

Adviesraad Sociaal Domein
info@asd-oisterwijk.nl

behandeld door	Kim Brobbel	afdeling
uw kenmerk		kenmerk141667
bijlagen		
onderwerp	Reactie op ongevraagd advies van de ASD d.d. 14 september 2022	
datum	27 september 2022	

Geachte Adviesraad Sociaal Domein,

Op 14 september 2022 heeft u ongevraagd advies uitgebracht aan het college. Het advies gaat over ingewikkelde brieven die de gemeente stuurt aan inwoners. In deze brief geven wij graag onze reactie.

Algemene reactie van het college

Allereerst danken wij u voor uw inzet en het meedenken hoe we het sociaal domein voor inwoners kunnen verbeteren. U geeft terecht aan dat communicatie tussen burgers en overheid van groot belang is omdat het, het hart van onze democratie raakt. Uw advies sluit ook mooi aan bij de ontwikkeling die wij enige tijd geleden in onze organisatie hebben ingezet met het traject Heldere Taal.

Wat doen wij al?

Het traject Heldere Taal omvat verschillende acties die moeten leiden tot duidelijke communicatie richting inwoners. Zo worden ambtenaren getraind door docenten van het ROC om op B1 niveau te communiceren en is er een schrijfwijzer Heldere Taal, die u allen hebt ontvangen in de ASD-vergadering van 12 september.

Wat staat er op de planning?

Belangrijk in het kader van uw advies: we pakken, gefaseerd, alle standaardbrieven en beschikkingen aan die de gemeente aan inwoners stuurt. Deze brieven worden herschreven door communicatiedeskundigen die ervaren zijn in het maken van begrijpelijke brieven van overheden aan inwoners. Daarna vragen we aan inwoners of de aangepaste brieven begrijpelijk

zijn en pas dan zullen ze als standaard in de systemen worden gezet. Bij elke brief die verbeterd wordt, zullen ook de ambtenaren zijn die er in de dagelijkse praktijk mee werken. Zo voorzien we ook in het lerend effect en het versterken van communicatievaardigheden in de eigen organisatie.

Juist omdat brieven aan de doelgroep van het sociaal domein helder en begrijpelijk moeten zijn willen we die brieven met voorrang oppakken. Echter bent u ook op de hoogte van het hoge werkaanbod dat binnen het sociaal domein speelt vanwege de nieuwe inkoop en de toenemende en complexere hulpvragen. Voorwaarde voor de aanpak van sociaal domein brieven is daarom dat de ondersteuning aan inwoners niet onder druk mag komen staan vanwege dit project. Daarom zullen brieven stapsgewijs worden aangepakt. Voor 1 januari 2023 willen we de 5 meeste voorkomende brieven/beschikkingen uit het sociaal domein aanpakken. In 2023 zullen we dan vervolgslagen maken. Bijkomend voordeel is dat we dan ook de nieuwe inkoop meteen verwerken in de nieuwe brieven.

Naast de brieven van het sociaal domein worden ook de brieven van vergunningen en belastingen zo snel mogelijk opgepakt omdat, ook deze, ingewikkelde en juridische onderwerpen beschrijven.

Reactie op aanbevelingen.

Steekproefsgewijs toetsen: dit is een werkwijze die we sinds vorig jaar steeds vaker toepassen en inderdaad leerzaam is voor ambtenaren onderling.

Lezerspanel: Wij zijn verbonden aan het taalpact in HvB waar wij beroep kunnen doen op een dergelijk panel (Denktank Hart van Brabant).

Toelichting bij beschikkingen: dit wordt in veel gevallen al gedaan. Echter heeft de toelichting ook verbetering nodig en dit wordt dus meegenomen in de aanpak van de brieven.

Taalniveau: Dit wordt meegenomen in de aanpak van de brieven en ook zijn we aan het kijken of we een tool kunnen installeren waarmee op B1 niveau gecheckt kan worden.

Conclusie

Het ongevraagd advies sluit mooi aan op de ontwikkeling die we nastreven. Wij zullen uw advies dan ook meenemen in de uitwerking van het project Heldere Taal.

Met vriendelijke groet,
het college

Coen Boode
gemeentesecretaris

Hans Janssen
burgemeester