

Tussentijdse rapportage Pilot Certin

Aanleiding pilot

In het kader van vroegsignalering ontvangt de gemeente Zoetermeer maandelijks ongeveer 400 á 500 signalen van de vaste lasten partners over inwoners met een betalingsachterstand in de huur, zorgverzekering, energie- en waterrekening. De gemeente is wettelijk verplicht om inwoners op basis daarvan een hulpaanbod te doen. Dat doen we via een brief, telefoon of huisbezoek. Met dit contact proberen we te voorkomen dat inwoners problematische schulden krijgen.

De praktijk leert dat het bereik en de mate van hulpacceptatie stijgt wanneer de inwoner met een betalingsachterstand zo actief mogelijk wordt benaderd. Want vroegsignalering werkt, maar de praktijk toont ook aan dat niet alle inwoners die hulp kunnen gebruiken, worden bereikt. Is er wel contact, dan accepteert lang niet iedereen hulp.

Inzet callcenter techniek

We zijn de pilot met Certin in januari 2024 gestart met als tweeledig doel het verhogen van het bereik en de hulpacceptatie. Tussen januari en maart liepen we vertraging op

[Redacted text block]

[Redacted] De pilot is sinds april in volle gang en verloopt intussen goed.

De pilot is voor de duur van zes maanden en logischerwijs hebben we de einddatum van de pilot verschoven naar oktober 2024. Dan maken we definitief de balans op met Certin.

In deze tussentijdse rapportage geven we een korte terugblik en de stand van zaken.

Kosten

Voor het project is een bedrag van € 18.500,00 gereserveerd. Certin werkt op basis van kosten [Redacted]. De kosten hiervan worden maandelijks bepaald obv het aantal aangeleverde, belbare records middels [Redacted].

[Redacted text block]

Maandelijks	
[Redacted]	[Redacted]
Subtotaal	[Redacted]
Voor 6 maanden	[Redacted]
Eenmalig	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
Inschatting subtotaal	[Redacted]
Inschatting [Redacted] taal, ex. btw.	18.242

Werkproces in het kort

1. Kwadraad zorgt ervoor dat de signalen in de juiste categorie worden verdeeld (maandelijks matching).
2. Het belbare deel (met telefoonnummer, eventueel na verrijking) wordt door Certin telefonisch benaderd. Certin belt met een 079-nummer namens de Gemeente Zoetermeer.

(Het bleek nodig om het script tussentijds te wijzigen om inwoners duidelijker te maken wie ze aan de lijn hadden. Over het algemeen waren de reacties overwegend positief en waren inwoners blij en soms verrast dat de gemeente deze taak heeft.)

3. Certin koppelt de resultaten van de belacties terug aan Kwadraad via het systeem RIS. Belacties die leiden tot een hulpvraag worden opgevolgd door Kwadraad. Certin registreert wanneer de inwoner het best gebeld wil worden met een korte omschrijving van de situatie. Zo kan Kwadraad goed voorbereid 'warm' contact opnemen met de inwoner om de situatie door te nemen.
4. De belacties die leiden tot geen contact of tot geen hulpvraag worden collectief, geautomatiseerd aan het einde van de maand afgesloten in het systeem.

Voordelen die we nu zien

- Certin belt geautomatiseerd uit tot er contact is gemaakt en het persoonlijke gesprek gevoerd kan worden. Certin kent geen wachttijden. Het aantal belpogingen op een telefoonnummer kan oplopen tot maximaal zeven keer.
- De belpogingen worden verdeeld over ruime beltijden, doordeweeks van 8.30 uur tot 21.00 uur en van 9.00 uur tot 17.00 uur op zaterdag.
- Vervolgcontacten is voor Kwadraad "warm"; er is immers al contact geweest, de hulpvraag is aanwezig en een volgend contact wordt verwacht.
- Kwadraad hoeft geen tijd meer te besteden aan een huisbezoek waar niemand aanwezig is of inwoners te benaderen die geen hulpvraag hebben. Hierdoor kunnen zij juist meer tijdbesteden aan inwoners die wel een hulpvraag hebben.
- Daar waar de vastelastpartner niet over telefoonnummers beschikt kan Certin, na verrijking van de data, ook op deze signalen bellen. Van de ontbrekende nummers kan doorgaans nog ruim de helft achterhaald worden.
- Inwoners van Zoetermeer krijgen de mogelijkheid om terug te bellen naar het 079 nummer van Certin. Certin vangt dit ook op.

Dashboard Certin met resultaten

Servicelevels														
Weeknr	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totalen	
Not Reached 1.	0	0	0	754	189	154	268	259	0	0	0	0	1.624	
Niet beschikbaar				1	0	0	0	1					2	
Netwerkprobleem				2	0	0	1	0					3	
Informatietoon				64	62	33	80	66					305	
Foutieve import				2	4	0	20	0					26	
Geen poging				478	0	0	0	0					478	
Geen gehoor				109	52	37	58	84					340	
In gesprek				3	0	2	3	3					11	
Niet aanwezig				12	6	3	5	5					31	
Voicemail				64	49	66	96	91					366	
Verkeerd persoon				19	16	13	5	9					62	
Abandoned call				0	0	0	0	0	0	0			0	
Terugtrekking				0	0	0	0	0	0	0			0	
Negative	0	0	0	176	155	218	165	126	0	0	0	0	840	
Geen telefonische medewerking				4	8	12	8	11					43	
Geen hulpvraag				165	132	190	142	99					728	
Neemt zelf contact op				6	12	6	12	8					44	
Niet akkoord, SHV				1	3	10	3	8					25	
Positive	0	0	0	27	39	70	54	35	0	0	0	0	225	
Wel hulpvraag				27	39	70	54	35					225	

Conclusies en aandachtspunten

Omdat Certin veel meer meldingen kan bellen en op verschillende tijden, zien we een (lichte) stijging in het bereiken van inwoners die hulp accepteren.

- Ongeveer 70% van de meldingen wordt gesproken. Hiervan accepteert ongeveer 20% hulp waar Kwadraad mee aan de slag gaat. De stijging in de hulpacceptatie varieert in de afgelopen periode tussen de 30 en 70 inwoners (zie tabel hierboven bij kopje 'positive'). Voorheen was dit tussen de 30 en 40 inwoners.

- Het vaker bellen per inwoner en meer inwoners zorgt niet voor een naar verhouding hoge stijging in de hulpacceptatie.
- Ongeveer 30% van de meldingen wordt niet bereikt.
- Hulpacceptatie bij het bellen moeten we enigszins relativeren. Als iemand bereikt wordt en geen verdere hulpverlening wil, kan het zo zijn dat iemand meer bewustwording krijgt om het probleem zelf op te lossen. Maar iemand kan ook zelf later op zoek gaan naar hulp. Belangrijk is dat de inwoner *actief* tips meekrijgt. De inhoudelijke kennis en kunde om deze hulp te bieden heeft Certin niet, maar de Kwadraad medewerkers wel. De verwachting is dat Kwadraad en Certin elkaar nog beter kunnen aanvullen om een grote efficiëntieslag te kunnen maken.

Aandachtspunten

- Wij zien dat de cijfers nog sterk variëren. Er worden soms minder dan zeven belpogingen gedaan.
- [REDACTED] S
- Kwadraad heeft een (iets) andere rol [REDACTED] T. De gesprekken met inwoners die geen hulp willen/weigeren missen we nu terwijl Kwadraad dat wel eerst voerde. Omdat die meldingen in het systeem worden afgesloten missen we een deel van de inwoners die Kwadraad voorheen wel sprak en tot hulpacceptatie kon motiveren.
- [REDACTED] S

Bespreekpunten/Verdere ontwikkelingen

- Voorzetting van de pilot met een half jaar, tot april 2025.
- Inzoomen op de volgende onderdelen:
 - a. De inwoner die bereikt wordt en een hulpvraag heeft, wordt door Kwadraad opgevolgd om hulp te bieden met een quick fix en/of doorverwijzing naar andere hulpverlening.
 - Meer sturen op de hulpverlening die geboden wordt, op welke manier dit gedaan wordt en welke afwegingen er worden gemaakt. Bijvoorbeeld: wanneer besluiten om op huisbezoek te gaan, wanneer besluiten om een melding te doen bij Meldpunt bezorgd etc.
 - Onderzoek naar hoe de inwoner naar het aanbod kijkt: wat hem helpt bij een quick-fix etc.
 - b. De inwoner die bereikt wordt maar die geen hulp wil accepteren wordt aan het eind van de maand afgesloten in het systeem. In de huidige werkwijze verdwijnt deze groep uit beeld.
 - Onderzoeken of we deze inwoners in de opvolgende maand of bij de eerste melding van recidive 'warm' via Kwadraad laten benaderen. Als de betaalachterstand groeit en de inwoner nog steeds hulp weigert, onderzoeken of het mogelijk is om de melding door te zetten naar Meldpunt bezorgd of het Crisisteam. Dit raakt deels de AVG-aspecten (of we de gegevens mogen gebruiken voor een ander doel/dienstverlening).
 - c. De inwoner die helemaal niet is bereikt wordt aan het eind van de maand afgesloten in het systeem.
 - Onderzoeken of we de melding kunnen doorsturen naar het Meldpunt Bezorgd of het Crisisteam.
 - Signalen met achterstanden boven 2.000 euro bij de matching uitfilteren en niet door te zetten naar Certin, maar naar Kwadraad. Zo ontlopen we het risico dat zulke signalen verdwijnen in de maandelijkse afsluitingen.
- Behoeftte aan een werkbezoek op locatie in Haarlem.

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.

S Art. 5.2 lid 2

De informatie uit documenten betreft tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

T

Valt buiten de reikwijdte van het verzoek