

Aan
de gemeenteraad

Datum 5 januari 2021
Zaaknummer InProces BBV: 2020-0172054
Betreft Raadsinformatiebrief Toezegging beltegoed

Vergadering van

Portefeuillehouder: Peter Heijkoop
Begrotingsprogramma Sociaal en Zorgzaam Dordrecht
Pijler Sociale Leefomgeving
Kernteam/Opgave: Stad - Zorg & Ondersteuning
Auteur: Patricia Savenije
E-mail: p.savenije@dordrecht.nl
Verantwoordelijke: Patricia Savenije
Openbaar: Ja

Raadsinformatiebrief

Hoe zijn de bevoegdheden rond dit onderwerp verdeeld?

Niet van toepassing.

Wat is de aanleiding om deze informatie kenbaar te maken?

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 a.g.v. de coronacrisis in financiële problemen zijn gekomen, tegemoet te komen in de belkosten zodat zij kunnen bellen met hulpinstanties en zorgverleners.

De wethouder heeft tijdens de bespreking aangegeven dat de voorgestelde oplossing niet de juiste is, maar wel toegezegd na te gaan of het knelpunt zich voordoet en als dit zo is te zoeken naar een oplossing. Met deze raadsinformatiebrief komt het college deze toezegging na.

Wat is de te delen informatie?

Inventarisatie

Aan verschillende organisaties in Dordrecht is de vraag voorgelegd of belkosten een belemmering vormen om contact op te nemen met (hulp)instanties. Van de volgende organisaties hebben wij hierop een reactie ontvangen: Bureau Sociaal Raadsliden, Financieel Hulphuis, Adviseurs Geldzaken (SDD), SDD (diverse consultants en bewindvoering), Platform tegen Armoede Drechtsteden, Sociaal Wijkteam, vrijwillige schuldhulpverlening (Humanitas en Schuldhulpmaatje).

Het beeld dat hieruit naar voren komt is dat alle partijen, behalve de vrijwillige schuldhulporganisaties en de consultants en bewindvoering van de SDD, het knelpunt herkennen uit de eigen uitvoeringspraktijk. Wat daarbij opvalt is dat vooral schuldeisers, bewindvoering, deurwaarders en incassobureaus vaak genoemd worden als partijen waar lange wachttijden kunnen leiden tot hoge belkosten. Bureau Sociaal Raadsliden zegt hier bijvoorbeeld over: "*Cliënten ervaren naast de kosten ook de wachttijd als belemmerend. Als jij maar een x-aantal belminuten hebt, maar bij een instantie ongeveer 20 minuten moet wachten alvorens je iemand spreekt, is dat geen ideale situatie. Wachttijd is niet enkel bij overheidsinstanties maar kan ook bij*

deurwaarders/ schuldeisers, nutsbedrijf etc zijn. Wij ervaren dat ook wel als wij voor een cliënt bellen dat wij ook soms lang in de wacht staan alvorens we iemand spreken."

De vrijwillige schuldhulp en de consulenten en bewindvoering SDD herkennen het beeld niet of in mindere mate vanuit de eigen uitvoeringspraktijk. De SDD meldt hier over:
"Voor de klant [van de SDD] bestaat er een diverser beeld. Er wordt bijvoorbeeld aangegeven dat een deel van onze klanten ook abonnementen met onbeperkt bellen heeft. Voor deze klanten speelt het probleem niet. Een deel van de consulenten geeft aan geen signalen van klanten zelf te ontvangen, maar zij kunnen zich wel voorstellen dat het een belemmering vormt. Bewindvoering geeft aan het signaal niet te herkennen."

Dat belkosten een belemmering vormen voor het bellen naar zorgverleners komt niet uit de inventarisatie naar voren.

Concluderend kan gesteld worden dat er inwoners zijn voor wie telefoonkosten belemmerend kunnen werken in het contact met (hulp)instanties. Het is aannemelijk dat lange wachttijden en oplopende belkosten kunnen leiden tot het niet (tijdig) oplossen van (financiële) problemen. In welke mate dit aan de orde is kan op basis van deze inventarisatie niet worden vastgesteld. Wel is duidelijk dat het niet per definitie een probleem vormt voor inwoners met een laag inkomen.

Oplissingrichting

Als we willen overwegen om inwoners tegemoet te komen in de belkosten die zij maken naar noodzakelijke instanties, dan is de [gratis bellen app](#), zoals in Zwolle en Groningen gebruikt wordt wellicht een optie. Hiermee kan op kosten van de gemeente gebeld worden naar bijvoorbeeld uitzendbureaus, UWV, de huisarts, zorgverzekeraar, energieleverancier, advocaten, bewindvoerders en gerechtsdeurwaarders. De app maakt het mogelijk deze telefoonnummers vooraf in te programmeren. Welke kosten hieraan verbonden zijn en wat de ervaringen zijn hiermee bij andere gemeenten zullen wij de komende tijd in beeld brengen.

Hoe verder na deze raadsinformatiebrief?

We brengen nader in beeld of de gratis bellen app een oplossing kan bieden en welke kosten hieraan verbonden zijn. Hiervan zullen wij de raad op de hoogte brengen.

Welke kosten zijn verbonden aan het proces?

Niet van toepassing.

Wat zijn de belangrijkste gerelateerde besluiten?

Niet van toepassing.