

Raadsplein besluitvormend

Datum 3 juli 2017

onderwerp Beantwoording motie versimpelen en bijbehorend actieplan
versimpelen 2017-2020
portefeuillehouder Henk Jan Meijer
informant Meijer, John de (2731)
medeopstellers
afdeling Advies & Ondersteuning
bijlagen Voorstel: Informatienota Motie versimpeling
Bijlage: Actieplan versimpelen 2017-2020
Bijlage: M-7 Versimpeling motie 437

Voorgesteld besluit raad

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

de uitvoering van de motie Versimpeling (M 437)

Informatienota voor de raad

Datum 10 mei 2017

Onderwerp	Motie versimpeling
Versienummer	V1

Portefeuillehouder Henk Jan Meijer

Informant John de Meijer
Eenheid/Afdeling Programma dienstverlening
Telefoon 038 498 2731
Email Jh.meijer@zwolle.nl
Bijlagen Motie Versimpeling
Actieplan versimpelen 2017-2020

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

de uitvoering van de motie Versimpeling (M 437).

Datum 10 mei 2017

[Toelichting op het voorstel](#)

Inleiding

Bij de behandeling van de begroting 2017 heeft u een motie aangenomen die ons opriep om:

- *In samenspraak met sociaal wijkteam, ouderenbonden en andere relevante maatschappelijke organisaties te werken aan een gezamenlijke aanpak van versimpelen wat te complex is. Te denken valt aan een overleg wat gevraagd en ongevraagd advies geeft en verbeter-voorstellen mag doen voor versimpeling van regelgeving en communicatie.*

Met deze informatienota informeren we u over hoe we de motie hebben opgepakt. We hebben dit nader uitgewerkt in het actieplan versimpelen 2017 – 2020 (bijlage).

Kernboodschap

Op 14 februari 2017 is er een sessie geweest met een aantal externe partners (vanuit welzijn, ouderen, vluchtelingen, sociale wijkteams, sociale raadslieden en participatieraad). Daar is geïnventariseerd wat er zoal niet goed gaat met de communicatie, regels en procedures van de gemeente. De van deze partners ontvangen feedback laat zien dat bepaalde groepen vaak grote moeite hebben met onze dienstverlening. De rode draad die uit deze feedback naar voren komt is als volgt:

- Laaggeletterdheid loopt als een rode draad door de inbreng van onze partners. Inwoners die niet of nauwelijks kunnen lezen doen veel minder mee in de Zwolse maatschappij en lopen continu tegen problemen aan. Er wordt op dit moment al gewerkt aan een intensivering van de aanpak voor Laaggeletterden.
- De brieven die we als gemeente sturen naar inwoners zorgen voor problemen bij ouderen, allochtonen en laaggeletterden. Onze brieven zijn lang, vaak met jargon en schrikken mensen af.

In de genoemde sessie zijn ook mogelijke oplossingen benoemd. Een en ander hebben we vertaald in een **actieplan versimpelen 2017 – 2020** waarbij we ons ook hebben laten inspireren door wat bij andere gemeenten op dit onderwerp gebeurt. De speerpunten uit het actieplan zijn:

- Vanaf begin 2017 loopt al een pilotproject “Taal op maat” waarbij we een 30 ambtenaren kennis laten maken met een taal-ondersteunende applicatie. Als deze pilot in 2017 een succes is dan rollen we dit in 2018 breed uit in de organisatie.
- We gaan in 2017 aan de slag met de leesbaarheid van onze uitgaande brieven. We gaan ervaringsdeskundigen (bijvoorbeeld ambassadeurs laaggeletterdheid) inzetten voor het beoordelen van de brieven.
- We gaan aan de slag met de websites, bijvoorbeeld met het meer benutten van beelden, filmpjes en icoontjes. En een aantal zaken zijn nu slecht te vinden op de website. Verder gaan we onderzoeken of we chat in kunnen zetten op de websites van gemeente en sociale wijkteams. Een andere optie is een eenvoudige versie van de website, naar het voorbeeld van SVB (www.SVBabc.nl) of gemeente Utrecht (www.uabc.nl).
- We gaan aan de slag met proces en formulieren van o.a. kwijtschelding, bijzondere bijstand en individuele toeslagen.
- We laten een klantonderzoek brieven doen. Aanvullend hieraan gaan we in 2019 of 2020 onderzoeken (mogelijk via een afstudeerder) via welke communicatiekanalen we welke (laaggeletterde) doelgroepen het beste kunnen benaderen.

voorstel

Datum 10 mei 2017

Of we bepaalde acties ook daadwerkelijk uitvoeren hangt steeds af van de balans tussen kosten & inspanning enerzijds en de verwachte opbrengsten anderzijds. We gaan dus voor die acties die naar verwachting veel opleveren en weinig kosten. En als we tegen kansrijke acties aanlopen die niet in het plan staan, dan hebben we de vrijheid om dit ook op te pakken. Dit sluit aan bij het ambitiegericht werken dat we met ingang van de Begroting 2017 hebben ingevoerd: we sturen op ambitie en doel; de activiteiten zijn inwisselbaar. Alles is gericht op het resultaat: het versimpelen van communicatie, procedures en regels.

De partners die aanwezig waren bij de sessie van 14 februari 2017 is ook feedback gevraagd op het concept van dit plan.

Door de Participatieraad is advies uitgebracht over dit plan. De bedoeling en het idee achter het plan spreekt de Participatieraad aan. Het advies heeft nog geleid tot een aantal aanpassingen. We betrekken de Participatieraad bij de uitvoering van dit plan.

Een projectcoördinator gaat in de 2^e helft van 2017 aan de slag met de uitvoering van dit plan. De meeste acties uit het plan worden uitgevoerd door de gemeentelijke organisatie zelf.

Om de komende jaren gevoed te blijven met voorbeelden van moeilijke regels, procedures en communicatie gaan we partnerorganisaties uitnodigen om samen een versimpelteam te vormen en hun feedback op brieven, communicatie, regels en procedures in te gaan en blijven sturen.

- Het versimpelteam registreert en signaleert > gemeente pakt op of zet door naar eigenaren (organisaties, bedrijven) van procedures, regels, communicatie;
- Dit doen we ook voor de communicatie van partijen als zorgaanbieders, zorgverzekeraars, deurwaarders, Belastingdienst etc. Signaal is dat deze partijen ook weinig klantgericht communiceren. Vraag is nog hoe we deze feedback vervolgens bij hen onder de aandacht brengen.

Deze motie relateert aan en is afgestemd met enkele andere moties:

- motie "Ontzorg de ondernemer" (M-11 van 11 november 2016). Recent heeft u de beantwoording van deze motie ontvangen.
- motie "Bureaucratie in het sociaal domein" (M 13 behandeling PPN 2016-2019 van 15 juni 2015). In 2016 is reeds een voorlopig antwoord gegeven op deze motie. Aan de definitieve beantwoording wordt momenteel gewerkt.

Consequenties

Voor 2017 en verder kunnen we gebruik maken van het budget dat voor dit onderwerp wordt voorgesteld bij de PPN 2018-2022 (tweemaal € 40.000 voor 2018 en 2019). Daarnaast wordt voor 2017 een bedrag van € 15.000 voorgesteld, zodat in juli 2017 ook meteen gestart kan worden met uitvoering van dit actieplan. Financiering voor 2020 e.v. wordt later bezien aan de hand van de resultaten van de eerste jaren.

We nemen het actieplan versimpelen in de begroting 2018 en verder op in programma 9 Dienstverlening & bedrijfsvoering onder ambitie 9.2.4 *We gaan uit van de logica van de inwoner en ondernemer; in onze dienstverlening maken we creativiteit en oplossingsgericht denken tot speerpunt*¹. Via de beleidscyclus zullen we de raad op de hoogte houden van de uitvoering van dit plan.

¹ Er loopt in 2017 ook een traject Versterken sturend vermogen van de beleidscyclus. Onderdeel daarvan is een kwaliteitsslag met de ambities en doelen in de begroting 2018. De doelen bij ambitie 9.2 zullen in de begroting anders geformuleerd worden.

voorstel

Datum 10 mei 2017

Communicatie

Naast de externe communicatie met partners en Participatieraad zal ook veel aandacht besteed worden aan de interne communicatie. Het is zeker zinvol om het gehele ambtelijke apparaat nog meer bewust te maken van de gevolgen van onze eigen communicatie, regels en procedures voor grote groepen Zwollenaren.

Vervolg

Openbaarheid

Deze informatienota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris



Jaargang

Kenmerk

35616

Onderwerp
2017-2020

Beantwoording motie versimpelen en bijbehorend actieplan versimpelen

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 06-06-2017

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 3 juli 2017,

de voorzitter,

de griffier,