

Informatienota voor de raad

Datum 17 april 2019

Onderwerp	Versimpelteam: resultaten van 2017 - 2018 en ambities voor 2019 - 2021
Versienummer	V0.4

Portefeuillehouder H.J. Meijer

Informant J.H. de Meijer, G.J. van de Bunt
Programma Dienstverlening
Telefoon (038) 498 2731, (038) 498 4107
Email JH.Meijer@Zwolle.nl, GJ.van.de.Bunt@Zwolle.nl
Bijlagen Bijlage 1: Oude brief Vordering & Verhaal
Bijlage 2: Nieuwe brief Vordering & Verhaal
Bijlage 3: Advies van de Participatieraad
Bijlage 4: Reactie aan Participatieraad namens college

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

1. De resultaten van het Versimpelteam van 2017 - 2018
2. De ambities van het Versimpelteam voor 2019 - 2021

Datum 17 april 2019

[Toelichting op het voorstel](#)

Inleiding

Onze inwoners hebben recht op begrijpelijke en duidelijke communicatie. Bepaalde groepen inwoners hebben echter grote moeite met onze brieven, teksten en formulieren. Moeilijk taalgebruik en ingewikkelde regels vormen drempels in onze dienstverlening.

Dat geldt voor allochtonen én autochtonen. Van de Zwollenaren tussen de 16 en 65 jaar is ongeveer 1 op de 9 laaggeletterd. Inwoners die niet of nauwelijks kunnen lezen, doen veel minder mee in de samenleving en lopen voortdurend tegen problemen aan. Door onze communicatie, procedures en regels te versimpelen, zorgen we ervoor dat onze dienstverlening beter aansluit bij bijvoorbeeld (laaggeschoolde) ouderen, laaggeletterden en nieuwe Nederlanders. Niet alleen kwetsbare groepen kunnen we zo beter bereiken. Ook hoger opgeleiden hebben voorkeur voor toegankelijke informatie.

In november 2016 heeft de Zwolse gemeenteraad een motie (437) ingediend over het versimpelen van regels en correspondentie vanuit de gemeente Zwolle. Dit heeft geleid tot het 'Actieplan versimpelen 2017 – 2020'. De raad heeft hiervoor in juli 2017 via de PPN budget vrijgemaakt. In 2017 ging het om € 15.000. Voor 2018 en 2019 gaat het elk om incidenteel € 40.000.

Het 'Actieplan versimpelen 2017 – 2020' is onderdeel van het programma dienstverlening (doel 9.1.2 in de begroting 2019) en sluit uitstekend aan bij onze visie op dienstverlening 'Gastvrij en op maat'.

Het Versimpelteam is medio 2017 gestart. Binnen het sociaal domein, waar in eerste instantie de focus op ligt, zijn veel brieven en teksten versimpeld. Inmiddels is het Versimpelteam ook actief binnen het fysiek domein en het domein dienstverlening. Daarbij werkt het Versimpelteam samen met partners in de stad. Bij onder andere de Sociaal Raadslieden, WijZ, de Participatieraad, het Taalpunt en studenten van ArtEZ heeft het Versimpelteam versimpelideeën opgehaald.

Leeswijzer

In deze nota leest u de resultaten van het Versimpelteam van 2017 en 2018. Vervolgens leest u wat de ambities zijn voor 2019, 2020 en 2021.

De ambities voor 2020 - 2021 zijn onderverdeeld in drie scenario's, die zijn ingebracht voor de PPN 2020 - 2023. De scenario's 1 en 2 zijn voorgelegd aan de Participatieraad. Het advies van de Participatieraad vindt u als de bijlage bij deze nota. Dat geldt ook voor de reactie die het college verstuurd heeft aan de Participatieraad.

De resultaten van het Versimpelteam 2017 – 2018

1. Zwolle.nl

Het Versimpelteam heeft de pagina's over werken, leren en inkomen op Zwolle.nl aangepast. Deze pagina's zijn te vinden op www.zwolle.nl/werk-en-leren. De teksten zijn geactualiseerd, ingekort, herschreven naar B1-leesniveau (circa 85% van de lezers begrijpt dit niveau), oplossingsgericht en voorzien van pictogrammen. Alle onderwerpen zijn gecategoriseerd en pagina's zijn in een nieuwe structuur geplaatst. Onder andere inkomensregelingen voor volwassenen en kinderen zijn nu overzichtelijker en beter vindbaar. Op verschillende pagina's zijn video's van Stimulanzs toegevoegd. Deze geven heldere uitleg, bijvoorbeeld over de kostendelersnorm.

Datum 17 april 2019

Op advies van de Participatieraad heeft het Versimpelteam informatie op Zwolle.nl toegevoegd over het stoppen van de bijstandsuitkering. Zodat inwoners die vanuit de bijstand betaald (parttime) werk vinden, weten wat de belangrijkste gevolgen zijn, wat zij zelf moeten regelen en waar zij terecht kunnen voor hulp. Zie ook: www.zwolle.nl/mijnuiterkingstopt.

2. Brieven, aanvraagformulieren en beschikkingen

Binnen het sociaal domein heeft het Versimpelteam tientallen brieven herschreven naar B1/B2-leesniveau. Zo zijn circa 300 brieven van Vordering & Verhaal teruggebracht naar 40 stuks, door brieven samen te voegen en dezelfde informatie makkelijker te verwoorden. Ze zijn klantvriendelijker van toon, hebben korte zinnen, tussenkopjes en pictogrammen. Direct aan het begin van de brief geven we aan wat we van de inwoner verwachten.

Waar mogelijk maken we gebruik van gedragskennis en passen we in onze brieven nudgingtechnieken toe. Dit betekent dat we de lezer 'een duwtje' geven. Een voorbeeld hiervan is de aanmaningsbrief. In tegenstelling tot de oude brief (bijlage I), heeft de nieuwe brief (bijlage II) een positieve insteek en gaan we uit van vertrouwen. De lezer geven we twee keuzes richting een oplossing, waardoor hij zelf weer grip op zijn situatie krijgt. We nemen de lezer aan de hand mee. Met een tijdlijn geven we het betalingsproces aan. Zodat hij precies ziet in welke fase van het traject hij zich bevindt. Tot slot staan er voortaan namen en rechtstreekse telefoonnummers onderaan de brieven.

De brieven worden in 2019 in productie genomen. Dat deze aanpak een positief effect heeft, weten we van de gemeente Enschede. Uit metingen daar blijkt dat de kans dat een debiteur tot actie overgaat met dertig procent stijgt.

Naast de brieven van Vordering & Verhaal zijn ook de standaardbrieven van het Subsidieloket, de Uitkeringsadministratie en een deel van de afdeling Inkomensondersteuning aangepast. Dat geldt ook voor de beschikkingen voor Wmo-vervoer en Wmo-hulpmiddelen. Daarnaast krijgt het Versimpelteam regelmatig het verzoek vanuit andere domeinen om brieven te versimpelen.

Het team Inkomensondersteuning heeft de aanvraagprocedure voor de Gehandicaptenparkeerkaart (Gpk) en voor leerlingenvervoer sterk vereenvoudigd. Aansluitend heeft het Versimpelteam gezorgd voor het versimpelen van de aanvraagformulieren, brieven en webteksten. Met uiteindelijk lagere uitvoeringskosten en een betere service als resultaat. Deze vereenvoudiging scheelt inwoners én de gemeente veel rompslomp.

3. (Schrijf)trainingen

Medewerkers van het KCC hebben een op maat gemaakte schrijftraining gevolgd voor het beantwoorden van e-mails. Tot dusver hebben circa 60 beleidsambtenaren de schrijftraining 'Heldere college- en raadsstukken' afgerond. Het team Vordering & Verhaal (acht personen) heeft een schrijftraining en de training 'Omgekeerde toets' van Stimulansz gevolgd. In deze laatste training staan een andere klantbenadering, maatwerk en meedenken met de inwoner centraal.

Medewerkers kunnen een algemene schrijftraining volgen en kunnen getraind worden in het schrijven van webteksten. In deze training is ook aandacht voor de technische toegankelijkheid, zodat ook kleurenblinden en slechtzienden onze informatie makkelijk tot zich kunnen nemen.

Datum 17 april 2019

De ambities van het Versimpelteam voor 2019 – 2021

Ambities voor 2019

1. QR-code

Het Versimpelteam werkt samen met studenten Graphic Design van ArtEZ. Deze studenten hebben aanbevelingen gedaan om de huisstijl van onze brieven zo aan te passen dat deze makkelijker leesbaar zijn. We gaan in 2019 onderzoeken welke aanbevelingen zijn te realiseren. Eén van de suggesties van de ArtEZ-studenten was het toevoegen van een QR-code aan de brieven. Via deze code komt de lezer op Zwolle.nl en kan hij de brief laten voorlezen. De brief over de individuele inkomens toeslag is inmiddels van een QR-code voorzien. Ook op andere brieven gaan we een QR-code toevoegen en het gebruik ervan monitoren. Daarnaast gaan we onderzoeken of brieven in meerdere talen zijn voor te lezen.

2. Brieven, aanvraagformulieren, beschikkingen

Het Versimpelteam heeft de standaardbrieven van Leerplicht, Kinderopvang, Schulddienstverlening en wijkbeheer vereenvoudigd. Momenteel werken we aan de brieven (en waar nodig de webteksten en beschikkingen) van Juridische Zaken, Juridische Planologie en de toezichthouders Wmo. Ook de eerste reeks publicatieteksten over bestemmingsplannen hebben we vereenvoudigd. Verder volgen dit jaar de standaardbrieven (en beschikkingen) van Inkomensondersteuning, Handhaving en zo mogelijk Inwonerszaken. Ook versimpelen we de twintig meest gestuurde brieven en beschikkingen van het Sociaal wijkteam.

3. Schrijftrainingen en tips en trucs delen

Via intranet gaan we medewerkers voorzien van tips en trucs, zodat zij zelf aan de slag kunnen met het versimpelen. We actualiseren de schrijfwijzer en brengen de schrijftrainingen nog beter onder de aandacht. Voor de afdeling Juridische Zaken hebben we een schrijftraining op maat verzorgd. In 2019 starten maatwerktrainingen voor de afdelingen RMC Leerplicht en Schulddienstverlening. We gaan onderzoeken welke afdelingen nog meer behoefte hebben aan een maatwerktraining, op welke termijn we deze kunnen ontwikkelen en aanbieden en wat de kosten zijn.

4. Inkomstenopgave bijstand

Inwoners met een bijstandsuitkering moeten maandelijks via een papieren formulier hun inkomsten doorgeven. Het team Inkomensondersteuning werkt aan het digitaliseren hiervan. Daarbij heeft het Versimpelteam gezorgd voor vereenvoudigde brieven en webteksten. Het Versimpelteam heeft een taalambassadeur en taalcoach ingeschakeld om de teksten op leesbaarheid en toegankelijkheid te beoordelen.

5. Zwolle.nl en SWTZwolle.nl

In het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid' is wettelijk vastgelegd dat we onze diensten toegankelijk, bereikbaar en begrijpelijk voor iedereen moeten aanbieden. Van meer dan 500 webpagina's op Zwolle.nl is de tekst echter op academisch leesniveau geschreven. Onze webteksten pakken we dan ook verder aan. Daarbij gebruiken we de pagina's over werken, leren en inkomen als voorbeeld voor andere webpagina's. Momenteel maken we de meest bezochte pagina's toegankelijker. Bijvoorbeeld over toerisme, subsidies, parkeren, bouwen & verbouwen, sociale huurwoningen en het aanvragen van een paspoort. Jaarlijks worden deze pagina's duizenden keren bekeken. Zo werd de pagina over parkeren in 2018 in totaal 166.336 keer bezocht en de pagina over bouwen & verbouwen 67.616 keer.

Datum 17 april 2019

6. Testpanels

Om de leesbaarheid te beoordelen, leggen we een deel van de brieven voor aan onze samenwerkingspartners, zoals de Sociaal Raadslieden en de Participatieraad. Medio 2018 zijn twee ervaringsdeskundigen armoedebestrijding aangetrokken bij de afdeling Inkomensondersteuning. Ook zij beoordelen onze teksten. Brieven over Schulddienstverlening hebben we voorgelegd aan Schuldhulpmaatje en WijZ. In samenwerking met het Taalpunt hebben we bij twee taalgroepen verschillende brieven getest op toegankelijkheid. De verbeterpunten die we op deze wijze ophalen, voeren we zoveel mogelijk door en nemen we mee bij het versimpelen van ook andere teksten.

De ambities voor 2020 en 2011

We hebben drie scenario's bekeken en gekozen voor het scenario waarbij we doorgaan op de ingeslagen weg en de taaltool Klinkende Taal inzetten.

1. Brieven, beschikkingen, webteksten

Standaardbrieven en beschikkingen uit het sociaal domein, fysiek domein en domein dienstverlening pakken we verder op. En we gaan verder met het versimpelen van webteksten.

2. Testpanels vaker inzetten

Onze testpanels gaan we vaker inzetten. Hiervoor willen we samenwerken met bijvoorbeeld de Bruggenbouwers, ZwolleDoet!, studenten social work van Windesheim en VIAA en initiatieven zoals Klets & Koek.

3. Inwoners uitnodigen versimpelideeën aan te dragen

Inwoners gaan we actief benaderen om versimpelideeën aan te dragen. Vinden ze bepaalde gemeentelijke brieven, formulieren of andere teksten lastig leesbaar, dan vragen we ze dit ons door te geven. Dat doen we via verschillende kanalen.

4. Meer ideeën uitwisselen met partners in de stad

Bij meer partners in de stad halen we ideeën op voor het versimpelen van onze documenten. Zoals bij GBLT, Isala, Belastingdienst, Vluchtelingenwerk, Leger des Heils en deltaWonen.

5. Taaltool Klinkende Taal

In 2017 – 2018 is een pilot uitgevoerd met de taaltool 'Klinkende Taal'. De pilot bleek succesvol en gaan we uitrollen. De tool helpt medewerkers bij het schrijven van hun teksten op B1-niveau. Daarnaast kunnen we met de tool het niveau van onze brieven monitoren. We doen dit voor drie jaar. In die tijd kijken we goed naar het gebruik en de meerwaarde ervan.

Communicatie

In 2018 heeft het Versimpelteam diverse keren in de spotlights gestaan. In het personeelsblad Blauwdruk is een artikel verschenen. Als onderdeel van de organisatieontwikkeling Op Koers is het Versimpelteam uitgeroepen tot 'sneezers'. Onze manier van werken wordt als inspirerend gezien, waarbij ons besmettingsgevaar wordt toegejuicht. Via bedrukte tissuedozen zijn medewerkers opgeroepen om brieven te laten checken door het Versimpelteam. Intern is een filmpje over het Versimpelteam gedeeld: www.youtube.com/watch?v=OAo78rmLdgl&feature=youtu.be

Datum 17 april 2019

Tijdens de Dag van de Verbinding, afgelopen september, heeft het Versimpelteam de eerste resultaten gedeeld met het college. Burgemeester Henk Jan Meijer heeft zijn ervaringen gedeeld in zijn nieuwjaarsspeech.

Meerdere artikelen zijn verschenen in de Stentor, de Swollenaer en in Publiek Domein. Inmiddels heeft het Versimpelteam elders navolging gekregen: per januari 2019 is de gemeente Vijfheerenlanden gestart met een Versimpelteam.

Vervolg

Aangezien voor 2020 en 2021 nog geen budget is toegekend, hebben we een aanvraag ingediend voor de PPN 2020 – 2023.

Openbaarheid

Deze nota is geschreven op B2-leesniveaun en is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris

Datum 17 april 2019

Bijlage 1: Oude brief Vordering & Verhaal

Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Aan @Initialenzclient@ @voorvoegselsszclient@
@Naamszclient@
@Straatzclient@ @HUISNUMMERSZCLIENT@
@HUISLETTERSZCLIENT@
@POSTKODESZCLIENT@
@WOONPLAATSSZCLIENT@

Stadskantoor
Lübeckplein 2
Postbus 10007
8000 GA Zwolle
Telefoon (038) 498 3056
Fax (038) 498 2639

www.zwolle.nl

Ons kenmerk @clientnrszclient@
Behandeld door Team Vordering en Verhaal
Datum @sysdatumfcalg@
Onderwerp Aanmaning tot betaling van een verschuldigde vordering (artikel 4:112 Algemene wet
bestuursrecht (Awb)).

@~AANHEF2SZCLIENT@ @Naamszclient@,

Vordering:

Uit onze gegevens blijkt dat de afdeling Inkomensondersteuning van de gemeente Zwolle nog een vordering op u heeft. Voor de reden en de oorzaak van deze vordering verwijzen wij u naar de inhoud van de desbetreffende beschikking.

Betaling vordering:

U diende deze vordering te voldoen binnen zes weken na de dagtekening van het terugvorderingsbesluit. Wij hebben geconstateerd dat u heeft nagelaten hieraan te voldoen. Ook is geconstateerd dat u geen verzoek heeft gedaan tot het treffen van een betalingsregeling.

Aanmaning tot betaling van de vordering:

Wij verzoeken u thans het saldo van de vordering ten bedrage van € @bdgaanmaningsrtdb430@ te voldoen binnen twee weken na ontvangst van deze aanmaning.

Wijze betaling van de vordering:

U dient het saldo van de vordering over te maken op:

- SEPA : NL34BNGH0285027840
- ten name van : Gemeente Zwolle / SZ-WG
- onder vermelding van : @clientnrszdebadm@ / @debiteurnrszdebadm@

Gevolgen weigering:

Indien wij constateren dat u binnen deze termijn de vordering niet heeft voldaan, dan

Datum 17 april 2019

gaan wij door middel van een dwangbevel over tot beslag op uw inkomen en/of uw goederen. Het beslag ziet op de alsdan resterende hoofdsom, eventuele invorderingskosten en wettelijke rente.

Kosten beslag:

De kosten van dit beslag komen geheel voor uw rekening. Tevens zal het saldo van de vordering verhoogd worden met de daarover verschuldigde wettelijke rente.

Aanvullende informatie:

Voor een nadere toelichting kunt u contact opnemen met het team Vordering & Verhaal. Het telefoonnummer staat bovenaan in deze aanmaning vermeld.

Deze aanmaning is met behulp van een geautomatiseerd systeem vervaardigd en daarom niet ondertekend.

Tegen deze aanmaning is geen bezwaar of beroep mogelijk.

Mocht u inmiddels een betalingsregeling hebben getroffen of de verschuldigde vordering hebben betaald, dan kunt u deze aanmaning als niet geschreven beschouwen.

Hoogachtend,
Het college van Burgemeester en Wethouders van Zwolle,
namens deze, de consulent Vordering & Verhaal

M. van Wortel

Datum 17 april 2019

Bijlage 2: Nieuwe brief Vordering & Verhaal

Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Aan @Initialenszclient@ @voorvoegselsszclient@
@Naamszclient@
@Straatzclient@ @HUISNUMMERSZCLIENT@
@POSTKODESZCLIENT@
@WOONPLAATSSZCLIENT@

Stadskantoor
Lübeckplein 2
Postbus 10007
8000 GA Zwolle
Telefoon (038) 498 3056
Fax (038) 498 2639

www.zwolle.nl



Ons kenmerk @clientnrszclient@
Behandeld door Team Vordering en Verhaal
Datum @sysdatumfcalg@
Onderwerp Aanmaning terugbetalen bijstandsuitkering

@~AANHEF2SZCLIENT@ @Naamszclient@,

U heeft een bedrag van € @bdgaanmaningsrtdb430@ openstaan bij de gemeente Zwolle omdat u een betaling heeft gemist.

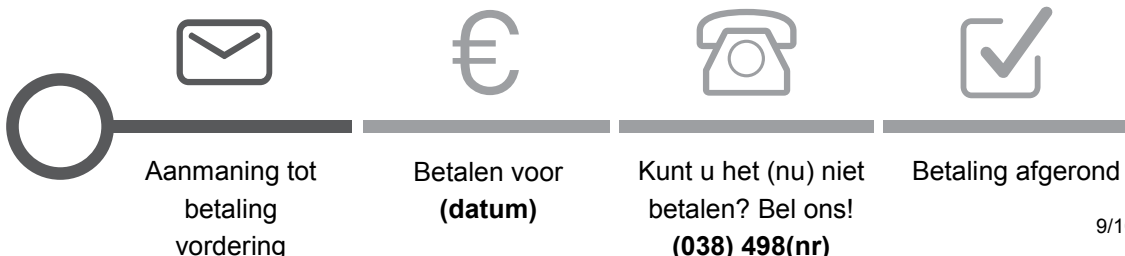
Wat te doen?

Om extra kosten te voorkomen, kunt u twee dingen doen:

- 
- 
1. De beste oplossing is het openstaande bedrag **voor (datum, 15 dagen vanaf datum van verzending) overmaken** naar de rekening van de gemeente Zwolle. Dan bent u meteen van deze financiële zorg af. Op de achterkant van deze brief staat hoe u kunt betalen.
 2. Kunt u (nu) niet betalen, neem dan contact op en **bel naar (038) 498 (telefoonnummer consulent, wordt automatisch ingevoerd n.a.v. achternaam klant)** Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 9:00 uur tot 16:00 uur. U kunt ook altijd mailen naar vordering@zwolle.nl. Samen met u gaan wij op zoek naar een passende oplossing.

Voorkom extra kosten

De meeste mensen betalen op tijd. Wij gaan ervan uit dat u de betaling niet met opzet gemist heeft. Als u niet voor **(uiterste betaaldatum)** betaalt of contact opneemt, zien wij dit echter wel als een bewuste keuze en zijn wij genooddaakt over te gaan tot beslaglegging. De mogelijke kosten hiervan komen bovenop het nog openstaande bedrag, eventuele invorderingskosten en wettelijke rente.

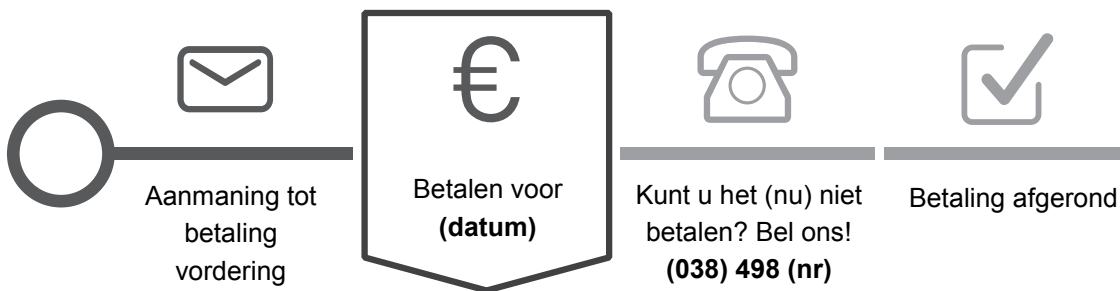


Datum 17 april 2019

Voorkom al deze extra kosten en betaal meteen of bel naar (038) 498 (**telefoonnummer consulent, wordt automatisch ingevoerd n.a.v. achternaam klant**)

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders,

Naam consulent



Hoe kunt u betalen?

U kunt het openstaande bedrag via uw bank overmaken. Wanneer u dit doet, heeft u de volgende gegevens nodig:

- Bedrag:
€ @bdgaanmaningsrtdb430@
- Rekeningnummer ontvanger:
NL34BNGH0285027840
- Ten name van:
Gemeente Zwolle / SZ-WG
- Omschrijving of kenmerk:
@clientnrszdebadm@ / @debiteurnrszdebadm@