



Adviesraad Sociaal Domein Westland
p/a Zalmstreek 23
3192 MC Hoogvliet

Postadres:
Postbus 150
2670 AD Naaldwijk
Bezoekadres:
Verdilaan 7
2671 VW Naaldwijk
T 14 0174
F (0174) 673 600
E info@gemeentewestland.nl
I www.gemeentewestland.nl

UW BRIEF 4 mei 2021	UW KENMERK	ZAAK-/PROJECTNR.	DOCUMENTNR. 21-0174896	BIJLAGE(N)
CONTACTPERSOON M.C. Verheul		AFDELING/TEAM Beleid	DOORKIESNUMMER (0174) 67 2056	DATUM VERZONDEN 10 JUNI 2021
ONDERWERP Reactie op ongevraagd advies over bijzondere bijstand				

Geachte leden van de ASDW,

Op 6 mei 2021 ontvingen wij uw advies over de beleidsregels bijzondere bijstand. U geeft specifiek advies gericht op jongeren van 18 tot 27 jaar met name van niet-Nederlandse afkomst (zoals vluchtelingen) en jongeren die laaggeletterd zijn.

Beleidsregels hebben een juridische basis en leggen samen met de verordeningen de rechten en plichten vast rond het aanvraagproces. Deze regelingen maken we bekend via de website overheid.nl zodat iedereen deze kan raadplegen.

We snappen dat beleidsregels ingewikkeld te lezen zijn en zeker voor de jongeren die u noemt. Daarom gebruiken we bij het communiceren over deze regelingen niet de juridische teksten uit de regeling. We spannen ons in om aan te sluiten bij het taalniveau van de inwoner. In deze brief leest u wat wij hiervoor doen.

Om de communicatie te verduidelijken hebben we ons eind 2020 aangesloten bij de landelijke campagne Direct Duidelijk. Daarbij streven we naar taalniveau B1 op onze website, in de brieven en in de communicatieberichten. Dat is voor inburgeraars en voor andere laaggeletterden met enige inspanning haalbaar en begrijpelijk. Het hanteren van B1-niveau is met deze juridisch vormgegeven regelingen niet eenvoudig. Het vraagt inspanning van onze kant, waar wij voortdurend aandacht voor hebben.

Daarnaast hebben we de afgelopen jaren hard gewerkt aan digitale toegankelijkheid van de gemeentelijke website. Onze website staat geregistreerd in het toegankelijkheidsregister en scoort hoog. Dat betekent dat hij door alle bezoekers goed gebruikt kan worden.

Op de webpagina's over regelingen bijzondere bijstand is een korte toelichting te lezen, daar noemen we de voorwaarden en verwijzen ook naar het Buurt Informatiepunt.

Uw advies om de zoekfuncties daarbij uit te breiden hebben we voorgelegd aan de webredactie.

U adviseert om de beleidsregels en de aanvraagformulieren op te stellen in de belangrijkste moedertalen, die er in Westland gesproken worden (Arabisch, Pools, Turks, Marokkaans) en Engels. Daar kiezen wij niet voor om meerdere redenen. De overheid moedigt mensen aan

Nederlands te leren. Ook blijken vertaalde overheidsboodschappen maar een beperkt bereik te hebben. Vandaar dat ook wij kiezen voor effectievere manieren om deze doelgroepen te bereiken. Daar waar mogelijk maken we gebruik van visuals en pictonaries.

Het vertalen van de ingewikkelde juridische beleidsregels heeft minder toegevoegde waarde dan helder en daardoor begrijpelijk communiceren via onder andere de website, brieven en e-mails. Tijdens het aanvragen is er bovendien voldoende tijd om ondersteuning te vragen bij het doorlopen van de stappen en invullen van de formulieren.

Professionals van diverse organisaties waarmee deze jongeren al bekend zijn, zoals Vluchtelingenwerk, Vitis Welzijn, Sociaal Kernteam Westland en de gemeente, helpen daarbij. Samen met begrijpelijke taal is dit het meest effectief gebleken in de communicatie met deze doelgroepen.

In bijzondere situaties maken we wel een uitzondering, zoals rondom corona. Bij zulke urgente spoedeisende informatie waarvan de doelgroep heel snel op de hoogte moet zijn, zorgen we samen met onze maatschappelijke organisaties voor berichten in gangbare talen.

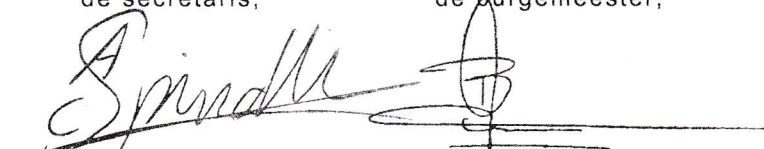
Verder wordt er hard gewerkt aan het ontwikkelen van een website speciaal voor jongeren. Deze nieuwe website is opvolger van JAS App, dat is de lokale app waarmee we al jaren met jongeren communiceren. De website sluit aan bij de informatie op de landelijke App Kwikstart. Kwikstart is een App speciaal voor jongeren en een website (www.kwikstart.nl) waarop landelijke en lokale informatie voor jongeren beschikbaar wordt gesteld. Jongeren kunnen daarmee op een gemakkelijke en overzichtelijke manier informatie vinden over allerlei regelzaken.

U geeft tenslotte aan het fijn te vinden als er meer met de menselijke maat gemeten wordt en niet altijd strak vastgehouden wordt aan de regels. In het ontwikkelen van onze organisatie gaan we de menselijke maat nog meer dan voorheen centraal stellen. Dat is onderdeel van de transformatie die we in gang hebben gezet. We nodigen u uit om hieraan een bijdrage te leveren door bij ons bekend te maken als u situaties tegenkomt waarbij er niet voldoende oog is voor de menselijke maat.

Tenslotte informeren we u dat het ook mogelijk is om zonder een aanvraag, advies en informatie te krijgen. Op het terrein van schuldhulpverlening hebben inwoners daar heel goede ervaringen mee. Voor advies en informatie kunnen inwoners het telefoonnummer 14 0174 bellen.

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Westland,
de secretaris, de burgemeester,



A.C. Spindler B.R. Arends