

De dingen simpel  
houden is vrij moeilijk.  
De dingen moeilijk  
maken is daarentegen  
vrij simpel.

## ACTIEPLAN VERSIMPELEN

2017 - 2020

*Programma dienstverlening, gemeente Zwolle*

### INLEIDING

Eind 2016 is door de raad de motie “versimpeling” (no. 437) aangenomen. Deze motie luidt als volgt:

*Roept het college op: 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.*

Op 14 februari 2017 is er een sessie geweest met een aantal externe partners (vanuit welzijn, ouderen, vluchtelingen, sociale wijkteams, sociale raadsleden en participatieraad). Daar is geïnventariseerd wat er zoal niet goed gaat met de communicatie, regels en procedures van de gemeente. Ook zijn mogelijke oplossingen benoemd. In dit memo vertalen we de opbrengst van die sessie naar een **actieplan versimpelen**. Aan de orde komen in dit plan achtereenvolgens:

- Kern van de feedback van onze partners
- Wat doen we al, actieplan en ambitiegericht werken
- Voor de hand liggende acties
- Nog uit te zoeken onderwerpen
- Hoe gaan we dit organiseren
- Benodigde middelen
- Vervolgproces en planning

Met dit plan richten we ons met name op die groepen die moeite hebben met onze communicatie, regels en procedures. Veel acties zijn echter zo algemeen dat alle Zwollenaren daarvan meeprofiteren.

## KERN VAN DE FEEDBACK VAN ONZE PARTNERS

De feedback van onze partners 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. Hier moeten we echt een verbeterslag gaan maken.

De feedback die we krijgen is heel concreet. Daarom vertalen we dit direct in een actieplan. We hebben al voldoende visies waar dit bij past, zoals bijvoorbeeld de visie op dienstverlening 2015 – Gastvrij en op maat.

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*<sup>1</sup>. Portefeuillehouder is Henk Jan Meijer.

## WAT DOEN WE AL, ACTIEPLAN EN AMBITIEGERICHT WERKEN

We doen al heel wat op het gebied van passende regels en toegankelijkheid van communicatie en in klantonderzoeken scoren we meestal de spreekwoordelijke 7. Maar blijikbaar is dit niet genoeg om alle groepen Zwollenaren goed te bedienen.

Eind 2015 hebben we een scan uit laten voeren naar de leesbaarheid van onze uitgaande brieven en websites. Met name de brieven scoorden heel mager. Het gewenste ambitieniveau van B1 (leesbaarheid) wordt maar zelden gehaald. We zijn begin 2017 gestart met een pilotproject “Taal op maat” waarbij we een 30 collega’s kennis laten maken met een taal-ondersteunende applicatie. Als deze pilot in 2017 een succes is dan rollen we dit breed uit in de organisatie. Dat wordt waarschijnlijk wel 2018. De scan van de uitgaande brieven herhalen we dan in 2018 en wellicht ook eind 2020.

Verder gaan we de komende jaren het gebruik van DigiD op onze website opvoeren. Hiervoor hebben we al plannen die lopen (via de MPI, het meerjarenprogramma ICT). Toepassing van DigiD is volgens onze partners handig voor laaggeletterden want met voorinvulling van gegevens zie je bijvoorbeeld meteen het resultaat van een aanvraag die je doet. Overigens vereist werken met DigiD wel digitale vaardigheden die niet iedereen ook heeft.

In dit plan sommen we een flink aantal acties op. Dat zijn acties die we mogelijk op gaan pakken. Daarbij kijken we steeds goed naar 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.

<sup>1</sup> 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.

## VOOR DE HAND LIGGENDE ACTIES

Een aantal acties ligt erg voor de hand:

- Het is van groot belang dat de gehele ambtelijke organisatie meer bewust wordt van het belang van passende communicatie. Daarbij is het ook van belang dat we in onze communicatie rekening houden met mensen met een andere moedertaal. We gaan de organisatie meenemen in de uitvoering van dit actieplan. Dat doen we met een gerichte communicatie-acties.
- We gaan in 2017 aan de slag met de leesbaarheid van onze brieven. Dat doen we deels al met de pilot Taal op maat die al loopt (zie hierboven) maar goede leesbaarheid vereist meer. Mogelijke verbeteringen en acties:
  - meer focus op het Waaronder van een brief en minder op het Wat en Hoe (brieven kort > uitleg en details in een bijlage);
  - Meer benutten van foto's om de inhoud van brieven te vereenvoudigen. Dit naar voorbeeld van gemeente Rotterdam.
  - Brieven van de gemeente worden ook wel als intimiderend ervaren en dat leidt juist tot het negeren van de brief. Mogelijk werkt een blanco envelop beter. Of wellicht kunnen we in plaats van een brief in bepaalde gevallen beter telefonisch contact opnemen met de betrokkene?
  - Inzetten van ervaringsdeskundigen voor het beoordelen van brieven. Bijvoorbeeld de ambassadeurs laaggeletterdheid of enkele "Bruggenbouwers"<sup>2</sup>. We beginnen met de brieven van de afdelingen Inkomensondersteuning en WRA;
  - We gaan bezien of we in 2018 een klantonderzoek brieven uit kunnen voeren om nog gericht feedback te krijgen op onze brieven. Dat mogelijk in combinatie met "Bouwen aan brieven" (zie hieronder). Bij dit klantonderzoek zullen we het idee van de Participatieraad – 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.
- Website en digitale communicatie
  - Op de website meer uitdragen dat dit een veilig kanaal is.
  - Bezoekers en toeristen op de homepage duidelijker de goede kant op wijzen. Dat speelt o.a. bij een aantal inkomensregelingen, die zijn nu moeilijk te vinden.
  - Whatsapp uitbreiden (dit staat al op de actielijst voor 2017).
  - Meer beelden, filmpjes, icoontjes benutten.
- Regels en formulieren worden als erg ingewikkeld ervaren, bijv. door senioren. We gaan een focusgroep met ervaringsdeskundigen uitnodigen die gaat kijken naar proces en formulieren van o.a.:
  - Kwijtschelding
  - Bijzondere bijstand
  - Individuele toeslagen
  - We doen een check op het verminderen van het aantal bewijsstukken / sluiten regelingen op elkaar aan?
  - Andere producten die hier geschikt voor zijn.

Daarnaast zullen we de partnerorganisaties op dit terrein voorzien van de gegevens van een contactpersoon zodat ze voorbeelden van te ingewikkelde zaken naar ons toe kunnen sturen (zie ook hieronder bij *Hoe gaan we dit organiseren*)
- Meer halen uit wat we al doen

<sup>2</sup> Recent heeft wethouder Vedelaar certificaten uitgereikt aan mensen die het Bruggenbouwers traject hebben gevolgd. Twee bruggenbouwers wilden op het vlak van het bereiken van allochtone ouderen wel het één en ander doen. We gaan hen hierbij betrekken.

- We voeren jaarlijks diverse klantonderzoeken uit. De opbrengst daarvan kunnen we nog analyseren op moeilijke regels en communicatie, leesbaarheid etc. Mogelijk kunnen we in bepaalde komende klantonderzoeken nog gerichte vragen hiervoor toevoegen.

### NOG UIT TE ZOEKEN ONDERWERPEN

- Gastvrij en op maat werken: echt contact maken; zoek mensen op, aandacht, serieus genomen worden, niet van kastje naar de muur, pro-actief meedenken.
- Meer uniforme werkwijzen van consultants.
- Chatmogelijkheid op websites van de gemeente en sociale wijkteams > dat kan mogelijk meegenomen worden in het Meerjarenprogramma ICT (MPI) van 2018.
- Communicatieadviseurs aanvullend scholen in B1 communicatie.
- Hierboven noemen we al een klantonderzoek brieven. Aanvullend hieraan gaan we in 2019 of 2020 onderzoeken (mogelijk via een afstudeerder) via welke communicatiekanalen we welke (laaggeletterde) doelgroepen het beste kunnen benaderen. De genoemde klantonderzoeken zijn voor dit onderzoek een mooi vertrekpunt. Ook loopt in 2016-2017 een afstudeeronderzoek van een masterstudent van Universiteit Twente naar de digitale vaardigheden van de Zwollenaar. Dat is hierbij ook relevante informatie. De rapportage hiervan verwachten we in het najaar van 2017.
- Eenvoudige versie van de website, zoals bijvoorbeeld SVB en gemeente Utrecht al hebben (zie [www.SVBabc.nl](http://www.SVBabc.nl) en [www.uabc.nl](http://www.uabc.nl)) > is dat te doen op schaal Zwolle of willen we dat op schaal Dimpact of schaal Nederland?
- ondertekenen van elke uitgaande brief en e-mail met de volgende zin: *onduidelijk, taal niet helder, regels en procedures ingewikkeld* > mail [versimpelteam@zwolle.nl](mailto:versimpelteam@zwolle.nl)
- Informatiebijeenkomsten op locatie
  - Organiseer infobijeenkomsten als veranderingen op komst zijn. Driezorg deed dit bijvoorbeeld, voor bewoners maar ook hun mantelzorgers
- Is het lettertype van onze brieven (Arial 10 of 11?) en websites (11) groot genoeg voor laaggeletterden? Advies is minimaal 11.
- Project "Bouwen aan brieven" weer oppakken. Zwolle deed in 2010 al een pilot hiermee. In Den Haag is dit een succes.
  - <https://www.denhaag.nl/home/bewoners/betere-brieven.htm>

### HOE GAAN WE DIT ORGANISEREN

We gaan allereerst zelf aan de slag met bovenstaande acties. Veel hiervan kan door de gemeentelijke organisatie opgepakt worden.

Om de komende jaren ook 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 op zinvolle wijze bij hen onder de aandacht brengen.

Voor het versimpelteam nodigen we in ieder geval uit:

- Sociale raadslieden / Op Orde
- WIJZ

- Vluchtelingenwerk Zwolle
- Sociale Wijkteams
- Jongerenraad
- Participatieraad
- Mantelzorgers
- Zwolle Doet
- Onderwijs (primair, Deltion – StudentSuccesCentrum)
- Bezoekvrouwen (Travers; <https://www.traverswelzijn.nl/diensten/bezoekvrouwen/> )
- Organisaties van allochtonen
- Stadkamer
- Ouderenbonden: COSBO (overkoepelende organisatie van ouderenbonden).
- Andere organisaties die hier een bijdrage kunnen leveren.

### **BENODIGDE MIDDELEN**

We gaan in de 2<sup>e</sup> helft van 2017 klein beginnen, met de voor de hand liggende zaken (laaghangend fruit). De nog uit te zoeken onderwerpen zullen vaak meer tijd vragen voordat we ze mogelijk realiseren.

Veel van de acties kunnen door de afdelingen worden opgepakt en zijn te zien als regulier werk; daarvoor is geen extra budget nodig. Wel is budget nodig voor een projectcoördinator die het vele duw- en trekwerk dat nodig is verricht. Dat werk is nodig om aandacht te organiseren, dingen in beweging te krijgen en om de gewenste versnelling op dit onderwerp te realiseren. De projectcoördinator formeert ook een kleine interne werkgroep om acties maximaal op elkaar af te stemmen.

We denken dat de projectcoördinator hier 1 dag per week mee bezig zal zijn. Intentie is om voor de rol van projectcoördinator een adviseur uit afdeling communicatie te werven. Dat garandeert veel ervaring met onze communicatie en brieven en een goede verbinding met afdeling Communicatie. De projectcoördinator wordt aangestuurd door de programma-manager Dienstverlening.

We gaan uit van een periode van drie jaar. Dan moet een groot deel van het plan gerealiseerd zijn en bovenal moeten de resultaten - ook meetbaar - verbeterd zijn:

- De leesbaarheid van de uitgaande brieven en van de websites meten we eind 2018 en eind 2020 (zie hierboven).
- Klantonderzoek brieven.
- Zoals hierboven al aangegeven vragen we continu feedback van inwoners en organisaties.

Voor 2017 en verder kunnen we gebruik maken van het budget dat voor dit onderwerp wordt voorgesteld bij de PPN 2018-2022 (€ 40.000 voor 2018 en € 40.000 voor 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 gezien aan de hand van de resultaten van de eerste jaren.

Voor 2017/18 gaan we bezien of we een ondersteuner toegewezen kunnen krijgen uit de vaste formatie. Als dat niet kan of als de hoeveelheid ondersteunend werk voor dit actieplan aanzienlijk blijkt, dan kunnen we in 2017 hiervoor enig incidenteel budget vanuit dienstverlening inzetten.

<b>Benodigd budget per jaar voor 2018 en 2019:</b>		
<b>Voor:</b>	<b>Per uur</b>	<b>Bedrag:</b>
Projectcoördinator: 1 dag per week = 333 uur per jaar.	€ 105	35.000
Overige kosten als ondersteuning, pilot met Bouwen aan Brieven, uit laten voeren leesbaarheidsscans brieven, klantonderzoek brieven etc.		5.000
<b>Totaal</b>		<b>40.000</b>

### **VERVOLGPROCES EN PLANNING**

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. Dat heeft geleid tot een aantal aanpassingen van het plan. De Participatieraad ontvangt van het college zoals gebruikelijk ook een reactie op het advies. We betrekken de Participatieraad bij de uitvoering van dit plan.

<b>Actie</b>	<b>Periode</b>	<b>Door wie</b>
Besluitvorming raad over PPN	Begin juli 2017	raad
Formeren werkgroep en aan de slag met uitvoering plan	Vanaf juli – augustus 2017	Aan te trekken projectcoördinator