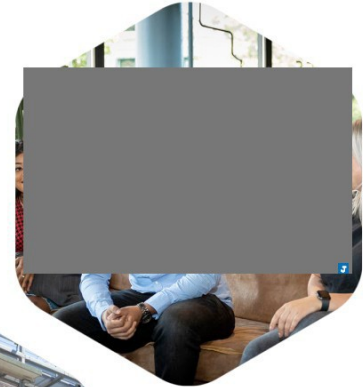




Vroegsignalering Zoetermeer 2025

AGENDA

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



ORGANISATIE CERTIN

- In 2009 ontstaan [redacted] gevestigd in Haarlem
- In de afgelopen 15 jaar ontwikkeld tot outsource partner voor volledig in- en outbound klantcontact collections middels alle mogelijke kanalen
- Certin is specialist in klantcontact binnen collections met de techniek van callcenter
- Grootste branches: Consumptief krediet, Automotive, Energie, Verzekeringen, Overheid
- Vergunning AFM
- [redacted]
- ISO 9001, 27001
- [redacted] medewerkers



GREEP UIT ONZE OPDRACHTGEVERS



GREEP UIT ONZE OPDRACHTGEVERS



DIENSTEN CERTIN

- Inbound en outbound Klantenservice collections
- Invordering gemeentelijke belasting
- Vroegsignalering voor gemeenten en overheden
- Klantcontact over facturen
- Klantcontact training
- Incompany trainingen



MOGELIJKHEDEN OUTBOUND

Behoorlijk invorderen/Maatschappelijk verantwoord incasseren



- Proactief outbound telefonisch contact met betalingsplichtigen
- Servicecall
- Beveiligde bestandsuitwisseling
- Verrijking data
- Bereik; 7 belpogingen, ruime beltijden. Lokaal nummer?
- Voor incasso
- Incassokosten, invorderingskosten voorkomen!
- Aanvullen met: e-mail, sms, whatsapp, iDeal
- KTO

Effectief: communicatiever dan brieven, goedkoper dan bezoeken*

**Monitor vroegsignalering: bereik brief 15%, bellen (meestal 1 poging) 41%, bezoek 44%
Bereik Certin bij 7 belpogingen?*

PROCES

Aanlevering



Verrijking

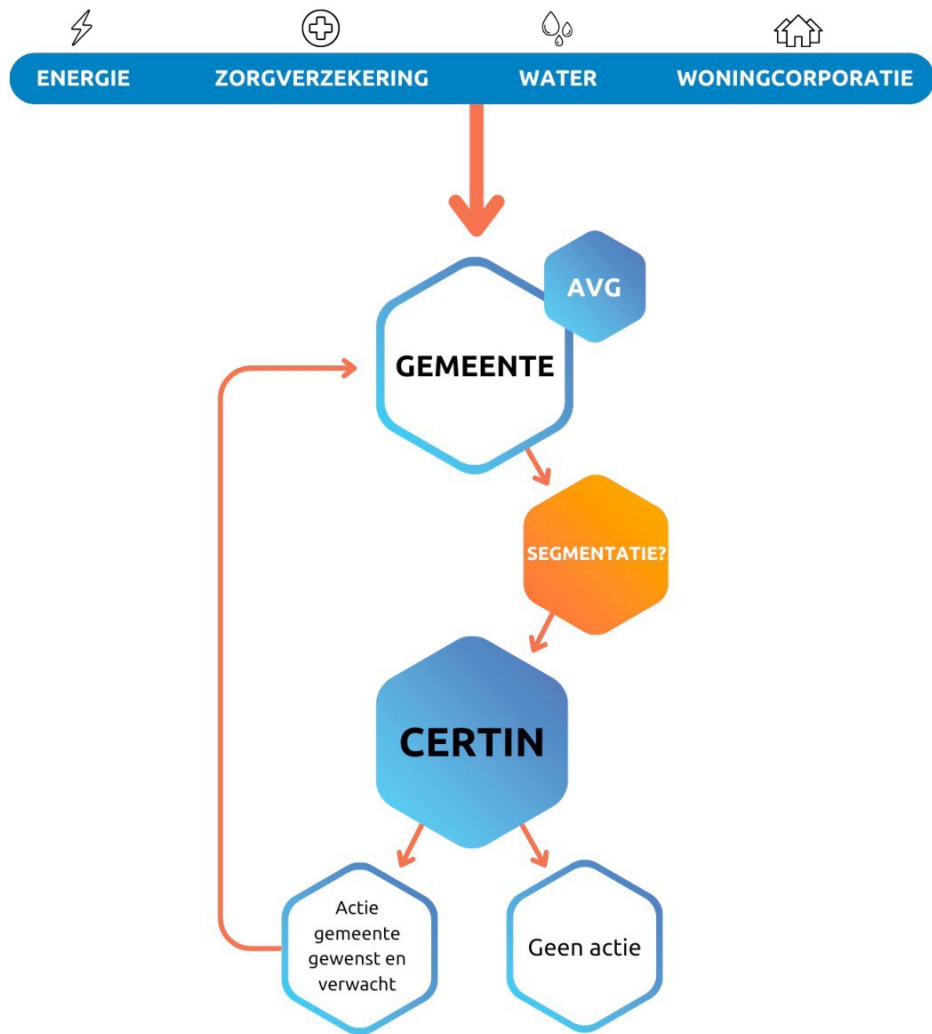


Inladen



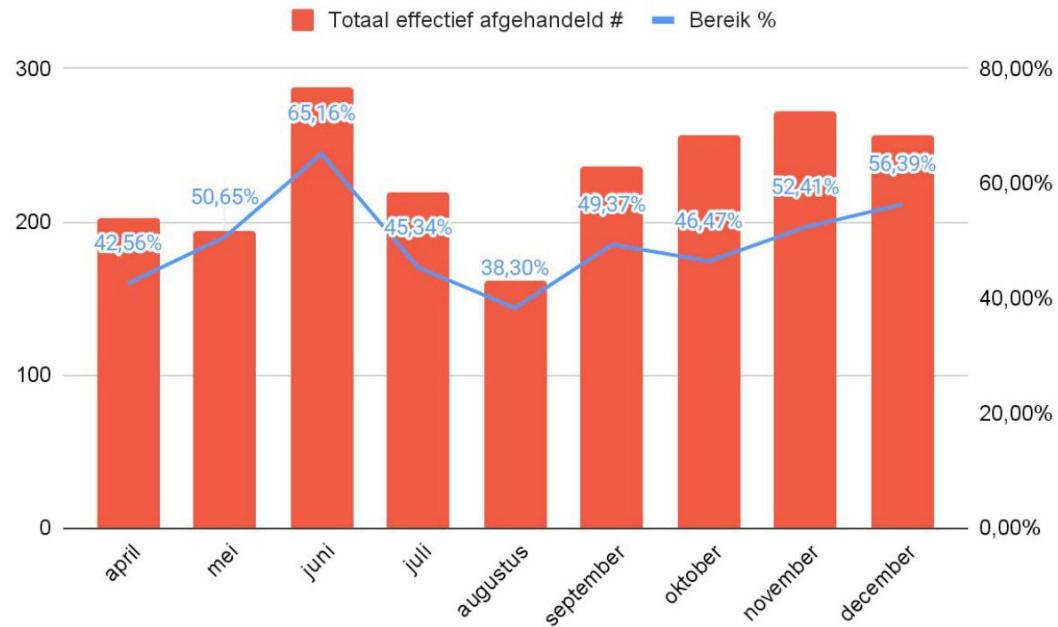
Resultaat

- Niet bereikt
- Negatief
- Positief



RESULTAAT

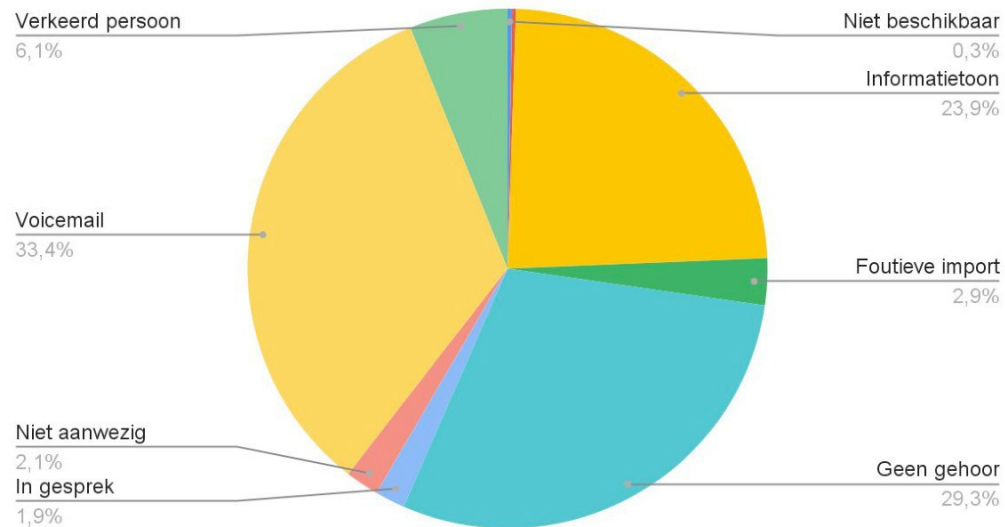
- Bereik totaal: 52%



RESULTAAT

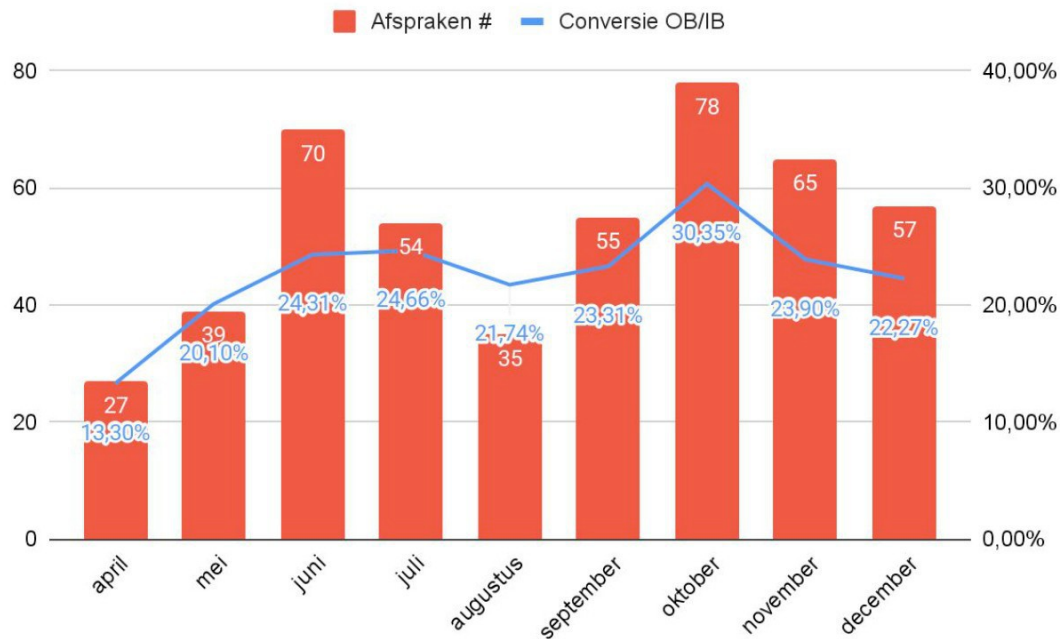
- Niet bereikt: 48%

Niet bereikt



RESULTAAT

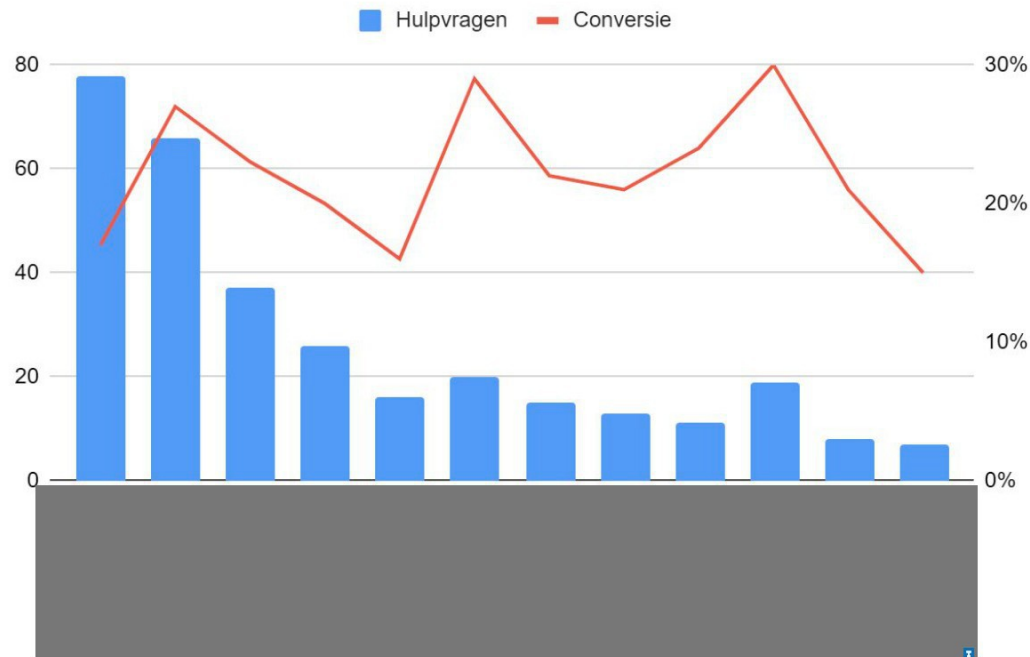
- In de periode april t/m december 2025 heeft Certin namens de Gemeente Zoetermeer significante resultaten geboekt. Onze aanpak heeft geleid tot het effectief afhandelen van 2086 records, waarvan 480 gevallen een hulpvraag betroffen.
- Dit vertaalt zich naar een conversiepercentage van 23%, een goede prestatie in lijn met onze verwachtingen
- Inbound calls: 2139
 - Positief effect op bereik



RESULTAAT

- Woningcorporaties scoren consistent het hoogst, wat de effectiviteit van onze samenwerking met deze partners onderstreept
- Zorgverzekeraars laten een wisselend beeld zien, waarbij labels zoals [redacted] en [redacted] relatief hoge scores behalen, maar enkele andere labels achterblijven
- Energieleveranciers zoals [redacted] en [redacted] tonen gemiddelde resultaten, met ruimte voor verbetering in bereikbaarheid

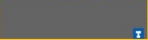
- Woningcorporatie, [redacted] hoogste score
- Zorgverzekeringen wisselend resultaat



*meer dan 100 aangeleverd

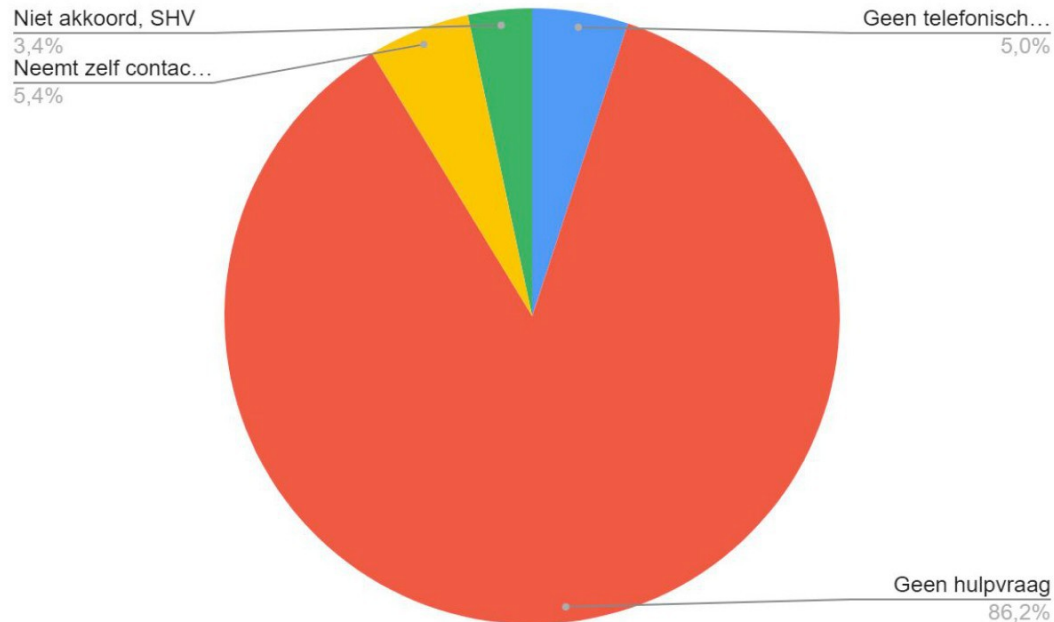
RESULTAAT

Negatief

- Geen hulpvraag met 86% verreweg het hoogst.
- Redenen:
 - De kwestie is al opgelost, of men heeft aangegeven zelf een oplossing te regelen
 - Betalingen zijn reeds voldaan of een betalingsregeling is getroffen met de schuldeiser
 - Een deel van de inwoners ontvangt al hulp via instanties zoals SHV of 

Acties:

- Percentage Geen hulpvraag willen we verlagen door het toevoegen van een AI-analysetool die onze medewerkers helpt met een benaderingsstrategie die het beste aansluit bij specifieke achterstanden
- [Toevoegingen script](#)



RESULTAAT

- Foutief totaal: 13%

Voorstel:

Terugkoppeling over fouten: Stel een periodiek feedbackproces in waarbij foutieve nummers teruggekoppeld worden naar signaalpartners, zodat zij hun eigen systemen kunnen opschonen

Row Labels	Foutief	Aangeleverd	% foutief
	45	66	68,18%
	13	53	24,53%
	97	415	23,37%
	24	108	22,22%
	21	113	18,58%
	20	121	16,53%
	36	256	14,06%
	27	232	11,64%
	112	1005	11,14%
	14	139	10,07%
	14	171	8,19%
	18	430	4,19%

* 21 belbaar > 5 bereikt (1 hulpvraag)

ADVIES

Certin:

- Verbetering van data: Samen met de Gemeente Zoetermeer en signaalpartners werken we aan nauwkeurige en actuele contactgegevens. Vooral bij labels als [REDACTED] (23% foutieve nummers) en [REDACTED] (22%) zien we ruimte voor verbetering
- Gerichtte communicatie: Het inzetten van gepersonaliseerde boodschappen via SMS om de betrokkenheid te verhogen

Zoetermeer:

- Het delen van de resultaten van onze samenwerking met [REDACTED] met ons team, zodat wij onze aanpak kunnen blijven optimaliseren
- Het stimuleren van samenwerking met signaalpartners om de kwaliteit van de aangeleverde data te verbeteren
- Het blijven communiceren over de positieve impact van deze aanpak, zowel intern als extern, om bewustwording en betrokkenheid te vergroten



Ontwikkelingen:

- AI in Vroegsignalering
- Agenda delen

IN GESPREK MET INWONERS



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



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



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



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

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.

T

Valt buiten de reikwijdte van het verzoek