

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Participatieraad gemeente Zwolle
t.a.v. mevrouw A. Wertheim
info@participatieraad.nl

Postbus 10007
8000 GA Zwolle
Telefoon 14 038
M.Poolman@zwolle.nl

www.zwolle.nl

Behandeld door Marieke Poolman
Datum 25 februari 2025
Onderwerp Verbetering toegang en vereenvoudiging
inkomensregelingen, plan van aanpak 2024 - 2027, reactie
op uw advies d.d. 28 januari 2025

Geachte mevrouw Wertheim,

Hartelijk dank voor uw heldere en gedegen advies over onze voorgenomen aanpak voor verbetering van de toegang en vereenvoudiging van de inkomensregelingen. Hieronder vindt u onze reactie. Deze hebben wij als volgt opgebouwd. Eerst gaan wij in op uw algemene opmerkingen en adviezen. Daarna gaan wij in op uw specifieke punten.

Onze reactie op uw algemene adviezen

Wij zijn verheugd te lezen dat u ook vindt dat onze voorgenomen aanpak er werkelijk aan zal bijdragen dat inwoners de inkomensregelingen makkelijker kunnen aanvragen en gebruiken. Ook zijn wij er blij mee dat u de inbreng van inwoners terugziet in onze voorstellen. Dat is voor ons erg belangrijk.

Wij zijn het namelijk met u eens dat inwoners centraal moeten staan in wat wij doen. Omdat de inwoner centraal moet staan, zijn vinden wij ook dat inwoners moeten worden geholpen met een integrale blik, dichtbij in de wijk. Dit is een belangrijk doel van onze Koers Sociaal Domein. Op dit moment werken wij aan de verdere uitwerking van de Koers in beleid en uitvoering. Een integrale benadering bij de intake voor hulp is daarin een ambitie die wij over de komende jaren willen uitwerken.

Wij onderschrijven ook uw oproep aandacht te blijven besteden aan het belang van een leefbaar inkomen uit werk. Ook wij vinden dat werken moet lonen. Daarom zullen wij hierop blijven wijzen bij het Rijk. Het Rijk is namelijk verantwoordelijk voor het inkomensbeleid en het minimum inkomen in Nederland en is daarom mede bepalend voor de hoogte van besteedbaar inkomen uit werk. Daarnaast blijven wij goed in de gaten houden dat werkenden met een laag inkomen, rond kunnen komen. Zoals u in de Toelichting op het raadsvoorstel kunt lezen, zorgen wij nu al dat ook werkenden aanspraak kunnen maken op onze inkomensregelingen wanneer dat nodig is om rond te komen. Daarom hebben wij de inkomensgrens voor de meeste inkomensregelingen vastgesteld op 130 procent van het wettelijk sociaal minimum. Wij blijven ook zoeken

Datum

3 februari 2025

Ons kenmerk

naar manieren om deze inwoners te bereiken en te informeren over hun rechten. Zij zijn een belangrijke doelgroep voor de interventies die wij voorstellen in ons plan van aanpak omdat wij weten dat werkenden nog lang niet allemaal weten dat zij recht hebben op inkomensondersteuning.

Ook nemen wij uw oproep ter harte om de aanpak goed uit te werken voor 'moeilijk te bereiken doelgroepen'. Wij hebben hiermee al een start gemaakt door af te stappen van een puur digitale vorm van interactie met onze inwoners. Wij breiden onze mogelijkheden voor fysieke hulpverlening uit. Zo hebben wij de afgelopen jaren extra geïnvesteerd in de beschikbare hulp van Op Orde in de wijken van Zwolle en de Informatiepunten Digitale Overheid in onze Stads kamers. Ook zijn wij, als pilot, een inkomensloket gestart op het Stads kantoor waar inwoners hulp kunnen krijgen. Verder hebben wij de papieren Laat Geen Geld Liggen-gids uitgegeven en verspreid op veel plaatsen in de stad. Onze website is nu ook te lezen in verschillende talen. Tot slot kunnen inwoners hun aanvraag voor een inkomensregeling ook op papier indienen. Voor inwoners die intensievere hulp willen bij het op orde houden van hun financiën hebben wij de mogelijkheid voor 'vrijwillig budgetbeheer' of de hulp van budgetcoaches.

Maar we kunnen nog meer doen. Daarom werken wij een aantal interventies uit in het kader van de Quick Wins, plateau 1 en plateau 2, die zich richten op het actief vinden van inwoners die hulp nodig hebben. Bijvoorbeeld door aanwezig te zijn met informatie op locaties en evenementen waar veel inwoners komen.

Uw advies op specifieke punten

U heeft uw advies gegeven op specifieke punten in de volgorde van de pagina's waar u zaken las waarop u wilde reageren. Om te voorkomen dat wij in herhaling vervallen en daarmee geen recht doen aan uw advies, hebben wij uw adviezen geclusterd naar onderwerp. Per onderwerp geven wij onze interpretatie van uw advies met onze reactie.

U adviseert de aanpak verder uit te werken in concrete acties

Op verschillende punten adviseert u ons de aanpak verder uit te werken in concrete acties en de Quick Wins goed te integreren in ons plan van aanpak. U doet dat na het tweede opsommingsstreepje en in uw reactie op pagina 17, pagina 20.

Wij nemen uw advies ter harte in de nadere uitwerking van het plan van aanpak. Dit beleidsdocument zal verder worden uitgewerkt in een projectplan met een concrete planning. Daarin worden concrete maatregelen nader beschreven met de wijze waarop deze maatregelen worden geïmplementeerd en uitgevoerd. Dit plan is er al voor de uitwerking van de Quick Wins en de interventies in plateau 1. Het projectplan wordt nu uitgewerkt voor de interventies in plateau 2.

U adviseert om goed aan te sluiten bij de inwoner in onze communicatie

U wijst ons erop dat communicatie over ons beleid en over de inkomensregelingen goed moet aansluiten bij de beleving van inwoners en wat inwoners nodig hebben om onze inkomensregelingen te kunnen aanvragen en gebruiken. U doet dat in uw advies bij pagina 4 waarin u ons adviseert ervoor te zorgen dat inwoners zich herkennen in

Datum

3 februari 2025

Ons kenmerk

onze communicatie. U doet dit ook bij pagina 18 en 22 in uw advies over onze aanpak bij de individuele inkomensregeling: u raadt ons aan een reminder te sturen zodat inwoners weten wanneer zij de regeling weer kunnen aanvragen.

Wij zullen deze adviezen opvolgen in de uitwerking van onze aanpak. Op dit moment werken wij al aan betere communicatie door de inzet van ons Versimpelteam en het vertalen in verschillende talen van geschreven communicatie op de website en de gids. Verder willen wij onze aanpassingen in het aanvraagproces en de informatie op het Laat Geen Geld Liggen-platform, testen onder gebruikers zodat wij kunnen nagaan of onze aanpak én communicatie aansluiten.

Specifiek bij uw advies over communicatie van termijnen en de reminder: u stelt terecht vast dat het voor inwoners lastig blijft om goed bij te houden wanneer zij wat kunnen aanvragen. Inwoners ontvangen nu al een brief met daarin de periode waarover de inkomensregelingen wordt toegekend en een brief met een reminder voor de volgende aanvraag van de individuele inkomensregeling. Maar dat is duidelijk niet voldoende. Daarom uniformeren wij de termijnen voor de aanvraag van inkomensregelingen nu zoveel als mogelijk naar één kalenderjaar. Helaas is dit voor de individuele inkomensregeling niet mogelijk door wettelijke beperkingen. Het blijft dus een aandachtspunt. Daarom zullen wij alert blijven op andere mogelijkheden bijvoorbeeld in de aankomende Wet proactieve dienstverlening, die gerichtere communicatie mogelijk zou moeten maken.

Tot slot, zetten wij in op duidelijke inkomensregelingen en een eenvoudig aanvraagproces. Want een duidelijke regeling met een eenvoudig aanvraagproces vragen minder uitleg in communicatie. Dit is de achtergrond van onze voorstellen in plateau 2: het alles in één keer aanvragen en het terugbrengen van het aantal verschillende inkomensregelingen. Want wanneer inwoners alles in één keer kunnen aanvragen, hoeven zij niet steeds bij te houden wanneer zij een nieuwe aanvraag moeten doen en voor welke regelingen zij aanvragen moeten doen. Wij maken het makkelijker voor inwoners om overzicht te houden en te bepalen of en wanneer zij een aanvraag kunnen doen door het aantal inkomensregelingen te verminderen.

U adviseert meer aandacht te hebben voor preventie

U geeft aan een analyse te missen van 'oorzaken van terugval naar financieel penibele situaties' met als doel het formuleren van preventieve acties.

Hoewel erg belangrijk voor de financiële bestaanszekerheid van inwoners, komt preventie inderdaad beperkt aan de orde in ons plan van aanpak. Echter, wij beschouwen effectieve, bereikbare en goed bruikbare inkomensondersteuning als één van onze meest effectieve instrumenten tegen 'terugval naar financieel penibele situaties'. Dat is de belangrijkste reden waarom wij willen inzetten op meer gebruik van deze inkomensregelingen.

Dat neemt niet weg dat andere vormen van preventie ook nodig en nuttig kunnen zijn. Preventie krijgt daarom aandacht in het aankomende beleidsplan ter bestrijding van

Datum

3 februari 2025

Ons kenmerk

armoede en effectieve schulddienstverlening. Dit plan wordt nu opgesteld en zal voor het einde van het jaar worden vastgesteld door de gemeenteraad. Vanzelfsprekend, ontvangt u ook dit beleidsplan met een aanvraag om advies, volgens onze huidige planning in juni 2025.

U adviseert meer aandacht voor ouderen met een laag inkomen (pagina 6)

U wijst erop dat inwoners met AOW en een klein pensioen niet specifiek worden genoemd in het plan van aanpak terwijl ook deze inwoners het financieel zwaar kunnen hebben.

Wij zijn het eens met uw constatering dat deze groep inwoners geen speciale aandacht krijgt in ons plan. Maar hier is bewust voor gekozen. Zoals u heeft gelezen, hanteren wij de Minimaffectrapportage van het Nibud als belangrijke basis voor onze beleidskeuzes, een uitgangspunt vastgesteld door de gemeenteraad. Uit de Minimaffectrapportage blijkt dat ouderen met een AOW en een klein pensioen rond zouden moeten kunnen komen met de inkomensvoorzieningen die wij nu hebben.

Overigens verwachten wij deze inwoners wel tegemoet te komen door ruimhartig om te gaan met de tegemoetkoming zorgkosten. Inwoners met een Wmo-indicatie of een invalideparkeerkaart of inwoners die het eigen risico drie jaar achter elkaar volledig hebben gebruikt, ontvangen het bedrag van de tegemoetkoming eigen risico en hoge zorgkosten zonder bewijslast van gebruik en voor vier jaar ambtshalve na de eerste aanvraag.

Maar daarmee voorkomen wij vast niet dat ook deze groep inwoners het financieel lastig kan hebben. Daarom zouden wij graag met u in gesprek gaan over de signalen die u hierover krijgt en welke andere vormen van ondersteuning voor deze inwoners zinvol kunnen zijn.

U adviseert rekening te houden met inwoners in de aanvraagtermijn voor de Zorgkostenregeling, Eigen Risico (pagina 21)

U stelt terecht dat de nieuwe werkwijze betekent dat inwoners zonder chronische ziekte of beperking, pas de vergoeding eigen risico kunnen ontvangen in het kalenderjaar volgend op het jaar waarin het eigen risico is besteed.

Wij zijn het met u eens dat inwoners te lang moeten wachten op de vergoeding volgens deze werkwijze. Daarom passen wij de conceptverordening aan. Inwoners kunnen een aanvraag doen zodra zij het volledige bedrag aan eigen risico hebben besteed, dus ook in het kalenderjaar waarin het is besteed. Voor inwoners die een deel van het eigen risico hebben besteed, kunnen wij de verordening helaas niet aanpassen. Dit omdat bewijs voor besteding heel lastig te krijgen is voor inwoners en nog moeilijker te toetsen is door de uitvoering van onze inkomensregelingen.

Datum 3 februari 2025

Ons kenmerk

U adviseert toch te werken aan verbeterde toegankelijkheid van de kwijtschelding gemeentebelasting en dienstverlening van GBLT (pagina 24)

U stelt dat de kwijtschelding van gemeentebelasting onderdeel is van de voorzieningen en dienstverlening van de gemeente Zwolle, ookal wordt deze regeling ergens anders uitgevoerd. Ook geeft u aan verschillende signalen te krijgen over ondermaatse dienstverlening rondom de kwijtschelding. Daarom adviseert u ons aandacht te hebben voor de regeling en de dienstverlening.

Wij zijn het met u eens dat de regeling en de dienstverlening onze aandacht verdienen omdat beiden onder onze verantwoordelijkheid vallen. Helaas biedt de wet geen ruimte voor verdere aanpassingen in de voorwaarden voor kwijtschelding die ten goede zouden kunnen komen aan inwoners met een laag inkomen. Maar voor de kwaliteit van dienstverlening ligt dat anders. Daarom zullen wij GBLT bespreken of zij de signalen herkennen en, wanneer dat zo is, wat er mogelijk is om de bereikbaarheid te vergroten. Overigens zet GBLT nu reeds in op de verbetering van hun dienstverlening.

Het college hoopt met onze reactie goed te zijn ingegaan op uw adviezen. U wordt de komende tijd betrokken bij de uitwerking van plateau 2 van onze aanpak en de totstandkoming van het beleidsplan voor financiële bestaanszekerheid. Wij vragen u uitdrukkelijk om uw inbreng. Uiteindelijk staan we allemaal voor dezelfde opgave.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van burgemeester en wethouders,

M. van Willigen
Wethouder