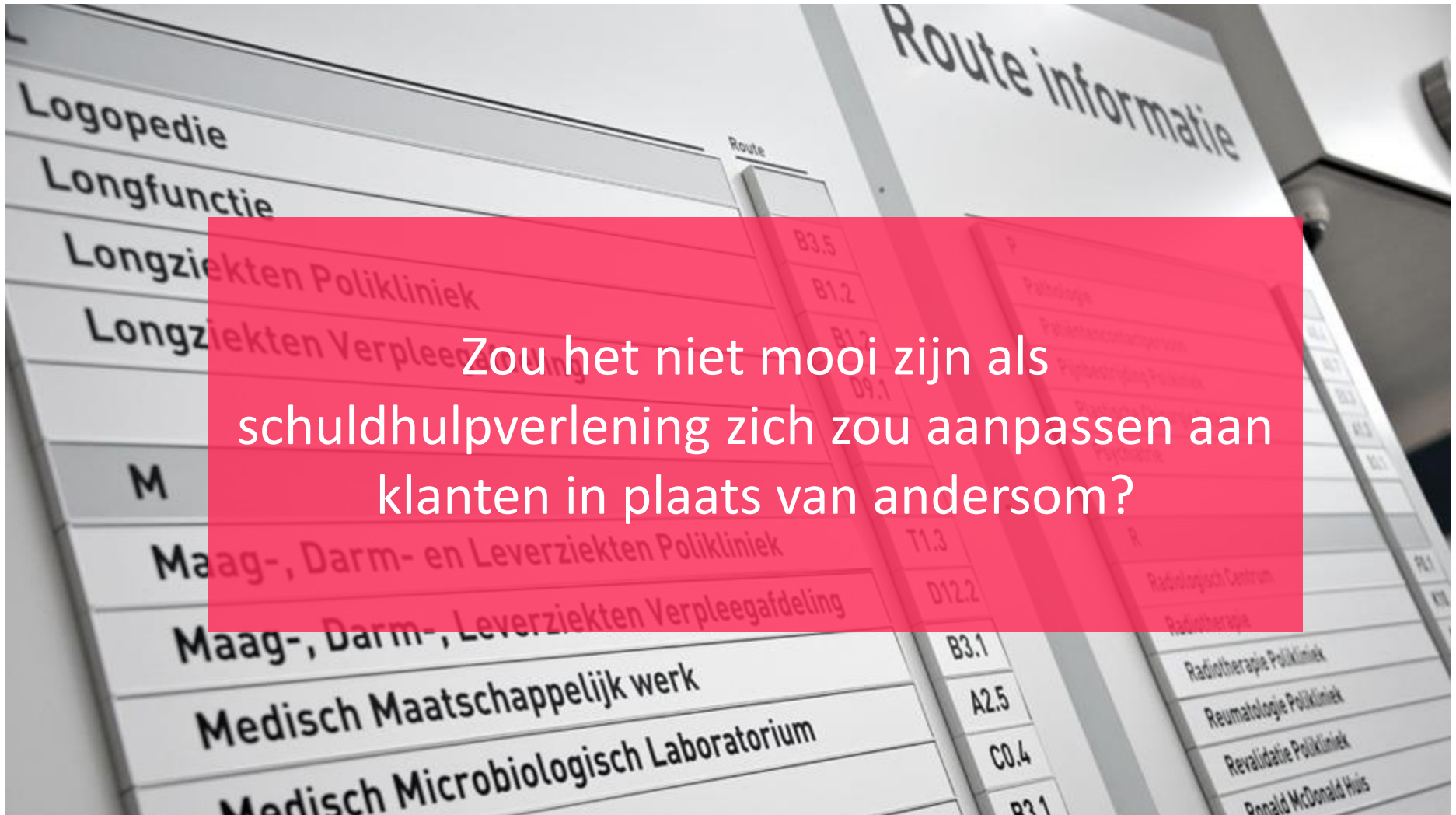




## Actie Onderzoek Stabilisatie Fase II – Klantmonitor

Klant als uitgangspunt voor vergelijkbaar maken van data



# Transitie naar klantbeleving en vergelijkbare data....

## Onderzoek Stabilisatie

Fase I is afgerond...



Fase II start bijna...

Uitkomst van het onderzoek...

1

Gemeenten transformeren van proces naar maatwerk

2

Sturing op klantbeleving staat in de kinderschoenen

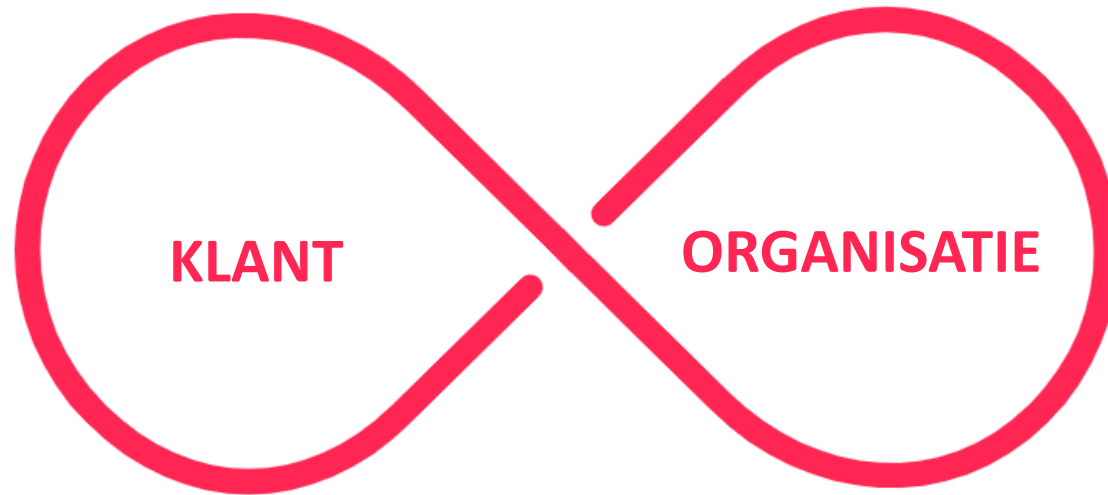
3

Gemeenten hebben weinig zicht op resultaten door gebrek aan stuurdata

Vraagt om andere werkwijze...



# Klantmonitor: klant als uitgangspunt voor data-monitoring



Resultaat  
gebieden

- Welzijn
- Gedrag
- Schulden
- Beleving (emoties)

- Instroom
- Uitval
- Caseloads
- Doorlooptijden

Resultaat  
gebieden

# Klantbeleving als basis voor monitor van vergelijkbare data



We blijven met klanten in dialoog tijdens het proces over hun beleving van schulden via nieuwe media



We ontwikkelen een dashboard van data over klant en organisatie, onafhankelijk van de werkwijze

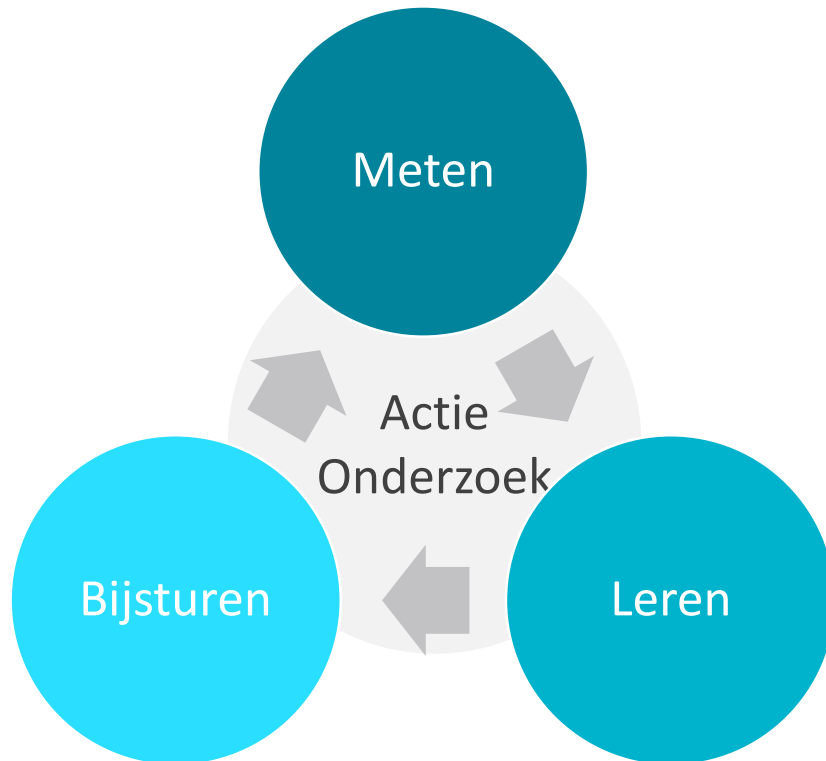


Gedurende het traject wisselen de gemeenten onderling interventies uit en passen deze toe

# Monitor creëert transparantie, inzicht en vergelijkbaarheid

1 Monitor levert **sector** tool voor vergelijkbaarheid en transparantie...

2 ...levert **gemeenten** inzicht in functioneren eigen schuldentraject



Strategisch

Verantwoording

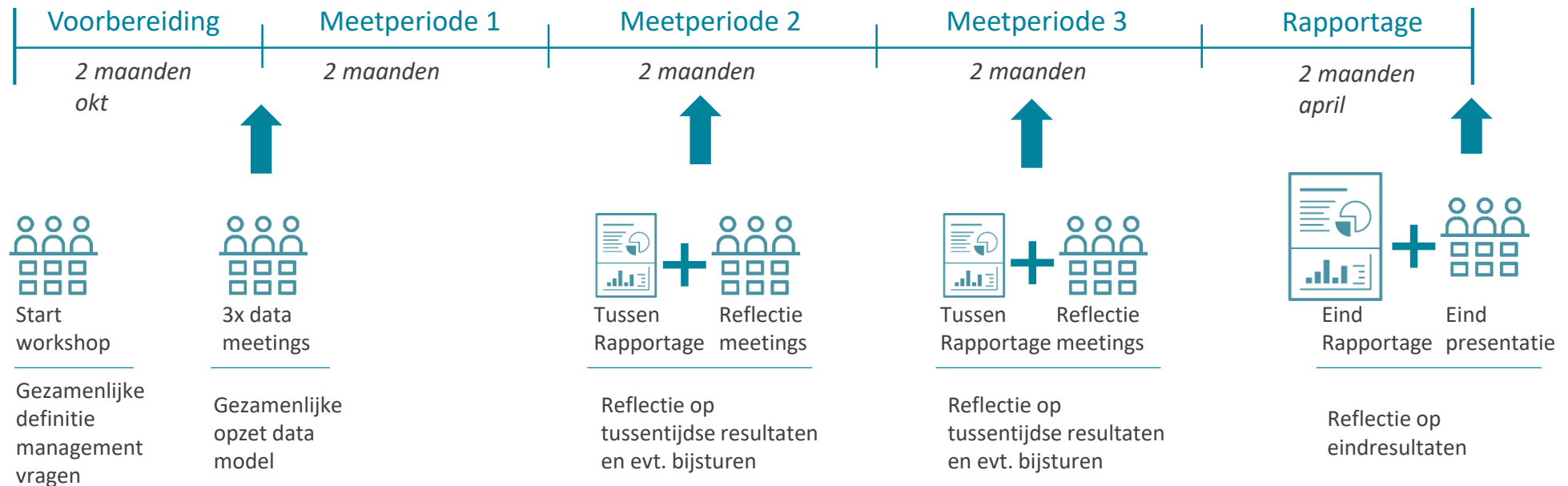
Tactisch

Beleid

Operationeel

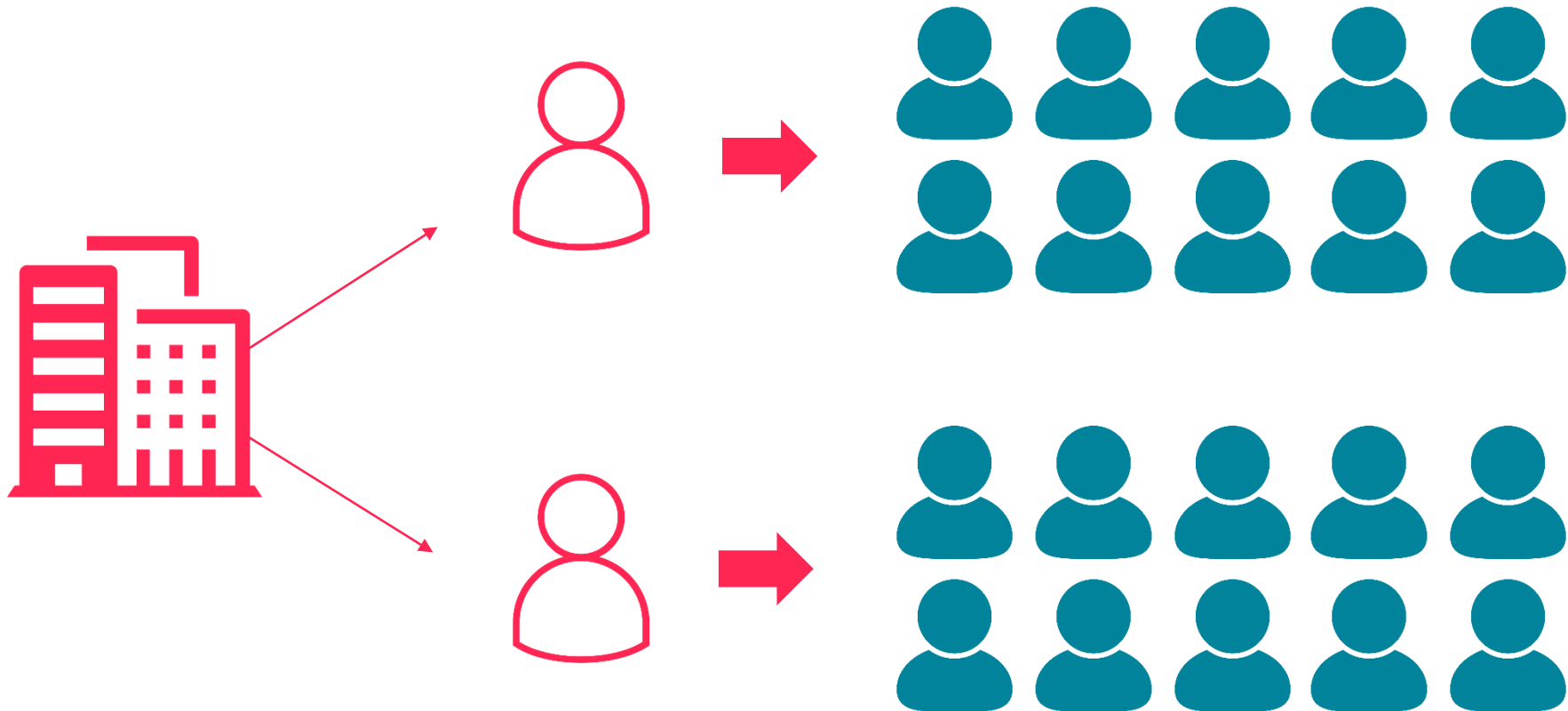
Aansturing

# Monitor wordt 2 maanden ontwikkeld en 6 maanden uitgevoerd



De resultaten uit de meetperiode (1-3) worden elke 2 maanden in een workshop van deelnemende gemeenten geanalyseerd. Op 2 momenten worden beknopte tussenrapportages gemaakt, op het eind gevolgd door een uitgebreide eindrapportage over de gehele meetfase (data, klantbeleving en interventies)

# Van elke gemeente begeleiden 2 consulenten 10 klanten





# Ruimte voor 10 deelnemende gemeenten in eerste 'batch'

Elke deelnemende gemeente draagt 25k bij aan het totale budget

Budget Schouders Eronder EUR 50K

# Team: vrije denkers met oog voor klant en schuldhelpverlening



Frank van Jeveren: projectleider



Marian Broere: adviseur



Sander Spinder: adviseur



Bente van Logtestijn: analist

# PURPOSE



*Dit onderzoek wordt mede in opdracht van het Vakmanschapsprogramma Schouder Eronder uitgevoerd. Schouder Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG.*

POWERED BY PURPOSE