

Fighting Poverty

University of Applied Sciences Groningen
Communicatie en Multimedia design

Rosanne Lisa Poelma - *Visual Design*
Imre Mulderij - *Visual Design*
Wesley Dunnink - *Interaction Design*

20-12-2019

Coach: Jef Folkerts
In opdracht van Erwin van der Maesen de Sombreff.
Gemeente Westerkwartier

Fighting Poverty

University of Applied Sciences Groningen

Communicatie en Multimedia design

DR105(G)

Rosanne Lisa Poelma 332556/ Visual Design/ Klas: F

Imre Mulderij 334388/ Visual Design/ Klas: F

Wesley Dunnink 306993/ Interaction Design/ Klas: E

20-12-2019

Coach: Jef Folkerts

In opdracht van Erwin van der Maesen de Sombreff.

Gemeente Westerkwartier

Voorwoord

De gemeente Westerkwartier is een project gestart wat de armoede in Nederland terug zou moeten dringen. In samenwerking met de Hanzehogeschool wordt er door de studenten een digitaal interactief prototype ontwikkeld in een periode van ongeveer 13 weken voor het vak **DRI05(G)**.

Het project heet Fighting poverty en zal door twee verschillende groepen studenten van de opleiding Communicatie Media en Design, van zowel Visual, Interactive als Game design worden uitgewerkt. Onder de naam van dit project verstaan we in twee groepen. Fighting Poverty 1 en Fighting Poverty 2. Dit is het verslag van de groep Fighting poverty 1.

Een groot dankwoord aan Jef Folkerts voor de ondersteuning tijdens het project en de verzorging van de wekelijkse coachingsmomenten. Ook een dankwoord aan de gemeente Westerkwartier voor het verzorgen van de opdracht en daarbij in het groot Erwin van der Maesen de Sombreff voor het aandragen van handige en relevante informatie voor dit project.

Rosanne Lisa Poelma - *Visual Design*

Imre Mulderij - *Visual Design*

Wesley Dunnink - *Interaction Design*

Groningen 20/12/2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	6
Inleiding	8
Define	9
2.1 Beschrijving van de huidige situatie	9
2.2 Probleem omschrijving	9
2.3 De gewenste situatie	10
2.4 Doelgroep	10
2.5 Centrale onderzoeksvraag	10
2.6 Kernbegrippen	11
Research	13
3.1 Deskresearch/Literatuuronderzoek	13
3.1.1 Contact tussen instanties en minima	13
3.1.2 Contact tussen instanties	14
3.1.3 Schaamte en de minima	14
3.1.4 Vertrouwen en de minima	15
3.1.5 Laaggeletterdheid	15
3.2 Interviewresultaten	17
3.2.1 Contact tussen instanties en minima	17
3.2.2 Contact tussen instanties	17
3.2.3 Schaamte en de minima	18
3.2.4 Vertrouwen en de minima	19
3.2.5 Laaggeletterdheid	20
3.3 Conclusie & Ontwerpvoorwaarden	20
3.3.1 Conclusie	20
3.3.2 Ontwerpvoorwaarden	21
4. Ideation	25
4.1 Brainstorm	25
4.2 Mindmap	25
4.3 Concepting	26
4.3.1 Schetsen	26
4.3.2 Select	29
5. Prototype	30
5.1 beschrijving van het prototype	30
5.1.1 Typografie binnen het prototype	30
5.1.2 Kleur keuze	30
5.1.3 Grid	31
5.1.4 Visuele elementen + interactie voor laaggeletterden en digibeten	32

5.1.5 Inloggen via tweestapsverificatie	32
5.1.6 Extra ondersteuning voor de focusgroepen.	33
5.1.7 Een helder submenu voor overzicht binnen de webapplicatie	33
5.1.8 Geselecteerde persoonlijke voorzieningen op basis van situatie	34
5.1.9 In contact met de juiste hulpinstanties	35
5.2 Digitaal interactief prototype.	35
6. Evaluatie	35
6.1 Testplan	35
6.1.1 Inleiding van het testplan	35
6.1.2 Inhoud van de testsessies	36
6.1.3 Performance metrics	36
6.1.4 Self reported metrics	37
6.2 Testresultaten	37
6.2.1 Task Succes	37
6.2.2 Time on Task	37
6.2.3 Efficiency	37
7. Conclusies en Aanbevelingen	38
7.1 Conclusies	38
7.2 Aanbevelingen	38
8. Bibliografie/Literatuurlijst	39
9. Bijlagen	40
9.1 Bijlage A: Interviews ruwe data	40
Bijlage A1 Interviewvragen Fighting Poverty 1	40
Bijlage A2 Interviewresultaten Minima's	42
Bijlage A2A Interview Minima 1	42
Bijlage A2B Interview Minima 2	45
Bijlage A3 Interviewresultaten hulpverlenende instanties	47
Bijlage A3A Interview Werkpro	47
Bijlage A3B Interview Leger des Heils	49
Bijlage A3C Interview Kledingwinkel Leger des Heils	52
Bijlage A3D Interview WIJ-team Oosterpark	55
Bijlage A3E Interview Gemeente Groningen	58
9.3 Bijlage B: Testopzet	61
Bijlage B1 algemene inleiding	61
Bijlage B2: Uitgewerkte tekst van opdrachten aan proefpersonen	62
Bijlage B3: codeboek performance metriecken	64
Bijlage B4: te gebruiken vragenlijsten SUS & WAMMI	68
Bijlage B5: codeboek self-reported metriecken	70
9.4 Bijlage C Testresultaten	74
Bijlage C1 Resultaten Time on Task	74

Samenvatting

Om verduidelijking te geven over de geschreven tekst, is als toevoeging van de inleiding een al omleggende samenvatting geschreven, om zo het verslag kort te kunnen verduidelijken.

Ontwerpactiviteiten

De ontwerpactiviteiten die plaats hebben genomen tijdens dit onderzoek zijn:

- Interviews**
- Deskresearch**
- Fieldresearch**
- Coaching gesprekken voeren**
- Groepsvergaderingen**
- Verslagleggen van activiteiten**
- Planningen maken**
- Contact leggen met minima**
- Contact leggen met hulpverlenende instanties**
- Prototypen ontwerpen**
- Ideation schetsen ontwerpen**
- Biblionet experience voor laaggeletterden**
- Gesprekken opdrachtgever**
- Overleg**

Doelen

Dit project is gestart met als hoofddoel om minima makkelijker in contact te brengen met hulpinstanties en vervolgens ook hulp op maat te krijgen van deze instanties. Na het doen van vooronderzoek en het vastleggen van de centrale onderzoeksvraag. Zijn er op basis van kernbegrippen en aansluitend field en deskresearch een aantal ontwerpvoorwaarden naar voren gekomen, waar het uiteindelijke uitgewerkte prototype op is gebaseerd.

Om deze doelen te kunnen behalen is er veel overleg geweest met Jef Folkerts. Jef is de coach van deze projectgroep en heeft begeleiding gegeven daar waar het nodig was. Er zijn ook regelmatig gesprekken gevoerd met de opdrachtgever om meer inzicht te krijgen in de nog te ondernemen stappen binnen het project.

Er zijn gesprekken gevoerd en interviews afgelegd met de hieronderstaande hulpverlenende instanties:

- Biblionet**
- Leger des Heils**
- WIJ-team**
- Kledingwinkel Leger des Heils**
- WerkPro**
- Gemeente Groningen**

Door in gesprek te gaan met deze bovenstaande instanties is er meer duidelijkheid geschetst over waar de crux van de centrale onderzoeksvraag zat. Door interviews af te nemen met minima werd nogmaals dit verduidelijkt. Zij hebben precies kunnen vertellen wat

hun huidige situatie voor hun betekent en daarmee is er een beter beeld geschetst over de behoefte van de doelgroep.

Design thinking

Voor dit onderzoek is er gekozen voor de Design Thinking methode die stapsgewijs wordt doorlopen. De te volgen stappen staan hieronder beschreven. Per hoofdstuk wordt er aan het begin een korte introductie gedaan, die verdere toelichting geeft over die stap in de Design Thinking methode.

- Define**
- Research**
- Ideate**
- Prototype**
- Select**
- Implement**
- Learn**

Conceptualiseren

In de ideation fase zijn er verschillende methoden gebruikt om ideeën te genereren. De ideate methoden die zijn gebruikt zijn:

- Brainstorming**
- Mindmapping**

Op basis hiervan zijn er een aantal schetsen uitgewerkt, waarvan een van de schetsen werd uitgewerkt in als het uiteindelijke prototype.

Prototype

In deze fase is er een prototype uitgewerkt in het programma Axure9. Dit prototype is gebouwd op basis van alle ontwerpvoorwaarden die uit de tests zijn gekomen. De ontwerpvoorwaarden waren de grondlegging van deze webapplicatie.

Evalueren

Tijdens het evalueren is de ontworpen applicatie getest bij verschillende doelgroepen. Van alle geteste mensen waren er een aantal internationale studenten die de test gingen maken als 'laaggeletterde'. De internationals kunnen namelijk helemaal geen nederlands lezen en schrijven. Dit schetsen een realistisch beeld over hoe de doelgroep gebruik maakt van een applicatie wanneer ze volledig afhankelijk zijn van het visuele aspect binnen het prototype.

Conclusies en aanbevelingen

Door het testen met veel verschillende mensen is het al snel duidelijk geworden dat het prototype nog meer visueel had moeten worden dan dat het nu is. Ook kan de conclusie getrokken worden dat het onderwerp 'armoede' zo ontzettend breed is, het lastig is om een pad te kiezen waar te beginnen. Verandering is lastig wanneer je afhankelijk bent van regelingen in de overheid.

1. Inleiding

De gemeente Westerkwartier is het project Fighting Poverty gestart om de armoede in de gemeente terug te dringen. De opdrachtgever zou graag beter in beeld willen krijgen waar de kern van deze probleemstelling ligt. Waarom leven er mensen in een land als Nederland in armoede en waar ligt dat aan? Wat beweegt deze mensen, waar liggen hun behoeften en wat willen ze?

Ook heeft de opdrachtgever duidelijk aangegeven dat er vaak en veel dubbel werk wordt gedaan. De minima moet vaak meerdere malen dezelfde informatie verstrekken, terwijl dit volgens de opdrachtgever veel makkelijker zou moeten kunnen. De gemeente Westerkwartier werkt samen met Forus. Tijdens het onderzoek is er verder niets gedaan met het forum van Forus. De opdrachtgever vond het namelijk prettig dat er met een frisse blik naar het project gekeken werd.

In dit verslag staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

Hoe kan het voor minima makkelijker worden gemaakt om in contact te komen met hulpinstanties en vervolgens effectieve hulp te krijgen?

Bij het uitwerken van deze onderzoeksvraag kwam al snel naar voren dat kernbegrippen als *schaamte* en *laaggeletterdheid* een grote rol spelen. Op basis van deze begrippen zijn er interviews afgenomen onder de minima en zijn er wetenschappelijke stukken in de literatuur onderzocht door middel van deskresearch.

Door met de minima zelf en de hulpverlenende instanties te praten is er nog meer ingezoomd op deze kernbegrippen. Wat erg opviel tijdens de interviews was dat er niet een standaard uiterlijk is een minima. Een minima is niet altijd de zwerver in de kapotte kleren, maar kan ook zomaar de buurman zijn. Ook viel het op dat de hulpverlenende instanties minima vertrouwen. medewerker X van het Leger des Heils zegt tijdens het interview: 'Mogen mensen wel misbruik maken van ons vertrouwen, ach het zij zo. Wie ben ik om over iemand te oordelen.'

2. Define

In de define fase is er ingezoomd op de probleemstelling. Wat is de huidige situatie en wat zou de gewenste situatie zijn voor deze doelgroep. In dit hoofdstuk wordt naast het in kaart brengen van de kernbegrippen, ook de centrale onderzoeksvraag geformuleerd. Alles wat er beschreven wordt in dit hoofdstuk is ter voorbereiding op het onderzoek wat erna zal volgen.

2.1 Beschrijving van de huidige situatie

Nederland is over het algemeen een welvarend land, zeker als we het vergelijken met derde wereld landen. Ondanks dat we het zo goed hebben in Nederland, zegt de opdrachtgever 'gemeente Westerkwartier' dat armoede in Nederland nog echt een grote rol speelt. De gemeente westerkwartier zegt dat er in Nederland 660.000 mensen onder de armoedegrens leven. Zelf heeft de gemeente Westerkwartier al veel onderzoek gedaan naar de huidige problematiek. Ondanks dat er veel hulpverlenende instanties zijn, zijn er toch nog ontzettend veel mensen die onder deze armoedegrens leven en niet weten waar ze moeten zijn voor hulp.

In de huidige situatie komt het er op neer dat er veel hulp is, maar deze hulp niet altijd efficiënt geboden wordt. Het duurt soms te lang om minima te helpen omdat bijvoorbeeld de aanmeldprocedure en regelgeving bij elke instantie weer anders is, dit zorgt voor veel dubbel werk. Minima en de hulpinstanties leven als het ware langs elkaar heen.

2.2 Probleem omschrijving

De problemen onder de doelgroepen moeten beter in kaart worden gebracht door middel van onderzoek. Zowel bij de mensen die onder de armoedegrens leven als bij de hulpinstanties. Waar zitten de problemen? Waar worden die door veroorzaakt en is de gewenste situatie haalbaar?

De gemeente Westerkwartier werkt samen met veel verschillende hulpinstanties. Er wordt aangegeven dat iedere hulpinstantie een eigen protocol heeft in relatie tot de hulpbehoevende. Dit geldt ook voor gemeenten. Iedere gemeente voelt zich uniek en binnen elke gemeente speelt ook weer andere problematiek. Het is volgens gemeente Westerkwartier dus niet altijd vanzelfsprekend dat gemeenten ook samenwerken.

Ook speelt het vertrouwen onder de minima een grote rol. Als een minima bijvoorbeeld recht heeft op bepaalde regelingen bij de gemeente, dan worden er bij wijze van spreken alle tandenborstels in huis gecontroleerd om te valideren of die personen ook daadwerkelijk in aanmerking komen voor bepaalde voorzieningen. Minima moeten dus veel persoonlijke informatie delen met instanties om effectieve hulp te krijgen.

De groep laaggeletterden en digibeten wordt ook nog genoemd omdat er volgens de gemeente westerkwartier ook te weinig rekening wordt gehouden met die doelgroep.

Er zijn veel verschillende kleine en ook grote instanties die hulp verlenen, maar omdat alle protocollen voor het verkrijgen van hulp zo uiteenlopen is het belangrijk om te weten te

komen waar het probleem onder deze doelgroep precies ligt. Niet alleen minima komen hierin naar voren maar ook de hulp instanties.

Hoe kunnen we deze beide partijen samen krijgen om de armoede in Nederland terug te dringen?

De opdrachtgever heeft expliciet aangegeven dat er een digitaal interactief platform moet komen. Er zijn hier een aantal richtingen in zoals; een online platform waarbij minima en hulpinstanties samengebracht worden, als er expliciet een digitaal interactief platform moet komen dan moet er natuurlijk rekening gehouden worden met zowel laaggeletterden, als digibeten. Een ieder die te maken heeft met armoede en graag geholpen wil worden moet makkelijk van het systeem gebruik kunnen maken.

2.3 De gewenste situatie

Voordat er oplossingen kunnen worden ontwikkeld, is het belangrijk om te kijken wat er niet goed gaat en te kijken hoe de dingen wel zouden moeten. Het hoofddoel is natuurlijk de armoede in Nederland terugdringen.

Omdat het voor de mensen in de armoede moeilijk is om met de juiste hulpinstanties in contact te komen, is het belangrijk dat deze mensen zich geholpen voelen en weten waar ze de juiste hulp kunnen krijgen.

Voor de gemeente Westerkwartier is het belangrijk dat het contact tussen de verschillende instanties soepel verloopt. Ook is het belangrijk voor de gemeente dat het contact tussen minima en de hulpinstantie goed verloopt. De ideale situatie zou zijn dat er zo weinig mogelijk bureaucratie ontstaat en zo weinig mogelijk dubbel werk gedaan wordt. Het zou voor de instanties makkelijk moeten zijn om samen te werken en inzicht te krijgen in elkaars werk.

2.4 Doelgroep

Het woord '**Minima**' is al een aantal keer gevallen in dit verslag. De minima zijn ***Personen of gezinnen die moeten leven van een zeer laag inkomen ("Minima", 2017)***

Naast Minima wordt er ook gefocust op de hulpverlenende instanties. Met behulp van informatie van deze doelgroep kunnen we minima beter helpen met het uiteindelijke digitaal interactieve prototype.

Instanties die hulp bieden aan mensen die onder de armoedegrens leven zijn instanties als; de voedselbank, Leger des Heils, Humanitas en natuurlijk de gemeente zelf. De gemeente is de grootste hulpverlener als het aankomt op het verstrekken van uitkeringen.

2.5 Centrale onderzoeksvraag

Nu de beschrijving van de huidige situatie, de probleemomschrijving, de gewenste situatie en de doelgroepen duidelijk zijn, is er een centrale onderzoeksvraag opgesteld. De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt:

Hoe kan het voor minima makkelijker worden gemaakt om in contact te komen met hulpinstanties en vervolgens effectieve hulp te krijgen?

Deze onderzoeksvraag is rechtstreeks afgeleid uit het vooronderzoek wat gedaan is in de 'Define' fase. *contact en effectieve hulp* zijn uiterst belangrijke aspecten die aan het licht zijn gekomen tijdens het vooronderzoek.

Om antwoord te kunnen geven op de centrale onderzoeksvraag is het verzamelen van relevante literatuur en het doen van veldonderzoek noodzakelijk.

2.6 Kernbegrippen

Nu de centrale onderzoeksvraag duidelijk is zijn er kernbegrippen opgesteld om deze nader te kunnen onderzoeken. De begrippen die in de centrale onderzoeksvraag direct al naar voren komen zijn; gemak, contact en (hulpverlenende)-instanties. Om tot goede onderzoeksresultaten te komen zijn er combinaties van de hiervoor genoemde begrippen gemaakt en opgesteld als kernbegrippen van het uiteindelijke onderzoek. Deze zijn hieronder terug te vinden en zijn een ondersteuning voor het daaropvolgende onderzoek.

Hulpverlening en minima

Volgens de opdrachtgever van de gemeente Westerkwartier worden er verschillende problematische constateringën ondervonden in het contact tussen de minima en de hulpverlenende instanties. Deze problematiek zou in kaart gebracht moeten worden door het doen van deskresearch en het afnemen van interviews bij de desbetreffende instanties en de minima.

Contact tussen instantie en minima

Ook wordt er door de gemeente Westerkwartier verteld dat het contact tussen de onderlinge instanties niet goed verloopt. De hulpverlening heeft geen inzicht in elkaars werk, waardoor de communicatie stroef verloopt. Dit kan onderzocht worden door het afnemen van interviews.

Schaamte en de minima

Schaamte speelt een rol onder de minima. De gemeente Westerkwartier verteld dat deze doelgroep veel schaamte ervaren tijdens het zoeken naar hulp. Het is voor hen moeilijk om de stap te zetten naar een hulpverleningsinstantie. Wellicht is de drempel voor sommige minima nu nog te hoog. Dit kan ook voor communicatieproblemen zorgen. Tijdens het onderzoek kan er gekeken worden naar wat schaamte precies inhoudt en wat dat doet met een persoon. Dit kan zowel onderzocht worden door deskresearch als het houden van interviews met de doelgroep en de hulpverlenende instanties.

Vertrouwen en de minima

Gemeente Westerkwartier vertelt dat er mensen zijn die controleren of de minima wel recht heeft op de dingen die ze kunnen krijgen. De minima moet daarnaast vaak veel dubbel werk opleveren wat volgens Westerkwartier erg onhandig is. Dit zou beter moeten kunnen. Zelf werd er geconstateerd dat dit een groot raakvlak kan hebben op het vertrouwen van de minima. Heeft de minima vertrouwen in de hulpverlening en voelen ze zich ook geholpen? Deze vragen kunnen goed onderzocht worden door middel van een interview. Wanneer de mensen in de minima recht hebben op een bijstandsuitkering zitten er veel consequenties aan vast en moet er veel privacy blootgegeven worden om daadwerkelijk deze uitkering verstrekt te krijgen van de gemeente. Hoe kan dit anders? Hoe kan de minima weer vertrouwen krijgen in de hulpverlening?

Laaggeletterdheid

Naast dat de minima een grote rol speelt, is laaggeletterdheid bij de gemeente Westerkwartier ook een groot begrip. Laaggeletterdheid is een term voor mensen die grote moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Mensen die laaggeletterd zijn, zijn geen analfabeten. Ze kunnen wel lezen en schrijven, maar beheersen niet het eindniveau vmbo of niveau mbo-2/3. (Stichting Lezen en Schrijven, 2017.)

Mensen die laaggeletterd zijn hebben onder meer moeite met:

- Formulieren invullen (zorgtoeslag, belasting, etc.).
- Straatnaamborden lezen, reizen met openbaar vervoer.
- Voorlezen aan (klein)kinderen.
- Pinnen en digitaal betalen.
- Werken met de computer, solliciteren.
- Begrijpen van informatie over gezondheid en zorg.

De kernbegrippen zoals hierboven beschreven zullen in het onderzoek nader onderzocht en toegelicht worden door middel van deskresearch, fieldresearch en interviews.

3. Research

Wat centraal staat in dit hoofdstuk is het onderzoek. Het onderzoek zal een beter beeld geven van de situatie, en uiteindelijk de probleemstelling beter moeten kunnen omschrijven.

3.1 Deskresearch/Literatuuronderzoek

Om antwoord te kunnen geven op de centrale onderzoeksvraag, is er desk- en fieldresearch gedaan. Ook zijn er interviews afgenomen op basis van de kernbegrippen die in *hoofdstuk 2.6* omschreven zijn. In dit hoofdstuk worden eerst de resultaten van het literatuuronderzoek weergegeven en daarna de resultaten van de interviews. Als laatste worden de ontwerpvoorwaarden weergegeven die ontworpen zijn op basis van het literatuuronderzoek en de interviewresultaten.

3.1.1 Contact tussen instanties en minima

Omdat de gemeente Westerkwartier heeft omschreven dat de communicatie tussen de hulpverlenende instanties en de minima niet optimaal verloopt is dit een belangrijk kernbegrip in dit onderzoek. Omdat de hulp eventueel anders aangepakt zou moeten worden is hier deskresearch over gedaan.

Uit de deskresearch blijkt dat het contact tussen de overheidsinstanties en minima niet altijd even soepel verloopt en **Ontwerpvoorwaarde: dat er een omvangrijk niet-gebruik is van de financiële voorzieningen die de overheid biedt.** (Directie Wijk & Stad 2004) Uit het onderzoek blijkt dat hier een aantal redenen voor zijn;

Er kan bijvoorbeeld een geringe behoefte of **gebrek aan kennis** zijn. Verder worden er ook **verkeerde inschattingen gemaakt van het financiële voordeel.** Ook worden grote psychosociale lasten zoals bureaucratische rompslomp, schending van privacy en sociale stigmatisering of gevoelens van schaamte en afhankelijkheid genoemd. Verder roepen de vele financiële onderzoeken naar inkomen veel weerstand op vanwege het gevoel van privacy schending. (Directie Wijk & Stad, 2004.)

Mensen die hulpbehoevend zijn schakelen vaak te laat hulp in. Volgens Marry Mos de secretaris van Armoedecoalitie Utrecht schakelen mensen vaak te laat hulpverlening in. **Ontwerpvoorwaarde: “Het gevoel van schaamte is groot. Mensen durven vaak niet om hulp te vragen. Tegen de tijd dat hulpverlening er bijkomt, is het te laat. Dat zie je bij schulden ook.”** (RTL, 2018). **Het is van groot belang dat er op tijd hulp beschikbaar is. Hoe eerder iemand met problematische schulden in contact komt met de gemeentelijke schuldhulpverlening, hoe makkelijker je een oplossing vindt en hoe lager de kosten zijn.** (*Sociaaleconomische verschillen: hoe dichten we de kloof?* , 2019).

Er komt ook naar voren dat mensen in armoede het moeilijk hebben met het vinden van informatie voor het verbeteren van hun levensomstandigheden. Dit duidt erop dat mensen in armoede een plek moeten hebben die hen deze informatie verschaft en dat ze geholpen worden met hun financiële situatie. (Marker, P. 2002)

In het artikel ICT for Poverty Reduction wordt gezegd dat er geen gebrek mag zijn aan informatie die vitaal is voor de levensomstandigheden. Het is belangrijk dat de informatie beschikbaar is voor de doelgroep en dat het goed te begrijpen is. Ook mogen er geen kosten verbonden zitten voor het toegang krijgen tot deze informatie, het gaat immers om arme mensen. Volgens het artikel zijn er drie factoren belangrijk bij de toegankelijkheid van informatie voor mensen die in armoede leven. (Gerster, R. 2003.)

-Connectiviteit —> Zijn de services beschikbaar?

-Betaalbaarheid —> Kunnen de potentiële gebruikers het wel betalen om toegang te krijgen tot de informatie?

-Geschiktheid —> Hebben de potentiële gebruikers de benodigde skills om toegang te krijgen tot de informatie?

In het artikel *The significance of information and communication technologies for reducing poverty* komt ook wederom weer naar voren dat mensen in armoede het moeilijk hebben met het vinden van informatie voor het verbeteren van hun levensomstandigheden. Dit duidt erop dat mensen in armoede een plek moeten hebben die hen deze informatie verschaft en dat ze geholpen worden met hun financiële situatie. (Marker, P. 2002)

In gemeenschappen waar informatie heel toegankelijk is en waar communicatie heel makkelijk is kunnen organisaties en instanties veel efficiënter en transparanter te werk gaan. Dit betekent dat ook instanties en organisaties die zich inzetten om armoede op te lossen beter te werk kunnen gaan en hun kwaliteit kunnen verbeteren. Het beter verschaffen van informatie om armen te helpen en het beter communiceren met arme mensen zijn essentieel in het oplossen van armoede. Hoewel het essentieel is, betekent het niet dat het de armoede zal oplossen. De informatie en communicatie zijn componenten van een veel groter probleem. (Marker, P. 2002)

3.1.2 Contact tussen instanties

Volgens de gemeente westerkwartier verloopt het contact tussen de instanties en de minima niet goed. Hier is verder onderzoek naar gedaan in het afnemen van interviews. Deze zijn verderop in dit verslag te lezen.

3.1.3 Schaamte en de minima

Schaamte is een groot onderdeel in de zoektocht naar hulp. **Ontwerpvoorwaarde: Er zijn een aantal problemen en één van deze problemen is het contact en het op tijd in contact komen met de juiste hulp, terwijl juist dit zo cruciaal is.**

Volgens nobelprijswinnaar Amartya Sen (1993), is de absolute grondslag in elke gemeenschap de schaamte die resulteert van het niet mee kunnen doen met de gemeenschap of society. De schaamte resulteert in psychologische en sociale consequenties en daardoor kunnen mensen zelf-destructief of anti-sociaal gedrag gaan vertonen. Arme mensen schamen zich en voelen zich beschaamd. Er zijn bewijzen dat arme mensen minder kansen hebben en sociaal buitengesloten worden en schaamte speelt daarbij een hoofdrol. Schwarz et al. (2009) zegt bijvoorbeeld dat de reden dat Gabon kinderen minder vaak ingeënt worden is, dat de moeder zich schaamt voor de armoede en niet met haar kind met vieze kleren gezien wil worden. (Leemamol, M. 2010) Verder beaamt het boek *“Poverty and Shame: global experiences* ook dat schaamte een hoofdrol speelt bij armoede over de hele wereld. **Ontwerpvoorwaarde: Veel mensen die met schaamte moeten dealen trekken zich terug en schamen zich om zich te laten zien.** (Leemamol, M. 2010)

Mensen vragen vaak te laat om hulp en één van de oorzaken hiervoor is dat zij zich schamen. (RTL, 2018) Voor sommige mensen is de verjaardagsbox de eerste armoederegeling die ze aanvragen, zegt armoede coördinator Mariska Jogems. *“Er is hier veel schaamtegevoel. Maar de verjaardag van je kind is zo belangrijk dat mensen dat gevoel opzij zetten en een aanvraag doen.”* (Pelgrim, C. 2018)

Er zijn op dit moment een aantal manieren waarop mensen omgaan met schaamte. Er zijn vier zogeheten CoSS measures voor het meten van hoe mensen dealen met schaamte. Deze vier CoSS measures zijn; **withdrawal**, **avoidance**, **attack on self** en **attack on others**. (Leemamol, M. 2010) (Martin, J. Dorahey. 2012).

3.1.4 Vertrouwen en de minima

Het vertrouwen van de minima in de instanties speelt een grote rol. Zoals eerder genoemd wordt de overheid vaak als oorzaak van de slechte financiële status gezien. (Directie Wijk & Stad. 2004) Dit zorgt ervoor dat de minima de instanties niet vertrouwt of geen hulp wil tenzij het echt niet anders kan.

Ieder waarde uitgifte proces bestaat uit een aantal stappen waarvan het 'valideren' het controleren of iemand recht heeft op een specifieke uitkering er een is. Dit bleek eerder al uit gesprekken met de opdrachtgevers. **Ontwerpvoorwaarde: Je kunt je echter afvragen of het valideren niet beter helemaal achterwege gelaten kan worden omdat hierbij veel tijd en geld gemoeid wordt.** Dit blijkt ook uit recent onderzoek gedaan door de rijksuniversiteit Groningen. Er is geen verband tussen sanctionering en het nalevingsgedrag van uitkeringsgerechtigden. "Wie noten betaald krijgt apen in dienst" Uitkeringsinstanties die burgers wantrouwen en ze behandelen als potentiële fraudeurs, krijgen ook te maken met fraudeurs. (Hertogh, M. , Bantema, W., Weyers, H., Winter, H., & de Winter, P. 2018)

In de huidige beleidsdiscussie ligt de nadruk op het bestrijden van fraude. De achterliggende gedachte bij beleidsmakers is dat strenge straffen leiden tot meer naleving. Onze eerste verwachting is dat een sanctionerende handhavingstijl positieve samenhang vertoont met het nalevingsgedrag van uitkeringsgerechtigden. (Hertogh, M. , Bantema, W., Weyers, H., Winter, H., & de Winter, P. 2018) Maar is dat wel zo?

Het tegendeel wordt nogmaals bevestigd in een artikel gepubliceerd door RTL nieuws geschreven door Stephan Okhuijsen "uit de recente informatie en eerdere rapportages blijkt dat er jaarlijks tussen de 120 en 150 miljoen euro aan fraude ontdekt wordt. Dat is een stevig bedrag natuurlijk. Maar in 2016 werd er ruim 77 miljard euro aan de uitkeringen uitgegeven. De fraude is dus minder dan 0,2 procent van het totaal uitgekeerde bedrag. Daarbij komt dat niet al dat geld ook daadwerkelijk terugvloeit naar de staatskas. Het teruggehaalde deel varieert per jaar tussen de 40 en 60 procent." (Okhuijsen, 2017)

'Harde aanpak uitkeringsfraude werkt fraude juist in de hand' (Witteman, J. 2018)

3.1.5 Laaggeletterdheid

In Nederland hebben 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden. Dat staat gelijk aan 18%, dus ongeveer 1 op de 6 mensen in Nederland. Daarvan hebben bijna 1,8 miljoen mensen tussen de 16 en 65 jaar moeite met taal en/of rekenen. Meer dan de helft van deze groep is autochtoon. (Stichting Lezen & Schrijven, 2017.)

Laaggeletterdheid is een term voor mensen die grote moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Mensen die laaggeletterd zijn, zijn geen analfabeten. Ze kunnen wel lezen en schrijven, maar beheersen niet het eindniveau vmbo of niveau mbo-2/3. (Stichting Lezen & Schrijven, 2017)

Mensen die laaggeletterd zijn hebben onder meer moeite met:

- Formulieren invullen (zorgtoeslag, belasting, etc.)
- Straatnaamborden lezen, reizen met openbaar vervoer
- Voorlezen aan (klein)kinderen
- Pinnen en digitaal betalen
- Werken met de computer, solliciteren
- Begrijpen van informatie over gezondheid en zorg

In het artikel “The Importance of Choice Design for Low Literate User Experience” wordt gezegd dat mensen die laaggeletterd zijn, vaak neigen naar beelddenken in plaats van in tekst denken. Verder wordt er ook gezegd dat er tests gedaan zijn met laaggeletterden. De laaggeletterden waren in staat om complexe taken uit te voeren op een webshop. Ze maken keuzes op basis van visuele attributen en niet op basis van de tekst. Verder wordt er gezegd dat het erg belangrijk is om de architectuur van keuzemogelijkheden goed te ontwerpen. De resultaten van die onderzoek zeggen dat een “**SERP-design**” de user experience van een laaggeletterde verbetert. (Harper, L. 2013) Een SERP-design betekent eigenlijk niks meer dan dat er goed op de SEO wordt gefocust. (Haas, T, 2019)

In het artikel “Reading and navigational strategies of Web users with lower literacy skills” wordt gezegd dat **Ontwerpvoorwaarde: grote stukken tekst zoveel mogelijk vermeden moeten worden.** Verder hebben laaggeletterden en mensen die weinig ervaring op het internet hebben vaak ook een klein zichtveld. Zij zien content wat te ver naar boven, naar onder of naar de zijkanten staat vaak minder goed. **Ontwerpvoorwaarde: Een ander probleem is dat laaggeletterden vaak sneller tevreden zijn met de informatie die zij nodig zijn, daarom hebben zij meer succes op websites die hun content kort en to the point houden.** Een andere groep laaggeletterden probeerde volgens het artikel het lezen wat ze moesten doen te minimaliseren door vooral op links te klikken, maar hierdoor werd er belangrijke informatie geskippt, **Ontwerpvoorwaarde: probeer de informatie op de website zo lineair mogelijk weer te geven zodat ze niet verdwalen.** Wanneer de tekst in meerdere kolommen verscheen, werden de laaggeletterden al veel meer afgeleid dan wanneer de tekst in één kolom stond. **Ontwerpvoorwaarde: Tot slot is het belangrijk om de zoekfunctie weg te laten. De reden hiervoor is dat laaggeletterden vaak al moeite hebben met het invullen van de zoekfunctie, maar ook moeite hebben met de resultaten die er getoond worden. In de test die zijn gedaan bij dit onderzoek bleek dat wanneer laaggeletterden gedwongen werden om de zoekfunctie te gebruiken dat zij alleen keken naar de titels van de resultaten, maar niet naar de inhoud.** (Summers, K. 2006)

De richtlijnen voor het ontwerpen van een website voor laaggeletterden zijn volgens het artikel als volgt: (Summers, K. 2006)

- Laat de informatie lineair zien, elimineer “wayfinding” zo veel mogelijk.
- Plaats de belangrijkste informatie als eerste in de context binnen in een lineair informatie pad.
- Schrijf de teksten op een groep 7-8 leesniveau zodat het makkelijk te begrijpen is.
- Houd alle tekst kort.
- Gebruik een enkele kolom en gebruik zo weinig mogelijk links en call-to-actions die het lineaire pad verstoren.

- Gebruik zo min mogelijk links binnen een pagina, gebruik alleen links om de user te begeleiden als hij op de verkeerde plek zit.
- Laat de navigatie eruit zien en werken als een navigatie.
- Creëer een duidelijk signaal van waar de user zich bevindt.
- Gebruik standaard link-mockup. Gebruik geen pop-ups, geen rollovers en geen nieuwe tabbladen.
- Laat de informatie en relaties op een grafische wijze of door middel van animaties. (Summers, K. 2006)

3.2 Interviewresultaten

In dit hoofdstuk worden alle interviewresultaten weergegeven. Deze resultaten zijn op basis van gesprekken met verschillende instanties. In de tekst zullen veelal verwijzingen staan naar de uiteindelijke interviews die afgelegd zijn.

3.2.1 Contact tussen instanties en minima

In *Bijlage A2A* wordt gezegd dat het contact met de gemeente redelijk verloopt, maar het contact met de instantie die de Wajong-uitkering betaald verloopt erg moeilijk. In *Bijlage A2C* wordt ook gezegd dat het contact met het UWV altijd moeizaam verloopt. Verder wordt er in *Bijlage A2B* gezegd dat *“de instanties altijd achter de broek aan gezeten moeten worden en heel veel informatie nodig zijn, wat het gevoel geeft van privacy inbreuk”*.

In *Bijlage A2A* wordt **Ontwerpvoorwaarde:** in het interview met de minima gezegd dat er veel **“potjes”** zijn waar gebruik van gemaakt kan worden, maar dat het niet erg overzichtelijk is wat dit nou is en waar dit te vinden is. Er wordt contact opgenomen met het WIJ-team voor meer informatie, volgens de minima weten zij alles over bij wie ze moeten zijn. Dit wordt ook door een andere minima bevestigd in *Bijlage A2B* en *Bijlage A2D*.

Ontwerpvoorwaarde: Telkens komt het terug dat het contact niet soepel of zelfs moeizaam verloopt, dat er telkens opnieuw dingen ingevuld en opgestuurd moeten worden en dat er geen overzichtelijke weergave is van waar je hulp kan krijgen. Dit zorgt er allemaal voor dat het contact tussen de minima en de instanties slecht verloopt. Er wordt ook in elk interview gezegd in *Bijlage A2* dat de platformen waar hulp op wordt aangeboden moeilijk te begrijpen zijn.

Ontwerpvoorwaarde: In een ander interview met de minima kwam ook naar voren, dat als hij eerder om hulp had gevraagd, hij minder hoge schulden zou hebben. Een wens van deze minima was ook om meer geld tot zijn beschikking te krijgen vanuit de uitkering, om eens wat leuks te doen. De hulp die deze minima kreeg was voornamelijk vanuit het WIJ-team en de GKB.

3.2.2 Contact tussen instanties

Uit de gesprekken met de opdrachtgever blijkt dat het contact tussen de verschillende instanties ook niet altijd even soepel verloopt. Volgens de opdrachtgever is het moeilijk om samen te werken, omdat ze allemaal hun eigen procedures hebben.

Omdat Erwin van de gemeente Westerkwartier deze problematiek aangekaart is hier dieper op ingegaan in het onderzoek om te kijken waar dat precies aan ligt. Om deze probleemstelling nog beter in kaart te krijgen zijn er interviews afgelegd met de gemeente Groningen en meerdere hulpverlenende instanties.

Wat uit deze interviews geconcludeerd kan worden is dat er niet direct problematiek is tussen de verschillende instanties, maar dat de problematiek waarschijnlijk ergens anders ligt.

Zo vertelt medewerker X van het Leger des Heils in *Bijlage A3B*, dat wanneer er een hulpvraag is zij dit of ter plekke proberen op te lossen of de hulpbehoevende door te verwijzen naar de instantie waar deze persoon beter geholpen kan worden.

De kern van alle communicatie in de Oosterparkwijk ligt bijvoorbeeld bij het WIJ-team. Dit is een team die hulp en zorg biedt op maat in elke wijk. Iedereen kan als het ware binnen komen lopen met een vraag en wordt zo verder geholpen. Dit hoeft niet alleen voor de minima te zijn maar kan iedereen zijn. Ook de gemeente Groningen beaamt dit. Deze communicatie verloopt over het algemeen verder prima.

Tijdens de interviews werd er namelijk nauwelijks nauwelijks gesproken over een slechte communicatie tussen de verschillende hulpverlenende instanties. Wel ontstaat er vaak onduidelijkheid tussen de verschillende instanties omdat er wetten zijn vanuit het rijk. Elke gemeente heeft namelijk een eigen budget en is hier ook zelf van in het beheer. Dit zorgt ervoor dat de hulpverlening niet altijd efficiënt is. Doordat deze efficiëntie er niet is, ontstaat er vaak en veel dubbel werk. Dit wordt ook beaamd door een van de minima's. Terwijl er over papierwerk werd gesproken spraken ze over vermoeidheid.

De Gemeente Groningen komt soms met plannen en of ideeën die niet toepasbaar zijn op alle instanties en/of mensen. Zo zegt Medewerker X van WerkPro dat er soms toch gevraagd wordt of deelnemers die daar onder begeleiding staan betaald werk kunnen doen. WerkPro weet echter heel goed dat deze persoon door de mentale toestand dat niet aankan. Hierna vertelt ze dat de gemeente daarnaast wel veel ruimte creëert.

het interview met medewerker X van de gemeente Groningen die te vinden is in *Bijlage A3E* zegt zij dat er geen persoonsgegevens gedeeld worden tussen instanties onder elkaar in verband met de AVG-wet. Dit maakt het erg moeilijk voor instanties om samen te werken met elkaar en inzicht te krijgen in elkaars werk.

De conclusie die getrokken kan worden uit de interviews tussen de verschillende instanties best goed verloopt. De kruis van dit verhaal zit eerder bij onduidelijkheid dan slechte communicatie.

Wat wel erg goed werkt op dit moment is het WIJ-team, dit is een opvangplek waar mensen die hulp nodig hebben doorverwezen worden naar de juiste instantie waar zij moeten zijn. Een soort van fysieke helpdesk. Uit de interviews met het WIJ-team blijkt dat veel mensen hun goed weten te vinden en dat er weinig problemen zijn met het doorverwijzen van mensen naar de juiste instantie. Vaak is het WIJ-team dus ook de plek waar de mensen voor het eerst binnenkomen om hulp te vragen. **Ontwerpvoorwaarde: Dit bewijst dat er een plek nodig is voor mensen om te worden doorverwezen. Er zijn op moment zoveel instanties die hulp bieden met allemaal hun eigen bureaucratie en hun eigen regels en procedures. Het is voor een minima erg lastig om dit allemaal zelf uit te zoeken.**

3.2.3 Schaamte en de minima

In *Bijlage A3B* is te vinden dat medewerker X **Ontwerpvoorwaarde: zegt dat schaamte de drempel verhoogt voor minima om hulp te vragen. Zij hoopt dat een tussenstap er voor zou kunnen zorgen dat de schaamte misschien voor een deel weggenomen**

wordt. Ook medewerker Y zegt in *Bijlage A3C* dat schaamte een groot probleem is en dat zij de mensen zoveel mogelijk het gevoel probeert te geven dat ze altijd welkom zijn en om hulp kunnen vragen. Zij probeert zoveel mogelijk met de mensen te praten en ook zij zegt dat wanneer de schaamte drempel weggenomen zou kunnen worden mensen sneller geholpen kunnen worden.

Zoals eerder is te lezen, is het WIJ-team een plek waar de meeste mensen voor het eerst binnen komen. Ook zeiden bijna alle geïnterviewde minima's dat wanneer zij ergens niet uitkomen, ze naar het WIJ-team gaan. In *Bijlage A3D* wordt er nogmaals door X (2019) van het WIJ-team gezegd dat zij veel schaamte tegenkomt en dat ze daar iets aan proberen te doen door mensen te complimenteren wanneer zij toch de stap maken om hulp te vragen. Medewerker X zegt dat zij het schaamte probleem op een schaal van 1 tot 10 met een 8 becijfert. Dit geeft aan dat het schaamte probleem erg groot is.

In *Bijlage A3E* is te vinden dat *medewerker X* van de gemeente Groningen verteld dat zij alle hulpvragen van mensen proberen te beantwoorden. Uit het gesprek met X kwam ook al heel snel dat mensen zich schamen om naar de GKB te moeten. Zij denken vaak dat dit alleen is voor mensen in de schulden en niet zozeer voor iedereen met een hulpvraag. De minima heeft al heel snel een vooroordeel klaar over de GKB. Zij associëren de GKB met schulden. Daardoor krijgt dit een negatieve lading en zien ze de GKB niet als een hulpverlenende, maar als iets wat moet.

3.2.4 Vertrouwen en de minima

Uit de deskresearch komt voort dat de hulpinstanties soms methodes van valideren en controleren hanteren, waardoor het vertrouwen van de minima minder wordt. In *Bijlage A2A* zegt X dat ze de instanties waar ze contact mee heeft wel vertrouwt, maar dat zij wel erg vaak dezelfde bewijzen moet leveren en duizenden kopietjes moet maken, terwijl ze al heel weinig geld heeft. Verder zegt zij ook dat het vertrouwen groeit naarmate je vaker bij een instantie komt en de mensen beter leert kennen. In *Bijlage A2B* is ook te vinden dat de minima zegt dat er onnodig veel dubbel werk gedaan moet worden en dat de instanties veel achter de broek aan gezeten moeten worden.

De instanties constateren soms ook dat de minima's de instanties niet vertrouwen. Zo zegt Medewerker X van Werkpro in *Bijlage A3A* dat zij wel eens gehoord heeft dat mensen zeiden dat ze de gemeente niet vertrouwen.

Bij het Leger des Heils zeggen ze dat vertrouwen van twee kanten moet komen. In *Bijlage A3B* wordt gezegd dat wanneer iemand denkt hulp nodig te hebben, dat diegene dat gewoon krijgt. "Als er misbruik van gemaakt wordt, wie zijn wij dan om daarover te oordelen." Medewerker X zegt in *Bijlage A3C* dat het vertrouwen sterk afhangt van het feit of er een klik is of niet.

Ontwerpvoorwaarde: Het vertrouwen is een minder belangrijke factor dan schaamte, wel is het zo dat de vele controles juist het gevoel geeft dat de instantie de minima's niet vertrouwen.

3.2.5 Laaggeletterdheid

Volgens de opdrachtgever zou er ook een redelijke groep mensen zijn die laaggeletterd zijn of een laag niveau van lezen hebben. Dit heeft ook effect op de manier waarop ze met digitale producten werken.

Twee van de groepsleden zijn naar een bijeenkomst voor laaggeletterden gegaan, hier werd er al voor het eerst contact gelegd met Marica de Weerd van Biblionet in Groningen. De bijeenkomst ging vooral over gemeentebestuur, maar wel is er gepraat met een aantal mensen waaronder Marica. De mensen waarmee is gepraat gaven aan dat laaggeletterden ook veel moeite hebben met digitale producten als smartphones en dergelijk, maar dat veel wel een smartphone in bezit hebben. In het interview met medewerker X (2019) van de gemeente Groningen werd het nogmaals bevestigd dat laaggeletterden vaak wel een communicatiemiddel bezitten en voornamelijk visueel georiënteerd zijn.

Een aantal leden van de groep hebben een Virtual Reality Experience gedaan bij Biblionet waarbij men in de huid kon kruipen van een laaggeletterde. De conclusie die hier is uit getrokken kan worden is, dat laaggeletterden dus wel kunnen lezen maar de context van een tekst niet begrijpen. **Ontwerpvoorwaarde:** Volgens Marica de Weerd (2019) van Biblionet kunnen laaggeletterden wel met een smartphone overweg, door middel van trial en error. Verder zei ze ook dat weinig tekst, grote iconen en symbolen en voorlees opties het veel makkelijker maken voor laaggeletterden. Daarnaast benadrukte Marica nogmaals dat schaamte een hele grote rol speelt bij laaggeletterden. Velen van hen durven niet te zeggen dat zij moeite hebben met lezen, maar hulpverleners durven vaak ook niet te vragen of iemand moeite heeft met lezen. (Marica de Weerd, 2019)

Uit drie van de vier interviews met de minima in *Bijlage A2* **Ontwerpvoorwaarde:** blijkt dat velen moeite hebben met online platformen en technologie. Alhoewel dit geen laaggeletterden zijn, is het alsnog belangrijk om dit mee te nemen in het ontwerp en ervan uit te gaan dat de doelgroep geen geavanceerde gebruikers zijn. (Interviews bijlage A2, 2019)

3.3 Conclusie & Ontwerpvoorwaarden

In dit gedeelte van het rapport komen de conclusie en de ontwerpvoorwaarden naar voren. Deze conclusie en ontwerpvoorwaarden zijn leidend voor het uiteindelijke prototype.

3.3.1 Conclusie

Uit het literatuur-en veldonderzoek is gekomen dat een aantal factoren de communicatie verhinderen. Zo is er op dit moment veel schaamte waardoor mensen te laat om hulp vragen. Verder kan er een geringe behoefte of gebrek aan kennis zijn. Ook worden er verkeerde inschattingen gemaakt van het financiële voordeel en zijn er psychosociale lasten zoals bureaucratische rompslomp, schending van privacy, sociale stigmatisering of gevoelens van afhankelijkheid. Verder roepen de vele financiële onderzoeken naar inkomen veel weerstand op vanwege het gevoel van privacy schending.

Het is belangrijk dat de mensen op tijd in contact komen met de hulpverleners, dat gebeurt op dit moment niet. Schaamte en vertrouwen spelen hierbij een rol, maar ook de informatieverschaffing is niet duidelijk genoeg voor de mensen die hulp nodig zijn. Om de mensen en instanties dichterbij elkaar te brengen moet de communicatie verbeterd worden

tussen minima's en instanties. Om dit te verbeteren wordt er gefocust op een aantal factoren namelijk:

- De schaamte drempel moet omlaag, zodat mensen sneller om hulp durven te vragen.
- De bureaucratische rompslomp moet verminderd worden.
- Het vertrouwen moet van beide kanten verbeterd worden. De instanties moeten niet zo wantrouwig zijn, maar de minima's ook niet.
- De informatieverschaffing moet duidelijker en overzichtelijker, dit is cruciaal.
- De informatieverschaffing moet voor iedereen duidelijk zijn en te begrijpen zijn, dus ook voor laaggeletterden.
- Het is belangrijk rekening te houden met laaggeletterden en mensen die heel weinig ervaring hebben met technologie.

3.3.2 Ontwerpvoorwaarden

Ontwerpvoorwaarde	Ontwerpspecificaties
De webapplicatie moet voor de gebruiker een hoge mate van anonimiteit bevatten. De gebruiker moet ten alle tijden het gevoel krijgen dat zijn persoonsgegevens veilig zijn. (deskresearch en interviews)	Een tutorial van de webapplicatie legt uit hoe er met de gegevens om wordt gegaan en hoe de website werkt. Deze tutorial kan zo vaak bekeken worden als iemand zelf wil.
De webapplicatie moet voor de gebruiker makkelijk en overzichtelijk inzicht geven in persoonlijke voorzieningen. (3.1.1 contact tussen minima en instanties, deskresearch) (3.2.1 contact tussen minima en instanties, interviews)	Informatie moet lineair worden weergegeven zodat de gebruiker niet verdwaald. Ook moet de gebruiker visueel begeleid worden met behulp van symbolen en iconen om zo bij de juiste persoonlijke voorzieningen te komen.
De webapplicatie moet overzichtelijke informatie verschaffen over bij welke hulpinstantie de gebruiker terecht kan met zijn problemen. (3.1.1 contact tussen minima en instanties, deskresearch) (3.2.1 contact tussen minima en instanties, interviews)	De informatie moet lineair weergegeven worden en het pad naar de hulpinstanties ook. De gebruikers mogen niet verdwalen.
De gebruiker moet hulpinstanties makkelijk kunnen vinden. (3.2.2 contact tussen instanties)	De gebruiker moet hulpinstanties makkelijk kunnen vinden aan de hand van locatiebepaling, postcode of stad.
De webapplicatie moet in samenspraak met hulpinstanties minimale validatie en controles bevatten. (3.1.4 vertrouwen en de	De webapplicatie toont alleen regelingen waar je recht op hebt, dit is al een vorm van validatie. Verder kan er achteraf ook nog

minima)	door een mens gekeken worden of het daadwerkelijk goed is gegaan.
In de webapplicatie moet er in hoge mate rekening worden gehouden met laaggeletterden. (3.1.5 Laaggeletterden) (3.2.5 Laaggeletterden)	Informatie en tekst wordt kort en bondig weergegeven. Er wordt ook gebruik gemaakt van spraakondersteuning.
De gebruiker moet via de webapplicatie makkelijk in contact kunnen komen met hulpinstanties.(Gesprekken met de opdrachtgever) (3.1.1 contact tussen minima en instanties, deskresearch) (3.2.1 contact tussen minima en instanties, interviews)	De gebruiker kan chatten en bellen met de betreffende hulpinstanties.
De webapplicatie moet mensen stimuleren om op tijd hun aanvragen te regelen. (3.1.1 contact tussen minima en instanties, deskresearch) (3.2.1 contact tussen minima en instanties, interviews) (3.1.2 schaamte bij de minima, deskresearch)	De webapplicatie moet een beloning toekennen als iemand ver voor de verstreken datum zijn zaken regelt.
De webapplicatie moet gericht zijn op de doelgroep minima. (Opdrachtgever)	Er moeten instanties en regelingen voor mensen die onder de armoedegrens leven op de webapplicatie komen te staan.
De webapplicatie moet gericht zijn op de doelgroep laaggeletterden. (Opdrachtgever)	De webapplicatie moet geen grote teksten hanteren, maar vooral iconen. Verder moet er een voorleesfunctie aanwezig zijn en moet er zoveel mogelijk visueel gemaakt worden. Er mogen geen moeilijke interacties in de webapplicatie zitten. Er moet een taalniveau van groep 8 gehanteerd worden. Er mogen niet te veel call-to-actions gebruikt worden zodat de gebruiker niet afgeleid wordt. Er mag geen zoekfunctie in de webapplicatie zitten, dit zorgt ervoor dat laaggeletterden zich minder goed kunnen

	oriënteren op de website.
De webapplicatie moet gericht zijn op alle geslachten. (Opdrachtgever)	Er moet een taal gehanteerd worden die zich op alle geslachten richt.
De webapplicatie moet simpel te bedienen zijn. (Opdrachtgever) (3.1.1 contact tussen minima en instanties, deskresearch) (3.2.1 contact tussen minima en instanties, interviews)	De webapplicatie is op een simpele manier ingericht en is straight to the point. Er zijn hiervoor een aantal interactieprincipes gehanteerd. 1. Consistentie 2. Waarneembaarheid 3. Leerbaarheid 4. Voorspelbaarheid 5. Feedback aan de gebruiker
De webapplicatie bevat een gebruikersnaam en wachtwoord in combinatie met een tweede verificatie, vanwege vertrouwelijke informatie die beschermd moet worden. (Brainstorm)	Er moet worden ingelogd op de webapplicatie door middel van een 2-step verification. Dit betekent dat men moet inloggen met een BSN-nummer en een wachtwoord en vervolgens moet verifiëren met hun E-ID pasje of via de sms met een code.
De webapplicatie moet de gebruiker laten weten waar hij is. (3.1.1 contact tussen minima en instanties, deskresearch) (3.2.1 contact tussen minima en instanties, interviews) (3.1.5 Laaggeletterden) (3.2.5 Laaggeletterden)	Door middel van breadcrumbs of paginatitels moet de gebruiker altijd weten waar diegene zich bevindt.
De webapplicatie moet de gebruiker een gevoel van vertrouwen geven. (3.1.4 Vertrouwen bij de minima, deskresearch) (3.2.4 vertrouwen bij de minima, interviews)	De webapplicatie moet goed beveiligd zijn door middel van meerdere verificaties. Verder moet de webapplicatie door middel van een tutorial uitleggen hoe het werkt, waardoor de gebruiker het beter begrijpt en zo zijn vertrouwen toeneemt.
De webapplicatie moet samenwerken met de instanties die zich erbij aan willen sluiten. (Opdrachtgever) (Ideation)	Instanties die zich willen aansluiten bij het platform moeten samenwerken om zo de behoeften voor elkaar te krijgen. Denk hierbij aan een live chat voor elke instantie. Er moeten ook beloningen komen in de vorm van vouchers, deze vouchers moeten afkomstig zijn van organisaties die zich aansluiten bij het platform. Op deze manier moet er samengewerkt worden om zo de mensen te helpen.

De webapplicatie moet toegankelijk zijn voor iedereen. (3.1.1 contact tussen minima en instanties, deskresearch) (3.2.1 contact tussen minima en instanties, interviews)	De webapplicatie moet gratis zijn en moet altijd te bereiken zijn. Dit betekent dat er geen supersnel internet voor nodig moet zijn, dus het moet een "snelle" webapplicatie moet zijn.
De webapplicatie moet feedback geven aan de gebruiker na een handeling. (3.1.1 contact tussen minima en instanties, deskresearch) (3.2.1 contact tussen minima en instanties, interviews) (3.1.5 Laaggeletterden) (3.2.5 Laaggeletterden)	Er moet dus bij iedere interactie waarbij de gebruiker een stap moet ondernemen bijvoorbeeld een pop-up verschijnen.
De webapplicatie moet de gebruiker stimuleren om verplichte acties op tijd uit te voeren. (Ideation)	Door middel van een beloningssysteem moet de gebruiker gestimuleerd worden verplichte acties op tijd uit te voeren.
De webapplicatie moet visuele elementen bevatten. (3.1.5 Laaggeletterdheid, deskresearch) (3.2.5 Laaggeletterdheid, interview)	Er moeten veel iconen en buttons in de webapplicatie komen.
De webapplicatie moet interactie elementen bevatten.	Swipe en scroll interacties moeten ook in de webapplicatie verwerkt worden.
De informatie op de webapplicatie moet toegankelijk zijn voor iedereen. (3.1.1 contact tussen minima en instanties, deskresearch) (3.2.1 contact tussen minima en instanties, interviews) (3.1.5 Laaggeletterden) (3.2.5 Laaggeletterden)	Alle informatie op de webapplicatie moet op een lineaire manier worden weergegeven. Ook moet de informatie gratis zijn en makkelijk te begrijpen.
De webapplicatie moet een persoonlijke invalshoek hebben.	Iedere gebruiker moet een persoonlijk profiel aan kunnen maken. Er moet dus in ieder geval een foto of een avatar in kunnen. Waardoor deze webapplicatie een persoonlijke look en feel heeft.

4. Ideation

De ideation fase was de eerste stap binnen dit project waar alle ontwerpvoorwaarden samen kwam en ideeën visueel begon te worden. Tijdens de ideation is er gebruik gemaakt van de volgende methoden:

- Brainstorm
- Mindmap
- Schetsen

4.1 Brainstorm

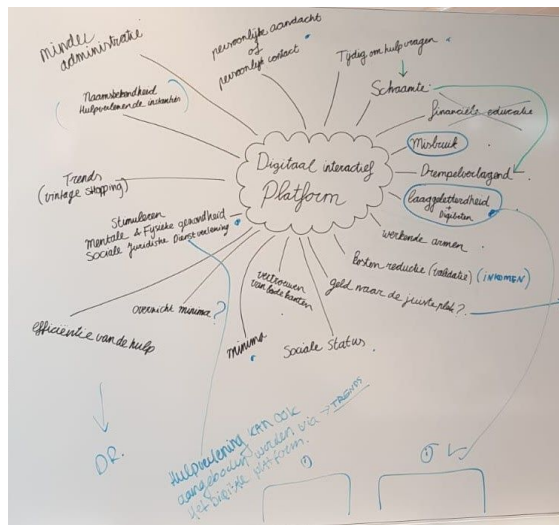
Als kick off van de ideation fase is er een goed begin gemaakt, door regelmatig een brainstorm te houden. Tijdens deze brainstormsessies is er gezamenlijk gepraat en gediscussieerd over de ideeën die iedereen van deze projectgroep had. Vervolgens is er op bepaalde ideeën door gediscussieerd en andere ideeën zijn door de discussie weer van tafel gegooit. Door deze brainstormsessies werd ook duidelijk dat er een plek voor de minima zou moeten kunnen zijn waar ze zonder schaamte gebruik moeten kunnen maken van hulp en eenvoudig en toegankelijk informatie in moeten kunnen zien. Overzicht was ook een erg belangrijke ontwerpvoorwaarde waartoe het prototype aan zou moeten voldoen.

4.2 Mindmap

Bij het maken van de mindmap is het woord '**digitaal interactief platform**' centraal gezet. Dit, omdat het interactieve prototype het uiteindelijke product zal gaan worden en ook omdat dit al redelijk snel duidelijk werd vanuit de brainstormsessies hiervoor gedaan waren.

Op basis van de opgestelde ontwerpvoorwaarden en andere ideeën vanuit de brainstorm, zijn er rondom het centrale woord '**digitaal interactief platform**' ideeën geformuleerd. Nadat de mindmap is gemaakt, is elk onderwerp uitvoerig besproken en gediscussieerd.

Op basis van deze mindmap ontstonden er al snel een aantal functionaliteiten waarna er vervolgens direct schetsen zijn gemaakt. (Hierover later meer.) Elk geformuleerde woord in deze mindmap is vervolgens gediscussieerd. De reden dat er is gekozen voor een mindmap, is omdat hierdoor alle ideeën visueel werden en samen kwamen. Zo ontstond er een duidelijk en gestructureerd overzicht waardoor er vervolgens (zoals eerder beschreven) gemakkelijker geschetst kon worden. Op afbeelding 1 is een foto te zien van de mindmap die tijdens deze ideation fase is ontwikkeld.



Afbeelding 1: Mindmap

4.3 Concepting

In dit hoofdstuk wordt er verder ingegaan op wat er in de ideation fase besproken is. Deze fase wordt de concept fase genoemd. Hier wordt er dieper ingegaan op de ontwikkelde schetsen en wordt er verwezen naar het uiteindelijk gekozen concept.

4.3.1 Schetsen

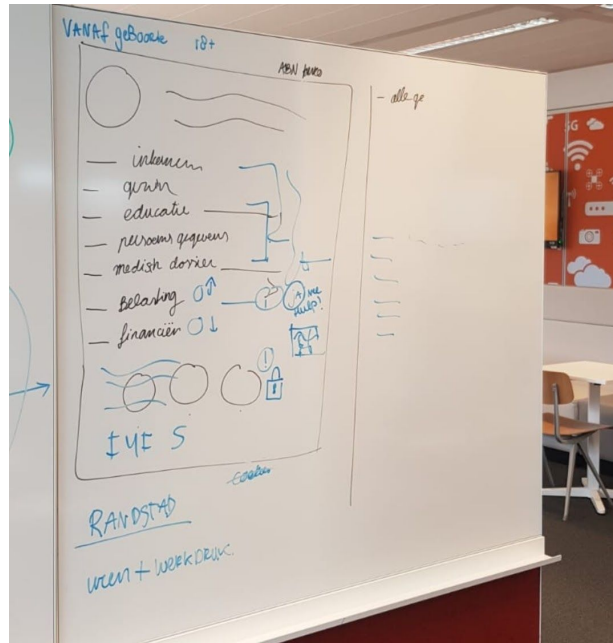
Na de brainstormsessies en de ontwikkelde mindmap zijn er een aantal grove schetsen ontworpen. Deze schetsen zijn een grondslag geweest voor de verdere ontwikkeling van het latere prototype. Deze schetsen zijn te vinden in bijlage... op bladzijde...

Wat belangrijk was voor de ontwikkeling van de schetsen is dat er een duidelijk overzicht werd gecreëerd zodat de gebruiker direct kan zien waar hij/zei welke hulp kan krijgen. Ook was het tijdens het concepten van de schetsen belangrijk om rekening te houden met de toegankelijkheid van de tool. Juist omdat de minima de doelgroep was, werd er rekening gehouden met dat deze mensen niet altijd een huis hebben of de nieuwste telefoon. Wat namelijk bijzonder was, was dat de meeste daklozen wel iets van een smartphone hebben om hun belangrijke zaken mee te regelen.

De meest logische uiting was daarom ook een app. Tijdens het maken van de schetsen is er goed rekening gehouden met de ontwerpvoorwaarden die eerder zijn beschreven in dit verslag. De ontwerpvoorwaarden waren de grondlegging van alle ontwikkelde concepten. Deze concepten zijn in de fase van het schetsen Low-fi ontwikkeld.

Alle hulpverlenende instanties op een platform

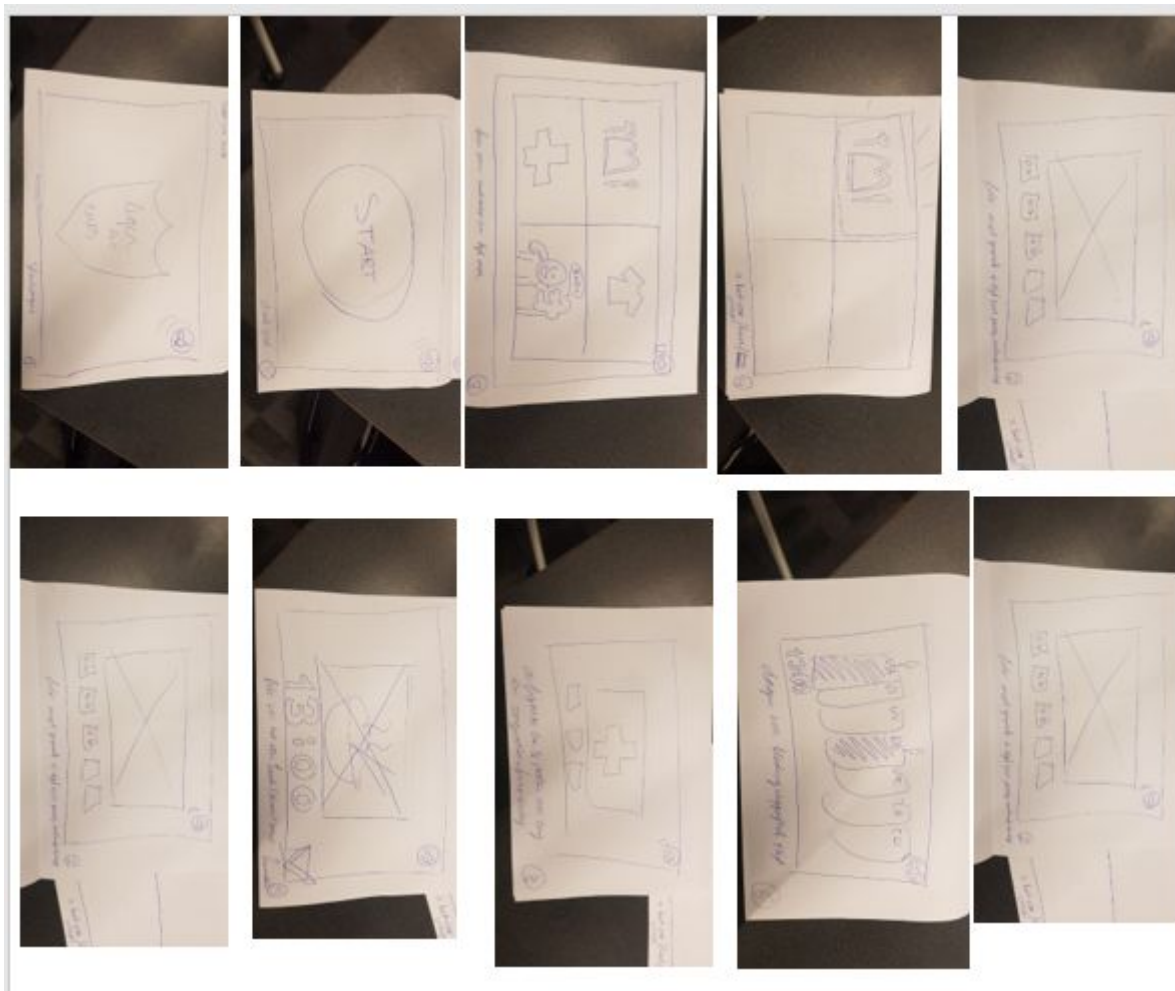
De eerst bedachte schets was een platform (website) waar alle informatie over de hulpverlenende instanties op te vinden is. Dit platform is gebaseerd op de brainstormsessies en de eerder omschreven mindmap. De gebruiker kan als het ware naar de website gaan en daar verdere informatie vinden over waar hij/zij behoefte aan heeft op het gebied van zorg, belasting en gezinssamenstelling en meer belangrijke persoonlijke zaken. Hieronder een schets van dit idee.



Afbeelding 2: Schets 1

Fysieke tablet in de hulpverlenende instanties

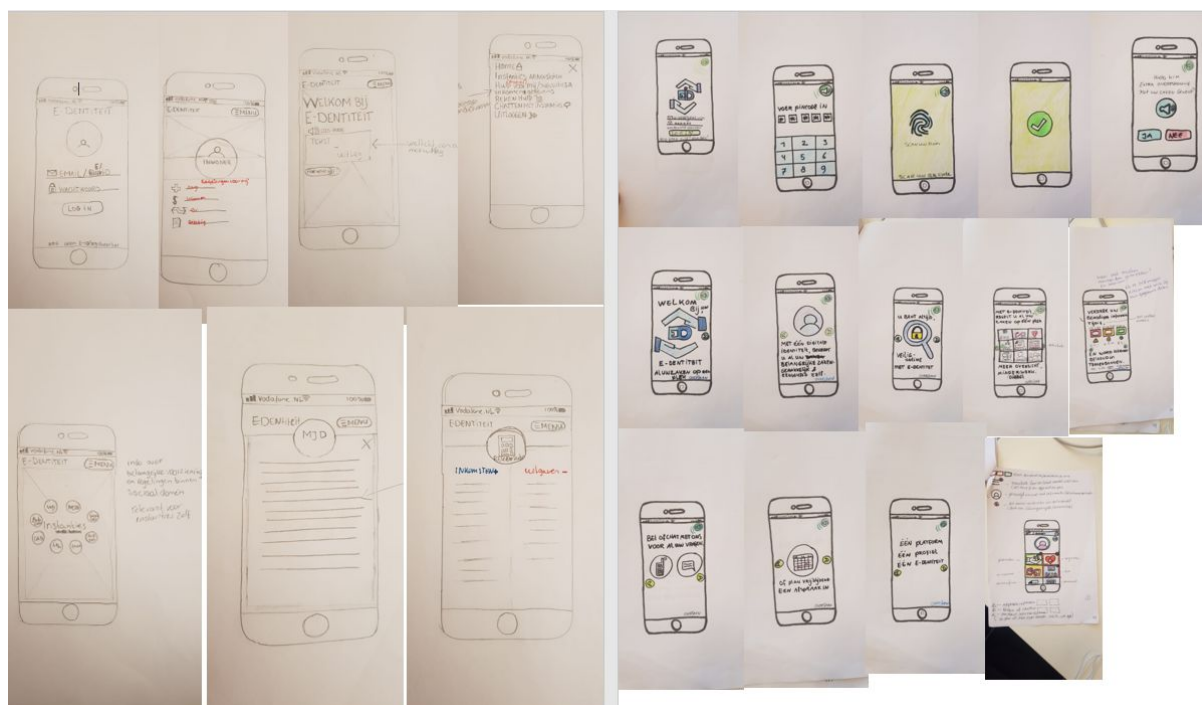
De tweede schets is een tablet wat bij de hulpverlenende instantie kan staan. De minima kan als het ware binnen komen lopen en op de tablet zien waar welke hulp van deze organisatie te vinden is. Deze schets is uitgewerkt op basis van het Leger des Heils. Er zijn 4 onderwerpen geschetst. Eten, zorg, kleding en een gesprek. Doordat alles zelf geregeld kan worden en er niet iemand gevraagd hoeft te worden in de hulpverlenende instantie, zal de drempel van schaamte verlaagd worden. Mensen kunnen namelijk precies zijn wanneer welke hulp aangeboden wordt. Het wordt anoniemer en toegankelijker voor de minima om hulp te krijgen.



Afbeelding 3: Schets 2

Een app waar iedereen alle belangrijke zaken kan regelen

Als derde is er een concept ontwikkeld waar mensen als het ware een digitale identiteit hebben. Deze digitale identiteit zorgt ervoor dat mensen om hulp kunnen vragen in het gemak van hun eigen huis. Zo kunnen ze om hulp vragen of een afspraak maken op hun mobiel via de app. Ook kunnen de gebruikers toegankelijker informatie tot hun beschikking krijgen. Op dit concept is het belangrijk voor de gebruiker om kunnen te zien waar hij/ zij recht op heeft. Dit zou op basis van de financiële belastbaarheid door het systeem berekend moeten worden.



4.3.2 Select

Doordat er uit het onderzoek kwam dat daklozen vaak wel een smartphone hebben, was de keuze voor de geschetste applicatie al heel erg snel gemaakt. De toegankelijkheid en anonimiteit die voornamelijk in het onderzoek naar voren kwam waren de voornaamste redenen om dit concept door te zetten. Het doel was om een overzichtelijke app te maken waar men direct kan zien waar je als persoon recht op hebt. Ook het ondersteunend zijn in de zaken die nog geregeld moeten worden, zoals belastingaangifte etc. De app is als het ware een anonieme hulpbron die schaamteverlagend moet zijn. Op basis van de Low-Fi schets is er vervolgens een High-Fi schets gemaakt, waar het uiteindelijke prototype op gebaseerd kan worden. Dit High-Fi prototype is te vinden in bijlage..... op bladzijde....

5. Prototype

In dit hoofdstuk zal het ontworpen prototype verder toegelicht worden zoals deze in het project ontwikkeld is. Er is gekozen om het derde concept uit de ideation fase uit te werken. Om het concept interactief te maken is er gebruik gemaakt van Axure RP9, wat het ontwerpen en ontwikkelen van prototypes heel gemakkelijk maakt.

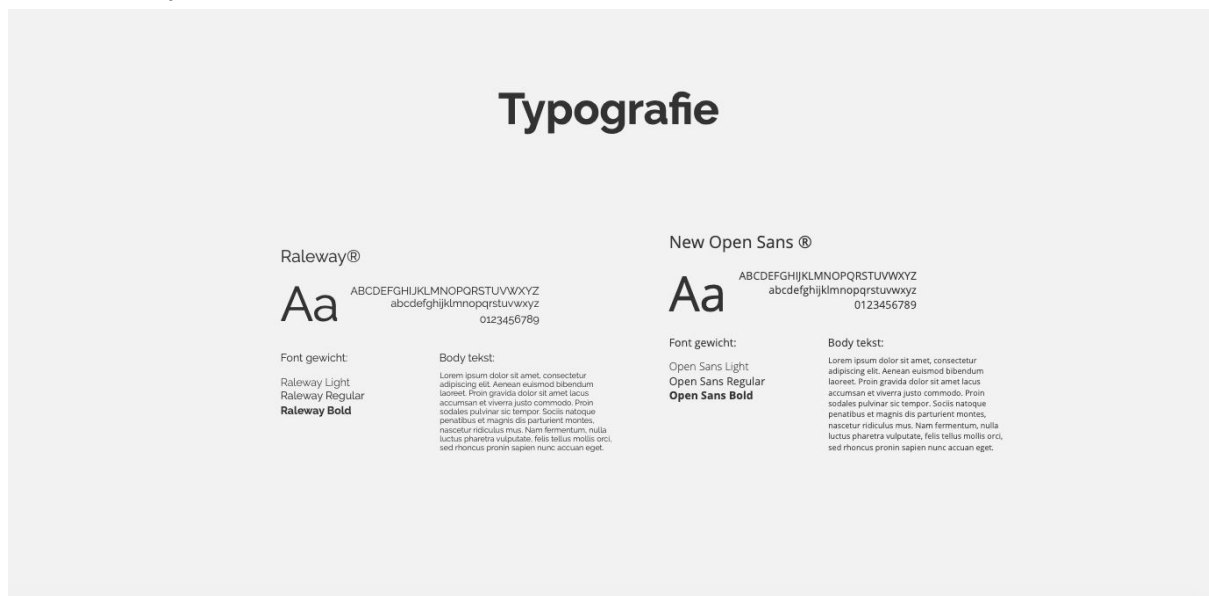
5.1 beschrijving van het prototype

Het prototype is ontwikkeld op basis van de ontwerpvoorwaarden die uit het onderzoek zijn gekomen. Er is een beschrijving gemaakt die verdere uitleg geeft over de gemaakte keuzes. Omdat de ingevoegde afbeeldingen nogal lastig te zijn af te lezen is de beschrijving van het prototype is ook te openen in de browser door op de onderstaande link te klikken:

<https://8ndh1z.axshare.com/>

5.1.1 Typografie binnen het prototype

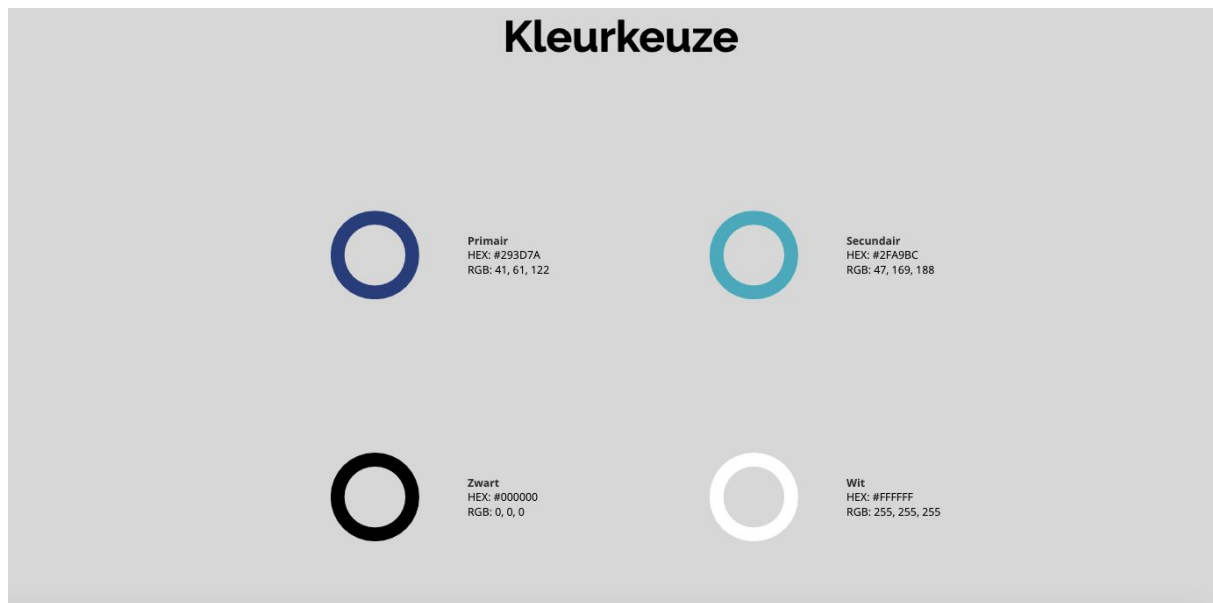
Er is gekozen voor twee overzichtelijke schreefloze lettertypes, new open sans voor de bodyteksten en raleway voor de kopteksten. Dit lettertypes is keren op alle schermen terug in het prototype.



Afbeelding 5: Typo

5.1.2 Kleur keuze

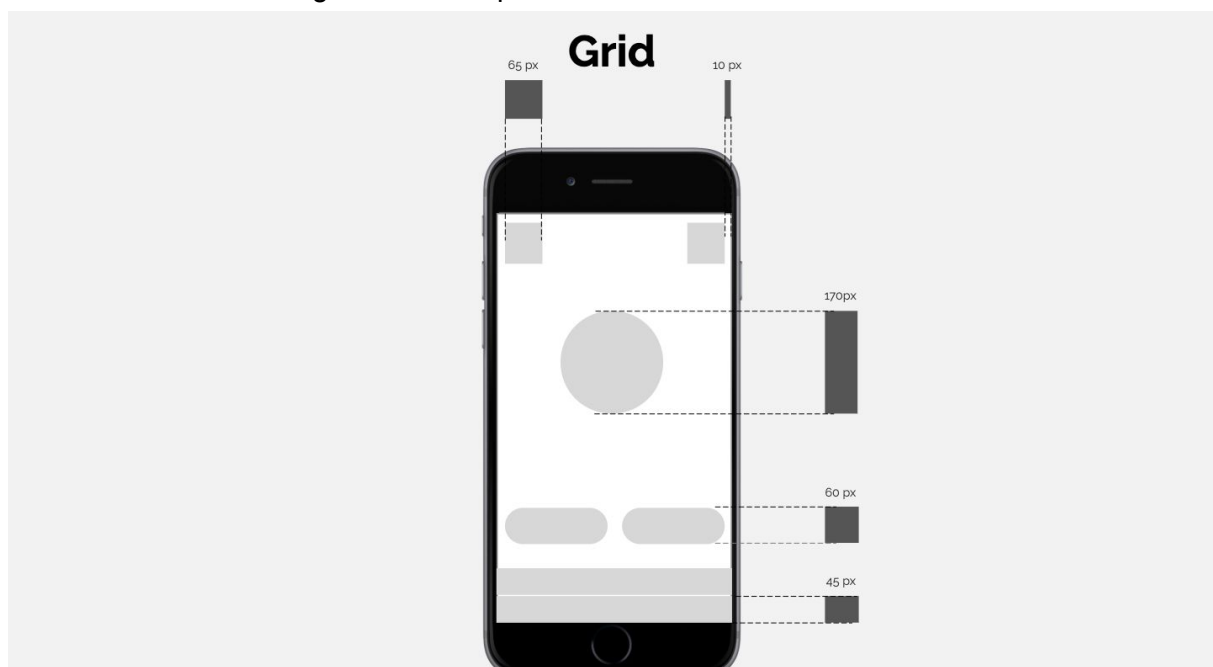
Vier kleuren komen door het gehele prototype terug. Donkerblauw is de primaire kleur en lichtere variant van blauw is de secundaire kleur. Verder worden wit en zwart gebruikt, voor de teksten en andere elementen. De motivatie voor deze keuze



Afbeelding 6: Kleurkeuze

5.1.3 Grid

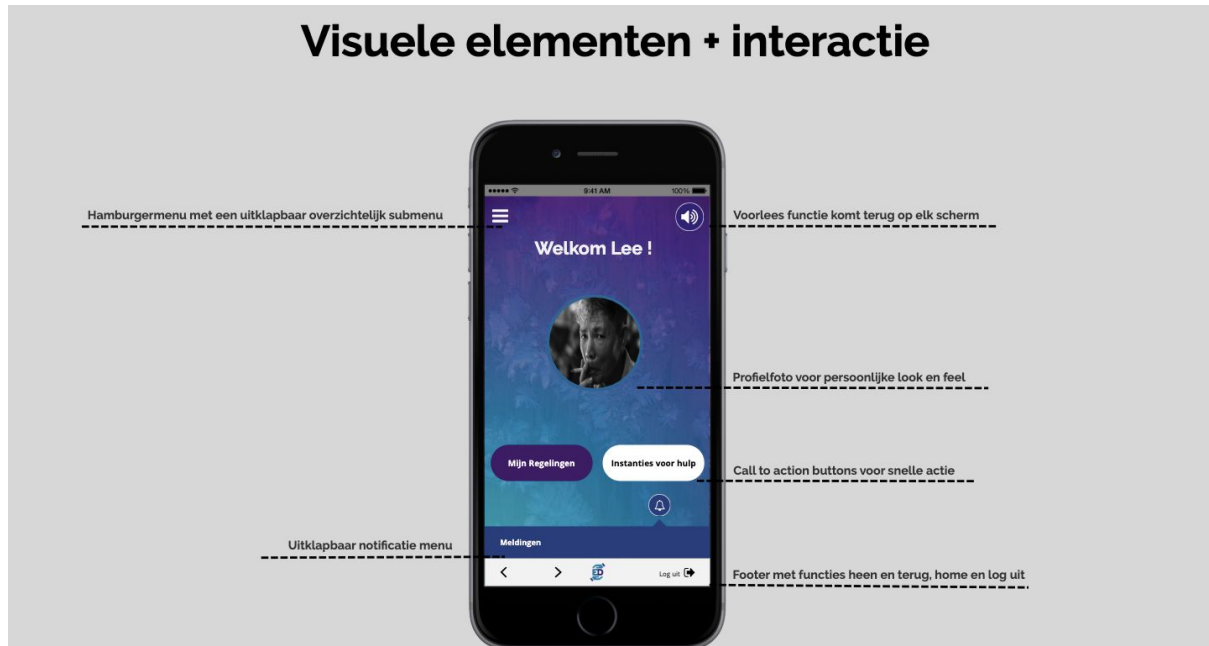
Er is voor het ontwikkelen van het prototype gebruik gemaakt van een grid om vast te stellen op welke plekken knoppen, menu's en teksten moeten komen. Op deze manier wordt de consistentie binnen het gehele ontwerp bevordert.



Afbeelding 7: grid

5.1.4 Visuele elementen + interactie voor laaggeletterden en digibeten

Tot de focusgroep bestaan laaggeletterden en digibeten. In het prototype is hier in grote mate rekening mee gehouden door veel visuele elementen te gebruiken. Teksten zijn kort en bondig gehouden en alle elementen zijn zoveel mogelijk in een enkele kolom verwerkt.

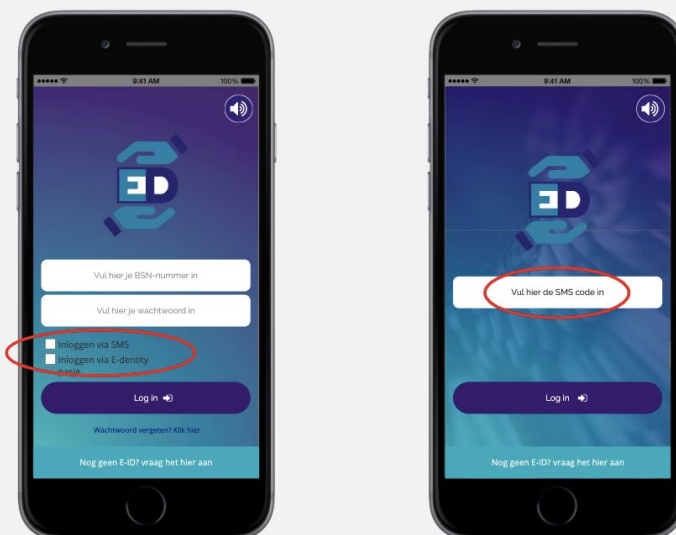


Afbeelding 8: visuele elementen + interactie

5.1.5 Inloggen via tweestapsverificatie

Inloggen moet makkelijk zijn maar het allerbelangrijkste is dat het veilig is. Er is gekozen voor tweestapsverificatie met of sms controle of een E-identiteit pas(Zie ontwerpvoorwaarden.)

Inloggen via tweestapsverificatie

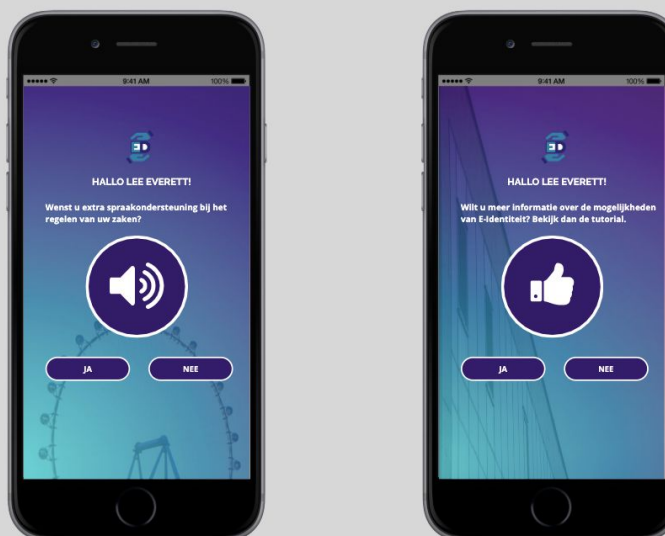


Afbeelding 9: inloggen via tweestapsverificatie

5.1.6 Extra ondersteuning voor de focusgroepen.

Er is binnen het prototype zoals eerder beschreven in hoge mate rekening gehouden met laaggeletterden en digibeten. Daarom krijgt de gebruiker de keuze om na het inloggen een beschrijvende tutorial te volgen of extra spraakondersteuning te krijgen tijdens het gebruik van de webapplicatie.

Extra ondersteuning voor de focusgroepen

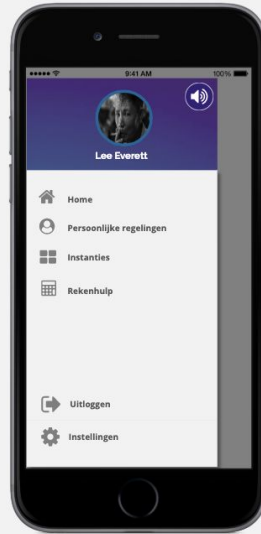


Afbeelding 10: extra ondersteuning voor de focusgroepen

5.1.7 Een helder submenu voor overzicht binnen de webapplicatie

Om overzicht te creëren binnen de webapplicatie is er gebruik gemaakt van een uitklapbaar submenu waarin alle schermen nog een keer duidelijk in een lijst worden weergegeven.

Een helder submenu voor overzicht



Afbeelding 11: Overzichtelijk submenu

5.1.8 Geselecteerde persoonlijke voorzieningen op basis van situatie

Op basis van de situatie binnen het sociale domein van de gebruiker worden er voorzieningen weergegeven. Zo heeft de gebruiker een duidelijk overzicht op welke voorzieningen en regelingen aanspraak gemaakt kan worden.

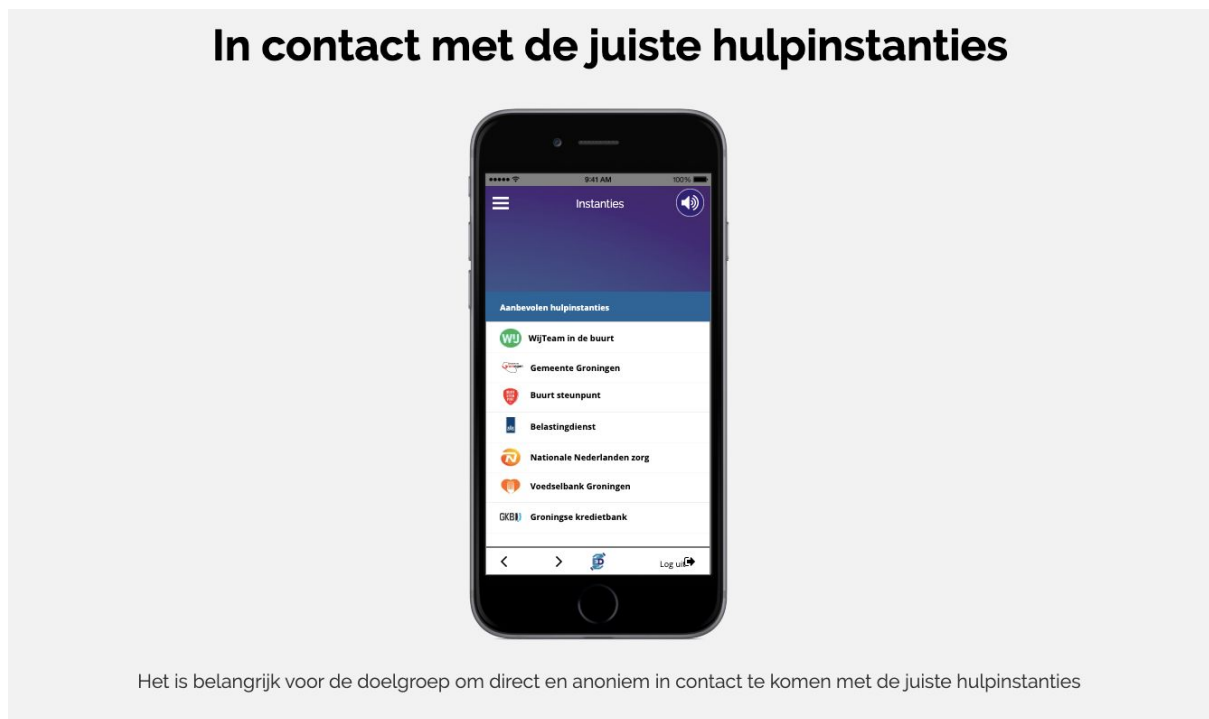
Persoonlijke voorzieningen



Afbeelding 12: persoonlijke voorzieningen

5.1.9 In contact met de juiste hulpinstanties

De wens vanuit de doelgroep was vanaf het begin dat er effectieve en tevens anonieme hulp op een plek zou worden aangeboden. Dus is er een scherm gemaakt waar op basis van persoonlijke situatie een lijst met hulpinstanties wordt weergegeven. De gebruiker kan makkelijk en snel contact opnemen met de instanties die voor hen geselecteerd zijn. Door middel van een chat en bel functie binnen de webapplicatie.



Afbeelding 13: in contact met de juiste hulpinstanties

5.2 Digitaal interactief prototype.

Het prototype is interactief gemaakt met het programma Axure RP9 en is te vinden via de onderstaande link:

<https://p0ru7k.axshare.com/>

6. Evaluatie

In dit hoofdstuk zullen de tests die worden afgenomen uitgelegd worden en zullen de testresultaten gepresenteerd worden. Eerst zal het testplan aan bod komen en daarna de resultaten.

6.1 Testplan

6.1.1 Inleiding van het testplan

Dit is het testplan dat gebruikt gaat worden bij het testen van de usability van het interactief prototype van de E-identiteit applicatie. In dit testplan is de inhoud van de testsessies opgenomen. Deze testsessies bevatten een aantal taken en beschrijving die door ons bedacht zijn en van toepassing op ons prototype zijn.

Hierna volgen de performance metrics. Hierin wordt beschreven welke metrieken we gaan gebruiken om de usability te meten. Deze metrieken komen uit het UX book, er zijn zeven hele belangrijke metrieken waarvan er vijf getest worden. Tot slot volgen de self reported metrics. Hierin wordt vermeldt welke standaard vragenlijsten gebruikt om de tevredenheid van de gebruiker te meten. Ook wordt verteld hoe er gemeten gaat worden en hoe deze vragenlijsten afgenomen gaan worden.

6.1.2 Inhoud van de testsessies

De tekst die voorgelezen gaat worden aan de testpersonen door de testleider is te vinden in bijlage B1. De uitgewerkte teksten van de opdrachten aan de proefpersonen zijn te vinden in bijlage B2. De volgende test taken worden uitgevoerd met het interactief prototype;

6.1.3 Performance metrics

Task success

Deze worden binair en ordinaal gemeten. Dit verschilt per testtaak. Er is sprake van gesloten taken en open taken. Er zijn taken waar de gebruiker een bevestiging krijgt als er een taak voltooid is, bijvoorbeeld bij het invullen van een formulier.

Bij het zoeken naar informatie is er een open einde. De gebruiker zal dan aan moeten geven wanneer de taak voltooid is. De registratie van de taak wordt dan beëindigd door de testleider.

Time-on-task

Wanneer de taak wordt beëindigt, verschilt per taak. Bij taken waarbij een bevestiging verschijnt wordt de taak beëindigd door de gebruiker. Taken met een open einde worden beëindigd door de testleider.

Er is van te voren per taak een gemiddelde doorlooptijd bepaald, deze is te vinden in bijlage B3.

Efficiency

Er is van te voren gekeken naar wat het minimaal aantal geraadpleegde schermen per testtaak is en wat het totaal aantal schermen is. Op deze manier kunnen we door de formule van “lostness” toe te passen bekijken hoe efficiënt de taken uit worden gevoerd. Bij een lostness vanaf 0.5 of hoger is de gebruiker daadwerkelijk “lost”.

Het codeboek dat bij de performance metrics hoort is te vinden in bijlage Bijlage C3.

User error rates

Er wordt gekeken naar het aantal fouten dat wordt gemaakt bij een taak. In principe moeten er geen fouten gemaakt worden bij een taak. Een enkele fout is niet zo erg, maar wanneer er meerdere fouten gemaakt worden zal er moeten worden gekeken waardoor dit komt.

6.1.4 Self reported metrics

Wij maken gebruik van vragenlijsten van de SUS en WAMMI. Deze worden gebruikt om de tevredenheid met betrekking tot het interactief prototype te meten. Deze vragenlijsten worden online afgenomen. Wij maken gebruik van de website www.thesistools.nl. De te gebruiken vragenlijsten zijn te vinden in bijlage B4. Het codeboek self-reported metrics is te vinden in bijlage B5

6.2 Testresultaten

Hier worden de bevindingen van de testresultaten weergegeven. De ruwe data van de testresultaten zijn te vinden in Bijlage C

6.2.1 Task Succes

In Bijlage C is af te lezen dat bijna alle testpersonen alle taken succesvol hebben afgerond. Er zijn een klein aantal taken die niet goed werden afgerond door alle testpersonen. Zo is er te zien in de tabel van task succes in Bijlage C dat de testpersonen vooral moeite hadden met taak 8: “zoek de locatie van de gemeente Groningen” en met taak 10: “Vraag zorgtoeslag aan.”

6.2.2 Time on Task

In de time on task tabel in Bijlage C zijn de tijden van de taken te vinden. Hier zit best diversiteit in, maar over het algemeen kan je zien dat het bij de taken 6, 8 en 10 het langste duurt. Taak 6 en 10 worden door de meesten wel afgerond met succes, maar taak 8 niet. Er ligt ergens een probleem of een verbetering bij deze taken.

6.2.3 Efficiency

In de efficiency tabel is te zien dat bijna alle testpersonen bij alle taken, meer dan het minimale aantal schermen nodig zijn om hun taak te volbrengen. Ook hier komen de taken 6, 8 en 10 weer naar voren met de meeste problemen.

7. Conclusies en Aanbevelingen

In dit hoofdstuk zullen er conclusies worden getrokken uit de testresultaten en worden er op basis van de deze conclusies en testresultaten aanbevelingen gedaan voor eventuele verbeteringen van het prototype.

7.1 Conclusies

Zoals in de testresultaten te vinden is, komen de meeste problemen voor bij de taken 6, 8 en 10. Dit zijn de volgende taken:

Taak 6: Chat met het wij-team.

Taak 8: : Zoek de locatie van de gemeente Groningen .

Taak 10: Bel met de belastingdienst.

Al deze taken hebben te maken met de instanties waaraan je hulp kunt vragen op de webapplicatie. Het gaat fout omdat de gebruikers te veel moeten zoeken en te veel handelingen moeten doen om bij de instanties te komen. Wat erg opvalt is dat de complexe taken zoals bijvoorbeeld een zorgtoeslag aanvragen wel goed gaan. Na deze tests is er de conclusie getrokken dat er net zoals bij de regelingen, voor de instanties ook een call-to-action button komt in het hoofdmenu, zodat de gebruiker niet eerst het hamburgermenu hoeft te openen om bij de instanties uit te komen.

7.2 Aanbevelingen

Uit de tests zijn eigenlijk maar weinig problemen gekomen, wat natuurlijk heel erg goed is. De aanbevelingen die gedaan worden zijn daarom niet heel groot.

Het belangrijkste knelpunt wat uit de test is voortgekomen, is dat de instanties moeilijk te vinden waren voor de testpersonen. Daarom is er voor gekozen om een tweede call-to-action in het hoofdmenu te plaatsen, om zo de gebruiker te laten weten dat er een pagina bestaat met instanties die je kunnen helpen. Verder zorgt de call-to-action ervoor dat mensen niet eerst het hamburgermenu hoeven te openen voordat ze naar instanties kunnen kijken.

Tot slot een aanbeveling voor het gebruik van bepaalde teksten en iconen. Uit een test met een laaggeletterde is gebleken dat sommige woorden zoals bijvoorbeeld “mijn regelingen” toch niet helemaal duidelijk zijn voor een laaggeletterde. Daarom is het belangrijk dat er nog een keer goed wordt gekeken naar de verwoording van bepaalde dingen.

8. Bibliografie/Literatuurlijst

Burssens, D. (2009) *De rijkdom van ervaringsdeskundigen in armoede*. Geraadpleegd op 25-10-2019, van

https://www.delinkarmoede.be/sites/default/files/saw_visie_ervaringsdeskundigen.pdf

Directie Wijk & Stad. (2005) *Beleving laag inkomen*. Geraadpleegd op 08-11-2019, van

https://app4.nijmegen.nl/rapportenzoeker/Docs/Beleving_minima_financiele_situatie_feb2006.pdf

Gerster, R. (2003) *INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (ICTs) FOR POVERTY REDUCTION*. Geraadpleegd op 25-10-2019, van

http://www.gersterconsulting.ch/docs/ICT_for_poverty_reduction.pdf

Haas, T. (2019) *What is SERP?*. Geraadpleegd op 05-11-2019, van

<https://www.webfx.com/blog/seo/what-is-serp/>

Harper, L. (2013) *The Importance of Choice Design for Low Literate User Experience*.

Geraadpleegd op 03-11-2019, van

https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-3-642-39476-8_87.pdf

Hertogh, M. (2018) *Slimme Handhaving*. Geraadpleegd op 08-11-2019, van

https://www.rug.nl/research/portal/files/65493747/Slimme_Handhaving.pdf

Leemamol, M. (2010) *Coping with Shame of Poverty: Analysis of Farmers in Distress*.

Geraadpleegd op 27-10-2019, van

<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/097133361002200207>

Marker, P. (2002) *The significance of information and communication technologies for reducing poverty*. Geraadpleegd op 27-10-2019, van

http://ftp.unpad.ac.id/orari/library/library-ref-ind/ref-ind-1/application/poverty-reduction/!%20ICT4PR/ict_poverty.pdf

Stichting Armoedefonds. (2019) *Hulp bij Armoede*. Geraadpleegd op 26-10-2019, van

<https://www.hulpbijarmoede.nl/organisaties>

Stichting Lezen en Schrijven. (2017) *Laaggeletterdheid in Nederland*. Geraadpleegd op

02-11-2019, van <https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid>

Summers, K. (2006) *Reading and navigational strategies of Web users with lower literacy skills*. Geraadpleegd op 03-11-2019, van

<https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/meet.1450420179>

9. Bijlagen

9.1 Bijlage A: Interviews ruwe data

Voor het onderzoek zijn er op basis van de opgestelde kernbegrippen interviews afgeleid. De interviews zijn afgenomen bij de hieronder staande instanties.

-WerkPro

-Leger des heils

-Kledingwinkel van Leger des Heils

-Gemeente Groningen afdeling GKB

-WIJ-team

Naast de geïnterviewde instanties zijn er ook een aantal mensen in de doelgroep zelf geïnterviewd. Sommige van deze minima wilde liever niet dat hun naam genoemd werd in het onderzoek omdat dit over vertrouwelijke informatie gaat. Ook deze interviews worden in deze bijlage behandeld.

Bijlage A1 Interviewvragen *Fighting Poverty 1*

Interviewvragen minima

1. Zit u momenteel in de minima?
2. Hoe ziet uw huidige situatie er uit met betrekking tot de minima?
3. Wat doet u om hulp te krijgen/ Hoe komt u in contact met hulp?
4. Als u hulpverlening zoekt, is het duidelijk voor u waar u die kan krijgen?
5. Met welke hulpverlening komt u in aanraking?
6. Is het gebruik van de platformen van deze hulpverlening duidelijk/gemakkelijk voor u?
7. Denkt u dat iedereen de platformen van de aangeboden hulp begrijpt?
8. Hoe verloopt het contact tussen u en de hulpverlening? Makkelijk/ moeilijk/ frustrerend, etc.
9. Vertrouwt u de hulpverlening waar u mee in contact staat? Waarom wel/niet?
10. Wat vindt u van de anonimiteit/privacy met betrekking tot de hulp die u krijgt?
11. Waar loopt u tegenaan in het contact met de hulpverlenende instanties?
12. Wat vindt u prettig aan de hulpverlenende instanties?
13. Wat vindt u minder prettig aan de hulpverlenende instanties?
14. Heeft u moeite met lezen/schrijven?
15. Heeft u moeite met het gebruik van computers?
16. Waar heeft u behoefte aan als minima met betrekking tot de hulpverlening?
17. Denkt u dat het prettig is om een platform te hebben waar u alle hulpverlening op kan vinden? (Als een soort van google maar dan voor hulpverlening in Groningen.)
18. Heeft u zelf nog ideeën met betrekking tot de hulpverlening?

Interviewvragen hulpverlenende instanties

1. Wie zijn jullie en wat doen jullie?
2. Is er veel vraag naar hulp? Waarom?
3. Hoe bied uw instantie hulp aan? (Denk aan app, website, mail etc.)
4. Werkt uw instantie ook samen met andere instanties? Waarom? Wel/niet?
5. *Hoe verloopt deze samenwerking/communicatie tussen bedrijf X en de samenwerkende instanties?
6. *Is er behoefte aan verbetering van de communicatie tussen bedrijf X en andere hulpverlenende instanties?
7. Hoe loopt de communicatie tussen bedrijf X en de minima?
8. Is er vanuit bedrijf X behoefte aan verbetering in de communicatie tussen u en de minima?
9. *Wat wordt er gedaan vanuit bedrijf X zelf om de communicatie te verbeteren?
10. Krijgt u te maken met analfabeten en of digibeten?
11. Hoe benadert u analfabeten en digibeten?
12. Hoe verloopt de communicatie met analfabeten en digibeten?
13. Waar heeft u behoefte aan als hulpverlenende instantie met betrekking tot het contact met de minima?
14. Denkt u dat een centraal digitaal platform een oplossing zou kunnen zijn voor deze problematiek?
15. Heeft u zelf nog ideeën over hoe het beter zou kunnen gaan in de toekomst en hoe we mensen beter kunnen helpen?

Bijlage A2 Interviewresultaten Minima's

Bijlage A2A Interview Minima 1

1. Zit u momenteel in de minima?

Het gesprek is aangegaan met X. Zij heeft een wajong uitkering en zit in de minima door haar gezondheidsproblemen.

2. Hoe ziet uw huidige situatie er uit met betrekking tot de minima?

Voor haar 18e is bij X een lichamelijke aandoening geconstateerd. De Wajong is ook alleen voor mensen in deze doelgroep. X zit zo 4 dagen in de week thuis en kan helaas niet zo veel doen. Daarnaast vertelt X dat ze vroeger heel goed van een Wajong uitkering kon leven, alleen nu dat duurder is geworden redt ze het niet of nauwelijks en moet ze vaak leven op soep met brood. Ze zegt ook dat de verandering naar de euro het moeilijker voor haar heeft gemaakt. Ook zegt ze dat de voedselbank veel te strenge eisen heeft voor mensen die hulp nodig hebben. Ze past niet in het beeld van de voedselbank omdat ze volgens hun 50 euro te veel krijgt.

3. Wat doet u om hulp te krijgen/ Hoe komt u in contact met hulp?

X is zich er van bewust dat bij elke gemeente wel ergens een potje is om iets te kunnen krijgen. X probeert dit zelf in de gaten te houden. Zo heeft ze gebruik kunnen maken van twee toeslagen via de gemeente omdat ze zo langdurig ziek is. Omdat er wel veel extra potjes zijn is dat heel mooi voor X, alleen ze duiden het niet aan waar je nou precies recht op hebt. Deze onoverzichtelijkheid zorgt voor veel onduidelijkheid. Om in contact te komen heeft X de gemeente gebeld en die hebben haar doorgestuurd naar het WIJ-team voor verdere hulp. Door in contact te komen met het WIJ-team heeft X bepaalde toeslagen kunnen krijgen.

4. Als u hulpverlening zoekt, is het duidelijk voor u waar u die kan krijgen?

X weet dat het WIJ-team alles voor je kan regelen. Omdat deze plek hulp biedt op basis van je vraagstelling. Zij weet ook dat je daar terecht kan met papieren en al je vragen. Ze zegt ook dat het WIJ-team het toegankelijker maakt om hulp te krijgen.

5. Met welke hulpverlening komt u in aanraking?

De gemeente betaald de Wajong en de toeslagen. Daarnaast niets.

6. Is het gebruik van de platformen van deze hulpverlening duidelijk/gemakkelijk voor u?

De website van de gemeente weet X wel wat van af alleen ze komt zelf niet uit de digitale wereld waardoor ze moeite heeft met het gebruiken van computers. De gemeente maakt alles digitaal en het is haar gelukt om deze digitale acties te verrichten maar ze kan zich wel voorstellen dat het wel een grote drempel is voor meerdere mensen.

Ze ziet zichzelf niet zozeer als digibeet alleen het moet niet te moeilijk worden. Als ze weet wat ze moet doen dan kan ze enigszins wel met de websites overweg. X vindt het fijn als de website van bijvoorbeeld de gemeente Groningen wat visueler zou worden.

7. Denkt u dat iedereen de platformen van de aangeboden hulp begrijpt?

Heel veel mensen weten niet hoe bepaalde dingen in elkaar steken. X beaamt dat als je iets wil van de gemeente dat je daar ook zelf achteraan moet gaan. Je krijgt van de gemeente namelijk geen overzichtelijke informatie waar jij als persoon recht op hebt.

8. Hoe verloopt het contact tussen u en de hulpverlening? Makkelijk/ moeilijk/ frustrerend, etc.

X komt moeilijk in contact met de mensen van de Wajong die haar vragen kunnen beantwoorden. Ze zegt dat dit niet heel makkelijk is. De gemeente is wel gemakkelijker te bereiken via de telefoon.

9. *Vertrouwt u de hulpverlening waar u mee in contact staat? Waarom wel/niet?*

X heeft alleen contact met de gemeente door de twee toeslagen. Dus ze heeft opzich wel vertrouwen, alleen dat komt ook omdat X niet veel met hun in contact staat. Daarnaast zegt ze ook dat ze vaak veel dezelfde bewijzen geleverd moeten worden. Waarop ze zegt: 'dan moet ik duizenden papieren kopiëren en ik voel me al niet lekker en ik heb al heel weinig geld'. Inmiddels snapt ze wel hoe het werkt en krijgt ze wel een versnelde aanvraag, alleen het is wel heel erg lastig en veel gedoe. Ze is wel heel dankbaar dat ze deze versnelde procedure krijgt en dat de gemeente met haar meedenkt omdat het echt ontzettend veel papierwerk is. Dit geeft X veel frustratie. Ook is het vertrouwen niet 100% omdat de gemeente niet mee wilde werken met haar uitkering. X benoemt dit als 'in de clinch liggen met de gemeente'. Ook zegt X 'De communicatie was op dat moment verschrikkelijk, ze luisterden niet en er was veel bureaucratisch ge*****' Ze heeft veel effort verricht omdat ze geld nodig heeft, alleen de gemeente staat niet heel erg hoog in haar lijstje.

Vertrouwen boeit X niet zo veel, als ze haar uitkering en toeslagen maar kan krijgen. Ze is echter blij dat ze nu voor het grootste gedeelte af is van die frustratie. 'De gemeente luistert niet naar de mensen.' Ze zegt ook dat de gemeente denkt dat ze helpen alleen ze weten niet echt wat dat voor consequenties heeft voor de mensen.

10. *Wat vind u van de anonimiteit/privacy met betrekking tot de hulp die u krijgt?*

X vind dat als ze geld krijgt van de gemeente ze daarvoor haar informatie met de gemeente moet delen. (Als een soort van voor wat hoord wat.) De informatie die ze moest doorgeven ging over de bankgegevens van tot een half jaar terug. De gemeente stuurt gewoon veel papieren met allemaal vragen over je financiën en die moet je opleveren om te kijken of je voor een uitkering in aanmerking komt.

11. *Waar loopt u tegenaan in het contact met de hulpverlenende instanties?*

X loopt aan tegen de communicatieproblemen. Ze zegt dat het veel eenvoudiger zou moeten kunnen om in contact te komen met de juiste mensen. Dit geeft X heel erg veel stress.

12. *Wat vind u prettig aan de hulpverlenende instanties?*

X vind het heel fijn dat ze geld krijgt en is hier heel dankbaar voor. Ook zegt ze dat het WIJ-team een stap is in de goede richting.

13. *Wat vind u minder prettig aan de hulpverlenende instanties?*

Het voelt soms alsof jij de stumper bent. Ze krijgt het gevoel alsof ze onder de mensen staat die hulp verlenen en voelt zich niet helemaal serieus genomen. Ze zegt dat het voelt alsof ze niet slim genoeg is.

X voelt zich er niet schuldig om, om hulp te krijgen. Wel vertelt ze dat ze zich vroeger echt heel erg schaamde. Dit had te maken met de mensen die dat van buitenaf kunnen zien en/of meekrijgen van jou. Dan vertelt ze gewoon dat ze werkt omdat ze niet wil dat mensen dit weten. Mensen vragen namelijk binnen 5 vragen wat ze doet. En dan vindt ze het lastig om eerlijk te zijn. Ook zegt ze dat als ze de mensen wat beter kent, ze wel eerlijker is. Dit heeft dus ook met vertrouwen te maken. Ze wil niet zielig gevonden worden of dat mensen op haar neer kijken.

14. *Heeft u moeite met lezen/schrijven?*

Nee.

15. Heeft u moeite met het gebruik van computers?

Een beetje.

16. Waar heeft u behoefte aan als minima met betrekking tot de hulpverlening?

Ze is heel blij met alle hulp. Ze wil gewoon graag gezond zijn. Ze wil in de communicatie serieus genomen worden en niet het gevoel krijgen dat ze niets voorstelt. Zelf zegt ze ook dat het waarschijnlijk heel erg goed zou zijn dat minima's als ervaringsdeskundige aan de slag gaan bij de gemeente en ook daadwerkelijk onderdeel zijn van het geheel en serieus genomen worden.

17. Denkt u dat het prettig is om een platform te hebben waar u alle hulpverlening op kan vinden? (Als een soort van google maar dan voor hulpverlening in Groningen.)

Ze zegt dat het fantastisch zou zijn dat alle informatie op een plek te vinden zal zijn. Als het tenminste wel makkelijk te begrijpen is, ook voor de laaggeletterden en digibeten.

18. Heeft u zelf nog ideeën met betrekking tot de hulpverlening?

X zegt dat het heel handig zou zijn om per provincie persoonlijke hulp aan te bieden voor de hulpbehoevende. Zo krijgen de mensen veel meer overzicht. Ook vind X het fantastisch als er een plek zou zijn voor alle hulp.

Bijlage A2B Interview Minima 2

1. Zit u momenteel in de minima?

Momenteel heeft meneer een schuldregeling en loopt hij ook bij de GKB voor het budgetbeheer.

2. Hoe ziet uw huidige situatie er uit met betrekking tot de minima?

Hij had een aantal schulden opgebouwd hierdoor had hij geen overzicht meer. Daarnaast kreeg hij ook met deurwaarders te maken. De problematiek was al wel ver uit de hand gelopen, alleen nog niet zo ver dat hij zijn hoofd niet meer boven water kon houden.

Hij zegt dat hij de situatie had kunnen voorkomen door de rekeningen te betalen. Wel zegt hij dat als hij eerder wist dat hij geholpen kon worden betreft het beheer van zijn budget, waren zijn schulden waarschijnlijk ook niet zo hoog opgelopen. Hij had niet zulke hoge schulden dat hij door de bomen het bos niet meer zag, maar hij kwam al wel in contact met deurwaarders.

3. Wat doet u om hulp te krijgen/ Hoe komt u in contact met hulp?

Meneer staat in contact met de GKB en heeft ook veel informatie kunnen krijgen door het WIJ-team. Hierdoor kreeg hij meer overzicht. Hij is daar zelf naartoe gegaan om deze hulp te krijgen. Door het WIJ-team is hij ook in aanraking gekomen met de GKB. Hij vroeg pas om hulp tot de bedragen te hoog werden.

4. Als u hulpverlening zoekt, is het duidelijk voor u waar u die kan krijgen?

Hij denkt dat het niet moeilijk is om uit te zoeken waar je hulp kan krijgen aangezien het WIJ-team al heel veel weten.

5. Met welke hulpverlening komt u in aanraking?

GKB en het WIJ-team.

6. Is het gebruik van de platformen van deze hulpverlening duidelijk/gemakkelijk voor u?

Hij vindt dat de website van de gemeente erg onduidelijk over waar je welke hulp kan vinden. Hij heeft een 'Mijn GKB' daarin kan hij ook een overzicht zien over wat er voor betalingen worden gedaan en wat voor geld er binnen komt. Het is wel echt heel onduidelijk. Zijn advies is om er een 'professional' bij te halen om deze app te verbeteren en verduidelijken. Qua ontwerp vindt hij het erg onduidelijk.

7. Denkt u dat iedereen de platformen van de aangeboden hulp begrijpt?

Hij denkt dat niet iedereen begrijpt. Dit komt volgens hem door de onoverzichtelijkheid. Hij zegt ook dat hij elke keer weer moet kijken om te zien hoe alles ook alweer in elkaar zit. Het is niet duidelijk genoeg geordend.

Meneer weet niet goed waar hij eigenlijk recht op hebt. Hij krijgt de informatie wel, alleen het is zo ontzettend veel informatie in een keer dat het overzicht nog steeds niet duidelijk is.

8. Hoe verloopt het contact tussen u en de hulpverlening? Makkelijk/ moeilijk/ frustrerend, etc.

Hij heeft het gevoel dat hij zelf de hulpverlenende instanties waar hij mee in contact staat, echt achter de broek aan moet zitten. Bij het WIJ-team moet je er zelf achteraan. Dit levert irritatie op bij meneer. Bij de GKB moet meneer zo ontzettend veel informatie leveren, dat dit voelt als inbreuk op zijn privacy. Ze willen ontzettend veel van je weten. Hij begrijpt het wel, alleen ze vragen steeds meer van je en zoeken de grenzen steeds meer op. (meneer vergelijkt dit met hoe het vroeger altijd is gelopen.)

9. Vertrouwt u de hulpverlening waar u mee in contact staat? Waarom wel/niet?

Moet vaak veel hetzelfde doen. Dit is vermoeiend voor meneer. Hij moet overal achteraan en door dit dubbele werk loopt de frustratie op. Hij heeft het gevoel dat hij geen ademruimte krijgt.

10. Wat vind u van de anonimiteit/privacy met betrekking tot de hulp die u krijgt?

Kijk naar vraag 8 Hij heeft wel het gevoel dat hij een soort privacy heeft, alleen geef je wel je persoonlijke informatie bloot aan iemand van zo'n instantie. De enige die eigenlijk recht heeft op die informatie ben jij zelf. Hij heeft ook niet heel erg veel keus.

11. Waar loopt u tegenaan in het contact met de hulpverlenende instanties?

Het contact met de GKB verloopt frustrerend. Dit gaat ook via de mail. Hij moet maandelijks bepaalde dingen doorsturen voor het betalen van de rekeningen. Dat vind hij niet zo erg. Alleen extra en dubbel werk is erg frustrerend. Hij heeft zoveel stress al van andere dingen, dat deze dingen vaak ook op ongelegen momenten geregeld moeten worden. Ook moet hij veel andere dingen regelen bij andere hulpverlenende instanties. Hierdoor krijgt hij nog minder overzicht. Verder vertrouwd hij ze wel, alleen dat is meer omdat hij ook niet echt een andere keus heeft.

12. Wat vind u prettig aan de hulpverlenende instanties?

Meneer vindt het prettig dat het bestaat en dat je een kans krijgt om verder te komen. Hij is blij dat ze er zijn zodat mensen echt geholpen kunnen worden. Hij is blij dat de hulp er in ieder geval is. Het is fijn dat je je niet meer druk hoeft te maken over geldzaken of deurwaarders. Je hebt de zekerheid dat je schulden worden afgelost en dan je je week-geld krijgt. Daarmee kan je ook doen wat je wil doen. Je levert wat in, maar je krijgt er wel veel minder stress van.

13. Wat vind u minder prettig aan de hulpverlenende instanties?

Meneer denkt echter wel dat als mensen na een aantal jaren uit de GKB komen, ze hier wel lui van kunnen worden. Alles wordt immers al voor hun geregeld. Dit zou begeleid moeten worden. (Is in de bovenste vragen ook al enigszins omschreven.) 50,- euro weekgeld vind meneer wel erg weinig om van te leven. Instanties zijn afhankelijk van de wetten. Zegt dat het niet helemaal eerlijk is om dit bedrag voor vrouwen ook zo te houden. Zij hebben namelijk bepaalde producten nodig en over het algemeen meer dan mannen.

14. Heeft u moeite met lezen/schrijven?

Nee

15. Heeft u moeite met het gebruik van computers?

Geen moeite met computers, als de website gewoon overzichtelijk is.

16. Waar heeft u behoefte aan als minima met betrekking tot de hulpverlening?

Een hoger weekbedrag zou beter zijn. Meneer zegt in ieder geval 100 euro weekgeld. Dan kan je in ieder geval normal boodschappen halen. Daarnaast kan je ook nog iets kleins kopen voor iets leuks.

17. Heeft u zelf nog ideeën met betrekking tot de hulpverlening?

Hoger weekgeld en een overzichtelijke website.

Bijlage A3 Interviewresultaten hulpverlenende instanties

Bijlage A3A Interview Werkpro

Tijdens het onderzoek is er begonnen met het onderzoeken van de verschillende hulpverlenende instanties. Werkpro was een van de eerste instanties waar dit project mee in contact stond. Bij binnenkomst is de sfeer van WerkPro erg aangenaam. De mensen zijn vriendelijk en erg behulpzaam. In de leeshoek van WerkPro begon het interview met leidinggevende Medewerker X.

1. Wie zijn jullie en wat doen jullie?

Werkpro is een organisatie/ stichting die naast een winkel, ook een plek is waar mensen terecht kunnen die uit de hedendaagse maatschappij gevallen zijn. Dit kunnen mensen zijn die bijvoorbeeld een depressie hebben gehad, verstandelijk gehandicapt zijn of in de schuldsanering hebben gezeten. De re integratie staat hierin centraal en WerkPro biedt hier voor deze groep mensen een dagbesteding. Naast de dagbesteding van de kringloop zijn er ook fietsenstallingen en horecagelegenheden.

2. Is er veel vraag naar hulp? Waarom?

Medewerker X vertelde dat de hedendaagse kringloop winkel niet meer was zoals vroeger. *'Het is niet alleen voor arme mensen, maar mensen komen hier ook vintage shoppen.'* Ester vulde ook aan dat er heel veel verschillende mensen komen, maar dat ze niet direct kan zien of iemand arm is of niet. Wat ze wel vertelde was dat de mensen die weinig geld hebben soms korting komen vragen bij de kassa, of de stickers er af halen en met een goedkopere sticker naar de kassa komen. Medewerker X vertelt dat ze geen uitzonderingen maakt voor mensen die het minder hebben dan anderen. *'Het is een winkel en we behandelen iedereen gelijk.'* Ze verteld dat als ze een uitzondering voor iedereen moet gaan maken, dat ze dan meer mensen krijgt die korting willen hebben. Vandaar dat ze een prijs hanteren.

3. Hoe bied uw instantie hulp aan? (Denk aan app, website, mail etc.)

WerkPro biedt voor de minima niet specifieke hulp aan. Wel heeft WerkPro een website waar mensen terecht kunnen voor hun vragen. Ook vertelde ze dat er regelmatig events zijn waar mensen zich voor aan kunnen melden. Wat hierbij in opviel was dat deze informatie op een a4 was uitgeprint en bij de pashokjes stond. Een constatering die hierdoor gedaan is, is dat mensen bij WerkPro het echt moeten hebben van de mond op mond reclame en van de posters die in de winkel hangen.

4. Werkt uw instantie ook samen met andere instanties? Waarom? Wel/niet?

WerkPro werkt samen met instanties als Lentis, de gemeente Groningen en meer. Een voorbeeld die ze gaf was dat Lentis hun mensen weer op de werkvloer willen krijgen omdat ze bijvoorbeeld in een depressie hebben gehad. WerkPro is hier een uitgelezen bedrijf voor. Ze ondersteunen de mensen door samen met ze te werken en ze stap voor stap te begeleiden naar verbetering en de juiste ondersteuning in hun leven. VNN (verslavingszorg), Lentis (Mentale verzorging), Cosis (Gehandicaptenzorg) en de Reclassering trajecten zijn de grootste bedrijven waar WerkPro mee te maken heeft.

5. *Hoe verloopt deze samenwerking/communicatie tussen bedrijf X en de samenwerkende instanties?

De samenwerking tussen WerkPro en de samenwerkende instanties verloopt volgens Medewerker X prima. Ze verteld dat de gemeente Groningen af en toe langs komt om te kijken hoe het gaat en polshoogte te nemen over de voortgangen. Ook zegt Medewerker X dat er gemeente projecten lopen om mensen uit de bijstand te halen/houden. Daar staat een

vergoeding tegenover van 600,- euro per half jaar. Dit moet een soort van zetje in de rug geven voor de deelnemers. Iedereen die deelnemer is bij WerkPro zit in de bijstand.

Medewerker X verteld dat het schaamteniveau op de werkvloer vrij oké is omdat iedereen wat meer gelijkgesteld is bij WerkPro. Wel vertelt ze dat ze zich heel goed kan voorstellen dat wanneer mensen dit naar buiten moeten brengen, lastig kan zijn. Een voorbeeld is dat mensen vroeger bijvoorbeeld een betaalde baan hadden en nu van de bijstand moeten leven dat moeilijk vinden om dat naar buiten te moeten brengen.

6. **Is er behoefte aan verbetering van de communicatie tussen bedrijf X en andere hulpverlenende instanties?*

Voor de WerkPro locatie waar Medewerker X zit, merkt ze dat de gemeente wel heel erg mee kijkt en denkt. De gemeente creëert ruimte voor deze doelgroep. Ondanks dat de mensen van de gemeente Groningen die komen kijken, de deelnemers verder niet kennen, wordt er wel veel meegedacht en ruimte voor deze mensen gemaakt. De communicatie werkt volgens Medewerker X niet problematisch. De gemeente Groningen laat deze keuze ook vaak bij de mensen zelf.

7. *Hoe loopt de communicatie tussen bedrijf X en de minima?*

Er werd aan Medewerker X gevraagd of het klopt dat de Minima de gemeente niet vertrouwd. Medewerker X vertelde dat ze wel een aantal mensen daar over heeft horen praten dat ze de gemeente niet vertrouwen. Een aantal zegt daar verder niets over. Medewerker X vertelt dat het niet duidelijk is wat de verwachtingen precies zijn van de deelnemers wanneer we het hebben over de gemeente. Wanneer de gemeente in gesprek gaat met een van de deelnemers zegt Ester dat de gemeente toch meer druk vraagt van de deelnemers dan dat deze eigenlijk kunnen bieden. Zo wordt er soms toch gevraagd dat deelnemers betaald werk kunnen doen, maar dat WerkPro heel goed weet dat deze persoon door de mentale toestand dat niet aankan. Wel wordt er veel ruimte gecreëerd voor de deelnemers. De constatering uit dit interview is dat de communicatie niet zozeer slecht is, maar dat het overzicht en de duidelijkheid bij de deelnemers vaak ontbreekt, waardoor verwarring ontstaat.

8. *Is er vanuit bedrijf X behoefte aan verbetering in de communicatie tussen u en de minima?*

WerkPro is niet actief met het bereiken van de mensen in de bijstand. Deze mensen worden voornamelijk in contact gebracht via de hulpverlenende instanties waar WerkPro mee samen werkt. Hierdoor werd er ook uit het interview opgemaakt dat de communicatie tussen WerkPro en de minima geen prioriteit is.

9. **Wat wordt er gedaan vanuit bedrijf X zelf om de communicatie te verbeteren?*

De communicatie tussen de bedrijven werkt niet zozeer slecht, maar er ontstaat soms verwarring omdat er onduidelijkheid ontstaat bij de minima. Dit heeft heel erg te maken met onoverzichtelijkheid. De deelnemer weet niet goed waar hij/ zij aan toe is.

Bijlage A3B Interview Leger des Heils

1. *Wie zijn jullie en wat doen jullie?*

Het Leger des Heils waar het interview is afgenomen is de locatie van de kerk geplaatst in de Oosterparkwijk. Deze instantie zet zich in voor de minderbedeelden. De kerk is een plek waar mensen kunnen samenkomen. Dit is niet alleen voor mensen die gelovig zijn, maar voor iedereen. Ze bieden pastorale zorg en activiteiten voor de bezoekers. Daarnaast worden er ook vaak buurtgerichte activiteiten georganiseerd en wordt er gekeken naar de mogelijkheden die er zijn binnen de wijk.. Dit heeft nog niet direct betrekking op de minima, maar is meer wijkgericht. Naast de kerk is er ook een kledingwinkel waar ze soms dingen weggeven voor de minderbedeelden, of de spullen verkopen voor een zachte prijs. Het leger des Heils verwijst de minima ook door naar de juiste instanties. Zo komen deze mensen direct bij de juiste hulp terecht.

2. *Is er veel vraag naar hulp? Waarom?*

P van het Leger des Heils zegt dat er veel vraag is naar hulp, maar niet weet of ze daarvoor perse bij het Leger des Heils komen voor die hulp. Ze komen in eerste instantie in contact met het WIJ-team. Het WIJ-team is een organisatie die buurtgericht is en verschillende hulp op maat biedt voor zowel de minima als de hulpbehoevende. De hulp die mensen vragen bij het Leger des Heils is voedselhulp, kledinghulp (op verwijzing) en mensen die graag even met met de organisatie in gesprek willen. Als het gaat om onderdak verwijst het Leger des Heils de mensen door aan de 'Kosten Schoon'. Vaak is de Kosten schoon ook een postadres voor de daklozen. Ze kunnen namelijk alleen in aanmerking komen voor een uitkering wanneer ze een adres hebben.

3. *Hoe bied uw instantie hulp aan? (Denk aan app, website, mail etc.)*

Voor het ontvangen van hulp wordt vanuit het onderzoek aangenomen dat daklozen geen smartphone hebben. P van het Leger des Heils zegt: 'Ze hebben juist wel een smartphone. Misschien niet het nieuwste model, maar ze hebben het wel.'

Leger des Heils biedt hulp aan op maat. Soms is dit praktische hulp en soms is dit hulp in de vorm van een doorverwijzing.

Het Leger des Heils wordt gezien als een laatste strohalm. Het is niet zo dat ze actief hulp aanbieden, maar eerder een begrip zijn in de wijk en onder de mensen. Hierdoor worden de hulpbehoevende ter plekke geholpen of naar het juiste adres doorverwezen. P zegt dat ze momenteel bezig zijn met een website en ook een Facebook pagina hebben. Hier zijn ze verder niet actief mee bezig. Mond op mond reclame werkt hierbij wel het beste. Ze maken ook expres geen reclame omdat ze vinden dat dingen zoals de 'koffiecorner' moet groeien.

4. *Werkt uw instantie ook samen met andere instanties? Waarom? Wel/niet?*

Medewerker X en haar man P vertellen dat zij heel erg veel samenwerken met verschillende instanties. Deze instanties zijn onder andere het WIJ-team, de gemeente Groningen, de wijkagent, Ambulante hulp in de wijk en meer. Het Leger des Heils werkt juist samen met verschillende instanties omdat ze zo de mensen met verschillende vragen het beste kunnen helpen. Ze hebben voornamelijk veel contact met het WIJ-team en verwijzen hier ook veel mensen aan door. Dit Wij-team kan gemakkelijker deze mensen in contact brengen met de juiste hulp. Zo is het zo dat zij de mensen soms nog beter kunnen helpen dan het Leger des Heils zelf. Deze samenwerking zorgt voor een betere en snellere hulpverlening voor de hulpbehoevende.

5. *Hoe verloopt deze samenwerking/communicatie tussen bedrijf X en de samenwerkende instanties?

Medewerker X vertelt dat het Leger des Heils gebonden is aan bepaalde wetgeving. Het komt soms voor dat bepaalde daklozen niet regiogebonden zijn en daardoor dus geen hulp kunnen krijgen. Dan wordt het helpen van mensen een uitdaging. Vaak hebben ze voor die mensen ook nog weer bepaalde hulp, maar wel opmaat voor hun situatie.

Zo heeft het Leger des Heils contact met de wijkagent en telefonische nummer van de gemeente Groningen om deze hulp ook goed aan te bieden. De algehele samenwerking tussen de verschillende instantie werkt redelijk goed. Er is geen sprake van 'slechte' communicatie. Het Leger des Heils is eerder gebonden aan de wet en regelgeving vanuit het rijk,

6. *Is er behoefte aan verbetering van de communicatie tussen bedrijf X en andere hulpverlenende instanties?

Er wordt kort gesproken over eventuele verbetering tussen het Leger des Heils en andere hulpverlenende instanties. In dit interview stond dit zeker niet centraal. Wat er wel gezegd werd is dat het erg fijn zou zijn dat er een plek zou ontstaan waar de minima alle hulp zou kunnen krijgen waar behoefte aan is. Bijzonder was dat daklozen vaak wel een smartphone hebben en hiermee overweg kunnen. Zo zou er eventueel wel een bepaalde positieve en nieuwe vorm van hulp kunnen ontstaan beamen X en P.

Medewerker X vertelt ook dat het WIJ team het Leger des Heils goed in het vizier heeft en Leger des Heils het WIJ-team ook. Ze bellen regelmatig en overleggen over bepaalde zaken. Doordat het Leger des Heils zelf energie stop met het in contact komen met de andere instanties ontstaat er een prettige samenwerking. Wat opvallend is, is dat Het Leger des Heils is op eigen initiatief meer in contact gekomen met het WIJ-team en de gemeente Groningen.

7. Hoe loopt de communicatie tussen bedrijf X en de minima?

P zegt dat veel mensen het Leger des Heils vaak zien als een laatste strohalm. Vaak als een huisuitzetting gedaan is komen zij met deze organisatie in contact. Het Leger des Heils zorgt dat deze mensen een juiste doorverwijzing krijgen. Mensen die binnenlopen praten over hun probleem en vragen aan de medewerkers van de organisatie of zij hun kunnen helpen. Mensen voelen zich vertrouwd zij het Leger des Heils en bouwen een vertrouwensband op. Niet alleen voor de mensen die regelmatig komen, maar ook voor nieuwe mensen. Het gesprek is vaak de eerste stap.

De vraag waarom mensen eerder naar het Leger des Heils komen voor hulp dan de gemeente wordt beantwoord door *medewerker X*. Zei zegt 'Onze organisatie is erg laagdrempelig, iedereen mag binnenkomen en dit gebeurt dan ook. Mensen kunnen langskomen voor een kopje koffie en een gesprek.' Ook zegt ze dat sommige mensen zich pas openstellen wanneer ze een paar keer langs zijn geweest en dezelfde vertrouwde gezichten hebben gezien. Hierdoor groeit het vertrouwen ook.

Sommige mensen vragen om een gebed en soms vragen mensen om hele praktische dingen. Ook al kent de organisatie de mensen niet, ze proberen hun beste been voor te zetten voor iedereen. Hierbij benadrukt P ook nog dat dit niet alleen is voor gelovige mensen. Medewerker X zegt 'Wij zijn er voor iedereen'.

8. *Is er vanuit bedrijf X behoefte aan verbetering in de communicatie tussen u en de minima?*

Dit is globaal al besproken in vraag 6. Wel vertellen ze dat de digitalisering van bepaalde hulp ook weer voor problematiek kan zorgen. Niet iedereen kan Nederlands spreken/lezen en/of schrijven. Dit zorgt voor struikelblokken omdat soms ook asielzoekers dit soort hulp nodig hebben en dan minder snel geholpen kunnen worden. Wat bijzonder is in het gesprek met het Leger des Heils, is dat de mensen die daar komen Leger des Heils niet alleen vertrouwd, maar Leger des Heils vertrouwd ook de minima die bij hen aanklopt. Hierdoor ontstaat er een soort van band met gelijk vertrouwen van beide kanten. P benoemt dit ook mooi en zegt 'Wij vertrouwen er op dat mensen hier voor hulp komen, maken zij hier wel misbruik van, wie ben ik dan om daarover te oordelen.'

9. **Wat wordt er gedaan vanuit bedrijf X zelf om de communicatie te verbeteren?*

Het Leger des Heils biedt echter wel verschillende soorten hulp als het gaat om laaggeletterden. Zo zijn er verschillende focusgroepen binnen deze organisatie. Het is een uitdaging om laaggeletterden goed te helpen als het gaat over digitalisering. Omdat mensen soms laaggeletterd zijn ontstaat er volgens het Leger des Heils schaamte waardoor mensen niet snel om hulp durven of willen vragen. Deze mensen vragen eerder anderen om hulp om hun zaken te kunnen regelen. Hiervoor biedt het Leger des Heils wel actief hulp aan. Hier is nog wel verbetering in te vinden volgens X en P.

Wat nadrukkelijk wordt gezegd door medewerker X is dat dat sommige mensen niet geassocieerd willen worden met het Leger des Heils, omdat ze zich hiervoor schamen. Mensen denken de het Leger des Heils alleen met armoede te maken heeft en niet met een connectie in de wijk. Ook is het zo dat veel mensen denken dat Leger des Heils bedoeld is voor alleen de onderkant van de samenleving zegt P. Een minima zegt dan bijvoorbeeld 'Dat kan ik wel betalen.' dit heeft verder niets met trots te maken zegt P, maar mee met dat mensen zichzelf niet snel zien als iemand die hulp nodig heeft en dit liever iemand gunt die het echt nodig heeft.

Het Leger des Heils zegt dat wanneer zij meer inzicht krijgen op het werk van bijvoorbeeld een gemeente Groningen ze niet veel meer mensen kunnen helpen. De interesse en actiepunten liggen bij het Leger des Heils op hele andere plekken. Ook ziet het Leger des Heils niet echt het nut in van het verbeteren van de communicatie tussen alle bedrijven. Ze houden zich immers bezig met het helpen van mensen. Deze tijd kan beter gebruikt worden dan het verbeteren van de communicatie.

10. *Krijgt u te maken met analfabeten en of digibeten?*

Ja en regelmatig ook. Zij komen voor de taalgarage in het Leger des Heils. Vaak mensen met een buitenlandse afkomst ook.

11. *Hoe benadert u analfabeten en digibeten?*

Vaak wordt er door mensen van het Leger des Heils een oogje in het zeil gehouden. Soms is de drempel voor mensen te hoog om om hulp te vragen zegt P. Echter proberen ze zelf de drempel wat te verlagen door deze twijfelende mensen aan te spreken en bepaalde hulp aan te bieden. De vrijwilligers passen hun houding aan op het publiek dat binnen komt lopen in Leger des Heils. Deze fijngevoeligheid heeft niet iedereen.

12. Hoe verloopt de communicatie met analfabeten en digibeten?

De communicatie tussen deze doelgroep verloopt wel goed. Ze hebben welke week twee groepen vanuit het WIJ-team die komen om de taal beter te kunnen beheersen. SOms zijn het nieuwe mensen, maar vaak ook bekende gezichten.

13. Waar heeft u behoefte aan als hulpverlenende instantie met betrekking tot het contact met de minima?

Heeft hier niet echt antwoord op. Ze hopen wel dat mensen op tijd om hulp komen vragen.

14. Denkt u dat een centraal digitaal platform een oplossing zou kunnen zijn voor deze problematiek?

Medewerker X zegt dat dit wel erg handig zou zijn.

15. Heeft u zelf nog ideeën over hoe het beter zou kunnen gaan in de toekomst en hoe we mensen beter kunnen helpen?

Het zou handig zijn voor het Leger des heils als zij weten wat voor instanties allemaal hulp willen verlenen, zodat ze de mensen nog beter kunnen helpen en/of door kunnen verwijzen. Ook zou het heel handig kunnen zijn om een tablet in de zaal te zetten en hierbij bepaalde informatie te delen. Zo hoeft het Leger des Heils niet elke keer alles uit te leggen en voelt de hulpbehoevende misschien ook minder schaamte.

Bijlage A3C Interview Kledingwinkel Leger des Heils

1. Wie zijn jullie en wat doen jullie?

Naast de kerk heeft het Leger des Heils ook een kledingwinkel in het pand. Deze kledingwinkel is bedoeld om minderbedeelden van kleding te kunnen voorzien en een helpende hand te bieden. Deze kledingwinkel is in beheer van Medewerker X zei werkt al 4 jaar in de winkel en is hier ook coördinator van. Naast dat ze kleding verkopen voor een zacht prijsje, kunnen mensen die helemaal niets hebben hier ook terecht om op verzoek nieuwe kleding te krijgen.

2. Is er veel vraag naar hulp? Waarom?

Medewerker X zegt dat er inderdaad veel vraag is naar hulp. Bij de kledingwinkel wel veel naar hulp, maar Medewerker X zegt ook dat er veel meer vraag is naar maatschappelijke hulp. De eerste vraag hulp komt namelijk vaak als eerste in de winkel. Sommige mensen komen binnen en weten niet goed hoe ze bepaalde dingen moeten vragen. Medewerker X zegt zelf dat ze vaak wel aanvoelt wanneer iemand hulp nodig heeft. Zo gaat ze een gesprek met de mensen aan en past ze zich aan op de situatie en de behoeften van de person. Medewerker X denkt dat mensen vaak om hulp moeten vragen omdat mensen niet op tijd komen met bepaalde zaken. Doordat mensen bijvoorbeeld geen kennis hebben over bepaalde dingen verzuimen ze soms hele belangrijke zaken.

3. Hoe bied uw instantie hulp aan? (Denk aan app, website, mail etc.)

De kledingwinkel biedt niet actief de hulp aan. Wel zijn er soms activiteiten rond de kledingwinkels zegt Medewerker X. 'Via het leger werken we samen met het project Vast en verder, dit is een beweging die probeert ex gedetineerden weer mee te laten draaien in de maatschappij.'

Het bieden van hulp hangt heel erg af van waar de persoon zelf om komt vragen. Eerst luistert Medewerker X naar het verhaal en daarna proberen ze actief te helpen. 'Het vertrouwen hangt heel erg af van of je een klik met iemand hebt.'

Het bieden van hulp komt vaak door middel van het starten van een gesprek. Zo wordt de drempel verlaagd in de kledingwinkel van het leger des heils. Sommige mensen vertellen meteen hun verhaal en anderen doen er wat langer over. Hier kan Medewerker X hele goede inschattingen over maken. De conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat de hulp wordt aangeboden door de vraag die mensen zelf hebben.

4. *Werkt uw instantie ook samen met andere instanties? Waarom? Wel/niet?*

De kledingwinkel werkt samen met de kerk en andere contacten binnen de kerk zelf. Ze werken veel samen met het Wij-team.

5. **Hoe verloopt deze samenwerking/communicatie tussen bedrijf X en de samenwerkende instanties?*

Medewerker X heeft het direct over partnerschap met Piet Boer wanneer klanten binnenkomen die te maken hebben met schuldhulpverlening. Piet Boer heeft hier heel erg veel verstand van namenlijk. Het contact wordt echter wel gezocht door de winkel zelf.

6. **Is er behoefte aan verbetering van de communicatie tussen bedrijf X en andere hulpverlenende instanties?*

Medewerker X zegt verder niets over deze situatie. Ze begint wel veel over instanties waar ze mee samen werken en dit verloopt prima. De connectie tussen het Leger des Heils en andere instanties heeft het Leger des Heils zelf in stand gebracht om zo een efficiëntere manier van hulp aan te kunnen bieden.

7. *Hoe loopt de communicatie tussen bedrijf X en de minima?*

Soms loopt het goed, alleen er zijn ook mensen die het contact verslechteren bij Medewerker X. Ze zegt zelf 'Oh ik ben zelf ook wel eens vervloekt door iemand'. Dit heeft soms te maken met het verslavingsgedrag van mensen. Hier treden ze adequaat maar wel respectvol tegen op. Medewerker X zegt 'Door echt te luisteren en ze iets aan te bieden openen mensen vaak zelf het gesprek over hun eigen problematiek'. Medewerker X benadrukt ook dat iedereen welkom is bij het Leger des Heils. Het vertrouwen heeft heel veel met mensen kennis te maken. De mensen die binnenkomen krijgen als eerste een luisterend oor en daarna gaan ze verder kijken. Er wordt echter nooit geld aangeboden.

De kledingwinkel bezorgt mensen rond kerst ook een kerstpakket. Op die manier komen mensen wel binnenlopen.

Er zijn daadwerkelijk mensen die zich schamen om bepaalde hulp te krijgen bij de kledingwinkel. Medewerker X verlaagt de drempel door te praten met deze mensen en zegt 'Dat geeft toch helemaal niet, je hebt de kledingbon toch in je kerstpakket gekregen'.

Medewerker X verbaast zich erover dat mensen nog steeds niet weten dat er een kledingwinkel in het Leger des Heils zit. Zo kan eenvoudig ook de conclusie worden getrokken dat mensen niet weten waar ze welke hulp kunnen krijgen. Er komen steeds nieuwe mensen binnen.

Wanneer het over schaamte gaat ziet Medewerker X vaak mensen van Vast en verder. Iemand had bijvoorbeeld een winterjas nodig en komt heel schuchter de winkel binnenlopen en durft bijna niet om hulp te vragen terwijl Medewerker X hem graag wil helpen. Ze zegt dan ook dat ze deze meneer vervolgens gekleed heeft en als hij hulp nodig heeft hier altijd kan komen. Dit geeft de mensen een gevoel dat ze in ieder geval een plek hebben waar ze terecht kunnen komen.

8. *Is er vanuit bedrijf X behoefte aan verbetering in de communicatie tussen u en de minima?*

De drempel van schaamte verlagen zou heel erg helpen zodat mensen sneller geholpen kunnen worden. Mensen aarzelen soms te veel. Vooral de mensen van Vast en verder. De mensen willen anderen niet tot last zijn en schamen zichzelf voor hun situatie en komen wat schuchter de winkel binnen lopen met een verwijsbrief.

9. **Wat wordt er gedaan vanuit bedrijf X zelf om de communicatie te verbeteren?*

Er zijn bekende gezichten elke dag in de winkel en mensen raken na een keer of een paar keer vertrouwd met de omgeving en durven dan beter over hun persoonlijke situatie te praten. Medewerker X zegt, 'het eerste gesprek ontstaat vaak in de winkel. We bieden een luisterend oor en proberen zo de mensen direct te helpen of door te verwijzen naar de juiste plek voor hun situatie'.

10. *Denkt u dat een centraal digitaal platform een oplossing zou kunnen zijn voor deze problematiek?*

Medewerker X denkt dat alle informatie delen op een platform heel erg goed zou kunnen werken. Zo hoeven ze de hulpverlenende instanties niet elke keer weer uit te leggen en gaat het eigenlijk vanzelf. Ze begint ook meteen over het WIJ-team. Het is voor Medewerker X heel duidelijk waar ze welke hulp kan krijgen voor de mensen die binnen komen lopen in de kledingwinkel van het Leger des Heils.

11. *Heeft u zelf nog ideeën over hoe het beter zou kunnen gaan in de toekomst en hoe we mensen beter kunnen helpen?*

Medewerker X heeft zelf verder geen idee hoe deze mensen door haar idee beter geholpen kunnen worden, dus het werd er toen bij gelaten en het gesprek werd daarna afgerond.

Bijlage A3D Interview WIJ-team Oosterpark

1. Wie zijn jullie en wat doen jullie?

Medewerker X is coördinator van het WIJ-team en gaat dit interview opnemen met dit project. Zij verteld dat hier heel veel verschillende mensen binnen komen lopen met veel verschillende vragen. Het WIJ- team probeert mensen die het moeilijk hebben of algemene vragen hebben zo goed mogelijk te helpen. Haar college zit ook aan tafel die veel met gezinnen werkt en praat over de zorgen die mensen hebben. Daarnaast houdt deze college zich bezig met de overige activiteiten die het WIJ-team aanbiedt. Hierbij komen ze veel in aanraking met mensen in de armoede.

2. Is er veel vraag naar hulp? Waarom?

Medewerker X zegt dat er heel erg veel vraag is naar hulp. Hierbij benadrukt ze dat er veel vragen zijn over de formulieren van de belastingdienst. Voor vragen over andere instanties en zorgverzekeringen helpt het WIJ-team ook. Zijn de vragen echter wat complexer kunnen mensen terecht bij het spreekuur wat geldwijs heet. Medewerker X zegt dat er behoorlijk veel mensen in de wijk in de minima zitten.

3. Hoe bied uw instantie hulp aan? (Denk aan app, website, mail etc.)

Vaak worden ze doorverwezen door de gemeente. Ook wel door de school of de huisarts. Haar collega vult aan dat mensen bij het WIJ-team terecht kunnen voor al hun vragen. Er zijn in totaal twaalf WIJ-teams in de stad. Het WIJ-team is iets wat alleen in Groningen zit.

Medewerker X zegt dat er een campagne draait door de stad waarin mensen gemotiveerd worden om een kijkje te komen nemen bij het WIJ-team met allemaal verschillende vraagstukken. Ook sturen de winkelcentra's en de gemeente de mensen door die hulp willen of recht hebben op bepaalde zaken. De gemeente Groningen doet dat wat actiever dan de winkelcentra's. De Jumbo helpt eerder mee door de mensen te informeren dat het WIJ-team er überhaupt is.

Ze zeggen ook direct dat iedereen binnen mag komen lopen.

4. Werkt uw instantie ook samen met andere instanties? Waarom? Wel/niet?

Ze werken voornamelijk samen met de gemeente Groningen. Ook zeggen ze dat de gemeente Groningen de opdrachtgever is voor deze WIJ-team beweging. Daarnaast verwijzen ze ook mensen door naar andere ketenpartners. Veilig thuis, Leger des Heils, Voedselbank, Ambulante zorg en meer. Het WIJ-team is als het ware het epicentrum van alle kennis over de hulp die in de gemeente aangeboden wordt. Daarnaast heeft het WIJ-team zelf ook een team van deskundigen die mensen het beste op weg kunnen helpen. Medewerker X zegt, 'alles is hier.' Mocht het zo zijn dat er toch nog meer hulp nodig is kunnen ze altijd andere collega's of instanties inschakelen om de juiste hulp te verlenen.

5. *Hoe verloopt deze samenwerking/communicatie tussen bedrijf X en de samenwerkende instanties?

De communicatie verloopt redelijk. Als we het dan hebben over bepaalde wet en regelgeving lopen bepaalde dingen soms stroef bij het WIJ-team. Dit komt voornamelijk omdat de WIJ-teams afhankelijk zijn van de gemeente. Er wordt gezegd dat de gemeente soms iets verzint om de mensen te kunnen helpen, maar dat dit niet altijd toepasbaar is op elk persoon. Medewerker X en haar college haken al snel in op de digID. Want niet iedereen heeft een mobile om deze zaken mee te kunnen regelen.

Wanneer er frictie ontstaat gaat dit vaak over de samenwerking met de gemeente en niet zozeer de communicatie tussen het WIJ-team en de andere instanties.

6. **Is er behoefte aan verbetering van de communicatie tussen bedrijf X en andere hulpverlenende instanties?*

Het zou prettig zijn voor het WIJ-team oosterpark dat mensen van de gemeente Groningen eens komen kijken bij de gesprekken die er gevoerd worden met de hulpbehoevende, om zo beter een beeld te krijgen van waar de problematiek precies ligt.

7. *Hoe loopt de communicatie tussen bedrijf X en de minima?*

X zegt dat ze in deze organisatie ontzettend veel schaamte tegenkomt op de vloer. Als mensen toch de stap zetten om binnen te komen complimenteren de mensen van het WIJ-team dit ook. X zegt 'zo voorkomen mensen wel dat ze nog meer in de problemen kunnen komen'. medewerker X zegt ook dat de meerderheid van de mensen een schaamtegevoel hebben wanneer ze het WIJ-team binnen komen lopen. Hier geeft ze een 8 voor op een schaal van 1 tot 10.

8. *Is er vanuit bedrijf X behoefte aan verbetering in de communicatie tussen u en de minima?*

medewerker X zegt dat het mooi zou zijn als iemand van de gemeente Groningen een weekje mee zou moeten draaien om te kijken hoe dingen hier echt verlopen tussen het contact van het WIJ-team en de binnenkomende mensen verloopt. Daarnaast heeft medewerker X het ook over de bezuiniging. Er wordt soms gezegd dat dingen geregeld moeten worden door vrijwilligers, alleen dit is niet mogelijk omdat er ook maatschappelijke hulpverlening bij moet komen kijken om de juiste hulp aan te kunnen bieden aan de mensen.

9. **Wat wordt er gedaan vanuit bedrijf X zelf om de communicatie te verbeteren?*

Hier wordt niet zozeer direct iets over gezegd. Zelf staat het WIJ-team altijd open voor elke vraagsoort waarmee mensen binnen komen. Ze passen zichzelf al heel erg aan op elke verschillende vraagsoort die binnen komt.

10. *Krijgt u te maken met analfabeten en of digibeten?*

Medewerker X zegt zo dat op een schaal van 1 tot 10 er ongeveer 5 a 6 valt als het gaat over laaggeletterden die binnen komen lopen met een hulpvraag. Dat is dus ongeveer de helft.

11. *Hoe benadert u analfabeten en digibeten?*

Als het WIJ-team een vermoeden heeft proberen ze er wel achter te komen of dit vermoeden ook klopt. Vaak wordt hun vermoeden ook beaamd en bieden ze vervolgens hulp aan binnen het WIJ-team. Er wordt ook geprobeerd om mensen te motiveren om het werk samen te doen in plaats om het voor ze te doen. Wanneer iemand moeite heeft bij het WIJ-team met computerwerk wordt er al snel gezegd. 'Goh, zou u het ook willen leren?'

12. *Hoe verloopt de communicatie met analfabeten en digibeten?*

Vraag 11 beantwoordt deze vraag ook.

13. *Waar heeft u behoefte aan als hulpverlenende instantie met betrekking tot het contact met de minima?*

Medewerker X van het WIJ-team zegt dat ze het heel fijn zou vinden als de minima tijdig om hulp gaat vragen zodat de schulden of problemen niet meer overzichtelijk zijn en ze ook

daadwerkelijk kunnen helpen. Ze hoopt dat mensen zich gewoon niet meer gaan schamen en hier gewoon langs kunnen komen.

14. Denkt u dat een centraal digitaal platform een oplossing zou kunnen zijn voor deze problematiek?

In eerste instantie niet, omdat mensen soms digibeet of laaggeletterd zijn. Het overzicht is wel heel handig, als het minder textueel is en meer visueel zegt de college van Medewerker X.

15. Heeft u zelf nog ideeën over hoe het beter zou kunnen gaan in de toekomst en hoe we mensen beter kunnen helpen?

Om de armoede terug te dringen zou er iets van een drempelverlagende actie moeten komen op dit onderwerp. Er wordt gezegd dat door de hulpvraag te generaliseren de schaamte eventueel weg zou kunnen vallen.

Er wordt ook al gezegd dat de kinderen ook goed opgevoed kunnen worden om te leren hoe ze met geld om moeten gaan. Dit zou bijvoorbeeld heel goed gebruikt kunnen worden op plekken als basisscholen en middelbare scholen. Niet alleen over geld, maar ook over toeslagen en belasting etc. Tot slot zegt medewerker X nog dat het mooi zou zijn al ser iets met stem geregeld zou kunnen worden. Zo kunnen mensen bijvoorbeeld hun vraag inspreken.

Bijlage A3E Interview Gemeente Groningen

Interview met medewerker X - Projectleider directie inkomens dienstverlening.

1. **Wie zijn jullie en wat doen jullie?**

Medewerker X is werkzaam op de afdeling directie en inkomens dienstverlening binnen de gemeente Groningen. Wij doen er alles aan om de stad leefbaar te houden en te maken voor alle inwoners. Wij zorgen voor de inwoners die het (even) financieel moeilijk hebben. We verstrekken bijvoorbeeld een bijstandsuitkering en allerlei andere regelingen en voorzieningen aan inwoners waardoor het leven voor hen wat makkelijker wordt. Regelingen en voorzieningen: **bijzondere bijstand**, **laptopregeling** (een laptop voor schoolgaande kinderen), **maaltijd bezorgregeling** (voor ouderen die niet meer in staat zijn om zelf te kunnen koken), **witgoedregeling** (voor als bijvoorbeeld de wasmachine of vaatwasser stuk gaat.) **Individuele inkomenstoeslag** als iemand langer dan 3 jaar in de bijstand zit kunnen mensen in aanmerking komen voor regelingen en voorzieningen, waardoor het makkelijker wordt om van een bijstandsuitkering te leven.

De directie inkomens dienstverlening bestaat uit 3 afdelingen.

1 is de afdeling inkomen: die gaan over het verstrekken van bijstandsuitkering of bijzondere bijstand.

2 is de GKB: die helpen inwoners met vragen of hulp bij schulden of geldproblemen.

3 is de afdeling rechtshandhaving: die controleren de rechtmatigheid dus of een inwoner recht heeft op een uitkering. Door vraag naar deze afdeling: *Hoe bepaald die afdeling wanneer een inwoner recht heeft op een uitkering?*

Aan de hand van de **participatiewet en de werkloosheidswet**. Dit zijn wetten bepaald door het rijk. Alle gemeenten moeten bijstandsuitkeringen verstrekken als inwoners daarom vragen, dat is een wettelijke taak. In deze wetten staat alles waar de gemeenten zich aan dienen te houden met betrekking tot het verstrekken van uitkeringen dus dat vormt de basis van hun dagelijkse beslissingen.

2. **Is er veel vraag naar hulp? Waarom?**

Er is wel veel vraag naar hulp omdat het percentage mensen die onder de armoedegrens leven per jaar groeit. En minima komen hoe dan ook zowel indirect als direct in contact met de gemeente omdat veel hulpinstanties gesubsidieerd worden door de gemeente.

3. **Hoe bied uw instantie hulp aan? (Denk aan app, website, mail etc.)**

Binnen de gemeente Groningen bieden wij hulp aan via whatsapp. We hebben een panel waarbij ervaringsdeskundigen gedurende kantoortijden beschikbaar zijn om via whatsapp allerlei vragen met betrekking tot uitkeringen te beantwoorden. Daarnaast maakt de gemeente gebruik van een website waar mensen belangrijke zaken kunnen vinden. Er is ook een gemeentelijke facebookpagina hierop worden ook vaak acties geplaatst. En natuurlijk ook via wijk nieuwsbrieven.

4. **Werkt uw instantie ook samen met andere instanties? Waarom? Wel/niet?**

De gemeente werkt heel veel samen met andere instanties. Omdat de meeste instanties bijvoorbeeld een wijkteam subsidie krijgt van de gemeente. Bepaalde zaken kunnen zij

daarmee zelf uit voeren. Alleen wettelijke taken bijvoorbeeld een uitkering verstrekken doet de gemeente zelf.

Volgens medewerker X is er bij elk wijkteam, vanuit de gemeente Groningen, fulltime een medewerker van de afdeling inkomen aanwezig en 3 dagen in de week een medewerker van de GKB. (Interessant want bij het wijkteam die wij hebben geïnterviewd, wordt dit helemaal niet benoemt. Lees interview Wijkteam)

5. *Hoe verloopt deze samenwerking/communicatie tussen bedrijf X en de samenwerkende instanties?

Volgens medewerker X communiceren instanties vrij goed met elkaar en staan ze ook goed met elkaar in contact.

6. *Is er behoefte aan verbetering van de communicatie tussen bedrijf X en andere hulpverlenende instanties?

Het kan altijd beter alleen zullen we moeten uitzoeken wat hiervoor de beste manier is. Dat kan misschien door een beleidsplan te overleggen met andere instanties en hier dan gezamenlijk vanuit te werk gaan. Zo is er een beleidsplan geschreven door de gemeente Groningen 'toekomst met perspectief' om langdurige armoede te doorbreken. Wat ze bij de gemeente vaak tegenkomen is dat er is sprake van een **generational legacy**. Langdurige armoede van generatie op generatie is volgens medewerker X het grootste armoedeprobleem, wat er speelt in de gemeente Groningen.

7. Hoe loopt de communicatie tussen bedrijf X en de minima?

Er is een project binnen de gemeente Groningen dat heet 'kans in kaart' door middel van dit project kan de gemeente inzicht krijgen in wie hun inwoners zijn met een bijstandsuitkering.

8. Is er vanuit bedrijf X behoefte aan verbetering in de communicatie tussen u en de minima?

Medewerker X zegt dat de gemeente heel graag inzicht wil in wat mensen graag willen en waar men hulp bij nodig heeft. Het team 'kans in kaart' hierboven genoemd belt letterlijk aan bij mensen (wordt wel aangekondigd per brief) en gaan dan in gesprek met de mensen om te achterhalen waar men behoeften aan heeft.

9. *Wat wordt er gedaan vanuit bedrijf X zelf om de communicatie te verbeteren?

De gemeente is bezig met de ontwikkeling van het programma i4Sociaal <https://www.dimpact.nl/i4sociaal> in samenwerking met 5 andere gemeenten. Dit is een platform voor het sociaal domein om de versnippering tegen te gaan. (Hieruit blijkt dus dat gemeenten wel degelijk samenwerken als er soortgelijke problematiek binnen de gemeenten speelt.)

10. Krijgt u te maken met analfabeten en of digibeten?

Ja er is een groep mensen die inderdaad laaggeletterd is niet zo zeer analfabeet maar laaggeletterd. Deze doelgroep vraagt om een andere benadering.

11. Hoe benadert u analfabeten en digibeten?

"mensen die laaggeletterd zijn hebben wel vaak facebook". Die zijn beter in het herkennen van plaatjes en iconen. Omdat ze visueel zijn ingesteld. De gemeente doet heel veel met beeld op FB en Instagram, denk aan het plaatsen van filmpjes. Er is ook een panel van ervaringsdeskundigen en die testen ook regelmatig met inwoners zijn en die ervaringsdeskundigen vragen mensen dan ook; kun je lezen? kun je schrijven? wees eerlijk.

12. Hoe verloopt de communicatie met analfabeten en digibeten?

We proberen vooral om visueel te werken en mensen ook op een zo laagdrempelig mogelijke manier te benaderen

13. Waar heeft u behoefte aan als hulpverlenende instantie met betrekking tot het contact met de minima?

Medewerker X zegt dat mensen met een bijstandsuitkering en een aanvullende uitkering de gemeente wel weten te bereiken. Maar de mensen die eigenlijk nergens voor in aanmerking komen. De werkende armen die geen recht hebben op zorg/huurtoeslag, niet in aanmerkingen komen voor kwijtscheldingen. Maar wel kampen met hoge maandlasten. Aan deze doelgroep (*de werkende armen*) wil de gemeente in hun nieuwe armoedebeleid meer aandacht besteden. Informatie en statistiek houden bij hoeveel inwoners eigenlijk problematische schulden hebben en doen hier ook onderzoek naar.

14. Denkt u dat een centraal digitaal platform een oplossing zou kunnen zijn voor deze problematiek?

Zoals al eerder ter sprake is gekomen is de gemeente Groningen, samen met 4 andere grote gemeenten bezig om een digitaal platform te ontwikkelen. Dat de intentie moet hebben om de communicatie tussen burger en gemeenten moet vereenvoudigen. Dit programma heet i4 sociaal.

15. Heeft u zelf nog ideeën over hoe het beter zou kunnen gaan in de toekomst en hoe we mensen beter kunnen helpen?

Dat mensen op tijd de gewenste hulp kunnen krijgen en dat mensen ook inzichtelijk hebben wat voor regelingen voor hen van toepassing zijn.

Op het moment dat je op bijstandsniveau leeft of een bijstandsuitkering ontvangt dan zou je recht kunnen hebben op een stadjespas (*je krijgt dan een map met allerlei regelingen om het leven voor zo iemand iets leuker te maken.*) maar mensen vragen die dan niet aan omdat ze de gemeente niet weten te bereiken. Oftewel mensen weten vaak niet waar op zij allemaal recht op hebben, dit zou duidelijker moeten.

9.3 Bijlage B: Testopzet

Bijlage B1 algemene inleiding

Hallo, ik heet u van harte welkom bij deze test en wil u bedanken voor uw tijd om aan deze tests deel te nemen. Ik zal u even een korte uitleg geven over het doel van deze tests. Het doel van deze tests is het testen van de gebruiksvriendelijkheid van het interactieve prototype. Wat hiermee wordt bedoeld is het volgende, er zijn een aantal taken bedacht die van toepassing zijn op onze website.

Zoals u kunt zien staan wij hier met z'n drieën. Zelf ben ik de testleider en mijn collega is de observator. Als testleider zal ik uitleggen wat het product precies is en hoe het werkt en ben ik uw aanspreekpunt, mochten er vragen of iets dergelijks zijn. Mijn collega, de observator zal u observeren tijdens het testen en een aantal aantekeningen maken van de bevindingen die er gedaan worden. De observator zal zo onopvallend mogelijk zijn tijdens het testen.

Zoals u weet gaat het om een prototype van ons product. Een prototype is een kale versie van het definitieve product waar de functionaliteiten van het product wel in zitten zodat deze getest kunnen worden voordat we het product uiteindelijk gaan maken, het prototype is dus niet gestyled, dat wil zeggen dat het prototype niet gevuld is met kleuren en afbeeldingen.

In dit prototype zitten een aantal **beperkingen**. Men kan geen tekst invoeren. Verder wordt het navigatiesysteem niet ondersteund, dus wanneer men op de knop “navigeer” drukt gebeurt er niks. Het verzenden van formulieren werkt ook niet, ook dit wordt niet ondersteund in het prototype. Al deze beperkingen zullen in het definitieve product uiteraard wel werken. U mag gebruik maken van onze eigen computers/laptops.

Wij willen u vragen elf taken uit te voeren. De taken kunnen in duur en moeilijkheidsgraad verschillen. De volgende taken zal u moeten uitvoeren. Tot slot vragen wij u om een vragenlijst in te vullen.

1. Registreer je als nieuwe gebruiker.
2. Log in als gebruiker
3. Bekijk de zorg pagina.
4. Bekijk de uitkeringen pagina.
5. Bekijk de instanties die je kunnen helpen.
6. Chat met het wij-team.
7. Zet locatiebepaling aan.
8. Zoek de locatie van de gemeente Groningen.
9. Zoek uit hoe je kan bellen met de belastingdienst.
10. Vraag zorgtoeslag aan.
11. Log uit.

Het is belangrijk dat u weet dat niet u als persoon wordt getest, maar dat het product wordt getest. U kunt dus absoluut niets fout doen. Er zal geen hulp gegeven worden over *hoe* de taken moeten worden uitgevoerd, *tenzij* daar naar gevraagd wordt. Het doel is natuurlijk om een zo natuurlijk mogelijke situatie na te bootsen.

Bijlage B2: Uitgewerkte tekst van opdrachten aan proefpersonen

Taak 1: Registreer als nieuwe gebruiker

Taakomschrijving:

Vul je gegevens in in het scherm “Maak een account” Ga door naar stap 2.

Taak 2: Log in als gebruiker.

Taakomschrijving:

2a. vul je benodigde gegevens in en klik op de login button. 2b. Geef aan of je extra spraakondersteuning nodig bent bij het gebruik van de app 2c. Geef aan of je de tutorial wil bekijken.

Taak 3: Bekijk de “regelingen voor mij” pagina.

Taakomschrijving:

3a. Klik op mijn regelingen 3b. probeer de zorgregelingen te vinden.

Taak 4: Bekijk de uitkeringen

Taakomschrijving:

Ga op zoek naar of er kosten verbonden zijn aan het maken dan wel hebben van een account.

Taak 5: Bekijk de instanties die je kunnen helpen.

Taakomschrijving:

Ga op zoek naar informatie over instanties die op basis van jouw persoonlijke gegevens zijn geselecteerd. Probeer te achterhalen wat de instantie precies doet en voor je kan betekenen.

Taak 6: Chat met het wij-team.

Taakomschrijving: Start een chat venster met het wij team bij jou in de buurt

Taak 7: Zet je locatiebepaling aan

Taakomschrijving: 7a. bekijk alle functies in het submenu 7b. ga naar instellingen en zet je locatie aan.

Taak 8: Zoek de locatie van de gemeente Groningen

Taakomschrijving:

8a Zoek naar de locatie van de gemeente Groningen. 8b Start vervolgens de navigatie naar deze locatie.

Taak 9: Bel met de belastingdienst

Taakomschrijving:

Zoek uit of je kunt bellen met de belastingdienst.

Taak 10: Vraag zorgtoeslag aan.

Taakomschrijving:

10a Ga opnieuw naar zorgregelingen 10b check op welke bankrekening je zorgtoeslag wil laten storten vraag zorgtoeslag aan.

Taak 11: Log uit.

Taakomschrijving:

Log uit via een willekeurige log uit knop

Bijlage B3: codeboek performance metriecken

Codeboek Time-on-task

Kolom 1: Respondentnummer	Wordt automatisch gegenereerd
Kolom 2: Vraag 1 Registreer je als nieuwe gebruiker <i>De gemiddelde realistische doorlooptijd is 16 seconden</i>	# seconden van de testpersoon om de taak te voltooien
Kolom 3: Vraag 2: Log in als gebruiker <i>De gemiddelde realistische doorlooptijd is 15 seconden</i>	# seconden van de testpersoon om de taak te voltooien
Kolom 4: Vraag 3: Bekijk de regelingen voor mij pagina. <i>De gemiddelde realistische doorlooptijd is 20 seconden</i>	# seconden van de testpersoon om de taak te voltooien
Kolom 5: Vraag 4: Bekijk de uitkeringen <i>De gemiddelde realistische doorlooptijd is 20 seconden</i>	# seconden van de testpersoon om de taak te voltooien
Kolom 6: Vraag 5: Bekijk de instanties die je kunnen helpen. <i>De gemiddelde realistische doorlooptijd is 25 seconden</i>	# seconden van de testpersoon om de taak te voltooien
Kolom 7: Vraag 6: Chat met het wij-team. <i>De gemiddelde realistische doorlooptijd is 17 seconden</i>	# seconden van de testpersoon om de taak te voltooien
Kolom 8: Vraag 7: Zet je locatiebepaling aan <i>De gemiddelde realistische doorlooptijd is 20 seconden</i>	# seconden van de testpersoon om de taak te voltooien
Kolom 9: Vraag 8: Zoek de locatie van de gemeente Groningen <i>De gemiddelde realistische doorlooptijd is 32 seconden</i>	# seconden van de testpersoon om de taak te voltooien
Kolom 10: Vraag 9: Bel met de belastingdienst <i>De gemiddelde realistische doorlooptijd is</i>	# seconden van de testpersoon om de taak te voltooien
Kolom 11: Vraag 10: Vraag zorgtoeslag aan. <i>De gemiddelde realistische doorlooptijd is 50 seconden</i>	# seconden van de testpersoon om de taak te voltooien
Kolom 12: vraag 11: Log uit. <i>De gemiddelde realistische doorlooptijd is 10 seconden</i>	# seconden van de testpersoon om de taak te voltooien

Respondent	Vrg 1	Vrg 2	Vrg 3	Vrg 4	Vrg 5	Vrg 6	Vrg 7	Vrg 8	Vrg 9	Vrg 10	Vrg 11
01											
02											
03											
04											
05											
06											
07											
08											
09											
10											

Codeboek Task-Succes

Kolom 1: Respondentnummer	Wordt automatisch gegenereerd
Kolom 2: Vraag 1 Registreer je als nieuwe gebruiker	Ja/nee
Kolom 3: Vraag 2: Log in als gebruiker	Ja/nee
Kolom 4: Vraag 3: Bekijk de regelingen voor mij pagina	Ja/nee
Kolom 5: Vraag 4: Bekijk de uitkeringen	Ja/nee
Kolom 6: Vraag 5: Bekijk de instanties die je kunnen helpen	Ja/nee
Kolom 7: Vraag 6: Chat met het wij-team	Ja/nee
Kolom 8: Vraag 7: Zet je locatiebepaling aan	Ja/nee
Kolom 9: Vraag 8: Zoek de locatie van de gemeente Groningen	Ja/nee
Kolom 10: Vraag 9: Bel met de belastingdienst	Ja/nee
Kolom 11: Vraag 10: Vraag zorgtoeslag aan.	Ja/nee
Kolom 12: vraag 11: Log uit.	Ja/nee

Respondent	Vrg 1	Vrg 2	Vrg 3	Vrg 4	Vrg 5	Vrg 6	Vrg 7	Vrg 8	Vrg 9	Vrg 10	Vrg 11	Gemiddeld %
01												
02												
03												
04												
05												
06												
07												

08												
09												
10												
Gemiddeld %												

Codebook Efficiency

Kolom 1: Respondentnummer	Wordt automatisch gegenereerd
Kolom 2: Vraag 1 Registreer je als nieuwe gebruiker <i>Minimaal aantal schermen: 2</i>	# geraadpleegde schermen
Kolom 3: Vraag 2: Log in als gebruiker <i>Minimaal aantal schermen: 2</i>	# geraadpleegde schermen
Kolom 4: Vraag 3: Bekijk de regelingen voor mij pagina <i>Minimaal aantal schermen: 2</i>	# geraadpleegde schermen
Kolom 5: Vraag 4: Bekijk uitkeringen <i>Minimaal aantal schermen: 3</i>	# geraadpleegde schermen
Kolom 6: Vraag 5: Bekijk de pagina met instanties die je kunnen helpen <i>Minimaal aantal schermen: 2</i>	# geraadpleegde schermen
Kolom 7: Vraag 6: Chat met het wij-team <i>Minimaal aantal schermen: 3</i>	# geraadpleegde schermen
Kolom 8: Vraag 7: Zet je locatiebepaling aan <i>Minimaal aantal schermen: 2</i>	# geraadpleegde schermen
Kolom 9: Vraag 8: Zoek de locatie van de gemeente Groningen <i>Minimaal aantal schermen: 4</i>	# geraadpleegde schermen
Kolom 10: Vraag 9: Bel met de belastingdienst <i>Minimaal aantal schermen: 3</i>	# geraadpleegde schermen
Kolom 11: Vraag 10: Vraag zorgtoeslag aan. <i>Minimaal aantal schermen: 4</i>	# geraadpleegde schermen
Kolom 12: vraag 11: Log uit. <i>Minimaal aantal schermen: 1</i>	# geraadpleegde schermen

Respondent	Vrg 1	Vrg 2	Vrg 3	Vrg 4	Vrg 5	Vrg 6	Vrg 7	Vrg 8	Vrg 9	Vrg 10	Vrg 11	Totaal
01												
02												
03												
04												
05												
06												
07												
08												
09												
10												
Totaal												

Bijlage B4: te gebruiken vragenlijsten SUS & WAMMI

Deze SUS vragenlijst bestaat uit de volgende stellingen, welke beantwoord kunnen worden op een schaal van helemaal mee eens tot helemaal niet mee eens:

1. Ik denk dat ik deze app/website vaak zal gebruiken.
2. In vind de app/website onnodig complex.
3. Ik vond deze app/website makkelijk te gebruiken.
4. Ik denk dat ik technisch support nodig heb om deze app/website te kunnen gebruiken.
5. Ik vind de verschillende functies op deze app/website goed geïntegreerd.
6. Ik vind dat er teveel inconsistentie in deze app/website zit.
7. Ik kan me voorstellen dat de meeste mensen snel door hebben hoe ze deze app/website moeten gebruiken.
8. Ik vond deze app/website erg omslachtig te gebruiken.
9. Ik voelde me zelfverzekerd toen ik deze app/website gebruikte.
10. Ik moet veel leren over deze app/website voordat ik het goed kan gebruiken.

WAMMI

1. De webapplicatie bevat veel dingen die mij interesseren
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
2. Het is moeilijk om te navigeren door de webapplicatie.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
3. Ik kan snel vinden wat ik zoek op de webapplicatie.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
4. De webapplicatie lijkt logisch ingedeeld.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
5. De webapplicatie heeft meer introductie/uitleg nodig.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
6. De schermen in de app zien er aantrekkelijk uit.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
7. Ik heb het gevoel dat ik de applicatie onder controle heb.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
8. De webapplicatie reageert traag.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |

9. De webapplicatie helpt me te vinden wat zoek.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
10. Ik vind het lastig om de structuur te begrijpen.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
11. Ik houd er niet van om te werken met deze webapplicatie.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
12. Ik kan snel in contact komen met desbetreffende personen.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
13. Ik ervaar mijn werk efficiënt als ik de webapplicatie gebruik.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
14. Het is moeilijk om te zeggen of deze webapplicatie bevat wat ik wil weten.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
15. Het voor de eerste keer gebruiken van de webapplicatie is eenvoudig.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
16. De webapplicatie heeft enkele vervelende eigenschappen.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
17. Onthouden waar ik me bevind binnen de applicatie is lastig.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
18. Het gebruik van deze applicatie is zonde van mijn tijd.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
19. Ik krijg wat ik verwacht als ik klik op zaken van de applicatie.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |
20. Alles binnen de applicatie is gemakkelijk te begrijpen.
| zeer oneens | oneens | neutraal | eens | zeer mee eens |

Bijlage B5: codeboek self-reported metriecken

Codeboek SUS

Vraag-nummer	Varabelen naam	Vraag	Categorieën	Missings
Vraag 1	SV1	Ik denk dat ik de website/app vaak zal gebruiken.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 2	SV2	Ik vind de website /app onnodig complex.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 3	SV3	Ik vind dat de website/app makkelijk te gebruiken is.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 4	SV4	Ik denk dat ik technische hulp nodig heb om deze website/app te kunnen gebruiken.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 5	SV5	Ik vind de verschillende functies op deze website/app goed geïntegreerd.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 6	SV6	Ik vind dat er te veel inconsistentie in deze website/app zit	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 7	SV7	Ik kan me voorstellen dat mensen snel doorhebben hoe ze deze website/app moeten gebruiken.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 8	SV8	Ik vond deze website/app erg omslachtig te gebruiken.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 9	SV9	Ik voelde me zelfverzekerd toen ik deze website/app gebruikte	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens	99

			5= Helemaal mee eens	
Vraag 10	SV10	Ik moet veel leren over deze website/app voordat ik het goed kan gebruiken.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99

Codeboek WAMMI

Vraagnummer	Variabelenaam	Vraag	Categorieën	Missings
Vraag 1	WV1	De webapplicatie bevat veel dingen die mij interesseren.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 2	WV2	Het is moeilijk om te navigeren door de webapplicatie.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 3	WV3	Ik kan snel vinden wat ik zoek op de webapplicatie.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 4	WV4	De webapplicatie lijkt logisch ingedeeld.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 5	WV5	De webapplicatie heeft meer introductie/uitleg nodig.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 6	WV6	De pagina's op de webapplicatie zien er aantrekkelijk uit.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 7	WV7	Ik heb het gevoel dat ik de webapplicatie onder controle heb.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 8	WV8	De webapplicatie reageert traag.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens	99

			5= Helemaal mee eens	
Vraag 9	WV9	De webapplicatie helpt me te vinden wat ik zoek.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 10	WV10	Ik vind het lastig om de structuur van de webapplicatie te begrijpen.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 11	WV11	Ik houd er niet van om te werken met deze webapplicatie.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 12	WV12	Ik kan snel in contact komen met desbetreffende personen.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 13	WV13	Ik ervaar mijn werk efficiënt als ik de webapplicatie gebruik.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 14	WV14	Het is moeilijk om te zeggen of deze webapplicatie bevat wat ik wil weten.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 15	WV15	Het voor de eerste keer gebruiken van de webapplicatie is eenvoudig.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 16	WV16	De webapplicatie heeft enkele vervelende eigenschappen.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 17	WV17	Onthouden waar ik me bevind in de webapplicatie is lastig.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 18	WV18	Het gebruik van deze webapplicatie is zonde van mijn tijd.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99

Vraag 19	WV19	Ik krijg wat ik verwacht als ik klik op zaken van de applicatie.	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99
Vraag 20	WV20	Alles binnen de webapplicatie is makkelijk te begrijpen	1= Helemaal niet mee eens 2= Gedeeltelijk niet mee eens 3= Neutraal 4= Gedeeltelijk mee eens 5= Helemaal mee eens	99

9.4 Bijlage C Testresultaten

Bijlage C1 Resultaten Time on Task

Respondent	Vrg 1	Vrg 2	Vrg 3	Vrg 4	Vrg 5	Vrg 6	Vrg 7	Vrg 8	Vrg 9	Vrg 10	Vrg 11
01	9 sec	10 sec	10 sec	1.14 min	11 sec	1.01 min	15 sec	55 sec	28 sec	58 sec	3 sec
02	5 sec	8 sec	6 sec	14 sec	8 sec	1.43 min	14 sec	25 sec	32 sec	55 sec	5 sec
03	6 sec	3 sec	7 sec	22 sec	11 sec	49 sec	21 sec	10 sec	40 sec	1.10 min	2 sec
04	22 sec	10 sec	10 sec	30 sec	9 sec	31 sec	1.12 min	10 sec	28 sec	56 sec	6 sec
05	7 sec	11 sec	12 sec	38 sec	10 sec	1.07 min	18 sec	19 sec	37 sec	59 sec	3 sec
06	9 sec	10 sec	10 sec	29 sec	10 sec	54 sec	22 sec	22 sec	34 sec	51 sec	2 sec
07	6 sec	8 sec	8 sec	35 sec	9 sec	39 sec	35 sec	39 sec	29 sec	1.03 min	5 sec
08	12 sec	5 sec	9 sec	1.06 min	14 sec	46 sec	28 sec	18 sec	30 sec	1.04 min	9 sec
09	11 sec	7 sec	12 sec	41 sec	18 sec	1.11 min	33 sec	59 sec	24 sec	50 sec	1 sec
10	9 sec	5 sec	7 sec	28 sec	13 sec	43 sec	45 sec	32 sec	26 sec	51 sec	2 sec

Bijlage C2 Resultaten Task Succes

Respondent	Vrg 1	Vrg 2	Vrg 3	Vrg 4	Vrg 5	Vrg 6	Vrg 7	Vrg 8	Vrg 9	Vrg 10	Vrg 11	Gemiddeld %
01	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	100%
02	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	100%
03	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	72%
04	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	82%
05	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	91%
06	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	100%
07	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	100%
08	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	100%
09	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	72%
10	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	100%
Gemiddeld %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	91%	91%	72%	100 %	82%	100 %	

Bijlage C3 Resultaten Efficiency

Respondent	Vrg 1	Vrg 2	Vrg 3	Vrg 4	Vrg 5	Vrg 6	Vrg 7	Vrg 8	Vrg 9	Vrg 10	Vrg 11	Totaal
01	2	2	2	14	2	11	3	8	6	4	1	55
02	2	2	2	4	2	14	3	5	9	4	1	48
03	2	2	2	6	2	7	3	3	8	5	1	41
04	2	2	2	6	2	4	11	8	7	4	1	49
05	2	2	2	4	2	13	3	4	3	6	1	42
06	2	2	2	4	2	7	3	4	3	4	1	34
07	2	2	2	4	2	7	3	4	3	4	1	34
08	2	2	2	5	2	4	3	4	3	4	1	32
09	2	2	2	10	2	14	4	9	4	7	1	57
10	2	2	2	6	2	4	3	4	3	4	1	33
Totaal	20	20	2	63	20	85	39	53	49	46	10	425