Onderwerp: beleidsplan schuldhulpverlening D66

Vragensteller	Nr.	Vraag	Antwoord
D66	1	Wat is de meerwaarde van callcenter Certin tov aanpak Steenbergen Woensdrecht? Is er wel een eropaf team in Bergen op Zoom of hoe is opvolging dan geregeld?	De inzet van callcenter Certin levert een aanzienlijke meerwaarde op door een hogere bereikbaarheid en effectiviteit bij het vroegtijdig signaleren van betalingsachterstanden. • Aanzienlijke toename in het bereik: Uit de pilot in 2023 blijkt dat het bereik van inwoners met betalingsachterstanden steeg van 13,65% naar 40% door de inzet van Certin. Dit is meer dan een verdubbeling ten opzichte van de eerdere aanpak waarbij uitsluitend brieven, e-mails en interne belpogingen werden gedaan. • Intensieve en professionele aanpak: Certin belt een inwoner maximaal 7 keer op verschillende momenten van de dag (maandag t/m zaterdag, 09:00 – 20:00 uur), gebruikmakend van een zichtbaar lokaal nummer (0164-). Dit is een professionele belservice die een veel hogere bereikbaarheid realiseert dan interne gemeentelijke capaciteit kan bieden. • Onafhankelijkheid van gemeentelijke capaciteit: Het voordeel is dat Certin een professionele belservice biedt, waardoor inwoners sneller worden bereikt en het proces minder afhankelijk is van de gemeentelijke capaciteit. Er is geen specifiek 'eropaf team' in Bergen op Zoom, maar de opvolging is geregeld via het team vroegsignalering. Het team vroegsignalering specifiek voor Bergen op Zoom (3 medewerkers: 1 medewerker van 0,8 fte vanuit gemeente bergen op zoom en 2 medewerkers vanuit Wijzijn ook voor 0,8 fte) verzorgt de persoonlijke opvolging en hulpverlening: • Huisbezoeken en zorgwekkende signalen: Dit team legt zelf huisbezoeken af en neemt direct contact op bij zorgwekkende signalen, zoals huurachterstand, dreigende afsluiting van nutsvoorzieningen, of achterstanden van meer dan € 3.000,-. Ook legt het team huisbezoeken af als telefonisch contact via Certin niet lukt, bij herhaalde signalen (recidive) en wanneer er opnieuw een signaal binnenkomt na eerder contact. Dit is vergelijkbaar met de 'eropaf' aanpak in andere gemeenten, maar dan vooral gericht op de hoogste risico's.

Vragensteller	Nr.	Vraag	Antwoord
			• Persoonlijke gesprekken: Zij plannen een persoonlijk gesprek in met inwoners die via het contact met Certin of via de reguliere brieven/e-mails zijn bereikt. • Hulpverlening: Bij een hulpvraag zorgt het team voor een plan van aanpak en – indien nodig – de doorgeleiding naar schuldhulpverlening of andere samenwerkingspartners.
	2	Is de nulmeting 2024 ergens te vinden?	De nulmetingen zijn niet allemaal openbaar, maar wel beschikbaar in interne bronnen en registraties van uitvoeringspartners (ISD, Kredietbank, samenwerkingspartners).
	3	Wat is de definitie van “laagdrempelig” ? is dat goed vindbaar (actie schuldenaar) of is dat (actie dienstverlening?)	De term "laagdrempelig" verwijst in het beleidsplan primair naar actie vanuit de dienstverlening om obstakels voor de schuldenaar te minimaliseren. Het doel is dat hulp snel, eenvoudig en zonder bureaucratische obstakels beschikbaar is. Het concept "laagdrempelig" richt zich dus niet uitsluitend op de eigen zoekactie van de schuldenaar, maar vooral op het verlagen van de drempel door de gemeente en haar partners. Dit wordt als volgt concreet gemaakt: ***Actie dienstverlening (de drempel verlagen):*** • Zichtbaarheid: Het zorgen voor duidelijke informatie, campagnes en posters op plekken waar inwoners vaak komen. • Bereikbaarheid: Het actief samenwerken met organisaties die dicht bij de inwoner staan, zoals lokale maatschappelijke organisaties en verenigingen (bijv. bibliotheken en sportverenigingen). • Eenvoudige communicatie: Het gebruik van begrijpelijke taal en het vermijden van ingewikkelde procedures en formulieren. ***Actie schuldenaar (goed vindbaar):*** • Hoewel de focus ligt op de dienstverlening, zorgt de bovengenoemde zichtbaarheid er wel voor dat de inwoner die hulp nodig heeft of zoekt, deze ook gemakkelijk kan vinden. Kortom: "Laagdrempelig" betekent dat de gemeentelijke aanpak zo is ingericht dat de inspanning die de inwoner moet leveren om hulp te ontvangen, zo klein mogelijk is.

Vragensteller	Nr.	Vraag	Antwoord
	4	Hoe wordt de inzet van sportverenigingen en bibliotheken gezien in het kader van “laagdrempelige toegang”? Is dat in het kader van kosten lidmaatschap of het niet betalen van contributie?	De inzet van sportverenigingen en bibliotheken in het kader van 'laagdrempelige toegang' heeft niet te maken met het vergoeden van lidmaatschaps- of contributiekosten, maar draait om zichtbaarheid en vroegtijdige signalering. Deze organisaties worden gezien als essentiële vindplaatsen omdat ze: • Taboedoorbrekend werken: Dit zijn neutrale, bekende plekken waar mensen uit zichzelf komen. Door hier informatie aan te bieden, wordt de drempel om over geldzorgen te praten verlaagd. • Informatiepunt zijn: De plekken fungeren als locaties waar inwoners in een vertrouwde omgeving informatie beschikbaar vinden over hulp bij geldproblemen. Dit kan variëren van het ophangen van een duidelijke poster tot het neerleggen van een folder. • Vroegtijdige signalering: De plekken spelen een rol in de signalering, bijvoorbeeld door een brief mee te geven of discreet contact op te nemen wanneer de contributie niet betaald wordt. De vereniging wordt hierdoor een vroege schakel om de inwoner naar de juiste gemeentelijke hulp of partner te leiden. De gemeente ondersteunt dit proces door het verstrekken van materialen en duidelijke instructies, zodat de verenigingen en bibliotheken effectief kunnen bijdragen aan het sneller doorleiden van inwoners naar hulp.
	5		