

Memo



Den Haag

Aan De voorzitter van de deelraad Participatie, Hanneke Andringa

Van Dienst SZW, afdeling Beleid

Betreft **Reactie op advies van de deelraad Participatie op de folder 'Regels bij een bijstandsuitkering'**

Datum 2 januari 2017

-
- 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.

Reactie: Er is destijds heel bewust gekozen om specifiek deze folder in meer talen uit te brengen. Deze folder wordt meegegeven / uitgereikt bij de eerste afspraak die men heeft bij de dienst SZW en is bedoeld om mensen zo concreet mogelijk te informeren over de plichten die zijn verbonden aan een bijstandsuitkering. Omdat het stevige consequenties heeft als mensen zich niet aan deze plichten houden, is ervoor gekozen om de uitleg in meerdere talen op te nemen zodat zoveel mogelijk mensen het zelf kunnen lezen en begrijpen. Daarmee is niet gezegd dat de rest van de dienstverlening ook in de vreemde taal zou moeten plaatsvinden. In de folder staat ook benadrukt dat we het belangrijk vinden dat mensen de Nederlandse taal gaan leren omdat ze zich nu eenmaal in Nederland bevinden. Het is de verantwoordelijkheid van mensen zelf om, zolang ze de taal nog niet voldoende machtig zijn, voor een tolk te zorgen. De dienstverlening stopt voor wat betreft het aanspreken in een vreemde taal dus inderdaad daar. Er zal in de nieuwe druk in het kadertje in het Nederlands aangegeven worden dat men voor meer informatie op de website terecht kan, en dat de tekst op de website in het Nederlands is opgesteld.

- 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).

Reactie: De folder wordt niet vertaald in het Pools (of een andere taal). De groep Polen die een beroep doen op bijstand is bijzonder klein, en spreekt bovendien over het algemeen goed Nederlands.

- 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.

Reactie: Een opmerking die door ons volledig wordt begrepen, door het blurren van de foto is het moeilijk om je erop te concentreren. Je wordt er inderdaad duizelig van als je ernaar kijkt. Hier is destijds voor gekozen omdat we mensen niet herkenbaar op de foto wilden hebben, maar het is een beetje 'too much'. Voor de volgende druk wordt gekozen voor foto's van herkenbare plaatsen in Den Haag zonder mensen erop. En die foto's worden dan ook niet meer geblurd afgedrukt.

Omdat er geen sprake is van een grote wijziging van de folder, kiezen we er niet voor om deze aan alle uitkeringsgerechtigden toe te sturen maar wordt de folder alleen uitgereikt als dit nodig is.

- Daarbij staan er alleen de plichten in, maar niet de rechten.

Reactie: Dat klopt, dat is ook de concrete aard van de folder: om mensen te informeren over de verplichtingen die aan de bijstand zijn verbonden. Juist omdat het niet nakomen van deze verplichtingen zo'n vergaande consequenties heeft, willen we mensen hier graag voor behoeden. Voor de rechten kunnen mensen op de website terecht.

- 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.

Reactie: Vorig jaar is de folder redactioneel herschreven naar de stijl van 'helder haags' en conform de stijlvoorschriften waar ook de brievencommissie G4 mee werkt. We hebben de folder vervolgens voorgelegd aan verschillende groepen klanten met de vraag of de tekst begrepen werd en in hoeverre zij van mening waren dat de 'tone of voice' correct was. De opmerkingen die we hieruit kregen zijn toegepast op de folder. We hebben geen enkele klacht ontvangen dat de bejegening in de folder niet juist zou zijn. We zien dan ook geen reden om dit aan te passen.

- 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).

Reactie: Mensen met een andere taal kennen doorgaans wel mensen die het Nederlands wel machtig zijn en gaan daar te rade.