



Deadline advies ASD	n.v.t.
Thema	Communicatie met burgers
College-/raadsvoorstel	
Corsa nr voorstel	
Bijlage(n)	
Beleidsmedewerker	Carmen Janssen, Jill Hartogs
Vakafdeling	Communicatie
Kopiehouder ASD	Freke van der Esch
Kenmerk ASD	ASDB22.078.04

---

## Advies

### Aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Best

De Adviesraad Sociaal Domein Best brengt hierbij **ongevraagd** advies uit over de communicatie van de gemeente naar bewoners. De afdeling Communicatie van de gemeente Best heeft gevraagd om naar een aantal nieuw opgestelde brieven te kijken en er in de vorm van een ongevraagd advies op te reageren.

#### Toestandkoming advies

Voor het opstellen van dit advies is nu geen direct contact geweest met inwoners, omdat het gaat om opmerkingen ten aanzien van nog uit te geven brieven. Opmerkingen hebben betrekking op geluiden die de adviesraad in de loop van de tijd ter ore zijn gekomen met betrekking tot het onderwerp communicatie met burgers. Deze geluiden zijn verwerkt in dit advies.

#### Aandachtspunten

De Adviesraad Sociaal Domein heeft een aantal algemene opmerkingen ten aanzien van de brieven:

1. leesbaarheid van de brieven;
2. toonzetting en uitstraling van de brieven is nu: uitgaan van wantrouwen en wij (gemeente) bepalen in plaats van we lossen het samen op. Het lijkt er soms op dat mensen niet willen, maar vaak zijn mensen niet in staat om formulieren in te vullen, stappen te ondernemen, etc. Ze hebben hiervoor actieve ondersteuning nodig.

#### Uitwerking /Toelichting/onderbouwing van aandachtspunten

##### *Vergroten leesbaarheid*

- o Laten checken op B1 niveau.
- o Voorleggen aan doelgroep = inwoners die er gebruik van moeten gaan maken.
- o Denk ook aan hoe laaggeletterden te benaderen, mensen die slecht lezend zijn, mensen die niet digitaal vaardig zijn: bijvoorbeeld in Bestwijzer **fysiek trefpunt inrichten** waar mensen geholpen kunnen worden met het begrijpen van de brief.

- 
- De beleidsmedewerker stuurt de adviesaanvraag naar de ASD: [info@asdb.nl](mailto:info@asdb.nl)
  - De ASD stuurt het advies digitaal naar de gemeente: [info@gembest.nl](mailto:info@gembest.nl)
  - De ASD ontvangt een bevestiging van het ingediende advies van [info@gembest.nl](mailto:info@gembest.nl)
  - De beleidsmedewerker voegt het advies van de ASD toe aan het college- of raadsvoorstel.
  - Nadat het college een besluit heeft genomen, informeert de beleidsmedewerker de ASD hierover met het daarvoor opgestelde format. De beleidsmedewerker legt uit op welke wijze het advies van de ASD in het collegevoorstel is meegenomen. Let op als niet binnen 6 weken een besluit wordt genomen, geeft de beleidsmedewerker dit door aan de ASD. De beleidsmedewerker houdt de ASD op de hoogte van de voortgang.
  - Als het een raadsvoorstel betreft, kan de ASD gebruik maken van het insprekrecht.

### *Toonzetting en uitstraling:*

- 'We kijken achteraf': wie zijn 'we'?
- 'Als er onjuiste informatie is': hier zit iets in van 'mensen doen bewust dingen verkeerd'.
- Argumenten wanneer iemand niet (meer) in aanmerking komt voor de subsidie: de meer 'beschuldigende' punten achteraan.
- Brieven stralen niet uit dat er een gezamenlijke verantwoordelijkheid is.
- Opbouw van de brieven is soms dat mensen zich heel klein gaan voelen: grootste deel wil geen uitkering. Nu stralen de brieven vaak uit dat mensen dit juist wel willen.
- Beslaglegging (deurwaarder): eerst waarschuwing geven? Belangrijke vraag hierbij is (hoe lastig te beoordelen dan ook); Wat gaat eraan vooraf, hoe is iemand in de negatieve situatie gekomen?
- Een advocaat: wie betaalt dit?

### **Risico's**

- Door deze brieven niet persoonlijk en op maat naar de desbetreffende burger te schrijven, maar in de schrijfstijl uit te gaan van de 5-10% ongewillige burgers, voelen goedwillende burgers zich niet gehoord en aan de kant gezet.
- Mensen overzien niet wat er van ze verwacht wordt, waardoor ze het gevraagde niet uitvoeren en daardoor in de financiële of mentale problemen komen.
- Doordat mensen het niet overzien, neemt hun vertrouwen in de gemeente juist af in plaats van toe:
  - gevolg hiervan kan zijn dat mensen ook geen vertrouwen aan de gemeente meer geven waardoor ze zich steeds meer gaan afzetten of isoleren en buiten de maatschappij komen te staan;
  - de kans is aanwezig dat er steeds meer onwillige/boze burgers komen, met alle gevolgen van dien;
  - mensen die laaggeletterd, minder geletterd of digitaal niet (voldoende) vaardig zijn gaan de boot missen.
- Wanneer door bepaalde regelingen individuele burgers in de problemen komen kan dit effect hebben op complete gezinssystemen

### **Opmerking**

In brieven worden vaak zaken aangegeven als 'u bent niet verschenen/u hebt een formulier niet ingevuld' en daarom nemen wij vanuit de gemeente nu de volgende stappen'. De Adviesraad Sociaal Domein vraagt zich af: als mensen niet reageren, wordt er dan vanuit de gemeente eerst op een andere manier contact gezocht met deze mensen? Misschien zijn ze namelijk niet in staat om te reageren, durven ze geen brieven meer te openen. Ten tweede; als er al te snel met sancties wordt gedreigd, is er een risico van toename van probleemgevallen in plaats van een afname.

Graag ontvangen wij een reactie op dit advies met daarbij informatie over het door u genomen besluit.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Best,

d.d. 5 juli 2022

Meindert Leutscher  
Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein