voorstel

Zwolle

Informatienota voor de raad

Datum 19 april 2023

Onderwerp	motie M14-2 Simpel verantwoorden
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder	M.W.J. van Willigen
Informant	E. Molendijk
Afdeling	Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon	038 498 2824
Email	E.Molendijk@zwolle.nl
Bijlagen	1. Resultaten onderzoek Kindloket makkelijk declareren

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

de wijze waarop wij uitvoering hebben gegeven aan de motie M14-2 Simpel verantwoorden.

Toelichting op het voorstel

Inleiding
Op 19 december 2022 heeft de gemeenteraad ingestemd met de motie 'Simpel verantwoorden'. In deze motie roept de VVD het college op om mogelijkheden te onderzoeken om de manier van aanvragen van de Kindregeling te versimpelen. Het college wordt daarnaast opgedragen om in dit onderzoek ouders van kinderen die recht hebben op deze regeling te betrekken. Met deze informatienota informeren wij u over de wijze waarop wij uitvoering hebben gegeven aan de motie.

Kernboodschap
De geïnterviewde inwoners zijn tevreden over de wijze waarop zij moeten declareren. Ze waren tevens blij dat zij betrokken zijn bij de evaluatie en het onderzoek naar versimpeling. Uit de interviews volgen een aantal nuttige verbeterpunten die we gaan uitvoeren. Ook hebben we al per 1 januari 2023 een aantal vereenvoudigingen doorgevoerd.

Toelichting
Per 1 januari 2023 zijn er al wijzigingen doorgevoerd in de Kindregeling om het declareren te versimpelen. We hebben de schotten tussen budgetten eruit gehaald, waardoor het budget kan worden ingezet voor zowel participatie- als cultuuractiviteiten. Ook wordt de helft van het bedrag gestort op de rekening van de inwoner, zodat inwoners niet allerlei kleine uitgaven dienen te declareren. Dit zorgt ervoor dat inwoners geen bedragen hoeven voor te schieten. Inwoners bewaren de bonnen van de uitgaven gedurende 2 jaar. We zien in de praktijk dat de grotere uitgaven als declaratie worden ingediend bij de gemeente. Deze bedragen betalen we direct aan de ontvangende partij, bijvoorbeeld een dansschool of onderwijsinstelling.

In maart 2023 is in samenwerking met gebruikers van de Kindregeling onderzocht of - en hoe - het declareren kan worden vereenvoudigd. Allereerst hebben we een groep inwoners die in 2022 gebruik heeft gemaakt van de regeling aangeschreven of we hen mochten benaderen om hen een aantal vragen te stellen. Vervolgens hebben we 12 inwoners telefonisch gesproken over hun ervaringen met het declareren en tevens gevraagd naar verbetermogelijkheden.

De meerderheid van de geïnterviewden geeft aan tevreden te zijn met de huidige mogelijkheden en ziet geen ruimte voor verbetering. Ze geven aan dat de huidige opties van indienen van declaraties - schriftelijk, per mail of via de website – gebruiksvriendelijk zijn. Zo kunnen facturen per mail eenvoudig worden doorgestuurd en wordt er snel gereageerd. Ook wordt aangegeven dat er op de website er slechts enkele vakjes hoeven te worden gevuld, waardoor het declareren ook snel en makkelijk gaat.

Een aantal geïnterviewden gaf – naast positieve geluiden - ook opties om de manier van declareren te verbeteren. Geopperd wordt om jaarlijks een herinneringsmail te sturen om de Kindregeling opnieuw aan te vragen. Een andere geïnterviewde benoemt dat zij zich soms een doorgeefluik voelt, en het fijn zou zijn als organisaties rechtstreeks contact zouden leggen met het Kindloket. Dit is echter niet mogelijk, doordat inwoners zelf declaraties moeten indienen. Sommigen noemen ook mogelijkheden om teksten op de website te verbeteren, door volledig te zijn wat er precies kan worden gedeclareerd. Eén inwoner noemt het insturen van een foto via Whatsapp als verbetermogelijkheid. Bij andere inwoners is gevraagd hoe zij dit zouden ervaren. Hier werd niet positief op gereageerd. Het doorsturen van facturen per mail wordt als meest gebruiksvriendelijk ervaren.

Ten slotte is de dienstverlening van de medewerkers van het Kindloket meerdere keren benoemd. Inwoners blijken zeer tevreden met deze dienstverlening en noemen de medewerkers vriendelijk en toegankelijk. Voor de volledige resultaten verwijzen we naar de bijlage “Resultaten onderzoek Kindloket makkelijk declareren”.

Vervolg

Met de aanpassingen per 1 januari 2023 hebben we al een grote stap gezet richting het versimpelen van het declareren. Uit de interviews blijkt dat er niet echt behoefte is aan declareren via whatsapp. Bovendien zijn er technische belemmeringen bijvoorbeeld t.a.v. privacy en verificatie. We richten ons op verbeteren van de website met informatie over de Kindregeling n.a.v. de ontvangen feedback. Gelijktijdig wordt ingezet op de ontwikkeling van een Open Inwoner Portaal (OIP) waarin informatie over de Kindregeling gebundeld is voor inwoners en declareren ook eenvoudig is. Om tegemoet te komen aan de wensen van de geïnterviewden nemen we in de ontwikkeling van het OIP tevens de wens mee om jaarlijks een herinneringsmail te versturen. Wanneer een OIP niet voldoende mogelijkheden biedt die aansluiten bij het Kindloket zetten we in op andere oplossingen.

Openbaarheid
Openbaar

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer