

## De TrueTalk Bereikbaarheidsindex

### Wat maakt mensen lastig bereikbaar voor jouw organisatie?

#### Een kort overzicht van het thema ‘inclusiviteit’

Miljoenen Nederlanders zijn niet te bereiken door overheden en bedrijven. Het vraagstuk rond ‘inclusiviteit’ is even hot als onbekend. Overheidsinstanties kennen verschillende definities van het thema ‘inclusie’. Sommige instanties ondernemen actie om alle mensen te bereiken. Daarnaast hebben enkele bedrijven een benadering tegenover de moeilijk te bereiken klant.

Bedrijven en overheden willen iedereen van dienst zijn. Alleen, ze missen nu miljoenen mensen.

- Waardoor komt dat?
- Wie zijn dan die mensen?
- Is het één doelgroep?
- Zijn die mensen simpelweg onbereikbaar, of zijn er mogelijkheden?
- En om hoeveel mensen gaat het ongeveer?

Waardoor komt het dat ook jouw organisatie niet iedereen bereikt? Dit artikel helpt je om een eerste overzicht te krijgen van het begrip ‘inclusiviteit’. Het geeft inzicht in het leven en gedrag van de mensen die minder goed te bereiken zijn en minder makkelijk meekomen. Denk aan:

- mensen die niet weten hoe ze dingen moeten regelen,
- mensen die informatie niet goed begrijpen, en
- mensen die niet weten waar ze moeten zijn voor hulp.

TrueTalk ontmoet alle mensen. Hoe? We gaan naar ze toe voor een echt gesprek. We zien dagelijks de mismatch tussen mensen en organisaties, ook bij mensen die buiten de boot vallen.

#### Wat maakt dat mensen buiten de boot vallen?

Diverse omstandigheden en kenmerken van mensen bepalen of ze bereikbaar zijn en of ze kunnen meekomen. Kan iemand een brief lezen of een internetabonnement uitzoeken? TrueTalk spreekt niet over één groep mensen, maar over ‘elementen van bereikbaarheid’. Deze elementen bepalen of iemand minder goed te bereiken is en of ze mee kunnen komen. Volgens de TrueTalk Bereikbaarheidsindex spreken we van mensen die niet goed te bereiken zijn, wanneer zij een gezamenlijke negatieve score hebben op de elementen. We zetten ze op een rij, zodat jij kunt bepalen welke elementen voor jouw organisatie relevant zijn:

#### Taal

Kan iemand op het minimale niveau lezen, praten en schrijven met instanties? Bij een lage taalvaardigheid wordt informatie over en weer niet goed begrepen, waardoor iemand snel het juiste contact verliest. Laaggeletterden hebben een laag taalniveau en zijn daardoor minder goed bereikbaar, waardoor ze bijvoorbeeld brieven niet goed kunnen lezen. In Nederland zijn meer dan 2,5 miljoen mensen ‘laaggeletterd’: zij hebben moeite met de basis van taal en/of rekenen. Overigens, het aantal mensen dat het taaltechnisch niet kan volgen stijgt.



### **Online bereikbaarheid**

De wereld is online geworden. Bijna al het regelwerk gaat via het internet. Het is dan ook noodzakelijk om toegang tot hardware en digitale vaardigheden te hebben. Tussen de 15 en 21% van de Nederlanders heeft te weinig digitale vaardigheden, en 1% van de Nederlanders heeft helemaal geen digitale vaardigheden. Deze mensen kunnen de digitale ontwikkelingen niet bijhouden en zijn o.a. hierdoor minder goed te bereiken online. Veel ouderen kunnen deze ontwikkelingen niet bijhouden. Anderen kunnen geen hardware betalen.

### **Denkvermogen & doenvermogen**

Snapt iemand de website met coronamaatregelen? Kan iemand van 18 jaar de juiste stappen zetten bij het aanvragen van een autoverzekering? Als iemand een laag denk- en doenvermogen heeft, kan hij zaken niet goed regelen. 2,8 miljoen Nederlanders hebben een laag denkvermogen: een IQ lager dan 85. Daaronder valt de meest bekende groep 'licht verstandelijk beperkten' (LVB). Deze mensen worden geacht zelfstandig mee te kunnen in de maatschappij. In de snelheid van de huidige maatschappij is dit voor deze groep niet mogelijk. Een nieuw belangrijk begrip is doenvermogen: de mate waarin iemand in actie komt en doorzet.

### **Financiën**

Wanneer iemand weinig financiële middelen heeft, door een laag inkomen of schulden, kan hij/zij minder goed bereikbaar zijn. De focus ligt op de financiële schuld en op overleven, voorzieningen vallen stap voor stap uit. O ja, hulp inroepen kan vaak niet, want dat kost geld. Hierdoor worden de problemen groter. 1,4 miljoen huishoudens (1 op de 5) heeft financiële problemen, zoals betalingsachterstanden en/of problematische schulden. Bijna een miljoen mensen leeft onder de armoedegrens. 20% van de Amsterdammers leeft op of onder het bestaansminimum.

## **Gezondheid**

Ziekte werkt verlamdend. Zieke mensen leven vaak in het nu, en staan minder open voor andere zaken. De mate en duur waarin iemand of een naaste ziek is, beïnvloedt de zelfredzaamheid. Veel langdurig zieken staan in de 'overlevingsstand'. Hierdoor zijn mensen minder bereikbaar, of fysiek minder in staat om hulp te vragen of te zoeken. Ze regelen voornamelijk dingen rond de ziekte, en ze vergeten ander regelwerk waardoor ze minder goed te bereiken zijn. Er zijn geen concrete cijfers over het aantal chronisch of langdurig zieken die verlamd raken door hun ziekte, maar deze schatten we in de honderdduizenden.

## **Sociaal netwerk**

Een persoonlijk netwerk maakt de kans op problemen en escalatie ervan kleiner. Het begint met hulp vragen. Als iemand geen (sociaal) netwerk om zich heen heeft en bijvoorbeeld de familie verder weg woont, is hij/zij minder goed bereikbaar omdat hij/zij geen hulp krijgt. Als iemand geen informele hulp en assistentie om zich heen heeft, lopen zaken sneller uit de hand. Daarnaast is een netwerk van formele hulp ook belangrijk. Als iemand nooit naar de huisarts gaat en geen formeel hulpm netwerk heeft, kunnen problemen erger worden als hij/zij niet wordt doorverwezen of geholpen.

## **Schaamte**

Zoals een hulpverlener ons zei: "het aanbieden van hulp is makkelijk, het aanvaarden ervan moeilijk". Als mensen zich schamen voor hun situatie, stoppen ze zaken weg en durven ze geen hulp te vragen. Hierdoor kun je wel hulp aanbieden, maar bij veel schaamte accepteert iemand die hulp minder snel, waardoor de situatie kan verergeren.

## **Stress**

Wanneer mensen stress ervaren, door welke reden dan ook, krijgen ze nieuwe informatie minder goed binnen. Stress kan komen door levensgebeurtenissen als een scheiding, door ziekte, of door een financiële schuld. Mensen met veel stress kijken bovendien minder vooruit en leven in het nu, waardoor ze minder goed te bereiken zijn en problemen blijven opstapelen.

## **Vertrouwen**

In hoeverre vertrouwt iemand de overheid en bedrijven? Het element grijpt -negatief gezien- harder om zich heen dan de Britse coronavariant. Mensen hebben steeds minder vertrouwen in overheden en bedrijven. Gevolg: Mensen nemen diensten en informatie niet aan en gaan op zichzelf verder. Hierdoor zijn ze minder goed te bereiken. Steeds meer mensen vragen geen toeslagen aan uit angst voor schulden en laten zich niet inenten, omdat ze de zaak niet vertrouwen.

### De TrueTalk Bereikbaarheidsindex

Hierbij geven we jouw organisatie een handig hulpmiddel. Het model hieronder kun je gebruiken om een eerste inschatting te maken van jouw 'moeilijk bereikbare doelgroep'. Bespreek in jouw organisatie welke elementen voor jullie bepalend zijn, en tel de scores bij elkaar op. Je weet hiermee op welke elementen je onderzoek kunt gaan doen.

## TrueTalk Bereikbaarheidsindex

Laaggeletterd	<b>Taal</b>	Hoog taalniveau
- 3		+ 3
Digibeet	<b>Online bereikbaarheid</b>	Digital native
- 3		+ 3
Beperkt & passief	<b>Denk- &amp; doenvermogen</b>	In control
- 3		+ 3
Schaarste	<b>Financiën</b>	Overvloed
- 3		+ 3
Ziek	<b>Gezondheid</b>	Gezond
- 3		+ 3
Geen	<b>Sociaal netwerk</b>	Uitgebreid
- 3		+ 3
Schaamte	<b>Schaamte</b>	Open
- 3		+ 3
Stress	<b>Stress</b>	Rust
- 3		+ 3
Wantrouwen	<b>Vertrouwen</b>	Vertrouwen
- 3		+ 3



### Moeten deze mensen dan maar buiten de boot vallen?

Miljoenen mensen zijn onbereikbaar. De meeste organisaties slaan deze miljoenen mensen over, terwijl ook zij klant en burger zijn. Marktonderzoeken worden meestal alleen gedaan bij 'respondenten' die goed Nederlands spreken, op mbo+-niveau zitten en online kunnen meedoen.

Je kunt met ALLE mensen werken!

Je bereikt ze via andere wegen en met andere kanalen. Minder digitaal, op andere momenten en met de juiste aandacht. Er zijn simpele en prachtige voorbeelden. Wil jij weten welke elementen van bereikbaarheid voor jouw organisatie belangrijk zijn om alle mensen te bereiken? En wil jij jouw unieke doelgroep ontmoeten? Let's TrueTalk. Neem contact op via [sander.wilmsen@truetalk.nl](mailto:sander.wilmsen@truetalk.nl) of 06-50621124.

### Over TrueTalk

TrueTalk helpt organisaties om zelf onderzoek te doen. Ons wapen? Het echte gesprek. We ondersteunen verschillende ministeries en bedrijven. We gaan naar mensen toe. We spreken mensen die boos zijn, ziek zijn of meer tijd nodig hebben om het nieuws tot zich te nemen. Door deze mensen laagdrempelig te ontmoeten, kan ook jouw organisatie bij iedereen inzichten ophalen. Kijk ook op [www.truetalk.nl](http://www.truetalk.nl).

Sander Wilmsen  
Bart van de Ven

Bronnen:

- Eigen onderzoeken voor verschillende opdrachtgevers.
- Interviews met klanten, met name mensen die werken voor unieke doelgroepen.
- Bovengenoemde cijfers zijn schattingen op basis van een representatief sample, gedaan door bureaus als het CBS, SCP en de Algemene Rekenkamer. De verschillende partijen hebben verschillende definities voor hetzelfde woord. Zo heeft bijvoorbeeld het CBS andere definitie van een 'laag inkomen' dan het Rijk, en weer een andere definitie dan de gemeente Amsterdam.

