

Aan het college van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zwolle
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Zwolle, 28 januari 2025

Onderwerp: Advies op Verbetering toegang en vereenvoudiging inkomensregelingen, plan van Aanpak 2024 - 2027

Geacht College,

Graag geven wij middels deze brief ons advies op het plan van aanpak 2024 – 2027 'Verbeteren toegang en vereenvoudiging inkomensregelingen'. Bij dit advies heeft de Participatieraad ook Toegankelijk Zwolle, het Cluster GGZ, de Jongerenraad en de Seniorenraad betrokken, zij hebben meegedacht bij de totstandkoming van dit advies.

Algemeen

Over het algemeen is de Participatieraad positief over het plan van aanpak en de in te zetten maatregelen. Tevens op de bewustwording binnen de gemeente dat inwoners regelingen niet altijd aanvragen.

De Participatieraad denkt zeker dat de maatregelen helpend zullen zijn voor inwoners. Ook vindt de Participatieraad het positief dat door de gemeente, onder andere samen met inwoners, is gekeken naar wat rondom toegang en inkomensregelingen wel en niet werkt. De Participatieraad leest in het stuk dat door de gemeente écht is gekeken naar wat anders moet. De input van inwoners is hier goed in terug te lezen.

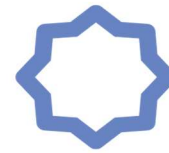
Wel is de Participatieraad van mening dat er meer nodig zal zijn om de bestaanszekerheid in Zwolle te verbeteren. Hierbij denkt de Participatieraad dat er naast een verbetering gericht op de toegang en het vereenvoudigen van inkomensregelingen ook acties nodig zijn om de armoedeval terug te dringen.

Werk is nog steeds niet altijd lonend en regelingen werken hierbij regelmatig niet stimulerend. De Participatieraad is van mening dat werken gestimuleerd moet worden en wil de gemeente Zwolle dan ook adviseren om hier aandacht voor te hebben.

Werk heeft, naast betekenis op financieel gebied, ook effect op veel andere terreinen van het leven van een inwoner. Daarmee heeft het dus ook effect op andere gemeentelijke domeinen.

Ook wil de Participatieraad meegeven dat een generalistische aanpak, zeker in de intakefase, door het sociaal wijkteam (als voorliggend veld: daar waar het eerste contact met de inwoner plaatsvindt), waarbij aandacht is voor alle domeinen en wordt doorgevraagd van belang is. De raden krijgen signalen dat dit niet altijd het geval is en dat de aanpak verschilt per wijk en persoon. Elke inwoner van de gemeente Zwolle moet volgens de Participatieraad echter recht hebben op dezelfde hulp en ondersteuning.

De Participatieraad is van mening dat er tijdens de intake moet worden gekeken naar de financiële situatie, waarbij direct gerichte ondersteuning wordt ingezet wanneer de financiële



situatie aandacht nodig heeft (bijvoorbeeld naar het genoemde platform). Hierbij moet ook bewustwording zijn dat het voor inwoners moeilijk kan zijn om open over financiële problemen te spreken, hierop heerst regelmatig veel schaamte. Het is daarbij van belang om vertrouwen te winnen en er wellicht (later) op terug te komen. Tevens om hiervoor de tijd te nemen en maatwerk te bieden waar nodig.

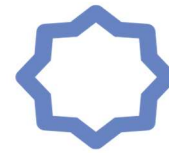
Daarnaast heeft de Participatieraad zorgen over hoe 'moeilijk te bereiken doelgroepen' worden bereikt met de in te zetten maatregelen. Hierbij kan gedacht worden aan migranten en mensen met een niet westerse achtergrond en inwoners die vraagverlegen zijn. Ook moet gedacht worden aan inwoners die minder digitaal vaardig zijn, zoals ouderen.

De Participatieraad adviseert de gemeente om nadrukkelijk aandacht te hebben voor deze groepen en acties gericht op de verschillende groepen onder 'moeilijk bereikbare doelgroepen' te specificeren. Zo kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het samenwerken met niet westerse sleutelfiguren, het vertalen van 'Laat geen geld liggen' boekjes (in plaats van alleen een QR code die naar vertaalde versies leidt) en het persoonlijk overhandigen van informatie op bepaalde plekken (soms werkt een persoonlijke, pro actieve benadering beter). Ook zou onderzocht kunnen worden wat alternatieven zijn voor het 'Laat geen geld liggen platform' (en andere digitale maatregelen) voor inwoners die niet digitaal vaardig zijn.

In Bijlage 9 (Memo voortgang Quickwins) is hier onder punt 3 wel aandacht voor, echter is de Participatieraad van mening dat er specifiekere aandacht nodig is voor deze moeilijk bereikbare groepen en dat dit om specifiekere acties vraagt.

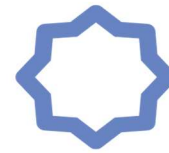
Specifieke punten per pagina

- Pagina 4: De Participatieraad wil de gemeente adviseren om communicatie richting inwoners zodanig te doen dat inwoners zich er in herkennen ('dit gaat over mij') en op basis daarvan actie ondernemen;
- In het stuk komt regelmatig terug 'actief op zoek te gaan naar inwoners die onze inkomensregelingen nodig hebben'. De Participatieraad mist hierbij de verwijzing naar bijlage 9, de Quickwins. De Participatieraad vindt dat deze acties concreter terug zouden moeten komen in het plan van aanpak. Dit is bijvoorbeeld het geval op pagina 7, pagina 16 en pagina 20.
- De Participatieraad mist in het stuk een analyse over de oorzaken van terugval naar een financieel penibele situatie. Wanneer hier meer zicht op komt zouden er wellicht preventieve acties (mogelijk per doelgroep) mogelijk zijn. De Participatieraad adviseert de gemeente om hier over na te denken.
- Pagina 6: De Participatieraad wil aandacht vragen voor oudere, gepensioneerde inwoners met een AOW of klein pensioen. Deze groep wordt nu niet specifiek genoemd in het stuk. Deze oudere inwoners hebben het echter regelmatig wel financieel zwaar en hebben daarnaast te maken met schaamte, vraagverlegenheid en het ontbreken van steun/hulp. Ook spelen oplopende zorgkosten een rol. Voorheen konden deze ouderen gebruik maken van het Participatiefonds, echter komen inwoners die de AOW leeftijd hebben bereikt hier niet meer voor in aanmerking. De Participatieraad is bereid om met de gemeente na te denken over wat er voor deze groep mogelijk zou zijn om voldoende bestaanszekerheid te houden.
- Pagina 17: Hier staat onder 'Sneller en eenduidig uitbetalen van regelingen': *'Ook blijkt uit hetzelfde onderzoek dat als er geld gestort wordt op de rekening het niet direct duidelijk is op het afschrift voor welke regeling dit is. Hierdoor ontstaat verwarring over of het geld voor een regeling wel ontvangen is en waaraan je het kan/mag besteden. Dit speelt met*



name bij inwoners die gebruik maken van verschillende regelingen'. De Participatieraad mist hierbij de actie die de gemeente Zwolle hierop zet en zou hier graag een aanvulling op zien.

- Pagina 18: De Participatieraad adviseert de gemeente om goed de aandacht te houden voor moeilijk bereikbare doelgroepen en vraagverlegen inwoners. Tevens voor inwoners voor wie het lezen en begrijpen van brieven niet vanzelfsprekend is. Niet voor iedereen is duidelijk waar en wanneer regelingen aangevraagd (of opnieuw aangevraagd) moeten worden. Andere inwoners zitten wellicht te vol in hun hoofd met eigen problemen om hier aan te denken. De Participatieraad adviseert de gemeente Zwolle om te werken met een reminder naar inwoners wanneer zij opnieuw regelingen moeten aanvragen, net zoals dit het geval is bij bijvoorbeeld rijbewijs en paspoort;
- Pagina 20: Hier staat geformuleerd: *'Preventieve en laagdrempelige hulp hebben prioriteit: de gemeente Zwolle gaat actief op zoek naar inwoners die onze regelingen nodig hebben'*. De Participatieraad adviseert om dit specifieker te omschrijven. Wat betekent 'actief op zoek?'. Hoe, op welke momenten, hoe vaak en wie gaat er 'actief op zoek'?
- Pagina 21: In de grafiek komt onder in de Zorgkostenregeling terug. Hierin staat genoemd *'Overige inwoners moeten kunnen aantonen dat zij het eigen risico hebben gebruikt. Zij kunnen de vergoeding voor het eigen risico aanvragen. In het kalenderjaar na besteding. Dit zodat zij de vergoeding in één keer kunnen aanvragen met een afschrift van besteding, te ontvangen van de zorgverzekeraar'*. De Participatieraad veronderstelt dat met bovenstaande werkwijze, er nog steeds inwoners zullen zijn die in financiële problemen komen. De Participatieraad veronderstelt dat deze inwoners nog in het betreffende jaar (vlak na het betalen van het eigen risico aan de zorgverzekering) de uitkering van de gemeente nodig zullen hebben. Middels bovenstaande werkwijze van de gemeente komt de vergoeding pas in het kalenderjaar er na. De Participatieraad adviseert de gemeente om hier aandacht voor te hebben.
- Pagina 22: Hier staat genoemd: *'De uitkeringstermijn voor de individuele inkomensregeling is vastgelegd in de Participatiewet: deze mag niet vaker dan om de 12 maanden worden uitgekeerd. Wij blijven hierin de wet volgen. Wel passen wij de aanvraag termijn aan. Op dit moment kan de individuele inkomensvoorslag niet eerder opnieuw worden aangevraagd dan 12 maanden na de vorige aanvraag. Deze bepaling wijzigingen wij. Inwoners kunnen de herhaalde aanvraag doen zonder beperking door de termijn'*.
De Participatieraad vraagt zich af wat het aanpassen van de aanvraagtermijn de inwoner oplevert. Behalve dat de inwoner niet meer op een later moment hoeft te denken aan de aanvraag, kan het lang duren voor dat de uitkering daadwerkelijk wordt uitbetaald. Zeker wanneer de vervolgaanvraag direct wordt gedaan na een toekenning. De Participatieraad vraagt zich af of dit proces duidelijk genoeg is voor de inwoner.
De Participatieraad adviseert de gemeente om in deze gevallen duidelijk te communiceren aan de inwoner voor welke periode de toekenning geldt, wanneer de inwoner de uitbetaling kan verwachten en ook bij overboeking duidelijk te omschrijven welke regeling (over welke periode) het betreft. Of om in plaats van het aanpassen van de aanvraagtermijn een reminder te versturen naar de inwoner vlak voor dat de regeling weer aangevraagd moet worden (zie punt over bladzijde 8).
- Pagina 24: Onder aan pagina 24 wordt geschreven over de kwijtschelding van gemeentelijke belasting via het GLBT. Hier staat genoemd *'Deze blijft ongewijzigd omdat*



deze wordt uitgevoerd door het GLBT en valt onder een heel ander wettelijk regime dan onze andere inkomensregelingen'.

De Participatieraad begrijpt dat het hier gaat om een ander wettelijk regime, echter gaat het wel om een gemeentelijke taak. Daarnaast is voor de inwoner de kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen een gemeentelijke regeling, net als andere regelingen. De systeemwereld en leefwereld lijken hierin te verschillen. De Participatieraad vindt het van belang dat daar aandacht voor is.

De regeling die het GLBT uitvoert heeft veel impact op de inwoner van Zwolle. De raden (Participatieraad, Seniorenraad, Toegankelijk Zwolle, Cluster GGZ en Jongerenraad) krijgen daarbij regelmatig signalen dat het GLBT moeilijk bereikbaar is voor de Zwolse inwoner.

De Participatieraad adviseert de gemeente om hier aandacht voor te hebben en te onderzoeken met het GLBT welke verbeterlagen hierin te maken zijn en tot welke concrete acties dit kan leiden.

Met vriendelijke groet,

Aljona Wertheim
Voorzitter Participatieraad Zwolle