



ADVIESRAAD
GEMEENTE ZUIDPLAS

Aan het College B&W gemeente Zuidplas
t.a.v. wethouder J. W. Schuurman
Postbus 100
2910 AC Nieuwerkerk aan den IJssel

Datum: 14 september 2018

Onderwerp: Advies over het in april 2018 verschenen boekje Rechten en Plichten met een uitkering van de GR IJsselgemeenten.

Geacht College,

Op verzoek reageert de Adviesraad Sociaal Domein Zuidplas (verder te noemen de Adviesraad) met een advies op het in april 2018 verschenen boekje Rechten en plichten met een uitkering van de GR IJsselgemeenten.

Inleiding

Opzet van het boekje:

- Beschrijving procedures die per hoofdthema worden beschreven met daarbij welke rechten en plichten bij een uitkering horen
- Wat kunt u als cliënt van de GR IJsselgemeenten verwachten.

Verdeeld naar hoofdthema's wordt kort de procedure duidelijk beschreven die gevolgd zal worden bij het zoeken naar werk, het aanvragen van een uitkering en voor een vergoeding vanuit andere regelingen.

Algemene opmerkingen

Bejegening

De bejegening van een cliënt in dit boekje is duidelijk anders dan de vriendelijke, zakelijke benadering zoals in de gemeente Zuidplas gebruikelijk is. Eén van de leden benoemde de sfeer in dit boekje als ijzingwekkend. Ook de cliënt wordt niet als cliënt gezien, maar als minder.

Dit valt al op bij het eerste thema (zoeken naar werk) bovenaan de pagina in de colofon waarin de zin is opgenomen startend met "Als u zich niet aan deze regels houdt, verlagen we (tijdelijk) uw uitkering".

Wat de Adviesraad van een professionele organisatie verwacht is een open en zakelijke benadering en behandeling van de hulpvraag of het verzoek van de cliënt.

Uit het Onderzoek Klanttevredenheid van de GR blijkt dat van de cliënten uit Zuidplas 41% ontevreden was over de bejegening.

Ook een recente publicatie in Binnenlands Bestuur ademt een andere sfeer met als duidelijke kop: Uitkeringsgerechtigden overtuigen beter dan dreigen.

De Adviesraad is dan ook van mening dat op dit terrein voor de GR IJsselgemeenten nog veel te verbeteren valt.

Verder vraagt de Adviesraad zich af of een oproep om overtredingen te melden (Overtreding melden, pag. 8) thuishoort in een boekje over rechten en plichten bij een uitkering. Daarbij is de Adviesraad van oordeel dat een oproep tot het (anoniem) melden van vermoedens van een overtreding meer toelichting en zorgvuldigheid vraagt dan nu gebeurt. Onterechte meldingen kunnen tot grote problemen leiden.

Gebruikte taal

De Adviesraad ervaart de tekst van het boekje als moeilijk en vraagt zich ten zeerste af of deze tekst voldoende te begrijpen is voor het overgrote deel van de cliënten van GR IJsselgemeenten. In het bijzonder kan gedacht worden aan laaggeletterden en cliënten die maar beperkt de Nederlandse taal beheersen.

De Adviesraad is ook hier van mening dat vanuit het oogpunt van communicatie het nodige verbetert kan worden. Gelet op het belang van deze voorlichting voor de uitkering van betrokkenen het liefst op korte termijn.

Aanvullingen en verouderde informatie

In het boekje wordt met geen woord gerept over de mogelijkheid van de cliënt om zich bij gesprekken, bij aanvragen en bij behandeling van klachten te laten bijstaan bv door een Onafhankelijke Cliëntondersteuner. Deze wettelijke mogelijkheid is niet benoemd in dit boekje.

Daarnaast is het ook jammer dat Stichting Leergeld niet genoemd wordt bij de beschrijvingen Jeugdfonds Sport & Cultuur of bij het hoofdje Bijdrage schoolgaande kinderen.

Verouderde informatie

In het boekje wordt bij het hoofdstukje Adviesraden geschreven dat de Adviesraden de belangen behartigen van de mensen die te maken hebben met Sociale Zaken GR IJsselgemeenten. Dit moet worden aangevuld met : Met de beperking dat geen individuele belangen kunnen worden behartigd.

Tekstuele aanpassingen

Vanuit de Adviesraad zijn nog een aantal suggesties gedaan voor tekstuele aanpassingen. Deze suggesties zijn als bijlage bij dit advies gevoegd.

ADVIEZEN

Bovenstaande opmerkingen geven aanleiding tot de volgende adviezen:

1. De volgende versie van dit boekje ter advisering voorleggen aan de Adviesraden.
2. De toonzetting van dit boekje aanpassen aan de meer gangbare wijze van benadering van cliënten in plaats van de huidige bejegening. De paragraaf 'Overtredingen melden' weglaten.

3. De gebruikte taal beter afstemmen op de doelgroep.
4. De aanvulling ten aanzien van de Onafhankelijke Cliëntondersteuning als inlegvel opnemen in dit boekje en aandacht daaraan besteden in de eerstvolgende nieuwsbrief van Sociale Zaken GR IJsselgemeenten.

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

W. Penninga
voorzitter

Bijlage ongevraagd advies over boekje Rechten en plichten met een uitkering

Suggesties tekstuele aanpassingen

pag. 2: ""nog"" schrappen uit zinnetje ""nog beter helpen"".

pag. 2: uitkeringsafkortingen voluit noemen.

pag. 3: Inhoudsopgave in te delen per pagina en dan de onderwerpen; dit komt leesbaarheid ten goede.

pag. 4: Blauwe colofon hier verwijderen en de betreffende inhoud opnemen als onderwerp op bv pagina 8. Iemand die aan het werk wordt geholpen is nog geen potentiële fraudeur.

pag. 13: Gedeelte Zorgvuldig met uw uitkering. ook als wij uw uitkering blokkeren, ontvangt u op tijd een brief.

pag. 14: bereikbaarheid mogelijk uitbreiden met een avondsprekkuur.