

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2850

Vragen van het lid **Inge van Dijk** (CDA) aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht «Succesvolle retoursticker voor moeilijke brieven»* (ingezonden 13 april 2023).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Huffelen** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 9 juni 2023).

#### Vraag 1

Hebt u kennisgenomen van het bericht «Succesvolle retoursticker voor moeilijke brieven»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Wat vindt u van het initiatief om mensen een sticker op de envelop van een moeilijke brief te laten plakken: «Retour afzender. Deze brief is te ingewikkeld voor mij. Stuur een versie in makkelijke taal.»?

#### Antwoord 2

Ik ben blij met de extra aandacht voor begrijpelijke taal en onderschrijf het belang ervan. Alle overheidsorganisaties moeten wat mij betreft begrijpelijk communiceren. Communicatie moet helder en simpel zijn, zowel in fysieke brieven als via digitale kanalen. Vanuit het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties stimuleer ik daarom het gebruik van begrijpelijke taal. Overheidsorganisaties moeten er namelijk voor zorgen dat degene voor wie zij schrijven de brief kan lezen. Daar is ook voor nodig dat mensen aangeven welke brieven zij lastig vinden.

#### Vraag 3

Kent u de stichting Leer Zelf Online, die zich inzet voor toegankelijkheid, onder meer door middel van de tool Steffie waarmee organisaties hun uitingen makkelijker leesbaar kunnen maken?

<sup>1</sup> Binnenlands bestuur, «Succesvolle retoursticker voor moeilijke brieven», 11 april 2023, <https://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/brief-te-ingewikkeld-stuur-hem-terug-met-de-steffie-sticker>

### Antwoord 3

Ja, ik ben bekend met de stichting Leer Zelf Online en de tool Steffie.

### Vraag 4

Hoe beoordeelt u de werking van convenanten voor meer toegankelijkheid in de praktijk?

### Antwoord 4

Voor begrijpelijke taal hebben we hiervoor de Direct Duidelijk deal.<sup>2</sup> Met de Direct Duidelijk deal geeft de ondertekenaar aan dat de organisatie belang hecht aan het gebruik van begrijpelijke taal. Ik ben blij met de bestuurlijke aandacht die dit genereert. Het laat zien dat bestuurders aandacht hebben voor het thema en medewerkers krijgen (extra) ondersteuning om begrijpelijke taal te gebruiken. Tegelijkertijd moet er nog veel werk verricht worden, want we zien nog geregeld dat mensen moeite hebben om teksten van de overheid te begrijpen.

### Vraag 5

Onderschrijft u de constatering van Jacques de Wit, dat het steeds erger wordt met de ingewikkelde brieven en digitale procedures van de overheid? Zo nee, waarom niet?

### Antwoord 5

Ik herken dat niet iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. In de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren besteed ik daar expliciet aandacht aan. Dienstverlening van de overheid dient voor iedereen gebruikersvriendelijk, begrijpelijk, transparant en toegankelijk te zijn.<sup>3</sup> De Staat van de Uitvoering 2022<sup>4</sup> geeft aan dat er veel goed gaat en dat burgers en ondernemers doorgaans goed geholpen worden. Tegelijkertijd is er reden tot zorg over de complexiteit van wet, en regelgeving en overheidsprocessen. Met het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering werkt het Kabinet binnen de overheid samen aan de verbetering van de dienstverlening. De inzet is onder andere om daar waar nodig vaker extra ondersteuning en dienstverlening op maat aan te bieden. Eenvoudige taal in communicatie is hier onderdeel van. Hierbij wordt aangesloten op de behoeften van burgers en ondernemers. Op 18 januari 2023 informeerde de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen u over de voortgang van dit programma.<sup>5</sup>

### Vraag 6

Deelt u de mening dat een dienstbare overheid leesbare brieven schrijft in plaats van de ontvangers van onleesbare brieven afhankelijk te maken van hulp?

### Antwoord 6

Ik ben van mening dat overheidsorganisaties en gemeenten brieven moeten opstellen die de doelgroep van die brief begrijpt. Dat kunnen zij bereiken door brieven te testen met de doelgroep, brieven te herschrijven en waar dat meerwaarde heeft beeldtaal gebruiken. Hiervoor is veel kennis en kunde aanwezig en verzameld bij onder meer de community Gebruiker Centraal.<sup>6</sup> Dit is een actieve community van en voor professionals die allemaal werken in de dienstverlening of communicatie van de overheid.

### Vraag 7

Verwacht u dat ook uitvoeringsorganisaties van de rijksoverheid, zoals de Belastingdienst, brieven met retourstickers zullen ontvangen? Zo ja, hoe garandeert u dat die retourstickers serieus genomen worden?

<sup>2</sup> <https://www.gebruikercentraal.nl/direct-duidelijk/>

<sup>3</sup> Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren, TK 26643–940.

<sup>4</sup> Staat van de Uitvoering 2022, TK 2023D01296.

<sup>5</sup> Staat van de Uitvoering en voortgangsrapportage programma Werk aan Uitvoering TK 29362–321

<sup>6</sup> <https://www.gebruikercentraal.nl/>

#### Antwoord 7

Ik kan mij voorstellen dat niet elke brief even duidelijk is. Ik zie dat verschillende uitvoeringsorganisaties veel werk verrichten om hun communicatie te verbeteren. De Belastingdienst is daar een goed voorbeeld van. Daar loopt een programma om 5.900 brieven te verbeteren. Als blijkt dat die brieven te moeilijk zijn voor de doelgroep, dan worden deze herschreven waarbij ook een klantpanel wordt benut. Inmiddels heeft de Belastingdienst 1.100 brieven getoetst en als het nodig was, verbeterd.

#### Vraag 8

Op welke manier wilt u overheidsorganisaties ervan doordringen dat het sturen van moeilijke brieven schade oplevert?

#### Antwoord 8

Met de werkgenda Waardengedreven Digitaliseren benoem ik specifiek als ambitie dat iedereen kan meedoen in het digitale tijdperk. Mijn doel is om te realiseren dat burgers dienstverlening van de overheid ervaren die voldoet aan hun behoefte en leefwereld. Samen met belangrijke partners in het veld zet ik daarmee in op bewustwording, kennisdeling en het verspreiden van goede voorbeelden.

We hebben subsidie aan de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) verstrekt om actief langs gemeenten te gaan om aandacht te vragen voor begrijpelijke taal en digitale toegankelijkheid.

Gebruiker Centraal heeft de Direct Duidelijk Tour.<sup>7</sup> Deze webinars zijn gericht op communicatieadviseurs, redacteuren en alle andere professionals die zich inzetten voor betere communicatie en dienstverlening vanuit de overheid. Hierin worden praktijkvoorbeelden meegenomen om te laten zien waar mensen tegenaan lopen en krijgen kijkers ook praktische tips.

#### Vraag 9

Welke maatregelen neemt u om de communicatie van de overheid te verbeteren, vooral als het gaat om communicatie die de leefsituatie van burgers direct raakt?

#### Antwoord 9

Voor gemeenten heeft de VNG vorig jaar een handleiding «Duidelijke Communicatie voor Gemeenten» geschreven en verschillende workshops in het land gegeven. Ook hebben zij verschillende modelbrieven geschreven en gepubliceerd in samenwerking met Gebruiker Centraal. Daarnaast zijn veel gemeenten met inwoners in gesprek om hun brieven te verbeteren. Een goed voorbeeld hiervan is de gemeente Zwolle met hun Versimpelteam.<sup>8</sup> Ook dit jaar werken VNG en gemeenten door aan hun inzet op begrijpelijke taal. Via de community Gebruiker Centraal blijven we kennis en bijhorende instrumenten over het gebruik van begrijpelijke taal uitbreiden en verspreiden. Een belangrijk onderdeel hierbij is het testen van teksten met de doelgroep.

Met de «aanpak levensgebeurtenissen» richt de overheid de dienstverlening en communicatie in rond levensgebeurtenissen, zoals 18 jaar worden. Het doel hierbij is om de dienstverlening en communicatie van de overheid beter aan te laten sluiten bij de behoefte en leefwereld van burgers.

Buiten de goede voorbeelden van organisaties en gemeenten zelf is op dit moment een wijziging van de algemene wet bestuursrecht (awb) in voorbereiding. Het voornemen is om het gebruik van begrijpelijke taal in de motivering van besluiten van de overheid scherper op te nemen in de wet. De pre-consultatie versie van het wetsvoorstel Wet versterking waarborgfunctie Awb is aan uw Kamer toegezonden op 20 januari jl.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> <https://directduidelijk.gebruikercentraal.nl/>

<sup>8</sup> Onze teksten moeten eenvoudiger | Gemeente Zwolle

<sup>9</sup> Rechtsstaat en Rechtsorde | Tweede Kamer der Staten-Generaal Kamerstuk 29 279, nr. 763.