bericht

Zwolle

Memo

Inkomensondersteuning

Telefoon (038) 498

Aan Gemeenteraad van Zwolle

Van Michiel van Willigen

Datum 15 November 2024

Onderwerp Voortgang quickwins

Inleiding

Met deze memo informeert het college uw raad over de voortgang van het onderdeel ‘Quick wins’, voor een betere, vereenvoudigde toegang tot inkomensregelingen.
In mei 2024 bent u geïnformeerd over de voorgenomen Quick Wins[1].
Quick Wins zijn maatregelen die de toegang en gebruik van onze inkomensregelingen verbeteren, en zonder beleids- of begrotingswijzigingen kunnen worden ingevoerd.

Kernboodschap

Voorbereiding en uitvoering van de quick wins lopen conform eerder met uw raad gedeelde planning. De resultaten van de quick wins kunnen nog niet gedeeld worden omdat evaluaties nog moeten plaatsvinden. In Q2 van 2025 wordt uw raad opnieuw geïnformeerd. Hierbij worden wel uitkomsten van eerste evaluaties gedeeld.

Toelichting

Hieronder staat per quick win aangegeven wat de status is. Gezien de beschikbare capaciteit worden niet alle quick wins tegelijk opgepakt. Desondanks worden de activiteiten nog steeds conform planning[2] uitgevoerd.

1) **Proactief informeren van inwoners & waar nodig hulp bieden** (in uitvoering)
   De bedoeling van deze quick win is dat inwoners die contact zoeken met de gemeente voor de aanvraag van bijstand of een andere inkomensregeling, proactief geïnformeerd worden over andere inkomensregelingen en geholpen worden met het aanvragen ervan. Omdat medewerkers van de Gemeente Zwolle in hun dagelijks werk niet met alle regelingen te maken krijgen is er een stroomschema gemaakt dat medewerkers helpt bij het geven van advies over alle regelingen aan inwoners. Dit stroomschema is verspreid over de verschillende teams en medewerkers worden geholpen in het gebruik ervan.

2) **Servicegesprekken (wordt nu niet uitgevoerd)**
   De benodigde uitvoeringscapaciteit voor het uitvoeren van deze quick win is niet beschikbaar waardoor deze nu niet kan worden uitgevoerd. Als onderdeel van de voorbereiding van plateau 2 van het project Verbetering toegang en vereenvoudiging inkomensregelingen wordt onderzocht of servicegesprekken mogelijk kunnen worden gemaakt voor met name kwetsbare doelgroepen.

---

[1] Document Zwolle - Bijlage 1 Memo voortgang project Quick Wins en Vereenvoudinging Inkomensregelingen - iBabs Publieksportaal

[2] Document Zwolle - Bijlage 4 Planning projecten - iBabs Publieksportaal

Harde randvoorwaarde hierbij is dat middelen voor de uitvoeringscapaciteit gevonden worden binnen de bestaande begroting. Hiervan kan alleen sprake zijn wanneer er voldoende uitvoeringscapaciteit beschikbaar wordt gemaakt door behaalde efficiency met de andere maatregelen te nemen binnen dit project.

3) Actief op zoek naar inwoners die onvoldoende worden bereikt

a) *Verbeteren website (nog op te pakken)*
In 2025 wordt van iedere regeling de online dienstverlening van begin tot einde doorgelicht en waar nodig verbeterd.

b) *Vertalen/verspreiden* 'laat geen geld liggen'-gids *(in voorbereiding)*
De voorbereidingen voor een vertaalde versie van de 'laat geen geld liggen'-gids volgt na het uitbrengen van de nieuwe gids begin 2025.
Daarnaast lopen er voorbereidingen om de inhoud van de gids ook digitaal in verschillende talen aan te bieden. In de Nederlandse versie van de nieuwe geldgids wordt hier ook aandacht aan besteed.

c) *Verspreiden info via Warm Thuis (in uitvoering)*
Medewerkers van Warm thuis hebben de geldgids en delen deze aan inwoners uit als zij denken dat dit nodig is. Er zijn periodieke bijeenkomsten voor de energiecoaches, waar de coaches worden geïnformeerd over ontwikkelingen op energiegebied, maar ook over inkomensregelingen. Hier komt de 'laat geen geld liggen'-gids aan bod.

d) *Vindplaatsgericht beschikbaar stellen van informatie (in voorbereiding)*
De 'laat geen geld liggen'-gids wordt al op ± 90 verschillende manieren verspreid veelal via partners/organisaties in de stad. In 2025 wordt het aantal vindplaatsen uitgebreid. Focus ligt hierbij op verspreiden op plekken waar de doelgroep komt. Naast het vertalen van de gids worden er ook posters gemaakt in verschillende talen die reclame maken voor de online 'laat geen geld liggen'-gids op www.zwolle.nl/laatgeengeldliggen. Deze posters worden op plaatsen opgehangen waar de doelgroep zich bevindt.

e) *Pilot fysieke hulp bij aanvragen op het SK (in uitvoering)*
We zijn een pilot gestart met het Koppelen van fysieke dienstverlening in het Stadskantoor aan hulp bij het aanvragen van inkomensregelingen. Dit betekent concreet dat inwoners die bij de balie voor inkomensondersteuning komen voor een vraag, daar ook geholpen worden bij het doen van een aanvraag van een regeling. Voorheen werden ze voor het aanvragen van de regelingen doorverwezen naar Op Orde. Voor inwoners is de nieuwe werkwijze veel effectiever.
Deze pilot wordt nog geëvalueerd, maar we zien nu al dat inwoners geholpen worden met het doen van aanvragen.

f) *Meer actief aanwezig op sociale media (nog op te pakken)*
Gemeente Zwolle is actief op sociale media en informeert inwoners via deze kanalen over inkomensregelingen. In 2025 onderzoeken we hoe we dit nog effectiever kunnen doen.

4) **Het actief informeren van samenwerkingspartners**

a) *Afspraken maken met samenwerkingspartners over verspreiding van informatie over inkomensregelingen. (nog op te pakken)*

b) *Verspreiding van* 'laat geen geld liggen'-gids *via partners in de stad.*
(*in voorbereiding*)
De quick win wordt opgepakt nadat de nieuwe gids beschikbaar is. Op het ogenblik wordt de Gids al door een groot aantal partners verspreid (Op Orde, woningcorporaties, welzijnsorganisaties, etc.). Doel is om deze groep uit te breiden.

c) *Actief informeren van samenwerkingspartners door herhaaldelijk communiceren digitale versie* ‘laat geen geld liggen’-gids. (*in voorbereiding*)
Deze Quick Win loopt samen met het in verschillende talen aanbieden van de digitale ‘laat geen geld liggen’-gids.
d) *Actief informeren van samenwerkingspartners doormiddel van een periodieke nieuwsbrief en contactpersoon. (nog op te pakken)*
Er wordt al gecommuniceerd met samenwerkingspartners via de nieuwsbrief Sociaal Domein. De rol van een contactpersoon hierbij moet nog onderzocht en ingevuld worden.

Vervolg

In 2025 worden alle quick wins uitgevoerd die nu nog in voorbereiding zijn of nog opgepakt moeten worden. Dit gebeurt als onderdeel van het project Verbetering toegang en vereenvoudiging inkomensregelingen. Daarnaast verwachten we in 2025 de eerste resultaten en effecten van de quick wins te kunnen meten. Daarover informeren wij uw raad in Q2. Hierbij hoort ook een evaluatie. De verwachting is dat sommige quick wins effectiever zijn dan anderen. Daarom zal er ook gekeken worden of bepaalde quick wins opgeschaald moeten worden of juist moeten worden stopgezet.