

**Quick wins
vereenvoudiging
inkomensregelingen**

**Snel door te voeren
verbeteringen in de toegang
tot en het gebruik van lokale
inkomensregelingen**

Bijlage bij de raadsbrief Quick Wins
d.d. 10 april 2024

Inleiding

Aanleiding

Dit rapport is een onderbouwing van de quick wins voor verbetering van de toegang tot en het gebruik van de regelingen. Met quick wins wordt hier bedoeld aanpassingen in het proces van dienstverlening die geen aanpassing vragen van beleid of verordeningen en geen wijziging vragen van de gemeentebegroting. Dit rapport is een bijlage van de raadsbrief Quick Wins (d.d. 10 april) en is onderdeel van de informatienota Bestaanszekerheid.

Leeswijzer

In dit rapport wordt eerst ingegaan op drempels voor gebruik van inkomensregelingen en oplossingsrichtingen zoals die naar voren kwamen in de Stadsdialoog Armoede op 1 december 2023 en uit landelijk onderzoek. In paragraaf 3 wordt een eenvoudig model geïntroduceerd om de samenhang tussen drempels en oplossingsrichtingen weer te geven en te borgen. In paragraaf 4 volgt een overzicht van recent doorgevoerde verbeteringen in de toegang tot de gemeentelijke inkomensregelingen en vereenvoudiging van de regelingen zelf. In hoofdstuk 5 volgt een overzicht van quick fixes die kunnen worden uitgewerkt en geïmplementeerd in de komende tijd.

2 Maatregelen op basis van feiten

Inleiding

Gemeente Zwolle wil het bereik van haar inkomensregelingen verbeteren. Om effectieve maatregelen te nemen die ook echt bijdragen aan dit doel, is goed inzicht nodig in twee zaken:

1. Het relatieve bereik van onze regelingen: het aantal inwoners dat een regeling gebruikt ten opzichte van het aantal inwoners dat recht heeft op de regeling.
2. De drempels die Zwolse inwoners ervaren bij het kennen, aanvragen en gebruiken van onze lokale inkomensregeling

Op dit moment, laten wij nader onderzoek uitvoeren om in beiden beter inzicht te krijgen. Het CBS is gevraagd een analyse te doen op het relatief bereik en deze analyse jaarlijks te herhalen als onderdeel van onze Monitor Armoede en Schulden. Een tweede onderzoek dat ons diepgaander inzicht gaat geven in de drempels is het lopende klantreisonderzoek naar de toegang tot en het gebruik van onze zes belangrijkste Zwolse inkomensregelingen. De resultaten van deze onderzoeken worden verwacht in juni 2024. Deze worden de basis voor onze beleidsvoorstellen die in oktober naar de raad gaan.

Dit betekent niet dat wij nu niet al quick wins kunnen bepalen op basis van onderzoek. Naast onze eigen cijfers en ervaring, is informatie opgehaald over verbeteringen van onze regelingen in de Stadsdialoog Zwolle Armoede Vrij (hierna: Stadsdialoog) in oktober 2023. Ook is er landelijk onderzoek waarop wij ons kunnen baseren. In de afgelopen jaren zijn verschillende relevante onderzoeken gevoerd naar het bereik van inkomensregelingen door het Rijk, de Nationale Ombudsman en andere gemeenten.

Door de uitkomsten van de Stadsdialoog en landelijke onderzoeken te gebruiken als basis voor de quick wins, borgen wij dat onze voorstellen aansluiten bij feiten. In deze paragraaf geven een korte samenvatting van de uitkomsten van de Stadsdialoog en de landelijk onderzoeken. In de hierop volgende paragrafen, laten wij zien hoe deze uitkomsten kunnen worden gekoppeld aan het algemene hulp- en dienstverleningsproces, recent doorgevoerde verbeteringen en ons voorstel voor quick wins.

De uitkomsten van de Stadsdialoog Zwolle Armoede Vrij

Tijdens de Stadsdialoog zijn verschillende suggesties gedaan om de toegang en het gebruik van de lokale inkomensregelingen te verbeteren. Samengevat zijn dit:

1. Versimpel de regelingen zelf: verminder het aantal regelingen; trek de inkomensgrens voor regelingen zoveel mogelijk gelijk; maak de bewijslast bij een aanvraag zo eenvoudig mogelijk; zorg dat inwoners met wisselende inkomsten makkelijker kunnen voldoen; voer niet vaak veranderingen door. NB: dit zijn aanpassingen in de regelingen zelf en vallen dus buiten de scope van de quick wins, het onderwerp van dit rapport. Deze uitkomsten worden wel meegewogen in de beleidsvoorstellen die later in de raad zullen worden behandeld.

2. Maak informatie over inkomensregelingen beter vindbaar: benader inwoners actief met informatie; zet informatie op één website; maak de informatie beschikbaar op papier met één, herkenbaar logo.
3. Maak informatie over de inkomensregelingen toegankelijker: in eenvoudige taal; biedt aan in verschillende vormen (website, app, papier, social media, etc); in verschillende talen en maak de informatie meer zichtbaar.
4. Maak de aanvraag van de inkomensregelingen mogelijk op één (digitale) plek: maak één formulier voor alle regelingen; maak hulp mogelijk voor verschillende zaken op één plek; wees aanwezig in de wijk voor inwoners die niet naar de gemeente toe willen of kunnen komen.
5. Bied hulp voor inwoners die er niet uitkomen of een fout hebben gemaakt: zorg dat inwoners hulp krijgen die het beste past bij hun, liefst in hun eigen taal; ga in gesprek over de reden van een fout in de aanvraag of de verantwoording; wees voorzichtig met het opleggen van sancties; help een inwoner de fout te herstellen.
6. Doe wat aan de stigmatisering van armoede: benadruk dat inwoners zich niet hoeven te schamen omdat zij hulp nodig hebben; benadruk het recht op de inkomensregelingen, het is geen gunst.

Drempels van gebruik en oplossingen, een samenvatting van landelijk onderzoek
Onderzoek uitgevoerd in opdracht van Rijk en andere gemeenten, geeft een vergelijkbaar beeld als de uitkomsten van de Stadsdialoog. Hieronder een samenvatting van de drempels die in deze onderzoeken zijn vastgesteld, gevolgd door oplossingsrichtingen. Deze samenvatting is gebaseerd op een meta-analyse van de verschillende onderzoeken.

De bredere context		
• De leefomgeving van de burger • De ontwikkelingen in de context • Culturele normen en waarden over het zoeken naar hulp • Vertrouwen in de overheid • Onderbezetting en opleidingsniveau van administratieve medewerkers • Toegang tot data		
Het niveau van de regelgeving / voorwaarden in de regelingen	Het uitvoeringsniveau / de dienstverlening	Het niveau van de burger / kenmerken en beleving van de inwoner
• Complexiteit begrippen • Wetgeving gericht op gestigmatiseerde groepen • Regelingen die de burger zelf moet aanvragen • Een inkomens- of vermogenstoets • Instabiel recht: als de uitkering verandert wanneer de leefomstandigheden van de burger veranderen	• Een vermenging van hulp- en controlefunctie • Administratieve onjuistheden • Gebrekkige communicatie met (potentiële) gebruikers • Jargon en andere ingewikkelde formuleringen • Tunnelvisie, d.w.z. te veel focus op één levensdomein of beleidsveld.	• Een tekort aan kennis • Een verkeerd beeld van eigen recht • Angst voor stigmatisering • Een te klein bedrag en/of te hoge (potentiële) kosten • Het vermijden van afhankelijkheid van bureaucratie • Beperkt doenvermogen • Angst voor terugvordering

Bron: Niet-gebruik inkomensondersteunende regelingen SZW, een synthesesstudie, januari 2023

Uit onderzoek komen ook algemene oplossingsrichtingen die drempels verlagen voor gebruik van inkomensregelingen. Deze oplossingen zitten deels in de voorwaarden opgenomen in de regelingen, deels in de dienstverlening rond de aanvraag, toegang en het gebruik van de regelingen.

Het samenvattend onderzoek noemt de volgende oplossingsrichtingen binnen de regelingen. Deze komen overeen met die genoemd in de Stadsdialoog:

- Verbreding van de doelgroep en het doelgebruik van de regeling: dus minder specifieke regelingen voor specifieke groepen
- Minder voorwaarden voor gebruik verlagen de drempel om een regeling aan te vragen en vergroot de doelgroep. Minder specifieke voorwaarden in de regeling betekent ook dat een inwoner minder informatie hoeft aan te leveren. Onderzoek wijst uit dat die bewijslast wordt ervaren als een drempel.
- Consistente voorwaarden voor een regeling: inwoners worden afgeschrikt door regelingen waarvan de voorwaarden regelmatig wijzigen uit angst geld te ontvangen dat zij later moeten terugbetalen omdat de regeling toch niet voor hun was bedoeld.

Binnen de dienstverlening kan het volgende worden aangepakt:

- Klare taal in informatie over de regelingen: deze spreekt grotendeels vanzelf. Overigens gaat het hier niet alleen om geschreven taal maar ook om gesproken taal en beeldtaal. Deze kan ook worden vertaald naar communicatie die aansluit op het kennisniveau en het doenvermogen van inwoners.
- Inwoners actief informeren over hun recht op verschillende regelingen: inwoners gaan niet altijd zelf op zoek naar hun recht of weten waar zij hun recht kunnen halen. Dit geldt zeker voor regelingen waarvan veel mensen denken dat die zijn bedoeld voor gestigmatiseerde groepen inwoners, waaronder mensen in de bijstand.
- Een brede blik van dienstverleners in hun contact met inwoners: inwoners hebben vaak hulp nodig op meerdere fronten, ook als zij zelf een vraag stellen over één specifiek aspect. Daarom is het belangrijk dat dienstverleners verder kijken dan puur hun eigen taakveld maar uitvragen op meerdere levensdomeinen. Overigens moeten zij dan ook in staat zijn hulp te bieden op meerdere levensdomeinen of de inwoner op weg kunnen helpen naar die hulp.
- Een splitsing van functies tussen hulpverlening en controle: inwoners vinden het lastig open te zijn tegen dienstverleners die ook controleren of zij zich wel aan de regels houden. Door dit gebrek aan openheid, is het voor deze hulpverlener lastiger om goed vast te stellen hoe een inwoner het beste kan worden geholpen.
- Inwoners helpen bij het aanvragen van regelingen: dit gaat dus verder dan een verwijzing of een instructie. Dit gaat ook over het bieden van meerdere routes waarlangs een inwoner een inkomensregeling kan aanvragen: digitaal, op papier, aan de balie of per telefoon. Vooral voor inwoners die de taal niet goed beheersen, onvoldoende lees- of digitaal-vaardig zijn of veel stress hebben door armoede is vertrouwde hulp belangrijk.

De meesten van deze oplossingen kwamen ook terug in de Stadsdialoog. Een nieuwe maar belangrijke is de functionele scheiding tussen hulp en controle.

3

Maatregelen in samenhang

Inleiding

De uitkomsten van de Stadsdialoog en landelijk onderzoek laten zien dat er verschillende soorten oorzaken dat inwoners regelingen niet gebruiken. Omdat de oorzaken van niet-gebruik divers zijn, zijn oplossingen dat ook. Maar oplossingen zijn effectiever wanneer zij in samenhang met elkaar worden ontworpen en doorgevoerd. Bijvoorbeeld: de voorwaarden voor recht op de regeling kunnen worden vereenvoudigd maar als de informatie aan inwoners hierover onduidelijk is, draagt dit niet bij aan meer gebruik van de regelingen. Dat geldt ook voor het verminderen van het aantal voorwaarden: dit is niet effectief als de resterende voorwaarden nog steeds veel inspanning vragen van inwoners, bijvoorbeeld omdat de inwoner wel alle bonnetjes van uitgaven moet bewaren of vaker per jaar een aanvraag moet doen. Derde voorbeeld: we kunnen de toegang tot de regelingen zoveel mogelijk samenvoegen naar één duidelijk loket. Maar als dat loket vervolgens letterlijk of figuurlijk slecht bereikbaar is of lange wachttijden heeft voor inwoners, leidt dit ook niet tot meer gebruik.

Naast noodzakelijke samenhang van onze aanpak rond inkomensregelingen, moet deze aanpak ook aansluiten bij ons breder hulp- en ondersteuningsaanbod in het sociaal domein. Inkomensregelingen zijn immers één van de voorzieningen die wij bieden om inwoners meer bestaanszekerheid te bieden. Door de aanpak rond onze inkomensregelingen goed af te stemmen met onze bredere aanpak in het sociaal domein, worden beiden effectiever. Zo kan jeugdhulp effectiever zijn, als inwoners niet onzeker hoeven te zijn over hun financiële situatie: een gesprek over jeugdhulp zou dus ook moeten gaan over financiële bestaanszekerheid. Professionele, Wmo-hulp kan veel minder nodig zijn wanneer een inwoner meer financiële mogelijkheden heeft tot maatschappelijke participatie met toegang tot familie en vrienden voor informele hulp.

Om de samenhang van oorzaken en oplossingen, in ieder geval op hoofdlijnen te kunnen monitoren en borgen, introduceren wij hier een eenvoudig model van het proces dat een inwoner doorloopt wanneer die een inkomensregeling nodig heeft. In deze paragraaf gebruiken wij het model om oorzaken en oplossingsrichtingen uit landelijk onderzoek te ordenen. In paragraaf vier gebruiken we die om recent doorgevoerde oplossingen te ordenen, in paragraaf vijf gebruiken we het model om andere oplossingsrichtingen te introduceren en toe te lichten.

Proces van hulp- en dienstverlening

Om gebruik te maken van een inkomensregeling en andere gemeentelijke voorzieningen en hulp, doorlopen alle inwoners een proces. In dit proces spelen allerlei factoren een rol, factoren die wij proberen te beïnvloeden. Niet alleen door onze aanpak van inkomensregelingen maar ook door ons beleid in het sociaal domein en de sociale basis.

Dit proces beslaat vier globale stappen. Deze zijn:



1. Signaleren: dit is de fase waarin een inwoner zelf tot de conclusie komt dat hij hulp nodig heeft, bijvoorbeeld omdat hij niet rond kan komen. Het kan ook iemand in de omgeving van de inwoner zijn die signaleert dat een inwoner niet rond kan komen. Dit kan iemand zijn uit zijn sociale omgeving maar ook een professional met wie de inwoner in gesprek is. Vuistregel is dat hoe eerder wordt gesignaleerd dat iemand niet rond kan komen, hoe eerder kan worden voorkomen dat problemen groeien. Dit is een belangrijk uitgangspunt van vroege signalering van beginnende schulden maar is bijvoorbeeld ook verwerkt in ons beleid op andere problematiek in het sociaal domein.



2. Toeleiden: dit is de fase waarin de inwoner zijn weg moet vinden naar de juiste hulp. Ook hierbij kan een inwoner hulp krijgen uit zijn sociale netwerk of van een professional. In dit verband gaat het om toeleiding naar het juiste loket voor inkomensondersteuning. In Zwolle spelen hierin het Sociaal Wijkteam en Op Orde een belangrijke rol. Ook is de inrichting van onze toegang tot regelingen belangrijk: een eenvoudige aanvraagprocedure met relatief weinig bewijslast zorgt dat inwoners sneller aanvragen en eerder toegang hebben tot hulp. Weer geldt de vuistregel: hoe sneller iemand bij de goede hulp aankomt, hoe kleiner de kans dat problemen escaleren.



3. Hulp bieden: de fase waarin de inwoner hulp krijgt, in dit geval inkomensondersteuning door een uitkering of ondersteuning in natura. Maar het kan ook gaan om andere hulp zoals hulp via een Wmo-indicatie, jeugdhulp, medische of psychische hulp. Andere vormen van financiële hulp zijn schuldhulp, budgetbeheer en beschermingsbewind of ondersteuning bij budgetteren, persoonlijke administratie of belastingaangifte. Hulp is het meest effectief wanneer deze goed aansluit bij de situatie en de beleving van de inwoner.



4. Nazorg en perspectief bieden: dit is de laatste stap in het hulpproces waarin de inwoner zekerheid en perspectief wordt geboden op een duurzame oplossing. In dit verband betekent het dat een inwoner kan rekenen op inkomensondersteuning zolang hij een laag inkomen heeft. In een breder verband betekent dit ook dat een inwoner wordt geholpen naar werk of scholing met uitzicht op een beter inkomen of, tenminste, zinvolle dagbesteding zonder eenzaamheid.

Koppeling van uitkomsten van de Stadsdialoog Armoede en het landelijk onderzoek aan dit proces

Tijdens iedere stap kunnen drempels ontstaan voor gebruik van inkomensregelingen. Hieronder de oplossingsrichtingen uit landelijk onderzoek verdeeld over de vier processtappen. Daarin is ook onderscheid gemaakt tussen de inkomensregelingen zelf en de dienstverlening en communicatie rond de toegang tot inkomensregelingen.

Verbeteringen o.b.v. Stadsdialoog (SD) en landelijk onderzoek (lo):

	SIGNALEREN 	TOELEIDEN 	HULP BIEDEN 	NAZORG/ PERSPECTIEF BIEDEN 
De inkomens-regelingen	Lo: verbreedt de regelingen naar doelgroep en doel zodat deze zich minder richten op gestigmatiseerde groepen.	Lo: verbreedt de toegankelijkheid van de regelingen door verbreding van de doelgroep en gebruiksdoel.	- Lo: breng het aantal regelingen terug door verbreding van doelgroep en doelgebruik. - SD: verminder het aantal voorwaarden en vereenvoudig het aantal voorwaarden waardoor de bewijslast afneemt. - SD: vereenvoudig de voorwaarden specifiek voor inwoners met een wisselend inkomen omdat voor hun de bewijslast het zwaarst is.	SD en Lo: biedt stabiele regelingen door zo min mogelijk veranderingen.
De dienstverlening en communicatie	Lo: informeer inwoners actief over regelingen die zij zelf moeten aanvragen.	- SD: maak aanvraag mogelijk van verschillende regelingen in één keer. - SD: maak hulp bij aanvraag beschikbaar in de wijk - SD: benadruk dat inwoners recht hebben op de regelingen (het is geen gunst) - SD: adresseer de schaamte die inwoners kunnen voelen over hun situatie - Lo: sluit aan bij doenvermogen van inwoners door het meerdere mogelijkheden te bieden een aanvraag te doen - Lo: gebruik klare taal over de regelingen	Lo: verleen hulp met een brede blik (geen tunnelvisie) zodat behoefte aan inkomensondersteuning ook in beeld komt bij andere vormen van hulp (Wmo, jeugdzorg, etc)	Lo: zorg dat inwoners niet worden geconfronteerd met verlies van inkomen uit een regeling.

4 Verbeteracties afgelopen twee jaar

In de afgelopen jaren, heeft de raad al verschillende besluiten genomen die van invloed zijn op de toegang en het gebruik van de lokale inkomensregelingen. Ook in de uitvoering zijn verbeteringen doorgevoerd. Deze verbeteringen hebben zich geconcentreerd op de vereenvoudiging van de toegang tot het gebruik van de regelingen; de toegang tot informatie over de inkomensregelingen en hulp bij aanvragen van de regelingen. Hieronder een overzicht.

Verbeteringen in toegang en gebruik van lokale inkomensregelingen in de afgelopen twee jaar

	 SIGNALEREN	 TOELEIDEN	 HULP BIEDEN	
De inkomens-regelingen		- Vereenvoudiging van de toegang: gelijk stellen van de inkomensgrens naar 130% Wms voor alle regelingen, behalve de Kwijtschelding gemeentebelastingen (100% Wsm), de Individuele Inkomenstoelage en het Participatiefonds voor volwassenen (beiden 110% Wsm) - Vereenvoudiging van de toegang: kwijtschelding van gemeentebelasting geeft recht op alle andere gemeentelijke inkomensregelingen. Waar door voor meer mensen duidelijk is dat zij recht hebben op regelingen en minder bewijslast hebben - Vereenvoudiging van de toegang: de toegang tot de Zorgkosten-regeling Chronisch Ziek is vereenvoudigd door vereenvoudiging van definitie chronisch ziek. Ook kan worden aangevraagd op basis van een toekenning van een andere regeling. Dit betekent minder bewijslast op het gebied van inkomen en vermogen. - Vereenvoudiging van de toegang: de Kindregeling kan worden aangevraagd op basis van een toekenning van andere regeling in hetzelfde jaar. Dit betekent minder bewijslast.	- Vereenvoudiging van gebruik: de Kindregeling is gezinsbudget geworden in plaats van een budget per kind zodat ouders het budget flexibeler kunnen inzetten. - Vereenvoudiging van gebruik: de doelen voor besteding van de Kindregeling zijn verruimd. - Vereenvoudiging van gebruik: de helft van het bedrag uit de Kindregeling is vrijer te besteden omdat dit deel niet langer gedeclareerd hoeft te worden.	

	 SIGNALEREN	 TOELEIDEN	 HULP BIEDEN	
De dienst-verlening en communicatie	• Verbetering vroeg signalering hulpvraag: vroeg signalering van beginnende schulden is verder verbeterd onder andere door de uitbreiding van capaciteit voor opvolging van signalen. • Verbetering vroeg signalering van hulpvraag: start pilot voor jongeren met als doel jongeren met schulden sneller en beter in beeld te krijgen. • Invoering van BerekenUwRecht zodat inwoners eenvoudiger kunnen checken waar zij recht op hebben. • Verbetering van de toegang tot informatie: actief informeren van inwoners en samenwerkingspartners over beschikbare inkomensregelingen: verspreiding van de gids Laat geen Geld Liggen • Verbetering van de toegang tot informatie: één plaats voor informatie over beschikbare hulp op de website van SamenZwolle. Daar kunnen inwoners en samenwerkingspartners alle hulp vinden bij financiële vragen, ook de inkomensregelingen. • Actief informeren van inwoners over hun recht: inwoners met recht op de ene regeling, krijgen een brief over hun recht op andere regelingen. (bijvoorbeeld naar aanvragers van de Energietoeslag en de Kindregeling.	• Vereenvoudiging van de aanvraag: inwoners die digitaal aanvragen, kunnen live de voortgang van hun aanvraag zien. • Toegang meer aanpasbaar op doen-vermogen van inwoners: Inwoners kunnen de regelingen ook via een papieren formulier aanvragen. • Verbetering vindbaarheid van hulp: het Regionaal Bureau Zelfstandigen is meer op de kaart gezet voor hulp aan ondernemers in financiële problemen. • Eenvoudiger toegang tot hulp: Inwoners hebben minder bewijslast door koppeling van aanvraag aan toekenning andere regelingen Vereenvoudiging van informatie over inkomensregelingen: instelling van het Versimpel Team die alle communicatie over de regelingen toetst aan begrijpelijke taal. • Vereenvoudiging van informatie over hulp: alle tekst op de website en brieven aan de inwoners zijn gesteld in begrijpelijker taal. • Vereenvoudiging van toegang tot hulp bij aanvragen van regelingen: inrichting van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) bij de Stadskamers in Zwolle. Inwoners krijgen hier actief hulp bij hun contact met de digitale overheid in e-dienst.	• Sneller ontvangen hulp: gemiddelde halvering van doorlooptijd van vier naar twee weken voor aanvraag Inkomenstoeslag, Participatiefonds en Zorgkostenregeling voor inwoners met bijstandsuitkering	

5 Quick Wins

In het onderstaande overzicht staan de quick wins die kunnen worden ingevoerd zonder wijziging in de regelingen en zonder ingrijpende wijzigingen in de gemeentebegroting. Deze richten zich niet alleen op het informeren van inwoners die al een aanvraag doen voor een inkomensregeling maar vooral op het informeren van inwoners die nu nog onvoldoende worden bereikt. Denk hierbij aan inwoners die niet goed Nederlands spreken; inwoners die behoren tot de groepen die relatief vaak slachtoffer zijn geweest van de Toeslagenaffaire en inwoners die vaker zullen denken geen recht te hebben op onze regelingen. Deze mensen willen wij meer dan nu direct en indirect bereiken met informatie en hulp. Daarnaast willen wij samenwerkingspartners die veel direct contact hebben met inwoners, actiever informeren over beschikbare inkomensondersteuning. Wij willen daarom inzetten op de volgende quick wins:

1. Inwoners die contact zoeken met de gemeente voor de aanvraag van bijstand of een andere inkomensregeling, pro-actief informeren over andere inkomensregelingen en te laten helpen deze aan te vragen wanneer zij dat willen.
2. Benaderen van inwoners met langdurige bijstand voor een servicegesprek gericht op herstel van het contact in het kader van (arbeids-)participatie. In deze gesprekken wordt met de inwoner nagegaan of die gebruik maakt van alle regelingen waarop die recht heeft. We beginnen eerst klein, bij inwoners waar lang geen contact mee is geweest én waarvan wij weten uit de Minima Effectrapportage (MER), dat zij het grootste risico lopen niet rond te komen als zij niet alle inkomensregelingen aanvragen. Overigens onder voorbehoud dat de budgetaanvraag in de 1e Berap wordt toegekend.
3. Actief op zoek te gaan naar inwoners die nu nog onvoldoende worden bereikt door:
 - a. Het verbeteren en verder vereenvoudigen van informatie op onze eigen website, bijvoorbeeld met informatie in beeldtaal en een voorzieningencheck.
 - b. Het vertalen en verspreiden van een sterk verkorte versie van “Laat geen geld liggen”-gids in het Nederlands, Engels, Turks, Arabisch, Spaans, Tigrinya en Frans (naar Amsterdams voorbeeld). Op deze manier willen wij beter aansluiten bij het doen-vermogen van inwoners. Deze versie moet gebruikt kunnen worden om uit te delen maar ook om opgehangen te kunnen worden op informatieborden en -zuilen op locaties waar inwoners komen.
 - c. Verspreiding van informatie over inkomensregelingen via de teams van Warm Thuis. Zij komen over de vloer bij inwoners met een krappe beurs, die vaak nog niet in beeld zijn bij de gemeente.
 - d. Het vindplaatsgericht beschikbaar stellen van informatie en advies over inkomensondersteuning en andere financiële zaken. Wij denken hierbij aan vindplaatsen als moskeeën, buurtcentra en scholen voor PO- en VO-onderwijs. Dit start als pilot.
 - e. Koppelen van fysieke dienstverlening in het Stadskantoor aan hulp bij het aanvragen van inkomensregelingen. Inwoners met vragen over inkomensregelingen kunnen dan kiezen tussen hulp door Op Orde en direct

hulp van de gemeente op het Stadskantoor. Hiermee verkleinen we de drempel om informatie en hulp te vragen. Ook dit start als een pilot.

- f. Meer actieve aanwezigheid op social media met een webcare-team dat actief ingaat op comments en vragen.
4. Het actief informeren van formele en informele samenwerkingspartners in de stad die contact hebben met inwoners die ook doelgroep kunnen zijn voor de inkomensregelingen. Het gaat dan om samenwerkingspartners die meer contact hebben met inwoners die wij niet goed bereiken. Denk hierbij aan woningbouwcoöperaties; aanbieders van Wmo-thuishulp en Wmo-dagbesteding; aanbieders van voor- en vroegschoolse educatie; begeleiders maatschappelijke inburgering van statushouders; moskeeën, kerken en andere levensbeschouwelijke organisaties, etc. Doel is deze partners beter te ondersteunen bij het signaleren en toeleiden van inwoners. Dit kan onder anderen door:
- a. Afspraken te maken met samenwerkingspartners over periodiek/structureel verspreiding van informatie over de inkomensregelingen naar hun doelgroep via hun kanalen.
 - b. De regelmatige actualisatie en verspreiding van de gids “Laat Geen Geld Liggen” aangepast op de informatiebehoefte van samenwerkingspartners.
 - c. De link naar een digitale versie van de gids in communicatie met partners zoals mail of brieven om hen op deze manier herhaaldelijk te attenderen op de gids.
 - d. Een periodieke nieuwsbrief waarin samenwerkingspartners worden geïnformeerd over veranderingen in de voorzieningen en een contactpersoon krijgen aangereikt voor vragen.

In het onderstaande overzicht staan de quick wins verdeeld over de fases van het hulpproces. Het gaat hier uitsluitend om zaken die dienstverlening en communicatie betreffen. Zaken die kunnen worden verbeterd in de regelingen zelf vragen een beleidswijziging en zijn dus geen quick win.

Quick Wins voor verbetering van toegang en vereenvoudiging van inkomensregelingen

	 SIGNALEREN	 TOELEIDEN		
De dienstverlening en communicatie	- Benaderen van inwoners met langdurige bijstand voor een servicegesprek gericht op herstel van het contact in het kader van (arbeids-)participatie. - Benaderen van inwoners met langdurige bijstand voor een servicegesprek gericht op herstel van het contact in het kader van (arbeids-)participatie. In deze gesprekken wordt met de inwoner nagegaan of die gebruik maakt van alle regelingen waarop die recht heeft. - Koppelen van fysieke dienstverlening in het Stads kantoor aan hulp bij het aanvragen van inkomensregelingen. Inwoners met vragen over inkomensregelingen kunnen dan kiezen tussen hulp door Op Orde en direct hulp van de gemeente op het Stads kantoor. Hiermee verkleinen we de drempel om informatie en hulp te vragen. - Afspraken maken met samenwerkingspartners over periodiek/structureel verspreiding van informatie over de inkomensregelingen naar hun doelgroep via hun kanalen	- Het verbeteren en verder vereenvoudigen van informatie op onze eigen website, bijvoorbeeld met informatie in beeldtaal en een voorzieningencheck. - Het vertalen en verspreiden van een sterk verkorte versie van “Laat geen geld liggen”-gids in het Nederlands, Engels, Turks, Arabisch, Spaans, Tigrinya en Frans (naar Amsterdams voorbeeld). Op deze manier willen wij beter aansluiten bij het doen-vermogen van inwoners. Deze versie moet gebruikt kunnen worden om uit te delen maar ook om opgehangen te kunnen worden op informatieborden en -zuilen op locaties waar inwoners komen. - Het vindplaatsgericht beschikbaar stellen van informatie en advies over inkomensondersteuning en andere financiële zaken. Wij denken hierbij aan vindplaatsen als moskeeën, kerken buurtcentra en scholen voor PO- en VO-onderwijs. - Koppelen van fysieke dienstverlening in het Stads kantoor aan hulp bij het aanvragen van inkomensregelingen. Inwoners met vragen over inkomensregelingen kunnen dan kiezen tussen hulp door Op Orde en direct hulp van de gemeente op het Stads kantoor. Hiermee verkleinen we de drempel om informatie en hulp te vragen. - De regelmatige actualisatie en verspreiding van de gids “Laat Geen Geld Ligger” aangepast op de informatiebehoefte van samenwerkingspartners. - De link naar een digitale versie van de gids in communicatie met partners zoals mail of brieven om hen op deze manier herhaaldelijk te attenderen op de gids. - Een periodieke nieuwsbrief waarin samenwerkingspartners worden geïnformeerd over veranderingen in de voorzieningen en een contactpersoon krijgen aangereikt voor vragen.		

