



Memo

Aan Dienst SZW, afdeling Beleid

Van Hanneke Andringa, voorzitter deelraad Participatie

Betreft **Advies over de folder ‘Regels bij een bijstandsuitkering’**

Datum 29 november 2016

De volgende opmerkingen heeft de deelraad Participatie gemaakt over de folder ‘Regels bij een bijstandsuitkering’:

- De folder is in het Engels, Frans, Turks en Marokkaans, maar op de website staat het alleen in het Nederlands. Een verwijzing naar www.denhaag.nl om het wijzigingsformulier te vinden, heeft geen enkele zin voor de niet-Nederlandstaligen, aangezien de website alleen in het Nederlands is.
Hetzelfde geldt voor het telefoonnummer dat vermeld staat: kan men de mensen te woord staan in het Engels, Frans, Turks of Marokkaans? Wat wil de gemeente met deze folder bereiken? De folder is echter toch in verschillende talen uitgebracht, maar deze talen zijn niet terug te vinden op de site, dus daar stopt de dienstverlening. Als een folder in allerlei talen wordt uitgebracht, dan zou dit ook op de website doorgevoerd moeten worden.
- Waarom wordt de folder niet vertaald in het Pools, want dat is ook een grote doelgroep in Den Haag. (En als er dan een taal moet vervallen is het misschien een idee om de Franse vertaling te laten vervallen).
- De foto op de folder is ongeschikt voor de doelgroep (kwetsbare cliënten). De beweging in de foto geeft een onrustige indruk. Effecten die genoemd zijn: er niet naar kunnen kijken; er misselijk van worden. Het gevolg daarvan is dat de folder niet gelezen wordt.
- (Hier heb ik om een nadere toelichting gevraagd, stuur ik na zodra de reactie binnen is)
- Daarbij staan er alleen de plichten in, maar niet de rechten.
- Bij de bejegening in de folder kunnen vraagtekens gezet worden. Is dit een goede manier om cliënten voor te lichten? De kaders bij deze folder zijn de inhoud en de bejegening.
- De Nederlandse tekst is één op één vertaald in een andere taal. In de andere taal zou bijgevoegd moeten worden een kader waarin staat wat te doen als men het Nederlands onvoldoende beheerst. (Bijvoorbeeld laten helpen op een Servicepunt XL).