



Memo

Aan Dienst SZW, afdeling Communicatie

Van De deelraad Participatie van de Cliëntenraad Sociaal Domein

Betreft Advies m.b.t. de folder ‘Geef veranderingen op tijd door’

Datum 22 augustus 2016

Bijgaand de punten m.b.t. de folder ‘Geef veranderingen op tijd door’ waarover de deelraad Participatie wil adviseren. Opgemerkt is, is het volgende:

- Het eerste plaatje is een afbeelding van iemand achter een computer. Dat stuurt te veel op digitaal wijzigingen doorgeven.
- In de conceptfolder wordt gesproken over de plicht die iemand heeft om veranderingen tijdig door te geven. De deelraad Participatie mist de rechten van de bijstandsgerechtigde.
- De memo die bijgevoegd was bij de folder vindt de deelraad Participatie veel prettiger dan de toonzetting van de folder zelf. Die wordt als belerend ervaren.
- De genoemde voorbeelden in de folder zijn veelal uitzonderlijk. Hoe vaak komt het nou voor dat iemand 10.000 euro gaat omwisselen in het casino? Gebruik voorbeelden die vaak voorkomen.
- De voorbeelden zijn allemaal negatief. Waarom geen positief geformuleerd voorbeeld: Ingrid gaat samenwonen met Jan. Dat geeft ze twee weken van te voren door enz.
- Bij het voorbeeld van passen op de kinderen is niet duidelijk wat zij krijgt. Geldt volledige stopzetting ook als ze 2 euro per keer krijgt om snoep of een ijsje voor de kinderen te kopen?
- De voorbeelden zijn ook lang. Mensen, zeker de minder begaafde mensen, verliezen het overzicht en het punt dat wordt gemaakt.
- Er wordt een kop Voorbeelden gemist. Na de tekst onder ‘kom langs’ staat gelijk ‘Samenwonen 1’. Een kop zou kunnen zijn: voorbeelden van veranderingen
- Aan de consequenties van het wel en niet doorgeven kan meer aandacht worden besteed in de folder. De informatie daarover zou op pagina 1 moeten landen.
- Wat gemist wordt is de verwijzing naar de Klantenservice SZW bij vragen en het bijbehorende telefoonnummer.
- Er worden alleen voorbeelden gegeven van vrijwilligerswerk. Een definitie wordt gemist.
- Het is duidelijker als op pagina Gaat u wat verdienen of meer bezitten: de passage onder het eerste bolletje luidt: iets verdient met bijvoorbeeld werk, ook deeltijdwerk, vrijwilligerswerk of klusjes bij bekenden. En bij bolletje 3 past alleen bij de kop als er staat: als u een vrijwilligersvergoeding ontvangt voor vrijwilligerswerk. (Dat is trouwens dubbelop met bolletje 1). Bij het bolletje auto: het komt veel vaker voor dat aan een klant wordt gevraagd of het goed is dat een auto op zijn/haar naam komt te staan zonder dat het in bezit komt. Voor de bijstand hoort dat ook bij vermogen.
- Geef onder het kopje ‘wat is vrijwilligerswerk’ ook aan welke vergoeding iemand maximaal mag ontvangen zonder verrekend te worden.
- Alle info. die wordt gegeven over vrijwilligerswerk en de verplichting om iets terug te doen voor de uitkering past niet bij de titel van de folder: geef veranderingen op tijd door. Maak een aparte folder over vrijwilligerswerk. In deze folder hoeven uiteindelijk alleen maar de kopjes te staan: Heeft u vrijwilligerswerk gevonden en Stopt u met vrijwilligerswerk. De andere informatie hoort in een vrijwilligerswerkfolder thuis.
- Alle kopjes horen in de 3^e persoon enkelvoud te staan. Dus niet zoals op pagina 1. Wat moet **ik** doorgeven, maar wat moet **u** doorgeven.
- Als je de folder stuurt naar de bijstandsgerechtigden, voeg dan gelijk een aantal antwoordkaarten bij waarop bijstandsgerechtigden hun wijzigingen kunnen doorgeven. Zorg ervoor dat de kaart naar een antwoordnummer gestuurd kan worden. Als de dienst SZW te veel

inzet op digitaal wijzigingen doorgeven, zijn er mensen die afhaken en daardoor de wijzigingen niet doorgeven.

- Het algemene emailadres van de dienst SZW wordt gemist: emailbeheer.szw@denhaag.nl in de folder. Zo kunnen klanten toch ook wijzigingen doorgeven ? Dan heeft de klant ook meer mogelijkheden om de wijziging te omschrijven.