



De Bereikbaarheidsindex Hoe bereik jij iedereen?

Leestijd: 5 minuten.

Miljoenen mensen zijn moeilijk of niet te bereiken.

Overheden en bedrijven missen grote groepen mensen omdat de dienstverlening, participatie en de communicatie onvoldoende aansluiten. Goed nieuws: er is aandacht! Bedrijven en overheden ondernemen actie.

Wie zijn die mensen die minder makkelijk aanhaken? Het zijn bijvoorbeeld mensen die:

- Hun toeslagen in combinatie met andere inkomsten niet kunnen managen;
- Huiverig zijn voor bedrijven die ze minder vertrouwen, waardoor ze minder contact opnemen;
- Niet weten waar ze moeten zijn voor hulp bij een brief van de belastingdienst;
- Veel aan hun hoofd hebben, waardoor ze niet naar een inspraakavond gaan.

Een hulpmiddel: de Bereikbaarheidsindex

Aan welke knoppen moet je draaien om iedereen te bereiken? De bereikbaarheidsindex biedt overzichtelijke elementen, kenmerken van mensen, die hun bereikbaarheid beïnvloeden.

De bereikbaarheidsindex is een eerste analyse-tool. Organisaties bepalen welke elementen belangrijk zijn. Daarmee kunnen organisaties gerichte acties ondernemen om iedereen alsnog te bereiken.

Een voorbeeld: wanneer je leert dat een deel van jouw klanten een tekort aan 'digitale vaardigheden' heeft, kan de organisatie acties ondernemen om inschrijfprocessen te vereenvoudigen of telefonisch hulp aan te bieden.

Wil je meer weten over hoe jouw organisatie beter bereikbaar kan zijn? Neem dan contact op met Bart van de Ven op nummer: 06-46717101.



De elementen van bereikbaarheid

Kan iemand overleggen met de gemeente of een nieuwe energieleverancier uitzoeken? Diverse kenmerken bepalen of mensen kunnen meekomen. Deze noemen wij de 'elementen van bereikbaarheid.' Op basis van tientallen onderzoeken en grote literatuurstudie hebben wij er tien op een rij gezet.

De elementen vormen een cirkel. Er is namelijk geen rangorde en elk element is van invloed op de anderen.





De elementen van bereikbaarheid – Uitleg per element

Taalvaardigheid

Taalvaardigheid zegt iets over praten, lezen en schrijven, zodat mensen kunnen communiceren met organisaties.

Criteria die taalvaardigheid in het dagelijks leven beïnvloeden:

- Nederlands: in hoeverre iemand mondeling en schriftelijk vaardig is;
- Engels: Engels is inmiddels een tweede taal geworden in Nederland. Google Translate doet vaak wonderen!

“Over twee weken komt mijn dochter, dan zal ik mijn brieven van de belastingdienst gaan lezen”

In Nederland zijn ongeveer 2,5 miljoen mensen laaggeletterd. Zij hebben dus moeite met basiscommunicatie. Let op: praten gaat vaak prima, lezen en schrijven zijn voor velen lastiger.

Online deelname

Online deelname gaat over de mogelijkheid om via een scherm mee te doen. Immers, 99% van het regelwerk gaat via de computer.

Criteria die de online deelname beïnvloeden:

- Digitale vaardigheden: deze bepalen hoe goed iemand online uit de voeten kan en digitale ontwikkelingen bijhoudt;
- Toegang tot apparaten/hardware: dit bepaalt hoe makkelijk mensen online in verbinding komen. Niet iedereen kan immers een laptop betalen.

“Ik heb mijn DigiD aan mijn buurman gegeven. Nu wordt de uitkering op zijn bankrekening gestort”

Tussen de 15 en 21% van de Nederlanders heeft te weinig digitale basisvaardigheden. Vele ouderen zijn online, maar kunnen de snelheid van ontwikkelingen lastig bijhouden.

Denk- en doenvermogen

Is iemand in staat om na te denken en de juiste acties uit te voeren? Het is iets als: kennen, kunnen en doen.

Criteria die denk- en doenvermogen beïnvloeden:

- Zelfredzaamheid: de mate waarin iemand voor zichzelf kan zorgen en taken zelfstandig kan uitvoeren, zonder al te veel hulp van anderen;
- Weerbaarheid: de mate waarin iemand kan omgaan met moeilijke situaties of tegenslagen.

“Ik ben al twee dagen te laat met reageren op mijn pensioensregeling en ik weet niet wat ik moet doen”



Financiële fitheid

Hebben mensen genoeg geld, ook om tegenslagen op te vangen? Hoe financieel gezond zijn mensen?

Criteria die financiële gezondheid beïnvloeden:

- Besteedbaar inkomen: het geld dat je overhoudt nadat je alle noodzakelijke uitgaven hebt betaald;
- Financiële kwetsbaarheid: is iemand in staat om -plotselinge- financiële problemen op te lossen? TrueTalk gebruikt de 'wasmachine-index':

Wanneer iemand weinig financiële middelen heeft, door een laag inkomen of schulden, ligt de focus op overleven. Voorzieningen vallen één voor één weg en hulp vragen kan vaak niet, want dat kost geld. 1 op de 5 huishoudens zit financieel in de knel.

“Ik moet naar de bieb toe om mijn belastingen te regelen, maar ik kan het OV niet betalen”

Mentaal welbevinden

Hoe zit iemand in zijn of haar vel? Hoe stabiel is iemand, ook wanneer het (tijdelijk) tegenzit?

Criteria die mentaal welbevinden beïnvloeden:

- Chronische of tijdelijke ziekte;
- Levensgebeurtenissen;
- Mentale weerbaarheid zodat je kunt omgaan met problemen.

1 op de 4 Nederlanders krijgt eens in het leven een psychische aandoening. Dit heeft een directe invloed op het regelwerk met organisaties.

“Ik heb weer een periode van somberheid, dus ik heb niet de fut om mijn mails te bekijken”

Fysiek welbevinden

Fysiek welbevinden gaat over lichamelijke conditie. “Gaan en staan waar je wil”, zodat er energie is.

Criteria die fysiek welbevinden beïnvloeden:

- Chronische of tijdelijke ziekte;
- Beperking.

Veel langdurig zieken staan in de 'overlevingsstand'. Mensen met verminderde lichamelijke kracht zijn bovendien letterlijk minder mobiel om ergens naartoe te gaan.

“Met mijn rolstoel zijn veel gebouwen moeilijk te bereiken. Ik heb vaak hulp nodig”



Vertrouwen in jezelf

Zelfvertrouwen betekent dat je gelooft in jouw eigen capaciteiten om taken succesvol uit te voeren en moeilijke situaties aan te pakken.

Criteria die vertrouwen in jezelf beïnvloeden:

- Zelfbeeld;
- Sociale acceptatie: grote groepen mensen worden minder geaccepteerd en gediscrimineerd;
- Mate van schaamte of taboe over een situatie.

“Ik weet niet of ik dat wel allemaal kan hoor”

Zoals een hulpverlener ons zei: “Het aanbieden van hulp is makkelijk, het aanvaarden moeilijk”. Als mensen zich schamen voor hun situatie, durven ze geen hulp te vragen. Hierdoor kan regelwerk flink uit de hand lopen.

Vertrouwen in de omgeving

Geloven mensen in de goedheid en betrouwbaarheid van jouw organisatie?

Criteria die vertrouwen in de omgeving beïnvloeden:

- Opgebouwde ervaringen. Ook hier is een passend spreekwoord: “Goed voorbeeld doet volgen”;
- Basisvertrouwen van mensen in organisaties.

“Ik zou wel willen bellen naar de infolijn, maar ze luisteren toch niet naar me”

Mensen hebben steeds minder vertrouwen in bedrijven en overheden. Gevolg: mensen nemen diensten en informatie niet aan en mijden zelfs organisaties.



Sociaal referentiekader

Het sociaal referentiekader gaat over de stijl van communiceren met anderen en organisaties.

Criteria die het sociaal referentiekader beïnvloeden:

- Normen en waarden;
- Culturele achtergrond;
- Communicatiestijl.

Je ziet dagdagelijks veel: luister maar eens naar een Tukker die met een Amsterdammer praat. Denk ook aan de risico's op mismatch in omgangsvormen tussen generaties en culture achtergronden.

“Ik heb altijd wel een beetje het gevoel gehad dat ik me moest aanpassen”

Sociaal netwerk

Denk aan het spreekwoord: liever een goede buur dan een verre vriend. Het leven begint en eindigt met hulp vragen en geven!

Criteria die een sociaal netwerk beïnvloeden:

- Sociale vaardigheden: hoe goed iemand kan omgaan met andere mensen, communiceren en relaties opbouwen en onderhouden;
- Toegang tot het netwerk: niet alleen de geografische afstand tussen jou en de mensen in je sociaal netwerk, maar ook de toegankelijkheid van je netwerk.

Wij hebben nog nooit iemand ontmoet die geen hulp krijgt bij het regelwerk. Wet- en regelgeving is simpelweg te ingewikkeld. Het sociale netwerk is een belangrijke bron van hulp. Gelukkig krijgen buurthuizen en bibliotheken steeds meer aandacht.

“Ik zou mij graag willen inschrijven voor de taalcursus, maar ik durf niet naar het buurthuis te gaan”



Hoe gebruik ik de Bereikbaarheidsindex?

Miljoenen mensen zijn moeilijk of zelfs niet te bereiken. De meeste organisaties slaan deze mensen over, terwijl ook deze mensen klant en burger zijn. Voorbeeld uit ons eigen vak: de meeste onderzoeken en stakeholderdialogen worden alleen gedaan met mensen uit panels die goed Nederlands spreken, op mbo+-niveau zitten en online mee kunnen doen. Daardoor missen collega's grote groepen mensen.

Met de Bereikbaarheidsindex maak je een eerste inschatting van jouw 'moeilijk bereikbare doelgroepen.' Je bekijkt welke elementen belangrijk zijn voor jouw organisatie. Vervolgens richt je aan de hand van de relevante elementen de communicatie en participatie in.

Het model helpt jouw team met bewustwording, niet iedereen denkt buiten hun bubbel.

Over Bart van de Ven

Bart van de Ven is sinds 2008 actief in onderzoek en dialoog. Eerst als onderzoeker en later zijn daar activiteiten in omgevingsmanagement en mediation toegevoegd.

Met zijn voormalige bedrijf TrueTalk heeft hij tientallen maatschappelijke onderzoeken uitgevoerd en vele teams gefaciliteerd. Denk aan College voor Rechten van de Mens, Raad voor de leefomgeving en infrastructuur en de ministeries van Algemene Zaken, Binnenlandse Zaken, Infrastructuur en Waterstaat en Sociale Zaken.

De kern van de toegevoegde waarde van Bart blijft: professionals gaan zelf de dialoog aan. Want: hoe meer mensen zelf het gesprek aan gaan, hoe beter het resultaat. En, niet onbelangrijk, we gaan naar mensen toe. Daarmee ontmoeten we iedereen, ook mensen die niet standaard in een onderzoekspanel zitten.

Wil jij meer weten over welke elementen van bereikbaarheid voor jouw organisatie belangrijk zijn? Neem contact op met Bart van de Ven (bart@bartvandeven.com of 06-46717101).

Kijk ook op www.bartvandeven.com