

Memo

Programma Dienstverlening

Aan

Telefoon (038) 498 2731

Van

John de Meijer

Datum

14 februari 2017

Onderwerp

Opbrengst inventarisatie-sessie

Aanleiding

Eind 2016 is door de raad de motie “versimpelteam” aangenomen. Deze roept ons op om aan de slag te gaan met het versimpelen van regels, procedures en communicatie.

Op 14 februari hebben we een inventarisatie-sessie gehouden met een aantal externe partijen om antwoord te krijgen op 2 vragen:

1. Wat gaat er niet goed op het gebied van regels, procedures en communicatie?
2. Wat voor aanpak kan een bijdrage leveren aan het versimpelen van regels, procedures en communicatie?

Aanwezig bij de sessie waren:

- Tamara Rada en Roza Howanesjan, teamleiders locatie Zwolle van Vluchtelingenwerk Oost-Nederland
- Hetty Soes en Alie Kleene, Participatie Raad Zwolle
- Erik van Rosmalen, WIJZ
- Wilma Nijland, voorzitter van centrale cliëntenraad Driezorg
- Klaaske Heidemans en Berno van 't Hul, sociaal raadsliden van de Kern
- Joke Wierbos, teamleider sociale wijkteams.

Hieronder de opbrengst van de sessie. Wij gaan hiermee aan de slag en komen de komende maanden met een voorstel voor een aanpak. Dat voorstel leggen we nog terug bij de deelnemers aan deze sessie.

1. Wat gaat er niet goed op het gebied van regels, procedures en communicatie?**1.1 TAAL EN BRIEVEN GEMEENTE ZWOLLE**

- Veel tekst per brief, brieven te lang (meerdere kantjes)
- Te lange zinnen
- te moeilijke en onduidelijke taal (jargon); geen B1-niveau 6x
- taalgebruik vaak te moeilijk voor senioren
- bij afwijzing wordt taal gemeente formeler (2x)
- brieven gaan teveel in op het Waarom, focussen niet op Wat en Hoe

Datum

14 februari 2017

1.2 DIGITALE COMMUNICATIE GEMEENTE ZWOLLE

- Digitaal imago gemeente is mogelijk “niet al te veilig”. Dat is voor sommigen al een drempel voor digitale communicatie
- Taalgebruik op de website te ingewikkeld
- Veel doorklikken (2x)
- Vindbaarheid website; waar moet je zijn voor wat
- Niet iedereen is digitaal vaardig (2x)
- Voor ouderen is de digitale communicatie te ingewikkeld; ze hebben altijd hulp nodig.
- Website Zwolle is niet helder voor de eigen inwoner. Website van Rotterdam is een goed voorbeeld, waar de inwoner de goede kant op wordt gewezen. Onderscheid maken met toeristen.
- DigiD wordt te weinig gebruikt (2x). Gebruik je dit voor alle formulieren dan ziet de inwoner – geholpen met voorinvulling – meteen wat het resultaat van een aanvraag is (bijv. bij toeslagen)
- E.e.a. leidt tot onder-verbruik van voorzieningen (digitaal maar ook niet digitaal)
- Er zijn nog te weinig digitale contactmogelijkheden

1.3 COMMUNICATIE ANDERE PARTIJEN, BIJV UIT DE ZORG

- Zorgverzekeraars communiceren slecht over de uitleg van het eigen risico
- Slechte communicatie van zorgaanbieders naar hulpvragers
- Het is niet overzichtelijk waar-hoe je zorg kunt krijgen
- Driezorg is weinig flexibel naar mantelzorgers bij het inplannen van gesprekken
- Vaak ontbreekt een tolk daar waar het wel nodig is, bijv bij de huisarts. Tolk kost nu geld (werd vroeger wel betaald uit ...). Ziekenhuizen weigeren ook vaak een tolk in te huren.

1.4 COMMUNICATIE VAN BEDRIJVEN

- Te complexe communicatie bij schulden (bijv. door deurwaarders)
- Bedrijven kijken vaak vanuit eigen perspectief, niet dat van de klant / doelgroep
- Wehkamp is een voorbeeld van een bedrijf dat wel bezig is met communicatie op maat

1.5 REGELS EN PROCEDURES

- stukken moeten vaak dubbel worden aangeleverd, bijvoorbeeld voor kwijtschelding, ook bij GBLT. Maar ook bij Bijzondere Bijstand, hier moet een aanvrager ook steeds weer stukken aanleveren
- De meeste regels en procedures zijn te ingewikkeld, bijv. individuele toeslagen
- Te ingewikkelde formulieren en procedures
- Duurt te lang
- Voor senioren is de regelgeving te ingewikkeld
- Laaggeletterden moeten veel zelf regelen, maar dat lukt ze niet
- Onderlinge uitwisseling van gegevens mag vaak niet vanwege privacy-regels (bijv tussen gemeente en GBLT)
- Verrekening inkomsten met bijstand schrikt af om aan het werk te gaan
- Regels en de taal erbij komen al snel intimiderend over

1.6 WAAR HAKEN MENSEN AF?

- Bij teveel bewijsstukken aanleveren
- Ingewikkelde regels en formulieren

Datum 14 februari 2017

- Als de taal te moeilijk is
- Te lange wachttijd en procedures voor schulddienstverlening (2x)
- Wachttijden
- Wanneer een probleem niet goed herkend wordt bij een gesprek (wel antwoord maar geen oplossing)
- Als persoonlijke aandacht ontbreekt (begrip)
- Wanneer men zich niet serieus genomen voelt (van kastje naar de muur gestuurd worden; dat kan overal gebeuren)
- Continu doorverwezen worden, ook tussen organisaties
- Regels te moeilijk; altijd maar weer hulp vragen is voor senioren een probleem
- ZZP en bijstand
- Mensen in kwetsbare probleemsituaties die vertrouwen dreigen te verliezen
- Mensen met taalachterstand worden doorverwezen naar ???
- Slechte bereikbaarheid, bijv telefonisch (2x)

1.7 WELKE GROEPEN BEREIKEN WE NIET?

- Oude cliënten van Vluchtelingenwerk; daar heeft niemand goed zicht op. Binnenkort is er overigens wel een gesprek met de sociaal raadslieden, Vluchtelingenwerk, de gemeente en de wijkteams om hierover door te praten.
- Senioren intra-extra muraal
- Alleenstaanden (en dat begint al bij leeftijd 30+)
- Eenzamen (kluizenaars)
- De groep die geen hulp vraagt; bijv niet weet waar sociale wijkteams voor zijn
- Voor jongeren mist een totaal-aanpak. Leerplicht kijkt wel, maar niet naar beginnende schulden.
- Allochtone ouderen
- Laaggeletterden
- Laaggeletterden en niet-westerse Zwollenaren (deels)
- We (de organisaties) vertrouwen hier niet altijd in elkaars professionaliteit

1.8 OVERIG

- Mensen met psychische problematiek (niet-willers)
- Gebruik voldoende groot lettertype op websites / brieven
- Contact met familie / mantelzorger van senioren is lastig als deze ver weg zitten, wat vaak zo is

2. Wat voor aanpak kan een bijdrage leveren aan het versimpelen van regels, procedures en communicatie?

2.1 BIJ DE GEMEENTE / ZENDER

- Stukken meer laten checken door ervaringsdeskundigen
- Start een klankbordgroep (met professionals en ervaringsdeskundigen) voor toetsing taalgebruik B1 (2x)
- Brieven te ambtelijk > maak een korte brief met daarin Wat er wordt gedaan / Wat is besloten en zet de uitleg in een bijlage
- Betere zoekfunctie website gemeente
- Chat-mogelijkheid op website gemeente en wijkteams

Datum

14 februari 2017

- **Brieven ter correctie aanbieden op zwolle.nl (voorbeeld Den Haag)**

- Meer uniforme werkwijzen, bijv van consultants
- Helder maken waar iemand moet zijn voor wat
- Pro-actief meedenken met mensen
- Communicatieadviseurs scholen in communicatie op niveau B1
- Nog begrijpelijker brieven en besluiten
- Taalniveau aanpassen (communicatie) (2x)
- Bewustwording bij de zender
- Waar het kan vereenvoudigen van regels
- Minder bewijsstukken en regelingen op elkaar aansluiten
- Belangrijke punten weer in de Wijzer
- Zo nodig doorverwijzen en breder kijken dan ene probleem
- Tijdige signalering problemen met schulden en taal
- Info-bijeenkomsten op locatie
- Actief aangeven dat er een nieuwsbrief is
- Persoonlijk contact
- 1^e contact belangrijk, bijv website eenvoudig en helder houden. Voor toeristen en bezoekers aparte link
- Meer gebruik maken van filmpjes, icoontjes, beeldmateriaal
- Ook eenvoudige versie van de website leveren (zie SVB)

2.2 BIJ DE ONTVANGER EN DIENS NETWERK

- Taal op peil brengen en na een training op peil houden
- Taalmaatjes
- Inzet ervaringsdeskundigen
- Mantelzorger actief betrekken
- Maatwerk leveren; laat iemand zelf aangeven wat hij / zij nodig heeft
- Stimuleren zelfredzaamheid maar oog houden voor situaties waarin dit niet mogelijk is

2.3 HOE KUNNEN WE NOG MEER VOORKOMEN DAT MENSEN AFHAKEN?

- Zet naast brief en online ook het gesprek in, individueel of groeps
- Zoek de mensen op > 20% heeft daar behoefte aan
- Goed contact instanties onderling
- Begrip kweken
- Klant / client blijven volgen. Gaat het goed, wat kunnen we doen? Overigens gaan Vluchtelingenwerk en de wijkteams binnenkort om tafel zitten om af te stemmen over de overdracht van klanten.
- Minder doorklikken, goede “filter” op de website
- Contact houden
- Doelgroep opzoeken, investeren op maat
- Contact / Relatie
- Eenvoud / o.a. Pictogrammen gebruiken
- Ietsje afstand nemen van de ideologie van de zelfredzaamheid

2.4 IS HET INSTELLEN VAN EEN VERSIMPELTEAM DE BESTE AANPAK?

- Versimpelteam prima mits erin vertegenwoordigers vanuit betrokken instanties en Gemeente Zwolle
- Zo'n team kan centraal registreren en signaleren, maar de uitvoering ligt elders

Datum 14 februari 2017

- Zeker
- Maak meer gebruik van client-participatie (klant aan het woord / betrek de doelgroep) (2x)
- Ja; maar dan niet alleen woorden (overleg) maar ook daden

2.5 HOE BETREKKEN WE ZORG EN ANDERE SECTOREN?

- Organiseer infobijeenkomsten als veranderingen op komst zijn. Driezorg deed dit bijvoorbeeld, voor bewoners maar ook hun mantelzorgers.
- Afstemming zorgpartijen (RIBW, Frion) t.b.v. veranderingen / uitleg
- Door elkaar te leren kennen, bijv Diah
- Tijdige doorverwijzing door professionals, ook KCC (2x)

2.6 WELKE ANDERE PARTIJEN KUNNEN EEN ROL SPELEN BIJ DE AANPAK?

- Jongerenraad
- Participatieraad
- Belastingdienst
- Mantelzorgers
- Zorgverzekeraars (2x)
- Zwolle Doet
- Onderwijs (primair, Deltion – StudentSuccesCentrum)
- Overheid > voorkomen hoge schulden
- Bezoekvrouwen
- Maatwerk leveren; wat is nodig?

2.7 OVERIG

- Extra investeren in voorkomen en verminderen laaggeletterdheid / Werven voor taaltrainingen
- Kennis van de doelgroep belangrijk
- Kortere procedures
- Meldpunt eenzaamheid > dat loopt in Zwolle via de wijkteams maar is dat bekend?
- Voorbeeld als MijnOverheid