Videobellen met de gemeente Rotterdam, werkt dat voor iedereen?

Tijdens de eerste coronalockdown in 2020 zocht de gemeente Rotterdam een manier om in contact te blijven met haar burgers. Dat werd ‘De Digitale Balie’; videobellen met de gemeente. Daarmee konden mensen die niet meer naar de balie en de Stadswinkels mochten komen, toch hun zaken regelen. Denk bijvoorbeeld aan een geboorteaangifte of in ondertrouw gaan.

Ondertussen zijn de lockdowns voorbij, maar de Digitale Balie is gebleven. De vraag is of deze manier van contact een oplossing is voor álle burgers. Dus ook voor mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en digitale vaardigheden. Yasmin Hoekstra, studente Communicatie en Mediadesign, onderzocht dit in haar afstudeerscriptie. Yasmin: ‘Ik onderzocht hoe de Digitale Balie werkt, en hoe hij verbeterd kan worden. Zodat iedereen er op een prettige manier gebruik van kan maken.’ Voor haar onderzoek werkte Yasmin samen met Taalambassadeurs van het Team Ervaringsdeskundigen Rotterdam Rijnmond.

Waarom wilde je met Taalambassadeurs werken?

Yasmin: ‘Ik begon met literatuuronderzoek. Daarin las ik dat er een verband is tussen laaggeletterdheid en digivaardigheid. Maar laaggeletterdheid was voor mij een leeg begrip. Ik wilde weten wie de mensen zijn achter die term. Hoe kijken zij aan tegen een communicatiemiddel als de Digitale Balie? Ik zit zelf de hele dag achter de computer, dus ik kan me moeilijk verplaatsen in hoe het is om moeite te hebben met taal of digitale vaardigheden. Daarom ging ik op zoek naar Taalambassadeurs.’



Op welke manier hebben de Taalambassadeurs je geholpen?

‘De Taalambassadeurs doorliepen het proces 'aangifte van een geboorte' via de Digitale Balie. Ik keek mee waar ze tegenaan liepen.’ Wat bleek? Stap één, een e-mail schrijven om je aan te melden, was al een drempel. Want in een e-mail kan je (taal)fouten maken. Taalambassadeur Koos schrok daardoor. Hij zei: ‘Ik wil niet dat een ambtenaar denkt dat ik dom ben ofzo.’ Yasmin: ‘Dat was een belangrijk inzicht voor mij. Dat onzekerheid een grote rol speelt in het wel of niet gebruiken van dit communicatiemiddel. Voor mij is de Digitale Balie heel laagdrempelig. Ik ben handig met de computer en ik ken de ambtenaren die de mensen helpen. Maar voor de Taalambassadeurs is het iets groots. Ze nemen namelijk contact op met “de overheid”. Ze zijn bang dat er van alles mis kan gaan als ze het niet goed begrijpen.’

In het videobelgesprek maakt de ambtenaar vervolgens de geboorteakte op. Die moet de burger controleren, en daarna goedkeuren. Yasmin: ‘Dat zou een leuk officieel moment moeten zijn.’ Maar zo voelde het niet voor Koos. Hij zei: ‘Ik geef nu maar akkoord, maar eigenlijk weet ik niet waarvoor. Ik weet dat ik het moet controleren, maar het gaat te snel.’ Ook het uploaden van formulieren en het aanmelden met DigiD blijkt ingewikkeld.

Wat neem je mee in de doorontwikkeling van de Digitale Balie?

Yasmin: ‘De Taalambassadeurs zagen potentie in de Digitale Balie, maar hadden één belangrijke basisvoorwaarde: goede begeleiding. Dus wil je videobellen aanbieden als communicatiemiddel voor iedereen? Zorg dan voor goede begeleiding en een vertrouwd gezicht. Leg elke stap rustig en duidelijk uit, neem de tijd. Zorg eerst voor vertrouwen, en ga daarna pas naar het officiële gedeelte. En maak het de burger makkelijk. Bijvoorbeeld door de geboorteaangifte via videobellen mogelijk te maken in het ziekenhuis, zodat iemand het samen met de verpleegster kan doen. En tot slot: gebruik eenvoudige taal. Dat is voor iedereen prettig.’

Wat zijn de belangrijkste inzichten voor jezelf?

‘Niet testen is geen optie. Werken met Taalambassadeurs heeft echt mijn ogen geopend. Ik had hun reacties en adviezen nooit zelf kunnen bedenken. Door met hen te praten, kwam ik er bijvoorbeeld achter hoe belangrijk de factor emotie is. Dat lees je niet in de literatuur of op websites. Als het vertrouwen er niet is, kan je nog zo’n mooi product hebben, maar dan bereik je niet de mensen die je wil bereiken. En het was ook gewoon leuk. Ze waren heel eerlijk en waarschuwden me al vooraf: ‘We gaan echt op alle slakken zout leggen hoor, hou daar rekening mee!’.

Yasmin: ‘Ik raad iedereen aan om met Taalambassadeurs te werken. Mensen denken graag mee, maak daar gebruik van. Ik blijf het zéker doen!’

Meer weten

Wil jij ook weten of je communicatie écht duidelijk is? De Taalambassadeurs van Team Ervaringsdeskundigen Rotterdam Rijnmond denken graag mee. Neem voor meer informatie contact op met onze adviseur Anita Pidoux-Eisen.

Vragen?



Anita Pidoux-Eisen

Adviseur Rijnmond

- Mail Anita
- 06 45 133 307