

Communicatieplan 'Bijstand in Delft'

**Delft, 20 september 2002
Gemeente Delft
Vakteam Communicatie**

**Vakteam Beleid en Projecten
INHOUDSOPGAVE**

1. Inleiding
2. Beleid
3. Huidige informatievoorziening
 - a. Schriftelijke informatie
 - b. Mondelinge informatie
4. Communicatiedoelstellingen
5. Doelgroepen
6. Uitgangspunten
7. Boodschap
8. Communicatiemiddelen
 - a. Mondelinge informatieoverdracht
 - b. Schriftelijke informatieoverdracht
 - c. Communicatie met allochtonen
9. Aanbevelingen communicatie-instrumenten
10. Planning
11. Kosten
12. Mediamatrix
13. Evaluatie
14. Gevraagde beslissingen

Bijlagen 1-11

Vaste gegevens betrokkenen	
Portefeuillehouder	Dick Rensen
Opdrachtgever	Marlies Klijn
Eindverantwoordelijke	Theo den Hertog
Cluster/ sector / vakteam	Publiekszaken/ sector Werk, Inkomen en Zorg/ vakteam Beleid en Projecten
Contactpersoon	Ruud Diemers
Communicatie	Sharon Buys

1. INLEIDING

Het is belangrijk dat Delftenaren met een minimum inkomen goed op de hoogte zijn van het bestaan van bijstandsregelingen zodat iedereen die er recht op heeft er ook gebruik van maakt. Net zo belangrijk is dat iedereen weet wat de voorwaarden zijn van de regelingen zodat misbruik voorkomen wordt. Dat vraagt om een effectieve communicatieaanpak. Zeker ook gezien het tempo waarop regelingen veranderen. In de beleidsnota's Abw, Bijzondere Bijstand en het fraudebeleidsplan wordt communicatie dan ook genoemd als belangrijk beleidsinstrument.

Het is om verschillende redenen tijd om de communicatie over de Delftse bijstandsregelingen eens onder de loop te nemen. Het gaat hier over het totale aanbod van wetten en regelingen op het gebied van bijstand: Algemene bijstandswet, bijzondere bijstand, Bijstandsbesluit Zelfstandigen, AV-Delft, Sportfonds, schuldbemiddeling en schuldenpreventie, etc.

Het huidige informatiemateriaal blijkt bijvoorbeeld niet toereikend te zijn en op bepaalde punten niet efficiënt ingezet. Nieuwe inzichten op het gebied van communicatie en beleidsontwikkelingen vragen bovendien om een nieuwe aanpak.

In Delft is het gebruik van bijzondere bijstand de laatste jaren afgenomen. Terwijl het beleid juist gericht is op een toename. Een van de doelstellingen in het collegeprogramma is: 'Het bereik van de bijzondere bijstand groeit jaarlijks zowel onder bijstandsklanten als overige bevolkingsgroepen'. Bijzondere bijstand moet meer onder de aandacht komen. De gemeente Delft moet in navolging van het landelijke beleid strenger handhaven. Een deel van de klantengroep van WIZ blijkt de gevolgen van fraude niet te kennen. Ook hier is behoefte aan effectieve informatievoorziening.

Omdat alle onderwerpen met elkaar en met dezelfde doelgroep te maken hebben, is er voor gekozen een overkoepelend communicatieplan te maken. Er is eerst een inventarisatie gemaakt van het gebruik van de huidige communicatiemiddelen op basis van gesprekken met vertegenwoordigers van de doelgroep, intermediairs en medewerkers. Naast ervaringen met het bestaande informatieaanbod is ook de gewenste informatievoorziening tijdens de gesprekken aan de orde geweest. De gespreksverslagen zijn terug te vinden in de bijlagen. Daarnaast is gebruik gemaakt van het onderzoek naar de informatiebehoefte van allochtonen en de bereikbaarheid van gemeentelijke informatie door bureau Foquz Etnomarketing.

In dit communicatieplan wordt een aantal voorstellen gedaan om de informatievoorziening rondom de bijstandsregelingen te verbeteren. De voorstellen zijn gebaseerd op enerzijds de beleidsdoelstellingen op het gebied van bijzondere bijstand, Abw en fraude, en anderzijds de informatiebehoefte van de doelgroepen. De voorgestelde middelen zijn afgestemd op de doelgroep. Gezien de huidige landelijke politieke verschuivingen met gevolgen voor de

sociale zekerheid, is in de communicatiemiddelen fasering aangebracht. Elk jaar moet de actualiteit van dit plan getoetst worden in het beleidsplan Abw en bekeken wat er de komende tijd communicatief moet gebeuren.

2. BELEID

Doelstelling van het beleidsplan Bijzondere Bijstand 2001-2003 is het gebruik van de reguliere bijzondere bijstand en het armoedebelief te optimaliseren. Geld dat voor de bijzondere bijstand bedoeld is, moet aan de doelgroep besteed worden en het aantal verstrekkingen moet toenemen.

Over het algemeen weten burgers de weg naar WIZ voor een reguliere uitkering wel te vinden. Voor de bijzondere bijstand geldt dit minder: in de afgelopen jaren is het gebruik van de bijzondere bijstand afgenomen. Dat heeft enerzijds te maken met een afname van het aantal huishoudens met een minimuminkomen. Het is ook mogelijk dat de doelgroep onvoldoende op de hoogte is van de regeling. In het klanttevredenheidsonderzoek van dit najaar zal dit onderzocht worden.

Iedereen, dus niet alleen klanten van WIZ, kan een beroep doen op de bijzondere bijstand. In de praktijk betreffen het vooral burgers met een minimuminkomen. Dat betekent een inkomen op of net boven de bijstandsnorm. In tegenstelling tot de klanten van WIZ, is deze groep 'overige minima' onvoldoende bekend bij de gemeente. Een van de doelstellingen van het beleidsplan Bijzondere Bijstand is dan ook meer inzicht te krijgen in de groep overige minima. Pas dan is een effectief beleid en een gerichte communicatie mogelijk.

Het tegengaan van misbruik en oneigenlijk gebruik van een uitkering is een speerpunt binnen het bijstandsbeleid. Vorig jaar werd het fraudebeleidsplan 2001-2004 vastgesteld, met als belangrijkste doel de afname van het aantal fraudegevallen. Daartoe vinden er meer fraudeonderzoeken plaats. Het is gebleken dat veel uitkeringsgerechtigden onvoldoende op de hoogte zijn van de gevolgen van het plegen van fraude. Het is van belang dat hieraan meer bekendheid wordt gegeven. Mogelijke instrumenten die in het beleidsplan genoemd worden zijn samenwerking met belangenorganisaties en voorlichtingsactiviteiten. Hierbij wordt moet tevens aandacht besteed worden aan vergroting van de kennis betreffende de Wet boeten.

In het beleidsplan Abw 2002 wordt een opsomming gegeven van een aantal recent ingevoerde regelingen en een aantal regelingen die in 2002 van start gaan zoals de computerregeling. Al deze regelingen moeten goed gecommuniceerd worden naar de (potentiële) klanten van WIZ.

Met het oog op een betere informatievoorziening kondigt dit beleidsplan een klantenkrant voor klanten van WIZ aan. Er blijkt bij verschillende partijen behoefte te zijn aan meer informatiemateriaal voor uitkeringsgerechtigden.

3. HUIDIGE INFORMATIEVOORZIENING

Informatie over de Abw, bijzondere bijstand en fraude is momenteel te vinden in diverse folders, informatieven, productbeschrijvingen op internet, de Stadsgids, en mondelinge informatie via medewerkers en intermediairs. Hieronder volgt een korte analyse van de huidige informatievoorziening. Zie de bijlagen voor een volledig overzicht van foldermateriaal en bevindingen van de geïnterviewden.

3a. Schriftelijke informatie

Informatiemateriaal over de Abw-uitkering bestaat uit het vragenboekje 'Alles over de bijstand' met de bijbehorende informatiebladen. De folder 'Informatie over uw uitkering' is inmiddels verouderd. In de folderrekken bij WIZ liggen ook verschillende Abw-folders van het ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Wat betreft fraude bestaat er een folder over de Wet boeten en maatregelen die bij elke nieuwe aanvraag wordt verstrekt. Tenslotte zijn er folders beschikbaar over specifieke regelingen zoals de Delftpas, het Sportfonds en de AV-Delft.

De algemene indruk van het panel Werk en Inkomen is dat de schriftelijke informatie niet altijd duidelijk en voldoende is. Het kan meer gebundeld worden en er kan meer met het informatieformulier meegezonden worden. De informatiebladen die bij het boekje 'Alles over de bijstand' horen werken volgens het panel niet voldoende. Niet iedereen is er bekend mee en het is moeilijk geschreven. Medewerkers van WIZ en DUIT hebben andere ervaringen, zij vinden het beschikbare schriftelijk materiaal over het algemeen geschikt.

3b. Mondelinge informatie

De mondelinge informatievoorziening verloopt via medewerkers en intermediairs.

Consulenten Inkomen

Er zijn verschillende contactmomenten: afspraak met nieuwe klanten, heronderzoeken, klantcontactgesprekken (alleenstaande ouders met kinderen onder 5 jaar), en telefonische gesprekken. Nieuwe klanten krijgen tijdens een eerste gesprek informatie over de uitkering en fraude. Bestaande klanten komen in contact met consulenten via heronderzoeken.

Hoewel heronderzoeken in eerste instantie bedoeld zijn als controle-instrument, zijn zij ook een belangrijk instrument in de informatieoverdracht. Tijdens de heronderzoeken wordt er een standaardvragenformulier doorlopen. Een gesprek is maatwerk en verloopt dus niet op een standaard manier. Niet elke klant wordt daarom actief geïnformeerd over inkomensondersteunende regelingen. Soms verstrekken consulenten folders over specifieke regelingen zoals het Sportfonds en de AV-Delft; niet het vragenboekje en de informatiebladen.

Vrijwel alle groepen geven aan dat mondelinge informatie via de consulenten de belangrijkste informatieoverdracht is. Heronderzoeken als enige contactmoment heeft een aantal nadelen. Ze vinden niet vaak plaats (soms maar een keer per 18 maanden), dus de momenten waarop men geïnformeerd wordt zijn schaars. Omdat de heronderzoeken primair op controle gericht zijn, voelt een klant niet altijd ruimte om vragen over financiële regelingen te stellen aldus het panel. Bovendien komt het tijdstip van het heronderzoek niet altijd overeen met de informatiebehoefte van klanten.

Er wordt ook telefonisch informatie gegeven. Of hiervoor een drempel bestaat is onduidelijk. Wel wordt de regelmatige wisseling van consulenten door het panel als hinderlijk ervaren omdat er kennis over de persoonlijke situatie verloren gaat. Klanten krijgen geen bericht over een wisseling van de vaste consulent.

Helpdesk en publieksbalie

WIZ heeft een helpdesk aan de Hooikade waar men zonder afspraak kan binnenlopen voor informatie over allerlei regelingen. Er zijn consulenten die naast Nederlands, Turks, Frans, Spaans, Arabisch en Marokkaans kunnen spreken. Sporadisch wordt er gebruik gemaakt van een tolkentelefoon. Volgens de helpdesk begrijpen anderstaligen de informatie meestal wel. Klanten komen via DUIT en de Publieksbalie bij de helpdesk terecht. Bezoekers van de

helpdesk weten dan al dat er financiële regelingen zijn. De helpdesk verstrekt het boekje 'Alles over de Bijstand' en de informatiebladen.

De indruk bestaat dat er weinig gebruik gemaakt van de helpdesk en dat niet alle klanten van het bestaan afweten. Allochtone groeperingen geven aan behoefte te hebben aan een inloopspreekuur bij een aparte medewerker die actief meedenkt over financiële regelingen en de eigen taal spreekt. De helpdesk voorziet in deze behoefte, maar is blijkbaar bij deze groepen onvoldoende bekend.

Als mensen binnenkomen melden ze zich bij de Publieksbalie. Zij geven informatie, verstrekken folders en verwijzen door. Er zijn signalen dat de klantvriendelijkheid van de balie verbeterd moet worden.

Intermediairs

Informatie over de Abw-uitkering gebeurt in eerste instantie bij het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI). Maar het accent ligt op het bemiddelen naar werk. De informatie bij een intake voor een uitkering is summier. Bureau Sociale Raadslieden verstrekt soms het boekje 'Alles over de bijstand' en de bijbehorende informatiebladen. Belangrijker zijn de persoonlijke gesprekken. Verder helpen ze bij het invullen van aanvraagformulieren voor bijvoorbeeld de bijzondere bijstand.

Een belangrijke intermediair is het Delfts Uitkeringen Informatie Team (DUIT). Zij geven voornamelijk informatie over de bijzondere bijstand omdat daaraan veel behoefte is. Maar ook het Sportfonds en de Abw-uitkering komen regelmatig aan bod. DUIT geeft meestal informatie via persoonlijke gesprekken, maar ook via groepsvoorlichting voor met name allochtonen. Verder verstrekt DUIT folders en informatiebladen van WIZ en gebruiken ze eigen gemaakte sheets.

4. COMMUNICATIEDOELSTELLINGEN

Op basis van de beleidsplannen, ontwikkelingen en een analyse van de huidige informatievoorziening volgen de volgende communicatiedoelstellingen:

- De doelgroep weet informatie te vinden over een uitkering en inkomensregelingen.
- De doelgroep weet van het bestaan van inkomensregelingen en wat ze ongeveer inhouden.
- De doelgroep voelt zich niet bezwaard om een aanvraag voor een inkomensregeling in te dienen.
- Het gebruik van de inkomensregelingen wordt vergroot.
- Uitkeringsgerechtigden kennen de consequenties van fraude.
- Het aantal fraudegevallen neemt af door een betere informatie.

De doelstellingen zijn moeilijk meetbaar te maken omdat er geen 0-meting is. Hiervoor kan het klanttevredenheidsonderzoek dienen dat in het najaar plaatsvindt. Alle communicatiedoelstellingen moeten in de vragen meegenomen worden.

5. DOELGROEPEN

Voor communicatie over de bijstand kunnen we de volgende doelgroepen onderscheiden:
Primair

- Klanten Abw/loaw/loaz
- Sociale minima die geen bijstandsuitkering hebben, maar rondkomen met een inkomen net onder of net boven de bijstandsnorm.

Secundair

Extern

- Intermediairs: CWI, Sociale Raadslieden, Vluchtelingenwerk, (goed werkende) zelforganisaties, Ouderenwerk, welzijnsorganisaties, buurthuizen, Communicatiewerkgroep Migranten, panel Werk en Inkomen, belangenorganisaties.

Intern

- Consulenten nieuwe klanten en klantbeheer
- Medewerkers Helpdesk
- Medewerkers DUIT
- Medewerkers Publieksbalie
- Medewerkers bureau nieuwe klanten
- College van b&w
- Gemeenteraad

Pers

- Huis-aan-huisbladen (Delftse Post, Delft op Zondag, Postiljon)
- Lokale en regionale media (Delfsche Courant, TV/Radio West)
- Gemeentelijke bladen (Stadskrant, Delft Direct, intranet)
- Wijkbladen
- Media van intermediairs (bijvoorbeeld krant ouderenwerk, Maatzorgkrant)

Samenstelling klantengroep

In totaal zijn er rond 3081 (peildatum mei 2002) uitkeringsgerechtigden in Delft. Hiervan ontvangt gemiddeld 97 % (mei: 2999) een Abw- uitkering en rond de 3 % (mei: 105) een loaw-uitkering of loaz-uitkering. Het grootste gedeelte van de klanten krijgt al drie jaar of langer een uitkering. Ruim driekwart bevindt zich in fase 4. Meer dan de helft van alle uitkeringsgerechtigden is alleenstaand, een kwart is alleenstaande ouder. Het opleidingsniveau van Abw-klanten is gemiddeld laag. Van de doelgroep is 74% Nederlander. In deze groep zitten ook een relatief groot deel Nederlanders met een andere herkomst. De grootste groep allochtonen bestaat uit Irakezen, gevolgd door Iraniërs, Somaliërs, Afghanen, Turken en Marokkanen. Zie bijlage 2 voor een uitgebreider overzicht van klantgegevens.

6. AANDACHTSPUNTEN

Bij alle communicatieactiviteiten en -producties moet rekening gehouden worden met de volgende punten:

- Het niet aanvragen van bijzondere bijstand komt niet alleen door een gebrek aan informatie. Het kan ook zijn dat men een eerdere afwijzing heeft gekregen en daardoor niet meer de moeite neemt om een andere aanvraag in te dienen.
- Vanuit verschillende cultuurbepalingen (ouderen, allochtonen) bestaat er bij een deel van de doelgroep een drempel om 'de hand op te houden'. Men schaamt zich er voor.
- De beeldvorming over bijstand in de media is nogal eens negatief: er zijn vaak associaties met fraude.
- Over sociale financiële regelingen wordt vaak afzonderlijk gecommuniceerd. Beter is alle regelingen als een geheel te presenteren door alle uitingen in een herkenbare lijn te maken. Vanaf oktober worden alle (nieuw te maken) uitingen van een stempel Delfts Sociaal Beleid voorzien.
- De organisatie moet ingericht zijn op een toename van informatieaanvragen en aanvragen voor voorzieningen.
- Gezien het aantal allochtonen in de doelgroep is het noodzakelijk om deze groep extra aandacht te schenken. Daarbij moet het volgende in de gaten gehouden worden:

- schriftelijk materiaal bereikt deze groep nauwelijks
- persoonlijk contact werkt het beste, liefst eigen contactpersonen
- gebruik bij schriftelijke materiaal duidelijke illustraties
- voorkeur voor informatie in eigen taal.

7. BOODSCHAP

De boodschap omvat de volgende elementen:

- Welke bijstandsvoorzieningen zijn er?
- Wie heeft er recht op?
- Aan welke voorwaarden moet ik voldoen?
- Waar, wanneer en hoe kan ik een aanvraag indienen?
- Hoe verloopt de procedure?
- Waar kan ik terecht met vragen?
- Waar kan ik informatie vinden?
- Wat zijn de consequenties van fraude?
- Wat zijn mijn rechten (bezwaar, beroep en inzage in dossiers)?

8. COMMUNICATIEMIDDELEN

De analyse die hieraan vooraf ging vormt de basis voor de communicatiemiddelen die hier worden voorgesteld. Samengevat gaat het om de volgende punten:

- het schriftelijk informatiemateriaal is niet toereikend;
- mondelinge informatie via consultants is voor alle doelgroepen het belangrijkste;
- klantcontactmomenten zijn in een aantal gevallen beperkt en gericht op controle;
- communicatie met allochtonen vraagt bijzondere aandacht en een eigen aanpak;
- de helpdesk is bij velen niet bekend is;
- het gebruik van intermediairs is belangrijk;
- de overige minima moeten meer worden bereikt.

Om de informatievoorziening te verbeteren is het zeker niet nodig en ook niet raadzaam om allemaal nieuwe middelen te maken. Juist beter en meer gebruik van bestaande middelen kan winst opleveren zonder dat er onnodig veel kosten gemaakt worden. Er bestaat al een helpdesk die aan behoeftes van velen voldoet en informatievoorziening via consultants blijkt erg belangrijk te zijn. Intermediairs kunnen als ze goed gefaciliteerd worden, een grotere doorverwijsrol krijgen. Uiteindelijk blijven er een aantal gaten in de informatievoorziening over. Hiervoor moeten nieuwe middelen ontwikkeld worden. Zo ontbreekt er een dynamisch medium voor actuele en frequente schriftelijke informatievoorziening, en een behoorlijk schriftelijke informatiemiddel voor de bijzondere bijstand.

In deze paragraaf worden voorstellen gedaan voor communicatiemiddelen. Per middel wordt de motivatie, doelgroep, doel, boodschap en kosten beschreven. De meeste middelen zijn geschikt voor alle onderwerpen (bijzondere bijstand, Budgetwinkel, AV-Delft, regels Abw, fraude etc.). Er wordt onderscheid gemaakt tussen middelen die nodig zijn voor 2003, en middelen die in geval van tegenvallende effecten in 2004 of later ingezet kunnen worden. Dat moet bij de evaluatie volgend jaar bepaald worden. Aan het einde wordt apart aandacht besteed aan communicatie met allochtonen.

8a. Mondelinge informatieoverdracht

Mondelinge informatie is, zo blijkt uit de inventarisatie, de belangrijkste vorm van informatieoverdracht. Daarom moet deze wijze van informatieoverdracht de basis zijn voor alle communicatie met de klant. Informatiemateriaal kan hierbij ondersteunen.

Hieronder volgen drie mondelinge communicatiemiddelen die op korte termijn gerealiseerd moeten worden.

Structurele informatieoverdracht via consulenten-2003

Uitsluitend het huidige heronderzoek als contactmoment tussen consulent en klant is weinig. Er ligt een communicatiekans in de ontwikkeling van klantmanagement. WIZ streeft naar een verhoging van het aantal klantcontactmomenten door naast de reguliere heronderzoeken ook dienstverleningsgesprekken te introduceren en voortgangsgesprekken voor klanten in een traject naar werk. Dit wordt verder uitgewerkt in de nota casemanagement die aan het eind van dit jaar verschijnt. Deze ontwikkeling biedt goede mogelijkheden voor gestructureerde informatievoorziening. Enkele voorstellen om dit te organiseren”.

- Het ‘vragenronde’ wordt vast onderdeel van een gesprek. In dit vragenronde kan de klant vragen stellen en de consulent gebruikt deze tijd om actief te informeren over inkomensvoorzieningen.
- Voorlichting op maat: op basis van de situatie van de klant (bijzondere kosten, kosten levensonderhoud) kan de consulent gericht informeren. Voor hulp bij aanvragen verwijst de consulent naar de helpdesk.
- Standaard gebruik van een checklist . Aan de hand van deze checklist kan de consulent samen met de klant bekijken of hij of zij voor regelingen in aanmerking komt.
- Consulenten hebben bij elk gesprek een informatiepakket beschikbaar dat eventueel meegegeven kan worden. Hierin zitten allerlei folders (met een vast aanvraagformulier) om mee te geven.
- Bij elke wisseling van vaste consulent, krijgt de klant daarvan bericht met vermelding van de tijden dat de consulent aanwezig is.

Doelgroep	Mensen met een Abw-uitkering
Doel	• Optimaal informeren • Fraude terugdringen • Stimuleren gebruik inkomensvoorzieningen (bijzondere bijstand)
Boodschap	• Dit zijn de consequenties van fraude. • Dit zijn uw financiële mogelijkheden.
Frequentie	Minstens een keer per jaar, afhankelijk van klant hogere frequentie mogelijk
Kosten	Zie nota klantmanagement

Promotie helpdesk-2003

De helpdesk als informatiepunt moet beter bekend gemaakt worden. In elke brief, in de Stadsgids, op internet moet de helpdesk genoemd worden. Ook consulenten moeten tijdens de gesprekken actief doorverwijzen naar de helpdesk. De helpdesk kan tevens een grotere rol spelen in de informatievoorziening aan allochtonen. Zij hebben een voorkeur voor inloopsprekken. Liefst op een ‘eigen’ locatie. Maar dat heeft praktische beperkingen en is vrij kostbaar. Er zijn consulenten die naast Nederlands Turks, Frans, Spaans, Arabisch, en Marokkaans spreken. Daarnaast kan er gebruik worden gemaakt van de tolkentelefoon. Het is aan te bevelen speciale gesprekken voor allochtone groepen in te richten. Bijvoorbeeld maandag Somaliërs, dinsdag Irakezen, woensdag Turken etc. Iedereen kan daarnaast natuurlijk op elk moment bij de helpdesk terecht.

Een naamsverandering voor de helpdesk (bijvoorbeeld UIL: Uitkeringen Informatie Loket) maakt een symbolische start mogelijk. Door intern of extern een competitie uit te zetten voor het bedenken van een nieuwe naam, kan er aandacht voor het informatiepunt komen. Dat is

gunstig voor de naamsbekendheid. Voorstel is om met een intensieve advertentiecampagne de helpdesk een impuls te geven.

Doelgroep	• Mensen met een Abw-uitkering • Overige sociale minima
Doel	• Optimaal informeren • Drempels wegnemen
Boodschap	• Dit zijn uw mogelijkheden • Dit moet u doen om voorzieningen aan te vragen
Frequentie	Doorlopend
Kosten	€ 2.500,- eenmalig en € 1000,- structureel

Voorlichtingsbijeenkomsten-2003

Voorlichtingsbijeenkomsten voor een gerichte groep blijkt goed te werken. Ook deze wijze van communicatieoverdracht werkt grotendeels mondeling. Het is raadzaam om actief momenten aan te grijpen om bepaalde thema's in dergelijke bijeenkomsten te bespreken. Ook actuele publicaties kunnen een aanleiding vormen. Het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten is ook een van de actiepunten van het fraudebeleidsplan. Met de Somalische vereniging Midnimo is onlangs afgesproken dat er op korte termijn twee bijeenkomsten georganiseerd worden over voorzieningen op het gebied van levensonderhoud en bijzondere regelingen.

Belangrijk voor een voorlichtingsbijeenkomst is dat er voldoende en aantrekkelijk ondersteunend presentatiemateriaal beschikbaar is. Dit materiaal kan ook gebruikt worden door intermediairs.

Mogelijke intermediairs: DUIT, Bureau Sociale Raadslieden, Comité Vrouwen, Werklozencomitee, vakbonden, CWI, ouderenadviseurs, consultatiebureau, Publieksbalie, Werkgroep Migranten Communicatie, Centraal Punt Oudkomers, Stichting Vluchtelingenwerk, zelforganisaties.

Doelgroep	Intermediairs
Doel	Faciliteren in doorverwijfsfunctie
Boodschap	Dit is er, voor die en die, daar en daar terecht voor meer informatie
Frequentie	Eenmalig
Kosten	€ 15.000,- eenmalig en € 500,- structureel

8b. Schriftelijke informatie

Hieronder volgt eerst een overzicht van voorgestelde schriftelijke middelen voor 2003 en vervolgens een aantal middelen die tijdens de evaluatie eind volgend jaar overwogen kunnen worden mochten de resultaten in 2003 niet voldoende zijn.

Klantenkrant-2003

Op dit moment bestaat er geen structureel schriftelijk communicatiekanaal tussen WIZ en haar klanten. Een medium waarin alle regelingen beurtelings aan bod komen en waarmee actuele relevante informatie verspreid kan worden. Bij de keuze voor een vorm speelt de afweging tussen een doelgericht en een breedgericht informatiemiddel. Om verschillende redenen verdient een klantenkrant die gericht is op (potentiële) klanten de voorkeur boven een krant voor alle Delftenaren.

Dat doelgroepgerichte kanalen beter werken blijkt wel uit de wervingsacties van de AV-Delft: de gerichte mailing in 2001 bracht 800 aanvragen op tegenover 40 aanvragen naar aanleiding van een advertentiecampaignede Stadskrant en een postercampaignede 2000. De attentiewaarde van een klantenkrant is hoger omdat de onderwerpen helemaal afgestemd zijn op de klantengroep. Een lokale krant moet interessant zijn voor iedereen en kan daarom niet te gedetailleerd ingaan op specifieke informatie. Lezersonderzoeken naar klantenkranten van andere gemeenten tonen aan dat deze kranten goed gelezen worden. Ook blijkt er een duidelijke relatie te zijn tussen het verschijnen van een klantenkrant en een toename van aanvragen.

Tenslotte blijkt uit het Stadspanelonderzoek 2001 dat 39% van de huishoudens met een laag inkomen de Stadskrant (bijna) nooit leest. Dat ligt een stuk hoger dan huishoudens met een midden of hoger inkomen. Zie bijlage 4 voor meer vergelijkingsmateriaal klantenkrant versus Stadskrant.

Het is aan te bevelen om de krant breed te verspreiden dus ook onder belanghebbenden die bijvoorbeeld van andere regelingen gebruik maken, zoals de AV-Delft, kwijtschelding van gemeentelijke belastingen of huursubsidie. De krant moet via verschillende kanalen bekend gemaakt worden en er moeten vaste distributiepunten komen. Op die manier kunnen ook de overige minima worden bereikt.

Doelgroep	Klanten met een Abw-uitkering en overige minima
Doel	• Optimaal informeren • Stimuleren gebruik inkomensvoorzieningen • Fraude terugdringen
Boodschap	• Let op, komende maand moet u (bijv. vakantie doorgeven) • Wist u dat u (bijv. kosten sportmateriaal beroep op Sportfonds)
Frequentie	Elk kwartaal
Kosten	€ 25.000,- structureel

Folders-2003

De folder *'Informatie over uw uitkering'* is verouderd en moet vernieuwd worden. Hierin staat beschreven hoe je een uitkering moet aanvragen en welke regels daarbij gelden. Het is aan te bevelen de folder te verbreden naar een folder *'Rondkomen in Delft'*. Hierin krijgt de lezer informatie over het aanvragen van uitkeringen, wat er gebeurt als je fraudeert, welke financiële regelingen er zijn en waar je voor wat moet zijn.

Het is daarbij belangrijk om de tekst vanuit de klant en niet vanuit de organisatie te schrijven. 'Ik heb geen werk en een laag inkomen, wat kan ik doen?' spreekt meer aan dan 'dit is WIZ en dit doen we'.

De folder *'Alles over de bijstand'* en de bijbehorende informatievellen wordt jaarlijks uitgegeven. Het bijhouden van de informatievellen kost veel tijd en het panel geeft aan dat de bladen bij velen onbekend zijn en vaak niet leesbaar. Een eigen variant maken is kostbaar en ook bewerkelijk. Vanuit het ministerie hebben ze aangegeven de opzet voor *'Alles over bijstand'* te veranderen naar een meer gebruikersvriendelijke variant. Daarnaast moet er een slag gemaakt op het eigen bladensysteem. Zowel om de bladen toegankelijker een leesbaarder te maken als om een beter en gemakkelijker verwerkingssysteem.

Folders over specifieke onderwerpen kunnen bij het Ministeries besteld worden. Ze zijn gratis en eenvoudig te bestellen. Het loont het geld en de moeite niet om deze zelf te maken.

Doelgroep	• Mensen met een Abw-uitkering • Overige minima • Intermediairs
Doel	Informeren
Boodschap	• Dit is er allemaal • U komt er voor in aanmerking als.... • Voor een aanvraag moet u het volgende doen...
Frequentie	Jaarlijks
Kosten	€ 7.500,- eenmalig en € 2.000,- structureel

Bijsluiter-2003

De sociale dienst heeft regelmatig belangrijke informatie voor de uitkeringsklanten. In deze gevallen worden er momenteel brieven meegestuurd met het informatieformulier (de bijsluiter). De komst van een klantenkrant maakt dit medium niet overbodig omdat de uitgaven niet altijd sporen met mededelingsmomenten. Om brieven voor te behouden aan persoonlijke en gewichtige zaken, is het aan te bevelen standaard bijsluiters te maken. Dit zijn kleine, overzichtelijke, opvallende kaarten waarop heel kort attentiepunten staan over de Abw of andere financiële regelingen die op dat moment spelen. Bijvoorbeeld regels voor vakantie. Deze bijsluiters worden met de informatieformulieren meegestuurd. Klanten weten over het algemeen dat dit belangrijke post is.

Doelgroep	Mensen met een Abw-uitkering
Doel	• Informeren • Fraude terugdringen
Boodschap	• Let op, komende maand moet u (bijv. vakantie doorgeven) • Wist u dat u (bijv. kosten sportmateriaal beroep op Sportfonds)
Frequentie	Maandelijks
Kosten	€ 5.000,- structureel

Bijzondere bijstandsgids-2004

Voordat een bijstandsgids in beeld komt, moet eerst de klantenkrant maximaal benut worden. Dat kan door in elke uitgave de inkomensvoorzieningen onder de aandacht te brengen en de aanvragen zeer gemakkelijk te maken. De hoge kosten van een bijstandsgids en de onzekere toekomst van de sociale zekerheid geven hiertoe extra aanleiding.

Als blijkt dat een klantenkrant niet de gewenste effecten oplevert (toename aanvragen), kan in 2004 een bijstandsgids overwogen worden. In deze gids worden alle voorzieningen kort en simpel beschreven en geïllustreerd met foto's. Ook de voorwaarden komen duidelijk aan bod. Het boekje moet aanleiding zijn om zelf aanvragen in te dienen of te bespreken met de consulent.

Doelgroep	Mensen met een Abw-uitkering en overige sociale minima
Doel	• Optimaal informeren • Gebruik bijzondere bijstand stimuleren • Drempels wegnemen
Boodschap	• Dit is de bijzondere bijstand • U komt er voor in aanmerking als...
Frequentie	Jaarlijks
Kosten	p.m.

Financiële wegwijzer op cd rom-2004

Intermediairs kunnen een belangrijke rol spelen in de informatieoverdracht. Als zij beschikken over voldoende en actuele informatie kan er op de juiste manier doorverwezen worden. Een uitgebreide financiële wegwijzer op cd rom kan hierin ondersteunen. Hierop staan alle regelingen en instanties waarnaar verwezen kan worden. Via een eenvoudige vragenlijst kan men snel achterhalen of iemand in aanmerking komt voor een regeling. De update kan via internet opgehaald worden of per e-mail verstuurd.

Ook hier geldt dat eerst bestaande middelen optimaal benut moeten worden, voordat dit medium in beeld komt. Zo kan de gemeentesite gevuld met actuele informatie en sociale kaarten interessante media zijn voor intermediairs. Mocht dit niet voldoende effect hebben, kan bij het volgende beslismoment de wegwijzer overwogen worden.

Doelgroep	Intermediairs
Doel	Faciliteren in doorverwijfsfunctie
Boodschap	Dit is er, voor die en die, daar en daar terecht voor meer informatie
Frequentie	Eenmalige verstrekking, update via e-mail/ internet
Kosten	p.m.

8c Communicatie met allochtonen

Op dit moment wordt er naar aanleiding van een grootschalig onderzoek naar de informatiebehoefte van allochtonen en bereikbaarheid van gemeente-informatie, een nota voorbereid met richtlijnen voor communicatie met allochtonen. Hieraan voorafgaand enkele voorstellen:

- Veel gebruik van intermediairs zoals Centraal Punt Oudkomers, de Moskee, Stichting Vluchtelingenwerk en de zelforganisaties.
- Aparte spreekuren bij de helpdesk per groep.
- In samenspraak met zelforganisaties 'voorlichting op maat' aanbieden. Tussen de gemeente en de Somalische vereniging zijn onlangs wederzijdse werk afspraken gemaakt over bijvoorbeeld voorlichtingsbijeenkomsten, belangrijkste informatie uit voorlichtingsfolders in Somalisch vertalen, vaste contactpersonen, opleidingen etc. Naar dit voorbeeld kunnen ook afspraken met andere verenigingen gemaakt worden.
- In de klantenkrant en folders in de belangrijkste talen kort aangeven waar het over gaat en waar men meer informatie kan halen.
- Specifieke kanalen gebruiken zoals migrantenportal, nieuwsbrieven, radio. Deze middelen moeten nog ontwikkeld worden.

9. AANBEVELINGEN COMMUNICATIE-INSTRUMENTEN

Communicatiemiddelen staan nooit op zichzelf. Je kunt nog zo hard communiceren, maar als je bijvoorbeeld niet weet met wie je communiceert heb je grote kans dat je het gewenste effect niet krijgt. Of als je veel promotie maakt voor de helpdesk, maar bezoekers worden afgeschrikt door een onvriendelijke benadering of door lange wachtrijen, dan schiet het zijn doel voorbij. In deze paragraaf volgen een aantal aanbevelingen voor instrumenten die voor communicatie van belang zijn.

Opbouw adressenbestand sociale minima

Alle burgers die een aanvraag indienen voor een financiële regeling komen in een adressenbestand. Zij komen automatisch in het bestand van de klantenkrant en in bestanden voor mailings over financiële regelingen zoals de AV-Delft en de Delftpas. Bij de eerste aanschrijving moeten 'nieuwe' klanten een kaart krijgen waarop zij kunnen aangeven of zij

geïnteresseerd zijn in informatie en welke informatie (eventueel afspraak met DUIT) en of zij bewaar hebben om in de toekomst post van de gemeente te krijgen.

Servicecentrum WIZ

Voor sommigen bestaat er een drempel om bij de sociale dienst binnen te komen. De drempel kan verlaagd worden door het huidige serviceaanbod uit te breiden met andere gemeentelijke producten zodat een waar servicecentrum ontstaat waar bezoekers niet alleen komen voor WIZ-informatie en -producten. Dat is bovendien een echte verbetering van de dienstverlening. In 2003 volgt er een onderzoek naar de optimalisering van de publieksfuncties en verbreding in het aanbod gemeenteproducten. De verhuizing van de Budgetwinkel, DUIT, Activering en Inburgering naar de Hooikade biedt daartoe zeker kansen.

Onderzoek sociale minima in Delft-2004

Delftenaren met een laag inkomen die geen uitkering ontvangen, zijn momenteel niet bekend bij WIZ. Waar wonen ze, hoe oud zijn ze, welke afkomst, welk opleidingsniveau? Informatie over deze doelgroep is noodzakelijk om beleidsinitiatieven te ontwikkelen die juist voor deze doelgroep van belang zijn. Als deze doelgroep bestaat uit ouderen, dan zullen hiervoor andere maatregelen ontwikkeld moeten worden dan wanneer er veel gezinnen met kinderen tot deze doelgroep behoren. Een profielonderzoek naar overige minima is ook zeker van belang voor communicatie wil men deze doelgroep optimaal informeren. Voorstel is om bij de evaluatie eind 2003, als blijkt dat ingezette communicatiemiddelen onvoldoende rendement opleveren bij de groep overige minima, een profielonderzoek te overwegen.

10. PLANNING

In het onderstaande schema vindt u een overzicht van de verschillende communicatieactiviteiten en de bijbehorende planning. Voor een aantal activiteiten geldt dat eind 2003 besluitvorming zal plaatsvinden over de mogelijke inzet van deze middelen in 2004.

Dit zal afhankelijk zijn van de resultaten die geboekt zijn door de ingezette middelen in 2003, de landelijke ontwikkelingen, en de budgettaire ruimte.

Fase/ activiteit	Datum gereed
<i>Mondelinge middelen</i>	
Nieuwe aanpak mondelinge info via consulenten	januari 2003
Start promotie helpdesk	november 2002
Presentatiemateriaal /voorlichtingsbijeenkomsten	januari 2003
<i>Schriftelijke middelen</i>	
Eerste editie klantenkrant	maart 2003
Folder 'Rondkomen in Delft'	november 2003
Bijsluiter	januari 2003
<i>Na evaluatie en nadere besluitvorming</i>	december 2003
Bijstandsgids optioneel	v.a. 2004
Financiële wegwijzer op cd rom optioneel	v.a. 2004
Profielonderzoek minima optioneel	v.a. 2004

11. KOSTEN

In de onderstaande tabel vindt een overzicht van de voorgestelde communicatiemiddelen en de bijbehorende kosten. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen eenmalige en structurele kosten.

Inzet communicatie-middelen	Bijzonderheden	Kosten (incl. 19% btw) eenmalig	Kosten (incl. 19% btw) structureel
Informatie via consulenten	extra tijd, informatiepakketten, aanpassen formulieren	pm	
Helpdesk promotie	advertentiecampagne, prijsvraag, internet	€ 2.500,-	€ 1.000,-
Klantenkrant	Brede verspreiding		€ 25.000,-
Folder 'Rondkomen in Delft'	ter vervanging van de folder 'Informatie over uw uitkering'	€ 7.500,-	
Folderonderhoud			€ 2.000,-
Presentatiemateriaal	Voorlichtingsbijeenkomsten, bijv. Videoband	€ 15.000,-	€ 500,-
Bijsluiters	per jaar voordrukken		€ 5.000,-
Bijstandsgids	fotoboekje met voorwaarden		pm
Financiële wegwijzer	gebruikmaken van bestaande initiatieven/ ontwikkelingen	pm	pm
Profielonderzoek sociale minima	via Kwiz die nu al bestanden koppelt voor AV-Delft, extra slag maken om kenmerken van de doelgroep in kaart te brengen	pm	1
11) Stadsgids	algemene informatie en advertentie		€ 1.000,-
12) Free publicity	via persberichten bij nieuwsfeiten	geen	
13) Internet	Alle informatie erop en snel te vinden	geen	
Totaalbedrag		€ 25.000,-	€ 34.500

N.B: De kosten zijn geschat. Als het communicatieplan is vastgesteld, worden er offertes aangevraagd.

De totale kosten in 2003 zijn: € 56.000,-

Budgetverantwoording

Kosten voor communicatiemiddelen bijzondere bijstand worden uit bijzondere bijstand gedekt. Er is voor de klantenkrant al € 22.700,- gereserveerd uit deze pot. Het overschot bijzondere bijstand over 2001 is overgeheveld naar de Vereveningsreserve Fonds Werk en Inkomen. Een eventuele overschrijding komt ten laste van deze reserve.

Communicatiemiddelen voor de Algemene Bijstandswet worden gedekt uit het communicatiebudget WIZ. Hier is jaarlijks € 40.389,- beschikbaar (projectnummer 50646).

In combinatie met het beschikbare budget binnen de bijzondere bijstand is er voldoende budget beschikbaar.

De bewaking van de financiën gebeurt door de budgethouder. Alle facturen worden aan vakteamhoofd Beleid en Projecten gericht. Wel dient er afstemming plaats te vinden over het juiste factuurbedrag.

12. MEDIAMATRIX

Doelgroepen → Middelen ↓	Klanten	Overige sociale minima	Intermediairs	Interne groepen
Informatie via consulenten	X			
Helpdesk	X	X		
Materiaal voorlichtings-bijeenkomsten	X	X	X	
Klantenkrant	X	X		
Folder 'Rondkomen in Delft'	X	X		
Bijsluiters	X			
Internet	X	X	X	X
Bijstandsgids	X	X		
Financiële wegwijzer			X	
Stadsgids	X	X	X	
Free publicity	X	X	X	X

13. EVALUATIE

Het is belangrijk om te kijken of de informatievoorziening inderdaad verbeterd is of communicatiedoelstellingen gehaald worden. De klanttevredenheidsmeting 2002 zal in ieder geval de bekendheid van bijzondere bijstand meten. Voorstel is om dit te verbreden naar alle inkomensvoorzieningen en de regels van de Abw-uitkering (gevolgen van fraude). De uitkomsten dienen als nulmeting. Bij een volgende klanttevredenheidsmeting moet de bekendheid van genoemde producten opnieuw gemeten worden. Tenslotte is het aan te bevelen om klanten te vragen of het algemene informatieaanbod aansluit op hun behoeftes. Bij de evaluatie van communicatiemiddelen eind 2003 worden deze uitkomsten meegenomen.

Gevraagde beslissingen:

- Akkoord gaan met inzet van communicatiemiddelen 2003.
- Akkoord gaan met fasering/planning.
- Akkoord gaan met kosten, die gedekt worden uit twee bestaande posten: budget bijzondere bijstand en communicatiebudget Abw.

Delft, 26 september 2002
 Sharon Buys/ Brigitte v/d Berghe/ Ruud Diemers
 Vakteam Communicatie
 Vakteam Beleid en Projecten

Bijlage 1 Overzicht folders

- Alles over de bijstand Werk en Inkomen, het vragenboekje
- Privacy in de bijstand
- Het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen
- Als u inkomsten krijgt naast uw bijstandsuitkering
- Spelregels voor passende arbeid, wat u moet weten als u een uitkering hebt en werkt zoekt.
- “C-W-Wie?”
- Terugvordering Het terugbetalen van bijstand
- Informatie over uw uitkering (over procedure rondom uitkering) = verouderd
- Informatievelen alles over de bijstand
- AV-Delft
- Sportfonds
- Delftpas 2002
- Computers en bijstand
- Tegemoetkoming huurlasten
- Tegemoetkoming Onzelfstandige Wooneenheden (in september)
- Boete en maatregelen De Wet boeten, maatregelen en terug- en invordering sociale zekerheid
- Folder over huisbezoeken is in de maak

Bijlage 2 Gegevens uitkeringsgerechtigden

Aantal

In totaal zijn er 2880 uitkeringsgerechtigden in Delft. Hiervan ontvangen 2778 mensen een ABW uitkering (96%), 96 mensen krijgen een IOAW uitkering (3%) en slechts 2 mensen een IOAZ.

Het grootste gedeelte van de mensen met een ABW uitkering krijgen dit 3 jaar of meer (1363 mensen).

Sekse

Onder alle uitkeringsgerechtigden vallen iets meer vrouwen dan mannen (52% resp. 48%).

Leeftijd

De grootste groep uitkeringsgerechtigden zijn mensen van 30 tot 40 jaar (27%) gevolgd door mensen van 40 tot 50 jaar (25%), mensen van 50 tot 57,5 jaar (15%) en 21 tot 30 jaar (13%).

Profiel

Van alle uitkeringsgerechtigden (ABW, IOAW en IOAZ) (2880) bevindt 77% zich in fase 4 (70,14% in profiel 5 + 6,91 in profiel 4), daarna vormen de mensen in profiel 3/fase 3 de grootste groep met 9,48%

Leeftijd en profiel/fase

De grootste groep van uitkeringsgerechtigden in de leeftijdscategorie 30 tot 40 en 40 tot 50 is ingedeeld in profiel 5 (fase 4)

Huishouden

Meer dan de helft van alle uitkeringsgerechtigden is alleenstaand (54%) Een kwart is alleenstaande ouder (26%), het aantal gehuwden bedraagt 20%.

Leeftijd en huishouden

De grootste groep zijn de alleenstaanden van 40 tot 50 jaar, gevolgd door alleenstaande ouder van 30 tot 40 jaar, alleenstaande van 30 tot 40 jaar, alleenstaanden van 50 tot 57,5 jaar, en alleenstaande van 57,5 tot 65 jaar.

Van alle uitkeringsgerechtigden heeft 63 % geen kinderen, 17% kinderen van 12 jaar en ouder 13% kinderen van 5 tot 12 jaar en 7% kinderen van 0 tot 5 jaar.

Opleidingsniveau per 28-02-2002

Het opleidingsniveau van alle ABW gerechtigden is laag. 30% heeft een LBO/Mavo opleiding gevolgd, 24% alleen basisonderwijs, 7% geen basisonderwijs, 4% HBO, 4% WO en van 18% is de opleiding onbekend.

Nationaliteit

74% van de uitkeringsgerechtigden heeft een Europese nationaliteit, 26% heeft een niet Europese nationaliteit

De grootste groep niet Europeanen met een uitkering bestaat uit Irakezen, gevolgd door (in volgorde van grootte) Iraniërs, Somaliërs, Afghanen, Turken, Marokkanen.

Woongebied

De belangrijkste woongebieden van uitkeringsgerechtigden in Delft zijn Buitenhof (24,2%) en Voorhof (21%), gevolgd door Vrijenban (12,5%) en Wippolder (9,9%).

Reden uitkering

De informatie over de reden van uitkering geeft geen duidelijk beeld. De sociale database geeft aan dat 99% van de redenen niet zijn ingevoerd.

Bijlage 3 Gegevens allochtonen

In mei 2002 is er een conceptrapport verschenen van communicatie met allochtonen in Delft. Dit onderzoek is gedaan door bureau Foquz Etnomarketing in opdracht van het vakteam Communicatie.

Hierbij zijn alleen de gemeenschappen geselecteerd waarvan bekend is dat zij het meest een uitkering ontvangen. Hieronder is een samenvatting van de belangrijkste relevante bevindingen.

Algemeen

De gemeente kan allochtonen groeperingen informeren door in contact te treden met de zelforganisaties die goed georganiseerd zijn. Dit zijn de Somaliër, Arabische Irakezen en Koerden. Ook bij de overige organisaties van allochtonen is deze behoefte.

Bijna alle allochtone groeperingen willen een contactpersoon van dezelfde afkomst bij de gemeente die contacten heeft met leden van de eigen etnische groep.

Spreekuren bij de zelforganisaties of bij de gemeente met iemand die de betreffende taal spreekt is zeer gewenst. Ook informatiebijeenkomsten voor allochtone groeperingen is een wens.

Alle ondervraagde allochtone groeperingen hebben voorkeur voor gemeentelijke informatie in de eigen talen. Gemeentelijke informatie in het Nederlands bereikt de allochtone groepen niet door een gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal. Vooral geldt dit voor de eerste generatie.

De allochtone groepen maken nu gebruik van de volgende informatiebronnen: Stadskrant, en andere lokale kranten, huis-aan-huiskranten, zelforganisaties, imams/hodja's, Vluchtelingenwerk, contactpersonen bij het Arbeidsbureau en Sociale dienst. Folders en brochures worden gehaald bij de Sociale dienst en bibliotheken.

Met uitzondering van de Somalische groep willen de allochtone groepen zowel schriftelijk als mondelinge gemeentelijke informatie ontvangen. Somaliërs hebben voorkeur voor mondelinge informatie.

Wat betreft schriftelijke informatie is er een voorkeur voor brieven, folders, nieuwsbrieven, informatiebulletins en lokale kranten in de eigen talen.

Voor mondelinge informatie is er een voorkeur voor allochtone contactpersonen, spreekuren, audiovisuele materialen als voorlichtingsvideo's en cassettebandjes, radioprogramma's, gemeentelijke bijeenkomsten bij zelforganisaties of bij de gemeente.

Turken

Turken hebben voorkeur voor persoonlijke brieven i.p.v. folders, brochures. Deze laatste twee worden niet serieus genomen. Ook is er een voorkeur voor groepsgesprekken.

Voor vrouwen moeten er aparte bijeenkomsten gehouden worden in ontmoetingsplaatsen voor Turkse vrouwen.

Ook zou er een turk in gemeentelijke dienst moeten komen die als contactpersoon kan dienen voor de Turkse gemeenschap.

Communiceren via kinderen en de hodja kan in het Nederlands. Het liefst wordt men geïnformeerd in het Turks. De bestaande Turkse vertalingen zijn niet van goede kwaliteit. Informatie kan ook via radioprogramma's worden gegeven.

Marokkanen

Communicatie via de verenigingen verloopt slecht.
Huis aan huiskranten worden gelezen voor gemeentelijke informatie.

Er is behoefte aan een plaats waar men brieven kan laten lezen en om informatie te vragen. Behoeft is er verder aan een spreekuur bij de Marokkaanse vereniging. Ook wil men een Marokkaan in gemeentelijke dienst die als schakel kan fungeren tussen gemeente en Marokkaanse gemeenschap.

Informatie moet niet in het klassiek Arabisch worden gegeven, maar in het Marokkaans Arabisch of Berbers.

Er is behoefte aan informatie over uitkeringen.
Men wil zowel schriftelijke als mondelinge informatie. Folders het liefst in de eigen taal. Daarnaast mondeling door persoonlijke informatie of via voorlichtingsvideo's of cassettebandjes, of informatie lijn voor Marokkanen in de Marokkaanse taal.

Iraniërs

Informatie van de gemeente komt via de post (brieven). Ook leest men de Stadskrant voor gemeentelijke informatie. De communicatie tussen gemeente en Iraniërs verloopt soms niet goed. Dit kan te maken hebben met cultuurverschillen of met de contactpersoon waarmee men te maken heeft.

Om de communicatie goed te laten verlopen zou er een Iranese raadsman binnen de gemeente moeten zijn. Men zou ook graag een spreekuur willen speciaal voor Iranese mensen. Omdat de eerste generatie Iraniërs de Nederlandse taal niet beheerst en geen Nederlandse kranten lezen is men voorstander van informatie in de eigen taal (Perzisch, Farsi). Dit geldt ook voor jongeren. De gemeente kan het beste informatie verspreiden via de Stadskrant en of een nieuwsbrief speciaal voor Iraniërs. Ook een Iraans radioprogramma kan een informatiekanaal zijn.

Arabisch Irakezen

Er is een netwerk van Irakezen in Delft maar dit is niet goed georganiseerd. Men leest gemeentelijke informatie in de Stadskrant maar men begrijpt de moeilijke woorden niet. Men weet dat er folders bij de Sociale dienst zijn te halen maar niet iedereen maakt er gebruik van. Men krijgt ook informatie via het Vluchtelingenwerk, welzijnsstichtingen en stichtingen voor vrouwen.

Irakezen willen dat de gemeente de communicatie verbetert door maandelijkse ontmoetingen te organiseren met gemeentelijke ambtenaren en de Iraakse stichtingen. Ook kan de gemeente een spreekuur houden.

Over het algemeen vindt men de gemeentelijke taal in post moeilijk te begrijpen. Men zou graag een Arabische bijlage bij iedere brief ontvangen. Vertalingen moeten in het Klassiek Arabisch, niet in Marokkaans Arabisch.

Men wil informatie via de post, folders en op de radio (allochtonen zender) in de eigen taal en het Nederlands. Men wil ook meer foto's in folders zodat het duidelijker wordt. Ook een krant in de eigen taal kan in de behoefte voorzien.

Somaliërs

Communicatie van Somaliërs is hoofdzakelijk mondeling of telefonisch. Informatie van de gemeente komt via de post. Men weet niet wanneer de brief belangrijk is of niet. Men is niet gewend aan schriftelijke communicatie. Men wil iemand bij de gemeente die hen helpt om de papieren te lezen.

Tot nog toe gaat men hiervoor ook wel naar de Somalische vereniging of naar de sociale raadslieden.

De informatieverstrekking over gemeentelijke zaken is onvoldoende. Ook de communicatie tussen gemeenten en individuen verloopt niet goed. Dat komt omdat men de Nederlandse taal niet goed beheerst. Dit kan verbeteren door informatiemateriaal uit te brengen in het Somalisch. Ook kan de gemeente een informatiekraant uitgeven speciaal voor Somaliërs. Ook wil men een Somaliër in dienst van de gemeente die als intermediair fungeert en informatie kan verschaffen.

Men wenst meer informatie over o.a. uitkering, werkgelegenheid.

Men geeft de voorkeur aan mondelinge informatieverstrekking in de eigen taal. Men heeft behoefte aan een eigen kraant en radioprogramma in de eigen taal.

Over de Afghaanse gemeenschap zijn geen gegevens bekend. Deze gemeenschap is niet meegenomen in het onderzoek.

Bijlage 4 Klantenkrant versus Stadskrant

Van een aantal gemeenten in Nederland is bekend dat er een klantenkrant gestuurd wordt naar uitkeringsgerechtigden. De gemeente Leiden en Haarlemmermeer hebben een onderzoek laten uitvoeren over het gebruik van de klantenkrant. De overige gemeenten (voor zover bij ons bekend) hebben hun oordeel gegeven over het gebruik. Hieronder een overzicht van nuttige gegevens over het gebruik van de klantenkrant.

- de klantenkrant wordt door 72% van de doelgroep gelezen *Leiden*
- 89% geeft een voldoende voor de inhoud van de klantenkrant *Leiden*
- de gevolgen na het verschijnen van artikelen of een oproep via de klantenkrant zijn direct merkbaar *Leiden, Den Bosch*
- 64% leest de klantenkrant meestal en 28% soms *Haarlemmermeer*
- 86% van de lezers vindt de klantenkrant goed leesbaar *Haarlemmermeer*
- 71% van de lezers vindt de klantenkrant veel informatie geven *Haarlemmermeer*
- 48% van de lezers vindt dat de klantenkrant vaker moet verschijnen (nu 1x per kwartaal) *Haarlemmermeer*
- de klantenkrant moet gezien worden als een aanvulling op de andere informatieverstrekking en niet als enige communicatiemiddel *Haarlemmermeer*
- de klantenkrant is het goedkoopste en makkelijkste middel om klanten te voorzien van informatie *Rijswijk*
- de klantenkrant wordt ook naar intermediairs gestuurd die klanten op de hoogte kunnen brengen *Rijswijk*
- de klantenkrant levert een goede respons op *Almere*

Relevante gegevens stadskrant uit Stadspanelonderzoek 2001

Van alle Delftenaren van 18 jaar en ouder leest 41% iedere week de Stadskrant Delft. Verder leest 15% de Stadskrant enkele keren per maand en 18% een enkele keer. Een kwart (26%) leest de Stadskrant Delft (bijna) nooit.

Uit het Stadspanelonderzoek 2001 blijkt dat het aandeel huishoudens met een laag inkomen waarbinnen (bijna) nooit de Stadskrant wordt gelezen 39% is. Dit ligt een stuk hoger dan bij de huishoudens met een midden of hoger inkomen (21% resp. 25 %).

Het percentage dat elke week de krant leest onder ouderen is een stuk groter is dan onder jongeren. Zo blijkt van de 55-plussers driekwart de Stadskrant elke week te lezen, ten opzichte van slechts een tiende onder 18 t/m 24 jarigen.

Ook naar geslacht en opleiding blijken er verschillen. Het percentage vrouwen dat elke week de Stadskrant leest is met 47% ruim 10% hoger dan het percentage mannen dat de Stadskrant elke week leest. Wanneer we naar de opleiding van de lezers kijken, blijkt dat bijna tweederde (62%) van de lager opgeleiden elke week de krant leest. Onder hoger opgeleiden is dit een derde (33%).

Bij 41% van de huishoudens (die niet een NEE/NEE sticker op de brievenbus hebben) wordt de Stadskrant elke zondag bezorgd. Ruim een derde (35%) ontvangt de krant wel elke week, maar niet altijd op zondag. Een op de tien ontvangt de krant af en toe niet en 2% ontvangt de krant (bijna) nooit. Een achtste weet het niet.

Conclusie uit bovenstaande informatie is dat informatie over de algemene bijstand, de bijzondere bijstand en alle aanverwante financiële regelingen van WIZ gepubliceerd in de Stadskrant (eigen pagina) wel door een redelijk groot gedeelte van alle Delftenaren gelezen

kan worden, maar niet door een groot gedeelte van de mensen met een laag inkomen. Aangezien dit net de doelgroep is voor wie de regelingen bestemd zijn, heeft de Stadskrant niet de voorkeur boven een Klantenkrant.

Onder de laagopgeleide mensen wordt de krant weer wel goed gelezen in vergelijking met de hoger opgeleide mensen. Uit de gegevens is niet te halen dat deze lager opgeleide mensen ook een lager inkomen hebben.

Bijlage 5 Verslag subgroep Communicatie van panel Werk en Inkomen

Vertegenwoordiging van het Werklozenkomitee, Komitee Vrouwen en Bijstand, Werkgroep Migranten Communicatie.

Algemene indruk communicatie(middelen) rondom ABW/BB

Men vindt de informatie te weinig, onduidelijk en rommelig. De informatie zou veel meer gebundeld toegestuurd moeten worden. Meer alles in een keer. Er zou veel meer met het informatieformulier meegezonden moeten worden.

Je zou bepaalde onderwerpen af en toe aandacht moeten geven (ook nieuwe regelingen).

Er is ook behoefte aan telefoonnummers en informatie over te lopen trajecten.

De informatie die consulenten zouden moeten geven is sterk afhankelijk is van de consulent met wie je te maken hebt. Goede informatie komt lang niet altijd door. Consulenten informeren vaak niet actief over het gebruik van de bijzondere bijstand, dat moet men zelf aangeven. Moeilijk wordt het als je niet van het bestaan afweet.

In het gesprek met consulenten komt de bijzondere bijstand aan de orde als een van de vragen bij het heronderzoek (staat op formulier). Hierin heeft de consulent een dubbele rol. Het heronderzoek is gericht op controle. De consulent staat dan vaak niet open voor vragen die klanten zelf hebben, bijvoorbeeld of ze in aanmerking komen voor een bepaalde regeling (waaronder de BB).

Ook de termijnen komen niet overeen. Het tijdstip van heronderzoek loopt niet gelijk met het tijdstip waarop mensen vragen hebben of behoefte hebben aan bepaalde voorzieningen.

Er is sterke behoefte aan een spreekuur bij een aparte consulent/medewerker die actief meedenkt over de mogelijkheden die er zijn voor een persoon.

De balie WIZ is telefonisch moeilijk bereikbaar voor het stellen van vragen.

Ook de contactpersonen (consulenten) wisselen nog vaak, men krijgt vaak niet de namen van de nieuwe consulent door, er bestaat veel onduidelijkheid over. Dit heeft als nadeel dat men niet de persoonlijke situatie van iemand kent en daarom niet actief met voorstellen komt voor het aanvragen van bijzondere bijstand.

Men vraagt ook moeilijk extra voorzieningen aan omdat men niet geassocieerd wil worden met uitkeringsgerechtigden. De beeldvorming in de media over uitkeringsgerechtigden is niet goed. Vaak associaties met fraude. Daarom schaamt men zich ook en zal men niet snel naar de sociale dienst gaan voor informatie. Men komt er alleen wanneer dat echt moet.

Alloctonencommunicatie

Men weet de weg te vinden voor het aanvragen van een ABW uitkering. Daar heb je geen goede informatievoorziening voor nodig.

Voor de Bijzonder Bijstand is dat anders. Men weet vaak niet van het bestaan af. Achter deze regeling moet men zelf actief aan. Dat is moeilijk als men de regeling niet kent. Je bent dus erg afhankelijk van een consulent.

Er is geen behoefte aan een dik boekwerk met alle voorzieningen bijzondere bijstand, liever kort aangegeven met daarbij wanneer je ervoor in aanmerking komt.

Voor allochtonen geldt dat de drempel om BB aan te vragen vrij hoog is. Dat komt door een cultuurverschil. Men voelt zich schuldig en kent schaamte om de hand op te houden. Zeker geldt dat om iets extra's te vragen zoals BB.

Behoeftte aan een persoon bij wie men informatie kan vragen over de bijzondere bijstand. Waar men zo naar toe kan, iemand die tijd heeft om te luisteren. Niet via de consulenten. Het liefst hebben ze iemand die de taal begrijpt. Geschreven taal is moeilijk te begrijpen, men kan vaak niet of moeilijk lezen. En als men dat al kan dan begrijpt men de vaktaal over allerlei regelingen niet. Dat geldt ook voor ouderen autochtonen.

Voor allochtonen geldt dat men veel regelingen niet kent. Men kan er dus ook niet actief naar vragen. Bovendien voelt men zich schuldig om dit te vragen. Dit geldt zeker voor de ouderen (1^e generatie, familie van gastarbeiders). Zij laten het vaak iemand anders doen. De drempel moet verlaagd worden. Liever geen afspraak maken maar langskomen bij een informatiepunt (consulent).

Bij het informatieformulier zou meer informatie meegestuurd kunnen worden. Men weet dat deze belangrijke informatie is dus dan kan men –wanneer nodig- anderen inschakelen om te laten lezen.

Voor allochtonen werken folders en posters niet. Je kunt ze hier niet mee bereiken. Dan zou dat al in de eigen taal moeten. Maar persoonlijk contact is zeer belangrijk.

Internet is een goede en goedkope manier om mensen te bereiken. Het is compleet, up to date en men kan het raadplegen bij de bibliotheek of bij anderen. Kanttekening is wel dat lang niet alle uitkeringsgerechtigden over een computer beschikken.

Klantenkrant

Een klantenkrant is een goed middel om klanten doelgericht informatie te verschaffen. Je kunt het meesturen met het informatieformulier. Het nadeel is dat je een groep mist. Namelijk de mensen die geen uitkering hebben maar toch een minimuminkomen.

Een extra pagina in de Stadskrant ziet men niet zitten omdat men dan zelf in de gaten moet houden wanneer deze pagina verschijnt. De kans dat je dan informatie mist is groot. Bovendien wordt de Stadskrant in de Delft op Zondag gevouwen. Het valt niet goed op en wordt niet goed gelezen.

Men was positief op het voorstel om de klantenkrant uit te geven. Voor de groep niet uitkeringsgerechtigden minima zouden extra exemplaren gedrukt moeten worden en beschikbaar worden gesteld via de publieksbalies van de gemeente. Je kunt iedere keer aankondigen in de Stadskrant als de klantenkrant weer is uitgekomen.

Suggesties

- De zelforganisaties zouden meer gebruik moeten maken van het internet, dus zet daar informatie op zodat dit gebeurt.
- Je kunt ook een CD ROM van het handboek geven aan hulppunten (ook zelforganisaties) zodat zij de informatie door kunnen geven.
- Een eenvoudig ABC boekje (net als Breda) over bijzondere bijstand met doorverwijzingen en veel beelden. Niet een dik boek met alle voorzieningen compleet uitgewerkt. Dit wordt toch niet gelezen. Het boekje moet aanleiding zijn om zelf aanvragen in te dienen of te bespreken met de consulent.

- Stroomschema's zijn goed te lezen, gebruik deze voor het uitleggen van regelingen om te bepalen of je in aanmerking komt.
- Gebruik geen voice response systeem, dit werkt onpersoonlijk en klantenvriendelijk. Wel een antwoordapparaat als bij de balie WIZ de telefoon niet opgenomen wordt. Dan kan men teruggebeld worden.
- Informatiebladen werken niet. Men is er niet bekend mee. Ze zijn niet gebruiksvriendelijk en zijn moeilijk geschreven.
- Bestanden koppelen om gerichte informatie toe te sturen.
- Goede momenten om informatie mee te sturen met het informatieformulier zijn: begin schooljaar, sportseizoen, belasting.
- Internet raadplegen (via informatiezuil) bij de sociale dienst is geen goed idee, men komt daar niet graag om zo maar te shoppen. Wel bij publiekszaken.

Bijlage 6 Verslag communicatie Duit

Informatie die in de praktijk door Duit verstrekt wordt aan specifieke doelgroepen:

Regeling	Onderdeel	Specifieke doelgroep
Bijzondere bijstand	Maatzorg Maaltijdvoorziening Ziektekosten Taxikosten Kinderopvang Witgoedregeling	Ouderen/bejaarden Ouderen Allochtonen, laaggeschoolden Allen, ouderen, gehandicapten, zieken Eenoudergezinnen Ouderen, allochtonen
Wvg		Ouderen
Sportfonds		Gezinnen met (veel kinderen)
Delftpas		
Abw	Vakantieregeling Inrichtingskosten vrijlatingkosten	Allochtonen Allochtonen Eenoudergezinnen 57 ½ en ouder mensen met zorgtaken of arbeidshandicap

- Weinig vraag naar informatie over ' Kwijtschelding gemeentelijke belasting'.
- Weinig vraag naar informatie omdat men goed is geïnformeerd: AV- Delft, Delftpas, Huursubsidie, Vangnetregeling.

Gebruik van communicatiemiddelen door Duit

- Informatieoverdracht gaat met name via:
- persoonlijke gesprekken
- groepsvoorlichting (Moskee, Somaliërs, DWO, St. Vluchtelingenwerk, SOB)
- spreekuur in Moskee
- via intermediairs zoals Stichting Vluchtelingenwerk, DWO, consultants Sociaal Isolement, Maatzorg, allochtonencontactpersonen, grote bedrijven in Delft
- folders: Sportfonds, Delftpas, Wvg, Computers en bijstand, Huursubsidie, Vangnetregeling, Sociale Raadsliden, Stadstax, Boete maatregelen, AV Delft
- laptop informatiebladen
- presentatiesheets.

Voldoen huidige communicatiemiddelen?

Ja. Probleem is als men niets van de regeling afweet, dat men er ook niet naar op zoek gaat. Dit geldt met name voor ouderen. Allochtonen en laaggeschoolden komen ook niet veel in contact met openbare ruimtes waar dergelijke folders liggen.

Geconstateerde behoefte aan communicatiemiddelen

- gebruik van huis-aan-huisbladen
- boekje bijzondere bijstandsregelingen
- folders huis-aan-huis verspreiden op plaatsen waarvan bekend is dat er mensen wonen met weinig geld.

- voor allochtonen veel met beelden in plaats van tekst werken
- videoband voor allochtone groeperingen met uitleg over voorzieningen die is uit te lenen
- verplaatsbare informatiezuil met uitleg over voorzieningen in meerdere talen
- voorlichting via scholen, kinderen geven thuis door aan ouders
- klantenkrant en bijstandsgids toesturen aan mensen die kwijtschelding gemeentelijke belasting hebben aangevraagd (bestand binnen gemeente beschikbaar).

Bijlage 7 Verslag communicatie CWI

De belangrijkste taak van het CWI is de bemiddeling naar arbeid. Sinds 1 januari is daar de intake voor een WW, ABW en IOAW- uitkering bijgekomen. Men gaat uit van werk boven inkomen. Bij een nieuwe klant bekijkt men op grond van het persoonlijke verhaal wat de kansen zijn op werk. M.a.w. men deelt iemand in een fase (1 t/m 4). Fase 1 klanten krijgen een inschrijfbewijs mee en leveren dit bij de gemeente in. Bij het CWI komt deze klant 1 a 2 maal per maand langs. Hij/zij krijgt dan tips om werk te vinden als dat nog niet gelukt is. Wanneer blijkt dat men niet echt zijn best doet gaat er een bericht naar WIZ. Fase 3 en 4 klanten krijgen een kwint, een kwalificerende intake, dan wordt bekeken welke hulpmiddelen nodig zijn om iemand aan het werk te krijgen. Bijvoorbeeld het volgen van een cursus. Dit advies wordt doorgegeven aan de gemeente, of als het om mensen gaat met een WW/WAO uitkering aan het GAK/GUO. Ook herintreders, die geen recht hebben op een uitkering krijgen een advies voor een cursus. Ook dit advies gaat naar de gemeente.

De intake van klanten duurt ongeveer 10-15 minuten. Dan wordt bepaald om wat voor een uitkering het gaat een ABW of een WW uitkering. Men krijgt de formulieren hiervoor mee naar huis. Een paar dagen later komt men terug met de ingevulde papieren. Iemand van het CWI neemt de aanvraag in en checkt de gegevens. Binnen 8 dagen wordt de aanvraag opgestuurd naar de gemeente.

In de korte tijd dat men contact heeft met de klant wordt er geen extra informatie gegeven over armoederegelingen zoals de bijzondere bijstand, computers en bijstand, AV Delft etc. Men heeft ook geen folders van de gemeente liggen. In principe is het CWI geen uithangbord van folders. Argument hiervoor is dat werk boven inkomen gaat en dus de nadruk ligt op informatie over werk en niet over inkomen. De vestigingsmanagers kunnen dit overigens zelf bepalen.

Wel is er een landelijke folder in de maak over de ABW, een landelijke uitgave van Zorg en Sociale Zekerheid genoemd "Zo zit het met bijstand" (030-2306755).

Het CWI is nog in een opbouwend stadium. De voorlichtende functie is nog niet uitgebreid. Wel wil men steeds meer kunnen doorverwijzen. De tip wordt gegeven om voorlichting aan medewerkers van het CWI te geven zodat zij goed door kunnen verwijzen naar de juiste instantie voor informatie. Ook de sociale kaart wil men graag hebben om direct een beeld te hebben van wat waar te halen is.

Klanten van het CWI zijn met name geïnteresseerd in hulp bij financiële moeilijkheden . Dus over huursubsidie, budgetwink.

Voor vragen over de bijzondere bijstand wordt men doorverwezen naar de gemeente. Daar heeft men geen tijd voor.

Over het opeten van een eigen huis geeft het CWI wel direct informatie.

Over fraude informeert men de klant door erop te wijzen dat men tekent onder de formulieren zonder fraude te plegen. Ook in de nieuwe folder "Zo zit het met bijstand" wordt aandacht besteed aan fraude.

Het aanvraagformulier is erg lang. Het invullen hoeft niet lang te duren maar er wordt wel een drempel opgeworpen. De gemeente heeft daar zelf aan meegewerkt door input te leveren wat er in het formulier aan de orde moest komen.

TIPS communicatiemiddelen.

Een klantenkrant wordt als een goed communicatiemiddel geschouwd. Tips: hou het kort en eenvoudige taal, geef het CWI ook een plek erin

Over een poster en advertentie campagne over de bijzondere bijstand wordt opgemerkt dat de gemeente het wel waar moet kunnen maken. Met andere woorden er moet wel voldoende geld zijn om de bijzondere bijstand te kunnen verstrekken.

Maak koppelingen van bestanden bijvoorbeeld de WAO-ers en AOW-ers van bepaalde wijken die bekend staan als minder draagkrachtig. Stuur hen een gerichte mailing waarin je informatie aanbiedt, dus nog niet gelijk geeft, maar de mogelijkheid biedt tot bijvoorbeeld een huisbezoek. Zorg voor een goede registratie van degenen die informatie willen ontvangen.

Gebruik ook teletekst, regionale zenders voor speciale acties en vertaal tekstbestanden.

Bijlage 8 Verslag communicatie consultant Klantbeheer

Momenten van contact met klanten zijn tijdens het heronderzoek. Dit is voor mensen uit fase 4 en 5 1 x per 18 maanden .

Voor mensen uit fase 2 is dat 1 x per 12 maanden. Met mensen uit fase 1 zijn regelmatig klantcontacten: na 6 maanden en daarna iedere 3 maanden. Deze gesprekken met mensen uit fase 1 en 2 zijn meer gericht op het vinden van werk.

Tijdens de heronderzoeken (gespreksduur 1 uur) komt de vraag voor het aanvragen van bijzondere bijstand wel aan de orde. Dit hangt van de consultant af hoe intensief hierop door wordt gevraagd. Daarbuiten wordt soms informatie gegeven over andere armoederegelingen. Dit gebeurt na aanleiding van de vragen die klanten hebben.

Daarnaast geven consultants mondelinge informatie na aanleiding van telefoontjes. Deze worden meestal telefonisch afgedaan. Schriftelijke informatie wordt niet meegezonden met uitzondering van het aanvraagformulier bijzondere bijstand. Er is niet bekend of het bellen naar de consultant moeilijk is voor de klant. M.a.w. of er een drempel is.

De klantcontacten met mensen uit fase 2 zijn ook wel op werk gericht. De indruk bestaat dat deze mensen hun informatie ook voornamelijk halen bij anderen.

De klantcontacten met mensen uit fase 1 zijn regelmatig maar zijn gericht op het vinden van werk. Er wordt niet actief informatie gegeven over financiële regelingen van WIZ. Wel bijvoorbeeld het verhalen van sollicitatiekosten.

Naast de heronderzoeksgesprekken vinden met alleenstaande ouders met kinderen onder de 5 jaar klantcontactgesprekken plaats. Dit gebeurt na een heronderzoek. In deze gesprekken komt de bijzondere bijstand in principe niet aan de orde. Er wordt ook niet actief extra informatie gegeven over financiële regelingen van WIZ. Wanneer mensen zelf aangeven dat ze bijvoorbeeld weinig geld hebben voor kinderopvang dan komt de bijzondere bijstand wel aan de orde. Het hangt dus van de klant af of hierop ingegaan wordt of niet.

De consultants Klantbeheer verwijzen niet naar de helpdesk voor informatie over de bijzondere bijstand.

De folder Alles over de bijstand, werk en inkomen wordt niet gegeven aan klanten, ook de informatiebladen worden niet gegeven. Men verstrekt informatie hoofdzakelijk mondeling. Soms worden de folders over de specifieke regelingen zoals sportfonds, AV Delft, Delftpas meegegeven.

Met het informatieformulier wordt informatie meegezonden in een brief als er iets in de regeling veranderd is.

De uitnodigingsbrief voor het heronderzoek zou beter benut kunnen worden voor het meesturen van informatie.

Een nieuw boekje bijzondere bijstand wordt als nuttig ervaren.

Een video band met een vluchtige en korte boodschap wordt ook als nuttige aanvulling ervaren voor in de hal in het gebouw aan de Hooikade.

Fraude

In het rechtmatigheidsgesprek (heronderzoek) komt fraude aan de orde. Daarop wordt dan gecontroleerd. Wanneer zaken niet kloppen wordt er wel preventief mondelinge informatie over fraude en de gevolgen daarvan gegeven. Ook de huisbezoeken zijn een nieuw middel om dit op te lossen.

Ook op het heronderzoekformulier staan de gevolgen van fraude aangegeven.

Met name bij bureau Nieuwe Klanten wordt op de gevolgen van fraude gewezen.

Het klopt dat consultants nog al eens wisselen voor de klanten. Dat komt de continuïteit van de informatie niet ten goede. Dit komt ook door het hoge ziekteverzuim. Als er een wisseling van consultants is, wordt dit niet meer schriftelijk gemeld bij de klanten. Dat is te veel werk.

Tips

- mond tot mond reclame bij allochtone groepen werkt goed
- gebruikt Stichting Vluchtelingenwerk als intermediair
- het onderdeel over de bijzondere bijstand uit handboek is eventueel te gebruiken door intermediairs.

Bijlage 9

Verslag communicatie consultant Klantbeheer en balie WIZ

Er is informatiebehoefte bij klanten over het indienen van een bezwaarprocedure over de bijzondere bijstand. Ook hebben klanten men veel vragen over welke kosten wel of niet onder de bijzondere bijstand vallen.

Vaak wordt een uitdraai van het handboek meegegeven aan klanten. Dit werkt goed.

Bij klantbeheer is de mondelinge informatieoverdracht de belangrijkste. Het aanvraagformulier wordt toegestuurd, daarna volgt de toewijzing.

Men schat dat ongeveer 80% van de klanten de informatie niet leest. Mensen die al lang een uitkering ontvangen kennen de weg. Dit gaat om meer dan de helft van de klanten.

Men merkt dat er veel analfabeten zijn of mensen die slecht Nederlands kunnen lezen. De consultants helpen niet bij het invullen van de formulieren.

Tip: let bij informatie over bijzondere bijstand op dat iedere aanvraag individueel is. Wanneer informatie algemeen is kan dit verkeerd worden geïnterpreteerd.

Koppel bestanden voor het bereiken van overige minima.

Let op voor het effect van een intensieve communicatie over bijzondere bijstand. De aanvragen schieten dan omhoog.

Bijlage 10

Verslag communicatie van de helpdesk met klanten WIZ

Voor de volgende voorzieningen kan men direct terecht bij de helpdesk:

- aanvraag bijzondere bijstand
- gemeentelijke regelingen zoals witgoed, sportfonds, computers, opleiding
- aanvragen voor algemeen levensonderhoud door :
 - IOAZ-ers
 - gevestigde zelfstandigen
 - startende zelfstandigen
 - 65+ers
 - bewoners van inrichtingen
 - dak- en thuislozen

Voor de overigen aanvragen ABW moet men sinds januari 2002 bij het CWI terecht. Het CWI doet de uitkeringsintake , het aanvraagformulier wordt hierbij doorgenomen en de gegevensset compleet gemaakt. De wettelijke afhandeltermijn begint dan te lopen. Hierna maakt de CWI consulent een overdrachtsrapportage. Deze stukken komen na acht werkdagen bij het vakteam Nieuwe Klanten. Van Nieuwe Klanten ontvangt de klant een ontvangstbevestiging inclusief melding van de contactpersoon van Nieuwe Klanten.

De eerste informatie over de ABW bij het gros van de klanten (uitzonderingen zie boven) gebeurt bij het CWI. Volgens de helpdeskmedewerker is deze informatie zeer summier. Men neemt alleen de aanvraag in + de bewijsstukken. De voorlichtingstaak blijft bij Bureau Nieuwe klanten liggen wanneer de gegevens zijn overgedragen. Daar volgt een gesprek waarin informatie wordt gegeven.

Ook informatie over de bijzondere bijstand gebeurt niet bij het CWI.

Informatievoorziening Helpdesk

De helpdesk maakt gebruik van de volgende informatievoorziening:

Voor de consulenten zelf:

- het handboek (in computersysteem)
- boekje sociaal info
- Algemene bijstandswet, teksten en toelichting, Eiseling (boek)

Voor de klanten is beschikbaar:

- boekje ' Alles over de bijstand'
- vervolgbladen
- alle folders WIZ

Deze voorzieningen voldoen aan de wensen. Met name mondelinge informatie is van belang bij de helpdesk. Voor allochtonen zijn er consulenten beschikbaar die Frans, Spaans, Arabisch en Marokkaans kunnen spreken. Daarnaast wordt sporadisch gebruik gemaakt van de tolkentelefoon. Ook nemen allochtonen vaak iemand mee die de Nederlandse taal voldoende beheerst. De consulenten streven ernaar om zoveel mogelijk Nederlands te spreken.

Klanten worden op de helpdesk gewezen via de algemene publieksbalie en via Duit. Of men komt direct bij de Helpdesk terecht. Men hoeft niet op afspraak te komen maar kan direct inlopen. De intake verloopt op afspraak.

De consulenten wijzen nieuwe klanten bij de intake op de consequenties van fraude. Ook verstrekt de helpdesk informatie over de bijzondere bijstand. Met name de eigen bijdrage voor medische voorzieningen, schoolkosten en persoonlijke kosten (bijvoorbeeld witgoedregeling). Men vraagt hiernaar na aanleiding van de rekeningen die klanten moeten betalen. De consulenten van klantbeheer vragen naar bijzondere kosten die men maakt waarvoor mogelijk bijzondere bijstand aangevraagd kan worden. Naast de informatie over bijzondere bijstand geeft de helpdesk ook informatie over categoriale bijstand (studie, witgoed, computer).

Volgens de helpdesk zou een eenvoudig informatie boekje over de bijzondere bijstand handig zijn en aanvullend op de mondelinge informatie. Daarbij moet opgelet worden dat niet de suggestie wordt gewekt dat voor alle voorzieningen een aanvraag ook succesvol is. Het gaat om persoonlijke situaties.

Het gebruik van de videobanden in de hal van WIZ wordt niet als nuttig ervaren. Evenals een informatiezuil met informatie (te gebruiken van internet).

Bijlage 11 Verslag communicatie Instituut Sociale Raadslieden

Bijzondere bijstand

Ervaring bij het Instituut Sociale Raadslieden is dat bijzondere bijstand niet aangevraagd wordt om meer redenen. Het is niet alleen omdat men niet bekend is met de bijzondere bijstandsregeling. Het kan ook zijn dat men een afwijzing heeft gekregen en daardoor niet meer de moeite neemt een andere aanvraag in te dienen. Men ziet het niet meer zitten.

Men kent wel de term bijzondere bijstand maar doet daar vaak niets mee. Men heeft er niet bij stilgestaan dat men er voor in aanmerking kan komen. Of de consulent heeft er niet op gewezen. Sociale raadslieden stimuleren het gebruik hiervan. Dit doet men door het doorsturen naar eigen consulent van WIZ of men helpt bij het invullen van de formulieren. Men stimuleert mensen om toch de voorziening aan te vragen ondanks de grote moeite die men moet ondernemen.

Gebruik communicatiemiddelen

Men geeft heel soms het boekje Alles over de Bijstand met informatievellen mee. Vooral een-op-een gesprek. Aangegeven wordt dat het aanvraagformulier als zeer lang wordt ervaren.

Heeft helpdesk ook functie van aanvragen of alleen maar van helpen bij het invullen van de formulieren.

Algemeen

Met klanten die bij hen komen valt zeer moeizaam mee te communiceren ook mondeling. Klanten zijn veel laagopgeleide autochtonen en allochtonen

Belangrijke intermediaire organisatie is het consultatiebureau. Zij kunnen doorverwijzen naar bijzondere bijstand.

Tip

In klantenkrant veel herhalen van informatie.