
SOCIAAL BESTEK

18 augustus 1989 nummer 15

Elke druppel
is er één 3



Bijstandsuitgaven: een loodzware post 1

Verbeterde informatiestroom bij
Sociale dienst 6

Opzet nieuw voorlichtingsmateriaal verloopt voorspoedig

Van drie m² folderrek naar een 100-vragenboekje

► Verschillende vormen

Momenteel wordt hard gewerkt aan een nieuwe opzet voor schriftelijk voorlichtingsmateriaal voor GSD-cliënten. Een plan daartoe werd begin dit jaar gepresenteerd door de GSD van Rotterdam tijdens een overleg van GSD-voorlichters dat het ministerie van SoZaWe regelmatig organiseert. Het plan bestaat uit het uitbrengen van een boekje met daarin de (circa) honderd meest gestelde vragen. Iedere vraag krijgt in het boekje een kort antwoord in hoofdlijnen. Voor de meer uitgebreide en actuele informatie wordt per vraag zonnodig verwezen naar een zogenaamd 'vervolgblad'. Het boekje kan in het hele land worden gebruikt; de vervolgbladen hebben een lokaal karakter. Een werkgroep, bestaande uit GSD-voorlichters uit het hele land en de afdeling Informatie-overdracht van genoemd ministerie, houdt zich bezig met de samenstelling van het boekje. In augustus en september zal het uitgebreid worden getest.

Corine Hoppenbrouwers

STELT u zich eens voor: u heeft een eenvoudige vraag over uw salaris, die u aan uw werkgever voorlegt. Uw werkgever wijst u op een folderrek van 3 m². En daar staat u dan: uitnodigende titels op de voorpagina van de folders, een wirwar aan regelingen, stelsels, berekeningswijzen met talloze voorbeelden. Maar wat u wilde weten, staat er net niet bij. Dit overkomt een GSD-cliënt regelmatig. En daar staat hij dan. Hij heeft een uitkering nodig en weet niet of dat nu ABW of RWW moet zijn, laat staan dat hij de folders met die titels uit het rek zal halen. Hij wil met vakantie, maar weet niet hoe lang hij mag. Met een beetje geluk vindt hij het antwoord op pagina 4 van diezelfde folder ABW of RWW. En zo zijn er talloze voorbeelden. Alle reden om het schriftelijke voorlichtingsmateriaal voor cliënten eens grondig onder de loep te nemen. En dat is gebeurd!

► Kritisch

Allereerst is kritisch gekeken naar het bestaande materiaal. Bijna iedere gemeente maakt gebruik van de folders van

Corine Hoppenbrouwers is hoofd van de stafafdeling In- en Externe Betrekkingen van de GSD Rotterdam.

het ministerie en vervaardigt daarbij eigen folders, vouwbladen en brochures. Soms met succes, soms minder succesvol. Soms in een taal, soms in acht. Soms dik en uitgebreid, de volledigheid nastrevend, soms een enkel blad, kort en puntsgewijs. Een aspect kenmerkt het voorlichtingsmateriaal van alle gemeenten: er wordt veel aangeboden, te veel. Dit gebeurt vanuit een zeer lovenswaardig streven en met de beste bedoelingen de cliënt over alles te informeren. Het is zoveel dat het zijn doel voorbij schiet; de cliënt raakt bedolven onder de veelheid van folders. Hij ziet door de bomen het bos niet meer.

► Filosofie

Opvallend is dat veel foldermateriaal lijkt te zijn geschreven vanuit het gezichtspunt van de *organisatie*: wetten, regelingen, aannames, afkortingen en jargon komen in bijna iedere folder terug. Soms lijkt de achterliggende vraag te zijn: 'Weet u eigenlijk wel wat er allemaal voor komt kijken, beste cliënt?'

De filosofie achter de nieuwe opzet is anders. De cliënt staat in het boekje centraal. Waar komt hij mee bij ons? Wat houdt hem bezig? Waarin is hij geïnteresseerd? Hij heeft een vraag en wil een antwoord. Kort, helder en liefst met zo weinig mogelijk moeite. Geen achtergrondbeschouwingen, geen aanverwante regelingen, geen wetsartikelen. Mag het nu wel, of mag het niet?

Dat uitgangspunt heeft bij het samenstellen van de vragen en de antwoorden steeds voorop gestaan.

► Enthousiast

In maart jl. werd door de werkgroep een brief gestuurd aan alle GSD's en afdelingen Sociale Zaken in het land. Daarin werd gevraagd wat men van het idee vond, of men de aanschaf van een dergelijk boekje voor de cliënten zou overwegen en of men de meest gestelde vragen wilde insturen. Een overweldigend aantal reacties was het gevolg, waarvan verreweg de meeste zeer enthousiast waren. Van het grote aantal ingestuurde vragen werd een grondige inventarisatie gemaakt en de honderd meest gestelde vonden hun weg naar het boekje. De vragen zijn inmiddels allemaal beantwoord en door twee studenten Nederlands aaneengesmeed tot een lopend geheel. Het conceptboekje is gereed en gaat een uitgebreide *testperiode* in, die circa twee maanden zal beslaan.

► Test

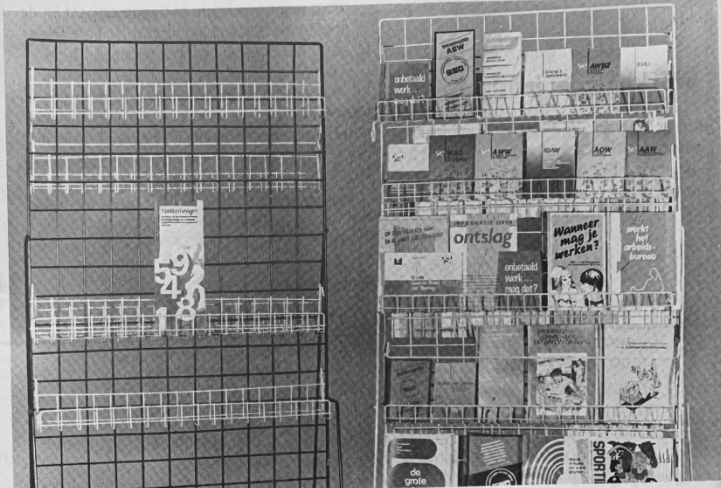
De test valt globaal uiteen in vier onderdelen:

- een gebruikerstest;
- een test onder maatschappelijk werkers en hulpverleners die met het materiaal moeten gaan werken;
- een juridische toetsing (door GSD Rotterdam);
- een beleidsmatige toetsing (door het ministerie).

In een aantal grote en kleine steden in het land zal het materiaal onder cliënten worden getest. Zij immers moeten het een verbetering vinden ten opzichte van het huidige materiaal, zij moeten hun vraag vinden en met het antwoord uit de voeten kunnen. De vragen die zijn opgenomen, moeten in de beleving van de cliënten ook hun vragen zijn. Dit is, kortom, het belangrijkste onderdeel van de test. De maatschappelijk werkers en hulpverleners die dagelijks vele vragen van cliënten beantwoorden, waren in de eerdere fase van de samenstelling van het boekje al een gouden bron van informatie. In de testfase is het belangrijk om van hen te horen hoe zij de samenstelling vinden en hoe zij de bruikbaarheid inschatten. Zij weten als geen ander waar de cliënt mee zit!

► Voordeel: totaalpakket

Uiteraard moeten de vragen in het boekje juridisch juist beantwoord worden en niet strijdig zijn met het beleid van het ministerie. Daarom worden deze twee rand-



Gecomprimeerde informatie

foto: Archief GSD-Rotterdam

voorwaarden uitdrukkelijk in de test betrokken.

Aan de nieuwe opzet zijn nogal wat voordelen verbonden. Naast de eerdergenoemde voordelen voor de cliënt zijn er nog een paar te noemen.

De cliënt krijgt een totaaloverzicht van alles wat de GSD te bieden heeft. Ook 'GSD-produkten' die hij nog niet kende, maar wel voor hem van belang kunnen zijn, worden in het boekje behandeld. Zou hij daarover voordien een folder hebben meegenomen?

In het boekje vindt de cliënt een kort antwoord op zijn vraag. Wie meer wil weten, kan aan de balie, telefonisch of schriftelijk een vervolgblad krijgen. Dit vervolgblad bevat de meest actuele informatie (denk bijvoorbeeld aan de normbedragen), informatie die van stad tot stad kan verschillen (bijvoorbeeld het maken van een afspraak) of een uitbreiding van het korte antwoord in het boekje. Het vervolgblad wordt op aanvraag geprint van een diskette waarop iedere gemeente een abonnement kan nemen. Daar zijn we dan met een beland bij een aantal praktische voordelen van het project.

► Eigen folderlijn

Iedere GSD of afdeling Sociale Zaken is nu in staat om met een geringe inspanning een 'eigen folderlijn' te onderhouden. De diskettes met teksten voor de vervolgbladen kunnen per gemeente worden vertaald naar de plaatselijke situatie. Het boekje kan met een kaft naar keuze worden besteld. Zo kan het eigen gezicht van de gemeente of de dienst bewaard blijven. Doordat de 'blijvende' informatie wordt gescheiden van de 'veranderlijke' informatie in respectievelijk het boekje en de vervolgbladen, is de opzet redelijk goedkoop.

Het weggooien van grote voorraden bij iedere verandering in de wet is verleden tijd. Jaarlijks verschijnt een nieuwe editie van het boekje. Op momenten dat het landelijk beleid wijzigt, wordt de diskette op een centraal punt aangepast en aan alle abonnees gestuurd. Wijzigt er iets in het lokaal beleid, dan kan de betreffende dienst zelf voor de aanpassing zorgen.

► Nadeel

Aan al dit moois zit (zoals altijd) een nadeel. Doordat het om een sterk gewijzigde aanpak gaat, is de voorbereidingstijd lang. De strakke planning die voor dit project is gemaakt (en die nog altijd stipt wordt gehaald) geeft aan dat het boekje in december a.s. gepresenteerd kan worden. Het gaat dan om de editie 1990. Op dat moment kunnen alle GSD's of afdelingen Sociale Zaken die willen meedoen het boekje (met hun eigen kaft) hun cliënten aanbieden. Daar is wel bijna een jaar voorbereiding aan vooraf gegaan. En dan maar hopen dat het resultaat er naar zal zijn...

► Wijze van bestellen¹

Zeer binnenkort zal er bij alle GSD's en afdelingen Sociale Zaken een bestelformulier in de bus vallen. Uit een eerste inventarisatie en de reacties die nog dagelijks binnenkomen, lijkt het erop dat een dusdanig aantal diensten gaat bestellen dat zo'n 60 à 70 procent van alle bijstandsccliënten in Nederland bereikt zal worden. Het boekje zal, afhankelijk van de uiteindelijke oplage, ongeveer een gulden per stuk gaan kosten.

In de informatie die het bestelformulier

begeleid, staan alle bijzonderheden vermeld.

► **Werkgelegenheidsproject**

Het regelen van alle bestellingen, de administratie, het factureren en de distributie is gewoonlijk werk voor een uitgeverij. Voor dit project wordt momenteel gezocht

naar een mogelijkheid die meer past in de geest van het werkveld van Sociale Diensten: het creëren van werkgelegenheid. Alles wijst erop dat het mogelijk is om voor alle werkzaamheden buiten het redactiewerk een werkgelegenheidsproject op te zetten. Daarin zou dan een aantal werklozen aan de slag kunnen met de verzorging van goed voorlichtingsmateriaal voor bijstandsccliënten. Zo slaan we twee

vliegen in één klap, en krijgt de combinatie sociale zaken én werkgelegenheid een heel concrete invulling!

Noot

¹ Het secretariaat van de werkgroep is gevestigd op de stafafdeling In- en Externe Betrekkingen van de GSD Rotterdam. Voor uw reacties, opmerkingen of ervaringen bent u daar van harte welkom.
Tel.: 010-4533220