



Evaluatie Zoetermeer 2024

AGENDA

- **Proces Certin**
- **Resultaten**
- **Advies**
- **Reacties inwoners**



PROCES

Aanlevering



Verrijking

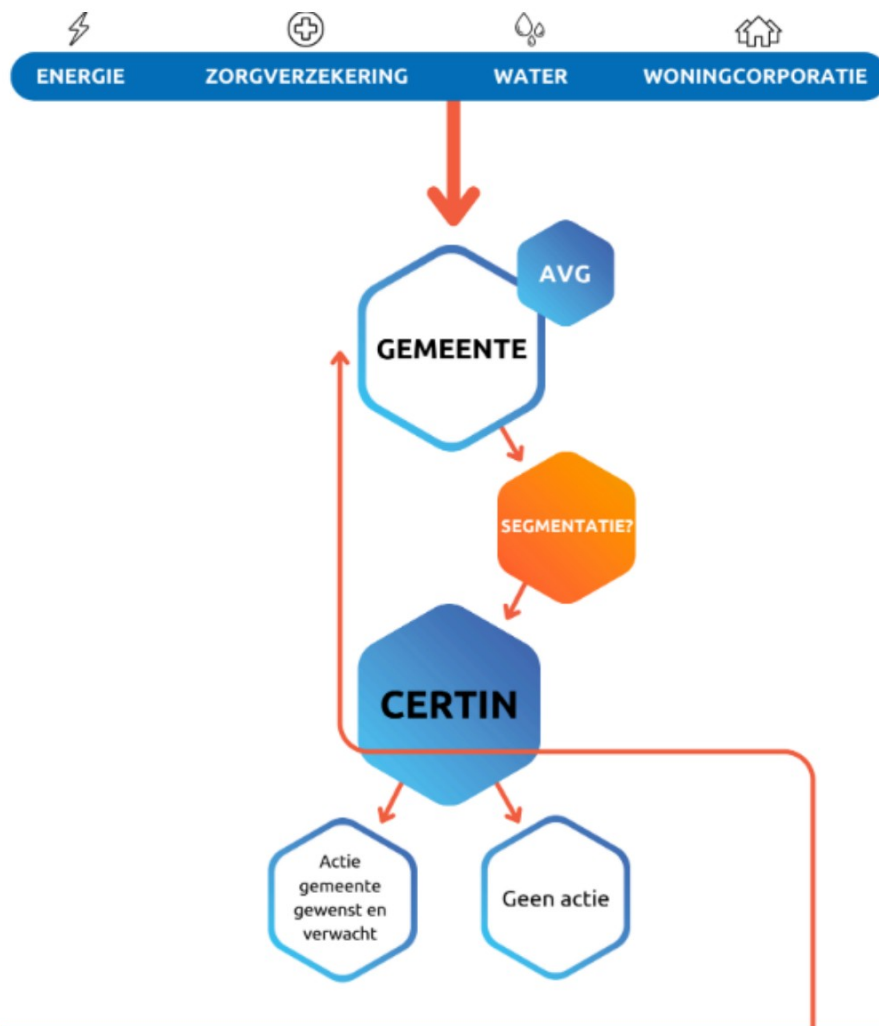


Inladen



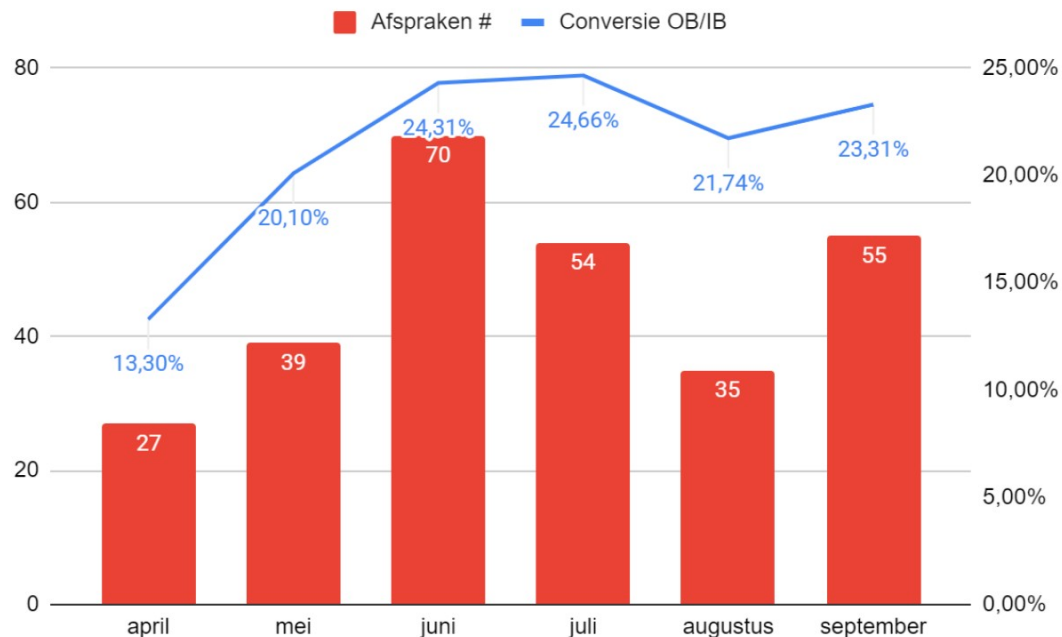
Resultaat

- Niet bereikt
- Negatief
- Positief



RESULTAAT

- In de maanden april t/m september hebben wij 1301 records effectief afgehandeld, 280 records hiervan betreft een hulpvraag.
- Dit betekent dat wij over de afgelopen maanden een conversie hebben behaald van 21,5% (vgl. 17% andere pilotgemeenten)
- Inbound calls: 1373
 - Positief effect op bereik

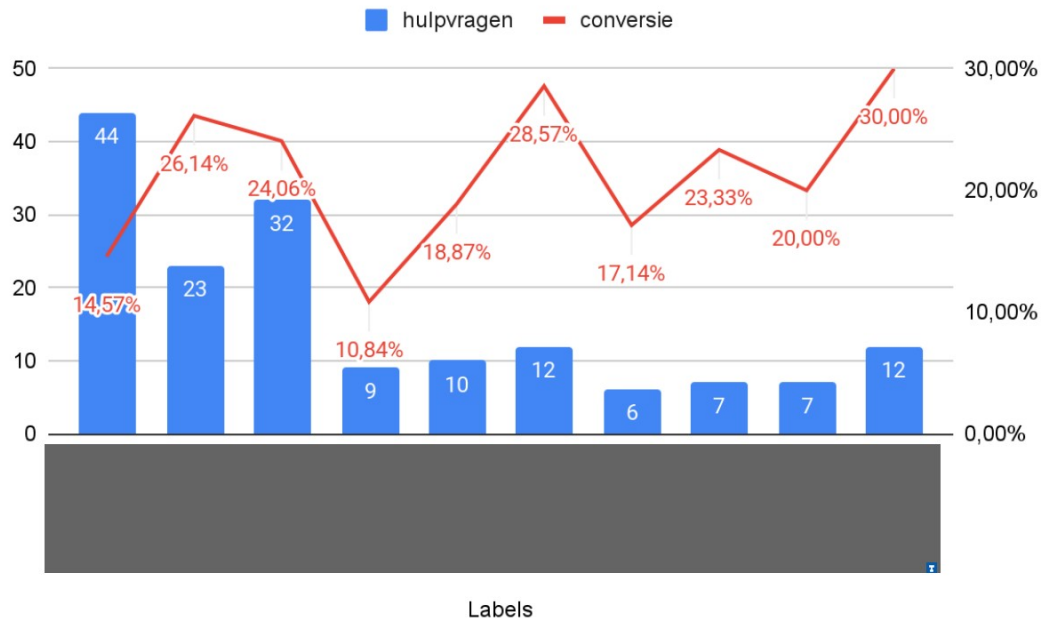


RESULTAAT

Top 10 labels aangeleverd:

Labels	Totaal
	756
	274
	263
	173
	155
	114
	88
	88
	85
	85

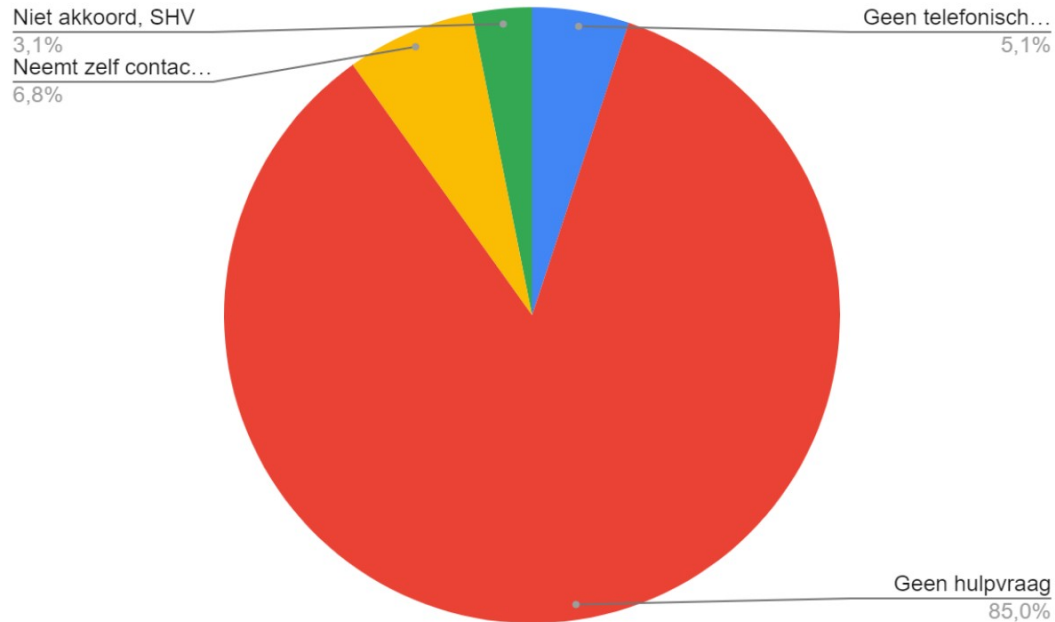
- Woningcorporatie hoogste score
- Zorgverzekeringen wisselend resultaat



RESULTAAT

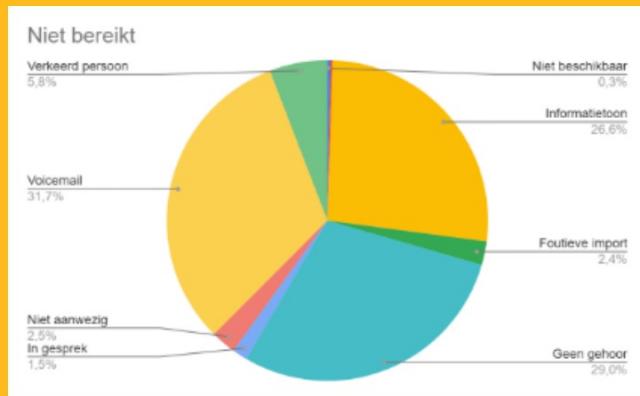
Negatief

- Geen hulpvraag met 85% verreweg het hoogst.
- Redenen:
 - Is al opgelost/gaat het zelf oplossen
 - Betaling reeds voldaan
 - Betalingsregeling afgesproken met schuldeiser
 - Krijgt al hulp (SHV/)

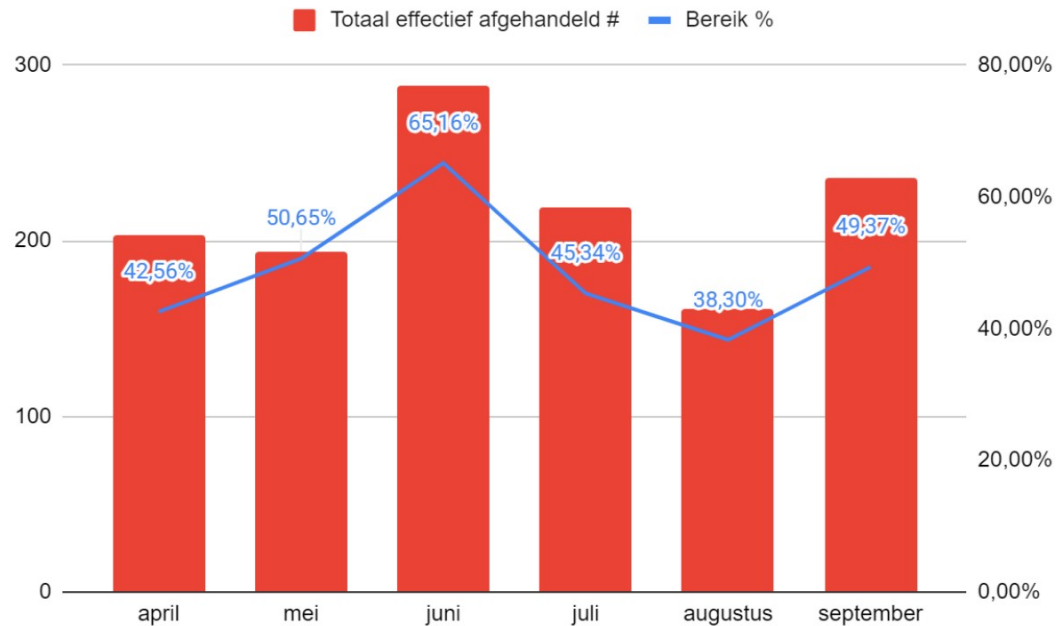


RESULTAAT

- Bereik totaal: 48,5%
- Niet bereikt:



Label	Grand Total*	% foutief nummer
	274	22%
	75	20%
	76	20%
	88	17%
	173	* meer dan 169



ADVIES

Certin:

- Eenwichtigere spreiding
belpogingen gedurende 25 dagen
- Analyse van bereik per belpoging

Zoetermeer:

- Verhogen bereik door aanlevering
data met juiste telefoonnummers >
data signaalpartners
- Resultaat  delen met
medewerkers Certin (positief voor
betrokkenheid)



IN GESPREK MET INWONERS - SCRIPT



Vanuit de gemeente vinden we het belangrijk om in contact te staan met onze inwoners. Juist door met elkaar in contact te blijven kunnen we in sommige gevallen een helpende hand bieden die nodig is.

Heeft u tijd om hierover te spreken?

Sinds januari 2021 zijn zorgverzekeraars, energie- en drinkwaterbedrijven en woningverhuurders wettelijk verplicht om openstaande betalingen door te geven aan de gemeente. Op deze manier voorkomen we extra kosten, boetes en schulden. Het kan zijn dat u hier een e-mail of brief over heeft gehad.

IN GESPREK MET INWONERS - SCRIPT



Wij als gemeente nemen deze signalen serieus door dit persoonlijk op te volgen met onze inwoners. Hiermee kunnen we in de situaties waar dit nodig is de juiste hulp bieden.

In uw geval hebben wij een signaal ontvangen vanuit..

We begrijpen dat het bespreken van geldzorgen en het zoeken naar hulp lastig kan zijn. Bij de gemeente hebben we daarom voor elke situatie: klein of groot een passend hulpaanbod, deze hulp is gratis.

IN GESPREK MET INWONERS - SCRIPT



We kunnen u bijvoorbeeld koppelen aan een budgetcoach of helpen bij het maken van een betalingsregeling. Maar we kunnen u ook bespaartips geven, hulp bij gebruik van handige apps, of advies geven om zelf tot een oplossing te komen.

Dit telefoontje is er om samen te bepalen of u het prettig vindt hulp te krijgen bij geldzorgen. Zo ja, dan zorg ik er voor dat mijn collega van contact met u opneemt om een vervolgspraak te maken.

IN GESPREK MET INWONERS - REACTIES



Ik heb geen hulp nodig, maar een goed initiatief dat de gemeente dit doet

Fijn dat u contact met mij opneemt

Ik wist niet dat de gemeente hier ook telefonisch contact over opneemt, goed dat jullie dit doen

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

C Art. 5.1 lid 1 sub c

Deze informatie betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld

J Art. 5.1 lid 2 sub e

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen

T

Valt buiten de reikwijdte van het verzoek