

## 2023Z06668

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).

Vraag 1

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

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.»?

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?

Vraag 4

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

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?

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?

<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>

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?

Vraag 8

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

Vraag 9

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