



Aan het College van burgemeester en wethouders  
van de gemeente Zwolle  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle

Zwolle, 20 april 2017

Betreft: Advies Actieplan Versimpelen

Geacht College,

U heeft ons gevraagd een advies uit te brengen over het Actieplan Versimpelen. Aan dat verzoek voldoen wij graag.

#### Algemene opmerkingen

Allereerst willen we u een compliment maken dat u zoveel partijen heeft laten meedenken over dit onderwerp en betrokken heeft bij de voorbereiding van het Actieplan. Ook de Participatieraad heeft u in het voortraject betrokken. Dank daarvoor.

De bedoeling en het idee achter het Actieplan Versimpelen spreekt ons aan. We adviseren u bij de uitvoering van het Actieplan Versimpelen er aandacht aan te besteden hoe u het gehele ambtelijk apparaat gaat betrekken. Er wordt van ambtenaren bij deze cultuuromslag om een andere houding en ander gedrag gevraagd. We zouden niet graag zien dat de uitvoering van het Actieplan Versimpelen gezien wordt als de uitsluitende verantwoordelijkheid van de daarvoor nog aan te stellen projectleider. Het is daarvoor belangrijk dat er draagvlak is binnen het ambtelijk apparaat die een steviger basis kent dan het simpel uitvoeren van een motie.

In de motie Versimpelteam is sprake van een specifieke groep inwoners van Zwolle. Voor het bereiken van deze doelgroep neemt het Actieplan nog teveel de bestaande communicatiemiddelen schriftelijke communicatie als uitgangspunt voor het bereiken van deze doelgroep. Dit leidt ertoe dat er vooral wordt ingezet op het begrijpelijk en het beter leesbaar maken van brieven. We plaatsen er vraagtekens bij of dat deze groep gaat helpen. We adviseren u te onderzoeken op welke wijze u deze doelgroep het beste kunt bereiken. Overigens adviseren we alle inwoners van Zwolle als doelgroep te nemen.

#### Inleiding

In het Actieplan heeft u het dictum van de motie opgenomen. De overwegingen in de motie geven echter de richting aan de uitvoering: welke doelgroep moet het meest gaan profiteren van uitvoering van de Motie Versimpeling. Richt u zich dan alleen op deze doelgroep of op alle inwoners van Zwolle?

Ons is niet duidelijk of het Actieplan Versimpelen enkel betrekking heeft op de communicatie met inwoners van Zwolle of dat ook College- en Raadsvoorstellen onderwerp van het Actieplan zijn. We zouden het als Participatieraad zeer aanbevelen te werken aan heldere, makkelijk leesbare beleidsstukken.



### Kern van de feedback van onze partners

In het Actieplan wordt er zwaar de nadruk op gelegd dat laaggeletterden gaan profiteren van de uitvoering van het Actieplan Versimpelen. Het is echter voor elke Zwollenaar prettig dat hij of zij van de gemeente brieven ontvangt die helder en prettig leesbaar zijn, of het nu laaggeletterden, senioren of Zwollenaren met een niet-Westerse afkomst zijn.

We adviseren u voor groepen die dan nog 'overblijven' andere middelen in te zetten dan schriftelijke communicatie. Als u een boodschap heeft, bekijkt u dan eerst, per geval, welk kanaal het meest geëigend is om die boodschap over te brengen.

Bij wie ligt de ambtelijke verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het Actieplan? De Participatieraad kan zich voorstellen dat dit bij uw Afdeling Communicatie is.

### Wat doen we al

Het opvoeren van het gebruik van DigiD kan laaggeletterden helpen, zoals u schrijft, maar nieuwe problemen creëren voor hen die digibeet zijn.

### Voor de hand liggende acties

We adviseren u vooral die ambtenaren, die hier bewezen goed in zijn, brieven voor inwoners te laten schrijven. En hen waar nodig te ondersteunen met scholing en training.

We adviseren u daarnaast een pool te formeren van betaalde ervaringsdeskundigen die brieven die verzonden worden naar inwoners van Zwolle beoordelen op leesbaarheid en duidelijkheid.

We adviseren u de klantonderzoeken zo op te zetten dat u iedereen bereikt, ook laaggeletterden, met de daarvoor geëigende middelen. Iedere ambtenaar of andere professional die persoonlijk contact heeft met klanten zou hen na het gesprek een aantal vragen kunnen stellen.

### Nog uit te zoeken onderwerpen

We vragen ons af wat de relatie is tussen de 'Lange wachttijd Schulddienstverlening' en laaggeletterdheid.

We adviseren u aandacht te besteden aan de logische opbouw van de website [www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl). Tijdens werkbijeenkomsten voor het Actieplan Versimpeling kwam er bij zoekopdrachten op de site geen resultaat.

We adviseren u het voornemen om informatiebijeenkomsten op locatie te houden te gaan uitvoeren. We adviseren u dan wel aandacht te besteden aan de uitnodiging.

We vragen ons bij dit, en andere onderwerpen, af waarom hier nog onderzoek nodig is. Bijvoorbeeld voor Bouwen aan brieven: waarom het wiel uitvinden als er elders succesvolle ervaringen zijn?

### Hoe gaan we dit organiseren

We adviseren u vooral te gaan doen en in te zetten op actie. We adviseren u duidelijker aan te geven wat u gaat aanpakken en hoe u dit wilt doen. Bijvoorbeeld: "Alle uitgaande brieven van afdeling X worden in de eerste helft van 2017 gescreend door een expertteam. We zoeken in de afdeling twee mensen die dit kunnen uitvoeren."

We adviseren u SMART doelstellingen te formuleren, regelmatig te evalueren en waar nodig de plannen bij te stellen. Wat (al) goed werkt moet uiteraard behouden blijven en geborgd worden.



De organisaties die u wilt uitnodigen voor het Versimpelteam zouden vooral een adres of de naam van een contactpersoon moeten hebben waar zij kunnen melden wanneer een gemeentelijk brief voor hun cliënten onduidelijk is.

Het viel ons in de lijst van organisaties op dat u de ANBO apart benoemt: ze maken deel uit van het COSBO.

#### Benodigde middelen

Het is belangrijk dat de projectleider doorzettingskracht, een stevige positie en een mandaat heeft. Dit op basis van een opdracht vanuit de directie.

Mocht dit advies u aanleiding geven tot vragen, dan zijn wij uiteraard graag bereid u een toelichting te geven.

Hoogachtend,

Mevrouw Rabia Madarun  
Voorzitter Participatieraad Zwolle