn de rijksinspecties van het Toezicht Sociaal Domein. Onder het sociaal domein vallen bijvoorbeeld hulp bij het schoonmaken van het huis en schulden.

We vroegen mensen met een licht verstandelijke beperking contact op te nemen met de gemeente. Deze mensen met een licht verstandelijke beperking noemen we ervaringsdeskundigen. De ervaringsdeskundigen bedachten zelf een vraag.

Het onderzoek laat zien dat het contact vaak goed is als mensen met een verstandelijke beperking oog-in-oog staan met medewerkers in de gemeente Goes. Het is belangrijk dat het contact snel tot stand komt. Soms kregen mensen met heel veel moeite contact. Hierdoor kunnen ze afhaken. De meeste ervaringsdeskundigen vinden dat zij respectvol en vriendelijk zijn behandeld. Ook handelden de medewerkers van de gemeente Goes snel in dringende situaties.

### Wat is belangrijk voor mensen met een licht verstandelijke beperking?

De ervaringsdeskundigen vinden het belangrijk dat ze snel iemand persoonlijk spreken. Tijdens het gesprek moet de medewerker goed nagaan of de informatie is begrepen. Mensen met een licht verstandelijke beperking vinden het fijn als de medewerkers de besproken vraag en de vervolgstappen schriftelijk meegeven of nasturen via e-mail.

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	5
Hoe hebben we het onderzoek uitgevoerd?.....	6
Ervaringen van drie ervaringsdeskundigen .....	8
Het verhaal van Morad .....	8
Het verhaal van Dounia .....	11
Het verhaal van Judith.....	13
Ervaringen met het bezoeken van de websites.....	15
Bijeenkomst met de gemeente .....	16
Conclusies en aanbevelingen .....	18

## Inleiding

We onderzochten hoe makkelijk mensen met een licht verstandelijke beperking toegang hebben tot hulp in de gemeente Goes. Dat deden we in 2017. Wij zijn de rijksinspecties van het Toezicht Sociaal Domein. De mensen met een licht verstandelijke beperking gingen zelf op pad. Zij stelden zelf hun vragen aan de gemeente. Wij hebben hun ervaringen uitgewerkt in dit rapport.

## Veranderingen in de gemeente

We deden dit onderzoek, omdat gemeenten in 2015 meer taken voor het sociaal domein kregen. Het sociaal domein gaat over bijvoorbeeld hulp krijgen bij het huishouden, het vinden van werk, dagbesteding, schulden of het opvoeden van je kinderen. De zorg en hulp in dit domein zijn voor inwoners die steun nodig hebben. En voor inwoners die geen mensen om zich heen hebben die kunnen helpen. Mensen met een licht verstandelijke beperking horen vaak ook bij deze groep. Er wonen ongeveer 4.500 mensen met een licht verstandelijke beperking in Goes.

Gemeenten en hun medewerkers moeten door de veranderingen opnieuw nadenken hoe makkelijk inwoners hulp kunnen vragen. Vooral de medewerkers van het Klantcontactcentrum krijgen een andere en lastigere rol. Als inwoners naar de gemeente bellen, dan zijn zij het eerste contact. Zij moeten nu meer en moeilijkere vragen dan eerder beantwoorden. Zij moeten inwoners goed helpen en goed doorsturen naar andere organisaties.

## Mensen met een licht verstandelijke beperking krijgen niet altijd goede hulp

Toch kunnen mensen met een licht verstandelijke beperking niet altijd makkelijk de juiste hulp krijgen. Hun beperking is vaak niet zichtbaar en ze kunnen zichzelf overschatten. Ze kunnen vaak goed praten, maar soms is het lastig om de juiste vraag te stellen. Contact krijgen met de gemeentemedewerkers en de juiste hulp krijgen moet daarom makkelijk zijn.

Wij doen dit onderzoek, omdat we vinden dat mensen met een licht verstandelijke beperking makkelijk toegang tot een gemeente moeten hebben. We werkten voor dit onderzoek samen met de LFB, de landelijke belangenorganisatie door en voor mensen met een licht verstandelijke beperking.

## Wat kunt u in dit onderzoeksrapport lezen?

Het onderzoeksrapport dat voor u ligt, is een samenvatting van de resultaten in de gemeente Goes. U kunt hierin een aantal hoofdstukken vinden. Deze zijn:

- We beschrijven hoe het onderzoek is gedaan. En we laten de eisen zien waaraan toegang voor mensen met een licht verstandelijke beperking volgens ons en ervaringsdeskundigen zelf moet voldoen;
- Onze ervaringsdeskundigen vertellen over persoonlijke ervaringen bij het zoeken naar hulp bij de gemeenten en hoe ze de websites hebben ervaren;
- De gemeente vertelt of ze de verhalen van de ervaringsdeskundigen herkennen. Zij vertellen ook wat zij direct kunnen en willen verbeteren;
- We geven de conclusie en aanbevelingen.

## Hoe hebben we het onderzoek uitgevoerd?

In een document van de inspecties staat de eis: de toegang tot zorg en hulp moet makkelijk zijn. Dit document heet 'Toezichtkader Stelseltoezicht Volwassenen in het Sociaal Domein'<sup>1</sup>. Voordat onze ervaringsdeskundigen op pad gingen, hebben we deze eisen speciaal voor dit onderzoek aangepast. Dit zijn afspraken over hoe de toegang voor mensen met een licht verstandelijke beperking die hulp zoeken in het sociaal domein eruit moet zien.

### Eisen voor dit onderzoek

Onze ervaringsdeskundigen gaven aan wanneer zij de toegang makkelijk vinden. De inspecties hebben de antwoorden van de ervaringsdeskundigen gebruikt voor zes eisen voor dit onderzoek:

1. Ik kan alle stappen makkelijk doorlopen;
2. Ik begrijp de gegeven informatie;
3. Ik krijg persoonlijke hulp bij het aanvragen van zorg en ondersteuning als ik dat nodig heb;
4. Ik krijg respect van de gemeentemedewerkers;
5. Ik krijg genoeg informatie om te beslissen welke zorg en ondersteuning ik wil en nodig heb;
6. Ik kan de organisatie goed bereiken.

Het onderzoek in de gemeente Goes startte na overleg met de gemeente Goes en GR de Bevelanden. GR de Bevelanden is een samenwerking tussen de gemeenten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal voor de service Werk, Inkomen en Zorg.

In Goes zochten de ervaringsdeskundigen hulp voor Werk en Inkomen (W&I) en Jeugdzorg. De belangenvereniging voor en door mensen met een verstandelijke beperking, LFB, onderzocht niet lang geleden hoe de gemeente de Wet Maatschappelijke Ondersteuning uitvoerde. Onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning valt zorg en hulp aan huis voor mensen met een beperking of ziekte. Daarom is voor deze wet alleen de website beoordeeld.

### Ervaringsdeskundigen gingen met een hulpvraag op pad

De ervaringsdeskundigen bedachten voor het onderzoek een sociale hulpvraag. De drie ervaringsdeskundigen, Morad, Dounia en Judith, zochten toegang tot de hulp in Werk en Inkomen, en de Jeugdzorg. Ze bezochten de informatiebalie van de gemeente, het inlooppreekuur van schuldhulpverlening en van het Centrum voor Jeugd en Gezin. Ook belden en mailden ze met de gemeente. Coaches van de belangenvereniging LFB hielpen de ervaringsdeskundigen. Wij vroegen steeds hoe ze de toegang hadden ervaren. Bij ons onderzoek gebruikten we de eerdergenoemde eisen.

---

<sup>1</sup> <http://online-publicaties.nl/toetsingskadervolwassenensociaaldomein/>

## Onderzoek naar de websites

Twaalf ervaringsdeskundigen bekeken de websites van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Jeugdzorg en Werk en Inkomen. Ze deden dit in groepjes van twee. En ze keken samen met een inspecteur of coach. Ze zochten op de websites het antwoord op de volgende zes vragen:

1. Kunt u mij helpen bij het vinden van werk? Om te kijken naar Werk en Inkomen;
2. Kunt u mij helpen om van mijn schulden af te komen? Ook om te kijken naar Werk en Inkomen;
3. Mijn koelkast is kapot. Kan ik hiervoor bijzondere bijstand krijgen? Ook om te kijken naar Werk en Inkomen;
4. Kunt u mij helpen met mijn administratie? Om te kijken naar de Wet Maatschappelijke Ondersteuning;
5. Kan ik hulp krijgen in de huishouding en wat is daarvoor mijn eigen bijdrage? Ook om te kijken naar de Wet Maatschappelijke Ondersteuning;
6. Kan ik hulp krijgen bij het opvoeden van mijn kinderen? Om te kijken naar Jeugdzorg.

## Ervaringen teruggeven aan de gemeenten

Na het onderzoek, op 14 september 2017, bespraken we de ervaringen met beleidsmedewerkers, adviseurs en managers van de gemeente Goes en GR de Bevelanden. Zij gaven meer informatie over de hulp die ze bieden. Zij kozen punten die goed en niet goed gingen. Ze vertelden ook hoe ze de toegang voor mensen met een licht verstandelijke beperking kunnen verbeteren. In Goes hebben de ervaringsdeskundigen hun verhaal niet zelf kunnen vertellen aan de medewerkers die ze hadden gesproken. Er waren te weinig medewerkers die naar de bijeenkomst konden komen. Wij hebben hun ervaringen verteld op de bijeenkomst van 14 september 2017.



## Ervaringen van drie ervaringsdeskundigen

### Het verhaal van Morad

Morad is een Nederlandse man van 38 jaar oud met een Marokkaanse afkomst. Hij heeft een dochter. Hij is niet meer samen met zijn vrouw. Hij ziet eruit als een stoere man. Dat komt doordat zijn armen vol tatoeages staan. Maar hij is een lieve jongen en een beetje verlegen. De meeste mensen merken niet dat hij een licht verstandelijke beperking heeft.

#### De hulpvraag van Morad

Morad is heel moedig en bedacht twee problemen: *'Ik heb heel veel schulden. Mijn vriendin ook. Daardoor heb ik geen geld om mijn dochter met schoolactiviteiten mee te laten doen. Mijn dochter begrijpt dit niet zo goed en is daarom heel lastig thuis. Ik wil graag hulp om van mijn schulden af te komen. Ik wil ook advies hoe ik met mijn dochter om moet gaan.'*

Hij gaat voor de vragen naar de schuldhulpverlening en het Centrum voor Jeugd en Gezin. Bij het Centrum helpen ze mensen met opvoedingsvragen. Hij heeft alle vertrouwen dat hij dit goed kan. Wel vindt Morad het spannend om als ervaringsdeskundige op pad te gaan. Hij is bang om door de mand te vallen. Bij al zijn afspraken gaat een coach mee. De coach doet alsof ze een kennis is.

#### Op het stadskantoor

Morad begint bij de informatiebalie van het stadskantoor. Daar vertelt hij zijn verhaal. De mevrouw van de informatiebalie is heel vriendelijk. Ze probeert of Morad gelijk bij schuldhulpverlening terecht kan. Dat lukt niet.

Ze vertelt hem dat er een inloopspreekuur is. Als het inloopspreekuur is, kan Morad gewoon naar binnen lopen. Dan kan hij zijn vragen stellen aan een medewerker. Ze vertelt wanneer het is.

Alleen had Morad twee hulpvragen. Maar nu krijgt hij geen reactie op zijn tweede vraag. Hij weet dus nu niet hoe hij hulp kan krijgen voor de opvoeding van zijn dochter.

In de middag zoekt Morad zelf naar het Centrum voor Jeugd en Gezin op zijn computer. Hij kan via internet een vraag stellen aan het Centrum. Hij stelt meteen een vraag over de problemen die hij heeft met het opvoeden van zijn dochter.

#### Bij het inloopspreekuur

Enkele dagen later gaat Morad met zijn coach naar het inloopspreekuur van de schuldhulpverlening op het stadskantoor. Morad kan gelijk doorlopen. De ruimte waar het gesprek is, is niet erg afgeschermd. Iedereen kan elkaar horen. Dat is niet prettig, omdat het over schulden gaat.

De medewerkster is heel erg aardig. Ze vraagt op een vriendelijke manier goed door. Morad voelt zich op zijn gemak. Toch gaat het over moeilijke zaken. Hij vertelt bijvoorbeeld dat hij gokschulden heeft. Nu gokt hij niet meer. Hij laat haar het lijstje van alle schulden van hem en zijn vriendin zien. Ze vraagt op meer manieren of hij nu echt niet meer gokt. Morad verzekert haar dat hij echt niet meer gokt.

### **Niet alles begrijpen**

De medewerkster probeert alles zo duidelijk mogelijk uit te leggen. Morad zegt dat hij de vragen goed begrijpt. Na afloop blijkt alleen dat Morad niet alles heeft begrepen. Zo zei de medewerkster dat ze contact opneemt met de woningbouwvereniging. Bij de woningbouwvereniging heeft Morad zijn huis gehuurd.

Later zegt Morad dat hij niet snapt waarom dat nodig is. Zijn coach kan het uitleggen: Morad had gezegd dat hij huurachterstand heeft. Na het gesprek blijkt dat de medewerkster gelijk contact heeft opgenomen met de woningbouwvereniging. Ze willen niet dat Morad door zijn huurachterstand uit zijn huis gezet wordt.

In het gesprek zegt de medewerkster ook dat Morad geholpen kan worden door het Leger des Heils of door Humanitas. Ze legt alleen niet uit wat het verschil is tussen deze organisaties. Na het gesprek vertelt Morad dat hij op de gok heeft gekozen.

### **Vervolgstappen op papier**

Als Morad weggaat, krijgt hij een formulier mee. De medewerkster had het formulier tijdens het gesprek ingevuld. Daarop staat de vervolgstap. Morad vindt dit erg fijn. In het gesprek heeft hij veel uitleg gekregen. Vervolgstappen op papier geven hem houvast. Ook krijgt Morad nog een mailtje, waarin staat wat hij nu moet doen. Dit vindt Morad erg prettig.

Alleen stond in het mailtje heel iets anders dan wat Morad en zijn coach uit het gesprek hadden begrepen. De tekst van het mailtje was ook moeilijk. Morad en zijn coach dachten dat hij met zijn vriendin moest praten en ze samen alle schulden op een rij moesten gaan zetten. Hij had niet gehoord dat zijn vriendin ook een formulier moest ondertekenen. Ook begreep hij niet dat hij het formulier moest terugsturen naar de medewerkster.

### **Een fijn contact bij het Centrum voor Jeugd en Gezin**

Door lang te zoeken op internet vindt de coach van Morad de informatie over het inloopspreekuur van het Centrum voor Jeugd en Gezin. Morad kon het zelf niet vinden. Enkele dagen later gaat Morad met zijn coach naar het inloopspreekuur van het Centrum op het stadskantoor. Ze kunnen alleen niet vinden waar ze moeten zijn. Gelukkig legt de mevrouw aan de informatiebalie het duidelijk uit.

Ook bij dit inloopspreekuur worden ze gelijk geholpen. Nu gaan ze wel naar een kamertje waar ze apart kunnen zitten. De medewerkster is heel vriendelijk en biedt gelijk koffie of thee aan. Morad vertelt zijn verhaal over zijn dochter en zijn schulden. De medewerkster vertelt hem dat zij hem niet

goed kan helpen. Morad is niet langer bij zijn vrouw. Zijn dochter woont bij haar moeder. Dat is in een andere woonplaats. Toch biedt ze Morad aan dat ze met zijn dochter kan praten. Als hij dat zou willen. Ook kan ze informeren naar extra geld via bijzondere bijstand. Zo kan zijn dochter misschien met schoolactiviteiten meedoen.

De coach vraagt waarom Morad nooit antwoord heeft gekregen op de e-mail naar het Centrum voor Jeugd en Gezin. De medewerkster is erg verbaasd. Ze zegt dat de e-mail zeker beantwoord had moeten worden.

Morad voelt zich erg op zijn gemak en goed geholpen. Hij heeft begrepen dat de medewerkster zijn dochter niet kan helpen. Alleen blijkt achteraf dat hij niet goed begreep waarom dat zo is.

### **Tot slot: de mensen waren vriendelijk en meelevend**

Morad vindt zelf dat hij goed is geholpen. Bij schuldhulpverlening is er een duidelijke vervolgstap voor hem. De medewerkster van het Centrum voor Jeugd en Gezin heeft gezegd dat ze niets voor Morad kan doen. Toch bood ze hem aan met zijn dochter te praten. Ook zou ze informeren naar extra geld via de bijzondere bijstand.

Het is mooi dat de gemeente informatie op papier meegeeft en een mail stuurt met afspraken. Ook is het prettig dat ze snel handelen bij huurachterstand om te voorkomen dat iemand uit huis gezet wordt. Het was lastig dat de mensen niet goed controleerden of Morad alles echt begrepen had. Het inloopspreekuur van het Centrum voor Jeugd en Gezin was ook niet goed te vinden.

Voor Morad is het allerbelangrijkste dat de medewerkers naar hem geluisterd hebben. De mensen waren vriendelijk en meelevend. Ze namen de tijd om alles uit te leggen. Hij voelde zich serieus genomen.

## Het verhaal van Dounia

Dounia is een Nederlandse vrouw van Marokkaanse afkomst van 24 jaar. Ze is een vlotte meid. Ze stapt makkelijk op anderen af. En ze straalt zelfvertrouwen uit. Mensen zien eigenlijk nooit dat zij een licht verstandelijke beperking heeft. Dounia heeft zelf een vraag verzonnen voor het Centrum voor Jeugd en Gezin. Het is een spannende vraag:

*'Het was eigenlijk niet mijn keuze om naar jullie toe te komen, maar mijn kennis heeft me toch weten over te halen. Ik ben zwanger van mijn ex-vriend. Ik kwam erachter door een zwangerschapstest. Nu weet ik niet zo goed wat ik moet doen. Ik durf het thuis niet te zeggen, want ik ben islamitisch opgevoed. Ik durf het niet aan mijn moeder te vertellen. Ik weet niet wat ik moet doen, ik ben zo stom geweest. Kunnen jullie mij alsjeblieft helpen? Ik ben zo bang voor de gevolgen thuis, want ik hoor geen seks voor het huwelijk te hebben.'*

Dounia gaat enthousiast als ervaringsdeskundige op pad. Ze bereidt zich goed voor op haar vraag. Spannend vindt ze het wel, op een leuke manier. Maar ze is niet zenuwachtig. Ze gaat op pad met haar coach. Haar coach doet alsof ze Dounia's kennis is.

### Twee heel lieve, warme vrouwen

Er is een inloopspreekuur van het Centrum voor Jeugd en Gezin. Voor het bezoek heeft de coach van Dounia gekeken waar ze moeten zijn. Ze hoeven niet te wachten en kunnen gelijk doorlopen. Ze gaan een kamer in. Dounia vertelt dat het 'twee heel lieve, warme vrouwen' waren. Ze vragen gelijk of ze wat willen drinken. Dounia zegt dat ze niks kan drinken omdat het ramadan is. De medewerksters verontschuldigen zich gelijk: *'Sorry, daar hebben we niet aan gedacht.'*

Dounia vertelt: *'Toen ik mijn verhaal vertelde, schrokken ze heel erg. Dat kon ik zien. Een moslim mag namelijk geen seks hebben voor het huwelijk. Ze vroegen waarom ik niet naar mijn huisarts ben gegaan. Ik maakte ervan dat mijn moeder een goede band heeft met onze huisarts en dat het een man is. Ze vroegen naar mijn familie en ik vertelde dat mijn vader dood was. Dat is ook zo. Ik heb het heel dicht bij mezelf gehouden, want dan kan ik me ook niet vergissen.'*

### Goed doorvragen

De medewerkers schreven allemaal gegevens van Dounia op: haar naam, Burgerservicenummer, telefoonnummer en e-mailadres. *'Ze vroegen of ik werk had. Ik vertelde dat ik werkloos ben. Ze vroegen of ik geld had. Ik vertelde dat ik een Wajong-uitkering heb. Ik vond het heel goed dat ze dat vroegen. Stel je voor dat ik echt zwanger was. Dan was het toch heel belangrijk geweest voor het kindje dat ik goed voor mezelf kan zorgen. Ook vroegen ze of ik er met iemand over kon praten. Ik vertelde dat ik vriendinnen heb waar ik terecht kan. Ik had ook echt tranen in mijn ogen toen ik het allemaal vertelde.'*

*'Ook vroegen ze: En je vriend...? Ik begreep gelijk wat ze bedoelden, toen ze hun zin niet afmaakten. Ik zei: 'Nee, mijn vriend is gewoon Nederlands.' Ten slotte zeiden ze dat ik deze week nog gebeld zou worden. Ze wilden eerst in hun team bespreken hoe ik de beste hulp kon krijgen. Ook zeiden ze dat ze niets zonder mijn toestemming zouden doorgeven aan anderen.'*

*'Ik voelde mij echt op mijn gemak bij de medewerkers en vond het heel fijn dat ze zoveel moeite voor mij deden. Ze hebben echt goed naar mijn verhaal geluisterd. Ook gingen ze hun best doen om goede hulp voor mij te vinden.'*

### **Een snelle reactie**

*'Ik werd diezelfde middag nog gebeld dat ik contact kon opnemen met de GGD. De GGD is een organisatie voor hulp met gezondheid. Ik vertelde toen dat mijn ex-vriend was langsgekomen en dat ik eerst met hem wilde praten. Ook heb ik gevraagd of ik een mailtje met de gegevens van de GGD kon krijgen. Dezelfde dag nog kreeg ik dat mailtje van ze. Ze hadden iemand bij de GGD gemaïld of ik daar terecht kon. Wat ik heel fijn vond, was dat in mijn mailtje de mail aan de GGD zat. Zo kon ik zien wat er geschreven was.'*

Dit stond er in het mailtje:

*Beste Dounia,*

*Zoals afgesproken aan de telefoon, hierbij de contactgegevens van Annemieke van de GGD.*

*Ik heb geen gegevens aan haar verstrekt.*

Mail aan de GGD:

*Goedemiddag,*

*Vanmorgen hebben wij contact gehad met een anonieme casus omtrent een ongewenste zwangerschap bij een vrouw van 24 jaar. Inmiddels zijn er ontwikkelingen en heeft haar (ex-) vriend die eerst geen contact wilde weer contact opgenomen met haar. Mevrouw wil eerst met hem in gesprek. Ik heb jouw contactgegevens aan mevrouw doorgegeven en zij zal zelf contact met jou opnemen.*

### **Tot slot: supergoed geholpen**

*Dounia: 'Ik voelde me echt supergoed geholpen. Ze waren heel aardig en ik voelde me op mijn gemak om mijn verhaal te vertellen. Ik was heel blij dat ze zoveel moeite voor mij deden. Het waren echt twee hele lieve vrouwen. Ook vond ik het fijn dat ze zoveel vroegen. Bijvoorbeeld of ik wel geld genoeg had om voor mijzelf te zorgen. Ik begreep alles, het werd helemaal niet moeilijk gevraagd.'*

Ook was Dounia aangenaam verrast dat ze direct dezelfde middag nog werd teruggebeld. En het was mooi dat ze direct een mail met de gegevens toegestuurd kreeg.

## Het verhaal van Judith

Judith is een kleine vrouw van 38 jaar. Ze is zachtaardig en een beetje verlegen. Ze praat rustig. Haar ouders hebben altijd veel voor haar gedaan. Nu woont ze zelfstandig met begeleiding. Je merkt het amper dat ze een lichte beperking heeft. Judith neemt haar vraag heel serieus en gaat precies te werk.

Zij heeft een belangrijke vraag bedacht voor Werk en Inkomen: *'Ik zit al een tijdje thuis zonder werk. Ik zou graag weer aan het werk willen, want van alleen maar thuiszitten word ik depressief. Terwijl ik al veel andere problemen heb. Werken zou daarom goed voor mij zijn.'*

### Zelf bellen voor een afspraak

Judith start met een bezoek aan de informatiebalie van het stadskantoor. Zij gaat samen met haar coach op pad. Bij de informatiebalie moet zij even wachten. Er is een klant voor haar in de rij. Dan is zij aan de beurt. Ze zegt dat ze graag een gesprek wil met iemand van de afdeling Werk en Inkomen, omdat ze werk zoekt. Ook vertelt ze dat ze nu thuis zit en het niet zo goed met haar gaat. Werk zou een goede afleiding zijn.

Judith benadrukt nog dat ze echt problemen heeft en dringend iemand wil spreken. De baliemedewerkster vertelt haar dat zij geen afspraken kan maken. Ze geeft een briefje met een telefoonnummer dat ze moet bellen. Dit blijkt het algemeen nummer van het Klantencontactcentrum te zijn. Bij het Klantencontactcentrum kunnen mensen vragen stellen aan de gemeente. Zij worden dan direct beantwoord. Als de vraag moeilijk is, dan zorgen ze dat iemand anders kan helpen met de vraag. De baliemedewerkster is heel vriendelijk en dat vindt Judith plezierig.

### Het lange wachten begint

Judith belt terwijl ze nog in het stadskantoor staat. Ze krijgt een klantmanager Jeugd van het stadskantoor aan de lijn. Ze vertelt weer haar verhaal. De klantmanager zegt: *'Ik ga even kijken of mijn collega er is.'* Helaas is dat niet zo, dus ze vertelt dat Judith dezelfde week nog wordt teruggebeld. Volgens Judith was zij ook heel vriendelijk en begripvol. Ze begreep goed dat Judith graag aan het werk wil. Judith verlaat vol goede moed het stadskantoor.

Dan begint het lange wachten. Een week later heeft Judith nog steeds niets gehoord. Ze besluit om zelf maar weer te bellen naar hetzelfde nummer dat ze eerder ook belde. Haar coach zit naast haar en de telefoon staat op de speaker, zodat ze mee kan luisteren. Ook nu krijgt ze een medewerker aan de telefoon. Alleen reageert hij veel minder vriendelijk. Uit zijn reactie maakt de coach op dat ze niet goed zijn doorgeschakeld en ze de verkeerde afdeling aan de lijn hebben. De man behandelt Judith onaardig.

### Judith blijft netjes aan de telefoon

Judith wordt erg onzeker van de onaardige medewerker. Ze denkt dat zij zelf het verkeerde nummer heeft gebeld. Gelukkig vertelt haar coach dat Judith niets fout heeft gedaan. Judith blijft netjes aan de

telefoon. Judith krijgt wel de naam van de medewerker die haar vraag moet behandelen. Na afloop heeft ze last van buikpijn. Haar coach vrolijkt haar op en legt uit dat Judith niks verkeerd heeft gedaan. Judith houdt vast aan haar taak en wil weer verder.

Na enkele uren belt Judith opnieuw en vraagt naar de mevrouw waarvan ze nu de naam kent. Ze krijgt haar niet aan de lijn. De telefoniste overlegt wel met deze mevrouw en vertelt Judith dat ze teruggebeld wordt. Judith vindt dit heel raar. *'Die mevrouw kan dus wel met de telefoniste praten, maar niet met haar. Terwijl ze nu al een week op een telefoontje wacht!'*

### **Volhouden en wachten**

Judith krijgt een e-mailadres van de mevrouw die haar gaat helpen. Judith houdt vol. Ze besluit te mailen dat ze een afspraak wil maken. Dit lukt Judith makkelijk. Een week later heeft ze hier alleen nog niets op gehoord. Dus besluit ze maar weer te bellen. Ook nu krijgt ze de medewerker zelf niet te spreken, maar hoort ze van de telefoniste dat ze teruggebeld gaat worden.

En zowaar! Binnen een dag gaat de telefoon. Tot verrassing van Judith belt een hele andere medewerker dan de mevrouw waarvan ze de naam had gekregen. Deze nieuwe medewerker zegt dat ze haar vraag heeft overgenomen van haar collega. Ze maken een afspraak dat Judith enkele dagen later op het stadskantoor kan komen.

Judith is nu helemaal overstuur. Na het wachten en de onaardige behandeling had ze eindelijk een naam van een contactpersoon. Dan blijkt er opeens een andere contactpersoon te zijn.

### **Tot slot: buikpijn en niet kunnen slapen**

Het heeft voor Judith twee weken geduurd voor ze de juiste persoon aan de telefoon kreeg. Judith krijgt er buikpijn van en gaat ook erg aan zichzelf twijfelen. *'Heb ik wel het goede nummer gedraaid?'*, *'Is mijn mailtje wel aangekomen?'* Ze kan er op het laatst niet meer van slapen. Het lange wachten en de vele telefoontjes is teveel voor Judith.

Al met al heeft alles zo lang geduurd, dat de afspraak niet meer nodig is. Judith vindt dit heel jammer, want ze had een belangrijke vraag. *'Als deze vraag echt was geweest, zou ze nog steeds thuiszitten.'*

## **Ervaringen met het bezoeken van de websites**

Morad, Dounia en Judith onderzochten samen met nog negen andere ervaringsdeskundigen de websites van de gemeenten en de andere organisaties. Ze deden dat in groepjes van twee samen met een inspecteur of een coach. De ervaringsdeskundigen vonden de teksten op de gemeentewebsite te lang en onoverzichtelijk. Filmpjes en afbeeldingen werden gewaardeerd. De ervaringsdeskundigen vonden dit prettig en makkelijk. De voorleesfunctie gebruikten ze niet.

### **Zoekfunctie gebruiken is niet altijd makkelijk**

Het gebruiken van de zoekfunctie op de websites was niet altijd makkelijk. Onze ervaringsdeskundigen moesten precieze woorden invullen in de zoekfunctie om goede informatie te krijgen. Op de homepage van de gemeente Goes wordt met pictogrammen gewerkt. Dat ziet er overzichtelijk uit. Alleen wisten de ervaringsdeskundigen niet altijd welke hulpvragen vallen onder het woordje 'zorg'. Dat woord staat op één van de pictogrammen.

Doorklikken op de websites was vaak lastig. Er waren te veel knoppen om op te klikken en dat was voor de ervaringsdeskundigen niet duidelijk. Ze klikten daarom zomaar wat aan. Als ze informatie zochten over werk, administratie en schulden, dan kwamen ze terecht op de website van GR de Bevelanden. Dat vonden ze geen probleem.

De vraag over de hulp bij opvoeden leverde veel problemen op. Zo was de website van het Centrum voor Jeugd en Gezin heel moeilijk te vinden via Google en op de website van de gemeente Goes. De website zelf was te moeilijk ingedeeld. Onze ervaringsdeskundigen haakten daarom snel af zonder een antwoord op hun vraag te vinden. WhatsApp'en met het Centrum kan niet, terwijl dat bij de gemeente wel kan. Vooral jonge ervaringsdeskundigen wilden gebruik maken van deze mogelijkheid.

### **Duidelijke contactgegevens op de website**

Onze ervaringsdeskundigen vonden de teksten op alle websites te lang en de structuur te lastig. Daarom zochten ze snel naar een telefoonnummer of een andere mogelijkheid om contact te hebben. Het telefoon- of WhatsApp-nummer was meestal snel gevonden op de website. Ook het adres was makkelijk te vinden. De ervaringsdeskundigen waren tevreden dat telefoonnummers en adressen makkelijk te vinden zijn.



## Bijeenkomst met de gemeente

Na het onderzoek hadden wij van de inspecties een gesprek met de gemeentemedewerkers. Ze herkenden de verhalen van onze ervaringsdeskundigen. Ze vonden de volgende punten belangrijk:

- Ze willen meer makkelijke taal op de websites van de gemeente Goes, GR de Bevelanden en het Centrum voor Jeugd en Gezin;
- Ze willen meer persoonlijk contact, dat respectvol is en waar mensen met een licht verstandelijke beperking makkelijk toegang toe hebben;
- Het bevestigen van afspraken met de mensen met een licht verstandelijke beperking en het aangeven wanneer en hoe laat de medewerker contact opneemt.

In het gesprek deelden de gemeentemedewerkers problemen en oplossingen:

De medewerkers vinden dat de website beter kan. Alleen is het moeilijk: GR de Bevelanden bestaat uit meer gemeenten. Zij hebben allemaal hun eigen communicatie en beeld hoe de website eruit moet zien. Een extern bureau kan de taal op de website makkelijker maken. De medewerkers vragen zich af of de websiteteksten door iedereen begrepen moeten worden. Of moet de website alleen door een groot gedeelte van de bevolking te lezen zijn? Voor mensen die de gewone website niet begrijpen, kan misschien een andere oplossing gevonden worden.

### Meer regelen via de website

Inwoners moeten meer kunnen regelen via de website, zo wensen de gemeentemedewerkers. Ze denken dat er dan minder gebeld wordt naar het Klantcontactcentrum. Dan krijgen de medewerkers van het Klantcontactcentrum het minder druk. Ze kunnen dan mensen helpen die liever persoonlijk contact hebben, zoals mensen met een licht verstandelijke beperking. Ook kunnen telefoongesprekken langer duren. Nu hebben de medewerkers vijf minuten voor het oplossen van hulpvragen.

Het regelen van bijzondere bijstand wordt expres niet op de website gedaan. De gemeente denkt dat het makkelijker is via de telefoon. Het is namelijk moeilijk om bijzondere bijstand aan te vragen via de computer.

### Sneller een vast contactpersoon

Mensen die hulp willen bij het vinden van werk, moeten snel een vaste contactpersoon krijgen. Ook als ze geen uitkering van de gemeente hebben. Onze ervaringsdeskundige Judith is bijvoorbeeld zo iemand. Nu krijgen ze dat niet. Mensen mét uitkering krijgen wel een vast contactpersoon. Zo worden ze sneller geholpen.

Aan de toegang en snelheid van de hulp via het algemene nummer is sinds het onderzoek al gewerkt. Mensen die het nummer bellen, moeten nu binnen 24 uur worden teruggebeld. De medewerkers willen dat managers hierop gaan sturen. Nu is dat nog niet voor alle afdelingen het geval.

Medewerkers willen ook dat inwoners die het algemene nummer bellen, weten wanneer en hoe laat zij worden teruggebeld. Dat is alleen moeilijk, omdat medewerkers van het Klantcontactcentrum geen inzicht hebben in de agenda van collega's. Ook werkt het Klantcontactcentrum met veel tijdelijke medewerkers. Deze tijdelijke medewerkers vinden het lastig om de goede medewerker voor een vraag te vinden.

### **Opleiding**

De medewerkers vertelden ons dat een opleiding voor collega's bij het Klantcontactcentrum goed zou zijn om beter persoonlijk contact te hebben met mensen met een licht verstandelijke beperking. Ook kunnen ze hen dan beter helpen. Alle medewerkers moeten beter controleren of de inwoner die belt, de gegeven informatie ook echt begrijpt. Als iemand meer problemen tegelijk heeft, dan vragen de medewerkers zich af of het Klantcontactcentrum deze meerdere vragen moet herkennen. Of dat deze vragen pas verderop in de gesprekken herkend moeten worden.

## Conclusies en aanbevelingen

### Conclusie 1

**Mensen met een licht verstandelijke beperking zijn enthousiast over hulp als er persoonlijk contact met de gemeentemedewerkers is. Staan ze niet oog-in-oog als ze contact hebben? Dan haken de mensen met een licht verstandelijke beperking af**

De ervaringsdeskundigen waren enthousiast over hun bezoek aan het inloopspreekuur van Centrum Jeugd en Gezin en Schuldhulpverlening. Ze werden vriendelijk en meelevend te woord gestaan. Ze werden goed geholpen met hun probleem. Ervaringsdeskundigen met een dringend probleem werden ook snel en goed geholpen.

Zo vertelt ervaringsdeskundige *Dounia*:

*'Bij het inloopspreekuur werkten 'twee heel lieve, warme vrouwen'. Ik voelde mij echt op mijn gemak bij de medewerkers en vond het heel fijn dat ze zoveel moeite voor mij deden. Ze hebben echt goed naar mijn verhaal geluisterd. Ook gingen ze hun best doen om goede hulp voor mij te vinden.'*

Andere organisaties werden snel betrokken als dat nodig was.

Zo vertelt *Dounia*:

*'Ik werd diezelfde middag nog gebeld dat ik contact kon opnemen met de GGD. De GGD is een organisatie voor hulp met gezondheid. [...] Ook heb ik gevraagd of ik een mailtje met de gegevens van de GGD kon krijgen. Dezelfde dag nog kreeg ik dat mailtje van ze.'*

De contactgegevens van de gemeente Goes, GR de Bevelanden en het Centrum Jeugd en Gezin waren makkelijk te vinden. Maar niet alles was makkelijk. Onze ervaringsdeskundigen konden alleen informatie over het inloopspreekuur bij het Centrum Jeugd en Gezin niet makkelijk vinden. Contact via e-mail met het Centrum Jeugd en Gezin was moeilijk. Persoonlijk contact met Werk en Inkomen was erg moeilijk, ondanks veel contact via de telefoon. Onze ervaringsdeskundige werd afgeschrikt en raakte gestrest. Ze kreeg er zelfs buikpijn van en kon er niet meer van slapen.

Zo is in het verhaal van *Judith* te lezen:

*'Het heeft voor ervaringsdeskundige Judith twee weken geduurd voor ze de juiste persoon aan de telefoon kreeg. Judith krijgt er buikpijn van en gaat ook erg aan zichzelf twijfelen. 'Heb ik wel het goede nummer gedraaid?', 'Is mijn mailtje wel aangekomen?'* Ze kan er op het laatst niet meer van slapen.'

### Aanbevelingen bij conclusie 1

#### **Persoonlijk contact krijgen moet eenvoudig zijn**

Willen gemeenten mensen met een licht verstandelijke beperking goed helpen? Dan moet je makkelijk in contact komen met de gemeente. Op de website moet je snel vinden waar je terecht kan met je vraag. Het gaat om telefoonnummers, een WhatsApp-nummer, het adres van loket en openingstijden van het inloopspreekuur. Ook moet na het eerste contact via telefoon of e-mail, snel een persoonlijk

gesprek volgen. Zeker als mensen met een licht verstandelijke beperking niet binnen kunnen lopen bij een inloopspreekuur, zoals bij Werk en Inkomen. Het invoeren van een inloopspreekuur maakt persoonlijk contact makkelijker. Ook stellen medewerkers van Werk en Inkomen voor om mensen zonder uitkering die op zoek zijn naar werk snel een medewerker toe te wijzen.

### **Meer vragen beantwoorden via de websites, zodat meer tijd is voor mensen met een licht verstandelijke beperking**

Als informatie op de websites makkelijker vindbaar is voor alle inwoners, dan verwacht de gemeente dat minder mensen naar het Klantcontactcentrum van de gemeente bellen. Ook als inwoners meer zelf kunnen regelen via de website, ervaren medewerkers van het Klantcontactcentrum en andere gemeentemedewerkers minder druk. Nu heeft het Klantcontactcentrum maximaal vijf minuten per vraag. Als er minder vragen binnenkomen, kan de medewerker per telefoongesprek meer tijd en aandacht besteden aan mensen die persoonlijke hulp nodig hebben.

### **Duidelijkheid over wanneer iemand met een licht verstandelijke beperking wordt teruggebeld**

Sinds kort wil de gemeente inwoners die bellen naar het Klantcontactcentrum binnen 24 uur terugbellen. Voor mensen met een licht verstandelijke beperking is duidelijkheid belangrijk: wanneer en door wie wordt hij of zij precies gebeld? De medewerkers van het Klantcontactcentrum moeten daarvoor beter inzicht hebben in de agenda's van alle medewerkers. Ook moeten tijdelijke of nieuwe krachten van het klantencontactcentrum beter ingewerkt worden. Het management moet dan zorgen dat alle mensen ook echt binnen 24 uur teruggebeld worden.

### **Medewerkers van het Klantcontactcentrum beter opleiden om hun uitgebreide taken beter te vervullen**

Het Klantcontactcentrum heeft meer taken in het sociaal domein gekregen. De medewerkers van het Klantcontactcentrum krijgen meer en moeilijkere vragen binnen. Om deze vragen goed te beantwoorden, moeten ze beter opgeleid worden. Ook om de vragen door te geven aan een andere medewerker. Ze hebben meer kennis en ervaring nodig. Zo kunnen ze mensen met een licht verstandelijke beperking beter te woord staan en beter helpen.

## **Conclusie 2**

### **Mensen met een licht verstandelijke beperking zijn het best geholpen als medewerkers doorvragen en afspraken op papier meegeven**

Er gaat heel veel goed in het contact tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en medewerkers in de gemeente Goes. Medewerkers vroegen door om te controleren of onze ervaringsdeskundigen alles begrepen. Alleen bleek in gesprek met de medewerkers dat het soms toevallig goed gaat en dat het niet altijd goed gaat.

Zo is in het verhaal van Morad te lezen:

'In het gesprek zegt de medewerkster ook dat Morad geholpen kan worden door het Leger des Heils of door Humanitas. Ze legt alleen niet uit wat het verschil is tussen deze organisaties. Na het gesprek vertelt Morad dat hij op de gok gekozen heeft '

Ook kregen de ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld een formulier mee of een e-mail toegestuurd waarin de vervolgstappen stonden. Dit vonden onze ervaringsdeskundigen fijn, omdat het de situatie overzichtelijk maakt. Ze weten dan goed wat ze dan moeten doen.

Zo beleeft Morad:

'Als Morad weggaat, krijgt hij een formulier mee. De medewerkster had het formulier tijdens het gesprek ingevuld. Daarop staat de vervolgstap. Morad vindt dit erg fijn. In het gesprek heeft hij veel uitleg gekregen. Vervolgstappen op papier geven hem houvast. Ook krijgt Morad nog een mailtje, waarin staat wat hij nu moet doen. Dit vindt Morad erg prettig.'

## **Aanbevelingen bij conclusie 2**

### **Doorvragen en afspraken op papier standaard maken**

Voor mensen met een licht verstandelijke beperking is het fijn als een samenvatting van het gesprek en de vervolgstappen altijd schriftelijk meegegeven worden of via e-mail nagestuurd worden. De gemeentemedewerkers zouden dit altijd moeten doen.

Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben de neiging om te zeggen dat ze het begrepen hebben, ook al is dat niet zo. Daarom is het belangrijk dat medewerkers niet alleen vragen of ze het begrepen hebben. Ze moeten ook doorvragen om te controleren of het echt zo is. Een aantal medewerkers deed dit, maar die controle zou altijd gedaan moeten worden.

### **Om mensen met een licht verstandelijke beperking te helpen, moeten medewerkers beter opgeleid worden**

Alle medewerkers die met inwoners contact hebben, moeten geholpen worden om mensen met een licht verstandelijke beperking te herkennen. Ook moeten ze geholpen worden om deze mensen beter te bedienen. Een opleiding is daarom goed. Een speciale opleiding voor het herkennen en erkennen van mensen met een licht verstandelijke beperking verbetert de zorg en hulp voor deze mensen.

