



## Informatienota voor de raad

Datum 6 september 2023

### Openbaar

**Onderwerp** "Alle handjes helpen" Motie M18-1  
**Versienummer** V1.0

**Informant** I. Stroek  
**Afdeling** Maatschappelijke Ontwikkeling  
**Telefoon** 038 498 2921

**Parafering** datumparaaf  
Afdelingshoofd  
Hennie Duteweert  
Portefeuillehouder  
M.W.J. van Willigen

**Raad**  
☐ Informatienota voor de raad  
☐ n.v.t.

### Bijlagen

### Ontwerp besluit

De raad besluit kennis te nemen van:  
de voorgestelde afdoening van de motie M18-1 "Alle handjes helpen".

### Collegebesluit d.d.:

- ☐ Conform
- ☐ Gewijzigd
- ☐ Aangehouden
- ☐ Teruggenomen



Datum

6 september 2023

## Toelichting op het voorstel

### **Inleiding**

In uw motie constateert u dat we veel doen om armoede te bestrijden en dat daartoe nieuwe inzichten, innovaties en technologieën van groot belang zijn. U bent van mening dat het mensen in armoede enorm zou kunnen helpen om een digitale assistent te hebben die persoonlijk advies geeft en/of attendeert op besparingskansen, recht op regelingen, verplichting tot doorgeven van informatie aan de gemeente.

### **Kernboodschap**

We doen er binnen de gemeente veel aan om onze inwoners via een breed aanbod van dienstverlening te bedienen. We gebruiken online tools en ondersteuning zoals digitale keuzehulp, potjes check en persoonlijke ondersteuning van sociaal raadslieden. Vanuit het programma dienstverlening onderzoeken we de meerwaarde van chatbots, live chats en sociale media kanalen. Ook op het gebied van financial technology volgen we nauwgezet de ontwikkelingen. Een breed aanbod op persoonlijk en technologisch vlak blijft noodzakelijk om de brede doelgroep van digitaal vaardige burgers tot basisvaardigheden beperkte burgers zo goed mogelijk te bedienen.

### **Toelichting**

#### *Online tools en ondersteuning*

We bieden veel online tools aan om inwoners te ondersteunen bij een aanvraag voor een voorziening. Via de website van de gemeente Zwolle kunnen directe aanvragen voor inkomens(ondersteunende) voorzieningen worden aangevraagd.

Via Berekenuwrecht.nl kunnen inwoners van de gemeente Zwolle eenvoudig in 10 minuten nagaan waar mogelijk recht op is, zowel lokaal als landelijk. Ook is Zwolle aangesloten bij "Geldfit". Geldfit bevat de sociale kaart van alle preventieve en curatieve interventies rondom financiële gezondheid. Via de website kan er met de "potjes check" gecontroleerd worden of er (lokale) regelingen of toeslagen zijn waar een inwoner aanspraak op kan maken. Voor hulp bij het kiezen van een passende zorgverzekering kan gebruik worden gemaakt van een digitale keuzehulp ([www.Poliswijzer.nl/zwolle](http://www.Poliswijzer.nl/zwolle)). Naast de online tools bieden we aanvullende persoonlijke ondersteuning door bijvoorbeeld sociaal raadslieden en vrijwilligers van Op Orde. Dit doen we in dagelijkse spreekuren, op afspraak, bij mensen thuis of op de speciale zorgverzekerings-overstap-dagen of belastingaangifte-dagen.

#### *Interne ontwikkelingen dienstverlening en chatbots*

Vanuit het programma dienstverlening onderzoeken we op dit moment welke mogelijke meerwaarde chatbots hebben voor (delen van) onze dienstverlening via Zwolle.nl of onze sociale media kanalen. Ook brengen we in kaart wat de keuze voor een chatbot vraagt van onze werkwijze in het contact met inwoners. Op basis van de uitkomsten besluiten we of we een chatbot inzetten na 2023. Sinds 2018 werkten we op meerdere momenten met livechat op Zwolle.nl en swtzwolle.nl. De ervaringen die we daarin opdeden nemen we in de verkenning naar chatbots mee.

#### *Fintech*

Naast de algemene ontwikkelingen op dienstverleningsgebied volgen we nauwgezet de ontwikkelingen op het gebied van fintech. Fintech is een samenstelling van twee woorden: 'financial' en 'technology'. Fintech bedrijven combineren financiële diensten en producten met innovatieve technologie als moderne aanvulling of alternatief voor bijvoorbeeld traditionele banken. Het fintech aanbod is volop in



Datum

6 september 2023

ontwikkeling. Voor inwoners die digitaal vaardig zijn zien we vooral mogelijkheden op het gebied van preventie en nazorg van schulddienstverlening.

Een voorbeeld waar we in Zwolle gebruik van maken is de Plinkr Hub; een begeleidingstraject waarin onderbewindgestelden, die financieel stabiel zijn en klaar zijn voor meer zelfstandigheid, stap voor stap leren om weer op eigen benen te staan.

We hebben op dit moment nog geen mogelijkheden gevonden die een aanvulling biedt op ons huidige dienstverleningspallet. Vanuit het programma dienstverlening en de afdelingen

Inkomensondersteuning en Maatschappelijke Ondersteuning blijven we de ontwikkelingen nauwgezet volgen.

**Financiën**

Indien er in de toekomst middelen beschikbaar komen die voor Zwollenaren een toevoeging zijn op dienstverleningsgebied zal dat een financieel kostenplaatje met zich mee brengen.

**Communicatie**

We informeren inwoners via diverse on- en offline kanalen over onze regelingen en ondersteuningsmogelijkheden. Onder andere de website van de gemeente, sociale media en plaatselijke huis-aan-huisbladen. Waar mogelijk schrijven we inwoners gericht aan met informatie over regelingen waar ze een beroep op kunnen doen.

**Openbaarheid**

Dit voorstel is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer