



Ik wil graag zelf mijn zaken regelen. En ik wil graag snel en eenvoudig informatie vinden en geholpen worden. Ik stel mijzelf de volgende vragen als ik op zoek ben naar informatie:



Wat is er aan de hand?



Wie kan mij helpen?



Welke oplossingen zijn er?



Waar heb ik recht op?



Wat kan ik het beste doen?



Waar kan ik terecht?

Hallo, ik ben Jim en op zoek naar antwoorden over zorg, welzijn en inkomen.

Hieronder vertel ik je kort wat ik ervaar, nodig heb en van de gemeente verwacht om zelf mijn zaken te kunnen regelen.

### Hulpvraag versus informatievraag

Informatievraag



click



bel



ontmoet

- Praktische en feitelijke informatie.
- Persoonlijk contact niet direct nodig
- Duidelijke afzender



Hulpvraag



informele netwerk



formele netwerk



gemeente

- Veel emotie, keuzes en afwegingen
- Persoonlijk contact van groot belang
- Met een deskundige gesprekspartner
- Inzicht in rechten, plichten en consequenties

Om mijn eigen zaken te kunnen regelen, heb ik behoefte aan:



Vaardigheden



Vertrouwen



Informatie



(ICT) Oplossingen





Ik wil toegang tot begrijpelijke en relevante informatie



Ik wil weten wat er met mijn gegevens gebeurt.



Ik heb behoefte aan een reisleader. Iemand die de weg, de juiste informatie aanlevert en aangeeft of informatie betrouwbaar is.

Informatie



Informatie

*"Ik ervaar het zoeken naar informatie over als een doolhof. Informatie is niet goed vindbaar, niet eenduidig en de afzender is vaak onduidelijk."*



Durf te vragen!  
Door te vragen, weten mensen in mijn omgeving ook welke ondersteuning ik nodig heb



Digivaardig!  
Doordat ik digivaardig ben kan ik allerlei handige diensten zoals een informele marktplaats of sociale kaart leren gebruiken.



Bouw een netwerk! Zelf je zaken regelen, is ook afhankelijk van het netwerk dat je hebt. Dus is het belangrijk dat ik leer een netwerk te bouwen.

Skills



Vaardigheden

*"Ik heb niet alle vaardigheden om zelf mijn zaken te regelen. De gemeente kan mij helpen om dit te leren."*



Ik heb behoefte aan transparantie:  
- duidelijke communicatie  
- duidelijkheid over kennis en deskundigheid  
- helderheid over proces



Duidelijke communicatie vind ik belangrijk:  
- eenduidige taal  
- luisteren & doorvragen  
- inleven & meedenken  
- feedback geven



Een duurzame relatie helpt mij om:  
- samen oplossingen te bedenken  
- respect & gelijkheid te ervaren  
- een oplossing te accepteren

Vertrouwen

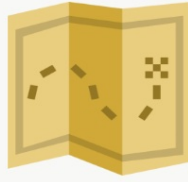


Vertrouwen

*"Ik heb weinig vertrouwen in de gemeente. Zonder vertrouwen wordt samen een goede oplossing vinden lastig."*



Om zelf mijn zaken regelen heb ik zowel generieke als persoonlijke informatie nodig.



Ik wil graag inzicht in de formele en informele ondersteuning die bij mij in de buurt zit.



Ik wil graag één informatiepunt waar ik mijn vraag online of offline kan stellen. Hier kan ik informatie vinden die betrouwbaar en toepasbaar is.



(ICT) Oplossingen

*"Via Google kan ik veel informatie vinden, maar ik weet niet of deze informatie juist is. Daarom bespreek ik dit vaak met anderen zoals de juf, de huisarts, familie of vrienden."*

meer informatie: <http://onzestad.digitalestedenagenda.nl/participatie>

Deze infographic is tot stand gekomen op verzoek van de Digitale Steden Agenda naar aanleiding van de onderzoeken Burgerportaal en Zelfredzaamheid en ICT uitgevoerd in opdracht van KING en gefinancierd door de Gemeente Tilburg. Aan deze infographic hebben meegewerkt: Wendy Otten, Cynthia Smeets, Monique Knapen en Daniëlle Branje. De infographic is gemaakt door Claudia Landewé, Insights Zorg.

Digitale Steden Agenda



ONZE STAD

