

Kees Diepeveen
Wethouder voor Welzijn, Zorg en Maatschappelijke
ondersteuning, Wijkgericht werken en Participatie,
Cultuur en de Wijk Noordwest.
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 14 030
www.utrecht.nl



Gemeente Utrecht

Adviescommissie voor het Ouderenbeleid Stad Utrecht
J. Zwart
Pieterskerkhof 17
3512 JR UTRECHT



Behandeld door	Z. Tihouna	Datum	20 maart 2018
Doorkiesnummer	06-38 11 39 83	Ons kenmerk	5225656
E-mail	z.tihouna@utrecht.nl	Onderwerp	Reactie op advies over betere informatievoorziening aan laaggeletterden
Bijlage(n)	Geen	Verzonden	22 maart 2018
Uw kenmerk		Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden	
Uw brief van			

Geachte heer Zwart,

In oktober van vorig jaar ontving ik uw advies over betere informatievoorziening aan laaggeletterden. Ik dank u hartelijk voor uw brief, deze heb ik met belangstelling gelezen. Allereerst bied ik u mijn excuses aan voor de late reactie op uw brief. Deze is tot mijn spijt aan onze aandacht ontsnapt.

Net als het ACO vind ik aandacht voor (digi)taalvaardigheden van en informatievoorziening voor oudere laaggeletterden erg belangrijk. Informatie over de persoonlijke mogelijkheden en communicatie met instanties, van huisarts tot gemeente, zijn wezenlijk om zelf grip te hebben op de eigen situatie. Wij spannen ons in voor een goede informatievoorziening. Onlangs is door de gemeenteraad hiervoor een nieuwe nota van uitgangspunten vastgesteld. Ten behoeve van de toekomstige subsidie op dit onderdeel. Versterken van laagdrempelige en wijkgerichte informatievoorziening is hierin een belangrijke prioriteit.

Aandacht voor laaggeletterden is onderdeel van onze inzet op (digi)taalvaardigheden voor alle Utrechters en dus ook van toepassing op ouderen. Via het Utrechts (digi)taal netwerk wordt een veelheid van mogelijkheden geboden. Zo kunnen ook ouderen deelnemen aan cursussen Nederlandse taal en digitale vaardigheden en kunnen zij met een persoonlijke vraag naar wekelijkse inloopmomenten van het Taalhuis in de bibliotheek. Verder wordt ook bij inloopmomenten voor ouderen (bijvoorbeeld in buurthuizen) aandacht gegeven aan digitale toepassingen als WhatsApp of hoe om te gaan met DigiD.

U adviseert ons om medewerkers die direct contact hebben met burgers te trainen in het omgaan met niet- en laaggeletterden en daarbij ervaringsdeskundigen in te zetten. Ik deel met u dat het belangrijk is dat medewerkers getraind worden in het omgaan met niet- en laaggeletterden. Daarom krijgen onze medewerkers verschillende gastvrijheidstrainingen en heeft een deel van de medewerkers trainingen gevolgd bij DigiSterker om laaggeletterdheid te herkennen.

Ook de medewerkers van de buurtteams worden hierin geschoold. Een groot deel van de buurtteammedewerkers heeft een training 'herkennen en doorverwijzen' gevolgd. In maart worden nog eens 25 medewerkers getraind om mensen te motiveren zelf een stap te zetten om (digi)taal vaardiger te worden.

Er gebeurt dus al het nodige om medewerkers toe te rusten op het omgaan met laaggeletterden, maar in lijn met uw advies zal ik mijn medewerkers vragen hierover nog met Pharos in gesprek gaan.

Kees Diepeveen

Wethouder voor Welzijn, Zorg en Maatschappelijke ondersteuning, Wijkgericht werken en Participatie, Cultuur en de Wijk Noordwest.



Gemeente Utrecht

Datum 20 maart 2018

Met betrekking tot uw advies om gemeentelijke informatie (schriftelijk en op de website) te laten testen/screenen door ervaringsdeskundigen en laaggeletterden, is het volgende van belang. Ik streef ernaar dat medewerkers voortdurend eenvoudige taal te gebruiken. Toch is het schrijven van begrijpelijke teksten een vak apart. Het gaat niet alleen om eenvoudige woorden, de wijze van overbrengen van informatie vergt specifieke kennis. Soms zijn beeldverhalen beter. Op dit moment wordt de gemeentelijke informatie zo veel mogelijk op B1-niveau geschreven. Hiervoor worden verschillende cursussen en trainingen voor medewerkers van de gemeente Utrecht georganiseerd. Daarnaast zijn sommige medewerkers opgeleid om als taalcoach medewerkers te ondersteunen bij het schrijven van teksten.

Het laten testen van onze informatie door laaggeletterden blijkt een goede methode en dat doet onze webredactie regelmatig. Personen uit verschillende doelgroepen worden gevraagd om onze gemeentelijke informatie te toetsen. Onlangs zijn bijvoorbeeld inwoners met een beperking uitgenodigd om onze website te toetsen.

U adviseert om de informatie door buurtteamorganisaties toegankelijk te maken. Hierover kan ik het volgende zeggen. Buurtteamorganisaties hebben speciaal voor ouderen extra inloopsprekuren ingericht (vooral in wijken waar ouderen een grote doelgroep vormen). De reden hiervoor is dat ouderen langer de tijd nodig hebben om informatie te verwerken.

Bovendien denken de buurtteamorganisaties mee met verschillende medische organisaties op het gebied van begrijpelijk communiceren en begrijpelijke informatievoorzieningen voor Utrechters. Een voorbeeld daarvan is met huisartsenpraktijken meedenken hoe zij ook toegankelijk kunnen zijn voor laaggeletterden.

Tot slot is in de activiteitenplan 2018 van buurtteamorganisaties opgenomen dat zij met sociaal makelorganisaties gezamenlijk optrekken op het gebied van laaggeletterdheid onder ouderen. Ik vind het van groot belang dat we samen met de partners blijven investeren in de voegsignalering van laaggeletterdheid bij de hulpvragers.

U vraagt ons om de huishoudelijke hulp niet te vergeten. De huishoudelijke hulpen hebben een rol in het signaleringsnetwerk. Dit organiseren wij in aansluiting op Om U 3.0, waardoor er korte lijnen zijn met het buurtteam. Om U 3.0 is een project dat gericht is op betere zorg voor kwetsbare ouderen, door samenwerking tussen huisartsen, wijkverpleging en informele zorg. In Om U 3.0 worden ouderen met een verhoogd risico op kwetsbaarheid vroegtijdig en gestructureerd in kaart gebracht (vroegsignalering). Dit project sluit aan op de Stedelijke Agenda Ouderen.

Over uw advies om tolken beschikbaar te stellen en het faciliteren van tolken en vertalers, kan het volgende gezegd worden. Het college herkent de wens naar meer tolkeninzet. Dit is een landelijk probleem dat vraagt om een landelijke oplossing. Zo wordt landelijk bijvoorbeeld gedebatteerd over het verlengen van de periode dat huisartsen gebruik kunnen maken van tolken (momenteel is dat zes maanden). In Utrecht wordt benodigde tolkeninzet door de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) tot nu toe door de gemeente betaald. Bij de buurtteamorganisaties is een interne tolkenlijst opgesteld van medewerkers die verschillende talen spreken en in sommige gevallen wordt gebruik gemaakt van de tolkentelefoon. In het Nederlands communiceren, geniet overal de voorkeur. Zo nodig worden klanten van bijvoorbeeld het buurtteam verwezen naar Nederlandse les of één van de vele taalvrijwilligers. Het Utrechtse beleid kent als uitgangspunt dat er alleen vertaald wordt voor mensen die voor het eerst kennismaken met Nederland of de Nederlandse taal. Voor andere groepen wordt alleen vertaald als de situatie daar aanleiding voor geeft. Een belangrijke afweging daarbij is of de informatie nodig is om risico's voor de volksgezondheid te voorkomen. Zo vertalen we informatie over de bestrijding van tuberculose en infectieziekten.

U pleit er tenslotte voor om informatiepunten op te richten in de wijken. Ik deel met u het belang van informatiepunten in de wijk. Ik wil daarom ook de informatieverstrekking beter laten aansluiten op de behoefte van inwoners en professionals in de wijken. Op dit moment wordt al geëxperimenteerd met wijkinformatiepunten waarin bewoners een belangrijke rol vervullen, bijvoorbeeld in de wijk Oost en in Vleuten-de Meern waar een Wijk Informatie Lijn (WIL) voor en door bewoners met ondersteuning van de sociaal makelaars is opgezet.

Kees Diepeveen

Wethouder voor Welzijn, Zorg en Maatschappelijke ondersteuning, Wijkgericht werken en Participatie, Cultuur en de Wijk Noordwest.



Gemeente Utrecht

Datum 20 maart 2018

Zoals hierboven al aangegeven heeft de raad onlangs de Nota van Uitgangspunten voor Informatievoorziening, Advies en Cliëntondersteuning (IA&O) vastgesteld. Op basis hiervan heeft het college een subsidie tender gestart voor IA&O. Specifiek is in deze uitvraag benoemd dat de stedelijke organisatie ook wijkgerichte informatie moet bieden. Tevens wordt de toekomstige aanbieder gevraagd nauw samen te werken met bewonersinitiatieven voor buurt- en wijkgerichte informatievoorziening en deze initiatieven te stimuleren.

Daarnaast wordt, gekoppeld aan de onlangs vastgestelde visie voor de versterking van de sociale basis, vanaf 2019 via het budget 'duurzaam bewonersinitiatief' € 150.000 beschikbaar gesteld voor buurt- en wijkgerichte informatievoorziening door bewonersinitiatieven.

Tot slot wil ik graag noemen dat gemeente Utrecht in november 2017 de ANBO-pluim voor goede en toegankelijke informatie over de Wmo vanuit het perspectief van ouderen heeft gewonnen. Dat wil uiteraard niet zeggen dat we op dat gebied niets meer te hoeven doen. Ik blijf mij inzetten voor het verbeteren van onze dienstverlening waarin aandacht is voor begrijpelijke en leesbare communicatie, taalvaardigheid van Utrechters en goede informatievoorziening.

Ik dank u voor uw advies.

Met vriendelijke groet,

Kees Diepeveen