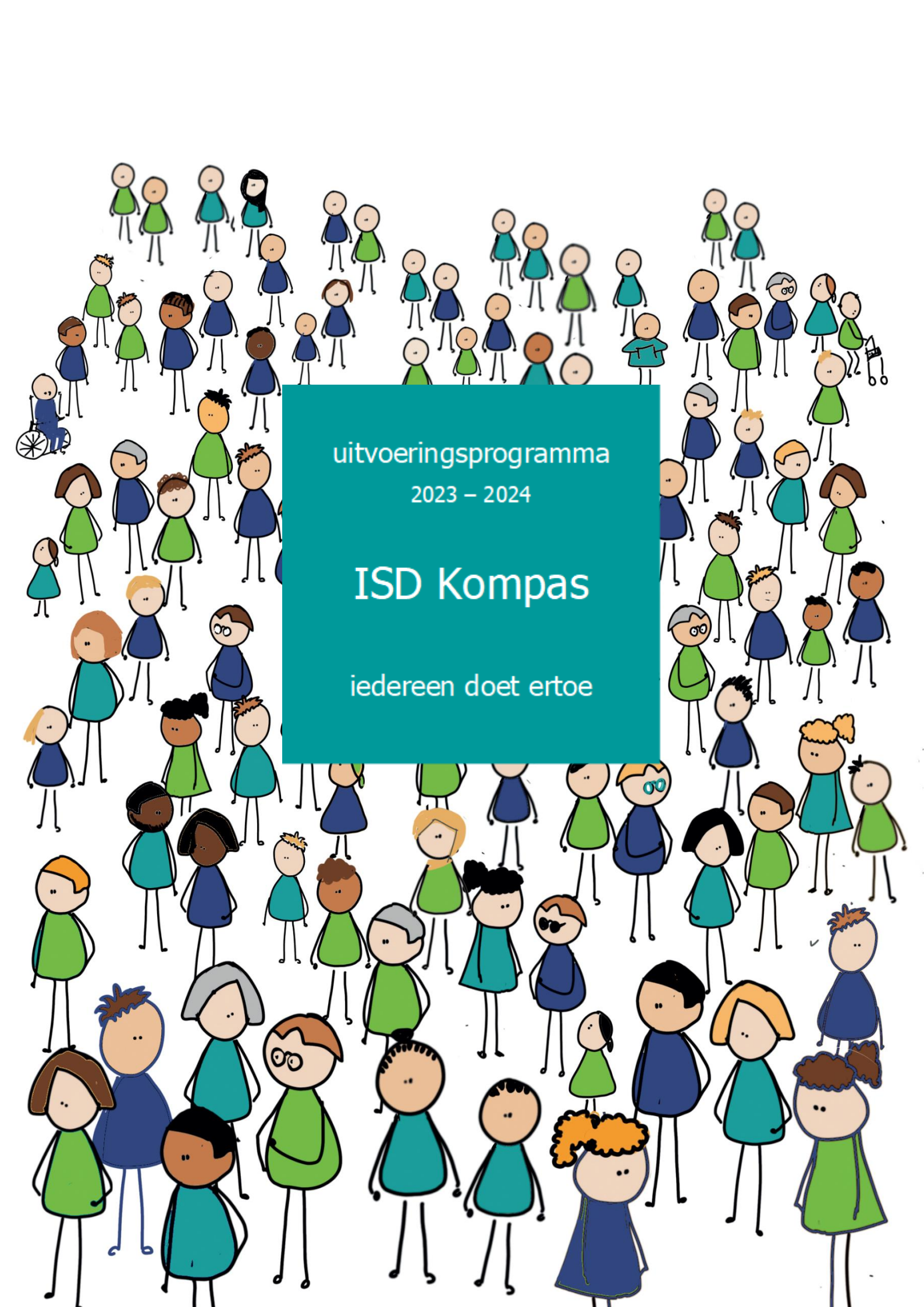




uitvoeringsprogramma

2023 – 2024

ISD Kompas

iedereen doet ertoe

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
Voorwoord	5
Wie zijn wij?.....	7
1. Bereik van de minimaregelingen vergroten	11
De kadernota armoedebelid van de Kompasgemeenten	11
Wij gebruiken de actuele cijfers (2023) van de armoedemonitor	11
Wij informeren inwoners over de regelingen en extra hulp	11
2. Wij spelen snel en efficiënt in op extra regelingen	13
De overheid doet een steeds groter beroep op ons.....	13
Onvoorziene en extra taken	13
3. Wij hebben een aanbod voor elke doelgroep	15
Arbeidsfitheid 80/100	15
Arbeidsfitheid 50/80	15
Arbeidsfitheid 30/50	15
Arbeidsfitheid 0/30	16
Beschut werk	16
Inburgeraars.....	16
Klanten met lage basisvaardigheden.....	16
Klanten met psychische problemen.....	16
4. Wij zetten ons proces van digitalisering en automatisering voort	17
Door een eenvoudiger aanvraag vergroten wij het bereik van de minima.....	17
Wij kunnen sneller inspringen op extra taken	17
Een inwoner krijgt sneller duidelijkheid	17
Wij hebben meer tijd voor maatwerk en persoonlijke aandacht	17
Informatiebeveiliging en privacy	18
Wij gaan volledig hybride werken	18
Waar gaan we voor in 2023?	19

Voorwoord

Voor u ligt ons uitvoeringsprogramma nieuwe stijl. In dit uitvoeringsprogramma zijn onze vernieuwde missie, visie en kernwaarden verwerkt. Onze oude missie, visie en kernwaarden stammen van 10 jaar terug. De wereld om ons heen heeft echter niet bepaald stil gestaan in die jaren. Daarnaast is de kijk op ons werk en onze klanten in die jaren veranderd net als de inhoud van ons werk en de manier waarop wij werken. Tijd dus om genoemde zaken te vernieuwen.

Dit betekent niet dat wij in 2023 andere dingen gaan doen dan wij deden, in tegendeel. In 2023 blijven wij ons werk doen zoals u van ons gewend bent: persoonlijk, rechtvaardig en betrokken. Wij zetten ons in voor alle inwoners in de gemeenten Beekdaelen, Simpelveld en Voerendaal die onze ondersteuning nodig hebben en recht hebben op onze ondersteuning. We hebben oog voor maatwerk; we stellen de persoonlijke situatie en de behoefte van de klant centraal. Wij springen in op datgene dat nodig is om inwoners volledig en snel te kunnen voorzien. We hebben oog voor vernieuwingen en ook voor extra taken die het Rijk van ons verwacht. Of die het Rijk van gemeenten verwacht en die gemeenten bij ons neerleggen ter uitvoering. Wij blijven samenwerkingen op zoeken, daar waar ze nodig zijn in het belang van de inwoners, in het belang van Kompas en in het belang van onze gemeenten.

In 2023 worden onze gemeenten geconfronteerd met een hoge taakstelling voor de in hun gemeenten te vestigen statushouders. Voor Kompas betekent dit dat wij meer statushouders-gezinnen zullen voorzien van een uitkering en wij meer statushouders maatschappelijk en in inburgeringstrajecten gaan begeleiden.

Wij blijven klanten ondersteunen bij het maken van stappen, waarbij we ons steeds voor ogen houden dat elke stap die iemand kan zetten belangrijk is en telt. Ons klantenbestand heeft een steeds grotere afstand tot de arbeidsmarkt. De vaardigheden die mensen hebben en die nodig zijn, is een grote uitdaging in deze tijd. Inwoners die voldoende bagage hebben, vinden zelf een betaalde baan in deze krappe arbeidsmarkt. Zij zullen zich niet bij ons melden voor een uitkering. Diegenen die zich wél bij ons melden, lukt het niet zelf een betaalde baan te vinden. Voor ons betekent dit dat de weg die een klant aflegt naar een betaalde baan langer is. Dat wij steeds meer moeten investeren in onze klanten om hen te begeleiden naar een betaalde baan. Dat wij steeds meer investeren in het bij elkaar brengen van de vraag van de werkgever en ons aanbod aan kandidaten. En dat wij steeds meer en intensiever samenwerken in de regio.

Zoals gezegd betekent dit uitvoeringsprogramma nieuwe stijl niet dat wij andere dingen gaan doen dan u van ons gewend bent. Wij zullen in dit uitvoeringsprogramma echter niet herhalen wat wij al jaren doen maar leggen de focus op de nieuwe doelen en plannen voor 2023. Daarbij hebben wij in het laatste hoofdstuk een aantal specifieke, realistische en meetbare doelen benoemd.

2023 zal een jaar worden vol uitdagingen worden voor Kompas. Uitdagingen op veel terreinen zoals het minimaliseren van de groei van ons klantenbestand, de begeleiding van klanten naar een betaalde baan, het vergroten van ons minimabereik, het snel en correct in kunnen spelen op eventuele extra taken, de vernieuwingen die wij in de bedrijfsvoering willen doorvoeren. Uitdagingen die wij graag en gemotiveerd aan zullen gaan want wij willen verschil blijven maken op elk vlak.

Mr C.A.J.M. Baburek

Namens het dagelijks bestuur van Kompas



Wie zijn wij?

De missie en visie van ISD Kompas.



Iedereen doet ertoe!

Wij zijn een uitvoeringsorganisatie die voor drie gemeenten een aantal wetten uitvoert.

Wij zijn **mensen** die voor **mensen** werken.

Wij zijn ervan overtuigd dat niemand ervoor kiest een kwetsbare burger te zijn.

Wij kijken breed naar de mogelijkheden van de mens binnen de grens van de wet.

Elke **stap** die iemand zet is er één.

Een klant is van ons allemaal.

Wij werken met respect en vanuit betrokkenheid.

Persoonlijke aandacht en maatwerk staan voorop.

Wij willen **écht verschil** maken.

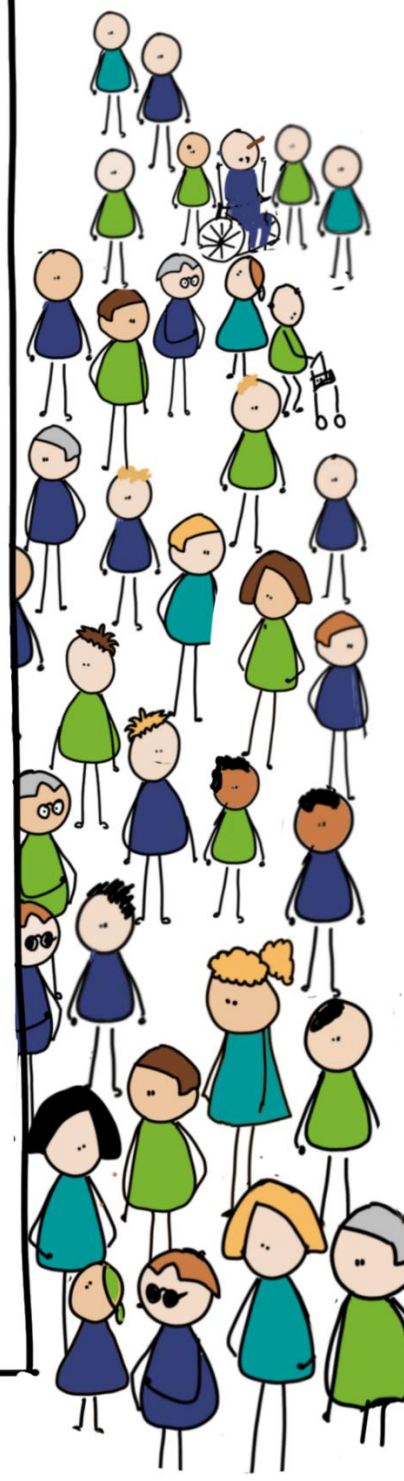
Wij doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.

Wij gaan voor **samenwerking** binnen en buiten de organisatie.

Wij maken ons zichtbaar en benaderbaar voor al onze relaties.

Wij zijn

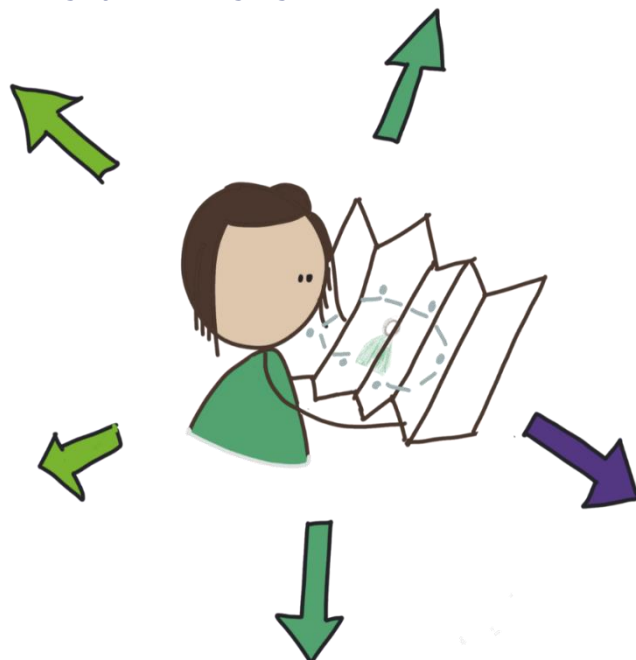
bevlogen betrokken betrouwbaar





1. Bereik van de minimaregelingen vergroten

Met het bereik van de minimaregelingen vergroten bedoelen we dat zoveel mogelijk inwoners gebruik maken van de regelingen waar zij recht op hebben. We kunnen ook zeggen dat we het niet-gebruik zoveel mogelijk willen tegengaan.



De kadernota armoedebeleid van de Kompasgemeenten

De nieuwe kadernota gemeentelijk armoedebeleid 2023 en verder is vastgesteld. Daarin staat wat de gemeenten van ons verwachten;

1. Een pakket van voorzieningen waaronder een uitkering en minimaregelingen;
2. De samenwerking met particuliere initiatieven om inwoners op aanvullende manieren te ondersteunen (vaak in natura);
3. Schuldhulpverlening voor particulieren en ondernemers;
4. Het bieden van maatwerk, met het oog op menselijke maat.

Kompas voert deze dienstverlening voor de gemeenten al meerdere jaren uit. We leggen de focus komend jaar op hoe wij deze dienstverlening bij meer inwoners onder de aandacht kunnen brengen en met welke instanties wij nog meer kunnen samenwerken.

Wij gebruiken de actuele cijfers (2023) van de armoedemonitor

De armoedemonitor is een instrument dat het aantal minimahuishoudens in onze gemeenten in beeld brengt. Deze geeft onze doelgroep, de omvang en het bereik van onze regelingen weer via een dashboard. De uitkomsten geven inzicht op gemeenteniveau.

De cijfers uit het onderzoek van 2023 gebruiken wij als nulmeting. Wij herhalen periodiek het onderzoek om ons bereik te meten en te herkennen en beoordelen hoe en waar wij het beste vervolgacties kunnen uitzetten.

Wij informeren inwoners over de regelingen en extra hulp

We zorgen ervoor dat inwoners weten welke regelingen er zijn. Of ze er gebruik van maken kunnen we niet afdwingen. Maar als wij het vinden en aanvragen van een regeling zo

gemakkelijk mogelijk maken zou dat tot een groter bereik moeten leiden. Dit zien we dan in een stijgend aantal aanvragen en aantal cliënten in de armoedemonitor terug.

Een deel van de inwoners uit de minimadoelgroep kennen wij, omdat ze een bijstandsuitkering hebben of eerder iets hebben aangevraagd. Zij krijgen gericht en regelmatig informatie over onze producten en wij houden hen op de hoogte over extra of nieuwe acties van onze samenwerkingspartners. Dit doen wij gepland en ad hoc, via e-mail promoties en huis-aan-huisbladen, persoonlijk via brieven en op sociale platforms, nét wat het best past bij de boodschap en de ontvanger.

Een uitdaging is het bereiken van de inwoners uit de minimadoelgroep die wij nog niet kennen. Een deel van deze inwoners heeft de energietoeslag aangevraagd en ontvangen. Zij voldoen aan de inkomsteneis voor onze minimaregelingen en vallen misschien onder de minimadoelgroep.

Gemeenten gaan in 2023 gebruik maken van het Volwassenfonds. Volwassenen binnen de minimaldoelgroep mogen gratis gebruik maken van sport en cultuur. We verwachten dat veel inwoners deze regeling gaan gebruiken. Waarschijnlijk bereiken wij hiermee ook minima die wij niet eerder bereikt hebben.

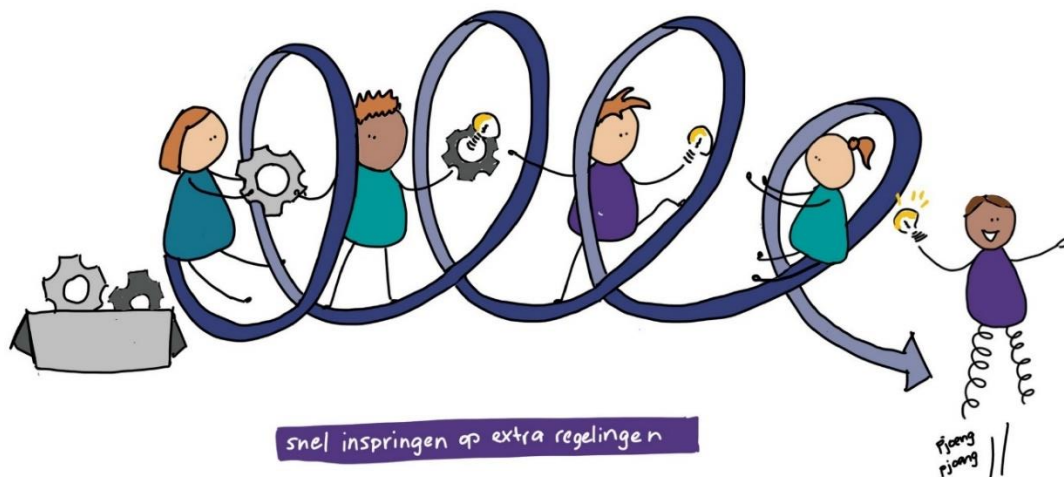
Een groep waar wij minder contact mee hebben zijn de inwoners met een AOW uitkering. Hiervan is bekend dat zij vaak geen gebruik maken van de regelingen die er zijn. Deze inwoner neemt vaak genoegen met minder en vindt het aanvragen van regelingen lastig of niet nodig. We gaan naar de plekken toe waar deze inwoners of hun familieleden komen. We informeren hen over minimaregelingen en andere extra hulp en organiseren hulp bij het aanvragen. En wij bezien wat zij nodig hebben zodat zij wél extra hulp aanvragen.

Een laatste groep waar wij ons voor blijven inzetten om hen te bereiken zijn de ondernemers die voor extra hulp in aanmerking kunnen komen.

2. Wij spelen snel en efficiënt in op extra regelingen

Sinds 2015 nemen gemeenten steeds meer taken van de Rijksoverheid over. Het doel hiervan is dat gemeenten haar inwoners sneller en beter kan helpen bij hun zorg- of ondersteuningsvragen. Zodat zij de zorg of ondersteuning krijgen die zij nodig hebben.

Kompas voert een aantal van die taken voor onze gemeenten uit zoals de Participatiewet, de Wet Inburgering en de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening.



De overheid doet een steeds groter beroep op ons

Wij geven hieronder een aantal voorbeelden die een behoorlijke impact hadden – en voor een deel nog steeds hebben – op onze bedrijfsvoering.

- Tijdens de Coronacrisis werden de ondernemers ondersteund met de TOZO (Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandige Ondernemers), zodat zij een betere kans hadden om hun bedrijf te kunnen voortzetten. De TONK (Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten) was een ondersteunende regeling ten tijde van de coronacrisis, om huishoudens te ondersteunen met betrekking tot hun woonlasten.
- Als gevolg van de oorlog in Oekraïne werd de RooO (Regeling opvang ontheemden Oekraïne) van kracht. Hierin is onder andere de hoogte van de maandelijkse financiële toelage geregeld die de vluchtelingen uit Oekraïne ontvangen om in hun levensbehoeften te kunnen voorzien.
- Als gevolg van de energiecrisis is de energietoeslag ingevoerd. Deze toeslag is bedoeld voor huishoudens met een laag inkomen bij wie de hoge energieprijzen extra hard aankomen.

Onvoorziene en extra taken

Het gaat bij extra taken eigenlijk altijd over een crisis waar zo snel mogelijk een oplossing voor moet komen. De Rijksoverheid heeft vaak tijd nodig om een regeling vorm te geven. Dat zorgt ervoor dat, op het moment dat de kaders van een regeling duidelijk zijn en wij de daadwerkelijke opdracht krijgen, het meestal snel moet.

Uiteraard houden wij alle landelijke ontwikkelingen goed in de gaten en komen de uiteindelijke regelingen niet als een verrassing. Wij proberen vooraf al zo veel als mogelijk te regelen. Op het gebied van beleid, het klaarmaken van onze systemen, inzet van personeel en het aanpassen van website en formulieren.

Beleid ontwikkelen wij heel proactief, ook in de regio. Wij wachten niet af maar adviseren onze gemeenten actief waarbij wij samenwerken heel belangrijk vinden. In de regio maken wij, al dan niet in een voorzittersrol, actief deel uit van de diverse werkgroepen rondom de extra regelingen.

Kompas is een kleine organisatie. Over voldoende mensen beschikken om de extra taken goed uit te kunnen voeren is daardoor soms een uitdaging. Tegelijk maakt het ons enorm flexibel, zijn de lijntjes kort en voelt iedereen zich heel betrokken. De extra taken zijn verdeeld over alle teams van Kompas, waarmee het dus echt een gezamenlijke organisatie-brede inzet is.

Gezien het huidige economische, maatschappelijke, financiële en politieke klimaat is de verwachting dat de komende jaren zeker niet minder extra taken zullen brengen. Voor 2023 staan verlenging van de RooO en een nieuwe energietoeslag al op het programma.

Wij zullen de extra taken die komende jaren op ons af komen met dezelfde snelheid en efficiency uitvoeren.

3. Wij hebben een aanbod voor elke doelgroep

Door ons uitgebreide aanbod aan extra hulp (minimaregelingen) en de samenwerking met stichtingen en maatschappelijke partners zijn wij in staat onze inwoners persoonlijk en op maat te ondersteunen naast hun inkomen, bijstands- of andere uitkering. Dit maatwerk bieden wij ook onze doelgroepen klanten in de begeleiding naar werk.



Klanten delen wij met een diagnose instrument in naar arbeidsfitheid. Dat wil zeggen dat iemand met een hoge arbeidsfitheid bijna volledig "klaar" is om regulier aan het werk te gaan en iemand met een lage arbeidsfitheid langer nodig heeft of zelfs nooit zo ver zal komen.

Arbeidsfitheid 80/100

Deze klanten hebben wij door de krappe arbeidsmarkt niet lang in ons bestand. De Banenmakelaar en/of het WSP (Werkgevers Service Punt Parkstad) bemiddelen nieuwe klanten direct door naar werk. Deze klanten krijgen individuele begeleiding en nemen deel aan een sollicitatietraining.

Arbeidsfitheid 50/80

Op deze groep ligt in 2023, net als in de voorgaande periode, een hele scherpe focus. Zij vormen een deel van de zogenaamde monitoringgroep onder leiding van de participatiecoaches en banenmakelaar. Elke klant begeleiden wij persoonlijk en individueel bij hun laatste stappen naar uitkeringsonafhankelijkheid door het inzetten van diverse instrumenten zoals bezoek banenmarkt (met de coach), de taskforce poule WSP, plaatsing op werkervaringsplek, vrijwilligerswerk of plaatsing op een speciale werk- ontwikkelplek met extra begeleiding door onze interne jobcoach. Bij deze groep zetten wij de Loonkostensubsidie (LKS) als instrument sneller in.

Arbeidsfitheid 30/50

Wij zagen in 2022 een verschuiving. De grote vraag naar werknemers op de arbeidsmarkt heeft ook zijn weerslag op het aantal beschikbare vrijwilligers. Relatief licht werk, dat voorheen enkel als vrijwilligerswerk werd aangeboden, komt als vacature (betaald werk) terug. Daar lichten wij de hele groep in 2023 op door. De mensen in deze groep zullen niet gelijk het minimaal aantal uur aan het werk zijn dat nodig is om uit de bijstand te komen. Maar als zij een deel van hun inkomen zelf verdienen, draagt dat bij aan een betere uitgangspositie om daar op een later tijdstip uit te komen. Ook deze klanten maken deel uit van de monitoringgroep en begeleiden wij persoonlijk en individueel. Een aantal neemt deel aan de pilot psychiatrische problematiek. Zo mogelijk plaatsen wij de klant op een werk-ontwikkelplek met extra begeleiding door onze interne jobcoach.

Arbeidsfitheid 0/30

Binnen deze groep spreken wij de DAO's (Duurzaam Arbeids Ongeschikt) minimaal eens per jaar. Als een DAO de wens heeft, ondanks zijn duurzame arbeidsbeperking, te participeren plaatsen wij de DAO op vrijwilligerswerk.

In 2023 hebben wij extra aandacht voor de TAO's (Tijdelijk Arbeids Ongeschikt). Wij onderzoeken in overleg met de behandelaar wat wij naast een behandeling kunnen doen. Ons doel is om iedereen die aantoonbaar een hogere arbeidsfitheid zou kunnen behalen die stap ook te laten zetten.

Beschut werk

In 2023 zal Kompas starten met het in dienst nemen van de klanten met een Beschut Werk indicatie. Beschut werk is voor mensen die alleen in een 'beschutte' omgeving onder aangepaste omstandigheden kunnen werken. Vanuit Kompas detacheren wij de klant bij een werkgever, passend bij zijn of haar talent. De interne jobcoach zal alles monitoren en de klant ondersteunen.

Inburgeraars

De inburgeraars (statushouders, gezinsmigranten) kunnen natuurlijk in alle bovenstaande categorieën van arbeidsfitheid vallen en gebruik maken van alle tools. Maar daarbij krijgen zij ook hun eigen specifieke begeleiding, zoals in de Wet Inburgering is bepaald.

Wij werken ook in 2023 in groepen en samen met onder andere Vista, de taalcafés, het WSP, AMW (Algemeen Maatschappelijk werk) om deze groep zo snel als mogelijk onderdeel te laten zijn van de samenleving en bij voorkeur met een betaalde baan.

Klanten met lage basisvaardigheden

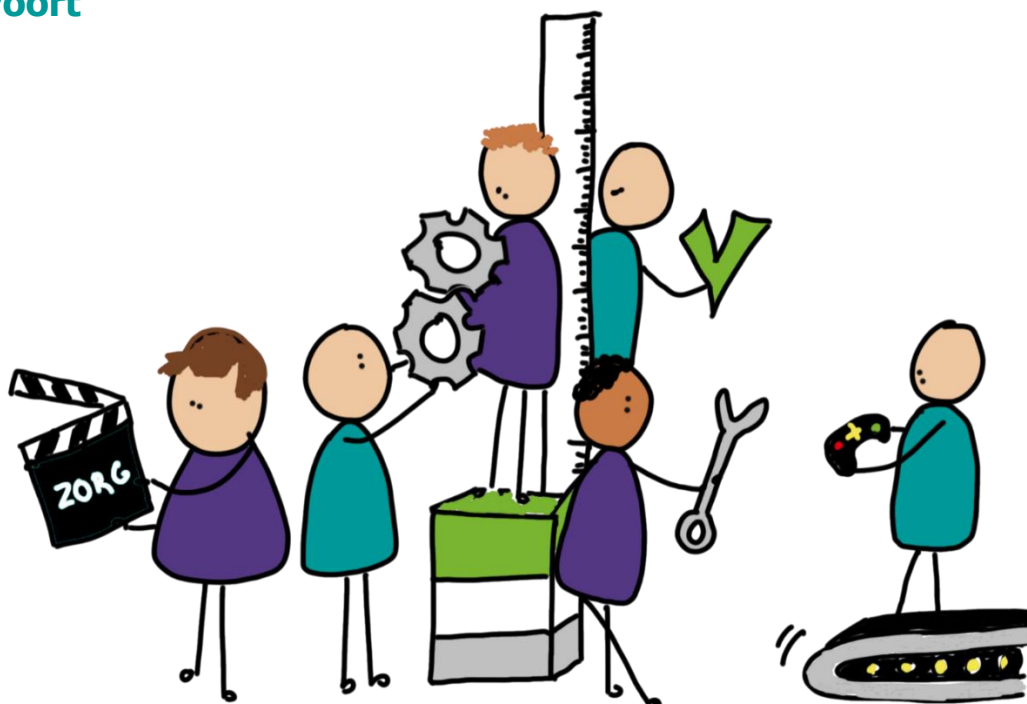
Een belangrijk onderdeel van inburgeren is het leren van de Nederlandse taal. Er zijn echter meer mensen die het Nederlands niet voldoende spreken of schrijven (de zogenaamde laaggeletterden), zeker ook in onze doelgroep uitkeringsgerechtigden. Taal, maar ook rekenen en digitale vaardigheden, zijn de basisvaardigheden waar wij extra de focus op leggen, door te herkennen, te bespreken en door te verwijzen naar de juiste samenwerkingspartner(s). Wij starten daarmee in de eerder genoemde monitoringgroepen.

Klanten met psychische problemen

Met het vervolg van de Pilot psychische en psychiatrische problematiek willen wij ook in 2023 tien klanten naar een hogere arbeidsfitheid tillen en op basis van de resultaten vervolgens bepalen of en hoe wij dit gaan inbedden in de dienstverlening.

Wij hebben in 2022 aan de bovenkant van de "onderkant met kansen" geschraapt. Hierdoor gaan wij in 2023 de uitdaging aan met een nieuwe bovenkant die bestaat uit de klanten die kunnen verschuiven van vrijwilligerswerk naar (deels) betaald werk en de inburgeraars, waar relatief veel potentieel zit.

4. Wij zetten ons proces van digitalisering en automatisering voort



Door een eenvoudiger aanvraag vergroten wij het bereik van de minima

In 2023 maken we onze systemen klaar om (met name zorg-)aanvragen vanaf 2024 digitaal en geautomatiseerd te verwerken. Inwoners loggen in de veelal voor hen bekende beveiligde omgeving in. Zij krijgen een aanvraagformulier te zien dat, net als bij de belastingaangifte, grotendeels is ingevuld. Zij hoeven zelf minder in te vullen en kunnen in dezelfde sessie gelijk meerdere regelingen aanvragen. Wij zijn ervan overtuigd dat wij met een gemakkelijkere aanvraag de drempel verlagen om regelingen aan te vragen. Daarbij zal uitbetaling bij een geautomatiseerde aanvraag versneld plaats kunnen vinden. Voor diegene die niet digitaal onderlegd zijn en geen hulp hierin kunnen krijgen vanuit hun omgeving, blijft een papieren aanvraag beschikbaar.

Wij kunnen sneller inspringen op extra taken

Door de automatische verwerking van de aanvragen maakt het systeem een schifting tussen aanvragen waarbij de uitkomst door het systeem direct is vast te stellen (afwijzen/toekennen) en aanvragen die de rechtmatigheidsconsulent of de zorgcoach moet beoordelen. Extra onvoorziene taken pikken wij daardoor sneller op, zonder dat medewerkers het meteen als een zware belasting ervaren.

Een inwoner krijgt sneller duidelijkheid

Omdat door de automatische verwerking van de aanvragen direct duidelijk is of het om een af- of toewijzing gaat, ontvangt een aanvrager sneller bericht. Gaat het om een toekenning dan ontvangt de aanvrager niet alleen sneller bericht, maar ook sneller een uitbetaling.

Wij hebben meer tijd voor maatwerk en persoonlijke aandacht

Zorgcoaches en casemanagers bieden hulp aan inwoners die niet zo digitaal vaardig zijn. Welke hulp nodig is varieert en kan zelfs nog een papieren formulier zijn. Omdat de medewerkers minder aanvragen handmatig hoeven te beoordelen, zijn zij niet alleen in staat om snel in te springen op extra taken, maar hebben zij ook meer ruimte om breder te kijken naar álle

mogelijkheden en juist de minder digitaal vaardige inwoners de persoonlijke aandacht te geven die nodig is.

Informatiebeveiliging en privacy

Digitalisering en aanscherping van wetten dwingen ons voortdurend alert te blijven op de manier waarop wij omgaan met persoonsgegevens en onze data beveiliging. Onze Chief Information Security Officer (CISO) neemt de vereiste maatregelen en ziet erop toe dat alle gebruikers op de juiste manier veilig omgaan met autorisaties, rollen, bevoegdheden en gegevens. In 2023 leggen wij de nadruk op het vergroten van dit zogenaamde i-bewustzijn bij de medewerkers.

Wij gaan volledig hybride werken

Daarbij kán het niet anders dan dat systemen, dossiers, bestanden en dergelijke digitaal te benaderen zijn. Met het automatiseren van de aanvragen en het verder digitaliseren van processen maken wij het mogelijk dat een medewerker volledig onafhankelijk van plaats en tijdstip kan werken. Hybride werken (in tegenstelling tot volledig vanuit thuis werken) is een bewuste keuze. Wij zijn immers mensen die voor mensen werken en persoonlijk contact, met inwoners, met partners, met elkaar blijft onze aandacht houden.

Waar gaan we voor in 2023?

De totale uitstroom naar werk is 75 klanten

Op dit moment in tijd zijn er dusdanig veel onzekerheden dat een uitstroomcijfer vooral een ambitie vertegenwoordigt. Ondanks een klantenbestand met een hogere uitdaging dan het vorige jaar gaan wij voor een uitstroom van 75 klanten. Historisch gezien groeit het aantal klanten van Kompas procentueel niet. De uitstroom naar werk is al jaren meer dan 50% van de totale uitstroom en meer dan 10% van het aantal uitkeringen. Er zijn geen kandidaten (meer) die vacature klaar zijn of zullen worden en dus moeten de vacatures klant-klaar zijn.

25% van de klanten (van het "zittend bestand") is getoetst op laaggeletterdheid en digivaardigheid

Samen met gemeenten en regionale partners als Vista college, bibliotheken en maatschappelijk werk, werken wij aan het verlagen van het aantal laaggeletterden en het aantal inwoners met weinig digitale vaardigheden. Wij doen dit door het afnemen van de taalvaardigheids- en digivaardigheidstoetsen.

100% van de aanvragen levensonderhoud en minimaregelingen zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld

Met de wettelijke termijn bedoelen wij de termijn die de Algemene Wet bestuursrecht hierin stelt.

De gegronde aantallen bezwaar en beroep zijn maximaal gelijk aan de aantallen van het jaar 2022

Wij dragen zorg voor juiste beslissingen. De aantallen bezwaar- en beroepszaken die gegrond zijn, zijn een belangrijke pijler met betrekking tot de kwaliteit van de beslissingen. De aantallen die wij in 2023 ontvangen, zijn maximaal gelijk zijn aan de aantallen van 2022.

Het bereik van de minimaregelingen die Kompas zelf uitvoert is 10% groter dan in 2022

Hiermee sluiten wij aan op het doel dat onze gemeenten hebben gesteld in de door hen vastgestelde kadernota gemeentelijk armoedebeleid 2023 e.v.

Het aantal inwoners dat gebruik maakt van schuldhulp is met 10% gestegen

Hiermee bedoelen wij dat 10% meer inwoners die schuldhulp nodig hebben gebruik maken van de hulp die er is.

De communicatie uitingen vanuit Kompas naar klanten zijn in alle gebruikte communicatiekanalen op taalniveau B1

Taalniveau B1 staat voor eenvoudig Nederlands. De overgrote meerderheid van de bevolking begrijpt teksten op taalniveau B1. Ook mensen die geen (hoge) opleiding hebben gehad.

Communicatiekanalen zijn bijvoorbeeld website, social media, (digitale) mailings, huis-aan-huisbladen, flyers en brochures.

Alle beschikkingen aan klanten zijn op taalniveau B1

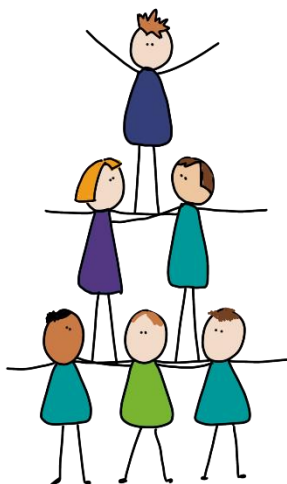
Met beschikkingen bedoelen wij alle formele brieven die samenhangen met een aanvraag (levensonderhoud of minimaregeling) en re-integratie.

Wij zijn

Bevlogen



Betrokken



Betrouwbaar

Wij zijn ISD Kompas

