

Concept Verbeterplan verlagen van drempels voor minimaregelingen en -voorzieningen

Aanleiding

In het bestuursakkoord hebben we aangegeven: "We helpen mensen uit armoede en schulden te komen en hen perspectief te bieden op bestaanszekerheid ... We willen de bijzondere bijstand verbeteren. Daar waar we bureaucratie uit de regelingen kunnen schrappen, doen we dat".

We willen onze inwoners met een laag inkomen graag goed en ruimhartig ondersteunen. Dit heeft geleid tot veel inkomensondersteunende regelingen binnen onze gemeente waarmee we al veel inwoners bereiken. Mensen kunnen echter door de veelheid aan regelingen moeite hebben om nog te zien waarvoor zij in aanmerking komen.

De gemeente Tilburg doet dus al veel en de meeste regelingen die we aanbieden, hebben een heel hoog bereik. Toch is er nog ruimte voor verbetering. Vooral op het gebied van communicatie, vindbaarheid en eenvoud van aanvragen.

In gesprek met de raad en partners in de stad is een duidelijk beeld naar voren gekomen waar verbeteringen zouden kunnen zitten: beter en meer communiceren, informatie die voor iedereen te begrijpen is, vereenvoudigen van de toegang tot regelingen en meer duidelijkheid op voorhand wat een inwoner kan krijgen en onder welke voorwaarden. We hebben dit verbonden aan inzichten uit de sessies bestuursakkoord "Meer voor elkaar", zoals het idee voor een één loketfunctie.

Om tot dit verbeterplan te komen, is gebruik gemaakt van de expertise die beschikbaar is binnen de gemeente en ook daarbuiten bij inwoners, maatschappelijke partners en andere gemeenten. De voorstellen hebben we getoetst bij inwoners, maatschappelijke partners, ervaringsdeskundigen en onze eigen uitvoering. De resultaten vindt u in de bijlage.

In dit plan geven we aan waar we op in willen zetten of hoe we het systeem van regelingen kunnen vereenvoudigen. Een aantal voorstellen draagt bij aan verschillende doelstellingen. Dat hebben we in de tabel aan het einde van dit plan inzichtelijk gemaakt. Tevens hebben we in de tabel aangegeven op welke termijn we de onderzoeken/maatregelen willen afronden. De voorstellen zijn besproken met partners, inwoners en ervaringsdeskundigen (participatietraject).

Het gebruik van minimaregelingen in de gemeente Tilburg

In Tilburg kennen we de volgende gemeentelijke minimaregelingen: kwijschelding gemeentelijke belastingen, individuele inkomenstoelage, bijzondere bijstand, t-kindpakket collectieve zorgverzekering voor minima en de Meedoenregeling.

Bij onze minimaregelingen valt op dat met name de Meedoenregeling minder ingezet wordt dan kan. Veel inwoners die de Meedoenregeling wel toegekend krijgen, gebruiken hun tegoed niet (volledig), terwijl dit een zeer laagdrempelige voorziening is. Voor de andere minimaregelingen gelden voorwaarden, zoals langere tijd een laag inkomen hebben of er is sprake van bijzondere omstandigheden voor een inwoner. We onderzoeken op dit moment wat de achterliggende redenen zijn van het niet volledig benutten van het budget van de Meedoenregeling.

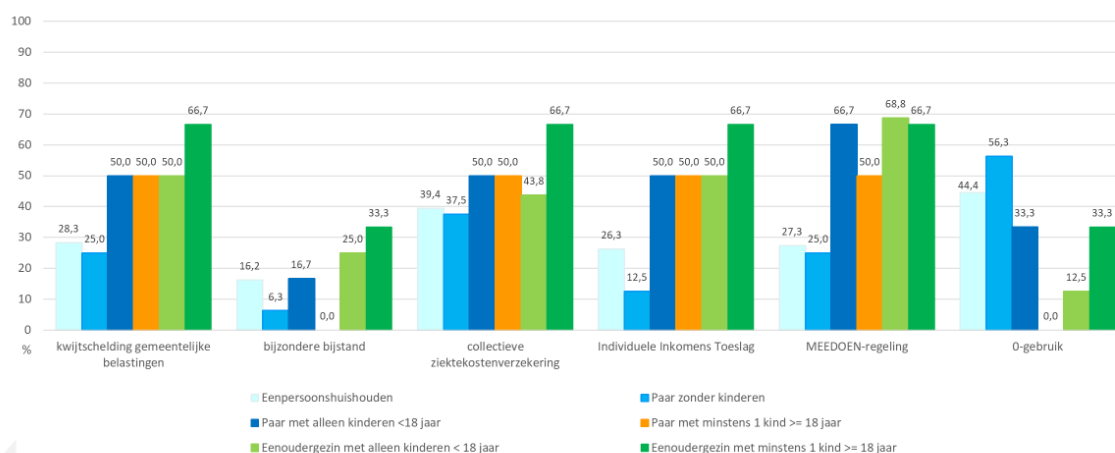
Daarnaast hebben we gekeken bij welke huishoudens het gebruik van onze regelingen achterblijft. In onderstaande tabellen¹ is te zien dat het gebruik met name achterblijft bij jongeren en ouderen, bij huishoudens met inkomen uit werk, eigen onderneming of werkloosheidsuitkering en bij eenpersoonshuishoudens en huishoudens zonder kinderen. Uit de bevindingen van de medewerkers bestaanszekerheid blijken met name ouderen weinig gebruik te maken van onze regelingen. Onze tabellen geven een wat grof beeld, we willen dit beeld verfijnen door in te zoomen op de doelgroep, regelingen en wijken.

Voor inwoners met een eigen onderneming is hele specifieke ondersteuning beschikbaar. Zij worden op maat ondersteund door ons Ondernemersloket.

Gebruik regelingen naar huishoudensamenstelling



2022 Gebruik van regelingen naar huishoudensamenstelling

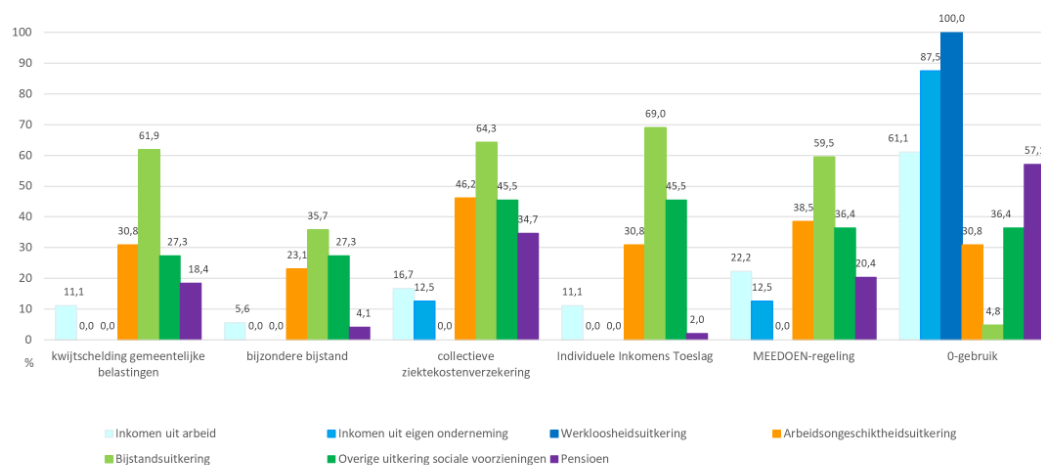


¹ De gemeentelijke bestanden met het gebruik van regelingen, zijn in opdracht van de afdeling Sociaal door het CBS gekoppeld aan de CBS bestanden, om zo het gebruik van regelingen door huishoudens met een laag inkomen te bepalen. CBS rond aantallen af op 100. Bij kleine aantallen huishoudens kunnen daardoor de percentages per jaar behoorlijk verschillen, terwijl het gebruik in werkelijkheid helemaal niet zoveel verschilt. En als het gebruik laag is kan het gebruik dus zijn afgerond op 0. Als er bijvoorbeeld 200 huishoudens zijn en het gebruik is 59, dan is dit 50% gebruik. Is het gebruik 49 dan is het 0%.

Gebruik regelingen door huishoudens naar bron van inkomen



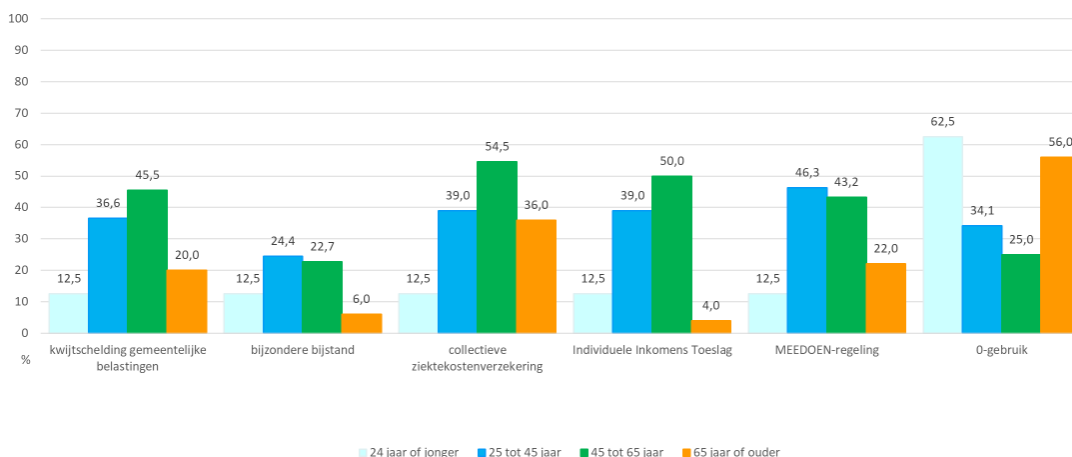
2022 Gebruik van regelingen naar bron van inkomen



Gebruik regelingen door huishoudens naar leeftijdsgroep



2022 Gebruik van regelingen naar leeftijdsgroep



Overigens is het moeilijk om de hele doelgroep te bereiken. De niet-gebruikers bestaan uit verschillende soorten inwoners. Sommige inwoners kennen de regelingen niet. Andere inwoners denken niet in aanmerking te komen. Er zijn ook inwoners die niet aanvragen, omdat zij bang zijn voor de financiële gevolgen van een verkeerde inschatting van bijvoorbeeld hun inkomen. Zij vrezen dat zij bij controle achteraf plotseling veel geld terug moeten betalen. Om dat risico te mijden, vragen zij de ondersteuning helemaal niet aan. Sommige inwoners willen hun gegevens niet delen en vragen daarom niet aan. Of inwoners hebben de regelingen niet nodig of voldoen niet aan alle voorwaarden van de regeling. Ook zijn er inwoners die te veel problemen hebben om regelingen aan te vragen. Bijvoorbeeld inwoners die de regie over het eigen leven verloren zijn. Zij zijn vooral bezig met overleven en hun eigen problemen. Zij hebben geen grip op hun leven, laat staan hun financiële administratie (bron: [20220167 Sociale minima in de knel 0.pdf \(nationaleombudsman.nl\)](#)) Dit is nog eens bevestigd door de commissie sociaal minimum (zie [Rapport deel 1](#) en [Rapport deel 2](#)).

Waar zetten we op in?

We zien de volgende mogelijkheden om de regelingen te verbeteren: het vereenvoudigen van het systeem van regelingen (bijvoorbeeld door automatische toekenningen, indien toegestaan), het verlagen van de drempels voor het gebruik (bijvoorbeeld door alle informatie over ondersteuning voor minima overzichtelijk bij elkaar te plaatsen op de website) en het bieden van aanvullende/gerichtere dienstverlening en ondersteuning (bijvoorbeeld door inloopsprekuren te organiseren). De meeste verbetervoorstellen zijn niet in één categorie te vangen en dragen bijvoorbeeld zowel bij aan het vereenvoudigen van het systeem als het verbeteren van het bereik van de regelingen. De verbetervoorstellen zijn besproken met een aantal inwoners, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, de uitvoering, maatschappelijke partners en de indieners van de moties.

Een aantal van de verbetervoorstellen draagt bij aan het principe van de één loketfunctie. Dit maakt het voor inwoners gemakkelijker om met verschillende vragen op één plek geholpen te worden, via een website of in een “fysieke winkel”. Dit willen we bereiken door de regelingen en voorzieningen bijeen te brengen op een website en in een boekje. Daarnaast onderzoeken we of er meer brede inlooppunten kunnen komen waar professionals gelijktijdig spreekuur houden. Inwoners krijgen daar informatie over regelingen en voorzieningen. Zij kunnen ondersteuning krijgen bij het doen van aanvragen en zij kunnen terecht met andere vragen, bijvoorbeeld over energiearmoede, opvoeding van kinderen of het doen van vrijwilligerswerk.

Welke afdeling(en) eerstverantwoordelijk zijn voor het voorstel en wat de planning is, is opgenomen in het overzicht aan het einde van het verbeterplan.

1. Vereenvoudigen van het systeem

Een grote uitdaging is het vereenvoudigen en transparant maken van het systeem van regelingen. Door het samenbrengen van alle regelingen op één plaats wordt het systeem inzichtelijker, maar niet eenvoudiger. Mogelijkheden om te vereenvoudigen zijn het automatisch toekennen van regelingen en voorzieningen en het aanvraagproces te vereenvoudigen. Door minder gegevens te vragen en door de gegevens die inwoners éénmaal aanleveren te gebruiken voor meerdere regelingen.

a. Inwoners kunnen zelf nagaan of ze voor een regeling in aanmerking komen

Inwoners kunnen nu zelf nagaan of ze voor een regeling in aanmerking komen. Hiervoor gebruiken we op dit moment op de website het instrument van Stimulansz: *Bereken uw Recht*. Circa 80 gemeenten gebruiken het instrument van de Voorzieningenwijzer: *Dat geldt voor mij*. Geldfit werkt met een ander instrument van de Voorzieningenwijzer: *de Potjescheck*. Bij geen van deze instrumenten kun je na het invullen van je persoonlijke situatie meteen en met behoud van ingevulde gegevens een aanvraag voor een regeling doen. De gegevens moeten opnieuw ingevoerd worden en vaak voor iedere regeling apart.

We gaan onderzoeken wat de ontwikkelingen zijn van de instrumenten en of we wellicht beter in eigen beheer een hulpmiddel kunnen ontwikkelen om zo het aanvraagproces te vereenvoudigen. Inwoners kunnen ondersteund worden (en dat gebeurt ook vaak) bij het invullen van de instrumenten door bijvoorbeeld de Thuisadministratie. De Thuisadministratie zullen we (naast inwoners) dan ook zeker betrekken in de keuze/ontwikkeling van het hulpmiddel. Zo geven we vorm aan het idee van een één loketfunctie.

Tijdens het participatietraject bleken de producten van de Voorzieningenwijzer het meest populair, omdat deze gebruiksvriendelijker zijn en het resultaat duidelijker.

b. Zo weinig mogelijk gegevens aanleveren en niet steeds dezelfde gegevens

We willen graag dat onze inwoners zo weinig mogelijk gegevens en niet steeds dezelfde gegevens hoeven aan te leveren. Vanuit de wetgeving mogen we niet zonder toestemming gegevens hergebruiken.

We zijn nu bezig met de ontwikkeling van een digitaal aanvraagformulier voor bijstand levensonderhoud dat uitgaat van vooraf ingevulde velden (waar mogelijk). Planning is om dit in het derde/vierde kwartaal in te voeren als het testen succesvol verloopt. De gemeente heeft namelijk al best veel informatie via bestaande bestanden. Privacy-aspecten worden hierin meegenomen. Je kunt deze werkwijze vergelijken met de werkwijze voor de belastingaangifte waar al veel gegevens zijn ingevuld en je het zelf alleen nog hoeft te controleren. Als deze werkwijze succesvol is (dat weten we medio 2025), willen we onderzoeken of dit toepasbaar is voor meer regelingen (in één keer beroep op meerdere regelingen doen) en onderzoeken of inwoners toestemming mogen geven om gegevens te delen met maatschappelijke partners als de Voedselbank. Overigens moeten inwoners zelf aangeven of ze gebruik willen maken van een regeling (omdat wettelijk bepaald is dat inwoners een aanvraag moeten indienen), waarbij we zorgen dat zoveel mogelijk regelingen in één keer kunnen worden aangevraagd.

Inwoners waarderen dat ze ontlast worden bij het invullen van formulieren, zo bleek tijdens het participatietraject.

c. Automatisch verstrekken van regelingen

We verstrekken en verlengen zoveel mogelijk ondersteuning automatisch (bijvoorbeeld individuele inkomenstoeslag en éénmalige energietoeslag), dat wil zeggen dat inwoners niet steeds opnieuw een aanvraag hoeven in te dienen. We kijken bij verlenging van ondersteuning wat we al hebben aan gegevens van de inwoner en van welke regelingen ze gebruik maken, en als we recente gegevens hebben krijgen ze ambtshave een verlenging van de steun. We onderzoeken in 2024 de mogelijkheid om inwoners die een bijstandsuitkering ontvangen maar geen gebruik maken van één of meerdere regelingen, actief te benaderen en waar mogelijk met een verkorte aanvraag de gewenste regeling te verstrekken (uitvoering Werk en Inkomen). Daarbij houden we rekening met geldende AVG-regels (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de toekomstige wet Pro-actieve dienstverlening en respecteren een eventuele wens van een inwoner om ondersteuning niet automatisch toegekend te krijgen.

Inwoners waarderen het bijzonder dat ze zonder dat ze (opnieuw) hoeven aanvragen bijvoorbeeld de eenmalige energietoeslag of individuele inkomenstoeslag krijgen, blijkt uit het participatietraject.

d. Bijzondere bijstand

We ontvangen regelmatig vragen over de bijzondere bijstand over bijvoorbeeld welke kosten wel of niet in aanmerking komt, wie in aanmerking komt en of het gaat om een gift of een lening. Het verbeteren en vereenvoudigen van de bijzondere bijstand werken we op dit moment uit in een apart voorstel. Hierbij wordt de input betrokken die we hebben ontvangen van de raad.

App financieel paspoort

Er zijn apps zoals het financieel paspoort waarin je via je Digid al je financiële gegevens kunt laden en dus niet steeds opnieuw hoeft te verzamelen. Daarna zijn je gegevens met een code beveiligd.

Zowel inwoners als partners zien bij de app obstakels op het gebied van beveiliging en denken dat deze app maar voor een klein deel van de doelgroep interessant kan zijn. De gemeente Heusden werkt sinds kort met deze app. Dat is nog te kort om al iets te kunnen zeggen over de ervaringen. We blijven de ontwikkelingen van deze app en de ervaringen ermee volgen.

2. Verlagen drempels voor het gebruik van de regelingen

We gaan waar mogelijk de drempels voor het gebruik van de regelingen verlagen. Zodat inwoners niet geraakt worden in hun bestaanszekerheid omdat ze geen gebruik maken van regelingen, terwijl ze daar wel voor in aanmerking willen komen. Met name de volgende doelgroepen blijven achter in het gebruik maken van regelingen:

- Jongeren en ouderen,
- Huishoudens met inkomen uit werk, eigen onderneming of werkloosheidsuitkering;
- Eenpersoonshuishoudens;
- Huishoudens zonder kinderen.

Dit blijkt uit onze eigen informatie en uit onderzoek van de ombudsman. We willen nader inzoomen welke groepen het meeste baat hebben bij onze regelingen. We weten bijvoorbeeld dat medewerkers hulp aan huis lastig kunnen rondkomen ondanks dat ze inkomen hebben uit werk. Medewerkers bestaanszekerheid gaan samen met werkgevers de medewerkers hulp aanbieden om het inkomen te vergroten en/of de uitgaven te verlagen zodat hun bestaanszekerheid toeneemt.

e. Eén website met alle informatie

Er zijn nu drie websites waarop inwoners (delen van) de minimaregelingen in Tilburg kunnen vinden: “Laag inkomen” op Tilburg.nl, “T helpt” en “werkeninkomentilburg”. We gaan onderzoeken hoe we alle informatie overzichtelijker bij elkaar kunnen brengen en op welke digitale plek.

Dit sluit aan bij het idee van een één loketfunctie en wordt door inwoners en partners gewaardeerd, zo blijkt uit het participatietraject.

f. Verbeteren toegankelijkheid website regelingen- en voorzieningen

We blijven kijken naar mogelijkheden om de toegankelijkheid van de gemeentelijke websites met minimaregelingen en –voorzieningen te verbeteren (één goede website). Denk hierbij aan het toevoegen van de juiste zoektermen, van foto's/pictogrammen/logo's en vertaalmogelijkheden (met landenvlaggetjes) en filmpjes. De vindbaarheid van het instrument om zelf na te gaan voor welke regelingen/voorzieningen je in aanmerking komt, gaan we verbeteren. Daarnaast blijft het belangrijk om prominent een telefoonnummer op de site te zetten zodat inwoners die beperkt digitaal vaardig zijn, kunnen bellen. Inwoners zien geen of beperkte meerwaarde in een chatfunctie. Als ze kunnen bellen, is er weinig behoefte om te chatten. We zien daarom af van een chatfunctie.

Het verbeteren van de online-informatie doen we samen met gebruikers. Dat noemen we een UX lab (Users Experience lab). We starten hiermee in het najaar van 2024.

g. Boekje met regelingen en voorzieningen

h. Vernieuwen boekje “Rechten en plichten”

Niet iedereen is digitaal vaardig. Een aantal gemeenten, zoals Utrecht, Helmond en Groningen, verspreidt een papieren boekje.

Als een inwoner in Tilburg bijstand krijgt, krijgt hij/zij een boekje met rechten en plichten en een paar tips voor ondersteuning. Daarnaast willen we inwoners met een kleine beurs een papieren boekje kunnen geven met alle mogelijkheden voor ondersteuning, van zowel gemeente als partners in de stad. We willen het boekje met minimaregelingen en voorzieningen verspreiden via plaatsen waar de doelgroep veel komt (bijvoorbeeld wijkcentra, thuisadministratie, toegang, stadskantoor, huisarts, andere maatschappelijke partners).

In onze contacten ontmoeten we veel inwoners, bijvoorbeeld via de klantregisseurs en rechtmatigheidsconsulenten. We vragen standaard aan inwoners of ze hulp nodig hebben bij het aanvragen van regelingen. Inwoners mogen ook iemand meenemen uit hun netwerk of een cliëntondersteuner. En we zorgen dat inwoners deze ondersteuning of hulp krijgen. Als hulpmiddel kan het boekje gebruikt worden. Ook het boekje is een invulling van één loketfunctie concept.

Inwoners en partners geven aan dat een boekje toegevoegde waarde heeft. De toon van het boekje met rechten en plichten vinden niet alle inwoners prettig. Zij geven aan dat een duidelijke en aantrekkelijke vormgeving van een boekje belangrijk is. Deze aandachtspunten nemen we mee bij de (door)ontwikkeling van de boekjes.

i. Onderzoeken niet gebruik Meedoenregeling

Hoewel heel veel Tilburgers de Meedoenregeling toegekend krijgen, gebruikt niet iedereen die daar recht op heeft het budget (volledig). We gaan onderzoeken welke oorzaken hieraan ten grondslag liggen en bekijken aan de hand daarvan hoe de regeling verbeterd kan worden.

j. Verlagen drempels voor gebruik minimaregelingen

Het gebruik van de inkomensondersteunende regelingen onder de zogenaamde werkende armen is laag. Dit bleek tijdens gesprekken die gevoerd zijn met (werkgevers van) medewerkers hulp bij het huishouden. We zullen de regelingen extra bij hen onder de aandacht brengen. We denken hierbij bijvoorbeeld aan bijeenkomsten bij werkgevers. Met de minimaeffectrapportage van het Nibud gaan we na bij welke andere groepen het gebruik achterblijft.

3. Dienstverlening en ondersteuning

We ondersteunen onze inwoners op verschillende manieren. Ten eerste met de inzet van onze eigen medewerkers. Medewerkers bestaanszekerheid, schuldhulpverlening, verbindende schakels, klantregisseurs en rechtmatigheidsconsulenten helpen bij het vergroten van de bestaanszekerheid onder andere door te ondersteunen in het verkrijgen van voldoende inkomen. Daarnaast zijn er tal van maatschappelijke partners die ondersteuning aanbieden bij het aanvragen van regelingen en/of het helpen van inwoners zoals bijvoorbeeld de Thuisadministratie en het Digitaal loket overheid. Ook maken we gebruik van ambassadeurs/sleutelfiguren zoals bijvoorbeeld de energiecoaches.

k. Een loket/inloopsprekuren

We willen de ondersteuning aan onze inwoners verbeteren door inzet van een loket (inloopsprekuren en bij evenementen) waar inwoners laagdrempelig naar toe komen en ongeacht hun hulpvraag, geholpen worden. Zo'n inloopsprekuren wordt nu bij wijze van experiment gehouden in Wijkcentrum De Spijkerbeemden. Inwoners kunnen daar niet alleen geholpen worden met regelingen maar ook vragen stellen over andere onderwerpen zoals opvoeding of hulpmiddelen. Hiermee geven we vorm aan het idee van een één loketfunctie. Afhankelijk van de evaluatie van het experiment in De Spijkerbeemden besluiten we over een eventueel vervolg. I

Inwoners en partners zijn enthousiast over dit idee.

l. Ondersteuning van bepaalde doelgroepen

We laten onderzoeken welke doelgroepen onze regelingen en voorzieningen het meest nodig hebben door het uitvoeren van een minima effectrapportage door het Nibud. Op deze doelgroepen (waarvan we verwachten dat werkende armen er deel vanuit maken) willen we onze inspanningen als eerste richten om de drempels voor regelingen en voorzieningen te verlagen.

4. Overzicht

In onderstaand overzicht staan alle voorstellen en de doelen waaraan ze bijdragen op een rij. Hierin staat welke voorstellen we al op korte termijn kunnen uitvoeren en welke eerst nog onderzoek of uitzoekwerk vergen. Bij de meeste voorstellen zijn meerdere afdelingen van de gemeente betrokken, waarbij iedere afdeling voor haar deel verantwoordelijk is.

	Voorstel	Draagt bij aan			Termijn	
		Vereenvoudigen systeem	Verlagen drempels Regelingen	Dienstverlening en ondersteuning	Start	Einde
a	Verbeteren instrument zodat inwoners zelf een check op regelingen kunnen doen en via het instrument een aanvraag kunnen doen zonder weer alle gegevens in te hoeven geven	✓	✓	✓	Q2	Q1 2025
b	Zo weinig mogelijk en niet steeds dezelfde gegevens	✓		✓	Gestart	2025
c	Automatisch verstrekken van regelingen en actief benaderen inwoners	✓		✓	Q3	Q4
d	Verbeteren bijzondere bijstand	✓			Q2	Q4
e	Eén website met alle informatie		✓	✓	Q2	Q1
f	Verbeteren toegankelijkheid website		✓	✓	Q2	Q1
g	Boekje met regelingen en voorzieningen		✓	✓	Q3	Q4
h	Aanpassen boekje met rechten en plichten		✓	✓	Q3	Q4
i	Onderzoek niet gebruik meedoenregeling		✓		Q2	Q2
j	Verlagen drempels regelingen werkende armen		✓		Q2	Q4
k	Inloopsprekuren/loket		✓	✓	Q3	Q4
l	Onderzoek ondersteuning bepaalde doelgroepen		✓	✓	Q4	Q1

Financieel

De kosten van het voorstel bedragen incidenteel voor 2024:

- Projectleider voor één digitaal loket: € 50.000
- Bijdrage aanpassen website: € 20.000
- Projectleider voor onderzoek geschikt instrument: € 50.000
- Aanschaf, verbetering of zelfontwerp instrument²: € 10.000
- Boekje rechten en plichten herzien € 5.000
- Nader onderzoek naar de doelgroep € 20.000

Totaal: € 165.000

De kosten van het voorstel bedragen structureel vanaf 2024:

- Boekje regelingen en voorzieningen drukken en verspreiden: € 25.000
- Verdere koppeling en automatisering van aanvragen regeling: pm
- Inrichten inloopspreekuren pm

Totaal: € 25.000

Tot slot

We verwachten dat we met het uitvoeren van dit verbeterplan de drempels voor het gebruik maken van onze minimaregelingen en –voorzieningen voor onze inwoners verlagen.

De komende periode voeren we het verbeterplan stapsgewijs uit. Bij de aanpassingen betrekken we steeds onze inwoners en partners.

Zolang minimaregelingen en –voorzieningen nodig zijn om onze inwoners te ondersteunen in hun bestaanszekerheid, zorgen we ervoor dat het zo gemakkelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk is om de regelingen en –voorzieningen te ontvangen of aan te vragen.

Bijlage:

Samenvatting participatie

² We beschikken nu ook al over een instrument, een ander instrument of aanpassing kan extra kosten met zich meebrengen

Bijlage: Samenvatting participatie

- Site: Graag alle regelingen bij elkaar op één site. Dus zowel de gemeentelijke regelingen als andere regelingen. De blokken van de gemeente Tilburg zijn fijn. Evt met een korte uitleg. Een andere URL van de website zou ook helpen, een beetje hipper. In het begin van de site uitleg toevoegen: Je kunt zelf op de site zoeken, je kunt hulp vragen aan iemand of bellen. Zet een telefoonnummer op de site en een bezoekadres. Bovenaan. Vertaalmogelijkheid ook bovenaan.
Conclusie: één site met alle informatie.
- Vertaalmogelijkheden: Kies voor 8 meest gebruikte talen. Zet er een disclaimer voor de juistheid van de teksten. Om in 8 talen een website bij te houden is te bewerkelijk. Vrijwilligers kunnen eventueel ondersteunen om de site in andere talen te onderhouden. Alle talen mag ook, dan kan iedereen de informatie vinden in de eigen taal. Gebruik landenvlaggetjes. Formulieren blijven in het Nederlands waar mensen dan mogelijk wel hulp bij nodig hebben.
Conclusie: zorg voor een vertaalmogelijkheid in ieder geval in de 8 meest gebruikte talen. Onderhoud is te bewerkelijk in 8 talen, werk met een disclaimer. Nader uitwerken in UX lab.
- Foto's op de website: Foto's van medewerkers kunnen helpen om de gemeente een gezicht te geven. Bij voorzieningen en regelingen liever pictogrammen. Het is moeilijk om een foto te vinden die voor iedereen de juiste associaties oproept. Foto's/picotgrammen voorzien van een korte toelichtende tekst.
Conclusie: Werk met foto's/picotgrammen met een korte toelichtende tekst. Nader uitwerken in UX lab.
- Chat: Geen robot, en iemand die antwoordt zodat laaggeletterden het kunnen begrijpen. De toegevoegde waarde van de chat wordt betwijfeld. Als je kunt bellen, is een chat niet nodig. Je moet dan wel snel een deskundig iemand te spreken krijgen.
Conclusie: Goed bereikbaar telefoonnummer op de website, bij voorkeur van het klantcontactcentrum Werk en Inkomen.
- Filmpjes: Het nut van filmpjes wordt betwijfeld. Vraag is of ze gevonden worden. Bij de getoonde filmpjes spreekt de combinatie van mensen en animatie met ondertiteling het meest aan. Het kan helpen om samen met een hulpverlener een filmpje te bekijken. Met een influencer (zoals met Jim van Fessem) kan ook helpen.
Conclusie: Nader uitwerken in UX lab of en welke filmpjes het beste kunnen helpen.
- Financiële app, financieel paspoort: De app lijkt niet geschikt of voor een hele kleine doelgroep. Het downloaden is al een drempel. Vergt veel van vertrouwen van de inwoners. Er wordt getwijfeld over de Stichting die de app aanbiedt en de mensen die daarachter zitten. Niet duidelijk waarom je eerst met een digid werkt en de beveiliging daarna werkt met een code. Er wordt aangegeven dat het ook niet meer zal zijn dan een tussenstap naar dat iedereen een eigen dossier heeft bij de gemeente en de app overbodig zal worden.
Conclusie: Geen financiële app aanbieden.
- Instrument: Dat geldt voor mij en de Potjescheck spreken het meest aan, meer dan ons huidige instrument: Bereken uw Recht. Zo'n knop toevoegen aan de website. Bereken uw recht lijkt gemaakt voor professionals en ziet er ontoegankelijk uit. Het is goed om de verschillende instrumenten te verkennen. Het zou mooi zijn als hiermee regelingen aangevraagd kunnen worden, begin dan bij de gemeentelijke regelingen:
Conclusie: Verken de verschillende instrumenten. Tot die tijd: Bereken uw recht een prominentere plaats op de website.
- Een compact boekje is zeker van toegevoegde waarde. Verspreiden bij het aanvragen van uitkeringen en waar de doelgroep komt. Bijvoorbeeld bij gemeente, huisarts, apotheek, wijkcentra, bibliotheek, toko's. Het boekje moet er aantrekkelijk uitzien. Utrecht ziet er aantrekkelijk uit. Het boekje moet activerend zijn. Boekje richten op werk en inkomen, dus

geen WMO. Geef ook in het boekje aan waar de informatie in andere talen te vinden is. Actualiseer het boekje eenmaal per jaar en geef steeds aan dat de meest recente info op de website te vinden is. Een boekje is ook handig voor professionals.

Conclusie: Maak een boekje met de regelingen en voorzieningen en verspreidt het boekje.

- Reizend loket/vast loket: Inlooppreekuren verdelen over de stad en over de week. Aansluiten bij evenementen. Bijvoorbeeld van de KBO (Katholieke Bond voor Ouderen). Of op de markt een standje met gemeentelijke info. Zorg dat je niet te veel doorverwijst. Maak het bekend via maatschappelijke partners, Stadsnieuws, muppies en Omroep Tilburg. Werk met vaste medewerkers.

Conclusie: Inwoners en maatschappelijke partners vinden het fijn als er fysieke plekken zijn waar je informatie kunt krijgen. Maatschappelijke partners waarderen het directe contact en de preventieve werking, inwoners dat ze bij iemand terecht kunnen. We sluiten hierbij aan bij evenementen en al bestaande inlooppreekuren.