

College van burgemeester en wethouders
Gemeente Dronten
Postbus 100
8250 AC DRONTEN

Onderwerp: Gevraagd advies informatiemap uitkering
Datum: 27 februari 2019
Uw kenmerk: -
Ons kenmerk: 1902lf01

Geachte college,

Vanuit de afdeling communicatie van de gemeente Dronten is het verzoek gekomen mee te denken over de invulling van de informatiemap uitkering. Er is ons gevraagd met name te kijken naar de inhoud, vorm, procedure en informatiebronnen.

Het meegezonden document "Informatiemap" in de bijlage vormt de basis van dit advies.

Binnen een daartoe opgericht klantenpanel, waarvan de ASD geen onderdeel heeft uitgemaakt, is al eerder meegedacht over de inhoud. De adviezen die daaruit zijn voortgekomen zijn voor zover ons bekend nog niet meegenomen in het ons toegestuurde document. Ons is niet bekend wie er onderdeel hebben uitgemaakt van dit klantenpanel.

Opmerkingen naar aanleiding van de inhoud:

- Wat ons vooral opvalt in het toegezonden document is dat er verwezen wordt naar diverse documenten die digitaal te downloaden zijn.
Dit betreft bijvoorbeeld het vakantieaanvraagformulier, het mutatieformulier, het formulier bijzondere rechtsbijstand en het formulier individuele inkomensvoetstuk.
In het kader van toegankelijkheid achten wij het niet wenselijk om deze formulieren alleen digitaal beschikbaar te stellen. Daarbij lijkt het ons zinvol om in ieder geval te vermelden dat formulieren ook zijn af te halen, bijvoorbeeld aan de balie van het gemeentehuis. De formulieren zelf zijn niet bijgevoegd en deze zijn door ons niet meegenomen in dit advies.
- In geval er gesproken wordt over termijnen zoals bij bezwaar, beroep en toestemmingsverzoeken dient ook duidelijk concreet vermeld te worden wat deze termijnen zijn en hoe procedures verlopen. In ieder geval moet er een verwijzing opgenomen worden waar deze informatie te vinden is.
- In de inhoudsopgave staan een aantal hoofdstukken genoemd die verderop in de tekst ontbreken.



- Er worden een aantal termen gebruikt die wellicht niet algemeen bekend zijn bij de doelgroep, ook wordt er niet altijd een duidelijke uitleg gegeven waar dat ons inziens juist nodig is.
- De alinea met informatie over de ASD/adviesraad is door ons aangepast naar de actualiteit.
- In het hoofdstuk "Vakantie" op bladzijde 7 scheidt de procedure over het aanvragen van toestemming en de terugkoppeling daarvan ons inziens onduidelijkheid.
- De alinea over "Bestuurlijke premie" op blad 10 ontbreekt een duidelijke uitleg, daarnaast vragen wij ons af of er begeleiding geboden wordt bij het aflossen van schulden indien wenselijk.
- Bij de uitzonderingssituatie voor jongeren tot 27 jaar ontbreekt nadere uitleg.
- In de alinea over "Toestemmingsverzoek vrijwilligerswerk" op blad 12 wordt gesproken over het schriftelijk informeren vanuit de gemeente. Wij zien hier graag een uiterste termijn opgenomen om onduidelijkheid te voorkomen.
- Bij het aanvragen van de "Individuele inkomstenstoeslag" op bladzijde 14 wordt de aanvraagtermijn besproken. Wordt er meegedacht om te voorkomen dat de aanvraag te laat wordt gedaan?
- Bij de informatie over de "Pas van Dronten" op bladzijde 15, onder de toelichting "Ken het bedrijf" op bladzijde 21 en bij de lijst met uitzendbureaus vanaf bladzijde 29 worden namen (van bedrijven) genoemd. Om te voorkomen dat bij alle toekomstige wijzigingen de informatiemap moet worden aangepast en om precedentwerking te voorkomen is dit niet wenselijk. Bij de "Pas van Dronten" zien we liever een verwijzing naar Meerpaal Welzijn als mogelijkheid om aanvullende informatie over de pas te verkrijgen. Meerpaal Welzijn ook toevoegen bij de nuttige adressen.
- Het hoofdstuk "Sollicitatietips" en alle volgende pagina's horen wat ons betreft niet thuis in dit document maar zouden een zelfstandig document moeten vormen dat verstrekt kan worden indien nodig.
- De eerste twee zinnen uit het hoofdstuk "Sollicitatietips" graag verwijderen omdat deze een zeer negatieve inslag hebben en niets toevoegen. Een sollicitatiecursus zien wij als een toegevoegde waarde voor mensen die langdurig werkloos zijn.

Alle hierboven genoemde zaken zijn verwerkt middels opmerkingen in het ons aangeleverde document informatiemap inkomen.

Aanvullend verzoek:

De afdeling communicatie heeft ons laten weten in een tweede ronde een apart klantpanel specifiek voor de begrijpelijkheid van de teksten te willen organiseren, waarvan ook de ASD onderdeel kan uitmaken.

Het gebruik van de informatiemap:

Wij kunnen ons voorstellen dat niet iedereen die gebruik maakt van een uitkering een document van 30 pagina's doorneemt en alle informatie daaruit kan onthouden.

Het lijkt ons zinvol om binnen de doelgroep te inventariseren waar de informatiebehoefte ligt en hoe men in de praktijk omgaat met een document als dit.



Wellicht is het een optie om met kaarten te werken met daarop titels, kleuren en beelden om het geheel wat vriendelijker en toegankelijker te laten ogen en dus aantrekkelijker voor de doelgroep om door te nemen.

Al het bovenstaande in ogenschouw genomen komen wij als ASD tot het volgende advies omtrent de informatiemap inkomen:

1. Probeer de informatievoorziening af te stemmen op de informatiebehoefte van de doelgroep en maak het zo aantrekkelijk mogelijk om de informatie ook daadwerkelijk te lezen.
2. Zorg dat er altijd offline informatie te krijgen is via de gemeente voor mensen die niet de mogelijkheid hebben iets digitaal in te zien.
3. Schep duidelijkheid door concrete termijnen te noemen indien van toepassing en leg uit hoe procedures werken. Wees duidelijk in de uitleg, zodat zaken niet anders geïnterpreteerd kunnen worden.
4. Noem geen namen van bedrijven uit het oogpunt van wijzigingen en/of precedentwerking.
5. Wij zien graag onze opmerkingen in het document verwerkt.

De ASD is van harte bereid om aan te sluiten bij het klantenpanel dat zich gaat buigen over de begrijpelijkheid van de teksten.

Wij hopen dat dit advies kan bijdragen aan een duidelijke informatievoorziening.

Met vriendelijke groet,
namens het bestuur van de ASD Dronten,



Lia Flipse, ambtelijk secretaris ASD Dronten

