

Aan:
Gemeente Oosterhout
t.a.v. het college van burgemeester en wethouders
Postbus 10150
4900 GB Oosterhout
Verzonden per email

Referentie: 2022-018/LE
Betreft: Opmerkingen Infoplein
December 2022

Oosterhout, 22 december 2022

Geacht college,

Op 28 november 2022 ontvingen wij van uw medewerker Myrthe de Wijs de link naar het nieuwe Infoplein van de gemeente. Op het Infoplein vinden Oosterhoutse inwoners informatie over de zorg in Oosterhout.

In deze notitie gaan wij nader in op onze bevindingen met het Infoplein. Wij hebben 26 mensen bereid gevonden met ons mee te lezen op de website van de gemeente. We hebben ervoor gekozen om alle meelezers dezelfde onderwerpen op te laten zoeken op het Infoplein. Alle opmerkingen over de onderwerpen, de leesbaarheid, de overige opmerkingen en de opmerkingen over de leesbaarheid voor slechtzienden zijn afkomstig van meelezers.

De meelezers zochten naar de volgende onderwerpen. :

Op de website stel je een vraag voor hulp over de volgende onderwerpen:

1. Dyslexie. Bijvoorbeeld: Is mijn kind dyslectisch?
2. Dementeren. Bijvoorbeeld: Mijn moeder gaat dementeren, waar vind ik hulp?
3. Huishoudelijke hulp aanvragen.
4. Melden mogelijk huiselijk geweld bij onze overburen.
5. Het aanvragen van een laptop voor mijn kind.
6. Beter Nederlands leren spreken.
7. De huur voor onze woning kan ik niet meer betalen.
8. Hulp bij het bijhouden van mijn tuin.

Wij willen graag van u weten:

- Was het moeilijk om de juiste vraag te stellen?
- Bij welke vragen heeft u een goed antwoord gevonden?
- Bij welke vragen heeft u **geen** goed antwoord gevonden?
- Bij welke vragen was het **moeilijk** om een antwoord te vinden?
- Bij welke vragen was het **makkelijk** om een antwoord te vinden?

Algemene vragen:

- Wat vindt u van de opmaak van de website?
- Wat vindt u van de leesbaarheid van de website?
- Wat vindt u van de lengte van de zinnen?
- Wat vindt u van het doorklikken naar informatie, is het overzichtelijk voor u?
- Ziet u taal- of tikfouten?

Zoeken via de zoekfunctie:

Alle meelezers hadden moeite om de antwoorden te vinden via de zoekfunctie.

- Dyslectie heeft bijna niemand gevonden;
- Dementeren was lastig te vinden, alleen na veel doorzoeken;
- Huishoudelijke hulp aanvragen is goed gevonden;
- Huiselijk geweld bij de overburen leidde tot verschillende opties, maar niet echt de juiste;
- Een laptop voor mijn kind is niet gevonden. Bij de zoekfunctie komt stichting Leergeld niet naar voren als mogelijke optie. Op de vraag 'ik kan geen schoolspullen betalen voor mijn kind', kwam het antwoord: Bedoelt u: Ik kan geen schoolbellen betalen voor mijn kind? Stichting Leergeld is vrijwel onvindbaar. Wel doorverwijzingen naar organisaties die niets met de vraag van doen hebben.
- Nederlands leren is slecht te vinden. Dit is vooral gericht op inburgeren en niet op Nederlands sprekkenden. Op de vraag 'waar kan ik Nederlands leren' kwamen 182 zoekresultaten maar niet de goede.
- De huur van mijn woning kan ik niet meer betalen leidt niet naar een oplossing voor veel meelezers. Bij de vraag 'ik kan mijn huur niet betalen' kreeg ik 4 pagina's onzin, maar geen enkel goed antwoord;
- Hulp bij het bijhouden van de tuin heeft niet geleid naar Oosterhout voor elkaar. Op de vraag 'ik kan mijn tuin niet meer bijhouden' kwam 1 resultaat: Onderhoudsplan opstellen vereniging van eigenaren. Ook een verwijzing naar Wandelochtenden bij Floralia.

Als een antwoord niet wordt gevonden bij de zoekfunctie volgt de mededeling: '0 resultaten gevonden'. Zorg ervoor dat alle woorden goed gespeld zijn. Probeer andere zoektermen. Dit schrikt mensen af.

Algemene opmaak

Complimenten van alle meelezers over de uitstraling van de website. Het is een prettige overzichtelijke website.

Leesbaarheid

- De leesbaarheid is wisselend; regelmatig toch wel erg ambtelijke taal. De doelgroep van deze website is 'alle Oosterhouters'. Gebruikers van deze site komen uit alle geledingen. Het is denkbaar dat de taalvaardigheid van sommige gebruikers te kort schiet om binnen de website te navigeren en de aangeboden informatie te doorgronden.
- De zinslengte is ook wisselend. Vaak veel informatie in één zin. Het ligt ook aan de doelstelling, moet het voldoen aan de A2 norm of niet. Voor A2 (of minder) is het taalgebruik soms wel gecompliceerd.
- Voorbeelden van te lange en moeilijke zinnen:
 - de zin op de openingspagina is te lang. Op meerdere openingspagina's staan lange en ingewikkelde zinnen.
 - Als blijkt dat tips en coaching niet voldoende zijn om uit de schulden te komen, dan kunnen de schuldhulpverleners u helpen door een regeling te treffen met uw schuldeisers.
 - Als u een woningaanpassing niet zelf kunt regelen, dan kunt u een melding van uw hulpvraag doen bij het sociale team van de gemeente Oosterhout van de gemeente Oosterhout.
 - In de gemeente Oosterhout krijgen alle jeugdigen de mogelijkheid om zich te ontwikkelen tot zelfstandige volwassenen die actief en naar vermogen deelnemen aan het maatschappelijke leven.
 - Is het woord "asielmigrant" voor iedereen duidelijk?
 - De tekst onder 'Handig worden met computer' is voor een laaggeletterde onleesbaar en onbegrijpelijk.

Overige opmerkingen:

- Er zijn diverse sites van de Gemeente. Hoe weet een buitenstaander dat het infoplein een van de geëigende sites is voor het zoeken naar zorg?
- Bij maaltijdvoorziening, staan verder geen organisaties dan Surplus en de Voedselbank. Denk ook aan andere particuliere initiatieven.
- Bij het doorklikken van Collectieve zorgverzekeringen (regeling Gemeente Oosterhout) krijgt men een blad Pagina niet gevonden.
- Opmaak technisch valt het op dat in het oranje vlak met de teksten het lijkt of er een schaduwrand achter het zwart zit, dit is onrustig.

Algemene opmerkingen toegespitst op leesbaarheid voor slechtzienden.

- De start pagina is goed. De foto is goed gekozen omdat die aangeeft dat zorg voor alle leeftijden is. De Oranje gemeente kleur is duidelijk en goed als achtergrond.
- De voorleesfunctie start bij elke tekst met een echo en herhaling van het eerste woord. De voorlees teksten zijn mogelijk te snel achter elkaar ingelezen waardoor de dame soms gaat haperen en minder goed gaat articuleren.
- Keuze knop mogelijkheden verder in de site zijn goed zichtbaar maar ook een beetje vaag, voor slechtziende mag de kleur soms iets harder.
- Voor slechtzienden leest het lettertype niet makkelijk op de vaak te lichte achtergronden in combinatie met een vaag zwart lettertype. De gekozen letters zijn houterig en de achtergronden schitteren. Je kunt het eens proberen met lettertype Verdana het nog steeds best lezende lettertype voor slechtzienden. Zwarte letters op een blanke of te lichte ondergrond zijn niet goed leesbaar voor slechtzienden. Je kunt bij een zwarte lettertype beter een lichte achtergrond gebruiken in “zandkleur, heel licht groene kleur of een heel lichte tint van het oranje van de gemeente. Vage zwarte letters iets beter leesbaar maken door kleur te verharderen”.
- Bij Dyslexie worden de letters vlekkelig.
- Bij het gebarentaal gedeelte kreeg ik geen geluid.
- Bij jeugdhulp kan men beter foto kiezen voor een jonger persoon het gaat toch over hulp aan kinderen.
- Bij eenzaamheid staat de zelfde foto als bij activiteiten. Ik zou bij eenzaamheid geen foto kiezen met flesjes alcohol er op en lang leve de lol.
- Ik mis de verwijzing naar het “Klank Bord Ongehinderd”.
- Wat is de relatie met de foto bij digitale vaardigheden. De foto gaat over een huisje met knutselen, schilderen enzovoorts.
- Enkele onderwerpen hebben open knoppen door middel van een omlijning. Klik je er op dan wordt het vak blauw. De openknoppen zijn slecht zichtbaar voor slechtzienden.

Advies

Zoekfunctie of 'Hulpwijzer'?

Bij veel meelezers was in eerste instantie niet duidelijk hoe informatie te vinden is op de website. Men ging zoeken via de zoekfunctie. Dit leidt tot lange antwoorden en soms ingewikkelde zinnen.

Suggestie: maak de zoektermen algemener. Geef bij de zoekfunctie korte antwoorden op de vraag. Met daaronder eventueel mogelijkheden om verder te lezen als je meer wilt weten. Nu is het omgekeerd, teveel informatie na een zoekvraag waardoor de zoeker de weg kwijtraakt.

Verder had vrijwel niemand in de gaten dat zoeken ook kan via de Hulpwijzer. De onderwerpen via de Hulpwijzer zijn een verademing ten opzichte van de zoekfunctie. Via de Hulpwijzer is alles te vinden en ook nog makkelijk. Stichting Leergeld is gevonden en ook Oosterhout voor elkaar. Bij het openen van de website is echter niet duidelijk wat de functie is van de Hulpwijzer, vooral omdat prominent in het oranje vak staat 'zoeken naar'.

Hulpwijzer prominent in beeld brengen

Ons advies is de website anders in te richten zodat de Hulpwijzer veel meer aandacht krijgt. De tablets in de Hulpwijzer maken het makkelijk om alle informatie te vinden op een laagdrempelige manier. Dat is veel beter dan de zoekfunctie prominent in beeld te zetten. De zoekfunctie voldoet niet goed. Die is te ingewikkeld en leidt niet naar de gewenste resultaten.

Door de zoekfunctie en de Hulpwijzer allebei een plek te geven is het bovendien voor bezoekers van de website niet duidelijk hoe de informatie is te vinden. Dan wordt in eerste instantie de zoekfunctie gebruikt. Daarom is ons advies: zet de Hulpwijzer prominent in beeld en leg in een korte overzichtelijke zin uit hoe de Hulpwijzer werkt.

Vragen?

Uiteraard zijn wij graag bereid om deze notitie nader toe te lichten.

Met vriendelijke groeten,
Namens de adviesraad sociaal domein Oosterhout



Leny van der Ende – van Adrichem
voorzitter