

Programma dienstverlening

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Participatieraad
t.a.v. mevrouw R. Madarun

Stadskantoor
Lübeckplein 2
Postbus 10007
8000 GA Zwolle
Telefoon 14038
Jh.meijer@zwolle.nl

www.zwolle.nl

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Behandeld door John de Meijer

Datum 4 mei 2017

Onderwerp Beantwoording advies over actieplan versimpelen

Geachte mevrouw Madarun,

In verband met het actieplan versimpelen is de participatieraad om advies gevraagd. Dit advies is op 20 april ontvangen. In deze brief een reactie hierop namens het college.

In de eerste plaats dank voor het advies en we zijn blij dat de bedoeling en het idee achter het plan u aanspreekt.

In uw advies vraagt u ons om een brede aanpak, breder dan alleen de genoemde doelgroepen. Met dit plan richten we ons met name op die groepen voor wie onze directe communicatie te lastig is. Met hen communiceren we veel met brieven, vandaar dat we veel nadruk leggen op het verbeteren van die brieven. We gaan – op uw advies - onderzoeken op welke wijze we deze doelgroepen het beste kunnen benaderen. Daarbij richten we ons vooral op de brieven en communicatie van de afdelingen binnen het sociaal domein.

Verder vraagt u in uw advies om het gehele ambtelijke apparaat te betrekken bij dit plan. Dit nemen we graag over. We gaan het plan aanvullen met een goede aanpak voor de interne communicatie. En we gaan een stevige verbinding leggen naar het in het plan genoemde pilotproject taal op maat, waar we veel van verwachten.

U vraagt bij wie de ambtelijke verantwoordelijkheid ligt voor de uitvoering van het Actieplan. Die verantwoordelijkheid ligt bij de programma-manager dienstverlening. De beoogde Projectcoördinator is afkomstig van afdeling communicatie. Zo wordt de verbinding met afdeling communicatie gelegd.

U adviseert ons om een pool te formeren van betaalde ervaringsdeskundigen die brieven die verzonden worden naar inwoners van Zwolle beoordelen op leesbaarheid en duidelijkheid. We gaan – zoals ook genoemd in het actieplan – ervaringsdeskundigen hiervoor inzetten. We proberen dit van de grond te krijgen met een pool van vrijwilligers. Bij het genoemde klantonderzoek brieven zullen we uw idee – om medewerkers direct na een contact / gesprek een aantal vragen te laten stellen over de communicatie – meenemen. Daarbij zullen we de focus leggen op het bevragen van laaggeletterden en andere groepen die moeite hebben met onze communicatie.

Ons kenmerk

Datum

4 mei 2017

U adviseert ons om het voornemen om informatiebijeenkomsten op locatie te houden te gaan uitvoeren. Daarbij adviseert u ons om aandacht te besteden aan de uitnodiging. Dit advies nemen we graag over.

U vraagt zich bij een aantal onderwerpen af waarom hier nog onderzoek nodig is. Bijvoorbeeld voor Bouwen aan brieven: waarom het wiel uitvinden als er elders succesvolle ervaringen zijn? Onze reactie: tussen gemeenten zijn er grote overeenkomsten maar ook grote verschillen. We kunnen niet zomaar elk succesvol project van elders overnemen; we zullen daarbij altijd bezien wat daarbij de succesbepalende factoren zijn en of die factoren in Zwolle ook opgaan of niet.

Bij het onderdeel van het plan “hoe gaan we dit organiseren” adviseert u een SMARTe en planmatige aanpak. Met dit actieplan willen we inderdaad juist aangeven dat actie voorop staat. Dat gaan we planmatig doen, maar daarbij leggen we ons niet vast op elke actie. We kijken heel goed naar wat werkt en wat niet werkt; dat zegt u zelf ook met zoveel woorden. Anders gezegd: de in het plan genoemde acties zijn mogelijke acties. We pakken de acties op die op dat moment maximaal aansluiten bij de vragen uit en de ontwikkelingen in de organisatie. Het doel staat centraal, niet de acties.

Verder geeft u ons mee dat de organisaties die we uit gaan nodigen voor het Versimpelteam vooral een adres of de naam van een contactpersoon zouden moeten hebben waar zij kunnen melden wanneer een gemeentelijke brief voor hun cliënten onduidelijk is. Dit gaan we zeker op een werkbare manier regelen. Optie hier is het ook in het plan genoemde e-mailadres versimpelteam@zwolle.nl

We verwachten dat de uitvoering van het actieplan kan starten per juli of augustus 2017. We hopen dat de Participatieraad betrokken wil blijven bij de uitvoering. De Projectcoördinator zal hierover contact met u opnemen.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders,

John de Meijer
Programma dienstverlening