

Bijlage 3. Uitgebreide informatie dienstverlening in Coronatijd

Datum 17 maart 2021

In de rapportage dienstverlening over 2020 geven we een beeld van de impact van Corona op de afdelingen met veel direct klantcontact. Vanuit Inwonerszaken hebben we informatie opgevraagd bij de afdelingen Inkomensondersteuning, het Sociaal Wijk Team, Fysieke Leefomgeving en Ruimte en Economie. We hebben ervoor gekozen in deze bijlage de teksten op te nemen zoals deze aangeleverd zijn door de verschillende afdelingen en in de informatienota een samenvatting te maken van dit document. Informatie van de afdeling Fysieke Leefomgeving en het team Schulddienstverlening ontbreekt.

Inwonerszaken

Het effect van de maatregelen op de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers

Balie

- In maart hebben we de balies voorzien van schermen.
- De helft van de balies is in gebruik, om te zorgen voor voldoende afstand tussen medewerkers. Ook wordt in ploegen gewerkt (weekdiensten)
- De publiekshal is ingericht volgens de anderhalve meter maatregelen.
- Voor baliebezoek werkten we al uitsluitend op afspraak, behalve voor het afhalen van reisdocumenten en rijbewijzen. Dit doen we vanaf medio maart ook uitsluitend op afspraak. Vanaf de Lock down tot de zomer en tijdens de huidige Lock down is tijdelijk de mogelijkheid om digitaal een afspraak te maken uitgezet. Dit kan alleen telefonisch. Op die manier kunnen we goed inschatten of er sprake is van een spoedaanvraag.
- Veel burgerzaken producten en diensten zijn ook online aan te vragen of te regelen, zoals geboorteaangifte, uittreksels GBA en overlijdensaangifte. Voor de geboorteaangifte hebben we dit tijdens de eerste Lock down geregeld, waardoor ook het geboorteloket bij het Isala kon vervallen.
- Van mei tot half december konden inwoners wel voor alle gebruikelijke dienstverlening aan onze publieksbalies terecht.
- Tijdens de eerste Lock down hebben we de avondopenstelling geschrapt. Sinds mei hanteren we onze normale openingstijden. Door ruime openingstijden en twee avondopenstellingen kunnen we bezoekers maximaal spreiden.

Telefonie

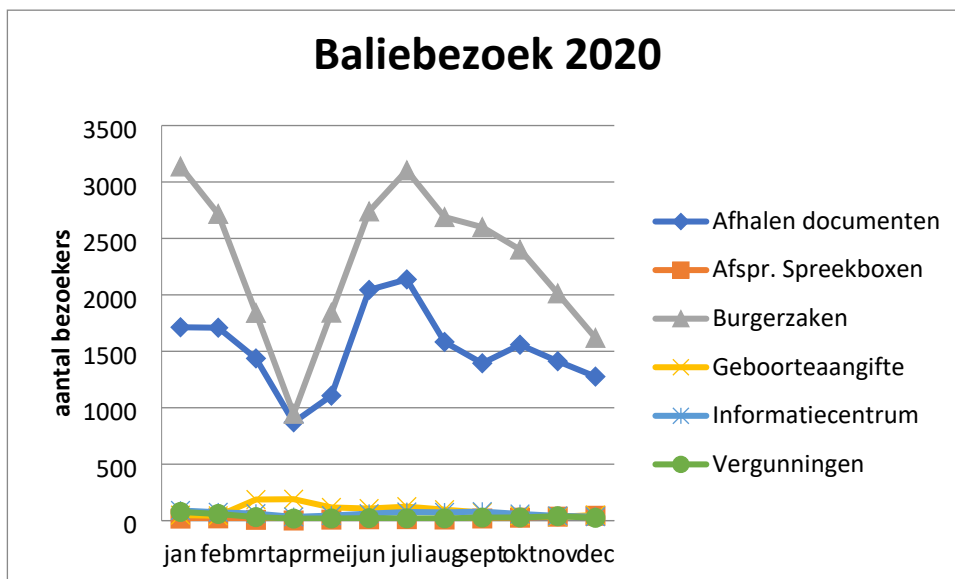
- Vanaf maart vindt onze telefonische dienstverlening vooral vanuit huis plaats. Onze systemen bieden gelukkig de mogelijkheid om op afstand te kunnen werken. De telefonische dienstverlening aan onze inwoners vindt plaats binnen dezelfde openingstijden en met de inzet van hetzelfde aantal medewerkers.
- Voor het beantwoorden van vragen via WhatsApp komen medewerkers wel op kantoor, WhatsApp was in 2020 niet beschikbaar voor overheden. Om dit kanaal wel aan te bieden aan onze inwoners en ondernemers maken we gebruik van een laptop en een telefoon om berichten te beantwoorden. Om de veiligheid van de klantgegevens te borgen blijven deze middelen binnen het stadskantoor.

Datum 17 maart 2021

- In ons KCC werken ook 2 visueel beperkte medewerkers die vanwege hun aangepaste werkplek vanuit het stadskantoor werken.
- Door zoveel mogelijk vanuit huis te werken en wat kleine aanpassingen aan de werkplekken in het KCC is er voor iedereen die wel naar kantoor komt een veilige werkplek met voldoende afstand tot collega's.

Effecten Corona op het aantal klantcontacten en het aantal geleverde producten en diensten Balie

Het baliebezoek is in 2020 flink gedaald t.o.v. 2019. Naast de terugloop van het aantal baliebezoeken in de periodes van Lock down heeft dit te maken met de paspoortdip. Door het verlengen van de geldigheidsperiode van paspoorten en identiteitskaarten van 5 naar 10 jaar in 2014, hebben we in o.a. in 2020 fors minder aanvragen voor deze producten gehad. Ook hebben veel inwoners het aanvragen van een reisdocument uitgesteld, omdat er veel vakantie gevierd is in eigen land. In onderstaande tabel is te zien dat ook voor andere producten en diensten die we aanbieden de aantallen afgenomen zijn. Als gevolg van de coronamaatregelen kunnen sommige mensen niet voldoen aan de eisen voor het verlengen van een rijbewijs. De geldigheid van rijbewijzen die in het afgelopen jaar verlopen zijn is met 9 maanden verlengd.



Telefonie

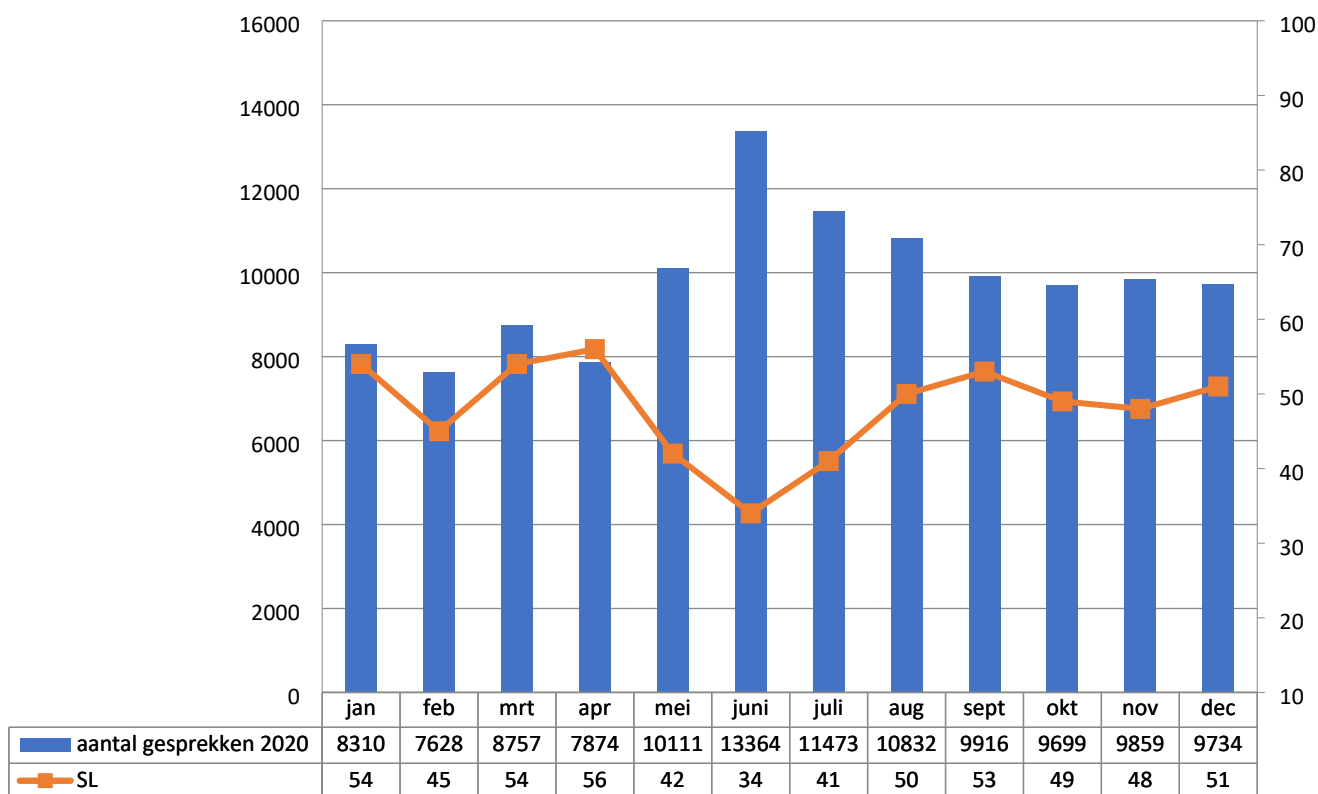
Meest aangevraagde burgerzaken producten en diensten	2019	2020
Verhuizing binnen Nederland	niet bekend	12950
Rijbewijs aanvraag	13120	10252
Aanvraag paspoort	6004	3040
Aanvraag Identiteitskaart	5240	4463
Uittreksel BRP	3929	3817
Huwelijk of Partnerschap	499	662
Registratie niet ingezetene	7256	4963
Overlijden	1790	2006

Datum 17 maart 2021

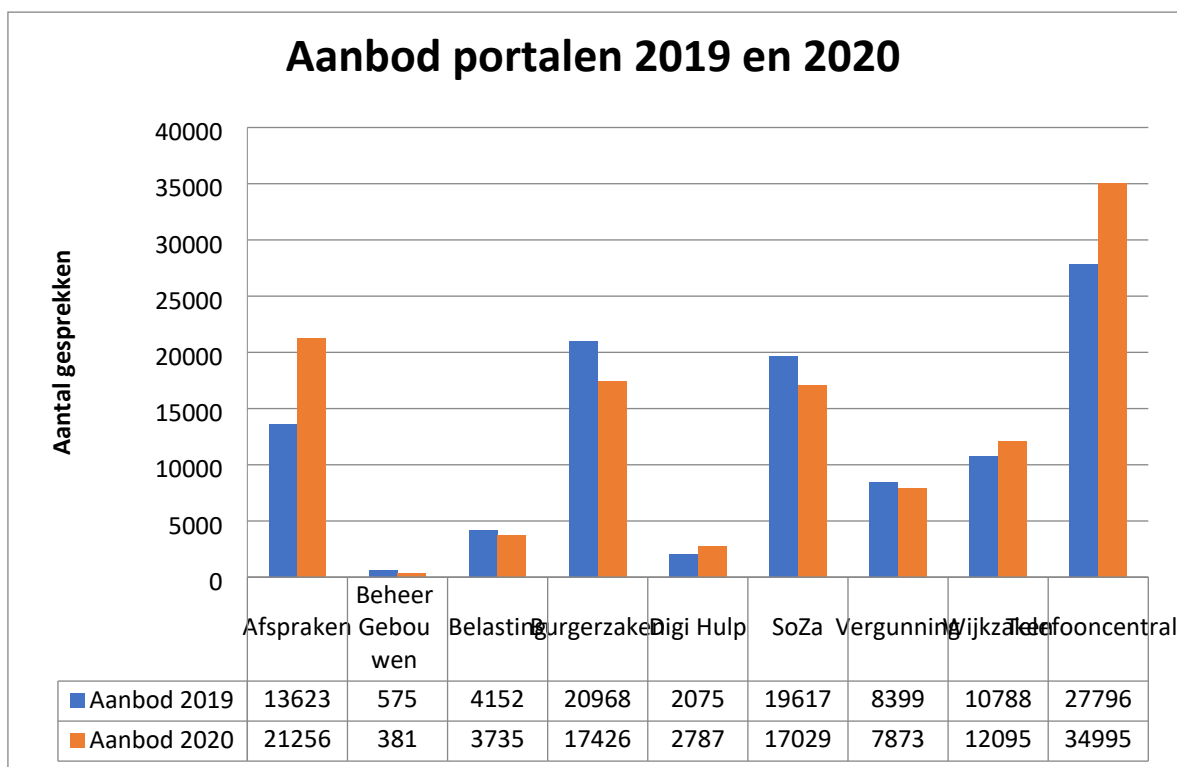
Het telefonieaanbod is toegenomen in 2020. Dit komt deels doordat afspraken alleen telefonisch gemaakt konden worden. Daarnaast zien we een stijging op de portalen digihulp en wijkzaken. Digihulp bieden we aan voor inwoners die vastlopen op onze website of vragen hebben over DigID, een mogelijke verklaring is het toegenomen gebruik van de website.

De toename op het portaal wijkzaken is te verklaren doordat meer inwoners thuis zijn en wandelen, meer oog hebben voor de eigen leefomgeving en zodoende meer meldingen openbare ruimte doen. Door een geslaagde aanpak van de eikenprocessierups hebben we daar dit jaar fors minder meldingen over ontvangen.

Aantal telefoongesprekken KCC en servicelevel 2020



Datum 17 maart 2021



Informatieverzoeken

Ook via het informatieverzoek op de website komen vragen van inwoners en ondernemers over uiteenlopende onderwerpen bij ons binnen. Het aantal ontvangen contactformulieren is in 2020 gestegen.

Onderwerp	2019				2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Inwonerszaken								
Afspraak wijzigen	21	22	17	13	20	21	16	11
Belastingen (alleen begraafplaatsen, parkeerboetes, precario, toeristenbelasting)	56	40	61	46	45	25	34	55
Reisdocumenten en rijbewijzen	49	48	44	37	84	139	59	37
Trouwen-partnerschap, overlijden en geboorte	77	77	70	55	106	106	101	85
Verhuizen	111	84	91	109	187	242	236	211
Parkeren	200	176	248	242	206	179	194	192
Werk en Inkomen								
Inkomen (uitkering)	160	143	153	175	276	368	323	329
Werk	55	43	30	28	30	29	16	23
Ondernemers								
Ondernemen	48	45	50	37	66	33	41	42
Ondernemersvragen corona	0	0	0	0	6	176	21	28
Fysieke leefomgeving								
Wonen en bouwen	227	179	201	177	224	289	240	247
Overig	842	764	759	699	832	1139	1040	1051
Totaal	1846	1621	1724	1618	2082	2736	2321	2311

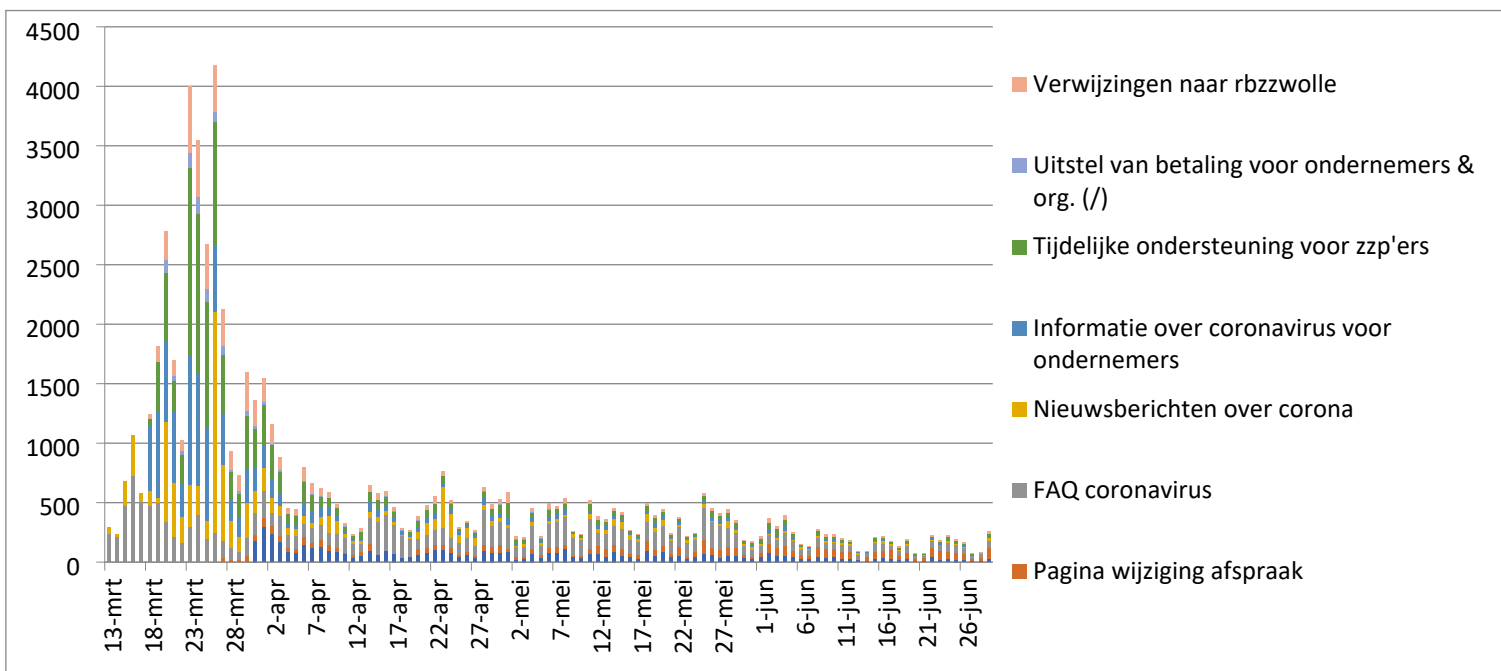
Team Digitale Regie/ website

Wat opvalt:

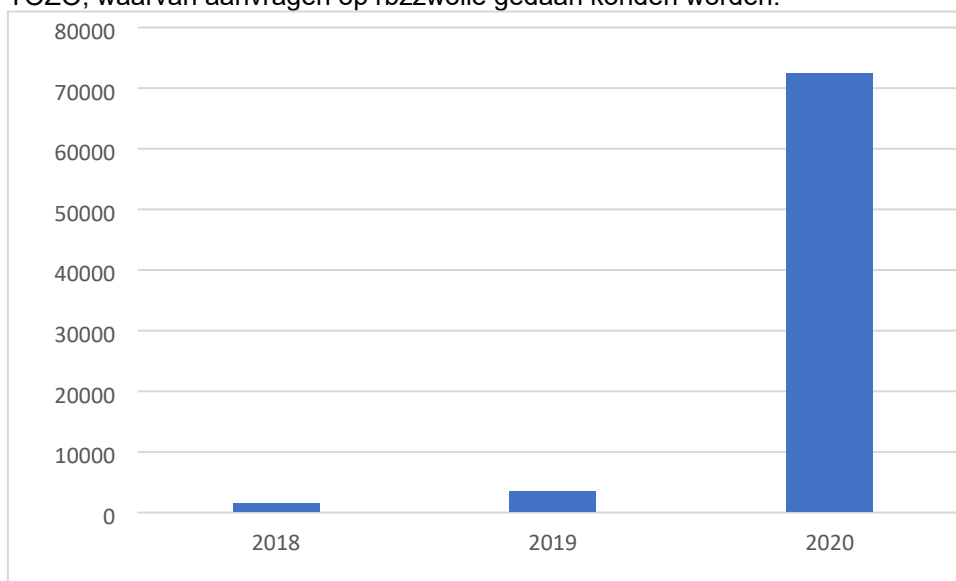
Zeker in eerste weken veel druk op de online informatievoorziening rond corona. Om dit op te vangen richtten we tijdelijke landingspagina in voor corona-informatie, aparte nieuwscategorieën coronanieuws en coronanieuws voor ondernemers en FAQ's voor onze eigen dienstverlening rond corona en veel gestelde vragen voor ondernemers. Inmiddels zijn de aantallen informatievragen over corona flink teruggelopen.

Datum 17 maart 2021

Bezoek per dag aan corona-gerelateerde pagina's op Zwolle.nl (cijfers maart - juli 2020)

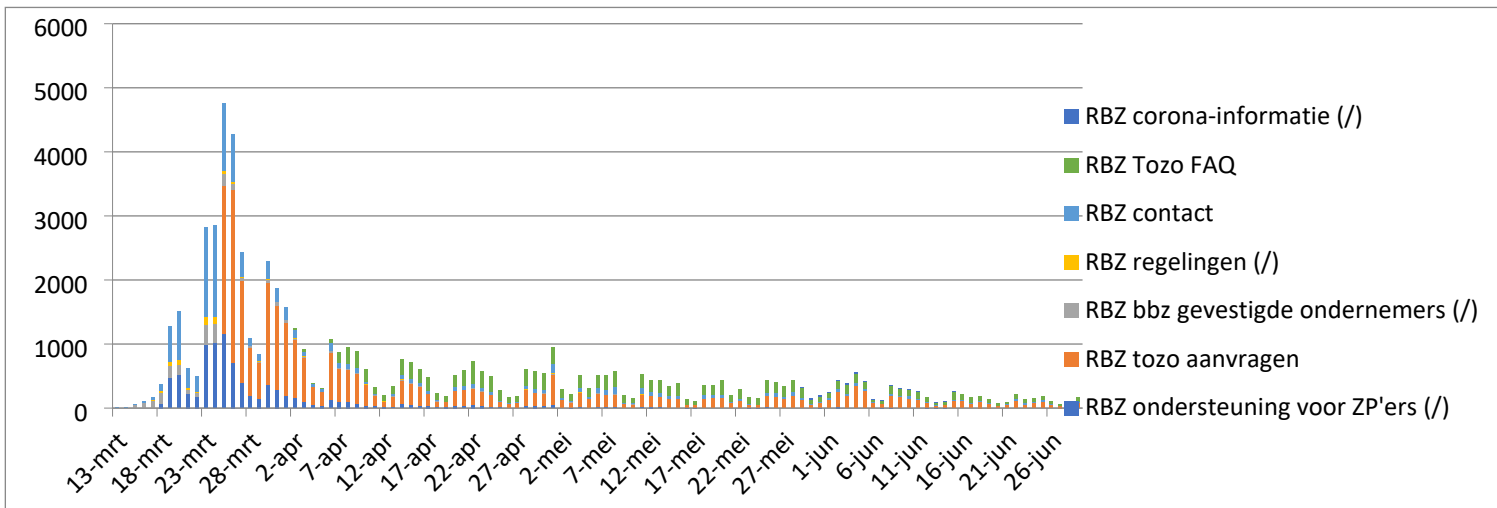


Explosieve stijging van aantal bezoekers aan rbzzwolle.nl in 2020. Dit is bijna volledig gevolg van TOZO, waarvan aanvragen op rbzzwolle gedaan konden worden.



Datum 17 maart 2021

Bezoek per dag aan corona-gerelateerde pagina's op rbzzwolle.nl (mrt-juli 2020)



Ondernemerscontacten

CoördinatieTeam Ondernemersvragen (CTO)

We hebben in de week van 16 maart 2020 in zeer korte tijd een proces ingericht om verzoeken/vragen voor ondersteuning vanuit Zwolse ondernemers en maatschappelijke instellingen snel en adequaat op te kunnen/ laten pakken. In het CTO zijn alle disciplines vertegenwoordigd die te maken hebben met ondernemersvragen en/of –producten.

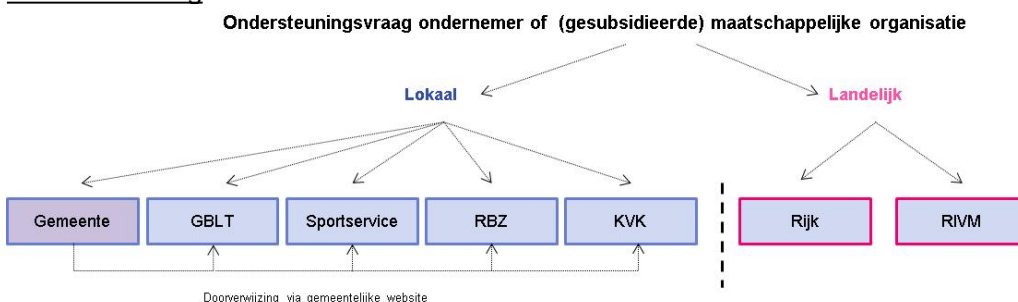
Het team bestaat uit de volgende disciplines en contactpersonen:

Contactpersonen CTO			
	Naam	Telefoonnummer	E-mail
Regelingen zelfstandigen (Tozo)	Jacob Gent	038 4983032	J.Gent@zwolle.nl
KCC	Inge Maas	038 4982077	IES.Maas@zwolle.nl
Belastingen / GBLT	Paul Schoorlemmer	038 4982862	PW.Schoorlemmer@zwolle.nl
Financiën / heffingen	Mark Pierik	038 4982163	M.Pierik@zwolle.nl
Uitstel betaling sportclubs / sportservice	Bertus Jeensma	038 4982299	B.Jeensma@zwolle.nl
Tiem (Werkbedrijf)	Roel de Jong	06 51842112	r.de.jong@tiem.nl
Uitstel betaling gemeentelijk vastgoed	Ronald Ackerman	038 4982414	R.Ackerman@zwolle.nl
Coördinatie ondernemersvragen	Janna van Maar	038 4982612	J.van.Maar@zwolle.nl
Rijksregelingen, Bestuur en Regio Zwolle	Niels van Oostveen	06 29209304	N.van.Oostveen@zwolle.nl
Communicatie	Marian Sprenkeler	06 22240994	M.Sprenkeler@zwolle.nl
Communicatie	Linda Udo	06 34009909	L.Udo@zwolle.nl
MO / Zorgpartijen	Dick Mulder	06 19538695	DT.Mulder@zwolle.nl

In 2020 kwam het CTO wekelijks samen (in Teams) en per 2021 is de frequentie afgeschaald naar tweewekelijks. Men weet elkaar ook tussendoor goed en snel te vinden. De kern van het CTO is adequate dienstverlening en heldere communicatie. Bij de beantwoording/reactie op de ondernemersvragen vindt altijd een check met de communicatieadviseur plaats. Ook is de directe lijn naar bestuur/college van belang voor de contacten met ondernemers op bestuurlijk niveau.

Datum 17 maart 2021

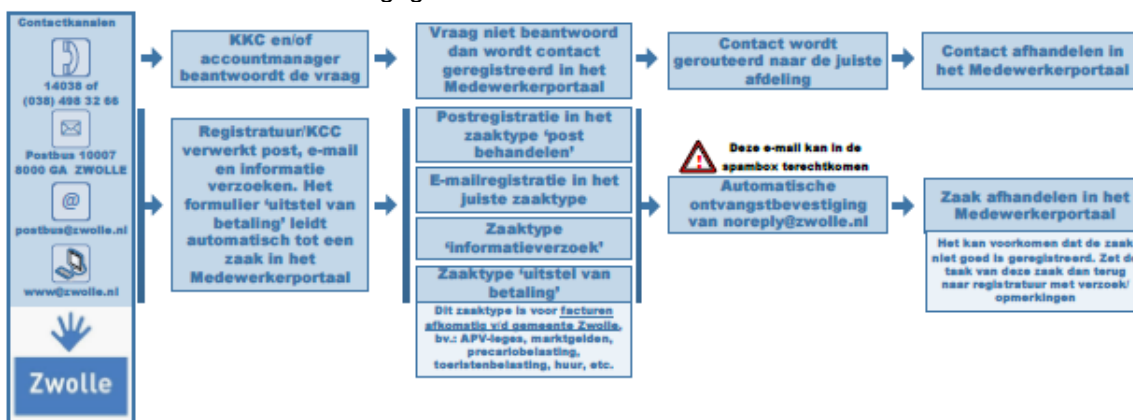
Interne routing



We hebben op de gemeentelijke website een duidelijke routing voor vragen en verzoeken opgenomen. Voor vraagstukken van lokale aard kunnen partijen bij onze partners terecht (zie ook het schema hierboven) of bij ons als gemeente. Het is niet ondenkbaar dat in de praktijk vraagstukken bij ons binnenkomen die eigenlijk voor onze partners zijn bedoeld. We verwijzen de indieners van dergelijke vragen of verzoeken door naar deze partners.

Ten aanzien van alle vragen die voor ons zijn bedoeld geldt dat deze worden geregistreerd in het medewerkersportaal. Dit gebeurt automatisch met de mails die binnenkomen via postbus@zwolle.nl. Ook vragen die vanuit lokale ondernemers en maatschappelijke organisaties bij het KCC, individuele medewerkers en bestuurders binnenstromen, dienen te worden geregistreerd in het medewerkersportaal.

Zie hieronder schematisch weergegeven.



Website

De gemeentelijke website is een belangrijk platform binnen dit proces. Op de website wordt op de ondernemerspagina 'Corona' relevante informatie gedeeld. Daarnaast is aangegeven bij wie ondernemers, maatschappelijke organisaties en zelfstandigen met welke (ondersteunings)vraag terecht kunnen. Er zijn in dit kader verbindingen gecreëerd met onder andere de websites van GBLT, de Kamer van Koophandel, het RBZ, Sportservice Zwolle en het Rijk.

Voor ondersteuningsvragen die rechtstreeks aan ons zijn geadresseerd is een specifieke interne werkwijze afgesproken. Het proces met betrekking tot enkelvoudige financiële verzoeken voor ondersteuning is zoveel mogelijk gestandaardiseerd. Via een formulier op de website konden partijen tot 1 september 2020 uitstel van betaling aanvragen voor gemeentelijke belastingen (niet zijnde OZB, rioolheffing en afvalstoffenheffing => via GBLT) en huur van gemeentelijk onroerend goed. Vanaf september 2020 tot nu zijn nog maatregelen van kracht specifiek voor horeca, retail /markten en zijn overige financiële maatregelen overgegaan in maatwerk.

Datum

17 maart 2021

Medewerkerportaal

Verzoeken tot ondersteuning of vragen met een multidisciplinair/ complex/ inhoudelijk karakter worden bij binnenkomst geregistreerd in het medewerkersportaal. Vervolgens worden ook dergelijke vragen en verzoeken besproken in het CTO. Dit team bekijkt waar in de organisatie/lijn een vraagstuk het beste kan worden opgepakt. Vervolgens wordt een vraag of verzoek doorgezet in de lijn bij een beleidsambtenaar/accounthouder. Deze persoon is verantwoordelijk voor de verdere afhandeling en de daartoe benodigde afstemming met betrokken collega's.

De contactformulieren op de website staan in rechtstreekse verbinding met het medewerkersportaal.

Alle overige vragen kunnen via het algemene e-mailadres postbus@zwolle.nl worden gesteld. Na ontvangst worden de verzoeken besproken in het CTO en doorgezet in de organisatie.

Coronavraagbaak

Ondernemers en maatschappelijke instellingen hebben vaak vragen en verzoeken over de invulling en interpretatie van de coronamaatregelen: 'wat mag/past wel en wat niet'. Dergelijke vragen worden beantwoord door de juristen van de Coronavraagbaak. Beantwoording en reactie richting de ondernemer vindt altijd plaats in afstemming met of via de accountmanager. Het aantal vragen voor de Coronavraagbaak neemt toe bij iedere aanpassing van de maatregelen door het rijk en aankondiging ervan via de landelijke persconferenties. Het aantal vragen is echter in 2021 beduidend minder dan in de 2^e fase van de coronamaatregelen. De 1^e fase was vooral gefocust op financiële steunmaatregelen en de vragen hierover.

Regio Zwolle Brigade/WSP

Het is belangrijk dat ondernemers in de Regio Zwolle zoveel mogelijk dezelfde dienstverlening ervaren. De maatregelen van Zwolle worden altijd in regioverband afgestemd met de andere gemeenten. Ook vindt kennisdeling plaats, bijvoorbeeld bij afwegingen van wel of niet kwijtschelding verlenen. De Regio Zwolle Brigade is evenals het CTO in het begin van de crisis gevormd om ondernemers met raad en daad terzijde te staan met vraagstukken op het gebied van personeel, financiën, etc. De contactpersoon van WSP en de Brigade neemt deel aan het CTO.

Vanuit de Regio Zwolle Brigade zijn succesvolle belacties uitgevoerd om de ervaringen van de ondernemers in de Regio Zwolle te inventariseren ten aanzien van de steunmaatregelen TOZO en NOW. Uit deze acties komt een schat aan informatie.

Sociaal Wijk Team:

Het effect van de maatregelen op de dienstverlening aan onze inwoners

- Het SWT is te bereiken via inloop, telefoon en chat. Naar aanleiding van het eerste contact volgt vaak een gesprek, al dan niet bij inwoners thuis.
- Om het aantal reisbewegingen van inwoners te beperken en medewerkers te beschermen zijn tijdens de eerste Lock down vorig jaar en de tweede nu de inloop afgeschaald, in uren en locaties.
- Het aantal huisbezoeken is als gevolg van de maatregelen gedaald
- Als alternatief wordt live-chat aangeboden via de website van het SWT, dit kanaal groeit. Eerst is gestart met twee dagdelen per week. Voor direct, en desgewenst anoniem, digitaal contact. Hier maakten de afgelopen maanden 117 inwoners gebruik van. Kwalitatief zijn de resultaten waardevol, waardoor de eerder geplande termijn verlengd is.
- In het contact met inwoners is veel meer gebruik gemaakt van telefoon en Teams, of zijn er ruimten in het Stads kantoor gebruikt. Zo hebben we toch invulling kunnen geven aan onze dienstverlening, op een nieuwe manier.

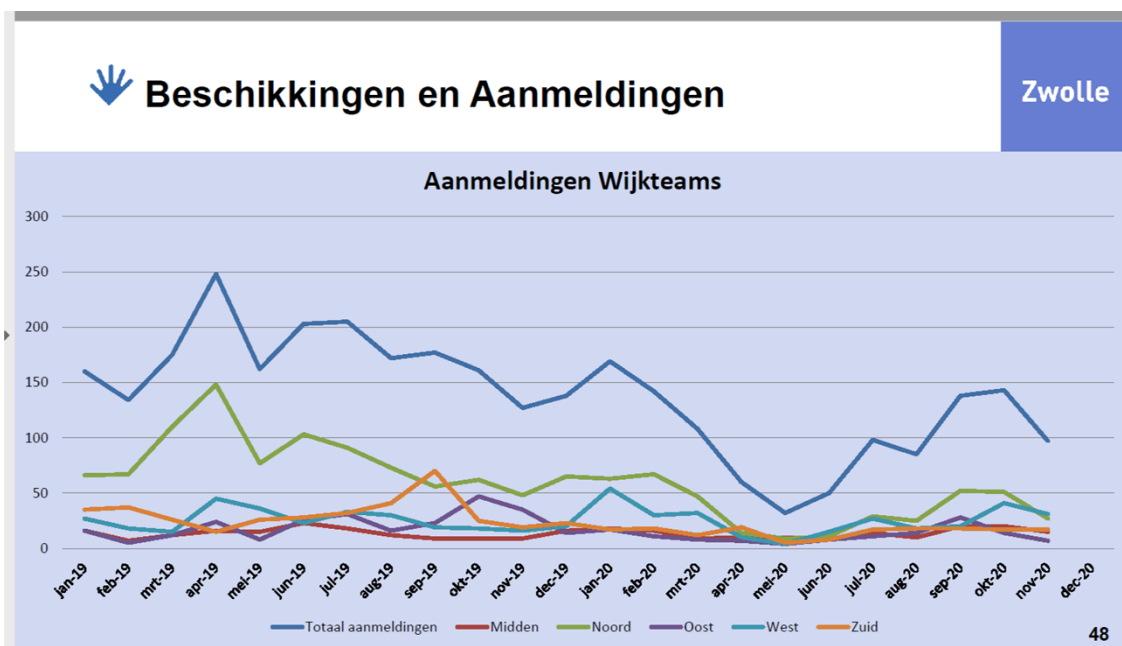
Datum 17 maart 2021

- Gemiddeld genomen is het aantal contactmomenten gedaald en de oude vorm van dienstverlening afgenomen. Wel zien we dat we de kwaliteit en de zorg voor inwoners op een goed niveau hebben kunnen houden.

Effecten Corona op het aantal klantcontacten en het aantal geleverde producten en diensten

Het afgelopen jaar kenmerkte zich bijzonder door pieken. Vlak voor de zomer en vlak na de zomer was er een enorme toename in zorgvragen. Dat is eigenlijk het hele najaar zo doorgelopen en die drukte is nog niet weg. We blijven in staat dienstverlening te bieden, zij het met enige vertraging na het eerste contact. De drukte proberen we het hoofd te bieden door extra inzet van capaciteit. We merken daarnaast dat het openhouden van de winkel een grote weerslag heeft op de medewerkers. We zijn een relatief jonge afdeling, met dus veel jonge gezinnen. De vraag van inwoners gecombineerd met de maatregelen betekent een hoge druk op de collega's in het SWT.

In de grafieken is het effect van de Lock down duidelijk zichtbaar. Bij de versoepelingen vanaf mei zien we een opwaartse trend, mensen kwamen weer meer naar het wijkteam. Bij de tweede Lock down zie je die weer dalen. Het ligt in lijn der verwachting dat deze weer een piek laat zien naar de zomer toe.



Datum 17 maart 2021

Inkomensondersteuning

Team Inkomen – dienstverlening in Corona tijd

Uitvoering Participatiewet

Allereerst wat is het een bijzondere tijd, thuiswerken, geen face to face gesprekken meer maar ondanks dit alles zijn we veerkrachtig gebleven. De vraag hebben we kunnen behappen, met behulp van een flexibele schil, maar ook de kwaliteit van het werk hebben we kunnen handhaven ondanks de hoge instroom.

Kosten Levensonderhoud

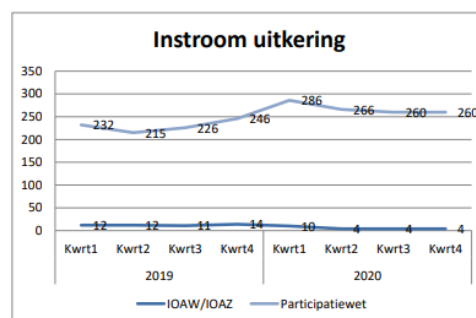
We zien een groei in onze bijstandspopulatie in 2020, vooral na de afkondiging van de Lock down. Veel inwoners konden minder of niet meer werken. Denk hierbij aan inwoners werkzaam in de horeca, winkels, etc. Maar ook veel mensen waarbij het flexcontract is gestopt of dat men minder werd opgeroepen. Vooral jongeren zijn de dupe geworden van de Corona crisis, we zien veel instroom in de leeftijdsgroep tussen de 20-30 jaar. De totale instroom in 2020 is hoger geweest dan in 2019, een toename van 40 procent. Ook de uitstroom daalde steeds verder in 2020.

Instroom

(opm. de laatste periode is een voorlopig cijfer, er zijn nog aanvragen in beh. (8 wkn))

JaarStart	(Meerdere items)
KODE_REGELING	(Alle)
PROD_SZGROEP.OMSCHRYVING	(Meerdere items)

Aantal van CLIENTNR	Kolomlabels		
Rijlabels	IOAW/IOAZ	Participatiewet	Eindtotaal
2019			
Kwrt1	12	232	244
Kwrt2	12	215	227
Kwrt3	11	226	237
Kwrt4	14	246	260
2020			
Kwrt1	10	286	296
Kwrt2	4	266	270
Kwrt3	4	260	264
Kwrt4	4	260	264



Contacten met inwoners

De contacten met de aanvragende burgers zijn telefonisch afgehandeld, waar we normaal de inwoner op kantoor spreken. We hebben een uitzondering gemaakt voor kwetsbare groepen, en dan met name de inwoners die de taal niet tot weinig beheersen of worstelen met diverse problematiek.

Statushouders is een voorbeeld van een kwetsbare groep. Dit is telefonisch geprobeerd, wat vaak resulteerde in dat de contactpersoon van de statushouder het gehele gesprek opnieuw moest voeren door de barrière die er gevormd wordt door de telefonische afstand. Om die reden zijn statushouders ontvangen op het Stads Kantoor, na tevredenheid van de betrokken partijen. Deze trend zetten we voort.

In het kader van de 'reguliere' aanvragende inwoners, sommige worden nog eens gebeld na het intakegesprek om te checken of ze het gesprek in grote lijnen begrijpen, als een soort van extra service.

Huisbezoeken zijn dit jaar niet tot nauwelijks van toepassing geweest; helemaal in het kader van Covid-19. Huisbezoeken komen sowieso weinig voor, maar vooral wanneer een inwoner inrichtingskosten aanvraagt. Dat hebben we nu digitaal gedaan; we hebben foto's opgevraagd bij inrichtingskosten.

Servicegesprekken

Onze wens was de klant meer te spreken, voor een soort van Servicegesprek. Wat kunnen we voor elkaar betekenen, is er bijvoorbeeld nog een regeling waar een klant aanspraak op kan maken en hoe zit hij/ zij erbij? Helaas is dit telefonisch niet uitvoerbaar; de afstand is hier écht te groot. Wellicht

Datum 17 maart 2021

wanneer we elkaar weer wat kunnen opzoeken kunnen we deze wens in vervulling laten gaan. In de tussentijd zijn we goed bereikbaar voor onze klanten en proberen we hen na een notitie zo snel mogelijk terug te bellen.

Bijzondere bijstand

De instroom voor wat betreft de Bijzondere Bijstand is stabiel gebleven; er zijn 3025 aanvragen geweest over heel 2020. We zien wel dat de doorlooptijden hoger zijn door de druk(te) op het Levensonderhoud proces. In bijgaande tabel de top 10 meest aangevraagde kostensoorten in Zwolle' met stip op 1 Bewindvoeringskosten.

Toplist soort aanvragen Bijzondere bijstand

(classificatie o.b.v. statistiekcodering werkproces)

(Alle)

SZAGROEP.OMSCHRYVING

(Alle)

Aantal van AANVRAAGNR	Kolomlabels		
Rijlabels	2018	2019	2020
Overige kosten financiële diensten	35%	36%	37%
Rechtsbijstand	19%	21%	19%
Kosten inrichting of huisraad	19%	15%	16%
Kosten tandarts	3%	4%	4%
Woonkosten tot huurgrens	5%	4%	2%
Vervoerskosten	3%	3%	3%
Verhuiskosten	4%	2%	3%
Studie- of omscholingskosten	3%	4%	2%
Overige alg.levensbehoeften	1%	2%	4%
Overige kosten maatschap.zorg	2%	2%	2%
Dieetkosten en kosten geneesmi	1%	2%	2%
Overige	1%	1%	3%
Kleding of schoeisel	2%	2%	2%
Kosten hulpmiddelen	1%	2%	1%
Ov. kosten (para)medische hulp	1%	1%	2%



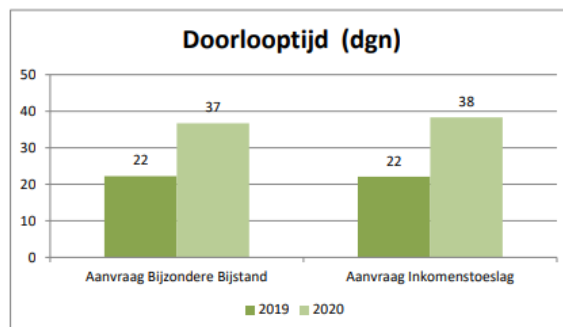
Doorlooptijd en tijdigheid Bijzondere bijstand en Individuele Inkomens toeslag

De gemiddelde doorlooptijd is gestegen naar 37 dagen. Het percentage binnen de termijn afgehandelde aanvragen daalt naar 77%. Het aantal aanvragen is nagenoeg hetzelfde in 2020 als in 2019. Oorzaken zijn personele ontwikkelingen, het anders benaderen van aanvragen door de omgekeerde toets/ menselijke maat en meer aanvragen in het tweede en derde kwartaal van 2020.

Datum 17 maart 2021

Doorlooptijden (excl. intrekking, vervallen, niet in beh.)
(dd aanvraag tm dd afhandeling fase 50 rapp.&besluit))

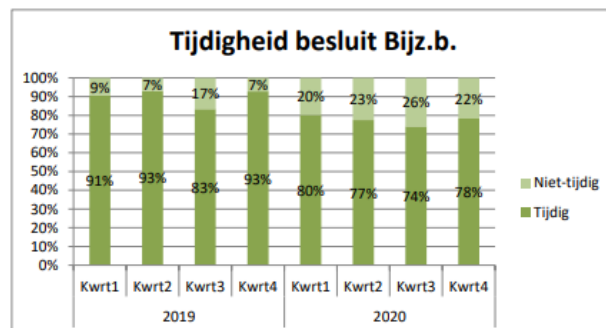
KODE_GROEP	(Meerdere items)
SZAFHAND.OMSCHRYVING	(Meerdere items)
SZAGROEP.OMSCHRYVING2	(Meerdere items)
omschrijving2	(Meerdere items)
Gemiddelde van DOORL_AFD	
SZAGROEP.OMSCHRYVING	JJ_AFDOENING
	2019 2020
Aanvraag Bijzondere Bijstand	22 37
Aanvraag Inkomenstoeslag	22 38
Eindtotaal	22 37



Leerlingenvervoer

Tijdigheid besluiten Bijzondere bijstand (Awb-norm = 56 dagen)
(dagen: dd.aanvraag tm dd.afhandeling fase 50 rapport&besluit -/- dagen hersteltermijn cliënt)

Aantal van AANVRAAGNR	Kolomlabels	
Rijlabels	Tijdig	Niet-tijdig
2019		
Kwrt1	91%	9%
Kwrt2	93%	7%
Kwrt3	83%	17%
Kwrt4	93%	7%
2020		
Kwrt1	80%	20%
Kwrt2	77%	23%
Kwrt3	74%	26%
Kwrt4	78%	22%
Eindtotaal	84%	16%



(Awb-norm = 56 dagen)

In maart was het ook schakelen voor het Leerlingenvervoer; alle betrokken partijen. Voor kinderen die gebruik hebben kunnen maken van de noodopvang is het vervoer goed verlopen.

Uitkeringsadministratie/ team Minima - Dienstverlening in Coronatijd

Contacten met inwoners

Wij hadden als team sporadisch face-to-face contact met cliënten, dus nu in Coronatijd werken wij op dat gebied niet anders. Vrijwel alle contacten zijn nog steeds telefonisch of via e-mail.

Wat onze dienstverlening wel ten goede is gekomen in Coronatijd is het digitaliseren van onze processen. Cliënten kunnen loonstroken inleveren via mijnLoket van de gemeente Zwolle en sinds 1 januari 2021 kunnen cliënten ook hun IIT aanvragen via mijnLoket van de gemeente Zwolle. Hierdoor kunnen zij in principe alles vanuit huis regelen en hoeven zij hier de deur niet meer voor uit. Deze digitalisering zal in de loop van het jaar ook voor de Tegemoetkoming Hoge Zorgkosten en het Participatiefonds worden uitgerold.

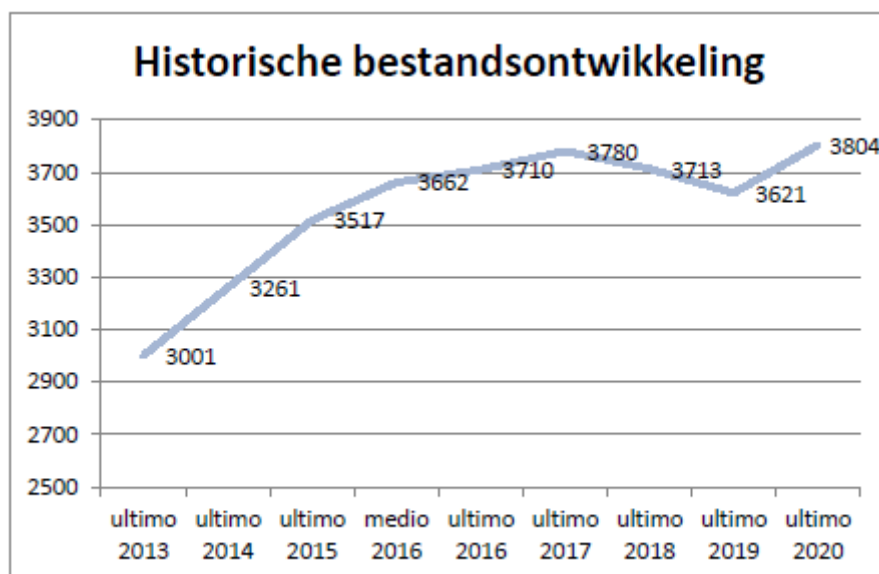
Datum 17 maart 2021

Effecten Coronatijd contacten

Voor zowel team UA als team Minima heeft de Coronatijd weinig nadelig effect gehad. Onze contacten die we hebben met cliënten zijn op dezelfde wijze doorgegaan. Het aantal telefoontjes is iets toegenomen, maar niet noemenswaardig veel. De geringe toename van vragen is denk ik te wijten aan het feit dat je niet meer zomaar kunt binnenlopen bij hulpinstanties, dus komt de hulpvraag direct bij ons terecht.

Werkzaamheden Uitkeringsadministratie

Zoals is te lezen in het betoog van team Inkomen is de instroom van cliënten in de bijstand in 2020 met 40% toegekomen t.o.v. 2019. Het bijstandsbestand is na een daling van een aantal jaren in 2020 weer gestegen naar 3804. En dit werkt direct door bij de uitkeringsadministratie.



Er kwamen dagelijks dermate veel werkprocessen door dat dit eind vorig jaar met het huidige team niet meer weg te werken was. Sinds januari 2021 hebben we tijdelijk 1 Fte uitbreiding gekregen waardoor de werkvoorraad weer grotendeels is ingelopen. De Coronatijd is wel goed te merken bij team Uitkeringsadministratie. Sinds deze tijd komen er dagelijks meer werkprocessen door en zit de werkvoorraad altijd vol. Maar ondanks de hoge werkvoorraad is de bijstand voor de maandrun altijd tijdig betaald.

Werkzaamheden Team Minima

Het aantal aanvragen voor minimaregelingen wordt elk jaar meer, maar dit heeft niet direct te maken met de Coronatijd. Dit heeft vooral te maken met het jaarlijks steeds gerichter aanschrijven van cliënten. Hierdoor worden er jaarlijks steeds meer cliënten aangeschreven die binnen onze doelgroepen vallen. Dit gerichter aanschrijven zorgt ervoor dat er steeds meer cliënten gebruik maken van onze minimaregelingen. Een goede ontwikkeling waar wij trots op zijn.

Het aantal aanvragen voor het Participatiefonds is dit jaar wel afgenomen. Deze afname is waarschijnlijk wel toe te schrijven aan de coronatijd. Mensen moeten thuisblijven en recreatiegelegenheden zijn gesloten. Mensen kunnen er hierdoor niet op uit trekken, dus minder aanvragen voor het Participatiefonds kan een reden hiervoor zijn.

De Scholierenregeling is per 1 januari 2021 overgegaan naar het Kindloket en ik hoop dat het bereik van deze doelgroep daar ook blijft groeien.

Datum 17 maart 2021

	2017	2018	2019	2020	Opmerking
Scholierenregeling		656	636	903	Het aantal in 2020 is met de ambtshalve toekenning voor 573 cliënten in april 2020 i.v.m. Corona gestegen naar 903. Omdat we in deze periode in Lock down gingen en kinderen thuis onderwijs kregen is eenmalig voor deze constructie gekozen. Dit is door cliënten als erg prettig ervaren.
Participatiefonds			3310	3088	Een daling, hoewel er nog een aantal van 64 aanvragen over 2020 in de voorraad zit. Mogelijk heeft het coronavirus hier mee te maken.
Verg. hoge zorgkosten	652	726	1187	1579	De afgelopen jaren is met gerichte communicatie de doelgroep benaderd. Deze actieve benadering (op grond van een besluit van de raad) heeft duidelijk zijn vruchten afgeworpen. Met inzet van query's uit interne informatiebronnen en verduidelijking van de definitie van een chronisch zieke is het bereik enorm vergroot.

Individuele Inkomenstoeslag

Het aantal aanvragen van de Individuele Inkomenstoeslag is met 3240 in 2020 ten opzichte van 2019 met 3316 iets gedaald. Deze schommeling is normaal. De Coronatijd heeft hier weinig invloed op. Zoals al eerder gemeld kunnen cliënten de Individuele Inkomenstoeslag per 1 januari 2021 digitaal aanvragen en hoeven zij geen papieren aanvraagformulier meer in te leveren (de mogelijkheid blijft natuurlijk wel). Van deze nieuwe dienst maakt nu in de eerste maand al ongeveer 65% van de cliënten gebruik. Omdat we nog maar een maandje gestart zijn is dit een heel mooi resultaat. De komende tijd gaan we onderzoeken hoe we nog meer cliënten kunnen aansporen om digitaal hun Individuele Inkomenstoeslag aan te vragen.

Voordelen van het digitale aanvraagproces zijn:

- Het is sneller en eenvoudiger aan te vragen, gewoon vanuit huis
- Veiliger dan de postroute

Datum 17 maart 2021

- Client kan het aanvraagproces helemaal volgen in mijnLoket van de gemeente Zwolle.

Een mooie ontwikkeling voor de Coronatijd waarin we nu zitten.

Regionaal bureau zelfstandigen (Rbz) – Ondernemers en Coronamaatregelen

We worden allemaal geraakt door de maatregelen van het Kabinet. Ondernemers worden echter onevenredig geraakt. Het Kabinet heeft daarom een aantal maatregelen in het leven geroepen om die financiële gevolgen zoveel mogelijk te compenseren.

Een van die maatregelen is de Tijdelijke regeling overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). De regeling is gebaseerd op de Participatiewet en de uitvoering ervan ligt bij de gemeente en dan specifiek bij het Rbz vanwege de verwantschap met het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004 (BBZ 2004).

Ontwikkeling Tozo aanvragen

Ondanks het verzoek van (demissionair) premier Mark Rutte, ten tijde van de eerste Lock down, werd het Rbz overspoeld met telefoontjes en meldingen via de website.

Onderstaand vindt u een overzicht van de ontwikkeling van de Tozo aanvragen.

Tozo 1 betrof de periode van maart tot en met mei.

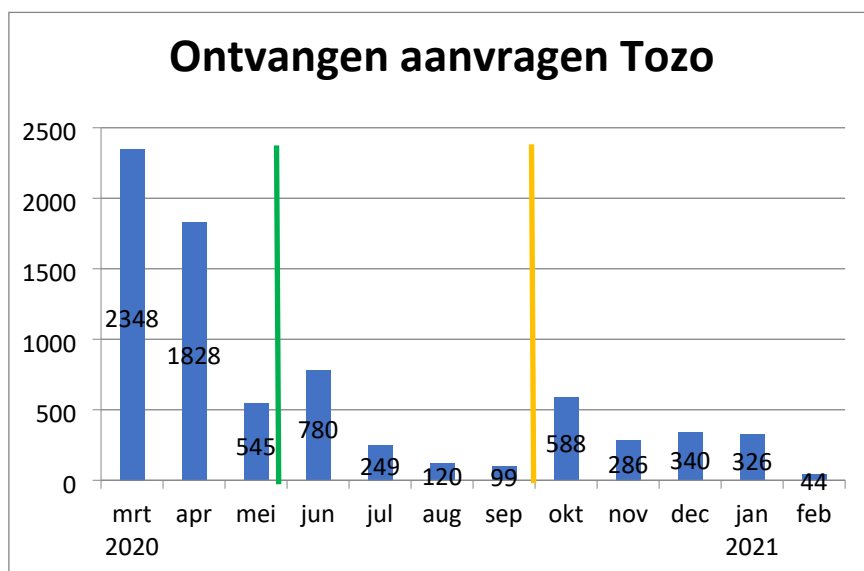
Tozo 2 betrof de periode van juni tot en met september.

Tozo 3 betreft de periode van oktober tot en met maart.

Wat opvalt in deze cijfers zijn de aantallen in de maanden maart, juni en oktober. Ondernemers dienden namelijk per Tozo-periode een nieuwe aanvraag in te dienen.

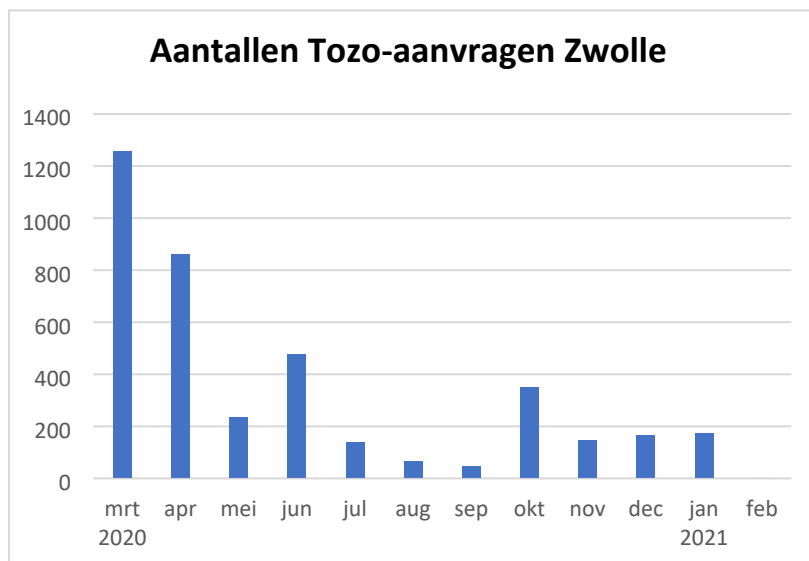
We hebben de aanvraag Tozo 1 per 25 maart 2020 opgesteld. Dus de 2348 aanvragen in die maand zijn in een tijdsbestek van 7 dagen binnengekomen.

Cijfers over de Rbz-regio:



Datum 17 maart 2021

Cijfers over de gemeente Zwolle:



Tweede golf

Wat uit bovenstaande cijfers ook blijkt is het effect van de tweede Lock down (al valt dit niet zo op, afgezet tegen de aantallen van Tozo 1).

Het aantal aanvragen binnen Tozo 3 blijft, in tegenstelling tot Tozo 2, hoog na de initiële piek (nieuwe aanvragen) in oktober. Hier is het effect van de tweede Lock down te zien. Door de kabinetsmaatregelen in december waren een fors aantal ondernemers, die geen Tozo 2 hadden aangevraagd, genoodzaakt om Tozo 3 aan te vragen. Het is belangrijk om te beseffen dat dit aantal is gedempt door de partnertoets die wel in Tozo 2 en 3 zat, maar niet in Tozo 1. Hierdoor is er een groep ondernemers die een substantiële inkomensterugval (kunnen) hebben, waarvoor geen compensatie wordt geboden. Gelet op de aantallen binnen Tozo 1, is de omvang van deze groep aanzienlijk. Het is dan ook aannemelijk dat de tweede Lock down ondernemers harder treft, ondanks andere financiële ondersteuning die het kabinet heeft ingesteld.

Personele inzet

Vanaf Tozo 1 is de inzet: thuiswerken ten zijn dit niet anders kan. Dit had en heeft consequenties voor de wijze van werken. De lijnen worden langer en dat in een tijd waarin een nieuwe regeling moest worden opgezet en uitgevoerd.

Naar mijn mening zijn we daar goed uitgekomen door te werken met goed gestructureerd digitaal proces en heldere instructies (gelet op de omstandigheden).

We hebben binnen het team Rbz alle overige dienstverlening zoveel mogelijk afgeschaald en de vrijkomende ruimte ingezet op de afhandeling van de Tozo-aanvragen.

Daarnaast hebben we een aantal andere collega's van de afdeling ingeschakeld, die door het thuiswerken hun normale werkzaamheden niet meer (optimaal) konden verrichten.

We zijn hierdoor in staat geweest om met minimale inhuur van externen het grote aantal aanvragen binnen een redelijke termijn af te handelen.

Recentelijk hebben we een viertal externe medewerkers aangetrokken om de blijvende werkdruk van de Tozo aan te kunnen. Er vloeit ook werk voort uit al afgehandelde aanvragen, zoals wijzigingen en beëindigingen.

Verder heeft de Tozo een lichte toets. Het ministerie verwacht daarom dat er achteraf controles plaatsvinden, omtrent de rechtmatigheid van de verstrekking.

Startersconsulenten

Datum 17 maart 2021

Onder de dienstverlening die we vanaf maart 2020 hebben afgeschaald, viel de dienstverlening van de Startersconsulenten. Zij begeleiden personen met een PW-uitkering naar (parttime) ondernemerschap. We gingen er in eerste instantie vanuit dat dit ook maar 3 maanden zou duren. Het is dus wat langer geworden.

In de tweede helft van het jaar hebben we mondjesmaat de dienstverlening weer opgepakt en per december zijn de Startersconsulenten weer volledig aan de slag voor de (parttime) ondernemers. Tenslotte gaat ook voor deze ondernemers het werk gewoon door, voor zover ze niet worden getroffen door de overheidsmaatregelen.

Contacten met inwoners

Door de grote aantallen, met name ten tijde van Tozo 1, is het Rbz bij tijd en wijle minder goed bereikbaar geweest.

Wel is de Tozo-aanvraag zo ingericht dat er sprake is een lichte toets en weinig administratieve druk voor de ondernemer. Voor het afhandelen van een Tozo-aanvraag is er in principe geen persoonlijk contact noodzakelijk. Als in de praktijk bleek dat contact toch noodzakelijk was, werd dit via telefoon en mailcontact afgehandeld.

Dit in contrast met de afhandeling van een BBZ-aanvraag, waar het hebben van persoonlijk contact in veel gevallen noodzakelijk is voor de behandeling van de aanvraag.

Voor de Startersconsulenten is het ontberen van persoonlijk contact met name een uitdaging. Het coachen en begeleiden van parttime ondernemers en uitkeringsgerechtigden die in een prestarttraject zitten vraagt over het algemeen een directe persoonlijke benadering. Dit wordt nu via Teams gedaan. Onder de omstandigheden een prima alternatief, maar het is niet zo effectief als persoonlijk contact.

eBbz-aanvragen

Er is in 2020 substantieel minder vaak een beroep gedaan op het BBZ 2004. De aanvragen die zijn gedaan, betroffen met name verlengingsaanvragen op al eerder versterkte Bbz-uitkeringen.

Wij schatten in dat het aantal aanvragen in de loop van 2021 zal gaan stijgen, met name door ondernemers die door de Coronacrisis steeds verder in de problemen raken.