BIJLAGE

Contactpersoon
M. Meinster
T 078 770 4767
E M.Meinster@dordrecht.nl

Aanleiding
Tijdens de behandeling van de begroting 2021 heeft de fractie PVV het college verzocht om onderzoek te doen naar de haalbaarheid en noodzaak om inwoners die vanwege de coronacrisis in financiële problemen zijn gekomen, tegemoet te komen in de belkosten zodat zij kunnen bellen met hulpinstanties en zorgverleners.
Aan verschillende organisaties in Dordrecht is vervolgens de vraag voorgelegd of belkosten een belemmering vormen om contact op te nemen met (hulp)instanties.
Hieruit bleek dat verschillende organisaties het knelpunt herkennen uit de eigen praktijk. Naar aanleiding van de uitkomst van deze inventarisatie is op 5 januari aan de raad de toezegging gedaan om mogelijke oplossingen voor dit knelpunt in kaart te brengen.

Inventarisatie mogelijke oplossingen tegemoetkoming belkosten

1. Applicatie Bueno Telecom

De in de raadsinformatiebrief van 5 januari genoemde applicatie van Bueno Telecom, zoals gebruikt door gemeenten Amsterdam, Groningen en Zwolle, is nader onderzocht.
De werking van de applicatie is als volgt: burgers in de doelgroep registreren zich in de applicatie van Bueno, waarna zij met hun (mobiele of vaste) telefoon vooraf geselecteerde telefoonnummers kunnen bellen. De opdrachtgever (gemeente) bepaalt welke telefoonnummers gebeld kunnen worden. Dit kunnen naast hulpverleningsorganisaties ook overheidsinstanties, woningcoöperaties, incasso-organisaties en zorgverleners zijn. De kosten voor de telefoongesprekken brengt Bueno in rekening bij de gemeente.

Ervaringen gebruikers (Gemeenten Amsterdam, Groningen en Zwolle)
De gemeente Amsterdam gebruikt de applicatie van Bueno sinds februari 2020. De focus in doelgroep ligt in Amsterdam bij burgers in een schuldhulpverleningstraject. Hulpverleners brengen de applicatie onder de aandacht van klanten die het nodig hebben. De hulpverleners hebben regelmatig te maken met mensen die geen telefoonabonnement meer af kunnen sluiten, maar dankzij de applicatie van Bueno toch toegang blijven houden tot relevante organisaties. Ook kunnen hulpverleners binnen de sociale dienst, de jongerenpunten en de afdeling werk & veiligheid burgers aanmelden voor toegang.

Er zijn in Amsterdam 168 actieve gebruikers die allemaal in een schuldhulpverleningstraject zitten. Zij bellen gemiddeld 90 minuten per maand, met name naar schuldeisers zoals zorgverzekeraars en telecomproviders, maar ook naar de Kredietbank.
Er is binnen de gemeente Amsterdam (nog) geen gebruikersonderzoek uitgevoerd, maar de geluiden vanuit de betrokken hulpverleners zijn positief.

De gemeente Groningen gebruikt de applicatie van Bueno sinds 2017. Het gebruik van de applicatie is in Groningen gekoppeld aan de stadspas voor minima (Stadjerspas).

Deze kortingspas is verstrekt aan 20.000 minima, waarvan 2.000 er zich hebben aangemeld voor de applicatie.

Gezamenlijk maken de 2.000 gebruikers tussen de €500,- en €1.000,- aan belkosten per maand. Inzicht in de meest gebelde telefoonnummers is er nog niet.
De ervaringen in het gebruik van de applicatie door de gemeente Groningen zijn positief. Door de koppeling aan de pas voor minima is geen aanvullende selectieprocedure vereist.

De gemeente Zwolle gebruikt de applicatie sinds 2018. Toegang tot de applicatie is in Zwolle voorbehouden aan burgers die een bijstandsuitkering ontvangen, een schulddienstverleningstraject doorlopen of gebruik maken van de gemeentepolis zorgverzekering.

Er zijn in Zwolle 1.700 gebruikers onder de +/-6.500 burgers in de bovenstaande doelgroepen. De gemeente ziet een flinke toename in het aantal gebruikers en telefoongesprekken sinds maart 2020, veroorzaakt door het feit dat veel organisaties niet langer fysiek te bezoeken zijn.
De gemeente heeft geen gegevens over tevredenheid van gebruikers, maar overweegt dit jaar een onderzoek uit te laten voeren. Ook overweegt Zwolle om de doelgroep uit te breiden met ondernemers die een beroep hebben gedaan op de TOZO.

Kostenindicatie
Bueno telecom heeft een globale kostenindicatie opgesteld voor de gemeente Dordrecht op basis van 700 te verwachten gebruikers. Dit aantal gebruikers is door Bueno gebaseerd op de doelgroep binnen onze gemeente (4.500 huishoudens met problematische schulden, en 9.600 huishoudens met een risico daarop), vergeleken met het aantal gebruikers in gemeenten Groningen in Zwolle.

De kosten bedragen (eenmalig) € 7.500,- voor implementatie, en jaarlijks €10.900 voor beheer en met name belkosten. Dit komt, exclusief implementatie, neer op €15,57 per gebruiker, per jaar (gebaseerd op 700 gebruikers).

Andere aanbieders, met vergelijkbare applicaties of oplossingen, zijn niet bekend.

2. <u>Het beschikbaar stellen van telefoontoestellen binnen de sociale wijkteams</u>

Een alternatief is het beter faciliteren van contactmogelijkheden binnen de sociale wijkteams. Zou zouden er telefoontoestellen geplaatst kunnen worden in wijkcentra, die door burgers (kosteloos) gebruikt kunnen worden.

MeeVivenz heeft in het verleden op sommige locaties in wijkteams telefoontoestellen gefaciliteerd, maar hiermee geen positieve ervaringen. Er is geen controle mogelijk op de noodzaak van een telefoongesprek, met als gevolg dat sommige gebruikers een toestel (onnodig) lang bezetten en bij het aanspreken hierop door een medewerker, verbaal agressief werden. Ook is niet in alle locaties voldoende ruimte om (meerdere) telefoonruimten te faciliteren. Er is namelijk wel een sterke voorkeur voor afgesloten ruimten, vanwege de vertrouwelijke aard van de te verwachten telefoongesprekken (medisch, financieel).

3. Het verstrekken van een sim-only abonnement aan de doelgroep

Een alternatief is om de doelgroep een sim-only abonnement te verstrekken, waarmee zij onbeperkt kunnen bellen. De toekenning van het recht op een abonnement kan worden gekoppeld aan de aanwezigheid van een minimuminkomen of schuldhulpverleningstraject. Ook kan er worden gekozen voor toekenning van het abonnement via de Stichting Urgente Noden. De kosten van een abonnement zijn €10,- per maand per gebruiker.

Een sim-only abonnement is makkelijk te verstrekken, maar heeft als nadeel dat het abonnement ook te gebruiken is voor niet noodzakelijke gesprekken.

4. Het verstrekken van beltegoed aan minima via de Dordtpas

Via de Dordtpas kunnen tegoeden worden gekoppeld aan een specifieke doelgroep. De groep minima is één van die doelgroepen. Aan deze groep kan tegoed worden gekoppeld voor het kopen van beltegoed bij een lokale aanbieder in Dordrecht (deze is er momenteel nog niet).

Het verstrekken van beltegoed kan gebruik van de Dordtpas stimuleren, maar heeft ook als nadeel dat dit een extra drempel kan zijn voor gebruikers (activeren Dordtpas, bezoeken van een winkel voor het kopen van beltegoed).
Bovendien zijn prepaid belminuten met gemiddeld €0,23 per minuut relatief duur, waardoor met een tegoed van €10,- alsnog maar zo'n 40 minuten kan worden gebeld.