

Aan de gemeenteraad

Datum : 11 juni 2024
Zaaknummer : 4159665
Contactpersoon : Esther Belgrave
Telefoonnummer : 0631114803

Onderwerp: Digitalisering aanvraag bijstandsuitkering

Geachte voorzitter en leden,

Mensen centraal stellen in plaats van systemen betekent dat we doorlopend kritisch kijken naar onze dienstverlening aan inwoners. En dat we zo nodig verbeteringen doorvoeren. De wet schrijft voor dat we onze inwoners de mogelijkheid bieden om digitaal een aanvraag in te kunnen dienen voor onze regelingen. Dit is ook van toepassing op het kunnen aanvragen van 'algemene bijstand', oftewel een bijstandsuitkering. Digitaal aanvragen van een bijstandsuitkering maakt het mogelijk om inwoners nog sneller duidelijkheid te geven over de toekenning van hun aanvraag. We kunnen dan ook sneller inkomensondersteuning verstrekken. Daarom maken we het vanaf vandaag mogelijk om naast een schriftelijke ook voor een digitale aanvraag te kiezen. De aanvraag voor algemene bijstand online kan via een aanvraagmodule op onze website: [Werk, inkomen en uitkering - Gemeente Arnhem](#).

Digitaal een uitkering aanvragen

Een bijstandsuitkering aanvragen kan straks op de webpagina over Werk & Inkomen op www.arnhem.nl. In begrijpelijke en duidelijke taal geven we alle belangrijke informatie die nodig is om een uitkering aan te vragen. Inwoners kunnen een instructievideo bekijken waarin wordt uitgelegd hoe de aanvraagmodule werkt. Via de knop "Bijstand aanvragen" komen inwoners in de aanvraagmodule terecht. Ze loggen in met DigiD en beantwoorden een aantal vragen. Bekende informatie uit basisregistraties (Kadaster, Dienst wegverkeer (RDW) etc.) is al voor hen ingevuld. Inwoners hoeven deze informatie dan alleen te controleren. Na het beantwoorden van de vragen zien zij welke documenten ze moeten aanleveren. Denk daarbij aan bankafschriften en een huurovereenkomst. Deze kunnen zij direct in het programma uploaden. Dit gebeurt binnen een beveiligde omgeving zodat de privacy van de inwoner blijft gewaarborgd. Het blijft daarnaast mogelijk om de benodigde bijlagen per post op te sturen of persoonlijk langs te brengen. Nadat de aanvraag is verstuurd, krijgen inwoners een ontvangstbevestiging en een uitnodiging voor een eerste gesprek met een regisseur van de gemeente. In dit eerste gesprek vraagt de regisseur of het aanvragen van de uitkering goed is gegaan en of de inwoner hier nog vragen of zorgen over heeft. Daar wordt uitgebreid bij stil gestaan.



Inwoners betrokken

We zijn ons ervan bewust dat dat het online aanvragen niet voor iedereen even makkelijk is. Daar hebben we aandacht voor en spelen we op in. Inwoners met ervaring in het aanvragen van een uitkering hebben meegedacht en suggesties gegeven over het aanvraagproces. Zo is de online aanvraagmodule getest door inwoners en zijn er direct verbeteringen en vereenvoudigingen doorgevoerd. Ook is de aanvraagmodule getoetst aan de landelijke digitale toegankelijkheidseisen. Daarmee voldoen we aan de eisen en hebben we direct een start kunnen maken met het verbeteren van bepaalde aspecten. Hier blijven we doorlopend mee aan de slag. Verder is het volledige proces, inclusief alle communicatie, met inwoners getest en verbeterd. Ervaringsdeskundigen van Stichting MEE en het Taalhuis hebben specifiek vanuit hun ervaringskennis met een beperking en/of laaggeletterdheid knelpunten in het procesesignaleerd. Ook deze knelpunten zijn direct aangepakt.

Laagdrempeligheid en vertrouwen

Door inwoners te betrekken hebben we ingezet op een zo laagdrempelig mogelijk aanvraagproces, passend bij de wereld van mensen zelf in plaats van die van het systeem. Het heeft ook bijgedragen aan communicatie die is afgestemd op de behoeften van inwoners. We benaderen inwoners op basis van vertrouwen. Hier is in het gehele proces maximaal op ingezet. Ook zijn de principes van direct duidelijk communiceren meegenomen. Zo is alle informatie in taal geschreven die voor iedereen begrijpelijk is. Voor inwoners die informatie liever via video tot zich nemen is een duidelijke instructievideo gemaakt, eveneens in samenwerking met inwoners. De communicatie is stress-sensitief doordat inwoners zelf hebben aangegeven welke informatie ze in welke fase willen ontvangen. Hier hebben we naar geluisterd. In elke stap staat het bieden van ondersteuning en communiceren vanuit vertrouwen centraal.

Ondersteuning voor inwoners bij de aanvraag

Ondanks alle inspanningen om het aanvraagproces zo eenvoudig mogelijk te maken, zullen er nog steeds inwoners zijn die het moeilijk vinden om een bijstandsuitkering aan te vragen. Vanaf de eerste stap van een aanvraag bieden wij hen in samenwerking met onze partners ondersteuning aan. Onze partners staan straks ook klaar als een inwoner kiest voor de digitale optie, waaronder Goed Geregeld Arnhem en de bibliotheek. Met medewerkers van Goed Geregeld Arnhem is het digitale aanvraagproces doorlopen. Zij hebben vervolgens aangegeven wat zij van ons nodig hebben om inwoners hier goed in te ondersteunen. Deze input wordt meegenomen in de informatievoorziening richting alle ondersteunende partners. Zij worden met een *webinar* en folder geïnformeerd over de mogelijkheid van digitaal aanvragen.

Monitoring

Inwoners kunnen straks dus kiezen tussen schriftelijk of digitaal een bijstandsuitkering aanvragen. Door het aanbieden van een digitale aanvraagmogelijkheid kunnen we efficiënter werken, bieden we inwoners sneller duidelijkheid over hun aanvraag en voldoen we aan de wettelijke eis. Om goed zicht te houden op hoe het online aanvragen van de bijstandsuitkering verloopt monitoren we structureel.

Datum : 11 juni 2024
Zaaknummer : 4159665
Pagina : 3



Een aantal weken na livegang voeren we een klantreisonderzoek uit. Zo brengen we de daadwerkelijke beleving van inwoners in kaart. Indien nodig, wordt het aanvraagproces op onderdelen verbeterd. Op basis van dit eenmalige klantreisonderzoek maken we een korte vragenlijst. Iedere inwoner die een digitale aanvraag doet, krijgt in de toekomst deze vragenlijst. Op die manier kunnen we doorlopend monitoren en onze dienstverlening zo toegankelijk en laagdrempelig mogelijk maken.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

J.H. de Baas

A. Marcouch

Bijlage

- Visuele impressie digitaal aanvragen bijstandsuitkering