



ALLE HANDJES HELPEN

De gemeenteraad van Zwolle in vergadering bijeen op 19 september 2022,

Constaterende dat:

- We in Zwolle veel doen om armoede te bestrijden en dat daartoe nieuwe inzichten, innovaties en technologieën van groot belang zijn;
- De complexiteit van onze maatschappij een belangrijke veroorzaker van aanhoudende armoede is, omdat een deel van de Zwollenaren simpelweg, om allerlei redenen, niet bij machte is om bijvoorbeeld optimale financiële beslissingen te nemen, in uiteenlopende gevallen de juiste hulp of ondersteuning te vinden, met onze bureaucratie en ingewikkelde aanvraagprocedures om te gaan of kansen en gelegenheden voor maatschappelijke participatie te ontdekken en herkennen;
- Bestaande technologie in het bedrijfsleven al veel wordt gebruikt om dienstverlening mensgerichter te maken, zoals chatbots of livechats;
- Digitale technologie voor de hersenen is wat de fiets is voor het lichaam en dat het talrijke aspecten van het leven eenvoudiger en makkelijker heeft gemaakt, maar dat deze technologie tot op heden nog nauwelijks is ingezet om voor de meest kwetsbaren het leven overzichtelijker en fijner te maken.

Van mening dat

- het mensen in armoede enorm zou kunnen helpen om een digitale assistent te hebben die hen, via een chatbot en/of livechat bijvoorbeeld persoonlijk advies geeft over een overstap naar een voordeliger zorgverzekering of andere besparingskansen, hen attendeert op mogelijkheden voor deelname aan een maatschappelijke activiteit, in eenvoudige taal uitlegt waar een brief over gaat, of een sms- of pushbericht stuurt als een inwoner recht heeft op een regeling van de gemeente of juist feiten en omstandigheden moet doorgeven aan de gemeente;
- Technologie voor een dergelijke digitale assistent bestaat, maar dat die nog niet zo wordt toegepast, omdat de doelgroep commercieel onaantrekkelijk is;
- Persoonlijke 'live' aandacht voor deze doelgroep ook van groot belang blijft, maar digitale innovatieve technologieën daarnaast kunnen bestaan

Verzoekt het College

- de mogelijkheid van het invoeren van een digitale assistent als in de bovenstaande bullets omschreven te onderzoeken en daarover te rapporteren aan de raad.

En gaat over tot de orde van de dag.

Monique Bakker
VVD

Tegen: SP
Aangenomen 19-09-2022