



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

Zwolle, 14 maart 2019

Betreft: Advies Versimpelteam

Geacht College,

Op 24 januari vroeg u ons advies uit te brengen over de Informatienota Versimpelteam. Ons advies treft u hierbij aan.

#### Intensiveren van de aanpak

We zien dat er in korte tijd veel gedaan is door het Versimpelteam: daar zijn we blij mee. De samenwerking met de Participatieraad loopt goed en u doet moeite externe partners te betrekken. Het is verstandig dat het Versimpelteam ook het Sociaal Wijkteam betreft bij haar werk.

U gaat nog veel aanpakken en het is duidelijk wat u wilt bereiken. U geeft aan dat er hiervoor echter beperkte menskracht beschikbaar is. We adviseren u de aanpak toch te intensiveren en versneld, gemeentebreed, uit te voeren. Wanneer de communicatie met de inwoners van Zwolle verbetert, vermindert het aantal vragen en opmerkingen richting de gemeente. Dit werkt kostenbesparend.

#### Brieven

Uit de brief in de bijlage spreekt dat de bejegening van inwoners sterk verbeterd is, onder andere omdat u uitgaat van vertrouwen. We waarderen het dat u bij het beoordelen van brieven ervaringsdeskundigen inzet. We adviseren u nieuwe brieven, vooraf, ook te laten lezen door inwoners die de onderwerpen in de brieven aangaan.

Voor inwoners is het prettig en werkt het drempelverlagend dat u in de brieven duidelijk aangeeft hoe inwoners in contact kunnen komen met een medewerker van de gemeente. Het is mooi dat u, bij eventuele



vragen van de inwoner, hen uitnodigt 'gewoon te bellen'.

Dat u er in bent geslaagd het aantal brieven van Vordering & Verhaal terug te brengen van 300 naar 40 is een prestatie op zich.

#### Website

We zien dat de pagina's over werken, leren en inkomen op de website Zwolle.nl sterk verbeterd zijn. Niet alleen doordat het taalgebruik helderder is, maar ook omdat u naar de techniek van de website heeft gekeken. Wij adviseren u (op korte termijn) de hele website, op basis van de principes van het Versimpelteam, aan te pakken.

#### Training

In de - helder geschreven - Informatienota schrijft u dat uw medewerkers een training kunnen volgen. Wij zouden graag zien dat u deze training verplicht stelt. Ook voor externe medewerkers, zodat iedereen volgens dezelfde richtlijnen werkt. We adviseren u een datum te noemen waarop iedereen de training gevolgd heeft.

#### Ambities

De ambities voor 2019 die u in de Informatienota uitspreekt, onderschrijft de Participatieraad. Wij adviseren te kiezen voor scenario II: de facto scenario I aangevuld met een aantal acties. Het is belangrijk dat daar vanuit de Perspectiefnota 2020 – 2023 voldoende budget voor beschikbaar komt.

#### Inclusief beleid

Voor de Participatieraad is in 2019 inclusiviteit speerpunt van beleid. De doelstelling van het Versimpelteam sluit daar uitstekend bij aan: gemeentelijke informatie die voor iedereen toegankelijk is. We vragen u daarbij aandacht te hebben voor de groep die moeite blijft houden met gemeentelijke informatie. We adviseren u duidelijk aan te geven waar deze groep hulp kan vinden.

U bent met de aanpak van het Versimpelteam goed op weg. We adviseren u op de ingeslagen weg verder te gaan, de aanpak te intensiveren en vervolgstappen te zetten.

Hoogachtend,

Mw. Aljona Wertheim

Voorzitter Participatieraad Zwolle