

Verkenning praktijkverhalen in West-Brabant

Gezond leven makkelijk maken voor mensen in kwetsbare situaties. Inzichten en kansen voor anders denken, anders doen en anders organiseren.



Als je weet wat iemand niet begrijpt, dan kun je er iets aan doen

Inhoud



1. Aanleiding, doel en aanpak	2
2. Wat we leerden	4
A. Begrijpelijkheid	4
B. Digitale dienstverlening	8
C. Meedoen en zelfredzaamheid	13
D. Leefstijlinterventies	19
3. Reflectie en vooruitblik	22

Stichting Huh? Wat bedoelt u? - Mei 2026

info@huhwatbedoeltu.nl - 076 204 5452

Het verkleinen van deze verschillen vraagt om een benadering waarin gezondheid wordt gezien als een gezamenlijke maatschappelijke opgave: IZA regioplan actielijn 4 'Kansengelijkheid, leefstijl en gezonde leefomgeving'.

Vanuit deze urgentie is het project 'Samen gezond leven makkelijk maken voor iedereen' gestart: een samenwerking tussen GGD West-Brabant, gemeente Altena (namens de 16 gemeenten), Stichting Huh wat bedoelt u en Pharos.

Het project sluit aan bij het thema kansengelijkheid binnen het IZA-regioplan en bestaat uit twee sporen: een praktijkgericht spoor (uitgevoerd door Stichting Huh wat bedoelt u?) en een strategische verkenning (uitgevoerd door Pharos). Beide sporen versterken elkaar en zorgen samen voor concrete verbeteringen én strategisch inzicht voor het lange termijn doel. In dit verslag ligt de focus op spoor 1: de praktijkverkenning.

1. Aanleiding, doel en aanpak

In West-Brabant bestaan grote gezondheidsverschillen tussen inwoners. Veel mensen lopen vast in zorg en ondersteuning door onbegrijpelijke communicatie. Door complexe processen en een gebrek aan aansluiting bij hun leefwereld. Daarom is het project **“Samen gezond leven makkelijk maken voor iedereen”** gestart. Dit project maakt zichtbaar waar systemen niet goed aansluiten en hoe dit verbeterd kan worden.

Het doel van deze verkenning is:

- Het ophalen van praktijkverhalen van inwoners, ervaringsdeskundigen, helpers en professionals.
- Het zichtbaar maken en vertalen van signalen naar inzichten en concrete verbeterkansen.
- Het stimuleren van een beweging naar anders denken, anders doen en anders organiseren.

De verkenning is uitgevoerd door **Stichting Huh? Wat bedoelt u?** Een landelijk expertisecentrum en beweging voor meer eenvoud. Vooral voor mensen die minder vaardig zijn. Dit initiatief is gestart in Breda en heeft een methode gebaseerd op actieleren: leren door te doen, met echte voorbeelden uit de praktijk. Want als je weet wat iemand niet begrijpt, dan kun je er iets aan doen.

De kracht zit in het onafhankelijk luisteren en zichtbaar maken van het perspectief van de inwoner. Op een vrolijke manier.

- bewustwording van Huh?-momenten
- het bespreekbaar maken van onbegrip
- concrete handvatten om eenvoudiger te communiceren
- het vergroten van actie naar eenvoud binnen organisaties

Aanpak. De verkenning is uitgevoerd volgens een praktijkgerichte en participatieve aanpak. Door middel van actieleren is geluisterd naar inwoners op diverse plekken in de regio, zoals buurthuizen, bibliotheken, ziekenhuizen en welzijnsinitiatieven. Daarnaast zijn communicatie-uitingen en digitale processen getest met ervaringsdeskundigen en zijn gesprekken gevoerd met professionals uit zorg en sociaal domein.

De verkenning vond plaats op verschillende manieren en locaties in West-Brabant. Gericht op (a) begripelijkheid, (b) digitale dienstverlening, (c) meedoen en zelfredzaamheid en (d) leefstijlinterventies. Waaronder:

- Deelname aan activiteiten en luisteren naar inwoners in buurthuizen in Altena, Woensdrecht, Rucphen, Oosterhout.
- Bezoek digituin Bravis en in Amphibia het meldpunt voor onbegrijpelijke zaken en workshop over MijnAmphibia.
- Diverse signalen en gesprekken met inwoners en helpers van BibliotheekWest-Brabant en (informele)initiatieven zoals Hello Breda, Quiet Breda, Sterren voor Morgen en La Femme Vitaal.

- Testen met ervaringsdeskundigen van Wmo-websites en GGD-brieven.
- Gesprekken en reflectiesessies met welzijn w.o. de start van voorzorgcirkels in Breda Noord.
- Vele gesprekken en reflectie op leefstijlinterventies en bewegen voor volwassenen.
- Werksessie werkgroep Gezond Leven Makkelijk Maken op 5 februari en voorbereiding op de inspiratiesessie van 16 april
- Analyse opbrengsten, reflectiesessies met de werkgroep, eindrapportage en inspiratieboekje
- Inspiratiesessie van 16 april Gezond Leven Makkelijk Maken

Deze brede aanpak maakte het mogelijk om signalen vanuit verschillende perspectieven te verzamelen en te duiden. Tijdens de bezoeken en gesprekken werd duidelijk dat signalen van onbegrip overal aanwezig zijn. Inwoners laten in hun eigen woorden zien waar zij vastlopen. Deze signalen zijn vaak klein, maar hebben grote gevolgen. Door deze brede aanpak zijn signalen opgehaald, geduid en vertaald naar inzichten en kansen voor de regio West-Brabant.

Dankwoord. Dit verslag had niet tot stand kunnen komen zonder de openheid en betrokkenheid van alle inwoners, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en professionals in West-Brabant. Wij zijn hen dankbaar voor het delen van hun persoonlijke ervaringen, inzichten en soms kwetsbare verhalen. Hun stem vormt de basis van deze verkenning.

Daarnaast spreken wij onze waardering uit voor de samenwerking met gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, Bibliotheek West-Brabant, Amphia en Bravis, en de vele lokale initiatieven die hun deuren voor ons hebben geopend en actief hebben meegedacht.

Een bijzonder woord van dank gaat uit naar Pharos, GGD West-Brabant en gemeente Altena voor hun vertrouwen en betrokkenheid bij dit traject. Ook bedanken wij Avans Hogeschool, opleiding *Health by Design*, voor de samenwerking en de bijdrage aan het verder ontwikkelen van oplossingsrichtingen.

Samen hebben we waardevolle stappen gezet naar een regio waarin begrijpelijke en toegankelijke zorg en ondersteuning voor iedereen vanzelfsprekend zijn.

2. Wat we leerden

In dit hoofdstuk geven we een beeld van de signalen en verbeterkansen over:

- A. Begrijpelijkheid
- B. Digitale dienstverlening
- C. Meedoen en zelfredzaamheid
- D. Leefstijlinterventies

Elke paragraaf geeft een aantal korte en een meer uitgebreide uitwerking van signalen van onbegrip en de verbeterkansen. Elke paragraaf eindigt met een overweging voor anders denken, anders doen en anders organiseren.

A. Begrijpelijkheid - Wat speelt er en wat zijn verbeterkansen?

Communicatie vanuit organisaties kan zo complex zijn en vol jargon dat inwoners alleen daarop al afhaken en de weg kwijtraken.

Voorbeeld 1. ingewikkeldheid in de Wmo

Het begint met onbegrijpelijke termen zoals 'procesondersteuner' (gemeente Woensdrecht) waarvan een inwoner zei: *"die werkt toch niet bij de Shell?"*. Of de termen 'inwonerondersteuning' (Roosendaal) of "VraagR" (Rucphen), waarover een inwoner zegt: *"De Wmo. U bedoelt VraagR. Nee, de WMO. Nee, VraagR. Huh?"*. Over de vele infopagina's en doorklikken van het infoplein van gemeente Oosterhout werd gezegd: *"Nou, hier krijg je paniek van, hè? [...] Infoplein? Het is gewoon een panieklein."*

Mensen houden van eenvoudige taal en herkenbaarheid. Er zijn veel verschillen in de regio op dit gebied te zien (zie ook volgende paragraaf over de Wmo). Directe verbeterkans: herschrijf alles in spreektaal en schrap jargon. Vervang termen als "maatwerkvoorziening" of "zinvolle daginvulling". Een inwoner gaf alvast een West-Brabantse suggestie voor dat laatste: *"waarom staat er niet gewoon: u verveelt u eigen?"*

Voorbeeld 2. Amphia en een operatie

Mevrouw wordt binnenkort geopereerd aan haar oog in het Amphia ziekenhuis. Zij is minder taalvaardig en ervaart angst voor de operatie. De MijnAmphia app om de informatie te lezen lukt haar niet. Ze krijgt een geprinte folder van 16 pagina's mee naar huis.

"Wat moet ik hier nu toch mee, snap je helemaal niks van en het is 16 kantjes."

De folder bevat veel medische termen, zoals *anesthesie*, *Pre Operatieve Screening (POS)* en *epidurale/spinale anesthesie*. Mevrouw geeft aan dat ze de informatie te uitgebreid vindt, en dat ze maar zelf de belangrijkste punten eruit moet halen, vragen moet stellen en alle instructies correct opvolgen. Deze verantwoordelijkheid leidt tot angst en is overweldigend voor haar. Ze maakt zich druk of ze zich nu wel goed voorbereidt.

Ze had het fijn gevonden als er een korte samenvatting was voor haar situatie. In eenvoudige taal met beelden en een duidelijk contactpunt en contactmoment of ze alles goed doet.

Voorbeeld 3. Begrijpelijkheid van de uitnodigingsbrief voor een vaccinatie

GGD West-Brabant voert een pilot uit om kinderen die een vaccinatie uit het Rijksvaccinatieprogramma nog niet hebben gehad, alsnog te vaccineren. Ouders ontvangen hiervoor een uitnodigingsbrief. Deze brief is samen met taalambassadeurs en ouders, professionals en de projectgroep beoordeeld op begrijpelijkheid en vriendelijkheid.

Wat hebben we gehoord en gezien?

1. Onduidelijke en sturende bewoordingen

- De term “gemiste prik” werd als negatief ervaren. Het klinkt alsof ouders of kinderen iets fout hebben gedaan. Er zijn vaak goede redenen waarom een vaccinatie nog niet is gehaald, zoals ziekte, vakantie of persoonlijke omstandigheden.
- De betekenis van “gemiste prik” was niet duidelijk. Een ouder vroeg zich af of er eerder iets mis was gegaan met een vaccinatie.
- Een neutralere en activerende formulering helpt, zoals: “Uw kind kan deze vaccinatie nog krijgen” of “Uitnodiging voor een vaccinatie.”

2. Moeilijke taal en medische termen

- Woorden zoals HPV, immunoglobuline, orale corticosteroïde en toestemmingsregistratie waren moeilijk te begrijpen.
- Lange zinnen en veel tekst maakten de brief minder toegankelijk en ontmoedigend.

3. Onduidelijkheid over het doel en de actie

- Het is niet duidelijk waarom de vaccinatie belangrijk is.
- Het is niet duidelijk wat er precies wordt verwacht, zoals het meenemen van hun kind.
- Hoewel datum en tijd duidelijk waren, was het lastig om een andere afspraak te maken.

4. Beperkte bereikbaarheid

- Als je belt naar het telefoonnummer komt je in een keuzemenu zonder duidelijke optie voor vragen over deze vaccinatie. Dit leidt tot frustratie en afhaken.

Wat ging goed?

- De datum, tijd en locatie van de vaccinatie waren duidelijk vermeld.
- Er waren contactmogelijkheden via telefoon en e-mail.
- Praktische informatie, zoals het dragen van kleding met korte mouwen, was behulpzaam.

Verbeterpunten

Onderdeel	Huidige situatie	Verbetering
Bejegening en toon	Term “gemiste prik” voelt verwijtend en onduidelijk.	Gebruik neutrale en activerende taal, zoals: “Uw kind kan deze vaccinatie nog krijgen” of “Uitnodiging voor een vaccinatie”.
Uitleg van de vaccinatie	Afkortingen zoals HPV worden niet uitgelegd.	Leg in eenvoudige taal uit waar de vaccinatie tegen beschermt en waarom deze belangrijk is.
Taalniveau	Veel medische termen en lange zinnen.	Schrijf op B1-niveau en gebruik korte zinnen. Leg moeilijke woorden uit of vermijd ze.
Hoeveelheid informatie	Veel tekst en uitzonderingen in de brief.	Focus op de kern: wat, waar, wanneer en wat mee te nemen. Plaats extra informatie in een bijlage of op de website.
Duidelijke actie voor ouders	Niet altijd duidelijk dat het kind aanwezig moet zijn of hoe een nieuwe afspraak te maken.	Geef een helder stappenplan en benadruk dat ouders eenvoudig een andere datum kunnen kiezen.
Contactmogelijkheden	Verwarrend telefonisch keuzemenu.	Bied een direct telefoonnummer of een duidelijke keuze voor vragen over vaccinaties.
Belang van de vaccinatie	Onvoldoende motivatie.	Voeg een korte en begrijpelijke uitleg toe over het gezondheidsvoordeel voor het kind.
Testen met inwoners	Begrijpelijkheid wordt niet altijd vooraf getest.	Structureel testen van brieven met inwoners. Dit is eenvoudig te organiseren en levert snel waardevolle inzichten op.
Samenwerking met inwoners	Inwoners worden beperkt betrokken.	Betrek inwoners actief bij het ontwikkelen en verbeteren van communicatie. Zij denken graag mee en helpen om informatie begrijpelijk te maken.

De uitnodigingsbrief kan op meerdere punten duidelijker en vriendelijker. De bejegening, het gebruik van eenvoudige taal en het verminderen van informatie zijn belangrijk om ouders te motiveren. Inwoners en helpers denken graag mee en leveren waardevolle inzichten. Door deze verbeteringen

door te voeren kan de GGD de begrijpelijkheid en toegankelijkheid van het aanbod vergroten en de kans verhogen dat kinderen alsnog de benodigde vaccinaties ontvangen.

Overweging voor anders denken, doen en organiseren

Wanneer informatie onduidelijk is, haken mensen af. Dit leidt niet alleen tot frustratie, maar ook tot het mislopen van zorg en ondersteuning. Inwoners voelen zich onzeker of schamen zich omdat zij denken dat het probleem bij henzelf ligt. In de praktijk betekent dit dat mensen geen aanvraag doen, niet verder komen in een keuzemenu of belangrijke informatie opzij leggen. Een inwoner geeft het uiteindelijk op: *“Weet je wat? Ik laat het zitten. Het zal wel.”*

Uit de gesprekken blijkt dat inwoners duidelijke en eenvoudige communicatie waarderen. Zij geven aan dat het helpt wanneer:

- Spreektaal wordt gebruikt in plaats van jargon.
- Kort en concreet wordt uitgelegd wat er aan de hand is en wat iemand moet doen.
- Een telefoonnummer of contactpersoon direct zichtbaar is.
- De volledige route duidelijk is, van brief tot website en telefonisch contact.
- Informatie wordt getest met inwoners, zodat zeker is dat deze begrijpelijk is.

Een positieve reactie over de Wmo-pagina van gemeente Altena waar het telefoonnummer duidelijk zichtbaar was, luidde: *“Kijk, en hier staat dus het telefoonnummer ernaast. En dat is geweldig.”*

Deze voorbeelden laten zien dat begrijpelijkheid geen detail is, maar een basisvoorwaarde voor goede zorg en ondersteuning. Voor de regio West-Brabant liggen er duidelijke kansen om hier samen aan te werken:

- **Anders denken:** Zie begrijpelijke communicatie als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Als inwoners afhaken, ligt dat niet aan hen, maar aan het systeem.
- **Anders doen:** Ontwikkel communicatie samen met inwoners en ervaringsdeskundigen en gebruik consequent taal op A2/B1-niveau. Gebruik een gemeenschappelijke taal en deel goede voorbeelden, zodat inwoners in de hele regio dezelfde duidelijke informatie ontvangen.
- **Anders organiseren:** Richt een structurele manier om begrijpelijkheid te toetsen, waarbij actief signalen van onbegrip worden verzameld, geanalyseerd en leiden tot actie.

B. Digitale dienstverlening - Wat speelt er en wat zijn verbeterkansen?

Niet alleen de tekst, maar het hele proces van communicatie en contactmomenten kan zo complex en versnipperd zijn dat inwoners in een kwetsbare positie afhaken en de weg kwijtraken.

Voor mensen met beperkte taalvaardigheid, digitale vaardigheden of met gevoelens van stress en onzekerheid is dit een grote opgave. Zij worden geacht zelf de juiste informatie te vinden, deze te begrijpen en vervolgens actie te ondernemen.

Wanneer één schakel in dit proces niet werkt – bijvoorbeeld een onduidelijke brief, een website zonder contactgegevens, een moeilijk toegankelijk digitaal portaal of een verwarrend keuzemenu – leidt dit vaak tot frustratie en uiteindelijk tot het opgeven van de hulpvraag of een gevoel van kastje-naar-de-muur.

Wat voor organisaties logisch lijkt, voelt voor inwoners als een doolhof. Hierdoor missen zij belangrijke zorg of ondersteuning. Het is daarom essentieel om niet alleen naar de begrijpelijkheid van teksten te kijken, maar naar de volledige 'klantreis' en te onderzoeken wat daadwerkelijk werkt voor inwoners in een kwetsbare positie en wat niet.

Voorbeeld 1. digitale oplossing of digitaal zoekplaatje?

- De eigen digitale omgeving van Amphia heet 'MijnAmphia'. De app heet 'MyChart', wat voor verwarring zorgt. Een gebruiker vertelt: *"ik kan hem dus nooit vinden in mijn telefoon. Dus dan ben ik aan het zoeken naar Amphia, want ik ben dan vergeten dat het dan dus MyChart heet."* Het is een klein detail met grote gevolgen: de gebruiker kan haar eigen medische gegevens niet terugvinden op het moment dat ze die nodig heeft.

Voorbeeld 2. digitale toegang of digitale muur?

- Bij een ander ziekenhuisportaal, de Bravis-app, leidt een 'systeemfout' tot frustratie. Een mevrouw gaat naar de bibliotheek West-Brabant om het opgelost te krijgen. Contact met de infolijn van Bravis leidt niet tot een oplossing. Of mevrouw naar Bravis kan komen?

Dat kost mevrouw wel geld (dat ze niet heeft) en een busrit die niet eenvoudig is voor haar vanuit Putte. Met de hulp van de Bieb moet dit toch ook lukken? Er wordt een nieuwe afspraak gemaakt in de Bieb. *"Word je drie keer doorverwezen, en is er niemand. Kunnen we een andere keer terugbellen, moet die mevrouw weer een andere keer terug naar de bieb komen."*

Uiteindelijk heeft een medewerker van de infolijn door dat het een 'foutje' is in hun systeem. Mevrouw had het nooit zelf kunnen oplossen. De digitale 'oplossing' zorgt hier voor extra reistijd, meerdere afspraken en pure onmacht.

Voorbeeld 3: het maakt uit waar je woont: Op weg naar een begrijpelijke Wmo

In buurthuizen en in gesprekken met bewonersinitiatieven kwam naar voren dat de gemeentelijke ondersteuning vanuit de **Wmo** en de weg naar ondersteuning vaak moeilijk zijn voor inwoners. Dit heeft te maken met de taal op gemeentelijke websites, de vindbaarheid van informatie en de manier waarop inwoners contact kunnen opnemen.

We hoorden duidelijke verschillen tussen gemeenten in West-Brabant. In sommige gemeenten moeten inwoners hun aanvraag voornamelijk digitaal doen, vaak met DigiD, terwijl andere gemeenten het mogelijk maken om eenvoudig te bellen of een afspraak te maken. Deze verschillen zijn opvallend en hebben directe gevolgen voor inwoners. Het maakt namelijk uit waar iemand woont en hoe snel en eenvoudig hij of zij hulp kan krijgen. Dit is belangrijk, omdat de Wmo bedoeld is om mensen te ondersteunen bij het **zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen** en het deelnemen aan de samenleving.

Om deze signalen beter te duiden, zijn de websites van vijf gemeenten beoordeeld door ervaringsdeskundigen: Altena, Woensdrecht, Roosendaal, Oosterhout en Rucphen. Daarbij is gekeken naar begrijpelijkheid, bereikbaarheid en eenvoud van het contactmoment.

Wat hebben we gehoord en gezien?

1. Moeilijke woorden en ambtelijke taal

Veel websites gebruiken jargon dat voor inwoners moeilijk te begrijpen is, zoals:

- procesondersteuner, consulent, maatwerkvoorziening, melding, inwonerondersteuning, meedenkcoach.
- Lange en complexe teksten maken het lastig om snel te begrijpen wat de eerste stap is. Inwoners willen vooral weten: waar ze moeten zijn. Wat ze moeten doen. Hoe ze contact kunnen opnemen.
- Ze gaven aan dat eenvoudige en directe taal beter werkt, zoals: “Bel ons voor hulp”, “Maak een afspraak”, “Wij denken met u mee”

2. Telefoonnummer als belangrijkste ingang

Het telefoonnummer wordt als eerste gezocht. Wanneer dit direct zichtbaar is, geeft dit vertrouwen en duidelijkheid. Als contactgegevens verstopt zijn of alleen digitaal contact mogelijk is, haken inwoners sneller af.

3. Digitale drempels en onbegrijpelijke formulieren

Voor veel inwoners vormt de digitale route een obstakel. Het gebruik van DigiD, uitgebreide formulieren en open vragen zorgt voor onzekerheid. Inwoners geven de voorkeur aan persoonlijk contact of een eenvoudig terugbelverzoek.

4. Leesbaarheid en toegankelijkheid

Kleine letters en onvoldoende contrast maken websites moeilijk leesbaar. Hoewel sommige websites hulpmiddelen bieden, zijn deze vaak niet zichtbaar of werken ze niet goed.

5. Behoeftte aan persoonlijk contact
Inwoners willen vooral snel een mens spreken die met hen meedenkt. De exacte benaming van functies of procedures is voor hen minder belangrijk.
6. Verschillen tussen gemeenten
De verschillen tussen gemeenten zijn groot. Hierdoor is de toegankelijkheid van ondersteuning afhankelijk van de woonplaats van inwoners.

Wat viel op per gemeente?

Gemeente	Wat ging goed	Wat kan beter	Opvallende quote
Roosendaal ★	- Telefoonnummer duidelijk zichtbaar. - Meerdere contactmogelijkheden (bellen, e-mail, terugbelverzoek, inlooppreekuur). - Communicatie was kort, duidelijk en activerend. - Inwoners hadden het gevoel snel geholpen te worden. Testers vonden Roosendaal een heel goed voorbeeld dat eruit sprong.	- Het woord "inwonerondersteuning" werd als lang en ingewikkeld ervaren. - De term Wmo was niet altijd direct zichtbaar op de eerste pagina.	"Ik ga gelijk bellen. Dan maken ze een mooi afspraakje met je en dan ben je gewoon verder geholpen."
Altena	- Telefoonnummer en e-mailadres stonden direct bovenaan. - Overzichtelijke structuur van de website. - Duidelijke kopjes zoals "Hulp bij het huishouden".	- Letters waren te klein.- Termen zoals "consulent" waren onduidelijk. - Vermelding van termijnen (zes weken en daarna twee weken) zorgde voor verwarring. - Combinatie van bellen en digitale melding maakte het proces minder duidelijk.-Formulier was niet eenvoudig/ erg moeilijk	"Ik kijk nog niet eens naar de tekst. Ik zie een telefoonnummer. Geweldig!"

Rucphen	- Korte en overzichtelijke pagina.- Telefoonnummer en e-mailadres snel te vinden.- Inwoners kregen het gevoel eenvoudig contact te kunnen opnemen.	- Moeilijke termen zoals “maatwerkvoorziening”, “regieassistent” en “meedenkcoach”. - Onduidelijkheid door meerdere functietitels. - Het begrip “melding” werd niet herkend als eerste stap. - Aanbevolen eenvoudige formulering: “Voor iedereen die hulp nodig heeft, zijn wij er voor u. Neem contact met ons op.”	“Er komt iemand. Dat is toch eigenlijk wat er staat? Dan moet je het ook gewoon zo opschrijven.”
Woensdrecht	- Het kopje “Hulp en ondersteuning” werd als duidelijk en herkenbaar ervaren. - Mogelijkheid tot telefonisch contact.	- Jargon zoals “procesondersteuner” maakte de tekst moeilijk te begrijpen. - De eerste stap voor inwoners was niet duidelijk.- Informatie was te uitgebreid en ambtelijk geformuleerd.	“Ik snap er geen sodemieter van.” “Waarom schrijven ze niet gewoon: maak een afspraak?”
Oosterhout (Infoplein)	- Breed overzicht van ondersteuningsmogelijkheden.- Gebruik van een sociale kaart en verwijzingen naar hulp.	- Direct contact was moeilijk te vinden; veel doorklikken - Ontbreken van een zichtbaar telefoonnummer op belangrijke pagina’s. - Bij bellen kreeg men Geertruidenberg als optie, wat verwarrend was. - Verwarrende structuur van de website. - Kleine letters en onvoldoende contrast.	“Je raakt hier gewoon in paniek, omdat er geen telefoonnummer te vinden is.”

De test liet zien dat **duidelijke en direct zichtbare contactmogelijkheden** essentieel zijn. **Roosendaal** sprong er volgens de testers uit als het beste voorbeeld door de heldere, toegankelijke en activerende communicatie: *“dit is eenvoudig, direct een afspraak maken op mijn manier!”*

De weg naar Wmo-ondersteuning kan voor inwoners onnodig ingewikkeld zijn. Niet de hulp zelf vormt het probleem, maar de manier waarop inwoners deze hulp moeten vinden en aanvragen. De verschillen tussen gemeenten laten zien dat het **uitmaakt waar je woont** en hoe eenvoudig je toegang hebt tot ondersteuning.

Inwoners willen vooral:

- snel begrijpen waar zij moeten zijn;
- direct contact kunnen opnemen;
- geholpen worden door een echt persoon.

Overweging voor anders denken, doen en organiseren

De vele apps en accounts maken het voor inwoners steeds complexer om hun zaken digitaal te regelen. Vaak beschikken mensen niet over meer dan een smartphone – en sommigen zelfs daar niet over. Hoewel organisaties zoals de Bibliotheek inwoners ondersteunen bij digitale vragen, kan de regio als geheel veel bewuster werken aan eenvoud en samenhang in digitale oplossingen.

Digitale oplossingen werken pas echt wanneer zij eenvoudig, herkenbaar en ondersteund zijn door menselijke hulp. Het systeem moet zich aanpassen aan de inwoner, niet andersom.

Dit vraagt om een fundamenteel andere manier van **denken, doen en organiseren**, waarbij de leefwereld van inwoners centraal staat.

- **Anders denken – Van systeem naar inwoner**
De focus moet daarom verschuiven van het instrueren van de gebruiker naar wat het systeem verlangt, naar het verbeteren van het systeem. Ontwerp dienstverlening vanuit de leefwereld van inwoners. Zie digitalisering als een middel en niet als doel, neem eigenaarschap voor systeemfouten en zorg voor gelijke en begrijpelijke toegang tot ondersteuning voor iedereen.
- **Anders doen – Maak het eenvoudig en mensgericht**
Test oplossingen structureel met inwoners en vereenvoudig digitale processen. Bied altijd een laagdrempelig en menselijk alternatief, zoals telefonisch of fysiek contact.
- **Anders organiseren – Werk samen en borg de menselijke maat**
Zorg voor duidelijke regie over de klantreis voor mensen in kwetsbare situaties en veranker persoonlijke ondersteuning als vast onderdeel van digitale dienstverlening.

Door samenwerking, eenvoud en het borgen van de menselijke maat centraal te stellen, kan iedere inwoner tijdig de juiste ondersteuning vinden en ontvangen.

C. Meedoen en zelfredzaamheid - Wat speelt er en wat zijn verbeterkansen?

Meedoen in de samenleving en zelfstandig je eigen zaken kunnen regelen, is de verwachting. Toch blijkt uit gesprekken met inwoners bij buurthuizen, helpers, bibliotheek en lokale initiatieven dat dit niet voor iedereen zo eenvoudig is.

Voorbeeld 1: meedoen (on)mogelijk maken

Mevrouw heeft een kortingskaart voor openbaar vervoer. Nu moet ze die via de OV-Pay app koppelen aan haar bankkaart (via de bankapp) om de korting te kunnen krijgen. *"Ik begrijp er geen hol van. Nu moet ik vol tarief betalen en ik heb al niet veel geld voor een ritje naar het ziekenhuis."* Gelukkig kon Bieblitheek West-Brabant helpen.

Ook zijn mensen heel onzeker. Bijvoorbeeld een meneer uit Ossendrecht die zegt: *"ik moet me dan bij een zuil aanmelden om met de bus te kunnen. Ik heb het al opgegeven toen ik het woord zuil hoorde."*

Bibliotheek West-Brabant vertelt over een workshop rondom het OV. Zelfs digitaal vaardige mensen ervaren een drempel:

- Ze hadden een vrouw die wel met haar telefoon kon betalen, maar angstig was of ze het wel goed deed. Ze omschrijft het als: *"gewoon de angst van: oké, als ik nou mijn telefoon voor het schermje in de bus hang, doe ik het dan goed?"*
- De oplossing was een simpel, begeleid busritje. De bibliotheek medewerker vertelt dat de gidsen van het reizigersoverleg gewoon met de mensen bij ons bij de Bieb voor op de bus naar het station stapten.

Er zullen veel meer mensen mee te maken hebben dan mensen die hulp durven vragen. Ze geven op. Daar zouden we in de regio meer alert op moeten zijn bij dit soort grote wijzigingen. Het raakt mensen direct.

Voorbeeld 2: Toegang of uitsluiting

DigiD speelt een belangrijke rol bij de toegang tot digitale overheidsdiensten en zorgportalen. Tijdens de bezoeken aan de ziekenhuizen en buurthuizen kwam naar voren dat DigiD voor veel mensen een aanzienlijke drempel vormt. Hoewel DigiD bedoeld is om veilig en eenvoudig toegang te bieden tot het regelen van je eigen zaken, ervaren met name ouderen, jongeren en mensen met beperkte digitale vaardigheden moeilijkheden bij het gebruik ervan.

- Inloggen met DigiD werd door deelnemers benoemd als één van de grootste problemen bij het gebruik van het patiëntenportaal. Veel mensen voelen zich onzeker over het gebruik en hebben ondersteuning nodig van familieleden of bekenden.
- Verschillende mensen gaven aan afhankelijk te zijn van hun kinderen of partner om toegang te krijgen tot digitale zorgdiensten. Dit kan gevoelens van ongemak of verlies van zelfstandigheid met zich meebrengen. *"Ja, voor u? U heeft de kinderen ervoor."*

- De DigiD app kan maar op 1 smartphone tegelijk. In een gezin waar niet voldoende geld is voor meerdere smartphones ontstaat er onzekerheid over hoe deze persoon toch toegang kan krijgen tot zijn of haar medische gegevens.
- Onbekendheid met de mogelijkheid tot machtigen. Hoewel machtigen een goede oplossing biedt om iemand anders toegang te geven, bleek deze mogelijkheid bij veel deelnemers onbekend. Pas na uitleg werd duidelijk hoe dit werkt en welke voordelen het biedt.
- Behoeftte aan eenvoudige en visuele uitleg. Deelnemers gaven aan dat de huidige informatie over DigiD vaak te ingewikkeld is. Er is behoefte aan een zeer eenvoudige en visuele uitleg, vergelijkbaar met lesmateriaal voor basisschoolniveau.

“Ze zouden een boekje kunnen maken op een super eenvoudige manier, eigenlijk voor groep 4 van de school.”

- Onbekendheid met hulp. Daarnaast werd voorgesteld om een overzicht te bieden met duidelijke verwijzingen naar hulp bij verschillende digitale problemen.

“Zo een lijst: heb je problemen met dit, hier kan je bellen of daar kan je gaan. Gewoon een briefje, zo visueel.”

Knelpunten en verbeterkansen bij het gebruik van DigiD

Onderwerp	Wat is lastig?	Verbeterkansen
Inloggen met DigiD	Het onthouden van gebruikersnaam en wachtwoord en het gebruik van de DigiD-app of sms-controle.	- Ontwikkel duidelijke stap-voor-stap instructies op B1-niveau en ook in andere talen - Bied eenvoudige handleidingen met afbeeldingen. - Organiseer praktische ondersteuning bij het eerste gebruik.
Digitale vaardigheden	Gebrek aan ervaring met smartphones, computers of internet.	- Maak workshops, inloopspreekuren, digicoaches/ digipunten specifiek op gebruik van en biedt begeleiding tot het werkt - voorzie in digitale apparaten als er geen geld is en help bij installeren
Afhankelijkheid van anderen	Mensen zijn vaak aangewezen op kinderen of partners, wat hun gevoel van zelfstandigheid vermindert.	- Informeer over de mogelijkheid van machtigen. - Bied ondersteuning zodat mensen DigiD zelfstandig kunnen leren gebruiken. - Stimuleer begeleiding via lokale steunpunten.

Eén DigiD per persoon	Onzekerheid over hoe partners of naasten toegang kunnen krijgen tot gegevens.	- Leg duidelijk uit dat DigiD persoonlijk is. - Geef heldere uitleg over hoe machtigen werkt - Bied voorbeelden uit de praktijk, ook over het gemak als het werkt
Onbekendheid met machtigen	Veel mensen weten niet dat zij iemand kunnen machtigen om namens hen in te loggen.	- Informeer actief over machtigen via brieven, websites en zorginstellingen. - Ontwikkel een eenvoudig stappenplan. - Integreer deze informatie in het patiëntenportaal en andere digitale diensten.
Complexe uitleg	Informatie over DigiD is vaak te ingewikkeld en te tekstueel.	- Schrijf alle informatie op B1-taalniveau. - Ontwikkel visuele materialen
Gebrek aan ondersteuning	Onvoldoende zichtbaarheid van hulp en ondersteuning bij problemen.	- Zorg voor een duidelijk en zichtbaar telefoonnummer voor hulp. - Verlaag de drempel voor de ondersteuning via ziekenhuizen en bibliotheken en gemeentehuizen. - Maak een visueel overzicht van hulp- en contactmogelijkheden.
Beperkte toegang tot digitale middelen	Sommige mensen beschikken niet over een smartphone of internetverbinding	Stel apparaten ter beschikking
Samenwerking met lokale partners	Ondersteuning is niet altijd goed afgestemd of zichtbaar in de omgeving van inwoners.	- Werk samen met bibliotheken, welzijnsorganisaties en vrijwilligersinitiatieven.- Zet lokale digipunten en DigiD-coaches in.- Verwijs actief naar deze ondersteuning in communicatie-uitingen.

DigiD is een essentieel middel voor toegang tot digitale zorg, maar vormt voor veel inwoners een aanzienlijke drempel. Met name ouderen en mensen met beperkte digitale vaardigheden ervaren problemen bij het inloggen en begrijpen van het systeem. De afhankelijkheid van naasten en de onbekendheid met de mogelijkheid tot machtigen versterken deze drempels.

Door in te zetten op eenvoudige taal, visuele uitleg, persoonlijke ondersteuning en betere bekendheid van machten, kan DigiD toegankelijker worden gemaakt voor een bredere groep gebruikers. Hierdoor wordt niet alleen de toegang tot digitale zorg verbeterd, maar ook de zelfstandigheid en het vertrouwen van inwoners vergroot.

Voorbeeld 3: Zorgzame buurten en voorzorgcirkels

In de regio West-Brabant zijn veel signalen opgehaald over het belang van zorgzame buurten en voorzorgcirkels. Waar mensen elkaar kennen en helpen. Deze initiatieven versterken de sociale samenhang en zorgen ervoor dat inwoners elkaar ondersteunen voordat professionele hulp nodig is. Ze dragen bij aan zelfredzaamheid, veiligheid en een gevoel van verbondenheid.

Tegelijkertijd laten de reflecties zien dat de ontwikkeling van deze netwerken zich in verschillende fasen bevindt en dat inwoners en helpers behoefte hebben aan duidelijke, begrijpelijke informatie en praktische ondersteuning.

De zogenoemde “paarse brief” en het informatieboekje “Bereid je voor op een noodsituatie” van de rijksoverheid maakten veel los bij inwoners. Mensen voelden zich aangesproken en wilden actief nadenken over hun eigen veiligheid en die van hun omgeving. Dit blijkt uit vragen die in buurthuizen werden gesteld, zoals:

“Ik heb een alarm geregeld. Doet die het ook als de stroom uitvalt?”

Deze vraag laat zien dat inwoners betrokken zijn en verantwoordelijkheid willen nemen. Tegelijkertijd kon het buurthuis deze vraag niet beantwoorden, waardoor onzekerheid bleef bestaan. Dit illustreert een gemiste kans: wanneer betrokkenheid niet wordt ondersteund met duidelijke aansluiting, kan dit leiden tot twijfel en passiviteit in plaats van gezamenlijke actie.

Binnen de regio zijn verschillen zichtbaar in de ontwikkelingsfase van zorgzame buurten. Deze initiatieven functioneren in de praktijk vaak ook al als een voorzorgcirkel, ook al wordt deze term niet altijd expliciet gebruikt.

“De mensen die we bereiken weten elkaar hier te vinden. Als er iets speelt, staat er al snel iemand klaar om te helpen. Maar er moeten meer mensen zijn die we nu niet bereiken.”

Op andere plekken is het vormen van een ondersteuningsnetwerk nog meer in ontwikkeling. Ontmoetingsplekken spelen hier een belangrijke rol als eerste stap naar verbinding, maar het omzetten van deze ontmoetingen in een structureel netwerk vraagt tijd, vertrouwen en ondersteuning.

“We zien dat mensen elkaar hier wel ontmoeten, maar het is nog zoeken hoe we dat kunnen omzetten in een netwerk waarin bewoners echt naar elkaar omkijken. Hoe we dat moeten doen en ons rol in dat netwerk vinden we ingewikkeld.”

Ook in Breda Noord staan voorzorgcirkels op het punt van starten. Daar leven vragen over het opbouwen van vertrouwen, de rol en grenzen, continuïteit en het betrekken van kwetsbare groepen zoals anderstaligen en arbeidsmigranten.

“We willen graag iets voor elkaar betekenen, maar we vragen ons af: waar beginnen we en hoe houden we het vol?”

Het lijkt alsof ieder initiatief opnieuw het wiel uitvindt, terwijl er juist veel te winnen is door kennis en ervaringen regionaal te delen.

“We zijn allemaal aan het zoeken, terwijl we zoveel van elkaar zouden kunnen leren.”

Daarnaast ervaren lokale initiatieven dat verwachtingen vanuit het systeem niet altijd aansluiten bij de praktijk. Zo wordt soms verondersteld dat begeleiding eenvoudig te organiseren is, terwijl het vinden van voldoende en vertrouwde vrijwilligers juist een grote uitdaging vormt.

“Dan wordt er gezegd: ‘Dan gaat er toch iemand mee met de inwoner. Regel dat maar eens. Zoveel vrijwilligers hebben we niet die mensen vertrouwen. Het betrekken van anderstaligen, waaronder arbeidsmigranten, vraagt bovendien extra inspanningen en capaciteit.’”

“We willen iedereen betrekken, maar bij anderstaligen hebben we onze handen al vol aan. en dan is de tolkentelefoon bij de welzijnsinstantie wegbezuinigd”

Sommige initiatieven geven ook aan dat zij zich niet altijd gezien voelen in hun belangrijke rol binnen de sociale basis.

“We doen ontzettend veel, maar het voelt niet altijd alsof we worden gezien.”

Een belangrijk inzicht is dat de vragen van zowel helpers als inwoners vooral praktisch van aard zijn.

Het succes van een voorzorgcirkel hangt daarom sterk samen met het vermogen om het concept eenvoudig en toegankelijk te houden. Tegelijkertijd blijkt dat eenvoud niet vanzelf ontstaat; het vraagt om bewuste keuzes, samenwerking en vakmanschap.

“De kracht zit in het eenvoudig houden, maar dat is juist een hele kunst.”

Samenvattend laten de signalen uit de regio zien dat de bereidheid om naar elkaar om te kijken groot is. Door aan te sluiten bij de lokale context en door regionaal van elkaar te leren, kan deze beweging verder worden versterkt. Eenvoud, begrijpelijkheid en erkenning van lokale initiatieven vormen daarbij de sleutel tot succes.

Overweging voor anders denken, doen en organiseren

De voorbeelden in dit hoofdstuk laten zien dat meedoen en zelfredzaamheid niet vanzelfsprekend zijn. Of het nu gaat om het gebruik van het openbaar vervoer, toegang tot digitale zorg via DigiD of het versterken van zorgzame buurten en voorzorgcirkels: steeds blijkt dat systemen vaak complexer zijn dan nodig en onvoldoende aansluiten bij de leefwereld van inwoners. Wanneer dienstverlening te ingewikkeld wordt, haken mensen af of worden zij afhankelijk van anderen. Dit vergroot de kans op uitsluiting, terwijl de bereidheid om mee te doen juist groot is.

Een terugkerend inzicht is dat **het systeem zich moet aanpassen aan de inwoner, en niet andersom**. Digitale oplossingen, beleidsinitiatieven en maatschappelijke verwachtingen werken pas echt wanneer zij eenvoudig, herkenbaar en ondersteund zijn door menselijke hulp. De betrokkenheid van inwoners en lokale initiatieven is groot, maar vraagt om duidelijke kaders, erkenning en ondersteuning. Eenvoud blijkt daarbij niet vanzelfsprekend, maar vraagt om bewuste keuzes en vakmanschap.

Om deze beweging te versterken, is een andere manier van **denken, doen en organiseren** nodig:

- **Anders denken – Vanuit de leefwereld van inwoners**
Faciliteer vanuit het perspectief van inwoners in plaats van vanuit systemen en organisatiestructuren. Zie digitalisering als een middel en niet als doel, en erken dat verschillen in vaardigheden, middelen en netwerken vragen om gelijke toegang tot ondersteuning.
- **Anders doen – Eenvoudig en mensgericht handelen**
Maak processen en communicatie begrijpelijk door gebruik te maken van duidelijke taal, visuele ondersteuning en herkenbare stappen. Bied altijd een laagdrempelig en menselijk alternatief, zoals telefonisch of fysiek contact. Betrek inwoners en lokale initiatieven structureel bij het testen en verbeteren van dienstverlening, zodat oplossingen daadwerkelijk aansluiten bij de praktijk.
- **Anders organiseren – Samenwerken en de menselijke maat borgen**
Versterk de regionale samenwerking tussen gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, bibliotheken en bewonersinitiatieven. Faciliteer en erken de rol van lokale netwerken in zorgzame buurten en voorzorgcirkels, en zorg voor duidelijke regie en eigenaarschap over de gehele inwonerreis. Door kennis en ervaringen te delen, kan worden voorkomen dat initiatieven telkens opnieuw het wiel moeten uitvinden.

De signalen uit de regio laten zien dat de wil om elkaar te ondersteunen groot is. Door eenvoud, begrijpelijkheid en samenwerking centraal te stellen, wordt niet de complexiteit van het systeem leidend, maar de leefwereld van de inwoner. Zo ontstaat een inclusieve samenleving waarin iedereen tijdig de juiste ondersteuning kan vinden en ontvangen.

D. Leefstijlinterventies - Wat speelt er en wat zijn verbeterkansen?

Een gezonde leefstijl wordt vaak gezien als een belangrijke sleutel tot het voorkomen van ziekte en het bevorderen van welzijn. In de regio is er veel aanbod voor zoals vergoede programma's zoals de Gecombineerde Leefstijlinterventie (GLI), of (gratis) programma's voor bewegen of stoppen met roken.

Uit gesprekken met inwoners, leefstijlcoaches en beleidsmakers blijkt dat deelname aan deze programma's voor veel inwoners een uitdaging is. De interventies veronderstellen dat deelnemers zelfstandig informatie kunnen begrijpen en toepassen, terwijl dit voor een deel van de doelgroep niet vanzelfsprekend is. Bovendien krijgen onderliggende problemen zoals armoede, schulden, stress en sociale omstandigheden vaak onvoldoende aandacht, terwijl juist deze factoren bepalend zijn voor het vermogen om leefstijlveranderingen door te voeren.

"Ik moest weer een app downloaden. Zijn de filmpjes in het engels. Ja doe. En ik voel me ook heel eenzaam. Ik woon op mezelf, maar zeggen ze dat ik vooral steun in mijn omgeving moet zoeken om mij te helpen. Hoe dan? Zij zijn er dan toch niet om te zeggen wanneer ik wat moet doen of dat stuk taart moet laten staan. Ik voel me dan zo onbegrepen met het advies en heel alleen. Laat maar zitten."

"Ik heb zoveel stress. Ik heb geen idee hoe ik bewegen in mijn dagritme kan krijgen. Ik moet eerst een baan zoeken."

Het gevolg is dat mensen zich niet altijd begrepen voelen, minder profiteren van het aanbod en soms zelfs afhaken. Een leefstijlcoach verwoordt dit treffend:

"Die programma's zijn wel zo opgezet dat mensen in staat moeten zijn om de informatie die wij geven te snappen en om te zetten in iets wat ze zelf kunnen doen."

Voor veel deelnemers blijkt dit een te grote stap. Wanneer zij deelnemen aan een reguliere groep, kunnen gevoelens van schaamte en uitsluiting ontstaan:

"Ze voelden zich heel erg bekeken en een stukje minderwaardig."

Daarnaast wordt duidelijk dat leefstijlverandering niet los kan worden gezien van de bredere context van iemands leven. Chronische stress door armoede, schulden of onzekerheid beperkt de mentale ruimte om met gezondheid bezig te zijn:

"Door chronische stress is er heel weinig ruimte over in het hoofd van mensen om ook nog bezig te zijn met het veranderen van leefgewoonte."

In sommige gevallen is het noodzakelijk om eerst andere levensdomeinen aan te pakken voordat leefstijlverandering mogelijk is.

De kern van het vraagstuk ligt in de kloof tussen de systeemwereld van leefstijlcoaching en de leefwereld van cliënten. Waar het systeem uitgaat van structuur, planning en zelfredzaamheid,

bewegen cliënten zich in een dynamische werkelijkheid waarin sociale relaties, dagelijkse routines en persoonlijke omstandigheden centraal staan. Deze mismatch leidt ertoe dat adviezen moeilijk toepasbaar zijn en dat deelnemers voortijdig afhaken.

Ook systeemregels dragen bij aan uitsluiting. Taalvaardigheid vormt bijvoorbeeld een expliciete of impliciete voorwaarde voor deelname:

“Als ze de taal niet voldoende machtig zijn, dan mogen ze al niet meedoen met het traject.”

“Mensen met een laag IQ of taalvaardigheid. Ik denk dat wij die afwijzen.”

Daarnaast ervaren professionals weinig ruimte voor maatwerk door de rigiditeit van erkende programma's en financieringsstructuren.

Inzichten uit lokale praktijkverkenningen

De bevindingen sluiten aan bij inzichten uit lokale onderzoeken en praktijkervaringen in Breda. Zo blijkt uit het traject met Breda Actief dat begrijpelijkheid, cultuursensitief werken en persoonlijk contact essentieel zijn om inwoners daadwerkelijk te laten deelnemen aan beweegprogramma's. Niet zozeer de inhoud, maar praktische informatie op de dagelijkse realiteit van inwoners en directe contactmomenten bepalen het succes van deelname.

De onbenutte kracht van de 'tussenruimte'

Preventie werkt het best wanneer deze plaatsvindt in de leefomgeving van mensen en wanneer hun sociale netwerk wordt betrokken. Een belangrijk inzicht is dat eigen regie niet uitsluitend ontstaat tijdens coachingsessies, maar juist in de momenten daarvoor en daarna – de zogenoemde *tussenruimte*. Dit zijn de momenten waarin cliënten ervaringen verwerken, keuzes maken en steun zoeken bij hun sociale netwerk, bijvoorbeeld tijdens een gesprek aan de keukentafel of onderweg naar een afspraak. Deze context blijft binnen het huidige systeem grotendeels onbenut.

Daarnaast wordt het informele netwerk van cliënten – zoals familie, vrienden en buurtinitiatieven – nog onvoldoende betrokken, terwijl juist daar belangrijke bronnen van motivatie en ondersteuning liggen. Eigen regie blijkt daarmee niet alleen een individueel, maar vooral een relationeel proces.

Ontwerp vraag en samenwerking met Avans Hogeschool

Om deze complexe problematiek verder te verkennen en te vertalen naar concrete oplossingen, is door Stichting Huh? Wat bedoelt u? een samenwerking gestart met Avans Hogeschool, opleiding Health by Design. Binnen dit traject werkt een afstudeerder aan het ontwikkelen van een ontwerpinterventie die aansluit bij de leefwereld van cliënten met beperkte vaardigheden *om zelf keuzes te maken over hun leefstijl, vóór, tijdens en na gesprekken met de coach, samen met mensen uit hun omgeving?*

Deze samenwerking sluit aan bij de bredere beweging om interventies niet alleen te baseren op beleid en protocollen, maar juist op ontwerpend onderzoek en co-creatie met inwoners en professionals.

Overweging voor anders denken, doen en organiseren

Leefstijlprogramma's zijn belangrijk om mensen gezonder te laten leven. Toch bereikt het huidige aanbod niet iedereen. Veel programma's gaan ervan uit dat mensen zelf informatie kunnen begrijpen en toepassen. Voor inwoners met stress, geldzorgen, beperkte taalvaardigheden of een klein netwerk is dit vaak moeilijk. Daardoor voelen zij zich niet begrepen en haken zij soms af.

Anders denken betekent dat we gezondheid niet alleen zien als een kwestie van voeding en bewegen. Eerst moet er aandacht zijn voor wat er echt speelt in iemands leven, zoals schulden, eenzaamheid of het vinden van werk. Eigen regie ontstaat niet alleen bij de persoon zelf, maar juist samen met mensen uit de omgeving.

Anders doen vraagt om een aanpak die beter aansluit bij de leefwereld van inwoners. Dit betekent eenvoudige en begrijpelijke informatie, persoonlijk contact en ruimte voor maatwerk. Ook is het belangrijk om de momenten vóór en na de gesprekken met een coach te benutten. In deze 'tussenruimte' kunnen familie, vrienden of buurtinitiatieven een belangrijke rol spelen in het ondersteunen van gezonde keuzes.

Anders organiseren betekent dat organisaties beter samenwerken en meer ruimte krijgen voor flexibiliteit. Programma's en vergoedingen moeten maatwerk mogelijk maken in plaats van beperken. De samenwerking met **Avans Hogeschool – Health by Design** is hierin een belangrijke stap. Een afstudeerder ontwikkelt een interventie die inwoners met beperkte vaardigheden helpt om zelf keuzes te maken over hun leefstijl, samen met hun netwerk en rondom de gesprekken met de coach.

Door anders te denken, doen en organiseren ontstaat een aanpak die beter aansluit bij het dagelijks leven van inwoners. Zo krijgt iedereen een eerlijke kans om te werken aan een gezonde leefstijl.

3. Reflectie en vooruitblik

De inzichten uit dit verslag laten zien dat de wil om te verbeteren groot is. Inwoners, professionals en organisaties delen een gezamenlijke ambitie: een regio waarin iedereen kan meedoen en toegang heeft tot begrijpelijke zorg en ondersteuning. Op basis van de verkenning geven we de volgende kernboodschappen mee:

1. Stel de leefwereld van inwoners centraal

Dienstverlening moet niet vertrekken vanuit beleid en systemen, maar vanuit het dagelijks leven van inwoners. Door te ontwerpen vanuit hun behoeften, mogelijkheden en context ontstaat een aanpak die daadwerkelijk werkt.

2. Maak van 'Huh?-momenten' een startpunt voor verbetering

Onbegrip is onvermijdelijk in een complexe samenleving. De uitdaging ligt niet in het volledig voorkomen ervan, maar in hoe organisaties ermee omgaan. Elk 'Huh?-moment' biedt een kans om te leren en dienstverlening te verbeteren.

Begrijpelijkheid is geen eindbestemming, maar een continu proces van luisteren en verbeteren.

3. Zie begrijpelijkheid als een gezamenlijke verantwoordelijkheid

Onbegrijpelijke communicatie leidt tot afhaken, onzekerheid en gemiste zorg. Begrijpelijkheid moet daarom structureel worden geborgd in beleid, communicatie en dienstverlening. Het testen van informatie met inwoners en het gebruik van eenvoudige taal zijn hierbij essentieel.

4. Werk regionaal samen en deel kennis

De verschillen tussen gemeenten en organisaties laten zien dat het uitmaakt waar iemand woont. Door regionaal samen te werken en goede voorbeelden te delen, kan de toegankelijkheid van zorg en ondersteuning worden vergroot en kan worden voorkomen dat initiatieven telkens opnieuw het wiel moeten uitvinden.

5. Borg de menselijke maat in een digitale samenleving

Digitalisering biedt kansen, maar mag nooit leiden tot uitsluiting. Persoonlijk contact en laagdrempelige ondersteuning blijven onmisbaar, vooral voor inwoners in kwetsbare situaties.

6. Investeer in preventie en sociale netwerken

Gezondheid en zelfredzaamheid ontstaan niet alleen binnen formele systemen, maar juist in de leefomgeving van mensen. Het versterken van zorgzame buurten, het betrekken van sociale netwerken en het benutten van de 'tussenruimte' rondom interventies dragen bij aan duurzame verandering.

Tot slot

Deze verkenning laat zien dat eenvoud, samenwerking en de menselijke maat de sleutel vormen tot een inclusieve en gezonde regio. Wanneer organisaties bereid zijn om te luisteren naar inwoners en gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening, ontstaat een systeem dat mensen ondersteunt in plaats van belemmert.

De beweging naar **anders denken, anders doen en anders organiseren** is daarmee geen eenmalige actie, maar een gezamenlijke en doorlopende opgave. Door deze inzichten te omarmen en te vertalen naar concrete acties kan West-Brabant uitgroeien tot een regio waarin iedereen de kans krijgt om mee te doen, regie te ervaren en gezond te leven.

Over Stichting Huh? Wat bedoelt u?

Stichting 'Huh? Wat bedoelt u?' zet zich in voor een eenvoudiger en toegankelijker Nederland. Onze organisatie is ontstaan omdat we merkten dat communicatie vaak onnodig ingewikkeld is, wat leidt tot misverstanden en uitsluiting. Wij geloven dat elke keer dat iemand "Huh?" zegt, dit een kans is om beter contact te maken en communicatie te verbeteren.

Introductiefim: [Introductiefilm Huh? Wat bedoelt u?](#)

Wij zijn de **onpartijdige** ogen en oren van mensen, signaleren onbegrip en brengen de leefwereld in kaart. We zijn de bemiddelaar en coach voor organisaties om concreet aan de slag te gaan met 'verbeteren'. Met en voor de mensen waarover het gaat. Op onze vrolijke manier.

We werken met de **actieleer methode**. Dat betekent met echte Huh-Momenten van echte mensen, echte structurele oplossingen maken.

We hebben een **expertise centrum**. Het doel van dit centrum is kennis en methodes te ontwikkelen en implementeren waarmee organisaties structureel en methodisch kunnen werken aan betere toegankelijkheid en begrijpelijkheid.

We zijn een beweging. We helpen inwoners en de hulpstructuren om eerder onbegrijpelijkheid te signaleren. Want als we weten wat iemand niet begrijpt, dan kunnen we het oplossen. Dit vraagt om een lange termijn aanpak in de stad.

Op een vrolijke manier!

Meer informatie:

www.huhwatbedoeltu.nl

info@huhwatbedoeltu.nl

076 204 5452