gemeente Rheden

Velp | Rheden | De Steeg | Ellecom
Dieren | Spankeren | Laag-Soeren

Gemeentehuis Hoofdstraat 3 | 6994 AB De Steeg | Postbus 9110 | 6994 ZJ De Steeg
T (026) 49 76 911 | F (026) 49 76 518 | E gemeente@rheden.nl | www.rhed

Aan de leden van de Gemeenteraad Rheden

datum	zaaknummer	uw brief/kenmerk
10 mei 2023		
behandeld door	**doorkiesnummer**	**bijlage(n)**
N. Peekstok		

onderwerp
Update financieel loket Rheden

Beste raadsleden,

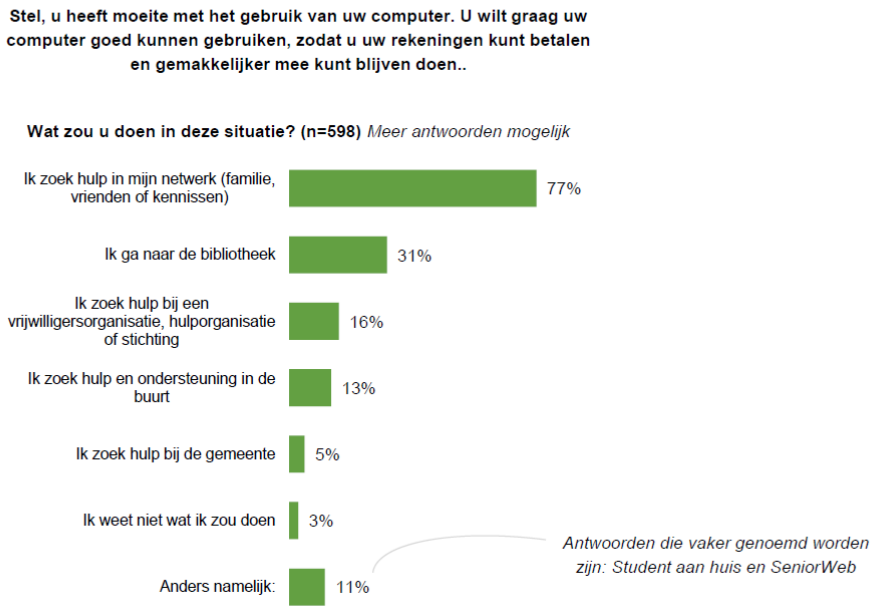
Begin februari 2023 heeft uw raad een raadsinformatiebrief ontvangen over 'Financieel loket Rheden'. Deze raadsbrief is geschreven samen met onze maatschappelijke partners. De aanleiding tot de raadsbrief was de motie 'één loket, één aanspreekpunt, één telefoonnummer' ingediend tijdens de behandeling van de ondersteunende maatregelen energiearmoede.

Uw raad heeft deze raadsinformatiebrief geagendeerd tijdens de voorbereidende vergadering van dinsdag 11 april 2023. Met deze raadsbrief willen wij u meenemen in de huidige stand van zaken.

Sociale basis
In de gemeente Rheden faciliteren we een sterke sociale basis. Hulp en ondersteuning bieden we zo dicht mogelijk bij de inwoner. In het laatste onderzoek van Rheden spreekt (juli 2022) is door middel van stellingen uitgevraagd waar inwoners hulp zouden zoeken in voorbeeldsituaties. Daaruit blijkt dat inwoners in vrijwel alle gevallen eerst hulp zoeken in het eigen netwerk (familie,

Ruime meerderheid zoekt computerhulp in eigen netwerk indien nodig

Gemeente Rheden — Moventem Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



vrienden, kennissen). De hulp wordt daarna gezocht bij een maatschappelijke organisatie of (afhankelijk van de situatie) bij eerstelijnszorg. De gemeente is niet de organisatie waar inwoners als eerst aan denken. Niet alle inwoners zoeken hulp en ondersteuning op dezelfde plek. Het is van belang het hulpaanbod goed aan te laten sluiten op de manier waarop de inwoner hulp zoekt.

Samenwerking
De raadsbrief die in februari met de raad is gedeeld, is opgesteld samen met de ketenpartners (Schuldhulpmaatje, Thuisadministratie, Formulierenhulp, OverRood en Incluzio). Onze partners staan dicht bij de inwoners en geven aan achter de huidige manier van werken te staan. De huidige werkwijze biedt ruimte voor inwoners om op hun eigen manier het contact en de hulp te zoeken.
De meerwaarde wordt vooral gezien in de samenwerking – weten van elkaar wie welke vraag kan beantwoorden en daarin warm overdragen. Ongeacht waar de inwoner dan binnenkomt, wordt de vraag op de juiste manier beantwoord. Om dit te bevorderen komen alle partners in deze keten iedere zes weken samen voor een financieel ketenoverleg.

Toegang
Digitaal
De raad geeft aan dat er veel kliks nodig zijn en er veel tekst op de website staat. We onderschrijven dat de website beter kan. Samen met de afdeling communicatie passen we op dit moment de website aan. We zijn daarbij gebonden aan de structuur en mogelijkheden van de website.
We hebben uw oproep gehoord om organisaties en inwoners mee te laten kijken. Hieraan geven we gehoor nadat de eerste verbeteringen zijn doorgevoerd.

Telefonisch
De telefonische bereikbaarheid sluit aan op de digitale bereikbaarheid. De telefoonnummers van de partners en de gemeente worden via onze website ontsloten. Daarin wordt als uitgangspunt ook Geldfit aangehouden, waarbij iemand vanuit Geldfit de inwoners telefonisch kan helpen of kan doorverwijzen naar het juiste loket.

Fysiek
De huidige inlopen van de Formulierenhulp en het sociaal raadsliedenwerk zijn bekend en worden goed bezocht. We willen deze gezamenlijk versterken. In het financieel ketenoverleg ligt een plan om deze twee inlopen samen te voegen tot één brede financiële inloop.
Er is door de ketenpartners een eerste plan van aanpak opgesteld om te komen tot deze gezamenlijke inloop. We borgen in het plan de samenwerking met behoud van de eigen identiteit van de (vrijwilligers)organisaties. Het is fysiek niet mogelijk om direct aan te sluiten bij de huidige inlopen. Het is belangrijk dat de privacy gewaarborgd kan worden en er ruimte is voor één op één gesprekken. We onderzoeken de mogelijkheden voor fysieke locaties.

Vervolg
Samen met onze ketenpartners werken wij verder aan het versterken van onze financiële hulpverlening. Wanneer hier aanleiding voor is zullen wij u verder op de hoogte houden via de Raadsbrief Sociaal Domein.

Vertrouwende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben,

Met vriendelijke groet,

Nadja Renkema,
Gemeentesecretaris

Carol van Eert,
Burgemeester