Eenvoudige taal:

- ***Waar ging het thema ook alweer over?***
    - *Samen met u hebben we een aantal brieven getest die verstuurd worden naar inwoners. Hierbij hebben we gezamenlijk gekeken of de brieven begrijpelijk en duidelijk zijn. Ook hebben we gekeken hoe de QR-code op de brieven (voorleessoftware) werd ervaren.*
- ***Wat is er voornamelijk besproken aan tafel?***
    - *De reacties over de brieven waren wisselend, maar over het algemeen werden de brieven als begrijpelijk ervaren.*
    - *De QR-codes zijn wel opgevallen, maar de meesten van jullie gaven aan dat jullie de QR-codes niet zouden gebruiken. Er werd wel aangegeven dat het een goede optie kan zijn voor inwoners die bijvoorbeeld moeite hebben met lezen en schrijven.*
- ***Wat hebben we gedaan met uw feedback?***
    - *Wij zijn gestart met het herschrijven van de brieven binnen de gemeente Assen. Hierbij focussen wij ons op eenvoudige taal die voor elke doelgroep te begrijpen is (Nederlands B1 niveau). Daarnaast gaan we een samenwerking aan met ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid om onze herschreven brieven te controleren.*
    - *We gaan de QR-codes (voorleessoftware) niet doorzetten. We hebben deze brieven met QR-code ook nog getest bij laaggeletterden en mensen met een licht verstandelijk beperking. Ook uit deze testen bleek dat een groot gedeelte de QR-code niet zou gebruiken.*
- ***Blik in de toekomst: wat gaan we nog doen?***
    - *We hebben nog veel werk te verzetten op het gebied van eenvoudige taal in onze communicatie. We gaan verder met het herschrijven van de brieven die we versturen naar inwoners en ondernemers.*
    - *Daarnaast worden alle teksten op de website en sociale media in eenvoudige taal geschreven.*
    - *Tenslotte gaan we onze medewerkers opleiden, zodat ze getraind zijn om overheidscommunicatie in eenvoudige taal te schrijven.*

Website & formulieren:

- ***Waar ging het thema ook alweer over?***
    - *U heeft de werking van de websites en digitale aanvraagformulieren besproken en getest. Aan meerdere tafels hebben we verschillende scenario's doorgenomen en besproken. Dit ging over het opzoeken van informatie, zoals: de kosten van het huren van een zaal; het opzoeken van evenementen; maar ook over het doen van een aanvraag, zoals: een paspoort of het aanvragen van een vergunning voor een tijdelijke TT-camping aanvragen.*
- ***Wat is er voornamelijk besproken aan tafel?***
    - *Er kwam vooral naar voren dat sommige zoekwoorden missen op de website. Het was erg interessant en leerzaam om te zien welk zoekwoord jullie gebruikten om tot de juiste pagina te komen.*
    - *Ook kregen we terug dat het eenvoudiger moet zijn om iets op te zoeken en iets aan te vragen.*
- ***Wat hebben we gedaan met uw feedback??***
    - *We analyseren en verbeteren opnieuw de zoekwoorden, zodat makkelijker de juiste zoekresultaten gevonden worden.*
    - *Ook zijn we aan de slag gegaan om meer mogelijkheden te bieden om producten en diensten digitaal aan te vragen.*
- ***Blik in de toekomst: wat gaan we nog doen?***
    - *We willen een gemeente zijn die voor iedereen toegankelijk is. Daarom zijn wij druk bezig om de website volledig toegankelijk aan te bieden, zodat ook mensen met een functiebeperking op een goede manier van onze website gebruik kunnen maken. Inmiddels staat de eerste toegankelijke video online. Deze vindt u op de website van de gemeente Assen.*

- *Daarnaast zijn we bezig om de website te actualiseren. We vragen daarbij iedere collega die betrokken is bij een pagina, om de inhoud van de pagina te controleren.*

Social media:

- ***Waar ging het thema ook alweer over?***
  - *Gezamenlijk hebben we het aan de tafel gehad over onderwerpen zoals: Nieuws uit de wijk; de bereikbaarheid en verkeersmaatregelen; Sport, cultuur en evenementen*
  - *Vervolgens gingen we in gesprek over hoe inwoners de onderwerpen graag wilden zien op de socials en in de Berichten van de Brink.*
- ***Wat is er voornamelijk besproken aan tafel?***
  - *De onderwerpen waren zeer divers. Er werd gesproken over een app van de gemeente waar informatie wordt gedeeld. Maar ook dat de Berichten van de Brink niet werd bezorgd.*
  - *De meerderheid wilde graag meer nieuws gericht op hun wijk krijgen d.m.v. een nieuwsbrief gericht op een specifieke wijk. Met daarin bijvoorbeeld de werkzaamheden in de wijk en culturele activiteiten.*
- ***Wat hebben we gedaan met uw feedback?***
  - *We zijn op dit moment aan het kijken hoe we beter op wijkniveau kunnen communiceren.*

Vergunningenwijzer:

- ***Waar ging het thema ook alweer over?***
  - *Vanaf 1 januari lanceert de Rijksoverheid, als onderdeel van de Omgevingswet, een nieuwe website: de Vergunningcheck. Hier kun je als inwoner, door het beantwoorden van een aantal vragen, checken of je voor een bepaald plan een vergunning nodig hebt of niet. Als gemeente zijn we deels zelf verantwoordelijk voor het maken van deze vragen. Daarom hebben we feedback gevraagd van onze inwoners op de concept-vragen.*
- ***Wat is er voornamelijk besproken aan tafel?***
  - *We hebben de website met de vergunningscheck getest aan de hand van een casus. Deelnemers moesten erachter zien te komen of ze een vergunning nodig hadden voor het kappen van een boom.*
  - *Aan tafel ging het vooral over de werking en de gebruiksvriendelijkheid van de website. De website werd door veel deelnemers als lastig ervaren. Veel deelnemers hadden hulp nodig om de juiste vragenboom te vinden of om de vragen op de goede manier te beantwoorden. Uiteindelijk lukte dit en hebben we hierover de nodige feedback ontvangen.*
- ***Wat hebben we gedaan met uw feedback?***
  - *Op basis van testen en opmerkingen vanuit het land (o.a. dus ook onze bevindingen) is de Rijksoverheid continu bezig met het ontwikkelen en verbeteren van de Vergunningcheck. De delen van de vragenbomen waarvoor we als gemeente verantwoordelijk zijn, zijn zo goed als klaar voor de invoering van de Omgevingswet. Dat wil zeggen dat er werkende vragenbomen zijn voor de aanvragen die het meest binnenkomen.*
- ***Blik in de toekomst: wat gaan we nog doen?***
  - *Naast de meest binnenkomende aanvragen, zullen we de komende jaren ook vragenbomen maken voor andere aanvragen.*
  - *Tenslotte verbeteren we onze vragenbomen als daar nieuwe functionaliteiten voor zijn. Bijvoorbeeld: in de toekomst willen we graag dat sommige vragen niet meer gesteld hoeven worden, omdat de vragenboom op basis van het ingevoerde adres automatisch het antwoord op die vragen kan verwerken.*