



T.a.v. Burgemeester en wethouders van de gemeente Epe

Marktpllein 1

8161 EE Epe

Betreft: ongevraagd advies Communicatie vanuit de gemeente Epe naar inwoners van de gemeente Epe

Epe, 25 juli 2025

Geacht College,

De inwoner van de gemeente Epe staat op nummer één. Dat is een mooi en ambitieus streven. Wanneer het gaat over communicatie vanuit de gemeente naar inwoners, blijkt uit signalen uit de samenleving dat hierin nog ruimte voor verbetering bestaat.

### **Ervaringen van inwoners**

Als Adviesraad Sociaal Domein (ASD) spreken wij regelmatig met groepen inwoners uit verschillende kernen van de gemeente. In deze gesprekken gaat het vaak over de werking van regelingen binnen het Sociaal Domein, maar óók over hoe inwoners daarover worden geïnformeerd en ondersteund. Hieruit komen de volgende knelpunten naar voren:

- **Miscommunicatie en herhaling:** Er is telefonisch contact mogelijk, maar bij doorverwijzingen naar specifieke contactpersonen moeten inwoners regelmatig opnieuw hun verhaal doen. Dit leidt tot frustratie en in sommige gevallen tot het vroegtijdig beëindigen van het contact.
- **Gebrekkige informatievoorziening:** Veel mensen weten onvoldoende van de regelingen waar zij recht op hebben. Zij geven aan dat ze niet weten waar ze informatie kunnen vinden en wat er allemaal beschikbaar is. Dit geldt vooral voor kwetsbare groepen zoals ouderen, laaggeletterden en inwoners met een migratieachtergrond.
- **Beperkte digitale toegang:** Oudere inwoners maken minder vaak gebruik van digitale middelen (zoals een computer of smartphone) en zijn daardoor afhankelijk van schriftelijke communicatie. Deze constatering wordt bevestigd door landelijke cijfers over digitale vaardigheid.

Ouderen vertrouwen vaak op papieren media, zoals huis-aan-huisbladen, voor gemeentelijke informatie. Echter, de huis-aan-huisbladen worden niet door iedereen ontvangen en de berichten zijn vaak moeilijk te begrijpen. Een analyse van de Gemeentewijzer van afgelopen weken bevestigt deze zorg:

<b>Editie Gemeentewijzer</b>	<b>Gemiddelde zinslengte</b>	<b>CEFR-niveau</b>
Week 26 – 24 juni 2025	18,23 woorden	C1 (complex)
Week 27 – 1 juli 2025	14,11 woorden	B1–B2 (gemiddeld tot complex)
Week 28 – 8 juli 2025	16,33 woorden	B1–B2 (gemiddeld tot complex)
Week 29 – 15 juli 2025	16,11 woorden	B1–B2 (gemiddeld tot complex)
Kadernota-editie	15,07 woorden	B1–B2 (gemiddeld tot complex)

Geen van de edities bereikt taalniveau B1 of lager, dat als standaard geldt voor “duidelijke taal voor iedereen”, waaronder veel ouderen, laaggeletterden en mensen met beperkte taalvaardigheid.

### **Het vervallen van de vacature vermelding van Epe Doet in de Gemeentewijzer**

De Adviesraad Sociaal Domein (ASD) heeft geconstateerd dat de vermelding van vrijwilligersvacatures van Epe Doet! in de Gemeentewijzer begin dit jaar is beëindigd. Bij navraag bij Epe Doet! wordt aangegeven dat de aanleiding voor het stopzetten van de vacature vermelding een ‘andere invulling’ van de Gemeentewijzer is en het doel en de overwegingen achter deze wijziging zijn voor hen onduidelijk. De ASD heeft de indruk dat de gemeentelijke informatievoorziening via de Gemeentewijzer is teruggebracht en dat met name thema’s uit het sociaal domein daarin minder zichtbaar zijn geworden.

Wij zijn hierover verbaasd. Dit staat haaks op het gemeentelijk uitgangspunt, zoals gecommuniceerd op de website van de gemeente Epe: "U doet als vrijwilliger belangrijk werk. Gemeente Epe stimuleert vrijwilligerswerk en ondersteunt vrijwilligers."

Epe Doet! kan vacatures op de Gemeentewijzer alleen nog vermelden tegen betaling. Weliswaar met een gereduceerd tarief (€ 150 per week voor een ½ pagina), echter op jaarbasis betekent dit dat een flink deel van de gemeentelijke (!) subsidie zou worden opgeslokt door publicatiekosten, waardoor andere belangrijke activiteiten – zoals de Dag van de Vrijwilliger en de Beursvloer – in het gedrang komen of zelfs niet meer kunnen doorgaan.

Hoewel een cijfermatige onderbouwing op dit moment ontbreekt (omdat dit een tijdrovende en grondige vergelijking vraagt), is er een sterk signaal dat het aantal nieuwe aanmeldingen voor vrijwilligerswerk is gedaald sinds de vacature vermelding is gestopt. Dit geldt met name voor de groep 60+, die relatief vaak beschikbaar is voor vrijwilligerswerk en bovendien actiever is dan jongere groepen. Dit beeld wordt bevestigd in het rapport 'Geven in Nederland 2024', waarin het vrijwilligerswerk over 2022 en 2023 landelijk is onderzocht.

Personen die gericht zoeken naar vrijwilligerswerk, weten Epe Doet! vaak wel te vinden. Maar een grote groep mensen wordt juist geprikkeld door het toevallig tegenkomen van een passende vacature in een kanaal zoals de Gemeentewijzer. Het verdwijnen van deze zichtbaarheid heeft dus mogelijk directe gevolgen voor de betrokkenheid van inwoners bij vrijwilligerswerk.

Tot slot benadrukt de ASD dat Epe Doet! een onafhankelijk initiatief is dat laagdrempelig toegankelijk is voor alle inwoners, verenigingen en maatschappelijke organisaties binnen de gemeente Epe.

### **Aandachtspunten voor verbetering**

Op basis van deze signalen doet de Adviesraad Sociaal Domein de volgende aanbevelingen:

1. Verbeter de bereikbaarheid van ambtenaren: Zorg ervoor dat inwoners met een hulpvraag sneller rechtstreeks een verantwoordelijke medewerker kunnen spreken, zonder onnodige schakels of herhaling van hun verhaal.
2. Zorg voor begrijpelijke communicatie: Hanteer standaard maximaal B1-taalniveau in alle schriftelijke communicatie met inwoners. Dit maakt de informatie begrijpelijk voor de grote meerderheid.
3. Versterk de informatievoorziening: Maak het voor inwoners inzichtelijk welke regelingen en voorzieningen beschikbaar zijn, bijvoorbeeld via duidelijke infographics, fysieke informatiefolders op centrale plekken en laagdrempelige spreekuren.
4. Gebruik een klankbordgroep voor communicatie: Stel een diverse klankbordgroep samen van inwoners (inclusief ouderen, migranten en laaggeletterden) om gemeentelijke communicatie te toetsen op duidelijkheid, begrijpelijkheid en toegankelijkheid.
5. De beslissing om vacatures van Epe Doet! niet langer op te nemen in de Gemeentewijzer te heroverwegen, mede op basis van de maatschappelijke waarde van laagdrempelig vrijwilligerswerk. En in overleg te treden met Epe Doet! om tot een duurzame en inclusieve oplossing te komen waarbij kosten geen barrière vormen voor zichtbaarheid.
6. Door informatie over het sociaal domein via de Gemeentewijzer te delen, vergroot de gemeente bereik, begrip en betrokkenheid. Juist onder inwoners die het meest gebaat zijn bij ondersteuning.
7. Bij toekomstige wijzigingen in gemeentelijke communicatiekanalen transparant te communiceren over de motieven, doelen en gevolgen en maatschappelijke partners vroegtijdig te betrekken.

Vriendelijke groet,

George Buiting (voorzitter) Tineke Broer (secretaris)

Adviesraad Sociaal Domein gemeente Epe