

Zaaknummer : 1341623  
Behandeld door : D. Schuil  
Telefoonnummer : 14 0578  
Onderwerp : Reactie ongevraagd advies communicatie

Epe, 7 oktober 2025

Geachte leden van de Adviesraad Sociaal Domein,

Hartelijk dank voor uw ongevraagd advies over hoe we als gemeente beter kunnen communiceren met onze inwoners. Wij waarderen het zeer dat u signalen vanuit de samenleving en verbeterpunten onder onze aandacht brengt.

Wij vinden goede communicatie met en dienstverlening voor onze inwoners erg belangrijk. Met heldere, toegankelijke en tijdige informatie kunnen we onze inwoners verder helpen. Binnen het sociaal domein is dat nog eens extra belangrijk, omdat het vaak gaat om kwetsbare groepen. In deze brief gaan wij graag in op de aanbevelingen die u doet.

### **Uitnodiging**

We willen de komende jaren onze communicatie, dienstverlening en samenwerking met inwoners verbeteren. Dat staat in onze [visie Samen verder](#). We hebben al stappen gezet, maar we zijn er nog niet. We blijven hier hard aan werken.

We nodigen u graag uit voor een ambtelijk gesprek waarin we meer kunnen vertellen over onze plannen en hoe we daarin ook rekening houden met inclusie en diversiteit.

### **Aanbevelingen**

Uw advies bevat waardevolle aanbevelingen waar wij graag op reageren.

1. *Betere bereikbaarheid medewerkers*  
Het verbeteren van onze bereikbaarheid heeft hoge prioriteit in de organisatie. In 2024 is bijvoorbeeld voor Wmo-cliënten de centrale telefonische ingang al aangepast (keuzeoptie speciaal voor Wmo), waardoor zij minder langer in de wacht hoeven te staan. Organisatiebreed heeft bereikbaarheid van medewerkers de aandacht. Ook op technisch vlak worden daar komend jaar stappen in gezet die daaraan moeten bijdragen. Wij meten en monitoren de bereikbaarheid continu en sturen ook aan op die punten waar verbetering mogelijk is.
2. *Teksten op maximaal taalniveau B1*  
Taalniveau B1 is de standaard die wij als gemeente willen hanteren. Dat gaat steeds vaker goed, maar nog niet altijd. Bij de Gemeentewijzer zien we dat vooral de informatie over de gemeenteraad daar nog niet aan voldoet. Hier gaan we mee aan de slag. Daarnaast willen we dat iedere medewerker op B1 niveau kan schrijven. Daarom starten we komend jaar met een project voor duidelijke taal. Met dat project geven we aan hoe belangrijk het is om maximaal B1 te schrijven, worden standaard brieven onder de loep genomen en worden medewerkers getraind op het schrijven op B1 niveau. Niet als eenmalige actie, maar als een standaard kwaliteitsvereiste en werkwijze in onze organisatie.
3. *Informatievoorziening via toegankelijke middelen*  
Verbetering van vindbaarheid van de regelingen binnen het sociale domein heeft absoluut onze aandacht. De website wordt al stapsgewijs verbeterd, zowel tekstueel als visueel. Voor

inwoners wordt het makkelijker om informatie te vinden en te begrijpen wat er staat. Ook komt in de Gemeentewijzer een terugkerende pagina met regelingen voor onder andere inkomensondersteuning, aangevuld met een campagne in de buitenruimte.

4. *Klankbordgroep diverse inwoners*

Steeds vaker toetsen wij communicatie-uitingen. In het afgelopen jaar hebben we meerdere keren een groep inwoners gevraagd om kritisch mee te lezen op een aantal standaard brieven in het sociaal domein. Dat leverde waardevolle inzichten op en dat willen we in de toekomst nog vaker doen. Ook als onderdeel van het project voor duidelijke taal.

We willen de diversiteit van de groep nog verder uitbreiden en ook vaker kijken naar de inzet van ervaringsdeskundigen. Daarbij maken we ook graag gebruik van jullie netwerk en contacten. Dit zouden we graag bespreken in een nader overleg zoals *voorgesteld* aan het begin van deze brief.

5. *Vacature vermelding Epe Doet!*

Deze beslissing is onderdeel van de werkafspraken tussen Epe Doet! en de gemeente. Wij hebben het afgelopen jaar de keuze gemaakt voor een deels andere invulling van de Gemeentewijzer in het huis-aan-huisblad. Dit is mede ingegeven door een financiële taakstelling op de publicaties. Wij delen in de Gemeentewijzer alleen nog berichten waar we zelf afzender van zijn.

Als uitvoerende organisaties in het huis-aan-huisblad Rondom De Sprengen willen publiceren, dan kunnen de kosten hiervoor onderdeel zijn van de subsidieaanvraag / overeenkomst. Voor EpeDoet! hebben wij met de uitgever kunnen afspreken dat zij voor een gereduceerd tarief de vacatures kan publiceren.

Wij zien zelf op dit moment geen aanleiding om deze keuze te heroverwegen.

6. *Informatie over sociaal domein in de Gemeentewijzer*

Ook wij zien dat voor deze doelgroep de Gemeentewijzer een belangrijke bron van informatie is. Daarom gebruiken we de Gemeentewijzer ook regelmatig voor informatie over het sociaal domein, binnen de kaders van de redactieformule van de Gemeentewijzer. In de afgelopen weken hebben wij ook onderzoek gedaan naar hoe de Gemeentewijzer gelezen wordt en welke onderwerpen mensen daar graag in terug zien. We wachten nog op de uitkomsten van dat onderzoek en gebruiken die informatie om de Gemeentewijzer te verbeteren.

7. *Partners tijdig betrekken bij veranderingen*

Goede afstemming en samenwerking met onze partners vinden wij belangrijk. Wij blijven daar aandacht voor houden.

Wij nemen uw aanbevelingen ter harte. Zoals u leest zijn we op veel punten al hard aan het werk om onze communicatie en dienstverlening toegankelijker te maken. Wij horen graag of u gebruik wilt maken van de uitnodiging voor een nadere toelichting.

Met vriendelijke groet,  
namens burgemeester en wethouders,

Donate Schuil  
Team Communicatie, Juridische Zaken, Veilig