

Memo

Proces-, Programma- en
Projectmanagement

Aan Gemeenteraad Zwolle

Van Michiel van Willigen

Datum 3 mei 2024

Onderwerp Voortgang project Quick Wins

Telefoon (038) 498

Bijlage: rapportage Quick Wins

Inleiding

Met deze nota informeert het college uw raad over de voortgang van het onderdeel 'Quick wins', voor een betere, vereenvoudigde toegang tot inkomensregelingen. Daarnaast werken we aan een beleidsproces voor vereenvoudiging van de inkomensregelingen, waarover uw raad na de zomer om een besluit wordt gevraagd.

Niet iedereen die recht heeft op inkomensregelingen, maakt daar gebruik van. Dit is onwenselijk om uiteenlopende redenen. De voornaamste is dat mensen die geen gebruik maken van hun recht, groter risico lopen op armoede en schulden met alle negatieve gevolgen van dien. In het raadsdebat over de stadspas van 30 oktober jl. is dit ook benadrukt. Onderzoek wijst namelijk uit dat inwoners onze lokale inkomensregelingen echt nodig hebben om rond te komen en sociaal te participeren. Daarom is het belangrijk dat inwoners onze regelingen vinden en gebruiken. Om dat te realiseren, werkt het college aan verdere vereenvoudiging van de regelingen en onderzoekt het verruimen van de participatiemogelijkheden. Ook is onlangs de 'Laat geen geld liggen'-gids verspreid om inwoners en partners in de stad laagdrempelig te attenderen op alle regelingen die er zijn. Daarnaast werken we aan verbeteringen van toegang en gebruik van onze inkomensregelingen die relatief snel en zonder beleids- of begrotingswijzigingen kunnen worden ingevoerd (quick wins).

Kernboodschap

Uit de Stadsdialoog Zwolle Armoedevrij en landelijk onderzoek blijkt dat inwoners allerlei drempels tegenkomen wanneer ze zoeken naar inkomensondersteuning. Een belangrijk deel van deze obstakels gaat over het vinden en begrijpen van informatie over inkomensregelingen en het vinden van het juiste loket. Dit geldt overigens ook voorsamenwerkingspartners. Daarom zetten wij nog meer in op actief informeren en helpen van inwoners en samenwerkingspartners die hulp nodig hebben bij het vinden en aanvragen van onze inkomensvoorzieningen. Dit doen wij door:

1. Inwoners die een enkelvoudige aanvraag doen voor bijstand of een andere inkomensregeling, pro-actief te wijzen op andere inkomensregelingen en te laten helpen bij de aanvraag als zij dat nodig hebben.
2. Inwoners die al langer in de bijstand zitten, te benaderen voor een gesprek waarin samen met hen, onder andere, wordt onderzocht of zij alle inkomensregelingen waarop zij recht hebben, ook daadwerkelijk gaan gebruiken.

Datum

3 mei 2024

3. Nieuwe manieren in te zetten om inwoners te bereiken die wij nu nog niet voldoende bereiken met informatie en advies over inkomensregelingen.
4. Actief informeren en ophalen van feedback bij formele en informele samenwerkingspartners in de stad die contact hebben met inwoners uit onze doelgroep voor de inkomensregelingen.

Toelichting

In het proces naar het ontvangen van de juiste inkomensregelingen, doorloopt een aanvrager diverse stappen:



Drempels in de eerste twee fases van dit proces kunnen worden aangepakt zonder ingrijpende aanpassing van de regelingen. Dit leggen we graag uit:

Het komt vaak voor dat inwoners zichzelf niet beschouwen als doelgroep voor de regelingen. Zij worden zich dat vaak pas bewust als zij daar door anderen op worden gewezen (signaleren). Die anderen kunnen mensen uit hun sociale kring zijn of informele en formele hulpverleners. Als een inwoner hulp nodig heeft om rond te komen, is het belangrijk dat deze er snel en eenvoudig achter kan komen welke hulp beschikbaar is en waar die te krijgen is. Maar inwoners én veel hulpverleners vinden het lastig de juiste en begrijpelijke informatie te vinden over onze regelingen (toeleiden). Ook wordt het aanvragen van inkomensregelingen zelf als een drempel ervaren, bijvoorbeeld omdat inwoners niet goed begrijpen wat van hen gevraagd wordt. Of omdat zij het lastig vinden de informatie te leveren die wordt gevraagd, of niet digitaal vaardig zijn (toegang).

Daarom zetten wij nog meer in op actief informeren en helpen van inwoners en samenwerkingspartners die hulp nodig hebben bij het vinden en aanvragen van onze inkomensvoorzieningen. Dit doen wij door:

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.

Datum

3 mei 2024

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, kerken, 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.

Datum

3 mei 2024

De quick wins zijn gebaseerd op de oplossingsrichtingen die tijdens de Stadsdialoog Zwolle Armoedevrij naar voren kwamen. Daarnaast zijn deze besproken met samenwerkingspartners. We zullen de quick wins nader aanscherpen op basis van onderzoek dat op dit moment loopt: het klantreisonderzoek voor de belangrijkste inkomensregelingen en onderzoek naar bereik van onze regelingen door het CBS. Ook zullen we de nieuwe aanpak in nauwe afstemming inrichten en uitmoeren met het programma De Menselijke Maat.

Uitgangspunt van deze voorstellen is dat deze nagenoeg budgetneutraal kunnen worden doorgevoerd door de inzet van de communicatieadviseur te prioriteren op een hoger bereik en gebruik van de minimaregelingen. Door de veranderingen eerst in te richten als pilot kan dit effect eerst worden beperkt. Wanneer de voorgestelde aanpassingen van de out-reachende dienstverlening op kleine schaal effectief blijkt en moet worden uitgebreid, zal mogelijk extra budget nodig zijn voor capaciteitsuitbreiding.

Wij voorzien een aantal risico's:

1. Op dit moment staat de beschikbaarheid van capaciteit onder druk. Met name de capaciteit voor de herziening van digitale dienstverlening en de uitwerking van communicatie is beperkt. Dit kan negatieve gevolgen hebben voor de snelheid waarmee veranderingen kunnen worden door- en uitgevoerd.
2. De voorgestelde quick wins zijn gebaseerd op de uitkomsten van de Stadsdialoog Zwolle Armoedevrij en van landelijk onderzoek, maar nog geen "proven technology" in Zwolle. Daarom richten we de nieuwe aanpak eerst als pilot in. De uitkomsten van het klantreisonderzoek voor de belangrijkste inkomensregelingen en onderzoek naar bereik van onze regelingen door het CBS bieden vervolgens de basis voor nadere keuzes in de inrichting van deze nieuwe aanpak.
3. Uitvoering van de quick wins in de vorm van pilots kan tenminste deels worden gefinancierd vanuit het budget van de Opgave Bestaanszekerheid. Voor opschaling van de succesvolle interventies zal extra budget nodig zijn.

Vervolg

De quick wins worden komende periode geïmplementeerd in de vorm van pilots. Geslaagde pilots worden gecontinueerd. Als blijkt dat er extra budget nodig is voor succesvol opschalen van de voorgestelde pilots, komen wij bij u terug. We rapporteren over de effecten van deze en volgende maatregelen voor meer gebruik van onze inkomensregelingen als onderdeel van de jaarlijkse Armoede en Schulden-monitor. Overigens zal het effect van de maatregelen op zijn vroegst terug te zien zijn in de monitor over 2025 omdat de maatregelen voldoende tijd hebben gehad om significant effect te hebben.