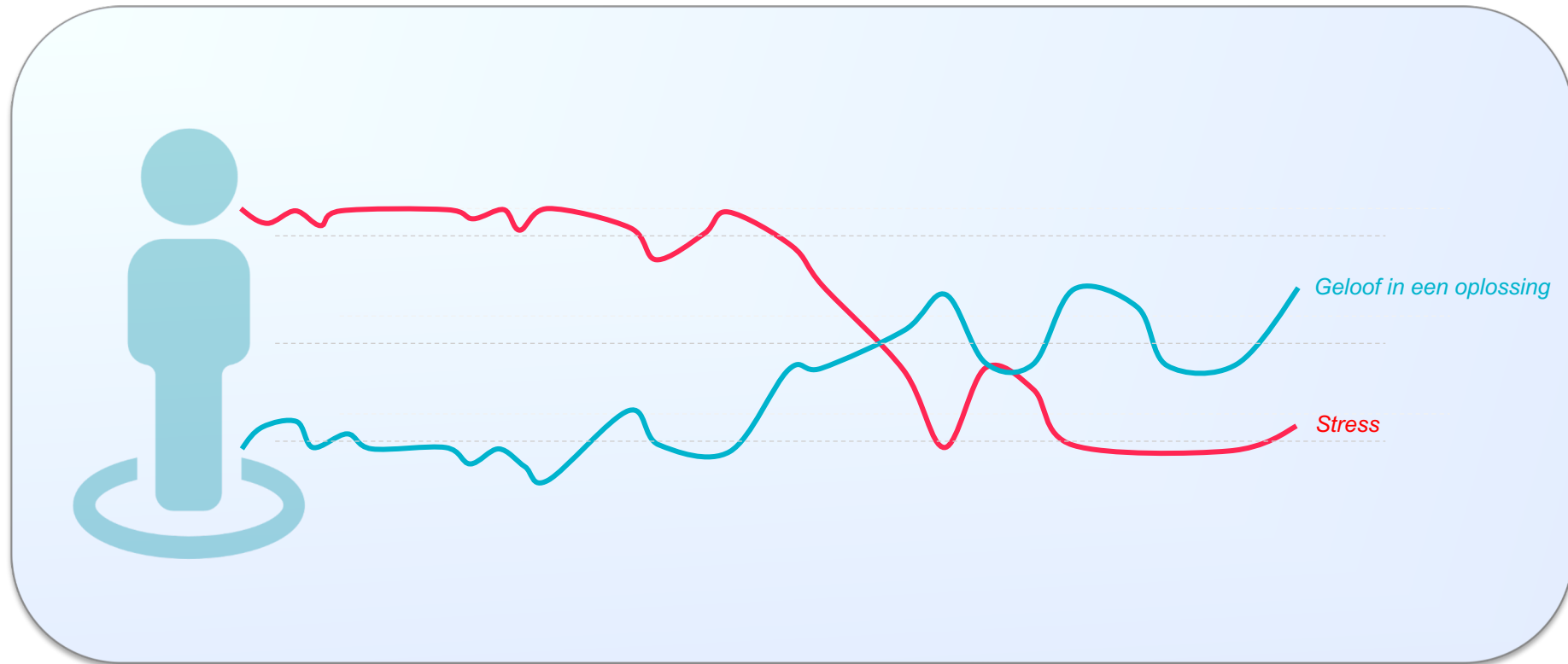




Klantmonitoring in stabilisatie

Gedifferentieerde klantaanpak helpt om effectiviteit stabilisatie te verhogen

Colofon

Deze publicatie in de vorm van een rapport is uitgegeven door Purpose naar aanleiding van de onderzoekscall II 'Het stabilisatietraject: succes- en faalfactoren', in opdracht van het Vakmanschapsprogramma Schouders Eronder. Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG.

Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met de deelnemende gemeenten: Almere, Amsterdam, Den Haag, Maastricht, Rotterdam en Tilburg.

Publicatie: Juli 2020

Onderzoeksteam: Bente van Logtestijn, Frank van Jeveren en Sander Spinder

Voor meer informatie neem contact op met Frank van Jeveren
(f.van.jeveren@purpose.nl)

PURPOSE
anders denken, anders doen!



In het kort...

- **Achterliggende problematiek, bekwaamheid, attitude en sociale norm** beïnvloeden de snelheid waarop een klant door het stabilisatieproces gaat
- Op basis van deze **klanteigenschappen en snelheid van stabilisatie** worden drie klanttypen onderscheiden: de zelfstandige, de afhankelijke en de kwetsbare
- De drie klanttypen ervaren verschillende niveaus van **stress, geloof in een oplossing en tevredenheid**
- Naast klanteigenschappen is het **(niet) behalen van resultaten** ook van invloed op de klantbeleving
- De **inrichting van stabilisatie binnen gemeenten** laat grofweg drie modellen zien: financieel, parallel en leefgebieden
- De modellen laten zien dat **differentiatie aan de poort en inzet van ondersteuning** een sterke invloed hebben op behalen van resultaten en klantbeleving
- Indicatieve resultaten geven aan dat momenteel **niet elk klanttype in elk model even goed geholpen wordt**
- Het is daarom van belang om de verschillende klanttypen op een **gedifferentieerde manier** te behandelen, bijvoorbeeld door het inrichten van separate behandelpaden



Inhoudsopgave

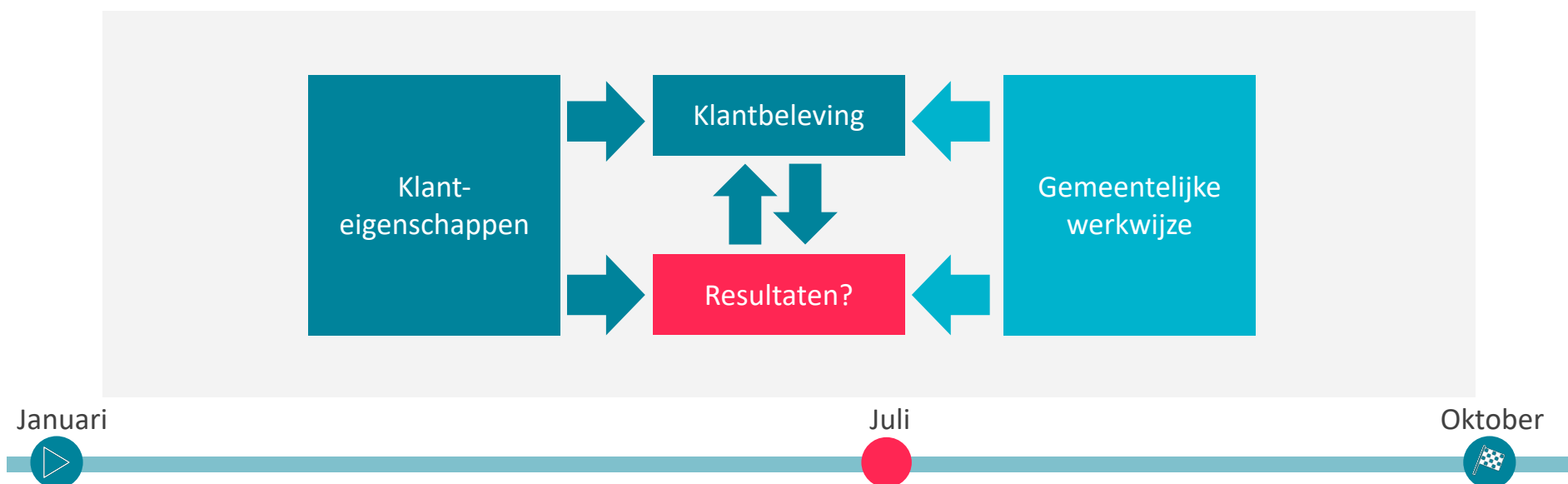
Onderdeel	Hoofdstuk	Samenvattende titel	Pg.
Samenvatting	1. Conclusies en aanbevelingen	<i>Effectieve stabilisatie vraagt om differentiatie op klanttypen</i>	5
Inleiding	2. Aanleiding en aanpak	<i>Klant als uitgangspunt in monitor om beleving en resultaten te vergelijken tussen gemeenten</i>	18
Monitor	3. Klanteigenschappen	<i>Op basis van eigenschappen en resultaten worden drie klanttypen onderscheiden</i>	26
	4. Klantbeleving	<i>Stress, onrust en geloof in een oplossing zijn voor klanttypen verschillend tijdens stabilisatie</i>	39
	5. Stabilisatieaanpak gemeenten	<i>Er zijn drie modellen die zich vooral onderscheiden op organisatie aanpak achterliggende problematiek</i>	48
	6. Stabilisatieaanpak en -resultaten	<i>Stabilisatie aanpak heeft sterke invloed op behalen van resultaten en klantbeleving</i>	55
Toekomstvisie	7. Reflectiemeetmethodiek	<i>Drie onderdelen monitoring kunnen in toekomst hergebruikt worden door iedereen dit dat wil</i>	66
Bijlagen	Aanpak en aantallen klanten		74



1. Management samenvatting - conclusies

Centrale vraag: Hoe kunnen gemeenten effectief inspelen op klantbehoefte en –beleving?

Aan de hand van onderstaand raamwerk worden onderzoeksvragen beantwoord



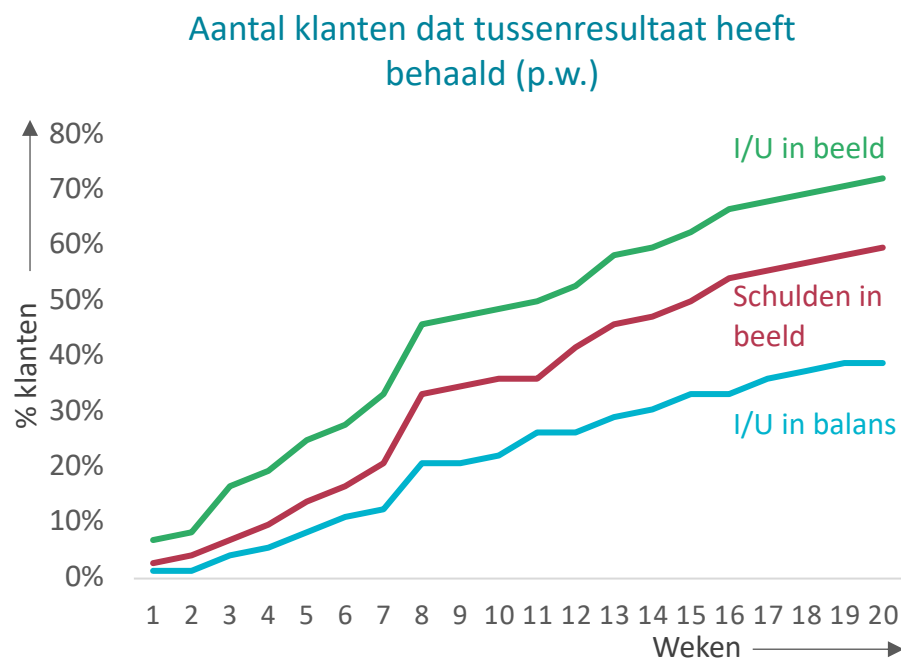
Huidige rapport is gebaseerd op 6 maanden onderzoek in 6 deelnemende gemeenten;
in totaal nemen er op moment van rapportage 120 klanten deel aan het onderzoek



1. Management samenvatting - conclusies

Achterliggende problematiek, bekwaamheid, attitude en sociale norm beïnvloeden de snelheid waarop een klant door het stabilisatieproces gaat

Snelheid van klanten door stabilisatieproces verschilt



Factoren die snelheid beïnvloeden

	Klanteigenschap	Invloed op snelheid
Probl.	Achterliggende problematiek	Zeer sterk
Bekwaamheid	NL Taal	Zeer sterk
	Financiële vaardigheid	Sterk
	Sociaal netwerk	Redelijk
Attitude	Motivatie	Sterk
	Zelfregie	Redelijk
Norm	Sociale norm (t.a.v. schulden)	Sterk



1. Management samenvatting - conclusies

Op basis van klanteigenschappen en snelheid worden 3 klanttypen onderscheiden

Kenmerken o.b.v.
belangrijkste klantfactoren...

Achterliggende problematiek

Bekwaamheid

Attitude

Sociale norm

Succes van stabilisatie ...

Snelheid behalen resultaten

Gem. verdeling % klanten



De zelfstandige

Single problematiek

Boven gemiddeld

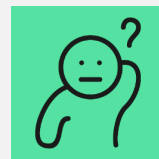
Boven gemiddeld

Boven gemiddeld



Snel

20%



De afhankelijke

Single problematiek

Onder gemiddeld

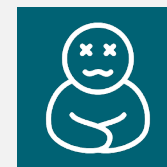
Onder gemiddeld

Onder gemiddeld



Langzaam

40%



De kwetsbare

Multiproblematiek

Mix

Mix

Mix



*Snel op I/U in beeld,
maar langzaamst op I/U
in balans¹*

40%

¹ De kwetsbare is relatief snel op behalen van I/U in beeld, maar langzamer op Schulden in beeld, I/U in balans en (hypothese) schuldregelen



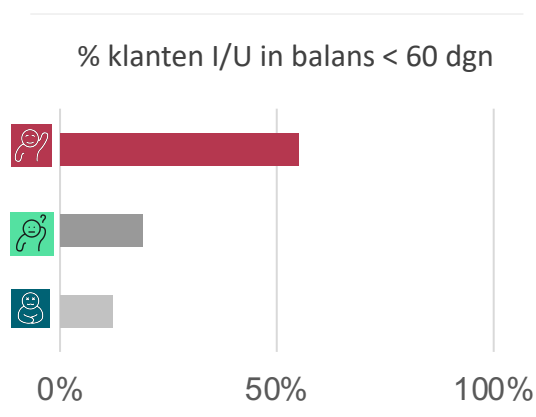


De zelfstandige

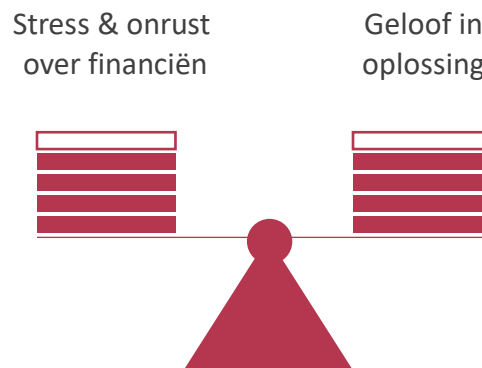
1. Management samenvatting - conclusies

Type 'zelfstandige' lijkt gebaat bij een eenvoudig, snel en zelfstandig stabilisatieproces

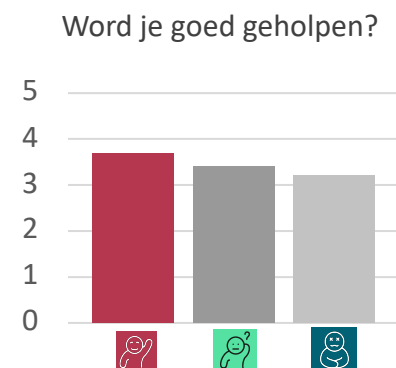
Zelfstandige behaalt snel resultaten



... heeft relatief veel stress, maar ook sterk geloof in oplossing¹



... is meest tevreden en weet wat hij moet doen



Lijkt gebaat bij...

Type zelfstandige is waarschijnlijk het meest gebaat bij een eenvoudig en snel proces waarbij hij of zij zelf aan het roer kan staan. De urgentie om in beweging te komen is bij deze klant hoog, met relatief veel stress en onrust over de financiën. Daarom zou dienstverlening gericht op stressverlaging wellicht passend zijn. Dit klanttype voelt zich het best geholpen en het beste gehoord van de drie klanttypes.

Opmerking: in dit onderzoek is ongeveer 20% van de klanten type zelfstandig. De verwachting is echter dat dit klanttype zal gaan toenemen vanwege de coronacrisis waarbij veel mensen hun baan zullen verliezen en daardoor mogelijk in de schulden komen.



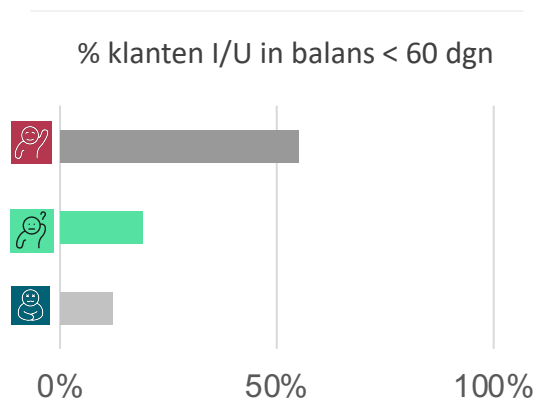
1. Management samenvatting - conclusies



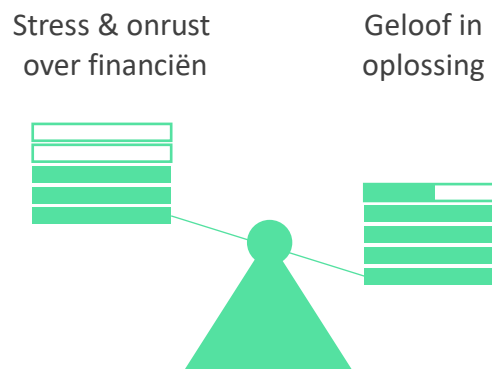
De afhankelijke

Type 'afhankelijke' lijkt gebaat bij intensieve (administratieve) ondersteuning en creëren van urgentie

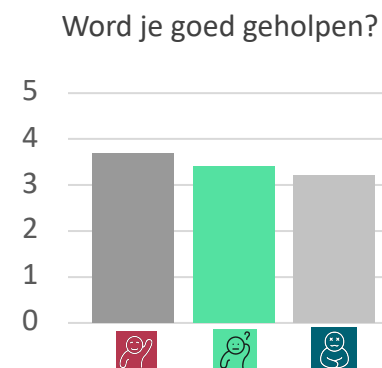
Afhankelijke behaalt langzamer resultaten



... heeft relatief minste stress, maar wel sterk geloof in oplossing



... is gemiddeld tevreden en weet redelijk goed wat hij moet doen



Lijkt gebaat bij...

De afhankelijke is het type klant dat tussen wal en schip lijkt te vallen. De klant heeft geen heel ingewikkelde problematiek, waardoor de kans bestaat dat er snel wordt gedacht dat de klant stabilisatie zelf aan kan. Echter, de klant heeft vaak lage bekwaamheid door taalachterstand, lagere financiële vaardigheden en/of een klein sociaal netwerk. Bovendien voelt de klant gemiddeld minder stress en onrust over de financiën, mogelijk doordat hij of zij schulden normaler vindt of al langere tijd in de situatie verkeert. Hierdoor lijkt er een gebrek aan urgentie te zijn. Uiteindelijk behaalt dit type klant veel langzamer resultaten. De klant lijkt dus gebaat bij actieve (administratieve) ondersteuning en/of psychosociale coaching. De klant af en toe een spiegel voorhouden zal helpen om de urgentie te verhogen.



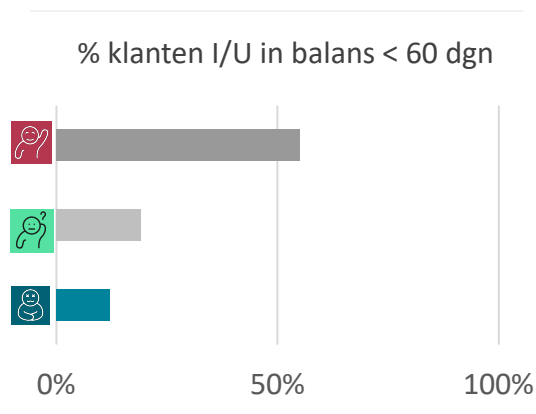


De kwetsbare

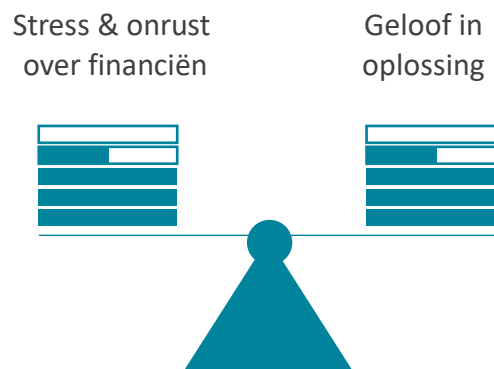
1. Management samenvatting - conclusies

Type 'kwetsbare' lijkt gebaat bij intensieve begeleiding op achterliggende problematiek, creëren van perspectief en duidelijkheid over het proces

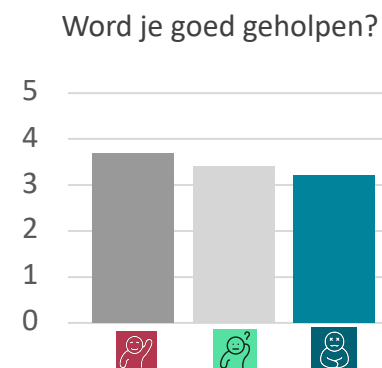
Kwetsbare is met name langzamer bij het I/U in balans krijgen



... heeft relatief veel stress, maar het minste geloof in een oplossing



... is gemiddeld minst tevreden en weet het minst wat hij moet doen



Lijkt gebaat bij...

De kwetsbare is een type klant met multiproblematiek die over het algemeen zeer belemmerend is voor een oplossing. De klant behaalt nog relatief snel het tussenresultaat 'I/U in beeld', maar is met name langzamer bij het in balans krijgen van de inkomsten en uitgaven. Hypothese is dat deze klant ook veel langzamer is in het bereiken van een schuldregeling¹. De klant voelt over het algemeen wel veel onrust over zijn financiën, maar heeft een laag geloof in de oplossing. Deze klant lijkt dus gebaat bij het creëren van perspectief, al zijn het maar kleine stapjes. Daarnaast weet de kwetsbare ook relatief het minst goed wat hij moet doen voor stabilisatie. Duidelijkheid over het proces en begeleiding hierin kan hierin helpen. Vanzelfsprekend heeft de klant ook brede hulp nodig op de achterliggende problematiek.

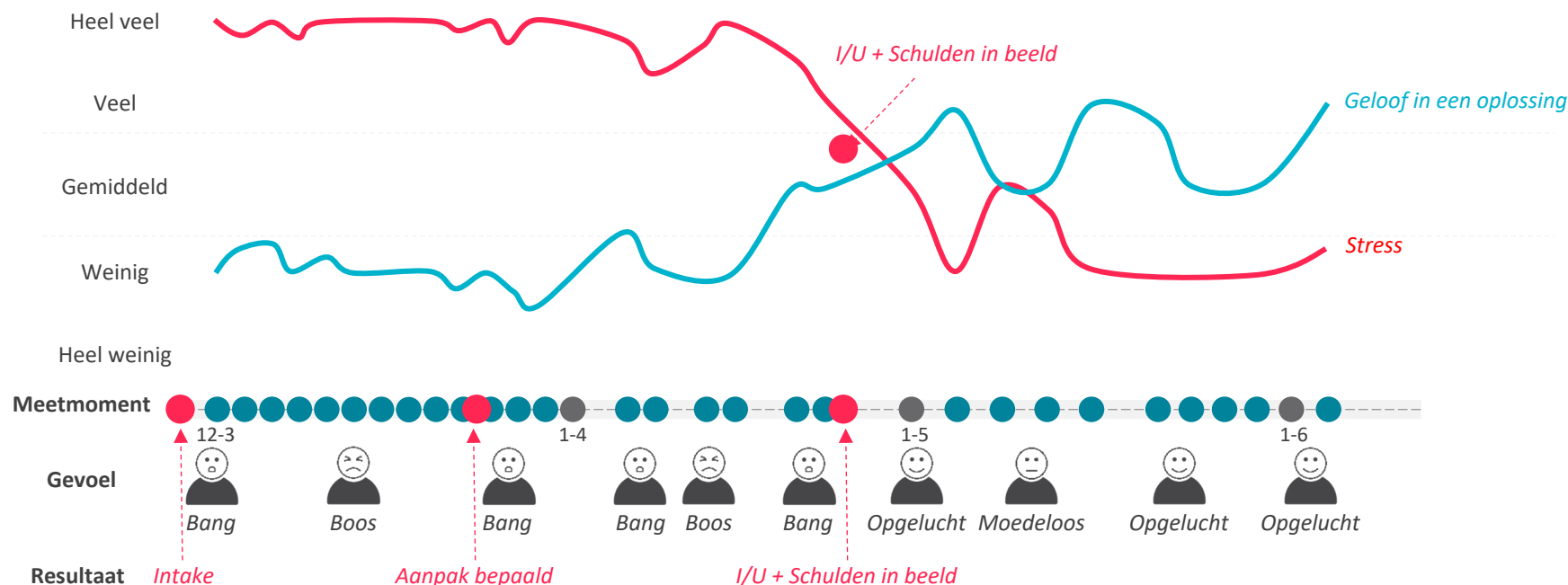
¹ Doordat er nog niet voldoende data is verzameld voor de stap 'gereed voor schuldregeling' kan deze conclusie nog niet worden getrokken



1. Management samenvatting - conclusies

Niet alleen klanteigenschappen bepalen beleving, maar ook het behalen van tussenresultaten

Illustratieve casusbeschrijving van emoties gedurende het stabilisatieproces (N=1)



Toelichting

Elke klant ontwikkelt een emotiecurve gedurende stabilisatie. De curve is afhankelijk van klanteigenschappen, werkwijze van de gemeenten, maar ook de resultaten die de klant behaalt. Bovenstaande casusbeschrijving is daar een goed voorbeeld van. Deze klant heeft 99 keer de belevingsvragenlijst ingevuld, dat er voor zorgt dat we bijzonder goed inzicht krijgen in zijn ontwikkeling van emoties. Opvallend is dat in het begin de stress bij deze klant erg hoog is. Dit houdt een tijdje aan, tot het moment dat inkomsten, uitgaven en schulden in beeld zijn. De stress daalt en het geloof in oplossing stijgt. Ook in het gevoel is een ommekeer te zien: van bang en boos naar opgelucht.



1. Management samenvatting - conclusies

De manier waarop gemeenten schuldhelpverlening en hulp op achterliggende problematiek georganiseerd hebben is grofweg in te delen in drie modellen

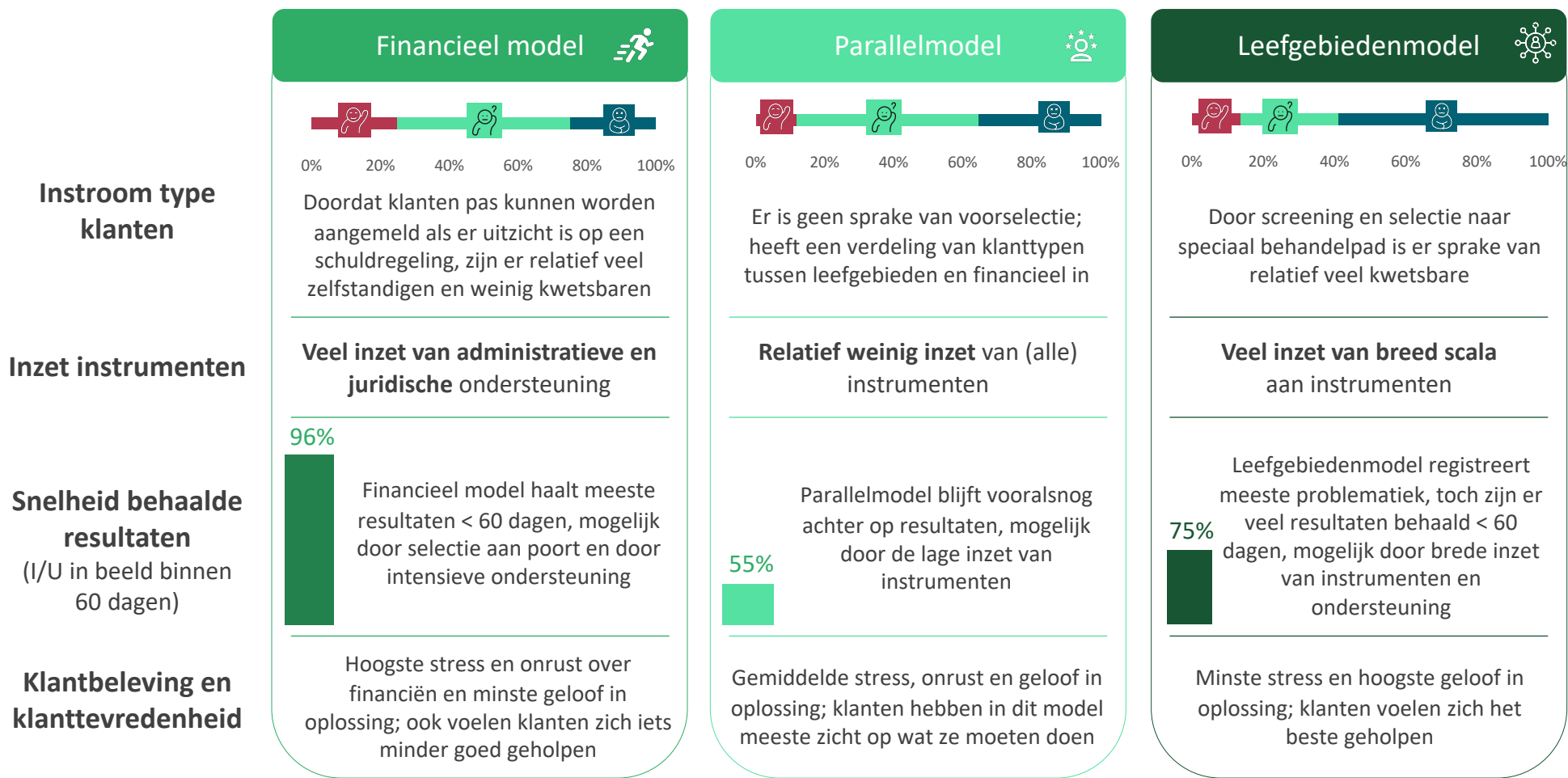
Organisatie	Financieel model 	Parallelmodel 	Leefgebiedenmodel 
 Achterliggende problematiek behandeld door....	Gemeentelijke keten Keten behandelt problematiek (<u>vooraf</u> aan stabilisatie, bijv. vraagwijzers met separate behandelpaden, wijkteams, etc.)	Ketenpartner In nauwe samenwerking met schuldhelpverlening en <u>parallel</u> aan stabilisatietraject	SHV & Ketenpartner SHV heeft zelf meer tijd om problematiek in kaart te brengen (indien nodig 2 à 3 gesprekken), kan deels zelf behandelen, rest in nauwe samenwerking met ketenpartner
 Rol SHV'er vs. ketenpartner	Financieel expert SHV'er biedt actieve hulp, coaching op gedrag en administratieve ondersteuning, om klant zo snel mogelijk verder te helpen in het proces	Financieel expert en regisseur SHV'er biedt financiële ondersteuning, signaleert en regisseert overige leefgebieden; SHV'er is expert in financiën en werkt nauw samen met experts	Coach, financieel expert en regisseur SHV'er voert net als in parallelmodel ook regie over specialisten, maar rol verschuift (iets) meer naar maatschappelijk werker / coach
 Intensiteit en duur behandeling	Behandelduur zo kort als mogelijk Sturing op korte doorlooptijd met concrete KPI's, om klanten snel stress- en zorgvrij te krijgen	Behandelduur zo lang SHV iets voor klant kan betekenen op financieel gebied Doorlooptijd is wel belangrijk maar geen harde sturing op KPI's, afhankelijk van tempo klant	Behandelduur zo lang als nodig om achterliggende problematiek op te lossen Duurzame oplossing kost tijd, er zijn beperkte KPI's op doorlooptijd

SHV'er = schuldhelpverlener



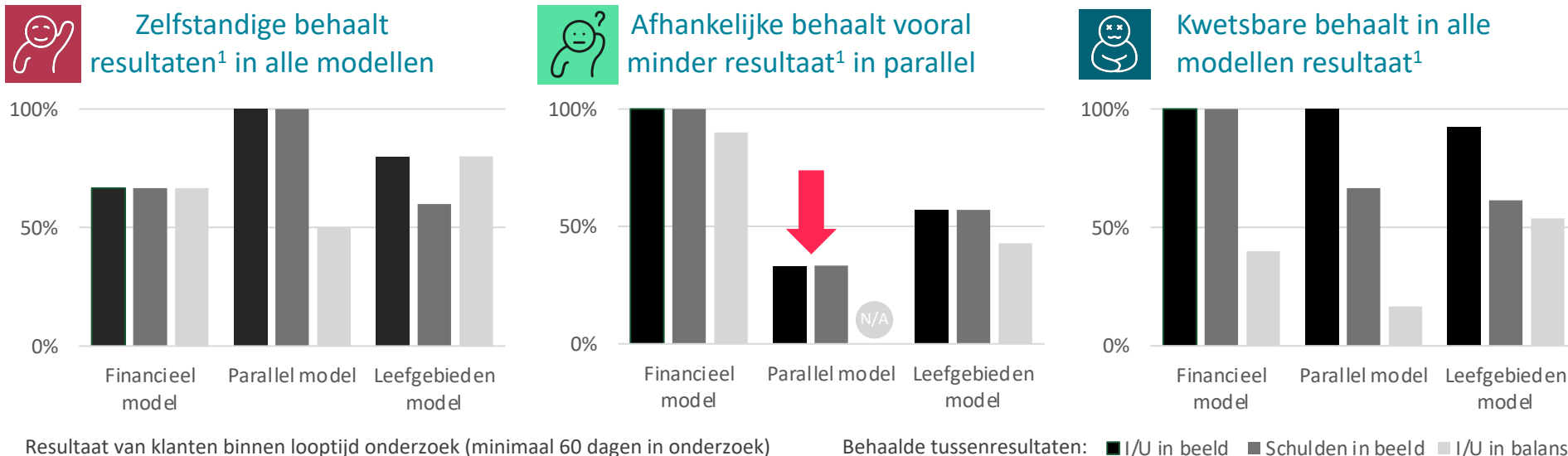
1. Management samenvatting - conclusies

Segmentatie klanttypen en inzet intensieve ondersteuning hebben positieve invloed op resultaat



1. Management samenvatting - conclusies

Indicatieve resultaten geven aan dat vooral klanttype 'afhankelijke' achterblijft in parallelmodel, juist dit klanttype kan baat hebben bij intensieve administratieve en coachende ondersteuning



Toelichting

- Vanwege de coronacrisis zijn er nog niet genoeg klanten om een volledig representatief beeld te geven van de resultaten per type klant. De grafieken geven daarom alleen een eerste indicatief beeld en resultaten kunnen per type klant en per gemeente verschillend uitpakken.
- Opvallend is dat het klanttype afhankelijke veel resultaat behaalt in het financieel model maar weinig in het parallelmodel. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat de afhankelijke klant vooraf moeilijk in te schatten is. Voor de kwetsbare is het duidelijk dat er veel hulp ingezet moet worden en de zelfstandige lukt het zelf allemaal wel. Voor de afhankelijke klant is dit lastiger, waardoor niet altijd standaard hulp aangeboden wordt op bijvoorbeeld administratief of juridisch vlak. In het financieel model wordt er bijna standaard en op frequentere basis voor elk klanttype administratieve en sociaal juridische ondersteuning aangeboden door de SHV'er zelf. Dit verklaart mogelijk het verschil

¹ Het betreft hier alleen tussenresultaten (I/U in beeld, schulden in beeld en I/U in balans), dus nog geen eindresultaat zoals schuldenregeling. Deze kan nog niet getoond worden omdat er nog te weinig klanten een eindresultaat behaald hebben ten tijden van de oplevering van dit rapport



1. Management samenvatting - aanbevelingen

Maak onderscheid in klanttypen en ontwikkel separate behandeling en / of behandelpaden

1

Reflecteer op eigen organisatie en onderzoek welk klanttype mogelijk onderbelicht is

In het financieel model is mogelijk het klanttypen 'kwetsbare' onderbelicht, in het parallelmodel mogelijk het type 'afhankelijke' en in het leefgebiedenmodel mogelijk het type 'zelfstandige'

2

Pas een screeningsmethodiek toe om klanttypen bij intake te kunnen inschatten

Combineer de professionele inschatting van een hulpverlener met het gebruik van een screeningstool zoals bijvoorbeeld MESIS om klanttypen vooraf in te kunnen schatten. Zorg voor continue evaluatie en ontwikkeling van de screening om fouten (positieve en negatieve) te minimaliseren. Gebruik de screening eventueel ook voor het creëren van zelfinzicht bij klanten

3

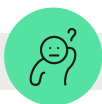
Ontwikkel separate behandelpaden afgestemd op vaardigheden, behoefte en beleving van de klant

Bied klanttypen gedifferentieerde hulp, passend bij hun emoties en vaardigheden (zie volgende slide voor specificatie)



1. Management samenvatting - aanbevelingen

Maak onderscheid in klanttypen en ontwikkel separate behandeling en / of behandelpaden



Introduceer hoogfrequente ondersteuning voor type 'afhankelijke'

Ontwikkel voor type 'afhankelijke' een behandelpad met frequente (wekelijkse) en actieve ondersteuning op administratieve en juridische vraagstukken en mentale coaching zoveel mogelijk door schuldhelpverleners zelf (één aanspreekpunt). Houdt waar nodig dit type klant een spiegel voor, voor het creëren van urgentie en eigen verantwoordelijkheid



Zorg voor heldere taakverdeling en controle in behandelpad voor type 'kwetsbare'

Brede hulp en focus op het creëren van toekomstperspectief (ook al zijn dit korte en kleine stappen) is voor de kwetsbare belangrijk. Zorg ervoor dat de verantwoordelijkheden helder verdeeld zijn tussen schuldhelpverlening en ketenpartners, zodat de klant niet buiten beeld raakt van de gemeente en voortgang bewaakt kan worden. Zorg voor heldere KPI's, dossiercontroles en onderling verbeteroverleg



Bereid je voor op toename van de 'zelfstandige' (vanwege de crisis) middels digitaler behandelpad

Vanwege de coronacrisis is de verwachting dat het type 'zelfstandige' zal toenemen. Zorg ervoor dat type 'zelfstandige' met digitale tools zelfstandiger en sneller door het proces kan doordat hij of zij de inkomsten en uitgaven digitaal kan aanleveren en zijn eigen dossier kan samenstellen



2. Aanleiding

Dit rapport is het tweede deel van het onderzoek naar succes- en faalfactoren in stabilisatie

Weinig bekend over kritieke fase stabilisatie



Wat zijn succes- en faalfactoren in het stabilisatietraject?

Financiële stabilisatie is een kritieke fase in de voorbereiding naar een schuldregeling. Tijdens deze fase worden o.a. inkomsten en uitgaven in balans gebracht, om de kans op een succesvolle schuldregeling te vergroten¹.

Er is relatief veel onderzoek gedaan naar schuldhelpverlening in brede zin, maar er is nog relatief weinig bekend over de effectiviteit binnen stabilisatie.

Om meer inzicht te krijgen in de stabilisatiefase heeft Purpose een onderzoek uitgevoerd in opdracht van Schouders Eronder. Centrale vraag in dit onderzoek was: wat zijn de succes- en faalfactoren in het stabilisatietraject?

Dit rapport betreft Fase II van het onderzoek

2019 Feb - Aug

Fase I:
Multi-perspectief onderzoek

Gereed

2020 Jan - Juni

Fase II:
Klantmonitor

Dit rapport

In Fase I van het onderzoek heeft Purpose stabilisatie onderzocht vanuit:

1. de klant (d.m.v. diepte-interviews)
 2. de organisatie
 3. de data (in- en uitstroom)
- De uitkomsten zijn gebruikt voor de opzet van fase II.

[Download hier het rapport van fase 1.](#)



Fase II van het onderzoek is een live klantbelevingsonderzoek, waarbij Purpose de uitkomsten van fase I in de praktijk brengt. Centrale vraag hierbij is hoe gemeenten effectief kunnen inspelen op klantbehoeften en -beleving.

1. Nibud, Financiële problemen 2018



2. Aanleiding

Conclusies uit fase I van het onderzoek hebben geleid tot de opzet van een klant- & organisatiemonitor in fase II

Conclusies Fase I leidden tot...

Klantbeleving
bepalend voor
succes

Wel cijfers maar
moeilijk
vergelijkbaar

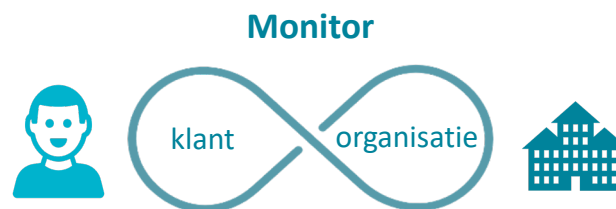


Geen inzicht = geen continue
verbetering

Fase I leidde (onder meer) tot twee belangrijke conclusies:

1. Klantbeleving is bepalend voor succes. Vooral het denken vanuit het emotionele perspectief van de klant heeft tot veel inspiratie en nieuwe inzichten geleid
2. Er zijn wel cijfers, maar deze zijn moeilijk vergelijkbaar. Hierdoor is er geen norm binnen stabilisatie en is het moeilijk te beoordelen waar knelpunten zitten. Er is daardoor vaak geen sprake van een continue verbeterloop gebaseerd op harde cijfers

...opzet klant- en organisatiemonitor in fase II

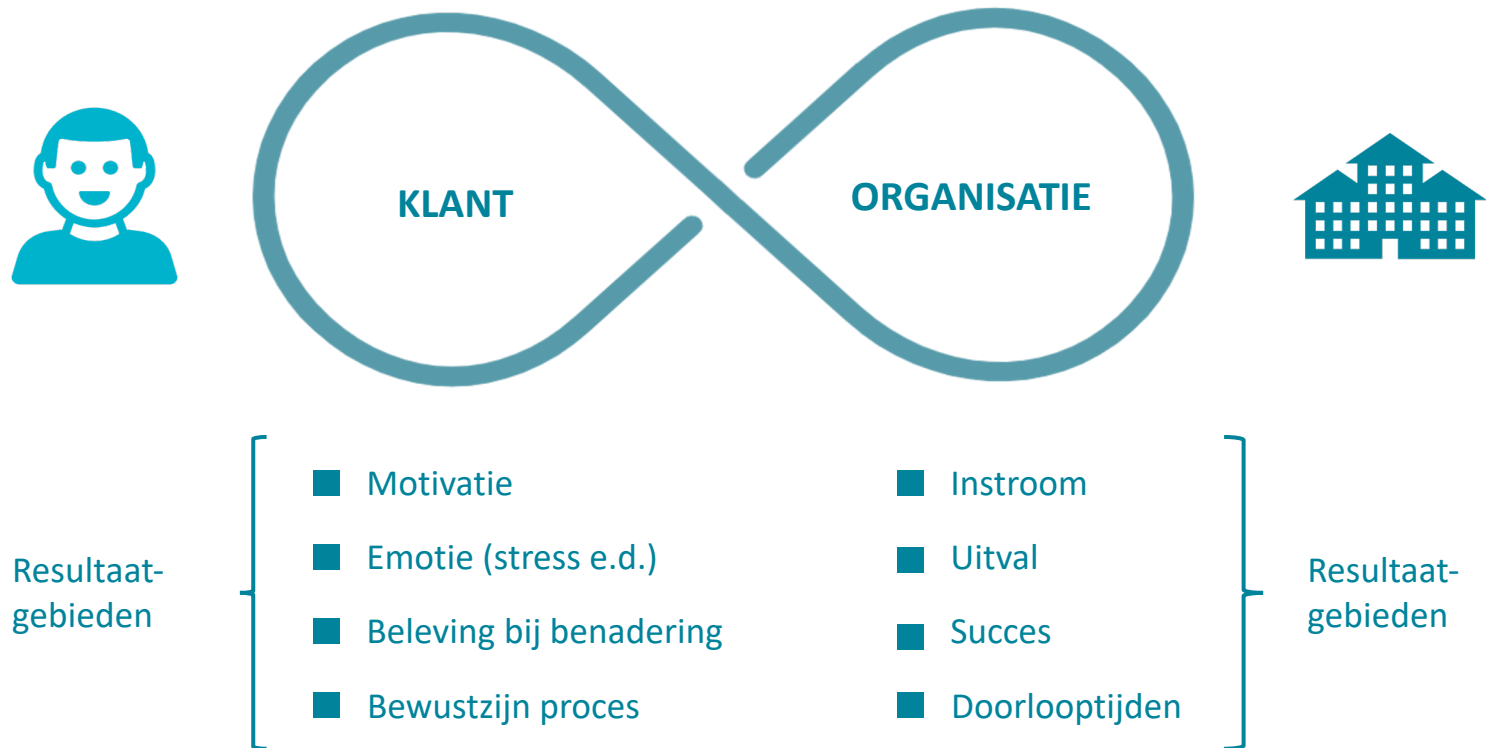


Voortbordurend en geïnspireerd op de conclusies uit fase I, heeft Purpose voor fase II een klant- en organisatiemonitor ontwikkeld. Hierbij is de klant het uitgangspunt voor datamonitoring. Klanten worden voor langere tijd gevolgd en hun beleving wordt live gedurende het proces gemeten. Tegelijkertijd worden resultaten gemeten, zodat gemeenten onderling kunnen worden vergeleken



2. Aanpak

Klant als uitgangspunt in monitor, om beleving en resultaten te vergelijken tussen gemeenten



2. Aanpak

Hulpverleners registreren resultaten van klanten in online dashboard en klantbeleving wordt periodiek uitgevraagd



Organisatiedata wordt geregistreerd in een simpele portal

Twee tot vier consultants per gemeente registreren benodigde organisatiedata in een simpele portal

Welkom Robert!

Ingezette instrumenten			Overzicht klantvolgsysteem per resultaat			
Klant	Interventie	Diensten	Stap 1: 1 ^o contact	Stap 2: Doel bekend	Stap 3: Aanpak bepaald	Stap 4: etc.
Klant 1	Yes	Budget beheer	☒	☒	☐	☐
Klant 2	Yes	Bescherm	☒	☒	☒	☒
Klant 3	No	Budget coach	☐	☐	☐	☐
Klant 4	No	Ondersteuning	☐	☐	☐	☐
...	...	...	☐	☐	☐	☐



Klantbeleving wordt automatisch en 2-wekelijks uitgevraagd

Klantbeleving wordt periodiek uitgevraagd via online enquête-tool¹



Zie bijlage voor een uitgebreide toelichting + overzicht van de vragenlijsten



2. Aanpak

Onderzoek is uitgevoerd met/bij 6 gemeenten, met in totaal 120 klanten



Onderzoek is uitgevoerd met/bij
6 gemeenten



Den Haag



Gemeente Maastricht



Gemeente Rotterdam

Gemeente Almere

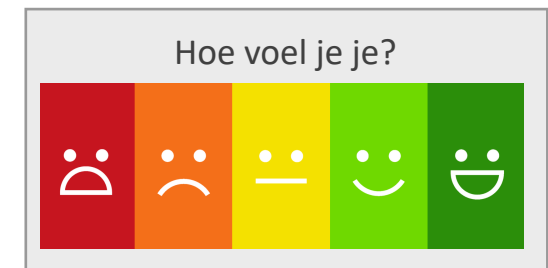


GEEMEENTE TILBURG

✗ Gemeente
✗ Amsterdam
✗



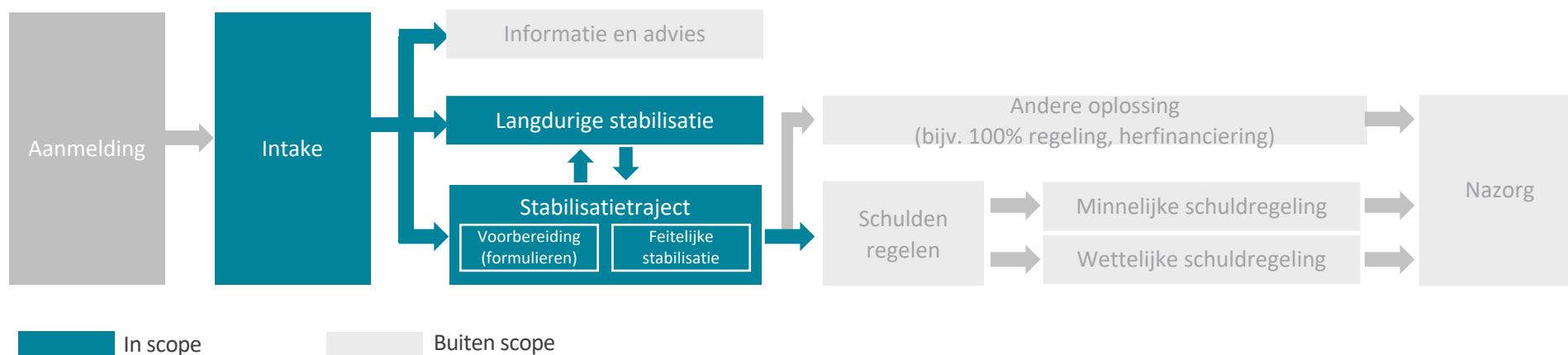
In totaal 120 klanten in het
onderzoek



2. Aanpak - scope

Voor de klantmonitor is bewust een brede scope genomen, om effect van stabilisatie goed te kunnen onderzoeken

Scope van het onderzoek



Toelichting

Dit onderzoek richt zich op stabilisatie en de onderliggende stappen en producten die gebruikt worden. De overige stappen van schuldhulpverlening vallen buiten scope van dit onderzoek. Voor dit onderzoek definieert Purpose het stabilisatietraject *inclusief* de voorbereidingsfase waarbij de klant gevraagd wordt om alle formulieren in te vullen en inzicht en overzicht te geven van alle schulden.

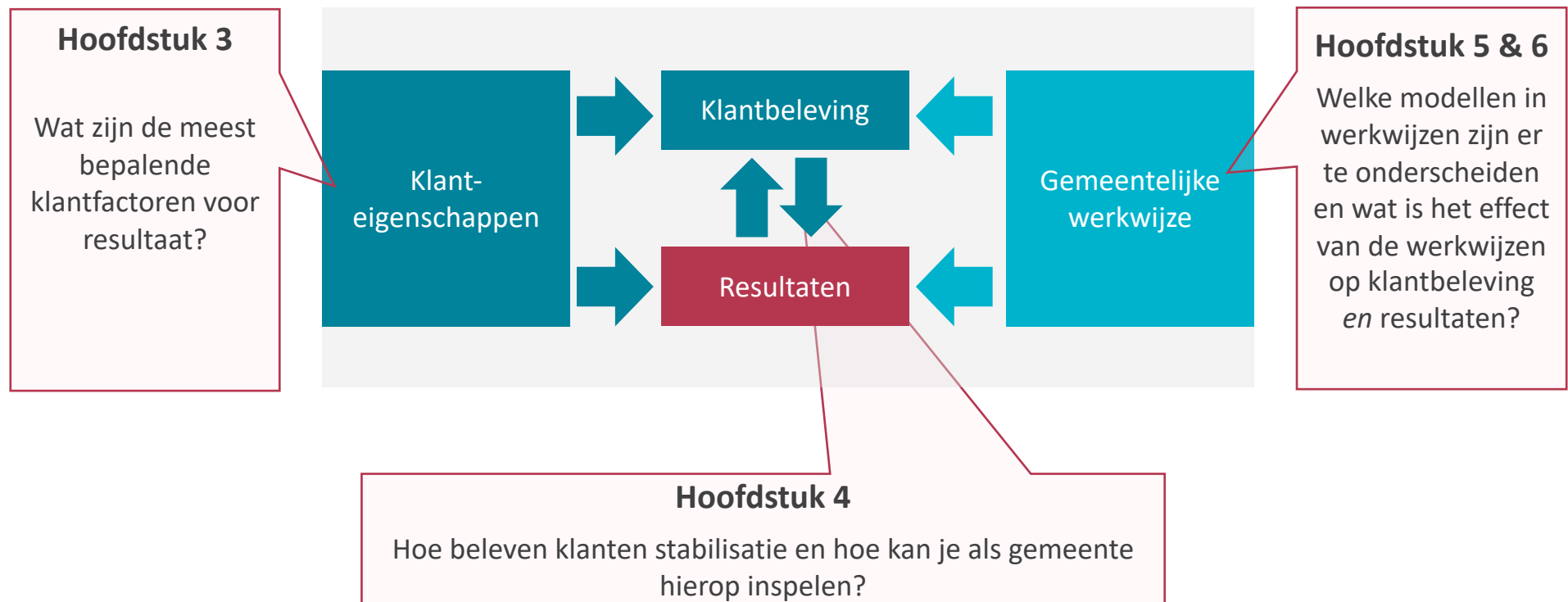
Om de resultaten van de klantmonitor goed vergelijkbaar te krijgen meet Purpose vanaf de intake. Dat is het moment dat alle deelnemende gemeenten een schuldhulpverlener in contact hebben staan met de klant zodat deze live gevolgd en geregistreerd kan worden. Bij de aanmelding is dit vaak nog niet zo, omdat aanmeldingen op verschillende locaties en kanalen plaats kunnen vinden (wijkteams, vraagwijzers, call centers etc.). Het schulden regelen zelf is out of scope.



2. Aanpak - onderzoeksvragen

Purpose beantwoordt drie centrale onderzoeksvragen aan de hand van het onderzoeksraamwerk

Onderzoeksraamwerk



3. Klanteigenschappen

In het kort...

Achterliggende problematiek is sterk gecorreleerd met de snelheid waarop (tussen)resultaten in stabilisatie worden behaald

Daarnaast spelen ook de Bekwaamheid, Attitude en Sociale Norm van de klant een rol in het behalen van (tussen)resultaten

Op basis van snelheid van het behalen van (tussen)resultaten en de klantfactoren Achterliggende problematiek, Bekwaamheid, Attitude en Sociale norm worden 3 klanttypen onderscheiden:



Zelfstandige

De *zelfstandige* kenmerkt zich door een relatief hoge vaardigheid, motivatie en sociale norm met als gevolg dat hij relatief snel resultaat behaalt



Afhankelijke

De *afhankelijke* heeft een relatief lage vaardigheid, motivatie en sociale norm; als gevolg daarvan gaat hij relatief langzaam door het proces en heeft hij gepaste ondersteuning nodig



Kwetsbare

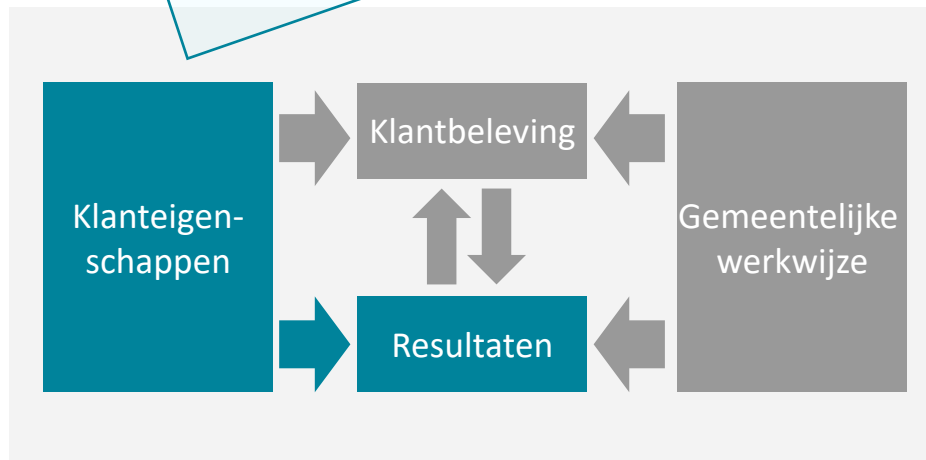
De *kwetsbare* wordt gekenmerkt door multiproblematiek en gaat over het algemeen langzaam tot gemiddeld door het stabilisatieproces, maar is langzaamst met I/U in balans krijgen



3. Klanteigenschappen – aanpak

Onderzoeksvraag hoofdstuk 3: wat zijn de meest bepalende klantfactoren voor resultaat?

Wat zijn de meest bepalende klantfactoren voor resultaat?



Onderzoeksvraag: meest bepalende factoren voor resultaat?

In dit hoofdstuk wordt de analyse gemaakt tussen klantfactoren en resultaat. Hierbij wordt er gekeken of er een relatie bestaat tussen de kenmerken van een klant en de (tussen)resultaten die de klant behaalt

Klantfactoren o.b.v. inschatting hulpverlener en klant zelf

Kenmerken van de klant worden uitgevraagd in een 0-meting die de schuldhulpverlener over de klant invult. De vragen zijn mede gebaseerd op eerder onderzoek van Purpose en het gedragsmodel van Azjen en Mesis. Klanten krijgen eveneens in een 0-meting soortgelijke vragen. In dit hoofdstuk beschrijven we de analyse vanuit de 0-meting van de hulpverlener.

Analyse alleen (nog) op behalen tussenresultaten

Resultaten worden gedurende het proces geregistreerd door schuldhulpverleners. Doordat er nog niet voldoende data is verzameld voor de stap 'gereed voor schuldregeling' is nog alleen gekeken naar de correlatie tussen de klantfactoren en de tussenresultaten

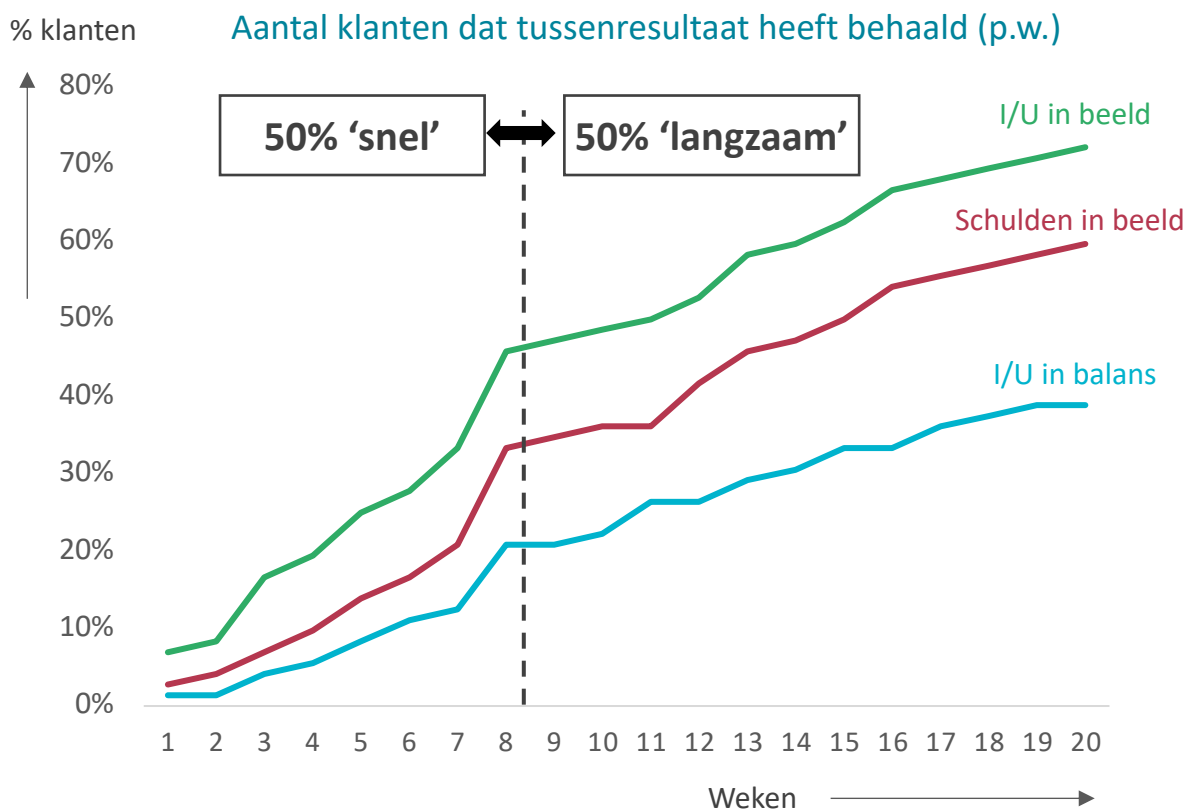
Aanpak vorming klanttypen

Op basis van de analyse van de correlatie tussen klantfactoren en behaalde (tussen)resultaten worden drie klanttypen onderscheiden



3. Klanteigenschappen

Er is verschil in de snelheid waarin resultaten worden behaald: ~50% van de klanten behaalt een tussenresultaat binnen 8 weken



Toelichting

- Er is een groot verschil in de snelheden waarop klanten tussenresultaten behalen
- Het percentage klanten dat een resultaat behaalt loopt sterk op tot ~8 weken, hierna vindt er afvlakking plaats
- Na 8 weken heeft ~50% van de klanten een resultaat behaald → 'snelle' klanten
- Na 8 weken heeft ~50% van de klanten nog geen resultaat behaald → 'langzame' klanten
- Klanten behalen in het algemeen tussenresultaten in de volgorde:
 - Inkomsten / Uitgaven in beeld
 - Schulden in beeld
 - Inkomsten / Uitgaven in balans



3. Klanteigenschappen

Om te bepalen wat het behalen van een resultaat beïnvloedt, wordt er in dit onderzoek gekeken naar 4 verschillende factoren¹



¹ Gebaseerd op eerder onderzoek van Purpose, gedragsmodel van Azjen en Mesis

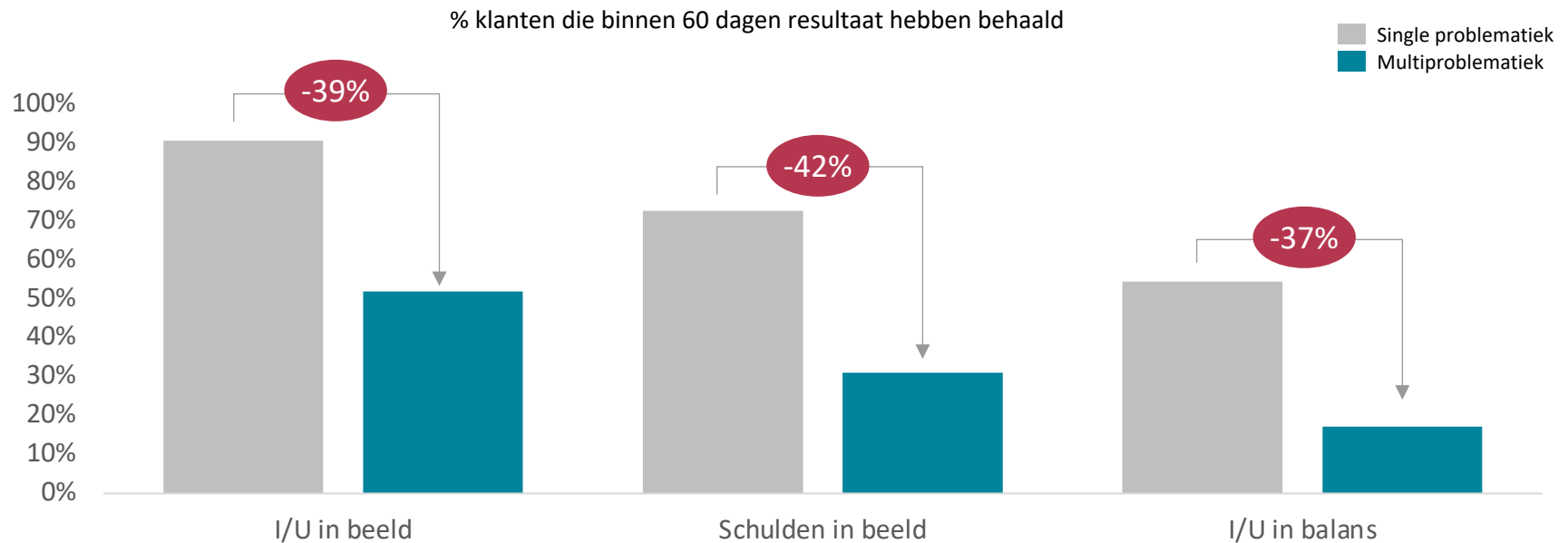
² In deze analyse is gekeken naar de tussenresultaten (I/U in beeld, Schulden in beeld, I/U in balans) aangezien er nog te weinig klanten zijn die een eindresultaat hebben behaald



3. Klanteigenschappen – Achterliggende problematiek

Multiproblematiek lijkt een sterke invloed te hebben op de snelheid in behalen van resultaten

Klanten met multiproblematiek behalen tot 42% minder resultaat <60 dagen



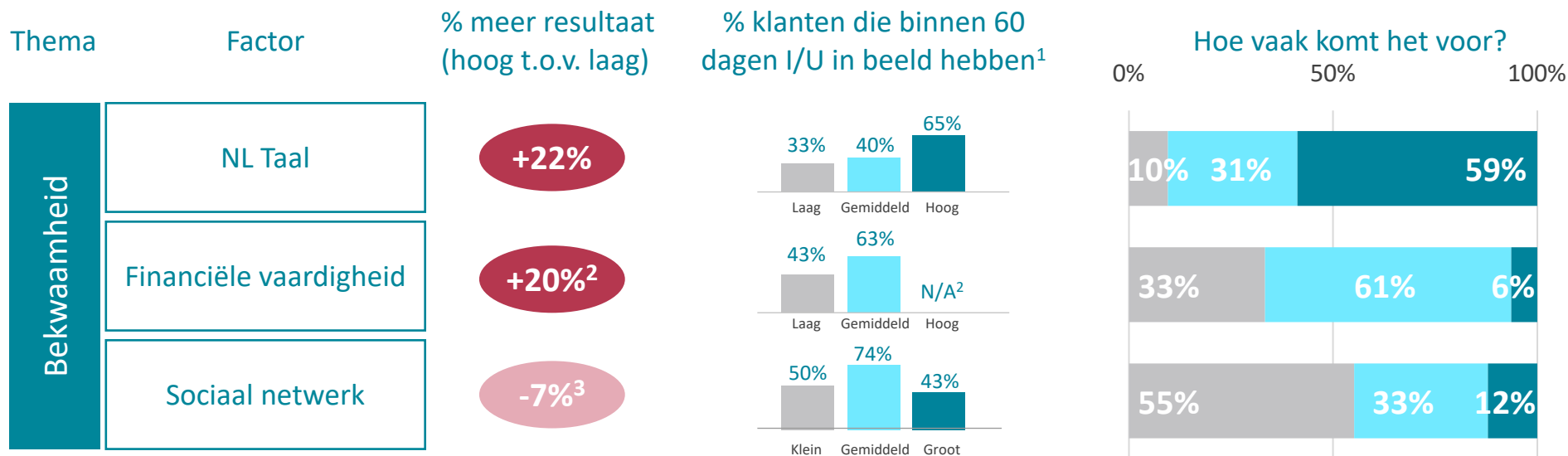
Toelichting

- Hulpverleners is gevraagd om het type achterliggende problematiek te registreren. Klanten met geregistreeerde multiproblematiek behalen minder snel tussenresultaten dan klanten met geregistreeerde single problematiek. Multiproblematiek is als volgt gedefinieerd: dat de klant problemen heeft op twee of meer leefgebieden



3. Klanteigenschappen – Bekwaamheid

Begrip van NL'se taal en financiële vaardigheden van grote invloed op snelheid behalen resultaat



Toelichting

- Klanten met een laag begrip van de Nederlandse taal behalen over het algemeen langzamer resultaat. Dit geldt voor I/U in beeld, Schulden in beeld en I/U in balans. De groep met laag begrip van de NL'se taal is klein (10%), maar voor deze groep is dit een zeer bepalende factor
- De financiële vaardigheden van een klant zijn sterk gecorreleerd met het behalen van een resultaat (I/U in beeld, Schulden in beeld, I/U in balans). De groep met lage financiële vaardigheden is groot (33%), dus hier is mogelijk ondersteuning benodigd
- De grootte van het sociaal netwerk lijkt geen eenduidig effect te hebben op het behalen van I/U in beeld. Er lijkt echter wel een positief verband te zijn met Schulden in beeld en I/U in balans (zie bijlage voor deze grafieken). Aangezien een groot deel van de klanten (55%) een klein sociaal netwerk heeft en dus niet kan terugvallen op zijn omgeving kan ondersteuning het behalen van resultaten mogelijk versnellen

¹ Voor overzicht van resultaten op Schulden in beeld en I/U in balans zie bijlage

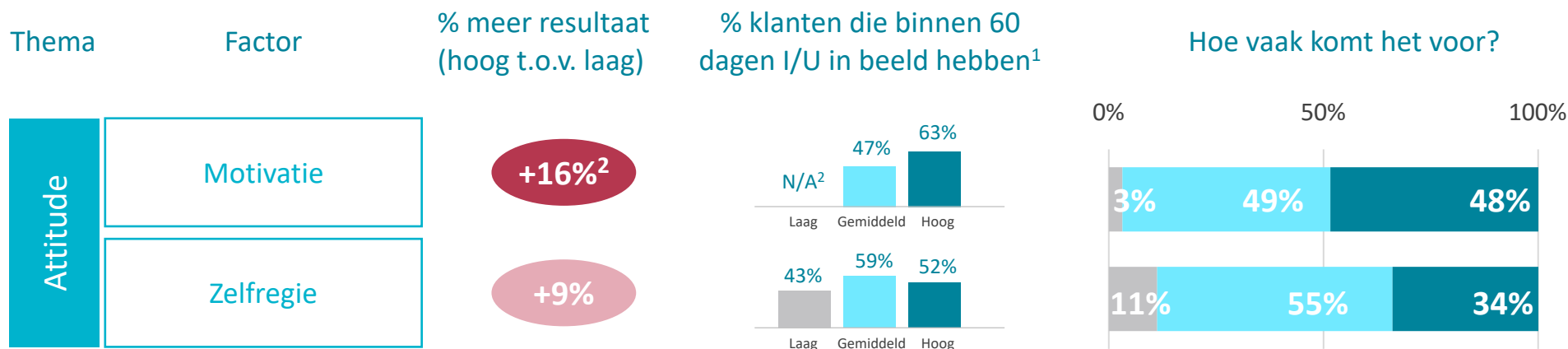
² Vanwege lage aantallen (<5 klanten) in de hoge categorie is deze voor financiële vaardigheden buiten beschouwing gelaten

³ Er lijkt geen eenduidig effect te zijn tussen grootte van sociaal netwerk en I/U in beeld, wel is er een positief verband met Schulden in beeld en I/U in balans



3. Klanteigenschappen – Attitude

Hoge motivatie en zelfregie zorgen voor sneller resultaat



Toelichting

- Klanten met een hoge motivatie behalen sneller resultaten, dit geldt zowel voor I/U in beeld, Schulden in beeld als I/U in balans. Dit komt waarschijnlijk door een hoog gevoel van urgentie. Aangezien een groot deel van de klanten geen hoge motivatie lijkt te hebben (52%) is het waardevol om te onderzoeken hoe dit gevoel van urgentie te verhogen is
- Naast de motivatie is er ook een positieve correlatie tussen zelfregie en het behalen van resultaten. Klanten die zelf verantwoordelijkheid nemen voor hun financiële problemen behalen sneller resultaat. Dit lijkt gerelateerd aan een interne 'locus of control': klanten die zelf de verantwoordelijkheid nemen gaan eerder aan de slag en behalen zodoende sneller resultaat

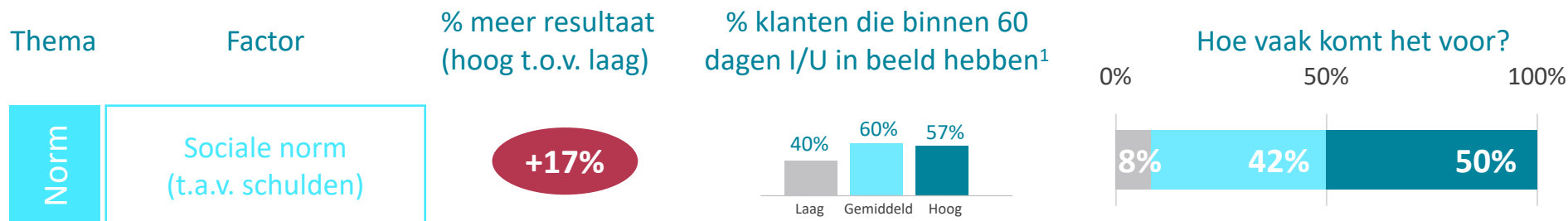
¹ Voor overzicht van resultaten op Schulden in beeld en I/U in balans zie bijlage

² Vanwege lage aantallen (<5 klanten) in de lage categorie is deze voor motivatie buiten beschouwing gelaten



3. Klanteigenschappen – Sociale norm

Klanten die het niet normaal vinden om financiële problemen te hebben behalen sneller resultaat



Toelichting

- Sociale norm (de mate waarin de klant het normaal vindt om financiële problemen te hebben) lijkt van invloed te zijn op resultaat. Klanten die het niet normaal vinden om financiële problemen te hebben behalen sneller resultaat op I/U in beeld en I/U in balans. Voor Schulden in beeld is het beeld niet eenduidig
- Verklaring hiervoor kan zijn dat klanten die het niet normaal vinden om financiële problemen te hebben waarschijnlijk meer urgentie voelen en daardoor ook zelf sneller actie ondernemen
- De groep die het normaal vindt om financiële problemen te hebben (lage sociale norm) is klein (8%), maar doordat deze groep minder snel resultaat behaalt is het interessant om verder te onderzoeken wat hier de reden van is en hoe dit verhoogd kan worden

¹ Voor overzicht van resultaten op Schulden in beeld en I/U in balans zie bijlage



3. Klanteigenschappen

Achterliggende problematiek is niet gecorreleerd met andere factoren, bekwaamheid, attitude en sociale norm zijn enigszins met elkaar gecorreleerd

Klanteigenschap		Invloed op snelheid	Correlatie andere eigenschappen
Prob.	Achterliggende problematiek	Zeer sterk	Nee
Bekwaamheid	NL Taal	Zeer sterk	Sterk met andere factoren Bekwaamheid Enigszins met factoren Attitude en Sociale norm
	Financiële vaardigheid	Sterk	
	Sociaal netwerk	Redelijk	
Attitude	Motivatie	Sterk	Sterk met andere factoren Attitude
	Zelfregie	Redelijk	Enigszins met factoren Bekwaamheid en Norm
Norm	Sociale norm (t.a.v. schulden)	Sterk	Enigszins met factoren Bekwaamheid en Attitude

Toelichting

- Om te kijken of bepaalde klanteigenschappen vaak gezamenlijk voorkomen is er een correlatiematrix uitgedraaid (zie hiervoor bijlage)
- Hieruit blijkt dat achterliggende problematiek niet is gecorreleerd met ander klantfactoren
- De factoren Bekwaamheid, Attitude en Sociale norm zijn enigszins met elkaar gecorreleerd
- Dit duidt op het feit dat er klantgroepen te onderscheiden zijn die hoog scoren op alle drie de factoren en groepen die laag scoren op alle drie factoren



3. Klanteigenschappen

Op basis van het effect op resultaat en correlatie worden 3 klanttypen onderscheiden

Kenmerken o.b.v.
belangrijkste klantfactoren...

Achterliggende problematiek

Bekwaamheid

Attitude

Sociale norm

Succes van stabilisatie ...

Snelheid behalen resultaten

Verdeling % klanten



De zelfstandige

Single problematiek

Boven gemiddeld

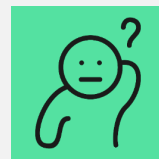
Boven gemiddeld

Boven gemiddeld



Snel

20%



De afhankelijke

Single problematiek

Onder gemiddeld

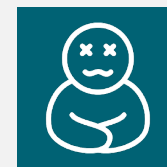
Onder gemiddeld

Onder gemiddeld



Langzaam

40%



De kwetsbare

Multiproblematiek

Mix

Mix

Mix



*Snel op I/U in beeld,
maar langzaamst op I/U
in balans¹*

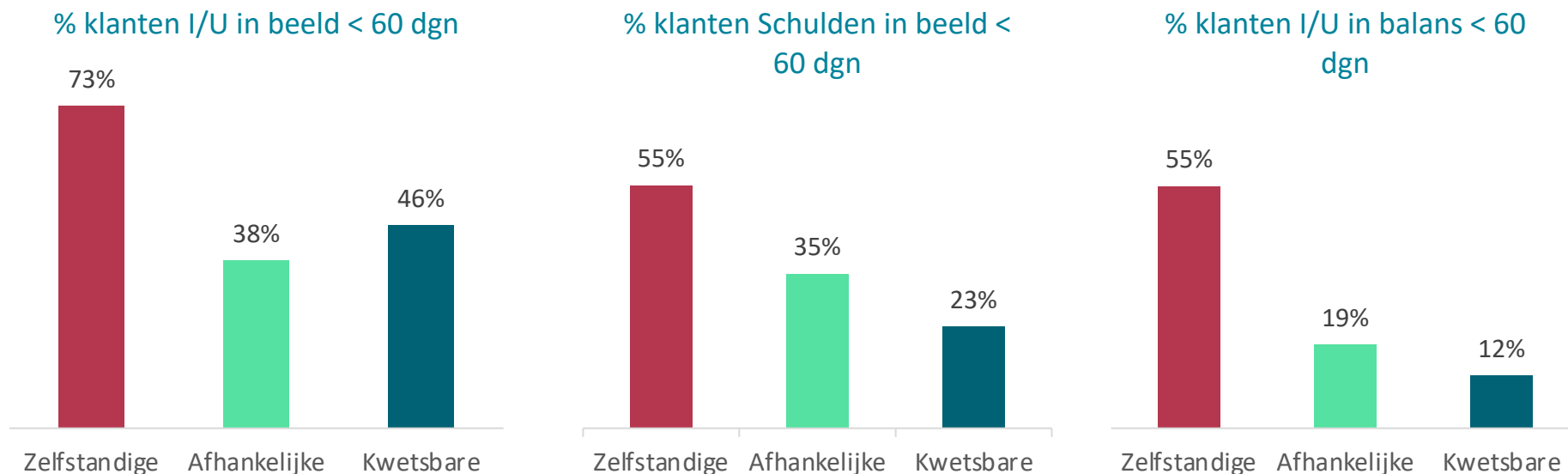
40%

¹ De kwetsbare is relatief snel op behalen van I/U in beeld, maar langzamer op Schulden in beeld, I/U in balans en (hypothese) schuldregelen



3. Klanteigenschappen

Er zijn verschillen tussen de snelheid waarop de klanttypen resultaat behalen: de zelfstandige behaalt substantieel sneller resultaat op alle (tussen)resultaten



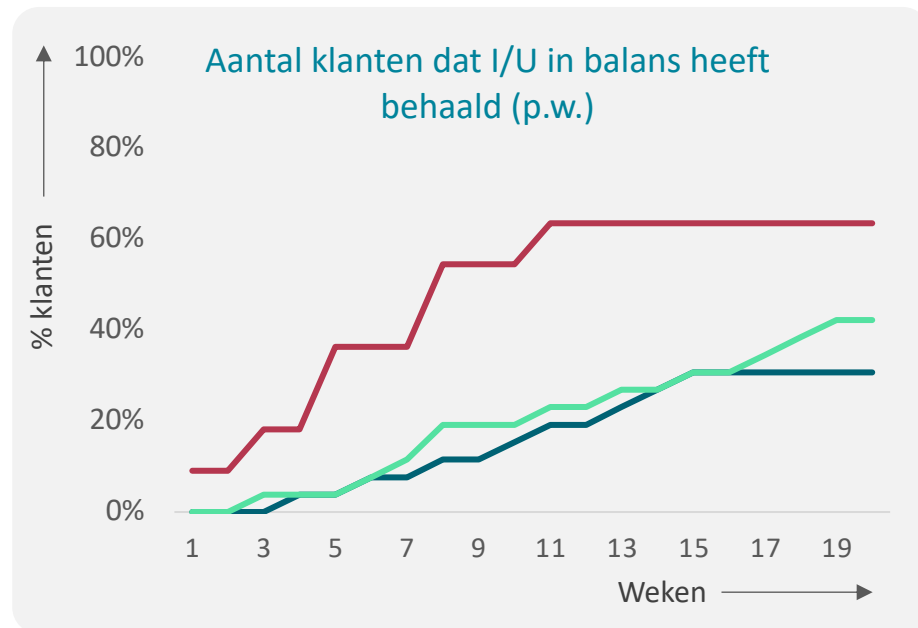
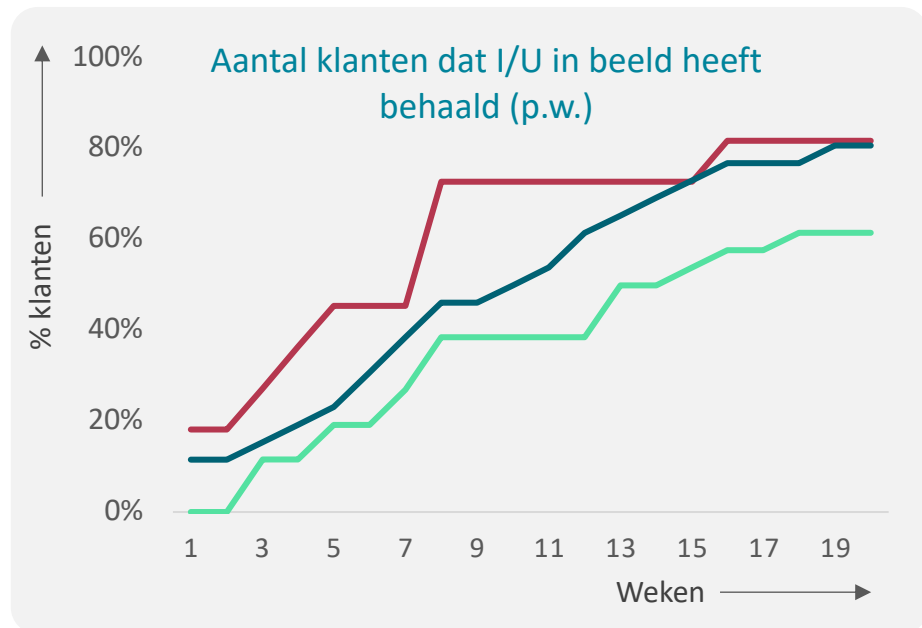
Toelichting

- De zelfstandige behaalt over het algemeen veel sneller resultaat: bij 73% van de zelfstandigen is binnen 60 dagen de I/U in beeld gebracht. Voor de afhankelijke (38%) en kwetsbare (46%) is dit een stuk lager
- Ook voor Schulden in beeld en I/U in balans behaalt de zelfstandige substantieel sneller resultaat
- Het lijkt erop dat de afhankelijke en kwetsbare vergelijkbare resultaten behalen bij het in kaart brengen van de inkomsten en uitgaven. De kwetsbare is daarentegen langzamer bij het in kaart brengen van schulden en in balans brengen van inkomsten en uitgaven



3. Klanteigenschappen

Bij de kwetsbare lukt het relatief snel om I/U in beeld te brengen, maar I/U in balans gaat daarentegen langzaam



De zelfstandige



De afhankelijke



De kwetsbare

Toelichting

- Het in kaart brengen van inkomsten en uitgaven gaat relatief snel voor de kwetsbare. Bij de afhankelijke gaat dit een stuk langzamer, waarschijnlijk door een gebrek aan bekwaamheid en/of attitude
- Het is balans brengen van de inkomsten en uitgaven duurt daarentegen bij de kwetsbare lang, zelfs langer dan bij de afhankelijke. Hypothese is dat dit door achterliggende (multi)problematiek wordt bemoeilijkt en er eerst acties op deze zaken (moeten) worden ondernomen



4. Klantbeleving

In het kort...

Stress, onrust en geloof in een oplossing lopen voor de verschillende klanttypen tijdens stabilisatie uiteen



Zelfstandige

De zelfstandige ervaart relatief veel stress en onrust, mogelijk door hoge mate van verantwoordelijkheid. Dit klanttype heeft ook het meeste geloof in oplossing. Behaalde resultaten hebben weinig impact op de beleving van de klant



Afhankelijke

De afhankelijke ervaart het minste stress, mogelijk doordat hij schulden normaler vindt of al langer in deze situatie verkeert. Deze klant heeft een sterk geloof in oplossing en resultaten lijken voor de afhankelijke wel impact te hebben op beleving



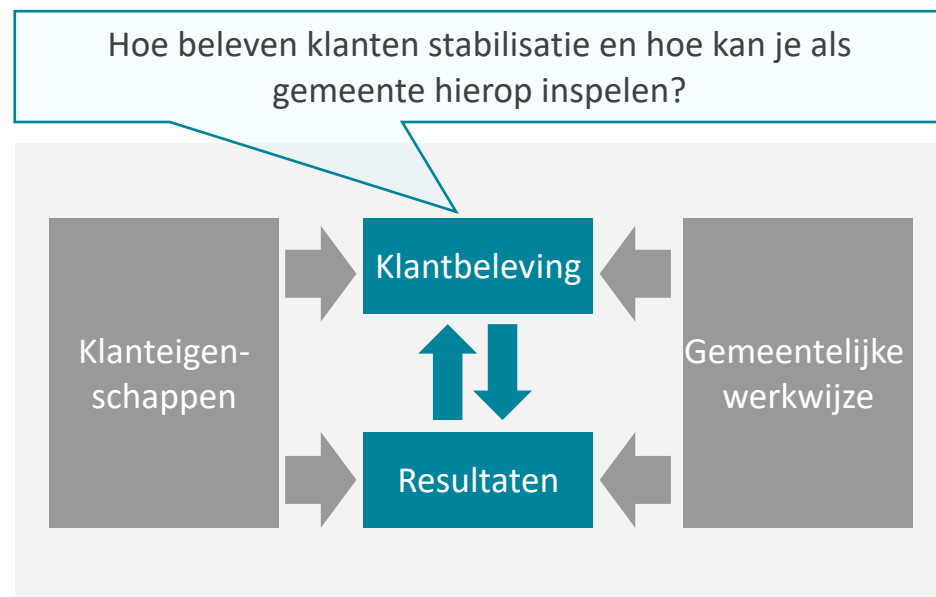
Kwetsbare

Waar hoge stress en onrust iets afnemen gedurende het proces, neemt bij de kwetsbare het geloof in oplossing gedurende het traject ook af. De kwetsbare is het minst tevreden over geboden hulp, mogelijk doordat hulp niet direct de multiproblematiek kan oplossen of er te weinig tijd is om de situatie goed door te spreken



4. Klantbeleving - Aanpak

Onderzoeksvraag hoofdstuk 4: hoe beleven klanten stabilisatie en hoe kan je als gemeente hierop inspelen?



Toelichting aanpak

In dit hoofdstuk is gekeken naar de klantbeleving gedurende het stabilisatietraject.

De centrale onderzoeksvraag is: hoe beleven klanten het stabilisatietraject en hoe kun je als gemeente hierop inspelen?

Klanten krijgen elke twee weken een vragenlijst. Hierbij wordt onder andere gevraagd naar de ervaren stress, de ervaren onrust over de financiën, het geloof in een oplossing en de tevredenheid over de geboden hulp.

De beleving wordt beschreven per klanttype: de zelfstandige, de kwetsbare en de afhankelijke.

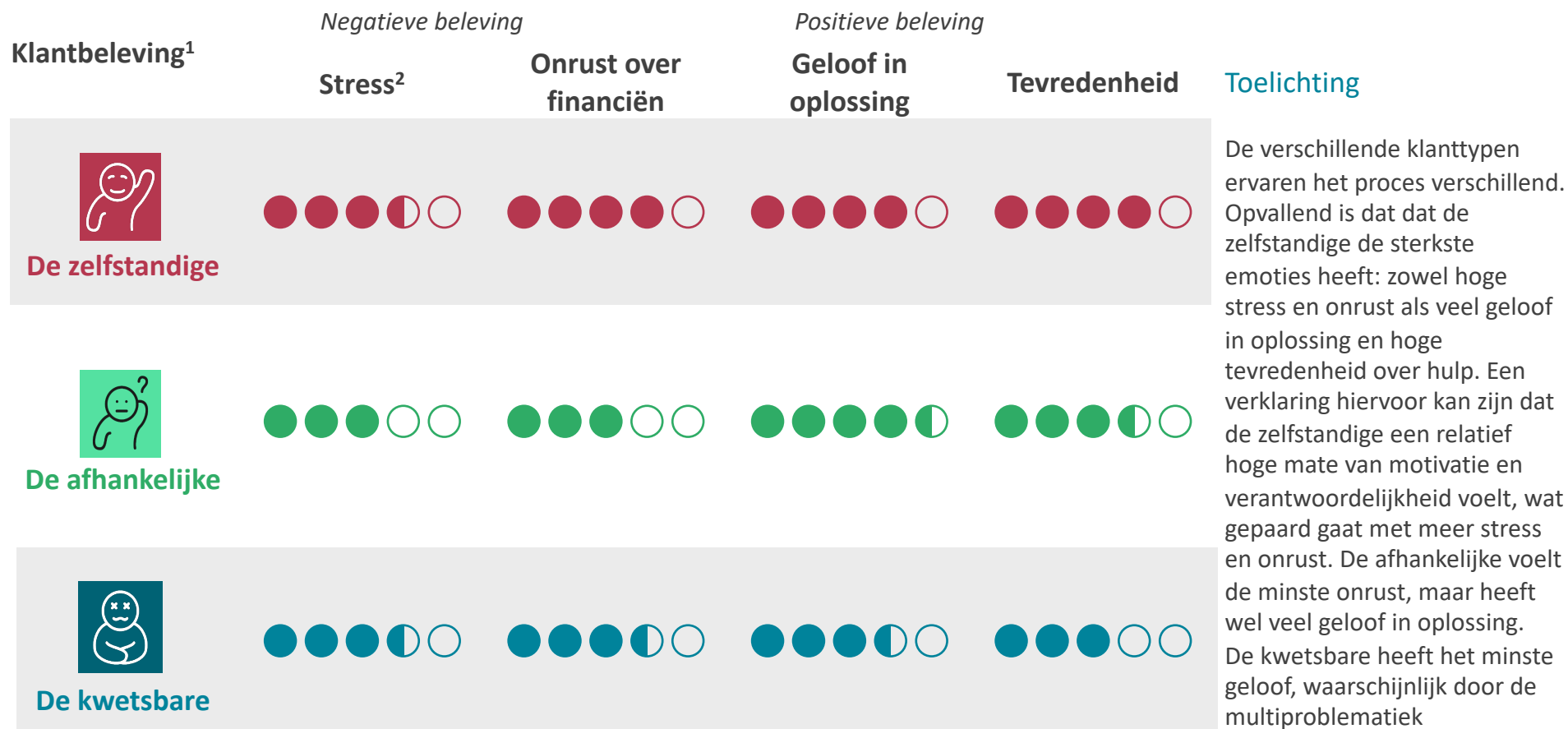
Beperking

Op dit moment zitten er nog te weinig klanten in het onderzoek om per klanttype de beleving gedurende het proces te laten zien. Daarom is er per klanttype een casebeschrijving opgenomen. Deze zijn illustratief voor de sterke belevingswisselingen van klanten.



4. Klantbeleving

Klanten ervaren stabilisatie verschillend, zelfstandige heeft zowel veel stress als sterk geloof in oplossing

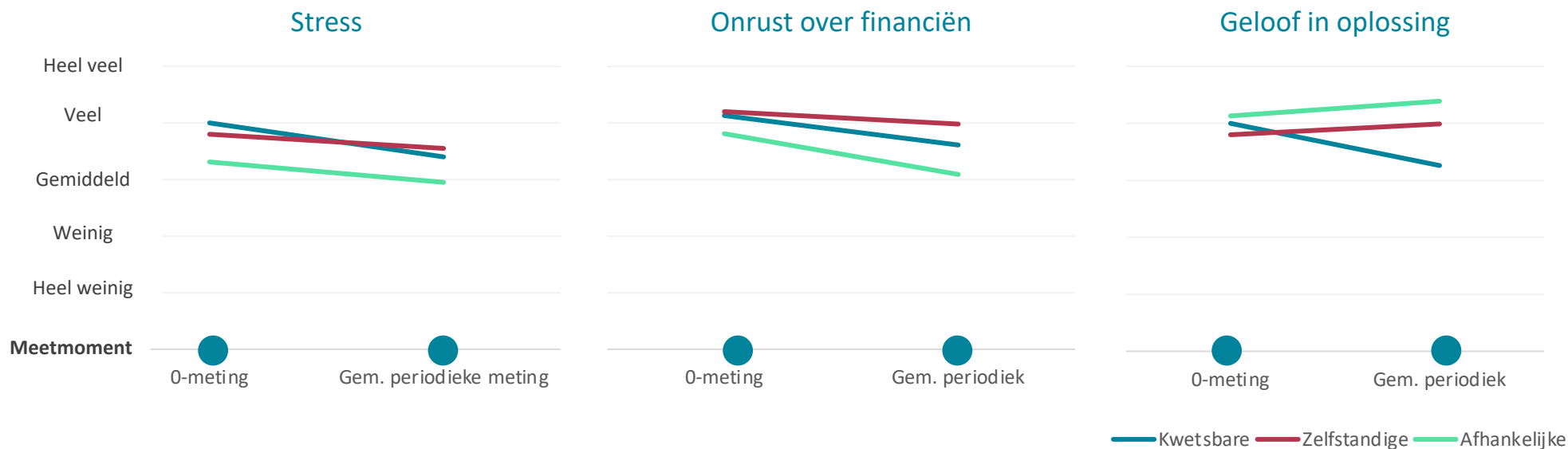


1. Gemiddelde over de periodieke metingen
2. Voor vraagstelling zie bijlage



4. Klantbeleving

Afhankelijke klant ervaart relatief minste stress, mogelijk doordat schulden 'normaler' zijn



Toelichting

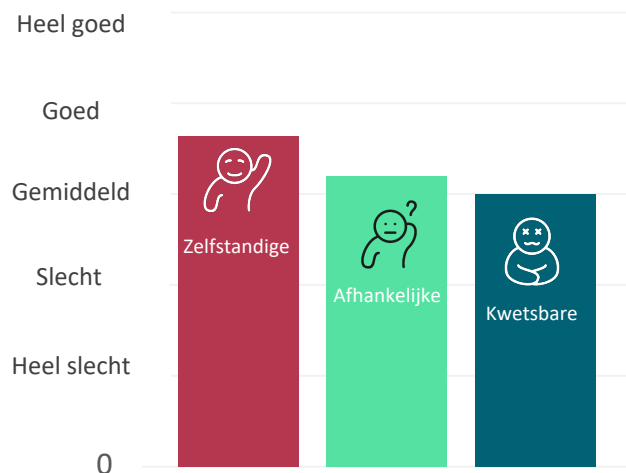
- In vergelijking met overige klanttypen is stress en onrust het laagst voor de afhankelijke klant. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de afhankelijke klant meer gewend is aan het leven in schulden en/of de verantwoordelijkheid hiervoor minder bij zich zelf legt, waardoor hij minder stress en onrust beleeft. Het geloof in een oplossing stijgt doordat de klant de stap heeft gezet om externe hulp te zoeken
- Voor de kwetsbare klant daalt het geloof in een oplossing. Mogelijk doordat de klant bredere problematiek heeft en zich bewust wordt dat er ook aan andere zaken gewerkt moet worden voordat de oplossing is bereikt. De daadwerkelijke oplossing ligt voor deze klant verder weg



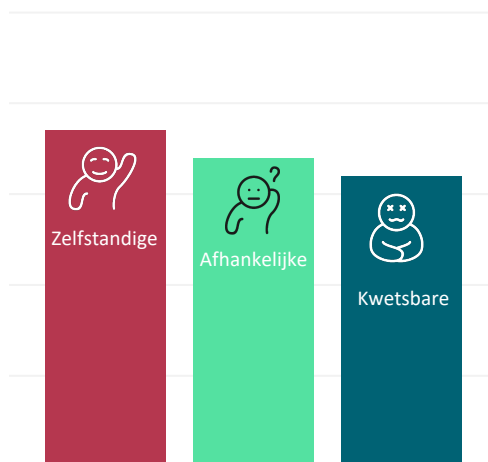
4. Klantbeleving

Kwetsbare klant voelt zich minst goed geholpen, mogelijk door complexiteit van problematiek en daarmee geboden hulp

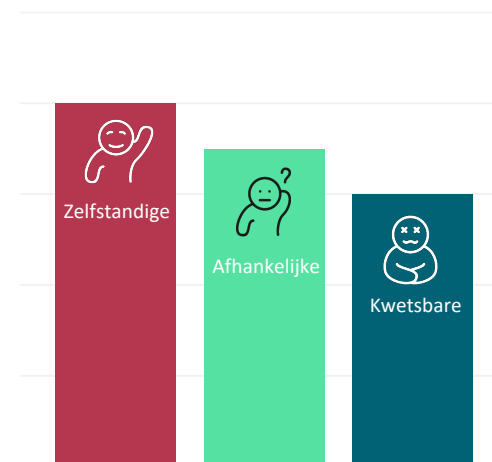
Wordt er geluisterd naar je verhaal?



Hoe goed wordt je geholpen?



Weet je wat je de komende tijd moet doen?



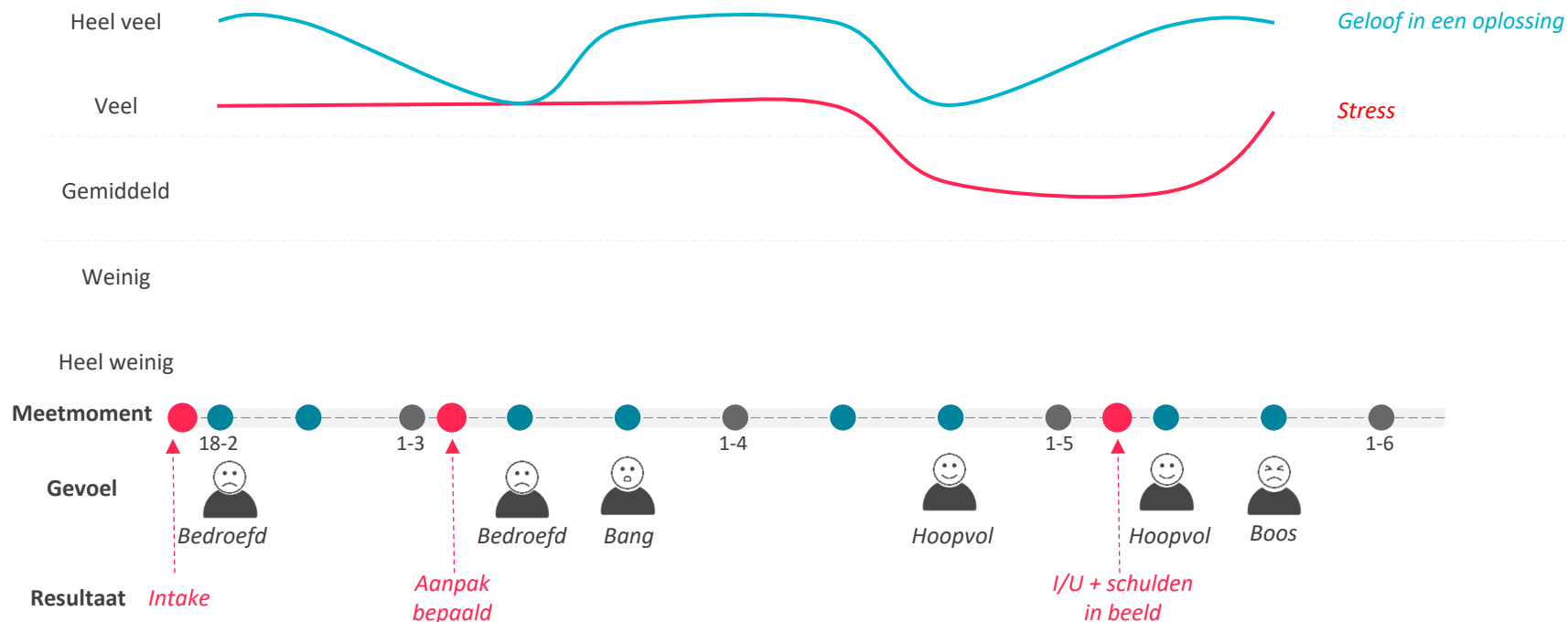
Toelichting

De kwetsbare is het minst tevreden over de hulpverlening. Een mogelijke verklaring hiervoor ligt in de complexiteit van de problematiek. Er zijn verschillende mogelijke oorzaken die of bij de klant of bij de hulpverleners liggen: 1. De klant heeft relatief hoge verwachtingen van de hulp en komt erachter dat er geen of minder hulp geboden kan worden in de situatie dan gehoopt en dat hij of zij eerst zelf een aantal zaken moet oplossen of 2. De klant voelt zich niet goed begrepen of gehoord, omdat de hulpverlener relatief weinig tijd of aandacht heeft om de hele situatie door te nemen.



4. Klantbeleving

Case zelfstandige: stress en geloof blijven hoog, resultaten hebben weinig invloed



Toelichting

Voor deze zelfstandige klant is te zien dat gedurende het proces zowel de stress als het geloof in een oplossing hoog is. Het gevoel van de klant verandert van bedroefd en bang naar hoopvol over tijd, ook na het behalen van resultaten. Voor deze klant lijkt het behalen van resultaten geen impact te hebben op de beleving.

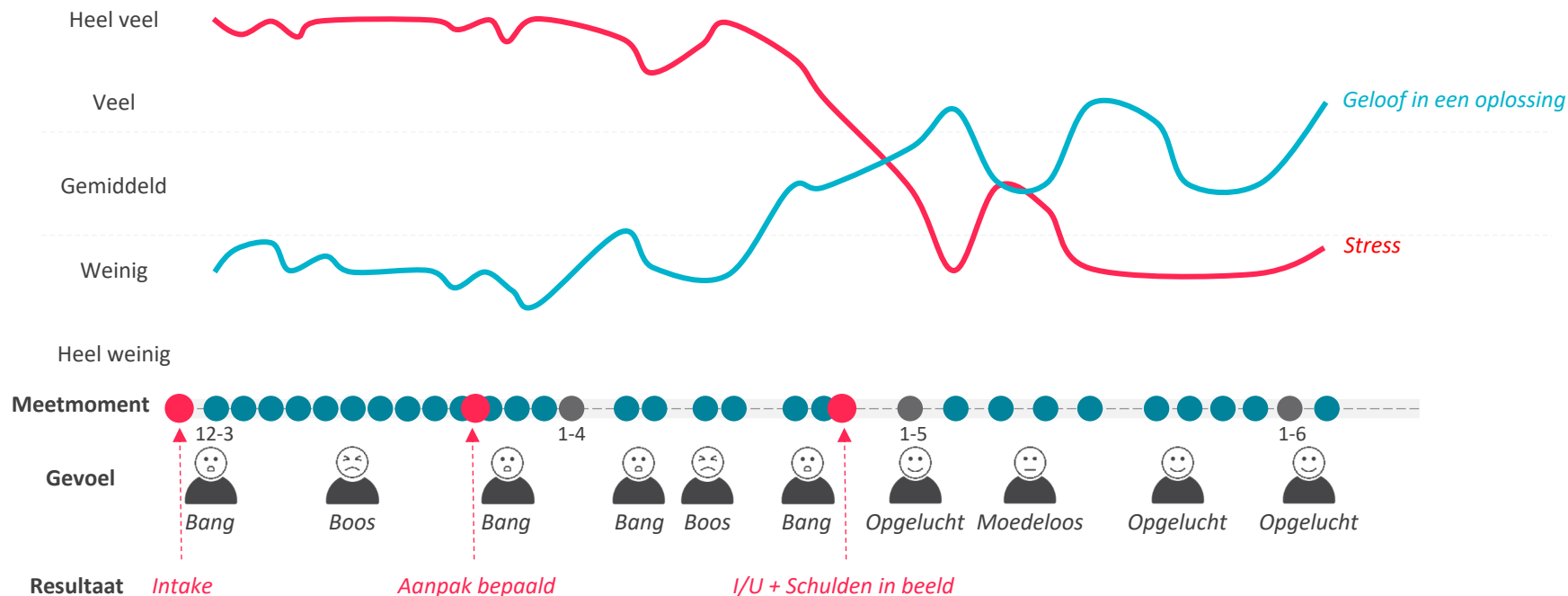


4. Klantbeleving



Afhankelijke

Case afhankelijke: resultaat zorgt voor ommezwaai tussen stress en geloof in oplossing



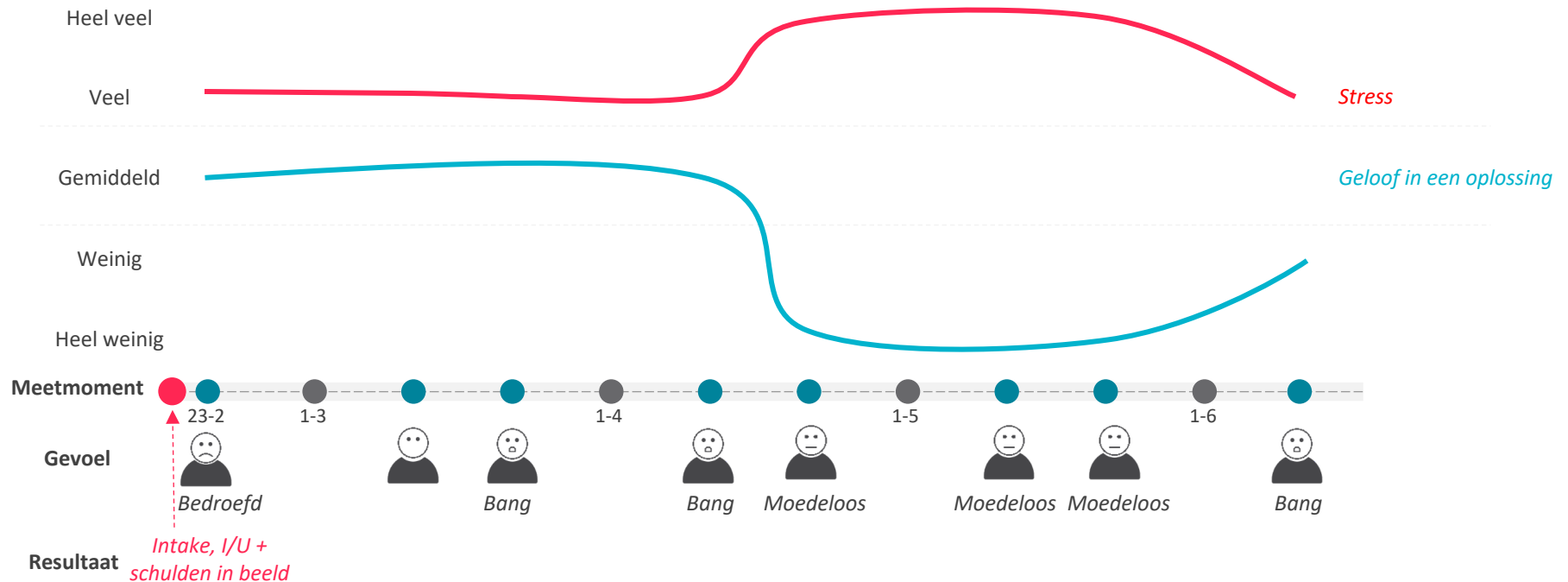
Toelichting

Deze klant kan gezien worden als het type afhankelijke. Met 99 datapunten heeft deze klant het meest van alle klanten de vragenlijst ingevuld. Opvallend is dat in het begin van het proces de stress bij deze klant erg hoog is (ondanks profiel afhankelijke). Dit houdt een tijdje aan, tot het moment dat inkomsten, uitgaven en schulden in beeld zijn. De stress daalt en het geloof in een oplossing stijgt. Ook in het gevoel is een ommekeer te zien: van bang en boos naar opgelucht. Het behalen van een resultaat lijkt bij deze klant van invloed te zijn op zijn beleving.



4. Klantbeleving

Case kwetsbare: langere tijd geen resultaat zorgt voor stress verhoging en dal in geloof in oplossing



Toelichting

Naast het behalen van resultaten, laat deze kwetsbare klant zien dat het behalen van geen resultaten ook impact heeft op de beleving in het proces. Nadat inkomsten, uitgaven en schulden in beeld waren is bij deze klant geen resultaat meer behaald. Na een tijdje zie je dit terug in de stress en geloof in een oplossing: de stress stijgt en het geloof daalt. Het gevoel van de klant gaat hierbij over van bang naar moedeloos.



5. Stabilisatie aanpak gemeenten

In het kort...

Gemeenten hebben stabilisatie vaak op verschillende wijze ingericht

Alle gemeenten pakken achterliggende problematiek aan, maar verschillen wel in wijze waarop

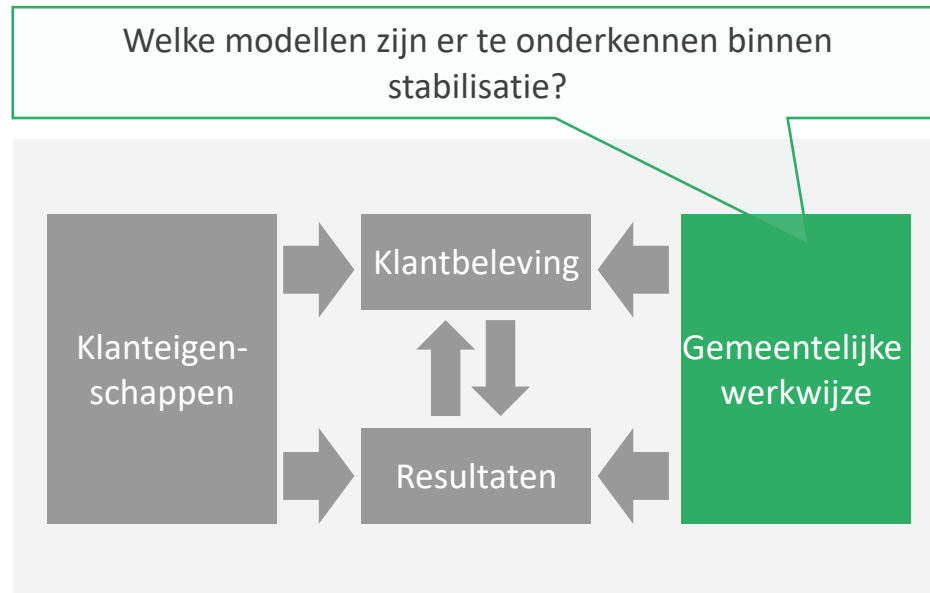
Globaal lijken er drie modellen: financieel model, parallelmodel en leefgebieden-model

Versillen zitten hem met name in waar in de keten achterliggende problematiek wordt opgepakt en welke rol de schuldhulpverlener daarin krijgt



5. Stabilisatie aanpak gemeenten- aanpak

Onderzoeksvraag hoofdstuk 5: welke modellen zijn er te onderkennen binnen stabilisatie?



Toelichting aanpak

Dit hoofdstuk beschrijft drie modellen die zijn onderkend binnen onderzochte gemeenten.

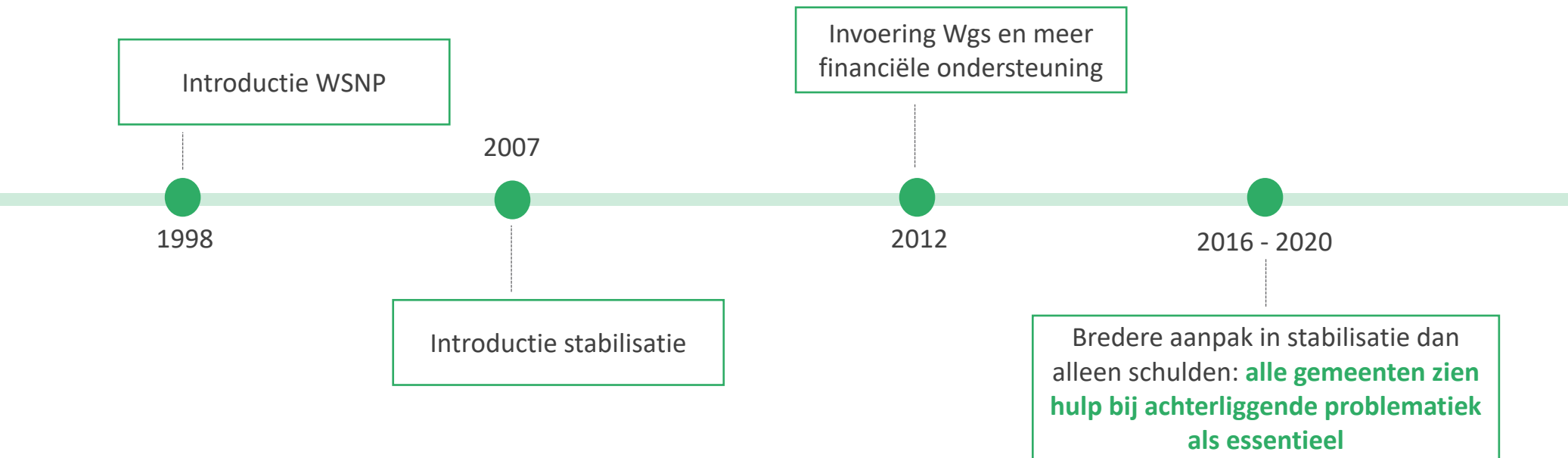
Gemeenten lijken vaak op één van de modellen, maar zijn niet altijd 1-op-1 in één van de modellen te plotten. Het zijn daarom meer denkmodellen dan een volledige weergave van de werkelijkheid.

De drie modellen zijn tot stand gekomen op basis van meerdere interviews binnen gemeenten en op basis van Fase I van dit onderzoek naar stabilisatie.



5. Stabilisatie aanpak gemeenten

In de laatste jaren krijgt achterliggende problematiek steeds meer aandacht in schuldhelpverlening



5. Stabilisatie aanpak gemeenten

Er zijn drie stabilisatiemodellen die zich vooral onderscheiden op organisatie en aanpak van de achterliggende problematiek

Organisatie	Financieel model 	Parallelmodel 	Leefgebiedenmodel 
 Achterliggende problematiek behandeld door....	Gemeentelijke keten Keten behandelt problematiek (<u>vooraf</u> aan stabilisatie, bijv. vraagwijzers met separate behandelpaden, wijkteams, etc.)	Ketenpartner In nauwe samenwerking met schuldhulpverlening en <u>parallel</u> aan stabilisatietraject	SHV & Ketenpartner SHV heeft zelf meer tijd om problematiek in kaart te brengen (indien nodig 2 à 3 gesprekken), kan deels zelf behandelen, rest in nauwe samenwerking met ketenpartner
 Rol SHV'er vs. ketenpartner	Financieel expert SHV'er biedt actieve hulp, coaching op gedrag en administratieve ondersteuning om klant zo snel mogelijk verder te helpen in het proces	Financieel expert en regisseur SHV'er biedt financiële ondersteuning, signaleert en regisseert overige leefgebieden. SHV'er is expert in financiën en werkt nauw samen met experts	Coach, financieel expert en regisseur SHV'er voert net als in parallelmodel ook regie over specialisten, maar rol verschuift (iets) meer naar maatschappelijk coach
 Intensiteit en duur behandeling	Behandelduur zo kort als mogelijk Sturing op korte doorlooptijd met concrete KPI's om klanten snel stress- en zorgvrij te krijgen	Behandelduur zo lang SHV iets voor klant kan betekenen op financieel gebied Doorlooptijd is wel belangrijk maar geen harde sturing op KPI's, afhankelijk van tempo klant	Behandelduur zo lang als nodig om achterliggende problematiek op te lossen Duurzame oplossing kost tijd, er zijn beperkte KPI's op doorlooptijd

SHV'er = schuldhulpverlener



5. Stabilisatie aanpak gemeenten

Over alle aanpakken worden voor- en nadelen genoemd, onduidelijk is nog welke zwaarder wegen dan andere

Gehoorde voor- en nadelen	Financieel model 	Parallelmodel 	Leefgebiedenmodel 
Klant behandeling	+ Snel schulden regelen geeft snel mentaal ruimte om eventueel aan andere gebieden te werken	+ Kans op succesvolle schuldenregeling groter door parallelle aanpak van belemmeringen schuldregeling	+ Structurele aanpak verkleint kans op terugval
Rol SHV	+ Heldere focus taken SHV'er heeft een duidelijke taakomschrijving	- Regieverantwoordelijkheid soms diffuus - Betekent regievoering alleen signaleren en doorzetten of ook monitoren en actie ondernemen?	- 'Schaap met de vijf poten' SHV rol schuift nog meer op naar maatschappelijk werker. Soms onduidelijk waar de grens ligt
Tijd en capaciteit	+ SHV kan relatief veel klanten snel helpen, - maar daardoor wel minder tijd per klant	+ SHV heeft voldoende tijd voor behandeling, - maar soms minder tijd voor echte regie	+ SHV'er heeft relatief veel tijd voor klant, - maar kan daardoor minder klanten helpen
Behandeling passend?	- Klanten met achterliggende problematiek zijn afhankelijk van effectiviteit ketenpartners	- Behandeling achterliggende problematiek is afhankelijk van effectiviteit en strakke regie op ketenpartner	- Dit model is voor sommige klanten wellicht te intensief (en te duur voor gemeenten) bijv. voor klanten die vooral zelfstandig te werk willen gaan en problematiek zelf willen en kunnen oplossen

SHV'er = schuldhulpverlener



5. Stabilisatie aanpak gemeenten

Elke gemeente heeft sterke kenmerken van één van de drie modellen

	Financieel model	Parallelmodel	Leefgebiedenmodel	Toelichting
Almere				De aanpak in Almere komt het meest overeen met twee modellen. Ze denken na over een derde pad.
Rotterdam				Rotterdam komt grotendeels overeen met het financieel model. Onderdelen van de aanpak relateren aan het parallelmodel (bijv. inzet trajectbegeleiders)
Den Haag				SHV'er heeft zelf relatief veel tijd voor klant, met gerichte aanpak op leefgebieden. SHV'er heeft echter ook regiefunctie dat lijkt op parallelmodel
Tilburg				Door nauwe samenwerking met wijkteams valt Tilburg onder het parallelmodel
Maastricht				KBL voert dienstverlening Maastricht uit en heeft in de aanpak onderdelen van zowel parallel- als leefgebiedenmodel
Amsterdam				Amsterdam werkt met name in het parallelmodel. Per organisatie kan de aanpak en nadruk verschillen
<i>SEZO</i>				
<i>Civic</i>				
<i>Centram</i>				
<i>Dynamo</i>				
<i>Fibu</i>				



6. Stabilisatieaanpak en -resultaten

In het kort...

Financieel model heeft qua instroom relatief veel zelfstandige en weinig kwetsbare klanten, waarschijnlijk vanwege segmentatie aan de poort

Leefgebiedenmodel heeft qua instroom relatief veel kwetsbare klanten

Financieel model zet relatief veel administratief en juridische hulp in, wat ten goede lijkt te komen aan het behalen van resultaten (met name voor klanttype afhankelijke)

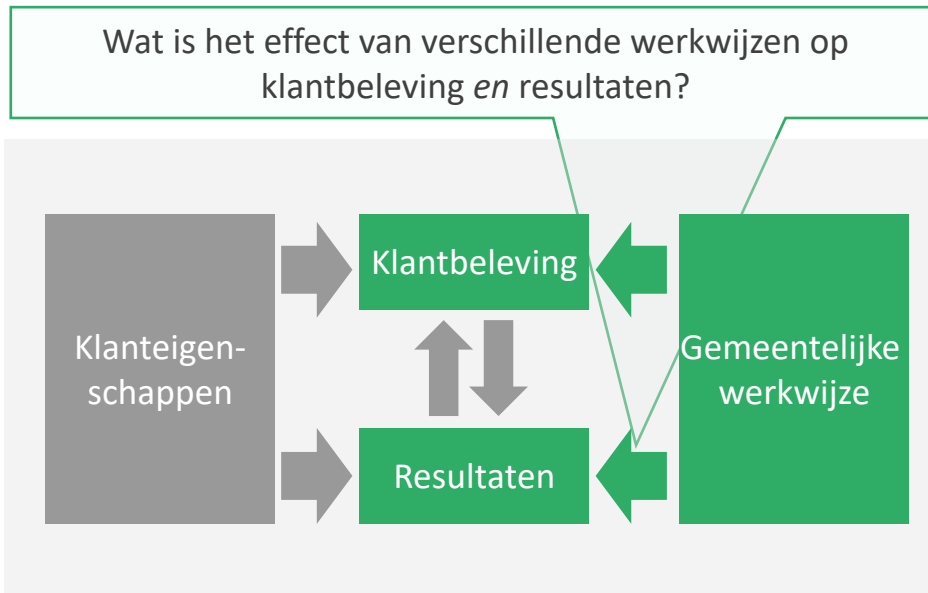
In het parallelmodel wordt relatief het minst aantal instrumenten ingezet, met name de afhankelijke behaalt in dit model minder resultaten (let op, resultaten zijn indicatief)

Klanten zijn het meest tevreden in het leefgebieden en parallel model



6. Stabilisatieaanpak en -resultaten: aanpak

Onderzoeksvraag hoofdstuk 6: wat is het effect van verschillende werkwijzen op klantbeleving en resultaat?



Toelichting aanpak

In dit hoofdstuk is gekeken naar de relatie tussen de gemeentelijke werkwijzen, waarvoor in het vorige hoofdstuk drie modellen zijn onderkend, en de behaalde resultaten en klantbeleving.

Beperkingen resultaten

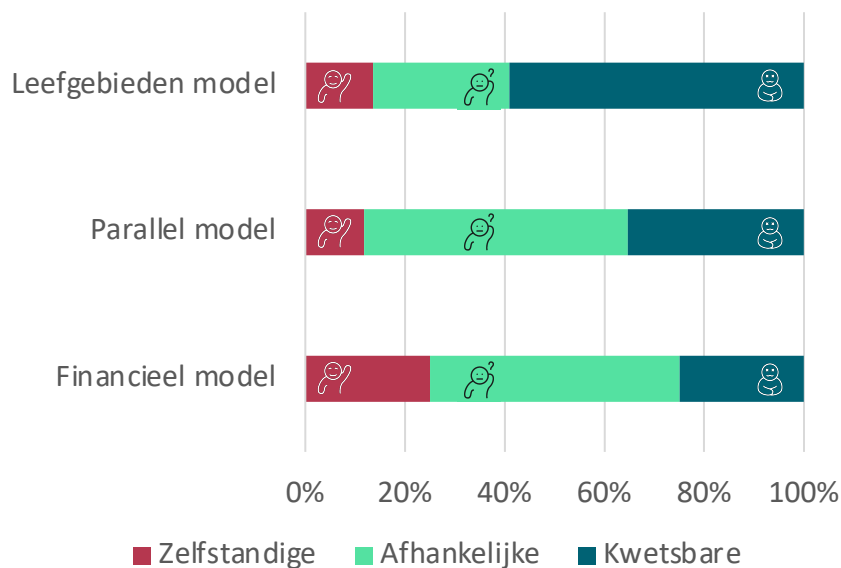
- Doordat instroom vanwege de coronacrisis een tijdje stil heeft gelegen, is er nog niet voldoende data om een representatief beeld te geven van resultaten per model per type klant. Er is gekozen om indicatieve cijfers weer te geven die vooral bij grote verschillen in resultaten een voorlopige indicatie geven
- Om dezelfde reden worden voor de resultaten alleen tussenresultaten benoemd, omdat er nog niet voldoende data is verzameld voor de stap 'gereed voor schuldregeling'



6. Stabilisatieaanpak en -resultaten

Instroom: door segmentatie is er verschil in instroom per model, financieel model registreert meer zelfstandige klanten en leefgebieden model meer kwetsbare klanten

Instroom type klant per model



Toelichting

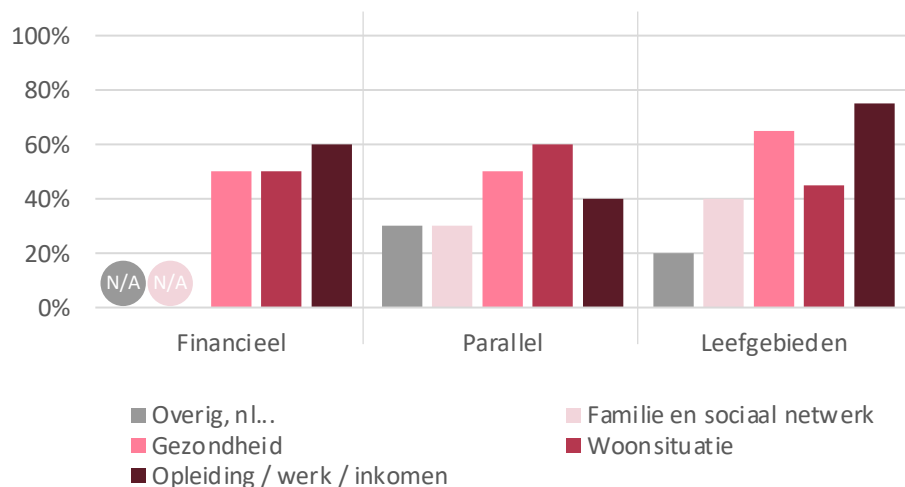
- Het leefgebiedenmodel heeft relatief veel kwetsbare klanten (59%), dit komt door de segmentatie die vooraf gebeurt
- Andersom heeft het financieel model relatief weinig kwetsbare klanten (25%) en relatief veel zelfstandigen (25%). Ook dit heeft waarschijnlijk deels te maken met de wijze waarop de klanten worden aangeleverd bij schuldhulpverlening.
- In het financiële model worden klanten voornamelijk pas aangemeld als de multiproblematiek in zoverre is opgelost dat deze niet meer belemmerend is voor een schuldregeling (de aanpak van multiproblematiek kan ergens anders in de keten zijn belegd, en vindt niet binnen schuldhulpverlening plaats)



6. Stabilisatieaanpak en -resultaten

Instroom: leefgebieden- en parallelmodel registreren vaker achterliggende problematiek en op meerdere leefgebieden

Leefgebiedenmodel heeft vooral meer geregistreerd op werk, gezondheid en sociaal netwerk



Toelichting

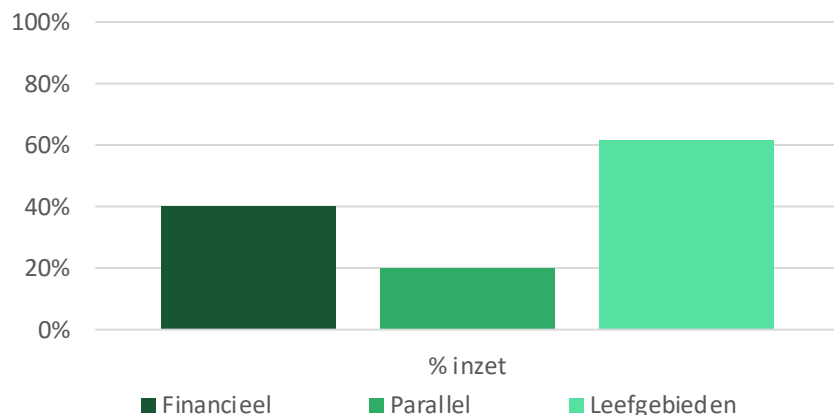
- Leefgebiedenmodel registreert de meeste type multiproblematiek
- Leefgebiedenmodel registreert vooral meer op sociaal netwerk (40% t.o.v. 0% in financieel model en 30% in parallel model), gezondheid (15% meer t.o.v. financieel en parallel) en Opleiding en Werk (75% t.o.v. 40% parallel en 60% financieel).
- Opvallend is dat parallelmodel een stuk minder opleiding/werk registreert. Dit zou kunnen komen door de regionale verschillen
- In het financieel model zijn alleen gezondheid, wonen en opleiding/werk geregistreerd. Dit kan komen door de segmentatie en/of doordat er minder tijd is om de problematiek uit te vragen



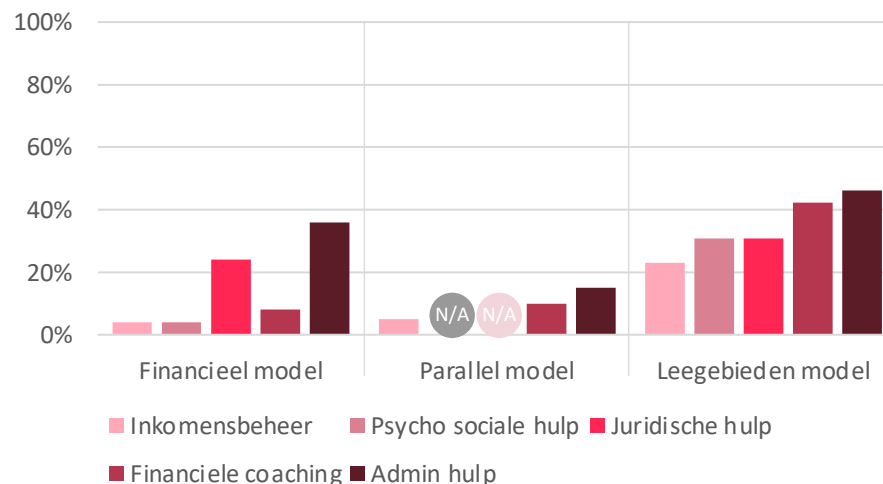
6. Stabilisatieaanpak en -resultaten

Instrumenten: inzet van instrumenten verschilt sterk per model, 'leefgebieden' zet breed scala in, 'financieel' relatief veel administratieve en juridische hulp, en 'parallel' zet relatief weinig in

Leefgebiedenmodel registreert vaker inzet ondersteuning, parallel relatief weinig



Financieel model registreert relatief veel inzet administratieve en juridische hulp



Toelichting

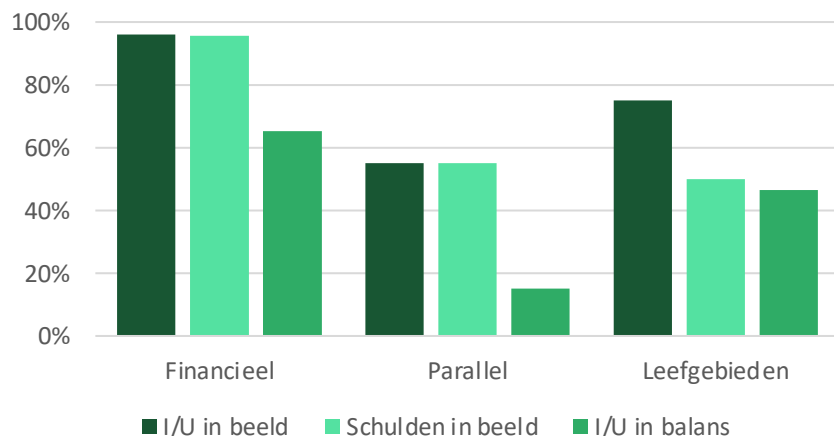
- Financieel model zet relatief vaak administratieve (36%) en juridische hulp (24%) in. Waarschijnlijk bewust om klanten zo snel mogelijk tot een schuldregeling te helpen
- Leefgebieden model zet relatief het breedste spectrum aan hulpmiddelen in. In dit model wordt vaker financiële coaching, inkomensbeheer en psychosociale hulp ingezet
- Opvallend is dat het parallel model relatief weinig instrumenten registreert. Onduidelijk is nog precies waarom dit is.



6. Stabilisatieaanpak en -resultaten

Resultaten: financieel model behaalt de meeste tussenresultaten, waarschijnlijk door intensieve (administratieve) ondersteuning en selectie aan de poort

Tussenresultaten per model
(klanten > 60 dagen in onderzoek)



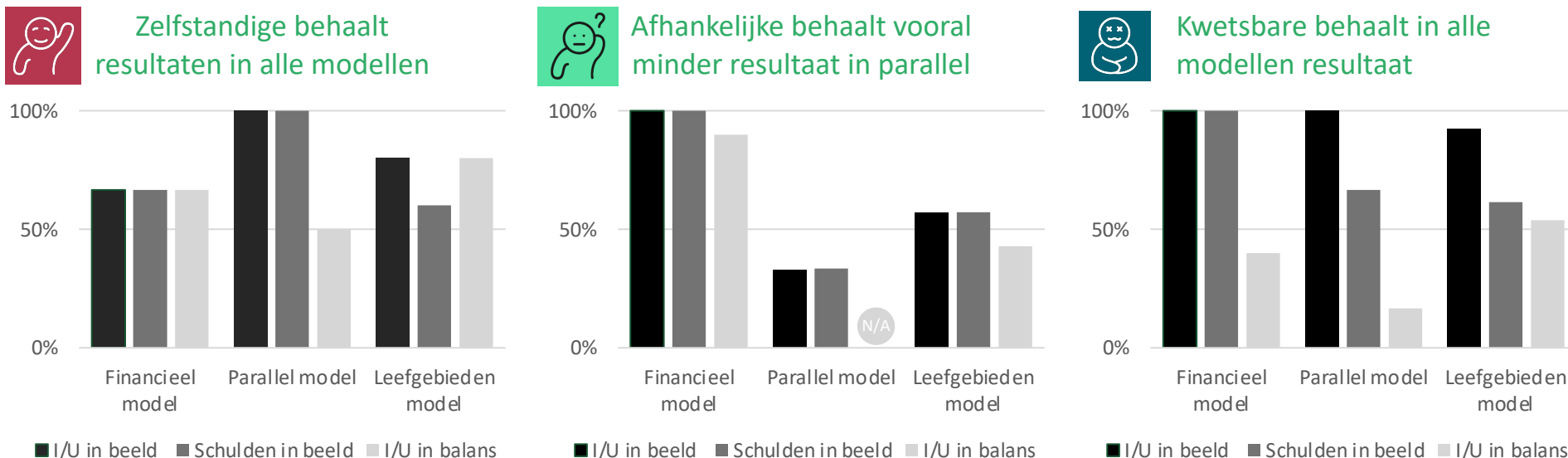
Toelichting

- Het financiële model behaalt de meeste (tussen)resultaten binnen de looptijd van het onderzoek
- Dit geldt voor de tussenresultaten I/U in beeld, Schulden in beeld en I/U in balans
- Mogelijk verklaringen hiervoor zijn:
 1. In het financieel model worden klanten met relatief veel ondersteuning (administratief / juridisch) geholpen om snel door het proces te gaan op weg naar een schuldregeling. Vooral zelfstandige en afhankelijke klanten zouden hier extra baat bij kunnen hebben. Ook wordt in dit model meer gestuurd op doorlooptijden, wat de snelheid bevordert
 2. In het financieel model is er een selectie aan de poort, waarbij de kwetsbare klanten vooraf eerst geholpen worden in een ander deel van de gemeentelijke keten. Schuldhelpverlening heeft dus relatief meer zelfstandigen die sneller door het proces gaan



6. Stabilisatieaanpak en -resultaten

Resultaten: indicatieve resultaten geven aan dat de zelfstandigen en kwetsbaren resultaat behalen in alle modellen, en dat de afhankelijke vooral achterblijft in het parallelmodel



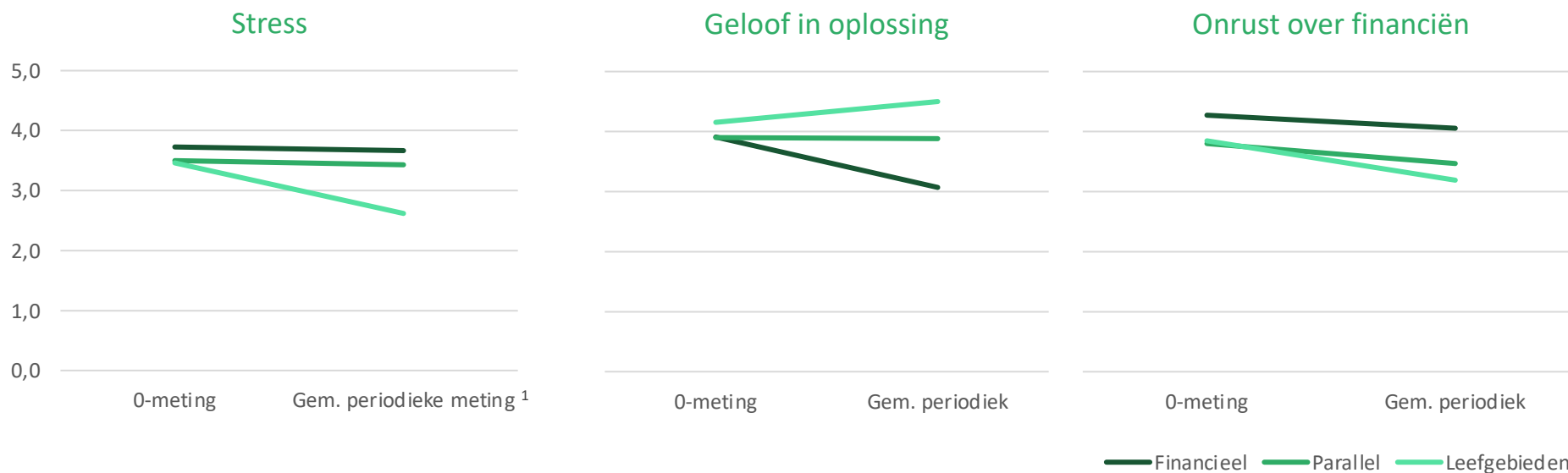
Toelichting

- Vanwege de coronacrisis zijn er nog niet genoeg klanten om een volledig representatief beeld te geven van de resultaten per type klant. De grafieken geven daarom alleen een eerste indicatief beeld en resultaten kunnen per type klant en per gemeente verschillend uitpakken.
- Opvallend is dat het klanttype afhankelijke veel resultaat behaalt in het financieel model maar weinig in het parallelmodel. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat de afhankelijke klant vooraf moeilijk in te schatten is. Voor de kwetsbare is het duidelijk dat er veel hulp ingezet moet worden en de zelfstandige lukt het zelf allemaal wel. Voor de afhankelijke klant is dit lastiger, waardoor niet altijd standaard hulp aangeboden wordt op bijvoorbeeld administratief of juridisch vlak. In het financieel model wordt er bijna standaard en op frequentere basis voor elk klanttype administratieve en sociaal juridische ondersteuning aangeboden door de SHV'er zelf. Dit verklaart mogelijk het verschil



6. Stabilisatieaanpak en -resultaten

Klantbeleving: klanten in het leefgebiedenmodel ervaren lagere stress en meer geloof in oplossing



Toelichting

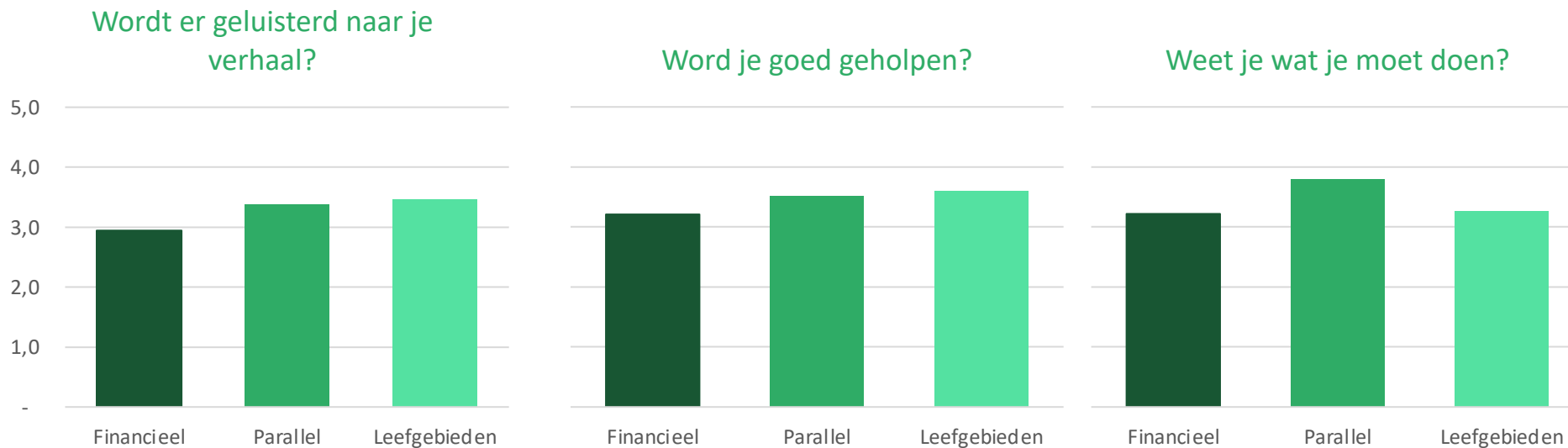
- Klanten in het leefgebiedenmodel ontwikkelen zich positief qua stress (-0,9 pt), geloof in oplossing (+0,3 pt) en onrust over financiën (-0,6 pt)
- Klanten in het parallelmodel zijn minder uitgesproken en blijven vrijwel gelijk in hun scores
- Klanten in het financieel model ervaren over het algemeen meer onrust over hun financiën (+0,3 pt t.o.v. andere modellen). Ook neemt het geloof in een oplossing bij deze klanten af gedurende het traject (-0,8 pt).
- Een gehoorde mogelijke hypothese is dat de klant minder regie op zijn situatie ervaart omdat veel uit handen wordt genomen. Hierdoor zou hij minder geloof in de oplossing ontwikkelen, met gelijkblijvende stress en onrust

1. Het gemiddelde stressniveau van klanten per model gedurende de periodieke metingen



6. Stabilisatieaanpak en -resultaten

Klanttevredenheid: klanten in het leefgebieden- en parallel model voelen zich (iets) beter geholpen



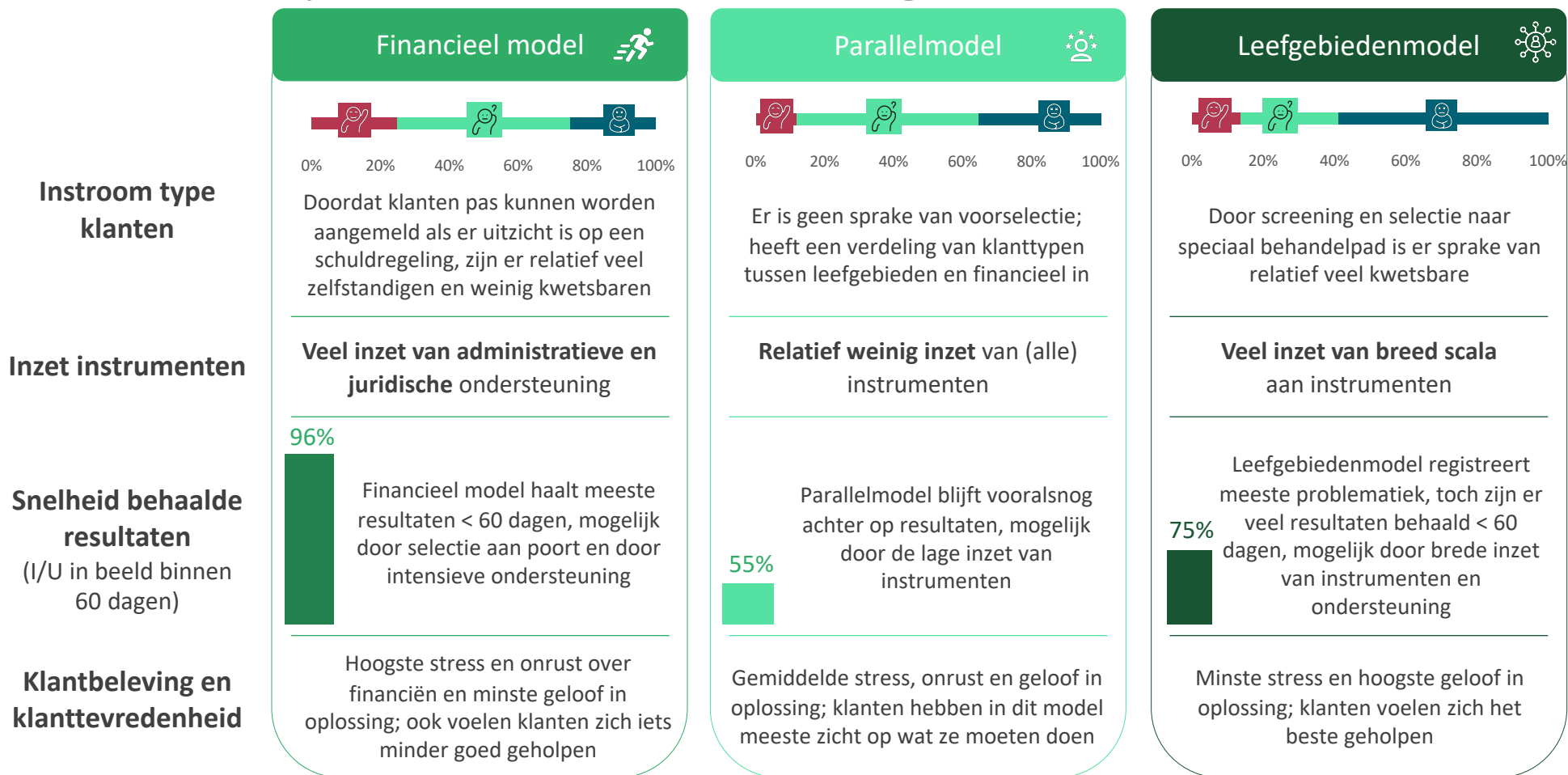
Toelichting

- Klanten in parallelmodel en leefgebiedenmodel lijken iets tevredener dan in het financieel model (-0,5 pt (5-puntsschaal) op onderdeel 'geluisterd naar je verhaal' en -0,3 pt op 'goed geholpen')
- Oorzaak hiervoor kan zijn dat er in deze modellen meer tijd en aandacht is voor het verhaal en de problematiek van de klant
- Opvallend is dat op de vraag 'Weet je wat je moet doen?' het parallelmodel relatief hoog scoort (+0,6pt)



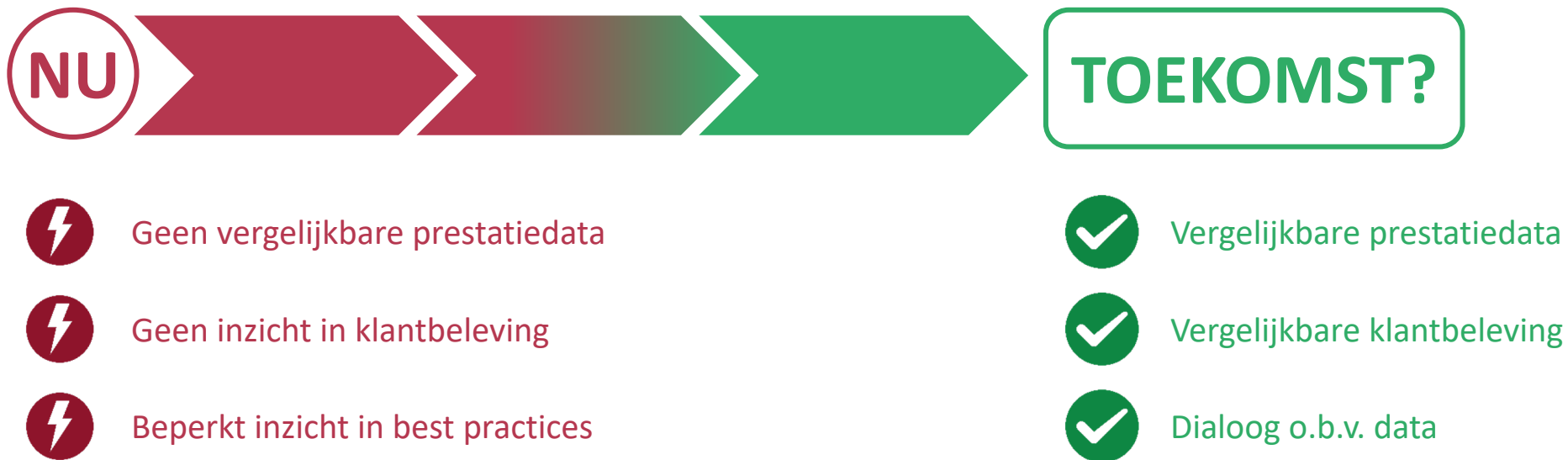
6. Stabilisatie aanpak en resultaten

Conclusie: differentiatie aan de poort en inzet intensieve ondersteuning bij problematiek lijken sterk van invloed op behaalde resultaten en klantbeleving



7. Reflectie meetmethodiek

Conclusie fase I: roep om goede stuurinformatie in schuldhulp neemt toe



Toelichting conclusie fase I van het stabilisatie onderzoek:

De roep om goede stuurinformatie neemt toe. Niet alleen om te weten hoe de huidige situatie is, maar ook voor de evaluatie van nieuwe werkwijzen. Gemeenten die experimenteren willen graag inzicht in de effectiviteit van nieuwe werkwijzen en de invloed op het succes van stabilisatie. Deze vragen zijn nu lastig te beantwoorden. Bovendien is er landelijk gezien maar beperkte stuurinformatie over schuldhulpverlening beschikbaar.



7. Reflectie meetmethodiek

Drie onderdelen monitoring kunnen in toekomst hergebruikt worden door iedereen dit dat wil



Toelichting

De ontwikkelde methodiek heeft drie belangrijke onderdelen die interessant zijn voor eenieder die dat wil, om opnieuw te gebruiken in toekomstig onderzoek. Het gaat om: 1. Het samen met de gemeenten ontwikkelde 'resultatenraamwerk'. Deze zorgt er voor dat gemeenten vergelijkbaar worden in stabilisatie en kan als gedachte verder ontwikkeld worden voor bijv. heel schuldhulpverlening. 2. De klantbelevingsmonitor, zowel de methodiek als de inhoudelijke vragen, kan worden hergebruikt of als basis dienen voor vervolgonderzoek. Dit kan in potentie ook geautomatiseerd worden. 3. Het gebruiken van een (evt. bestaande) community van gemeenten is relevant voor a) het voeren van de verbeterdialoog en reflecties op onderzoeksuitkomsten en b) doorontwikkeling van de methodiek zelf.



7. Reflectie meetmethodiek

Onderdeel 1: 'Resultatenraamwerk' maakt prestatiedata tussen gemeenten vergelijkbaar

Met zes gemeenten ontwikkeld 'Resultatenraamwerk'

Selecteer klant:

Voor- en achternaam

Email

Voor- en achte...

Telefoon

Datum intake

Inventarisatie

- ☐ 1e contact gelegd
- ☐ Probleem & doel klant bekend
- ☐ Aanpak bepaald
- ☐ Informatie en advies
- ☐ Langdurige ondersteuning
- ☐ Stabilisatie voor schuldregeling

Inzet tools

- ☐ Interventie ingezet
- ☐ Inzet psycho sociale hulp
- ☐ Inzet administratieve hulp
- ☐ Inzet financiële coaching
- ☐ Inzet financieel beheer

Tussenresultaten

- ☐ I/U in beeld
- ☐ I/U in balans
- ☐ Schulden in beeld
- ☐ Voldaan aan voorwaarden schuldregeling
- ☐ Achterliggende problematiek in beeld
- ☐ Geen problemen
- ☐ Woonsituatie
- ☐ Opleiding / werk / inkomen
- ☐ Gezondheid
- ☐ Familie en sociaal netwerk
- ☐ Overig, nl...
- ☐ Achterliggende problematiek geen belemmering meer
- ☐ Woonsituatie
- ☐ Opleiding / werk / inkomen
- ☐ Gezondheid
- ☐ Familie en sociaal netwerk
- ☐ Overig, nl...

Eindresultaten

- ☐ Gereed voor schuldregeling
- ☐ Schuldrust (niet via schuldregeling)
- ☐ Stabiël middels budgetbeheer
- ☐ Stabiël middels beschermingsbewind
- ☐ Stabiël middels andere oplossing
- ☐ Gestopt
- ☐ Client wil geen schuldregel traject
- ☐ No show / niet meer bereikbaar
- ☐ Gemeente stopt traject (bijv. fraude)
- ☐ Overig (bijv. verhuisd / overleden)
- ☐ Client tijdelijk pauze
- ☐ Doorverwezen (niet meer in caseload)
- ☐ Binnen keten van gemeente
- ☐ Buiten beeld gemeente / overig

-> Vergelijkbare prestatiedata

Toelichting

- Gemeenten zijn moeilijk vergelijkbaar omdat ze vaak verschillende processen en andere volgorden van activiteiten hanteren in schuldhelpverlening
- Zij streven echter wel dezelfde resultaten na
- In dit onderzoek is een resultatenraamwerk ontwikkeld in samenwerking met de zes deelnemende gemeenten
- Dit raamwerk is vrij toepasbaar door iedereen die dat wil
- Resultaten zijn bijvoorbeeld: 1^e contact gelegd, inkomsten/uitgaven in beeld, schulden in beeld en gereed voor schuldregeling
- Schuldhelpverleners loggen de resultaten per klant. Op de achtergrond registreert het systeem de datum en tijd
- Op deze manier zijn gemeenten uiteindelijk wel vergelijkbaar op prestatieniveau



7. Reflectie meetmethodiek

Onderdeel 2: Ontwikkelde techniek en vragenlijsten leggen de basis voor klantbelevingsmonitor

Ontwikkelde techniek is gebruiksvriendelijk
en zorgt voor hoge respons



- Eenvoudige en gebruiksvriendelijke interface
- Geautomatiseerde uitvraag vragenlijsten



- Gebruik voorkeurskanaal klant (WhatsApp, SMS, email)
- Reminders



- Klant ontvangt beloning voor deelname



- Sterk visuele vragenlijsten
- Aangepast taalniveau
- 7 talen

-> Hoge responscijfers²

Ontwikkelde vragenlijsten¹ zijn breed getoetst
en herbruikbaar voor vervolgonderzoek

Welke klanteigenschappen zijn van invloed op succes stabilisatie?



Achterliggende problematiek

Bekwaamheid

Attitude

Sociale norm

Hoe ontwikkelen succesbepalende klantemoties gedurende het proces?



Emotie

Motivatie

Welbevinden

Hoe ontwikkelen succesbepalende procesfactoren gedurende het proces?



Tevredenheid

Duidelijkheid

Empathie

-> Vergelijkbare klantbelevingsdata

¹ Zie bijlage voor vragenlijsten

² 90% van klanten wil meedoen aan onderzoek, 50% vult eerste vragenlijst in, 25% doet mee met periodieke vragenlijsten



7. Reflectie meetmethodiek

Onderdeel 3: Community van gemeenten zorgt voor dialoog, interpretatie en leren van elkaar



Toelichting

- Data en registratie alleen zijn niet voldoende om een continue verbeterdialoog op gang te brengen
- Het gebruiken van een (evt. bestaande) community van gemeenten is relevant voor a) het voeren van de verbeterdialoog en reflecties op uitkomsten onderzoek en b) doorontwikkeling van de methodiek zelf
- Binnen dit onderzoek is gekozen voor 2-maandelijkse reflectiesessies, die in tijden van corona online zijn doorgezet.
- Belangrijke onderdelen voor effectieve reflectie zijn:
 1. Begeleiding van de dialoog
 2. Dialoog gevoed en geïnspireerd door onderliggende data
 3. Betekenis en richting geven aan gepresenteerde data



7. Reflectie meetmethodiek - beperkingen

De methodiek leunt nu nog sterk op hulpverlener, potentie van automatisering is daarom groot



Beperkingen aan methodiek

Schaalbaarheid methodiek afhankelijk van tijd schuldhulpverlener

SHV'ers geven over het algemeen aan dat de registratie hen relatief weinig tijd kost omdat: 1. Het alleen maar klikwerk is (er hoeven geen teksten ingevuld te worden) en 2. Het dashboard relatief eenvoudig is. Desalniettemin is het wel wat extra werk voor hen

Discipline schuldhulpverlener bepaalt kwaliteit

De huidige methodiek leunt sterk op de discipline van de registratie van een schuldhulpverlener. In gevallen waarbij een hulpverlener niet (of laat) registreert, beïnvloedt dit de resultaten. Dit is te herstellen door schuldhulpverleners geregistreerde resultaten naderhand te laten checken, maar ook dit vraagt discipline en tijd



Potentie automatisering

Raamwerk integreren in huidige software systemen

In de toekomst zou de huidige methodiek (en raamwerk met definities) geïntegreerd kunnen worden in de softwaresystemen van schuldhulpverlening / gemeenten. Hiertoe is het nodig dat er toegewerkt wordt naar een 'standaard' definitieset van resultaten. Het huidige raamwerk zou het startpunt kunnen zijn



7. Reflectie meetmethodiek - beperkingen

Purpose onderkent vier inhoudelijke beperkingen aan het onderzoek, zoveel mogelijk gemitigeerd

Beperkingen / kanttekeningen	Toelichting	Overweging / mitigatie
 Corona heeft zijn effect gehad op aantal klanten	Door corona zijn er ongeveer 5 weken lang nauwelijks klanten geregistreerd. Hierdoor was het niet mogelijk gemeenten onderling te vergelijken, alleen op modelniveau.	Aantal klanten is voldoende voor de getoonde analyses. In één grafiek is expliciet aangegeven dat resultaten indicatief zijn.
 Bias in selectie deelnemende klanten	Alleen klanten die mee willen doen, worden gevolgd, daardoor is sprake van bias. Bijv: mogelijk staan klanten die echt veel stress ervaren niet open voor een onderzoek.	Een grote groep (ongeveer 90% van de klanten) lijkt mee te willen doen aan het onderzoek. Toch kan de andere 10% nog wel relevant zijn die nu gemist wordt.
 Gemeente moeilijk te vatten in één model	Een gemeente is niet altijd 1-op-1 te plotten in de beschreven modellen.	Alle gemeenten lijken wel sterke kenmerken van één van de modellen te hebben, dit model is gekozen
 Scope onderzoek: geen zicht op uitval aanmeldingen en duurzaam schuldenvrij	Dit onderzoek start met registratie 'intake' en stopt bij registratie 'gereed voor schuldregeling'. Daarmee ontbreekt zicht op uitval vanaf aanmelding tot intake en zicht op hoeveel klanten daadwerkelijk duurzaam schuldenvrij zijn.	Deze beperkingen zijn niet te mitigeren in dit onderzoek vanwege 1) anders lopende aanmeldingen in alle gemeenten, en 2) de looptijd van het onderzoek. Om de effecten van duurzaam schuldenvrij te kunnen meten moet je minimaal 3 jaar meten.



Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Inhoud	Pg.
A. Aanpak	<i>Aanpak van verschillende onderdelen van het onderzoek</i>	76
- Opzet dashboard		
- Opzet flyer		
- Opzet klantvragenlijsten		
B. Aantal klanten	<i>Aantal geregistreerde klanten per week en respons per gemeente</i>	85
C. Verdieping uitkomsten klantfactoren	<i>Aanvullende informatie over klantfactoren en het behalen van resultaten</i>	89
D. Verdieping gemeentelijke werkwijzen	<i>Verdieping op de aanpak per gemeente</i>	95



A. Aanpak - dashboard

Hulpverlener registreert resultaten van een klant in een online dashboard

ONEZTEN O2T Dashboard

PURPOSE

Welkom, Purpose Test account
HULPVERLENER PORTAAL

Klantstatus **Wijzig bestaande klant** **Voeg nieuwe klant toe** **Klantlijst**

Uitleg over deze pagina:

- 1 Zoek de klant op waarvan je de status wilt inzien.
- 2 Bekijk de status van de klant in het figuur.

Als je de status van een klant wilt wijzigen kies boven aan de pagina voor 'Wijzig bestaande klant'.

Selecteer klant:

1 Voor- en achternaam

Email Voor- en achte... Telefoon Datum intake

2

Inventarisatie

- ☐ 1e contact gelegd
- ☐ Probleem & doel klant bekend
- ☐ Aanpak bepaald
 - ☐ Informatie en advies
 - ☐ Langdurige ondersteuning
 - ☐ Stabilisatie voor schuldschuldregeling

Inzet tools

- ☐ Interventie ingezet
- ☐ Inzet psycho sociale hulp
- ☐ Inzet administratieve hulp
- ☐ Inzet financiële coaching
- ☐ Inzet financieel beheer
- ☐ Inzet juridische hulp

Tussenresultaten

- ☐ I/U in beeld
- ☐ I/U in balans
- ☐ Schulden in beeld
- ☐ Voldaan aan voorwaarden schuldschuldregeling
- ☐ Achterliggende problematiek in beeld
 - ☐ Geen problemen
 - ☐ Woonsituatie
 - ☐ Opleiding / werk / inkomen
 - ☐ Gezondheid
 - ☐ Familie en sociaal netwerk
 - ☐ Overig, nl...
- ☐ Achterliggende problematiek geen belemmering meer
 - ☐ Woonsituatie
 - ☐ Opleiding / werk / inkomen
 - ☐ Gezondheid
 - ☐ Familie en sociaal netwerk
 - ☐ Overig, nl...

Eindresultaten

- ☐ Gereed voor schuldschuldregeling
- ☐ Schuldrust (niet via schuldschuldregeling)
 - ☐ Stabiel middels budgetbeheer
 - ☐ Stabiel middels beschermingsbewind
 - ☐ Stabiel middels andere oplossing
- ☐ Gestopt
 - ☐ Client wil geen schuldschuldregel traject
 - ☐ No show / niet meer bereikbaar
 - ☐ Gemeente stopt traject (bijv. fraude)
 - ☐ Overig (bijv. verhuisd / overleden)
 - ☐ Client tijdelijk pauze
- ☐ Doorverwezen (niet meer in caseload)
 - ☐ Binnen keten van gemeente
 - ☐ Buiten beeld gemeente / overig

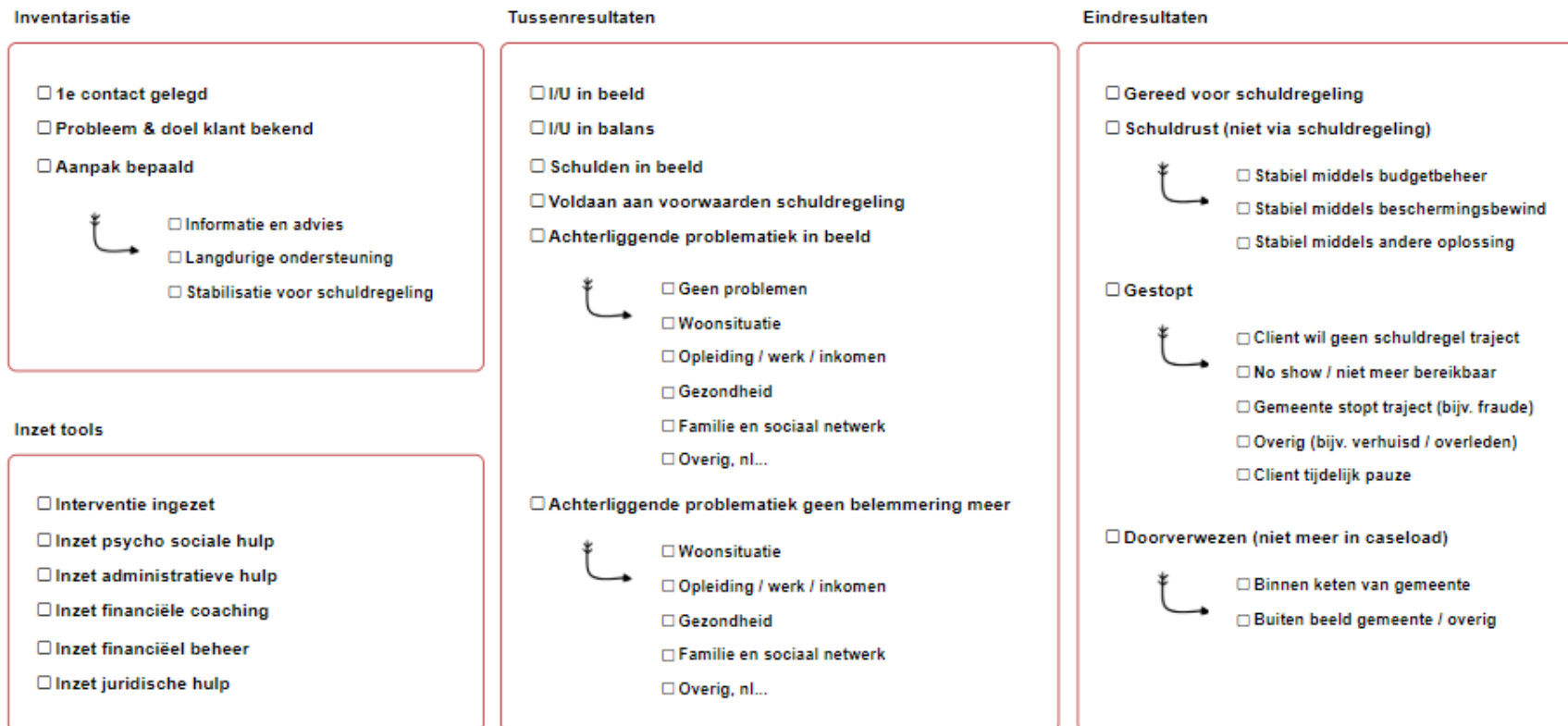
Toelichting

- Elke schuldhulpverlener krijgt toegang tot een account voor de portal
- In de portal kan de hulpverlener:
 1. Klanten opvoeren (alleen bij akkoord van de klant)
 2. Periodieke vragenlijsten starten en beëindigen (als de klant een eindresultaat behaalt en / of de klant niet meer mee wil doen)
 3. Resultaten aanvinken die de klant heeft behaald.
- Als een resultaat wordt behaald, wordt op de achtergrond automatisch ook de tijd / datum gelogd
- De hulpverlener heeft verder inzicht in alle klanten die meedoen met het onderzoek en de status van al deze klanten



A. Aanpak - dashboard

Door gebruik van het resultatenraamwerk worden gemeenten wel vergelijkbaar



Toelichting

- In samenwerking met alle gemeenten is een resultaten raamwerk ontwikkeld. Alle gemeenten werken anders, maar streven wel dezelfde resultaten na. Door te denken in resultaten en deze allemaal op dezelfde wijze te registreren worden gemeenten wel vergelijkbaar. Dit raamwerk kan de basis leggen voor toekomstige structurele monitoring



A. Aanpak - flyer

Hulpverlener kan klant voorzien van heldere uitleg flyer met bewuste toonzetting



Toelichting

- Elke hulpverlener heeft een stapeltje flyers meegekregen die gebruikt als leidraad voor het gesprek en / of meegegeven kan worden aan de klant
- De flyer appelleert aan drie simpele boodschappen:
 1. Help anderen
 2. Verdien eenvoudig geld
 3. Het is anoniem en onafhankelijk
- Twee foto's zijn toegevoegd om te benadrukken dat er daadwerkelijk mensen erachter zitten
- Dit alles moet er voor zorgen dat eventueel belemmeringen bij de klant weggewomen worden



A. Aanpak - vragenlijst

Klant krijgt elke twee weken geautomatiseerd via WhatsApp of SMS zeven vragen



Toelichting

- De klant krijgt via zijn voorkeurskanaal een berichtje wanneer hij of zij een vragenlijst moet invullen. Hierbij klikt de klant op de link en komt direct in de vragenlijst die hij of zij moet invullen. De vragenlijst is visueel aantrekkelijk en eenvoudig in te vullen



A. Aanpak - vragenlijst

Met gebruiksvriendelijke uitvraag en door inzetten van beloning proberen we respons te verhogen



- *Eenvoudige en gebruiksvriendelijke interface*
- *Geautomatiseerde uitvraag vragenlijsten*



- *Gebruik voorkeurskanaal klant (WhatsApp, SMS, email)*
- *Reminders*



- *Klant ontvangt beloning (€ 2,-) per ingevulde vragenlijst*
- *Per € 6,- uitgekeerd in HEMA-bon*



- *Sterk visuele vragenlijsten*
- *Aangepast taalniveau*
- *7 talen*

-> ~50% van klanten vult 0-meting in

-> ~25% van klanten vult minimaal 1 periodieke vragenlijst in



A. Aanpak - vragenlijst

Klantonderzoek moet antwoord geven op vier basisvragen die zijn onderverdeeld in subfactoren

Onderzoeksvragen

Wat is de invloed van achtergrond factoren op stabilisatie?

Hoe ontwikkelen succes bepalende klantemoties gedurende het proces?

Wordt eindresultaat stabilisatie vanuit oogpunt klant behaald?

Hoe ontwikkelen succesfactoren in behandeling van stabilisatie zich?

Thema

Zwaarte problematiek

Vaardigheden

Sociaal netwerk

Sociale norm

Emotie

Welbevinden

Motivatie

Vaardigheden

Tevredenheid

Duidelijkheid

Empathie

Onderwerpen vragen

- Single / multiproblematiek
- Hoogte schuld
- Aantal schuldeisers
- Taalvaardigheid
- Financiële vaardigheid
- Grootte en deskundigheid sociaal netwerk
- Norm omgeving
- Moedeloos vs hoopvol
- Frustratie vs rust
- Onzeker vs zelfverzekerd
- Schaamte vs trots
- Stress
- Lekker in je vel
- Zelfregie
- Last van situatie
- Toekomstperspectief
- Kennis financieel beheer
- NPS, tevredenheid dienstverlening
- Duidelijkheid proces
- Begrepen



A. Aanpak - vragenlijst

De vragenlijsten bestaan uit een basis set aan vragen en aanvullende vragen per vragenlijst

Basis vragenlijst

Antwoord mogelijkheden

1. Hoe voel jij je?



2. Welk gevoel heb je?

Blij Opgelucht Hoopvol Anders, ..
Bedroefd Boos Bang Moedeloos Anders, ..

3. Heb je stress?

Heel veel Veel Gemiddeld Weinig Heel weinig

4. In welke mate hebben geldproblemen invloed op je leven?

Heel veel Veel Gemiddeld Weinig Heel weinig

5. Geloof je in een oplossing?



6. Voel je onrust over je geldproblemen?

Heel veel Veel Gemiddeld Weinig Heel weinig

Extra vragen 0-meting

1. Hebben vrienden/familie ook geld problemen?

Heel veel Veel Gemiddeld Weinig Heel weinig Weet ik niet

2. Hoe lang heb je al geldproblemen?

0-1 jaar 2-3 jaar 4-5 jaar > 5 jaar

3. Kan je goed met geld omgaan?



4. Heb je vrienden/familie die kunnen helpen?



A. Aanpak - vragenlijst

De vragenlijsten bestaan uit een basis set aan vragen en aanvullende vragen per vragenlijst

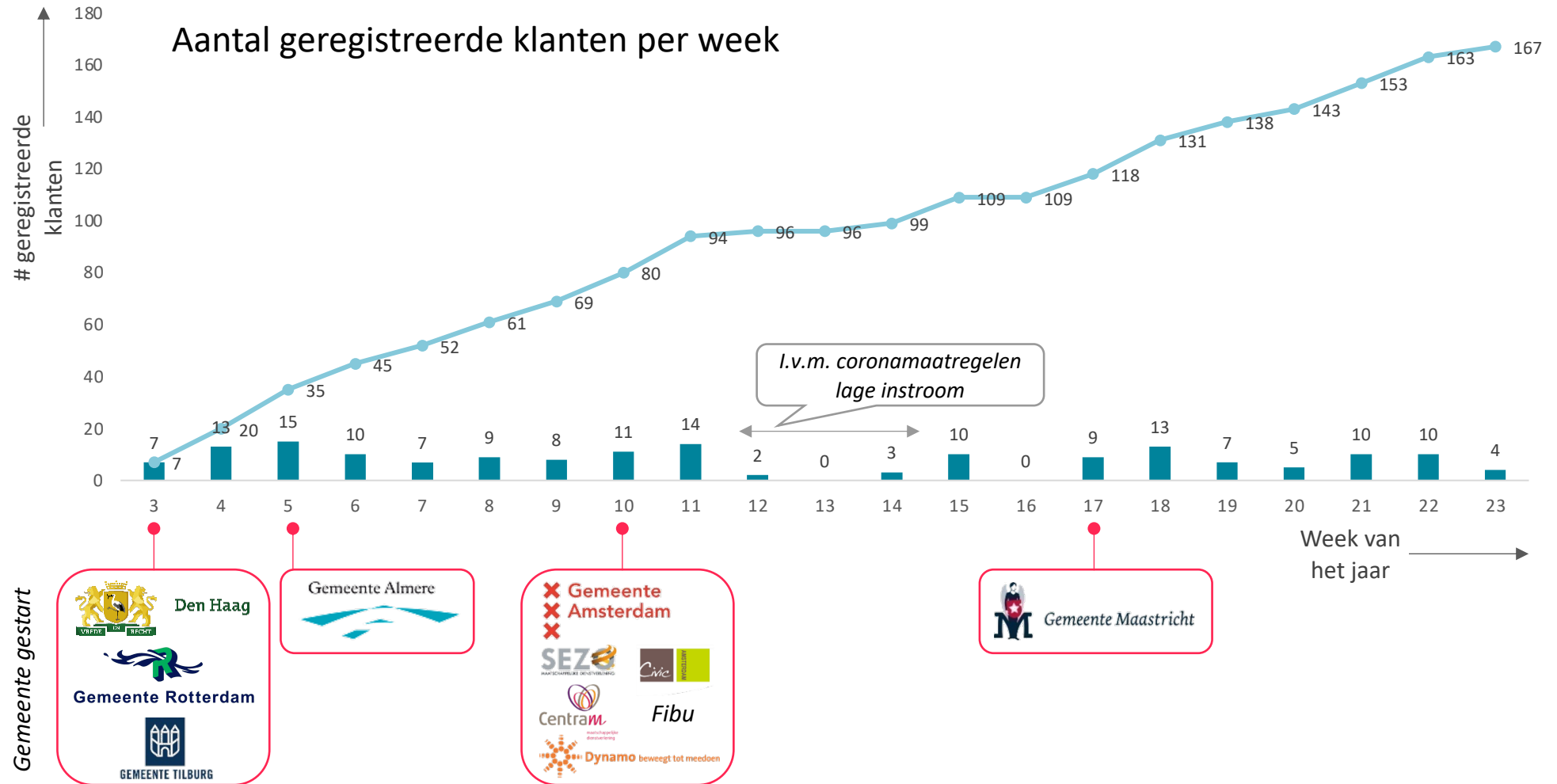
Extra vragen ¹	Periodiek	Eind	Antwoord mogelijkheden
1. Wordt er geluisterd naar je verhaal?	×	×	Heel slecht Slecht Gemiddeld Goed Heel goed
2. Word/Ben je goed geholpen?	×	×	Heel slecht Slecht Gemiddeld Goed Heel goed Wat gaat er niet goed? Wat gaat er goed?
3. Weet je wat je de komende tijd moet doen voor schuldhulpverlening?	×	×	Helemaal niet Niet Gemiddeld Wel Helemaal wel
4. Kan je goed met geld omgaan?		×	☹️ ☹️ ☹️ 😊 😊
5. Ben je gestopt met schuldhulpverlening?		×	Ja Nee Het komt mij niet uit Ik voel me niet goed geholpen Ik kan niet aan eisen voldoen Ik schaam me Ik denk dat ik het zelf kan oplossen Ik snap niet wat ik moet doen Ik wil niet aan eisen voldoen Anders, namelijk.. Waarom?
6. Mag Purpose je nog eens benaderen voor onderzoek?		×	Ja Nee
7. Heb je nog tips/opmerkingen?		×	Ja Nee

1. Naast de basis vragenlijst, worden in de periodieke- en de eindvragenlijst aanvullende vragen gesteld



B. Aantal klanten

Aantal geregistreerde klanten per week



B. Aantal klanten en respons per gemeente

	<u>Startweek</u>	<u># klanten geregistreerd</u>	➡ <u>% respons</u>	➡ <u># respondenten</u>
Totaal		167	46%	77
Gemeente Almere 	Week 5	29	45%	13
Gemeente Almere 	Week 5	6	67%	4
 Den Haag	Week 3	21	43%	9
 Gemeente Rotterdam	Week 3	43	51%	22
 GEMEENTE TILBURG	Week 3	33	52%	17
 Gemeente Amsterdam 	Week 10	11	55%	6
 Gemeente Amsterdam 	Week 10	3	67%	2
 Gemeente Amsterdam 	Week 10	3	0%	0
 Gemeente Amsterdam 	Week 10	-	-	-
 Gemeente Amsterdam 	Week 10	1	0%	0
 Gemeente Maastricht	Week 17	17	24%	4

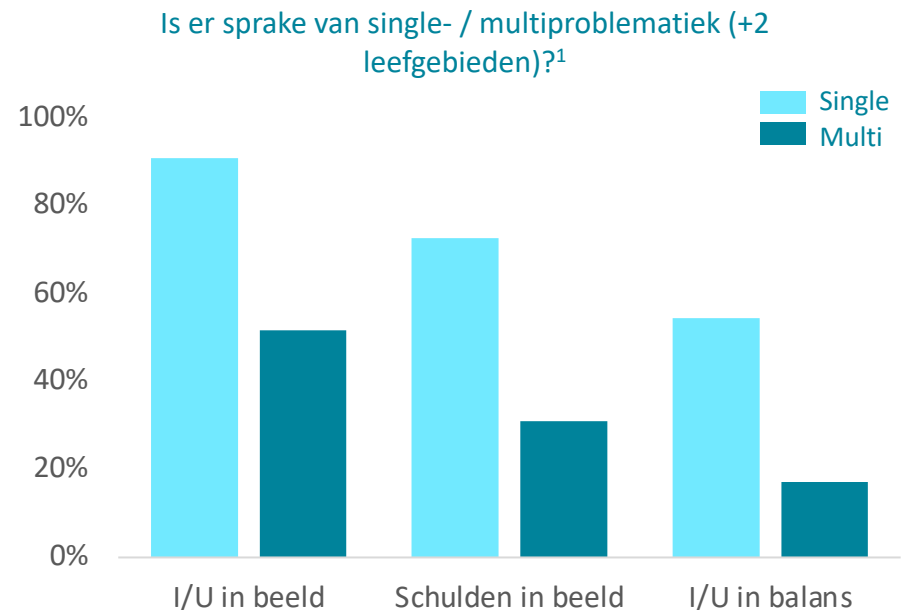
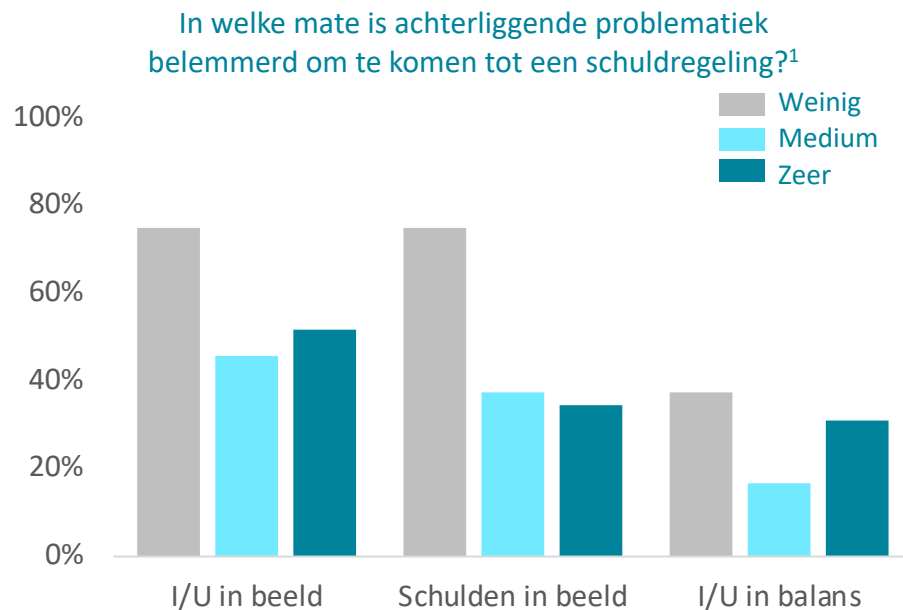
B. Aantal klanten / respondenten gebruikt in onderzoek

Variabele	# klanten	Opmerking
<i>Aantal geregistreerde klanten</i>	167	Totaal aantal geregistreerde klanten door schuldhulpverleners in portal
<i>Aantal klanten na data inspectie en cleaning</i>	120	Deel klanten valt af voor onderzoek, o.a. door bewindvoering, inactieve schuldhulpverleners, foutieve registratie, klanten die bij registratie al > 60 dagen in traject zitten
<i>Aantal klanten met ingevulde vragenlijst door schuldhulpverlener</i>	102	Bij deel klanten is vragenlijst door schuldhulpverlener niet/deels ingevuld
<i>Aantal klanten minimaal 60 dagen in onderzoek</i>	72	Voor analyse op behalen resultaten alleen klanten meegenomen die minimaal 60 dagen in onderzoek actief zijn, anders kan vertekening optreden
<i>Aantal klanten met ingevulde 0-meting vragenlijst</i>	77	Totaal aantal klanten dat de 0-meting vragenlijst heeft ingevuld
<i>Aantal klanten met ingevulde periodieke vragenlijst(en)</i>	37	Totaal aantal klanten dat minimaal 1 periodieke vragenlijst heeft ingevuld



C. Verdieping uitkomsten klantfactoren

Aanvullende informatie over verschillende klantfactoren en de relatie met behalen van resultaten



Toelichting

- De klanten bij wie is aangegeven dat zij weinig belemmerende problematiek hebben om tot een schuldregeling te komen, behalen sneller tussenresultaten dan de overige groepen. Het verschil tussen medium en zeer belemmerende problematiek is klein, waarbij opvallend is dat de klanten met zeer belemmerende problematiek eerder resultaat I/U in balans behalen dan klanten met medium belemmerende problematiek
- Ook bij geregistreerde single- / multiproblematiek zien we dat klanten met een minder belemmerende vorm van problematiek (single) sneller resultaat behalen dan klanten met multiproblematiek

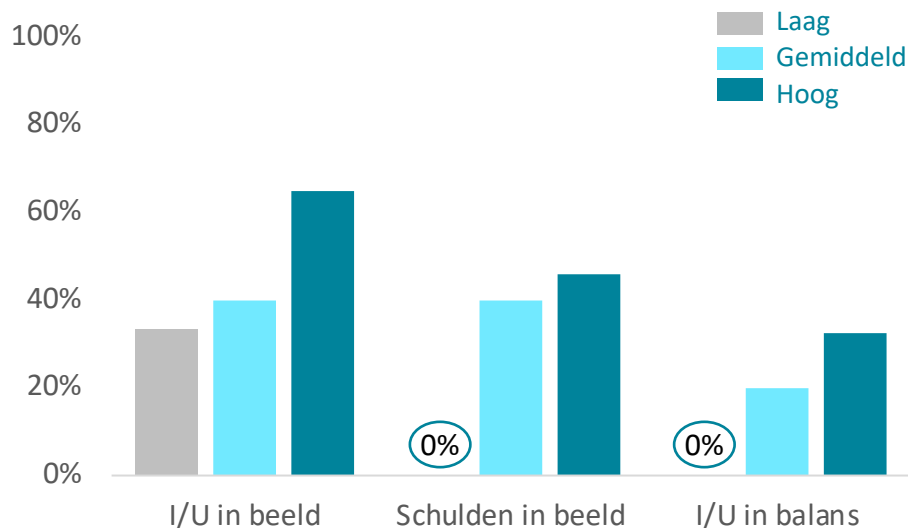
1. Percentage klanten die binnen 60 dagen een resultaat hebben behaald



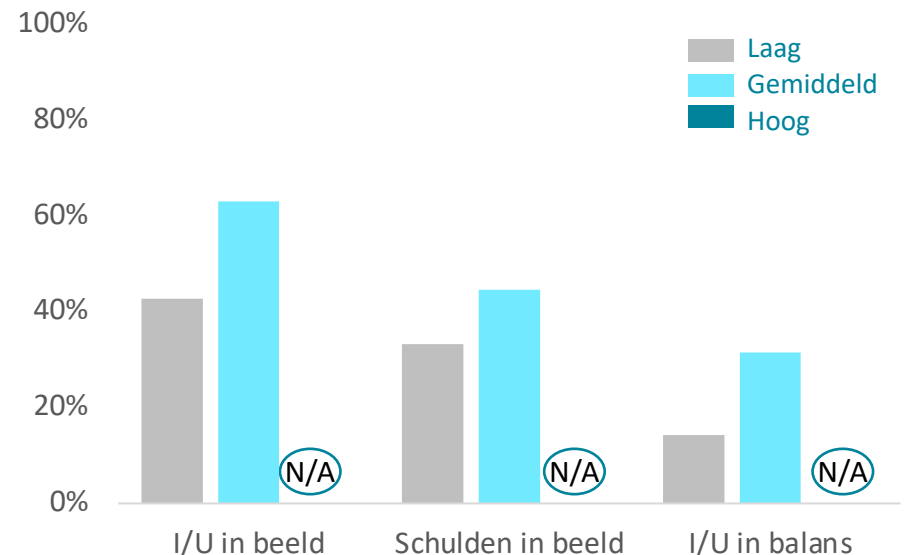
C. Verdieping uitkomsten klantfactoren

Aanvullende informatie over verschillende klantfactoren en de relatie met behalen van resultaten

Hoe schat je de klant zijn begrip van de NL'se taal in?¹



Hoe schat je de klant zijn financiële vaardigheden in?¹



Toelichting

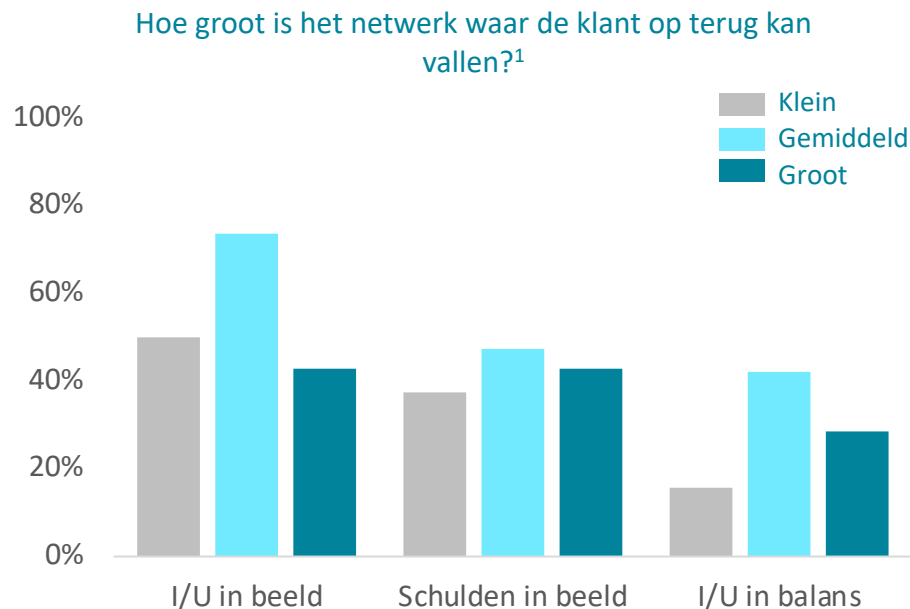
- De vaardigheden van klanten hebben invloed op het behalen van resultaten. Gekeken naar het begrip van Nederlandse taal, zien we dat klanten met een hoog begrip alle tussenresultaten sneller behalen
- Het hebben van meer financiële vaardigheden zorgt er ook voor dat er meer resultaat behaald wordt. Aangezien er te weinig klanten met hoge financiële vaardigheden zijn geregistreerd (<5) worden deze buiten beschouwing gelaten

1. Percentage klanten die binnen 60 dagen een resultaat hebben behaald



C. Verdieping uitkomsten klantfactoren

Aanvullende informatie over verschillende klantfactoren en de relatie met behalen van resultaten



Toelichting

- Gekeken naar de grootte van het netwerk, is opvallend dat de klanten met een geregistreerd gemiddeld netwerk het snelste de 3 tussenresultaten behalen
- Bij tussenresultaat I/U in beeld en schulden in beeld zien we dat de groep met een klein netwerk en groot netwerk redelijk gelijk scoren, bij tussenresultaat I/U in balans zien we daarentegen wel dat de groep met een groot netwerk dit resultaat een stuk sneller behaalt dan de groep met een klein netwerk

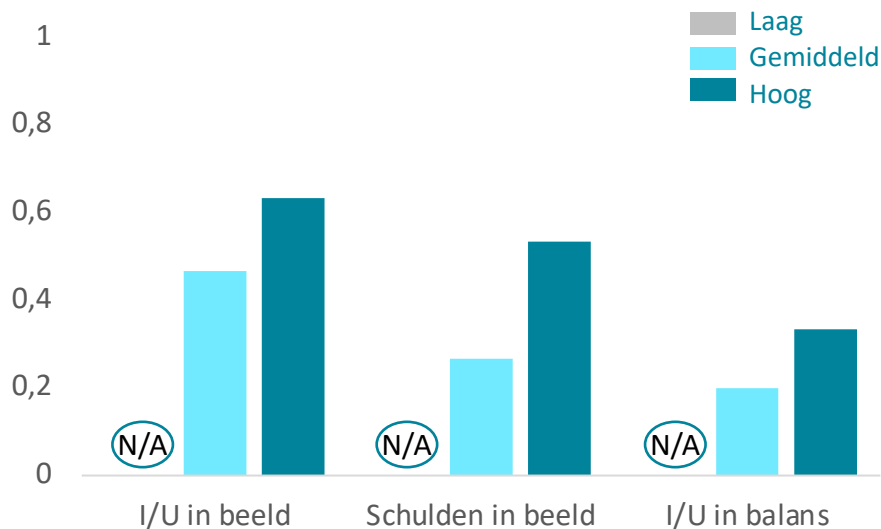
1. Percentage klanten die binnen 60 dagen een resultaat hebben behaald



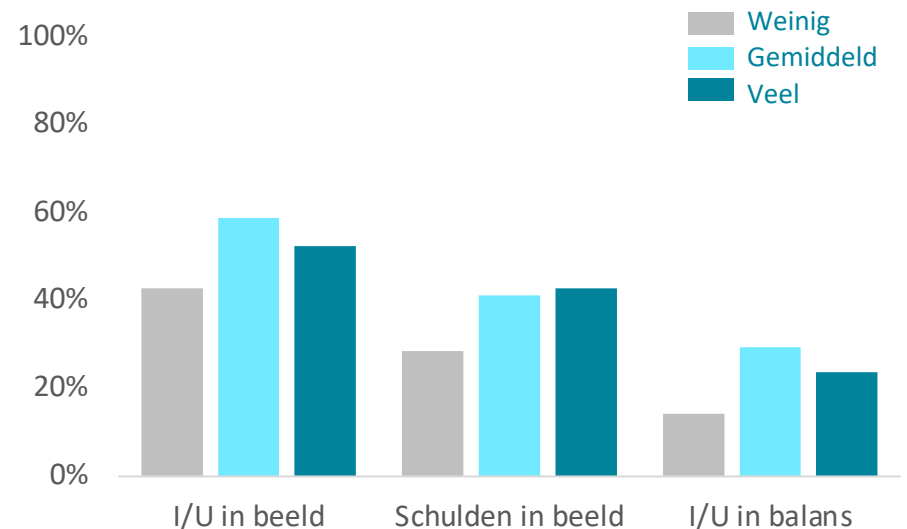
C. Verdieping uitkomsten klantfactoren

Aanvullende informatie over verschillende klantfactoren en de relatie met behalen van resultaten

Hoe schat je de motivatie van de klant in?¹



In hoeverre neemt de klant zelf verantwoordelijkheid voor zijn situatie?¹



Toelichting

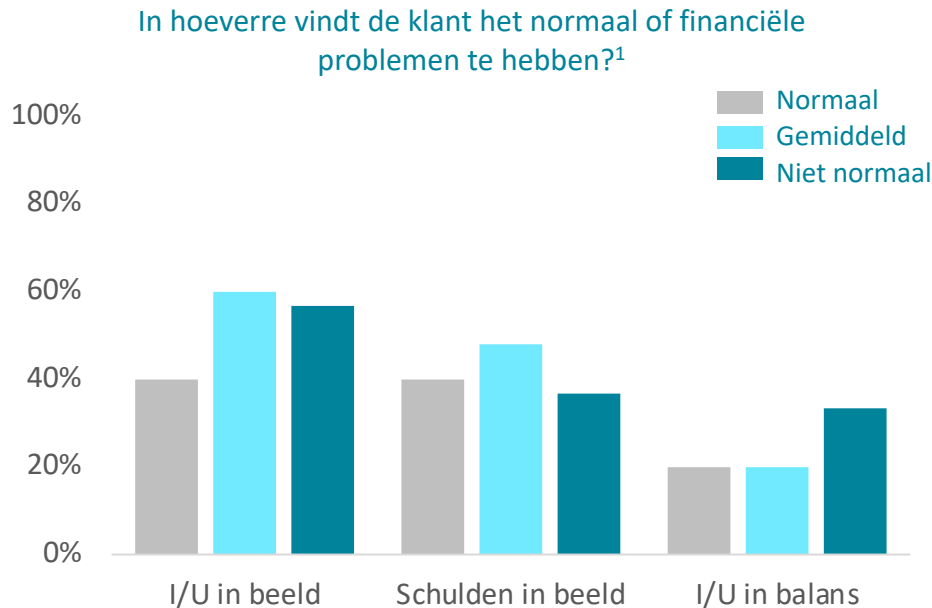
- Hoge motivatie bij een klant zorgt er voor dat er sneller resultaat behaald wordt. Aangezien er te weinig klanten met lage motivatie zijn geregistreerd (<5) worden deze buiten beschouwing gelaten
- Gekeken naar zelfregie, zien we dat de klanten met weinig zelfregie, alle tussenresultaten het minst snel behalen. Tussen de groep met gemiddelde zelfregie en veel zelfregie zien we weinig/geen eenduidig verschil

1. Percentage klanten die binnen 60 dagen een resultaat hebben behaald



C. Verdieping uitkomsten klantfactoren

Aanvullende informatie over verschillende klantfactoren en de relatie met behalen van resultaten



Toelichting

- Sociale norm omtrent financiële problemen en resultaten laat niet een eenduidig beeld zien. I/U in beeld wordt sneller behaald door klanten die het gemiddeld of niet normaal vinden, maar schulden in beeld wordt sneller behaald door klanten die het normaal vinden om financiële problemen te hebben. Bij I/U in balans zien we het tegenovergestelde: dit wordt sneller behaald door klanten die het niet normaal vinden



D. Verdieping gemeentelijke werkwijzen – Almere

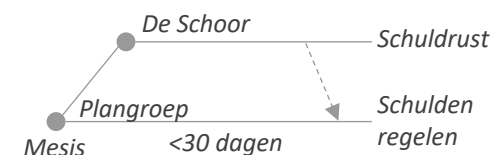
Door gesegmenteerde aanpak biedt Almere twee modellen met verschillende kenmerken

	Plangroep	De Schoor	Toelichting
Focus oplossing	Schulden	Achterliggende problematiek	Focus van de behandeling is bij partijen anders
Breedte behandeling			
Brede uitvraag door shv'er	●	●	Mesis wordt ingezet voor brede uitvraag
Behandeling acht. probl.	Ketenpartner	SHV'er	De Schoor behandelt achterliggende problematiek
Rol & taken SHV'er	Expert	Coach	
Administratieve hulp	◐	◐	Bij beide lichte ondersteuning en inzet vrijwilligers
Coaching gedrag	◐	●	Coaching gedrag bij beide trajecten
Hulp bij leefgebieden	○	●	Bij de Schoor hulp op meerdere leefgebieden
Intensiteit en duur			
Afspraken per maand	Afh. tempo klant	Afh. tempo klant	Frequentie afhankelijk van wens klant
Tempo	KPI: <30 dagen	Tempo v.d. klant	Almere heeft alleen een KPI gesteld voor klanten die relatief snel geholpen kunnen worden
Klantcommunicatie			
Huisbezoek	○	◐	Huisbezoek als interventie ingezet bij uitval
WhatsApp	○	●	Contact bij Plangroep via 'formele' weg
Behandeling lijkt op:  Financieel model  Leefgebieden model			

Algemene toelichting

Door samenwerking tussen Plangroep en De Schoor biedt Almere twee verschillende behandelingen aan. De route via Plangroep is gericht op het snel regelen van schulden, terwijl de route via de Schoor zich richt op het behandelen van achterliggende problematiek. Almere denkt na over een derde behandelpad dat lijkt op het parallelmodel.

Situatie schets Almere



D. Verdieping gemeentelijke werkwijzen – Rotterdam

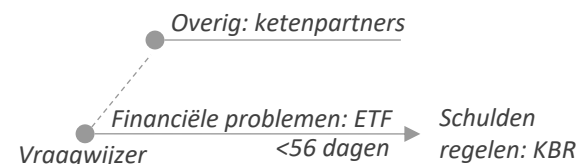
Rotterdamse aanpak lijkt op financieel model met administratieve ondersteuning voor snelheid

	Rotterdam	Toelichting
Focus oplossing	Schulden	Zo snel mogelijk schulden regelen om ruimte te creëren voor overige problematiek
Breedte behandeling		
Brede uitvraag door shv'er	○	Uitvraag wordt vooraf gedaan bij VraagWijzer
Behandeling acht. probl.	Ketenpartner	Vraagwijzer verwijst door naar ketenpartners/wijkteam bij achterliggende problematiek
Rol & taken SHV'er	Expert	
Administratieve hulp	●	Extra ondersteuning om snel door te stromen
Coaching gedrag	◐	Coaching op gedrag wordt voornamelijk gedaan bij ketenpartner, SHV'er is vooral een stabiele factor
Hulp bij leefgebieden	○	Overige leefgebieden ligt extern (bijv. wijkteam)
Intensiteit en duur		
Afspraken per maand	4	Wekelijkse afspraak om tempo te waarborgen
Tempo	KPI: <56 dagen	Gericht op doorstroom naar SR binnen 8 weken
Klantcommunicatie		
Huisbezoek	○	Huisbezoek wordt niet ingezet
WhatsApp	◐	Gebruik WhatsApp afhankelijk van consulent
Behandeling lijkt op:  Financieel model		

Algemene toelichting

De aanpak in Rotterdam is gericht op het snel oplossen van schulden, om zo inwoners mentale ruimte te geven om mogelijke overige problematiek op te pakken. Om er voor te zorgen dat schulden snel opgelost kunnen worden, bieden ze intensieve wekelijkse begeleiding bij administratie. Bij belemmeringen voor een schuldregeling worden ketenpartners ingeschakeld.

Situatie schets Rotterdam



D. Verdieping gemeentelijke werkwijzen – Den Haag

Aanpak in Den Haag richt zich op de wens van de klant en vinden van een structurele oplossing

	Den Haag	Toelichting
Focus oplossing	Achterliggende problematiek	Brede aandacht om te zorgen voor een structurele oplossing
Breedte behandeling		
Brede uitvraag door shv'er	●	Geen standaard uitvraag, wel breed in meerdere intake gesprekken (indien nodig)
Behandeling acht. probl.	Zelf en Ketenpartner	SHV'r voert vooral regie over specialisten
Rol & taken SHV'er	Coach	
Administratieve hulp	●	SHV'er helpt zelf actief met administratie
Coaching gedrag	●	SHV'r coacht klant op gedrag
Hulp bij leefgebieden	◐	Waar mogelijk helpt SHV'er (bijv. samen bezoek bij WOCO), SHV'r voert voala regie over specialisten
Intensiteit en duur		
Afspraken per maand	Afh. tempo klant	Afhankelijk van de wens van de klant
Tempo	Van de klant	Beperkte sturing en op tempo van de klant, wel met zicht op einde stabilisatie binnen 9 maanden
Klantcommunicatie		
Huisbezoek	○	Voor huisbezoek wordt extern team ingezet
WhatsApp	●	Veel gebruik van WhatsApp voor snel contact
Behandeling lijkt op:  Leefgebiedenmodel		

Algemene toelichting

Bij de aanpak in Den Haag staat de wens en het tempo van de klant centraal. Bij de kennismaking wordt gekeken wat voor de klant belangrijk is en wat zijn doel is. Hierbij hoeft een schuldregeling niet persé het eindresultaat te zijn, maar kan bijvoorbeeld ook schuldruist worden gevonden middels een herfinanciering of betalingsregeling. Op doorlooptijd wordt niet gestuurd.

Situatie schets Den Haag



D. Verdieping gemeentelijke werkwijzen – Tilburg

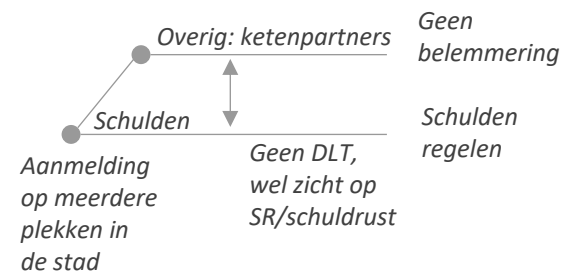
In Tilburg is er door nauwe samenwerking met maatschappelijk werk een parallelmodel

	Tilburg	Toelichting
Focus oplossing	Schulden	Focus is op het oplossen van de schuldsituatie
Breedte behandeling		
Brede uitvraag door shv'er	●	Brede uitvraag gedaan op plek waar inwoner meldt
Behandeling acht. probl.	Ketenpartn.	Voor acht. problematiek nauwe samenwerking wijkteams
Rol & taken SHV'er	Expert + regisseur	
Administratieve hulp	◐	Door SHV'er of thuisadministratie
Coaching gedrag	●	Coaching op gedrag ligt bij SHV'er
Hulp bij leefgebieden	○	Warme doorverwijzing bij overige problematiek
Intensiteit en duur		
Afspraken per maand	1	Minimaal 1 keer, maatwerk aangepast op behoefte
Tempo	Van de klant	Tempo van klant, wel met zicht op schuldregeling/schuldruist
Klantcommunicatie		
Huisbezoek	●	Minimaal 1 keer op huisbezoek
WhatsApp	◐	Afhankelijk per consulent en klant
Behandeling lijkt op:	 Parallelmodel	

Algemene toelichting

In Tilburg wordt door schuldhulpverlening nauw samengewerkt met de wijkteams en ketenpartners. In elk wijkteam zit een schuldhulpverlener die fungeert als de verbindende schakel tussen wijkteams en schuldhulpverlening. Hierdoor fungeert de schuldhulpverlener als T-profieler financiën en schakelt experts op overige gebieden in.

Situatie schets Tilburg



D. Verdieping gemeentelijke werkwijzen – Maastricht

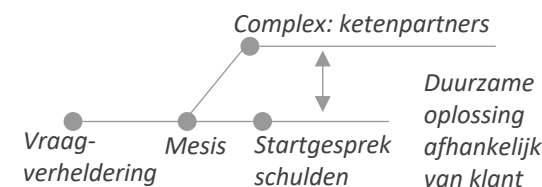
Het model in Maastricht is een combinatie van het parallel- en leefgebiedenmodel

	Maastricht	Toelichting
Focus oplossing	Schulden en gedragsverandering	Nadruk ligt op het zoeken van een duurzame oplossing
Breedte behandeling		
Brede uitvraag door shv'er	●	Brede uitvraag gedaan op plek waar inwoner meldt
Behandeling acht. probl.	SHV + ketenpartn.	Aan financiën gerelateerd door SHV, anders MW
Rol & taken SHV'er	Regisseur + coach	
Administratieve hulp	●	SHV'er helpt klant bij administratie
Coaching gedrag	●	Gedragsaspect wordt door SHV'er gedaan
Hulp bij leefgebieden	○	Casemanager verwijst klant door naar MW bij complexe problematiek, maar blijft wel in beeld
Intensiteit en duur		
Afspraken per maand	?	Afhankelijk van wens van de klant
Tempo	Van de klant	Tempo van klant, geen sturing op tempo
Klantcommunicatie		
Huisbezoek	●	Huisbezoek wordt ingezet als interventie
WhatsApp	○	WhatsApp wordt omwille van privacy niet gebruikt
Behandeling lijkt op:   Parallel- + leefgebiedenmodel		

Algemene toelichting

In Maastricht wordt de dienstverlening uitgevoerd door Kredietbank Limburg. Zij richten zich op maatwerk voor iedere klant. Een casemanager heeft een regisseursrol en coacht op gedrag om te komen tot een duurzame oplossing. Bij langdurige problematiek blijft casemanager in beeld als regisseur. Maastricht wilt in transitie naar een duidelijker parallelmodel, waarbij de casemanager meer experts inschakelt in plaats van zelf administratieve hulp en coaching biedt.

Situatie schets Maastricht



D. Verdieping gemeentelijke werkwijzen – Amsterdam (1/3)

De aanpak in Amsterdam verschilt per organisatie

	Sezo	Centram	Toelichting
Focus oplossing	Schulden	Schulden	Focus is op het oplossen van de schuldsituatie
Breedte behandeling			
Brede uitvraag door shv'er	●	◐	SHV'er bij Sezo doet brede uitvraag, bij Centram doet interne sociaal werker dat
Behandeling acht. probl.	Ketenpartner	MW (intern)	Bij Sezo integrale PvA, bij Centram aan financiën gerelateerd door SHV, anders MW
Rol & taken SHV'er	Expert + regisseur	Expert	
Administratieve hulp	◐	○	Bij Sezo vaak door vrijwilliger, Centram heeft sorteergroep voor administratie
Coaching gedrag	○	○	Gedrag ligt bij ketenpartner c.q. MW (intern)
Hulp bij leefgebieden	○	○	Consulent constateert en verwijst door
Intensiteit en duur			
Afspraken per maand	?	2	Afhankelijk van wens van de klant. Centram ongeveer 2
Tempo	Van de klant	Sturing op DLT en uren per casus	Centram stuurt op max 6 maanden stabilisatie
Klantcommunicatie			
Huisbezoek	◐	◐	Huisbezoek wordt ingezet als interventie
WhatsApp	◐	◐	Afhankelijk van consulent
Behandeling lijkt op:	 Parallelmodel	 Parallelmodel	

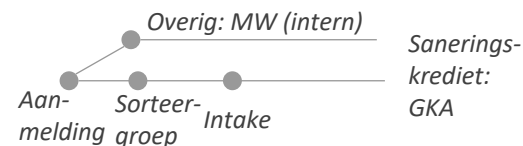
Algemene toelichting

In Amsterdam zien we verschil tussen de organisaties die per wijk belegd zijn met schuldhulpverlening. Bij Sezo wordt het parallelmodel toegepast, waarbij de SHV'er breed uitvraagt en ketenpartners inschakelt bij achterliggende problematiek. Bij Centram wordt brede uitvraag door een sociaal werker van binnen de organisatie gedaan, die een SHV'er inschakelt wanneer er schulden zijn.

Situatie schets Sezo



Situatie schets Centram



D. Verdieping gemeentelijke werkwijzen– Amsterdam (2/3)

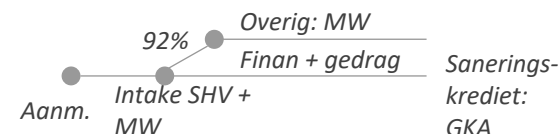
De aanpak in Amsterdam verschilt per organisatie

	Civic	Toelichting
Focus oplossing	Schulden en gedragsverandering	Focus is op het oplossen van de schuldsituatie, bij Civic ook gedragsverandering
Breedte behandeling Brede uitvraag door shv'er Behandeling acht. probl.	 Ketenpartner	Civic: uitvraag door SHV'er met MW'er, veel aandacht voor zelfinzicht en urgentie van klant Aan financiën gerelateerd door SHV, anders MW. Bij Sezo integraal PvA
Rol & taken SHV'er Administratieve hulp Coaching gedrag Hulp bij leefgebieden	Expert + coach   	Zoveel mogelijk bij klant zelf gelegd Taak van SHV'er om gedrag (triggers) aan te pakken MW pakt overige leefgebieden op
Intensiteit en duur Afspraken per maand Tempo	2 Van de klant	Afhankelijk van intensiteit beh., contact kan ook digitaal zijn Varieert per klant en intensiteit behandeling
Klantcommunicatie Huisbezoek WhatsApp	 	Huisbezoek wordt ingezet als interventie Afhankelijk van consulent
Behandeling lijkt op:	 Parallelmodel + coach	

Algemene toelichting

De aanpak van Civic lijkt een combinatie van het parallelmodel en het leefgebiedenmodel te zijn. De schuldhelpverlener is de T-profieler financiën, maar is ook verantwoordelijk voor een gedragsverandering bij de klant. De shv'er neemt zo min mogelijk uit handen en probeert de klant te begeleiden in het duurzaam veranderen van zijn gedrag.

Situatie schets Civic



D. Verdieping gemeentelijke werkwijzen – Amsterdam (3/3)

De aanpak in Amsterdam verschilt per organisatie

	Fibu	Dynamo	Toelichting
Focus oplossing	x	x	x
Breedte behandeling			
Brede uitvraag door shv'er	☐	☐	x
Behandeling acht. probl.	x	x	x
Rol & taken SHV'er	x	x	
Administratieve hulp	☐	☐	x
Coaching gedrag	Nog nader in te vullen		
Hulp bij leefgebieden	☐	☐	x
Intensiteit en duur			
Afspraken per maand	x	x	x
Tempo	x	x	x
Klantcommunicatie			
Huisbezoek	☐	☐	x
WhatsApp	☐	☐	x
Behandeling lijkt op:	x	x	

Algemene toelichting

Interview met Fibu en Dynamo moeten nog plaatsvinden.

Situatie schets

