



Gemeenteraad van Ridderkerk
p/a griffie

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Bijlage(n):

Ons kenmerk: 2023-004875
Contact: S. Zerty
E-mailadres: s.zerty@bar-organisatie.nl
Datum: 14 JUL 2023

Betreft: Evaluatie financieel serviceloket

Geachte raadsleden,

Eerder hebben wij u geïnformeerd over het tijdelijk inrichten van een financieel serviceloket om inwoners te ondersteunen bij vragen met betrekking tot financiën en regelingen. Dit financieel serviceloket was actief van 20 februari tot en met 30 april 2023. Via deze brief willen wij u informeren over de ervaringen.

Informatievoorziening versterken

We hebben ons ingespannen om de groeiende groep inwoners met financiële problemen te ondersteunen. We hebben de financiële-, minima- en schuldhulpregelingen nadrukkelijk onder de aandacht gebracht middels onze gebruikelijke kanalen. Daarnaast hebben we via de communicatiekanalen - waaronder de gemeentelijke website, De Blauwkai en Facebook - de nadruk gelegd op bestedingspatronen en besparingsmogelijkheden. Ook hebben we speciale aandacht besteed aan de Nederlandse Schuldhulprouwe en het financieel serviceloket om inwoners met schulden te begeleiden naar passende oplossingen.

Financieel serviceloket

Om de weg naar een schuldenvrije toekomst sneller te vinden hebben wij tijdelijk een financieel serviceloket opgezet om onze inwoners van advies te kunnen voorzien. In een spreekkamer van het gemeentehuis van Ridderkerk was maandag en dinsdag van 09:00u tot 17:00u vanaf de maand maart tot en met afgelopen mei een financieel serviceloket medewerker aanwezig om:

- Inwoners te wijzen op alle regelingen die er zijn en hen te helpen daar gebruik van te maken;
- Vragen van inwoners te beantwoorden en om hen te helpen inzicht te krijgen in besparingsmogelijkheden.

Gedurende deze periode zijn in totaal 25 inwoners uit Ridderkerk gesproken die zich bij het financieel serviceloket hadden gemeld. De meeste hulpvragen hadden betrekking op onderwerpen zoals energietoeslag, tijdelijk noodfonds energie, Geldfit-check, regeling meedoen en kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. De belangrijkste doelgroepen die gebruik hebben gemaakt van het loket zijn ouderen die niet over de nodige digitale vaardigheden beschikken, statushouders en mensen met een beperking. Deze doelgroepen hebben baat gehad bij de persoonlijke aandacht die zij hebben ontvangen en hebben de mogelijkheid tot face-to-face gesprekken als positief ervaren.



Uitkomst

Over het algemeen zijn de reacties van de inwoners positief te noemen. Zij waarderen de persoonlijke aandacht die zij hebben ontvangen. Echter was de opkomst laag, gemiddeld maakte 1 inwoner per dagdeel gebruik van het financieel serviceloket. Deze beperkte aanloop duidt erop dat er niet genoeg vraag is naar het financieel serviceloket om het voort te zetten. Bovendien biedt Facet reeds diensten aan die vergelijkbaar zijn met die van het financieel serviceloket. Het is belangrijk om efficiënt gebruik te maken van de beschikbare middelen en ervoor te zorgen dat inwoners op de meest effectieve manier worden geholpen. Tijdens de evaluatie van het financieel serviceloket is gebleken dat de meeste vragen die we hebben ontvangen ook door onze welzijnsorganisatie, Facet, beantwoord hadden kunnen worden. De hulpvragen die Facet de afgelopen periode heeft ontvangen zijn er niet minder op geworden. Daarnaast is Facet op loopafstand van het gemeentehuis en laagdrempelig voor inwoners. Daarom hebben wij besloten om het loket te beëindigen.

Uit de gesprekken met de 25 inwoners is gebleken dat er vraag is naar informatieve bijeenkomsten waar belangrijke ontwikkelingen, die relevant zijn voor onze inwoners, worden besproken. Deze informatiebijeenkomsten dienen op zo'n breed mogelijke manier onder de aandacht van de inwoners gebracht te worden. Op deze manier kunnen we het bewustzijn over schulden en financiële regelingen vergroten en bieden we onze inwoners de gelegenheid om gemakkelijker vragen te stellen en goed geïnformeerd te zijn. We zullen onderzoeken op welke manier en voor welke onderwerpen we aan deze behoefte kunnen voldoen.

We verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris

de burgemeester,



dhr. H.W.J. Klaucke



dhr. C.A. Oosterwijk