

Animatieplatform in schuldhulpverlening

Evaluatie pilot

Juni 2023



Colofon

Evaluatie pilot: Animatieplatform in schuldhulpverlening

Dit rapport is uitgegeven door Purpose om de pilot met het platform van Indiveo in schuldhulpverlening te evalueren. De pilot heeft plaatsgevonden van oktober 2022 tot en met mei 2023, in samenwerking met zeven gemeenten en één uitvoeringsorganisatie.

Publicatie: Juni 2023

Onderzoeksteam: Doekes Prakken
Art-Jan de Kwant

Voor meer informatie, neem contact op met Doekes Prakken
(d.prakken@purpose.nl)



POWERED BY PURPOSE



Inhoudsopgave

Sectie	Hoofdstuk	Pagina
1.	Managementsamenvatting: betere schuldhulpverlening voor cliënt en hulpverlener door begrijpelijke Divi's ¹ in meerdere talen	4
2.	Aanleiding en aanpak pilot: Samen werken aan begrijpelijker maken van financiële hulpverlening	13
3.	Geleerde lessen: Met de juiste aanpak om Divi's in te zetten is de potentie van het gebruik van Divi's in financiële hulpverlening groot	18
4.	Cijfermatig verloop pilot: Stijgende trend in gebruik en conversie van Divi's door geleerde lessen tijdens de pilot	27
5.	Effectevaluatie: Gebruik van Divi's verbetert de hulpverlening voor cliënt en hulpverlener	34
6.	Toekomstvisie: Geleerde lessen vormen de basis voor effectieve inzet Divi's en doorontwikkeling van het platform voor het sociaal domein	43

Bijlagen

A *Canvas communicatiestrategie Divi's*

B *Abonnementsmodel*

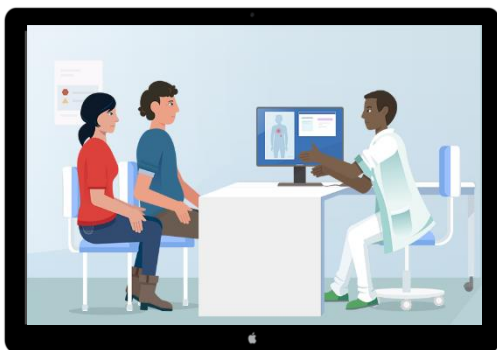
1. Managementsamenvatting

Betere schuldhulpverlening voor cliënt en hulpverlener door begrijpelijke Divi's in meerdere talen

1. Managementsamenvatting

Animatieplatform uit de zorg biedt kansen om kwetsbare cliënten in financiële hulpverlening beter te informeren

Animatieplatform uit de zorg helpt om patiënten snel en begrijpelijk te informeren over complexe onderwerpen



- ✓ Meer dan 300 animaties
- ✓ In meerdere talen
- ✓ Achteraf terug te kijken
- ✓ Incl. beheer en analytics
- ✓ Bewezen effectief

In de zorg is het snel en begrijpelijk informeren van patiënten óók een grote uitdaging. Daar werken veel ziekenhuizen met een animatieplatform van Indiveo om patiënten goed te informeren, bijvoorbeeld over een aankomende operatie. Het gebruik van de visuele, meertalige communicatie vergroot het begrip bij patiënten, verkort de uitlegtijd van zorgverleners en zorgt ervoor dat trajecten sneller en makkelijker verlopen.

Hypothese: Meertalige animaties kunnen kwetsbare cliënten in financiële hulpverlening ook snel en goed informeren

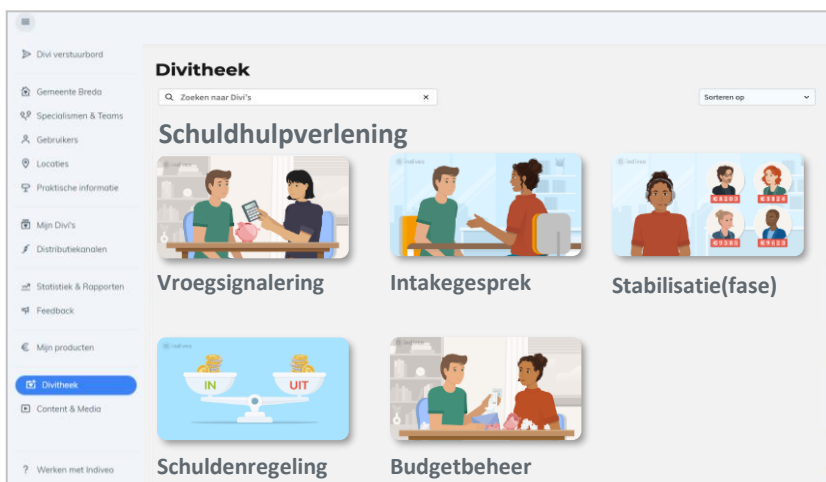


Veel mensen met geldzorgen hebben moeite met lezen en schrijven van de Nederlandse taal. In financiële hulpverlening wordt echter nog veel tekstueel en met moeilijke woorden informatie overgebracht. Hierdoor begrijpen veel mensen niet goed wat er van hen verwacht wordt, met stress en fouten tijdens het traject als gevolg. Dit kost hulpverleners meer uitlegtijd en vergroot de kans op uitval tijdens een traject. Simpele animaties in meerdere talen kunnen helpen om kwetsbare mensen snel te informeren over complexe onderwerpen.

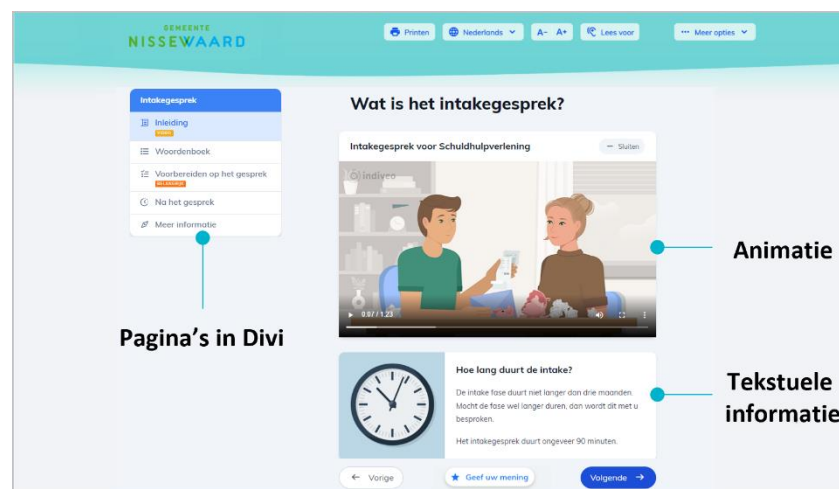
1. Managementsamenvatting

Animaties en uitleg vormen samen 'Divi's', die worden verrijkt met een platform voor beheer en analytics

Het platform houdt animaties up-to-date en biedt gemeenten een eigen omgeving met analytics



Meertalige animatie is onderdeel van een 'Divi', met extra informatie die elke gemeente zelf kan aanpassen



Eigen omgeving

Gemeenten hebben op het platform een eigen omgeving om de Divi's aan te passen

Analytics

Het platform biedt inzicht in de statistieken over het gebruik van de Divi's

Beheer

Animaties worden door Indiveo onderhouden, zodat ze up-to-date blijven

Meertalige animatie

Animatie is in meerdere talen beschikbaar, met voice-over en ondertiteling

Aanpasbare tekst

Gemeenten kunnen de tekst in de Divi naar eigen inzicht zelf aanpassen

Eigen uitstraling

Divi's worden in eigen omgeving gepersonaliseerd met eigen tekst & logo

1. Managementsamenvatting

Pilot met acht organisaties om effect van meertalige animaties en het platform ook in financiële hulpverlening te testen

In deze pilot werken acht organisaties samen...



... en worden er drie vragen beantwoord

- 1 Is het mogelijk om met meerdere gemeenten tot breed inzetbare animaties te komen?
- 2 Wat is ervoor nodig om Divi's effectief in te zetten in hulpverleningstrajecten?
- 3 Wat zijn de effecten van de inzet van Divi's op cliënt en hulpverlening?



Periode

Resultaat

Fase 1. Ontwikkeling 5 Divi's

Oktober – december 2022

- Eerste 5 Divi's ontwikkeld over intake, vroegsignalering, stabilisatie, schuldregeling en budgetbeheer
- In feb-juni 5 nieuwe Divi's over VTLB, minimaregelingen, beslagvrije voet, WSNP bewind en schuldhulpverlening

Fase 2. Inzet Divi's

Januari – April 2023

- Divi's aangepast naar eigen organisatie
- Divi's ingezet door hulpverleners in hulpverleningstrajecten
- Ervaringen en best practices uitgewisseld tussen gemeenten

Fase 3. Evaluatie pilot

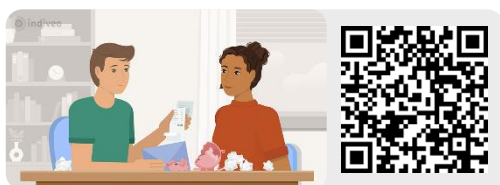
Mei 2023

- Inzicht verkregen in effecten van Divi's op cliënt en hulpverlener
- Inzicht verkregen in wat werkt bij de ontwikkeling en implementatie van Divi's

1. Managementsamenvatting

Partijen kunnen samen tot breed inzetbare animaties komen, ondanks gemeentelijke verschillen. Bekijk de 1^{ste} vijf Divi's hier

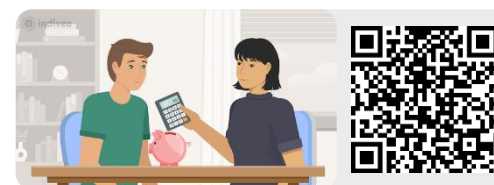
Vroegsignalering



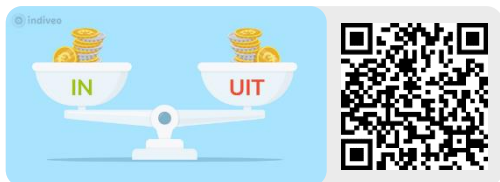
Intakegesprek



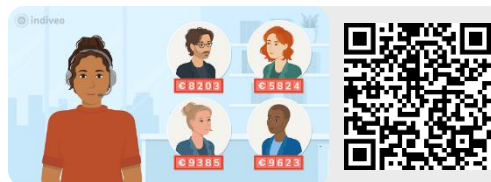
Budgetbeheer



Stabilisatie(fase)



Schuldregeling



Klik of scan de QR code om de algemene Divi* te bekijken!

Toelichting

- Hulpverleners uit meerdere gemeenten kunnen met begeleiding van Indiveo breed inzetbare animaties creëren, ondanks gemeentelijke verschillen
- Gemeente-specifieke informatie kan worden toegevoegd aan de flexibele schil van tekstuele informatie aan de Divi
- Er is behoefte om ook aan de animaties een gepersonaliseerd element toe te voegen, zoals een *pre-roll* voorafgaand aan de animatie
- Verschillende talen (Nederlands, Engels, Arabisch en Tigrinia) worden gewaardeerd; aan Turks als extra taal de grootste behoefte

1. Managementsamenvatting

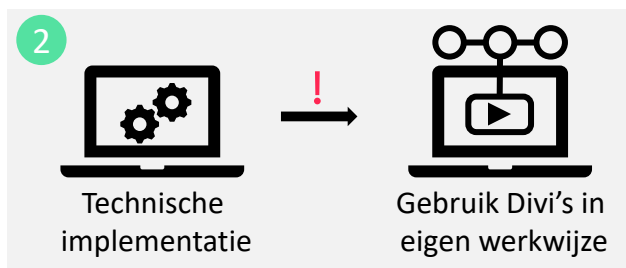
Met de juiste aanpak om Divi's in te zetten is de potentie van het gebruik van animaties in financiële hulpverlening groot

Hulpverleners en cliënten gebruiken Divi's ook om derden te informeren



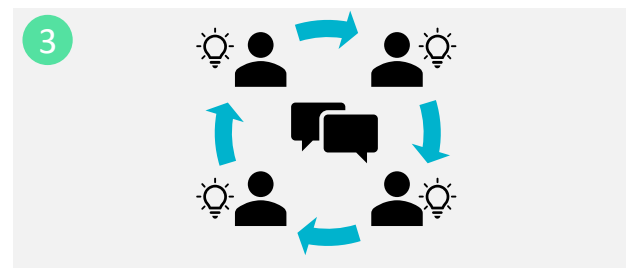
- Zowel cliënten als hulpverleners gebruiken Divi's om hun omgeving te informeren. Hulpverleners kunnen met Divi's collega's van andere domeinen en sociale partners informeren over schuldhulp. Dit geeft een beter beeld van schuldhulp, vermindert het aantal vragen en verbetert de kwaliteit van doorverwijzingen naar schuldhulp.
- Cliënten gebruiken Divi's om hun naasten te informeren en samen de informatie door te nemen. Sommige cliënten bewaren de links naar Divi's om de informatie te delen met anderen in hun omgeving die ook financiële problemen hebben.

Aanpak voor implementatie Divi's bepalend voor mate van gebruik



- De focus van de implementatie van de Divi's lag aanvankelijk op technische aspecten, zoals aanpassingen en publicatie
- Ondanks hun enthousiasme vinden hulpverleners het lastig om de Divi's in hun eigen werkwijze te integreren
- Daarom is randvoorwaarde voor effectieve inzet van de animaties het stimuleren van het gebruik door hulpverleners
- Dit kan met o.a. een heldere werkinstructie voor hulpverleners, het aanstellen van een interne aanjager en het verwerken van Divi's in bestaande werkprocessen

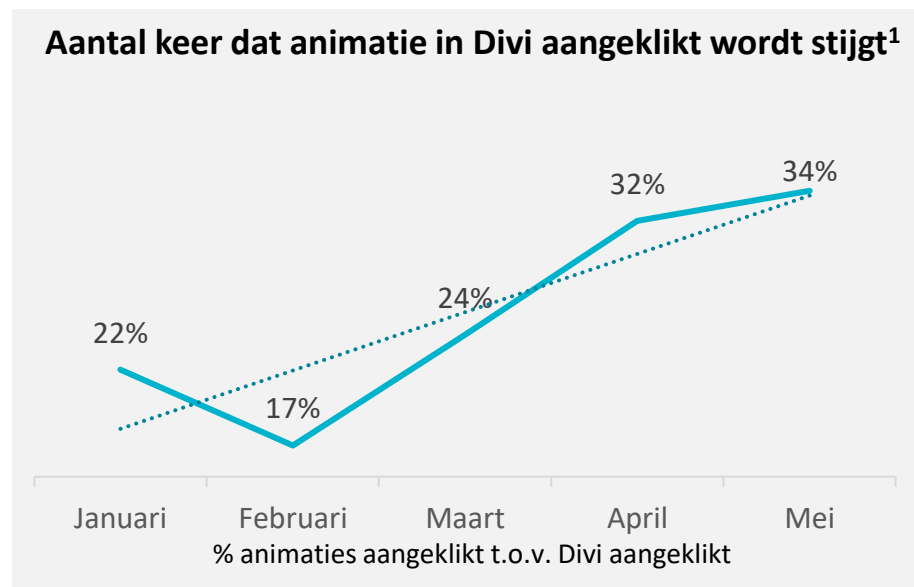
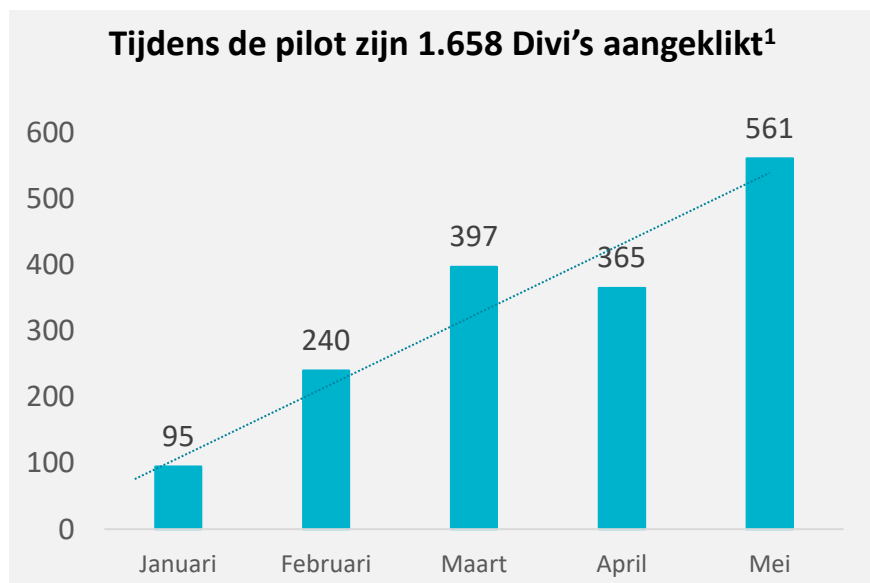
Uitwisseling tussen partijen zorgt voor hoge leercurve en betere resultaten



- Periodieke uitwisseling van data, geleerde lessen en best practices tussen gemeenten heeft geleid tot een steile leercurve
- Dit heeft geleid tot verbeteringen zoals het gebruik van weblinks in eigen communicatie, het plaatsen van animaties op de eerste pagina van de Divi en slimmere manieren om hulpverleners te helpen in het gebruik
- Dankzij de regelmatige uitwisseling en doorgevoerde verbeteringen is het gebruik en de conversie van Divi's tijdens de pilot verbeterd

1. Managementsamenvatting

Stijgende trend in gebruik en conversie van Divi's door geleerde lessen tijdens de pilot



Toelichting

- Tijdens pilot zijn in totaal 1.658 Divi's aangeklikt door cliënten, gemiddeld start 28% de animatie en 72% kijkt deze volledig af.
- Door het opdoen van ervaring met het werken met Divi's is er een stijgende lijn zichtbaar in conversie van ca. 20% naar ca. 35% van de Divi's waarbij de animatie aangeklikt wordt. Ook het gebruik van Divi's neemt elke maand verder toe.
- De cijfers verschillen wel per gemeente, onder andere door verschil in aanpak en omvang van de organisaties.

Inzet Divi's lijken het hulpverleningstraject voor cliënt én hulpverlener te verbeteren



Cliënten ervaren meer rust, doordat ze sneller en beter begrijpen wat er van hen verwacht wordt

- Cliënten geven aan dat ze informatie sneller en beter begrijpen, waardoor ze beter weten wat er van ze verwacht wordt. De meerderheid van de hulpverleners herkent deze effecten bij hun cliënten.
- Cliënten geven aan hierdoor meer rust, minder stress en meer vertrouwen in hulpverlening te ervaren. Opvallend is dat slechts een derde van de hulpverleners dit beeld in de enquête ook bevestigt.
- Cliënten gebruiken de animaties uit zichzelf ook om mensen in hun omgeving te informeren.

“In de animatie wordt iets heel complex simpel verteld. Hierdoor onthoud ik het veel beter en dat geeft mij rust”



Divi's lijken kwaliteit van gesprekken te verhogen, tijd te besparen en dienstverlening te verduidelijken

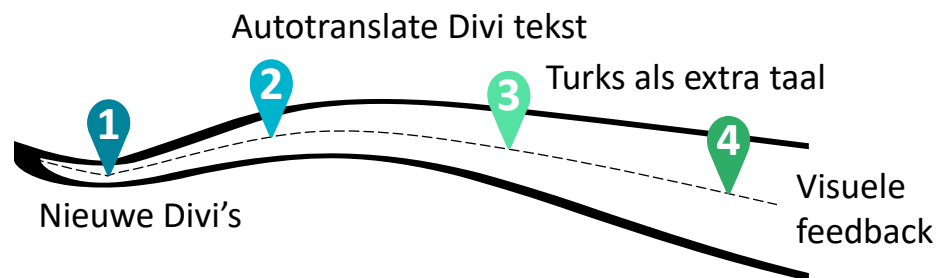
- 45% van de hulpverleners geven aan dat de kwaliteit van hun gesprekken toenemen, doordat ‘het kwartje’ eerder valt bij cliënten, ze rustiger worden en cliënten inhoudelijkere vragen stellen. Voor 40% van de hulpverleners zorgt het gebruik van de Divi's voor tijdswinst, door kortere gesprekken en minder vragen achteraf
- Hulpverleners gebruiken de Divi's om collega's van andere afdelingen en maatschappelijke partners te informeren. Dit draagt bij aan een uniformer beeld van de dienstverlening, minder vragen en betere doorverwijzingen.
- Het is nog te vroeg om uitspraken te kunnen doen over de invloed van Divi's op no shows of uitval
- 84% van de hulpverleners geeft aan graag te willen blijven werken met de Divi's

“In gesprekken waarbij je het filmpje laat zien, zie je dat het kwartje valt en dat mensen gerichter vragen stellen”

1. Managementsamenvatting

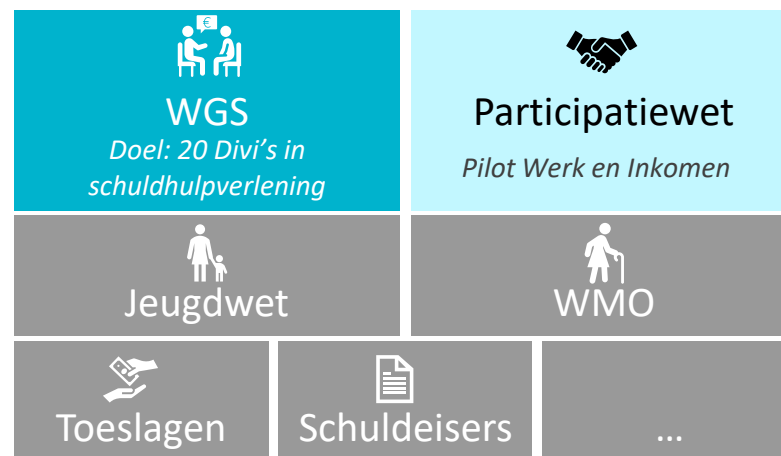
Geleerde lessen pilot vormen basis voor effectieve inzet Divi's en doorontwikkeling van het platform in het sociaal domein

Platform wordt doorontwikkeld op basis van geleerde lessen pilot en wensen abonnementsgemeenten



De pilot heeft veel waardevolle lessen opgeleverd. Een deel is al verwerkt in het platform. Op basis van een roadmap worden nieuwe verbeteringen toegevoegd zoals Turks als extra taal, een visueel reviewsysteem en de mogelijkheid om de tekst in een divi automatisch te laten vertalen. Op de achtergrond wordt hard gewerkt aan nieuwe Divi's. In juli komen vijf nieuwe Divi's beschikbaar op het platform. De onderwerpen zijn vrij te laten bedrag, overzicht traject schuldhelp, beschermingsbewind, beslag en beslagvrije voet en minimaregelingen. Ook krijgt de animatie schuldregeling een update vanwege de aanpassingen in de WGS.

Toekomstvisie: uitbreiding scope naar sociaal domein zorgt voor breed aanbod inzetbare Divi's op platform



Door de pilot zijn er andere thema's in het sociaal domein geïnteresseerd geraakt in het gebruik van Divi's. De volgende pilot zal plaatsvinden met Werk en Inkomen. De Divi's die hiervoor gemaakt worden kunnen ook gebruikt worden door andere organisaties met een abonnement op het platform. Zo versterken de domeinen elkaar.

2. Aanleiding en aanpak pilot

Samen werken aan begrijpelijker maken van financiële hulpverlening



2. Aanleiding en aanpak pilot

Animatieplatform uit de zorg biedt kansen om kwetsbare cliënten in financiële hulpverlening beter te informeren

Aanleiding

- Veel mensen met geldzorgen hebben moeite met lezen en schrijven. Zo heeft 1 op de 2 mensen een indicatie laaggeletterdheid.¹
- Laaggeletterdheid vormt een blokkade bij het oplossen van financiële problemen. Door gebrek aan tekstbegrip begrijpen cliënten niet wat er van hen gevraagd wordt, wat leidt tot fouten, gemiste kansen en meer stress.
- In de zorg is het ook een uitdaging om patiënten snel en begrijpelijk te informeren. Daarom maken veel ziekenhuizen gebruik van Indiveo, een animatieplatform, om patiënten goed te informeren, bijvoorbeeld over aankomende operaties.
- Het gebruik van simpele animaties in meerdere talen vergroot het begrip bij patiënten over complexe onderwerpen, vermindert de uitlegtijd van zorgverleners en zorgt voor snellere en makkelijkere trajecten.



Wat gaan we doen?

De vraag die nu voorligt is of het platform uit de zorg ook gebruikt kan worden om cliënten in schuldhulpverlening beter te informeren. In deze pilot staan daarom 4 activiteiten centraal:



Uitrusten platform Indiveo voor schuldhulpverlening



Ontwikkelen 5 Divi's



Inzetten Divi's door hulpverleners



Uitvoeren effectevaluatie inzet Divi's

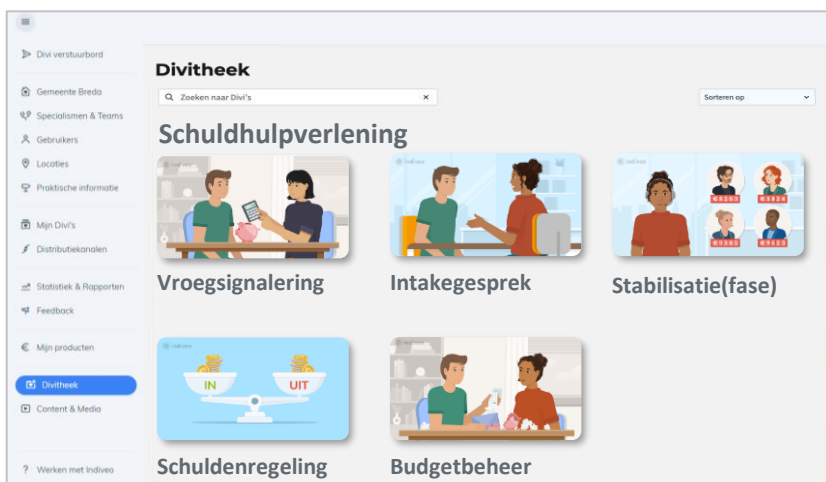
**Financiële hulpverlening begrijpelijker maken
met animatieplatform uit de zorg**



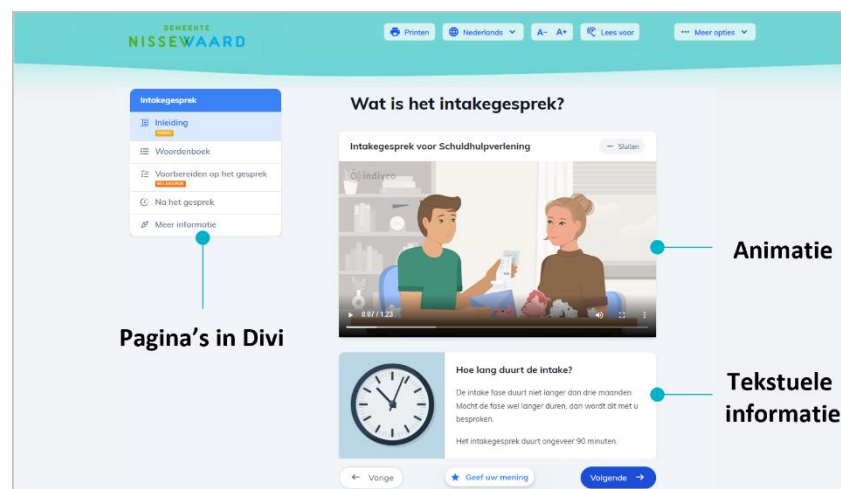
2. Aanleiding en aanpak pilot

Animaties en uitleg vormen samen 'Divi's', die worden verrijkt met een platform voor beheer en eigen analytics

Het platform houdt animaties up-to-date en biedt gemeenten eigen omgeving met analytics



Meertalige animatie is onderdeel van een 'Divi', met extra informatie die elke gemeente zelf kan aanpassen



Eigen omgeving

Gemeenten hebben op het platform een eigen omgeving om de Divi's aan te passen

Analytics

Het platform biedt inzicht in de statistieken over het gebruik van de Divi's

Beheer

Animaties worden door Indiveo onderhouden, zodat ze up to date blijven

Meertalige animatie

Animatie is in meerdere talen beschikbaar met voice-over en ondertiteling

Aanpasbare tekst

Gemeenten kunnen de tekst in de Divi naar eigen inzicht zelf aanpassen

Eigen uitstraling

Divi's worden in eigen omgeving gepersonaliseerd met eigen tekst & logo

2. Aanleiding en aanpak pilot

Pilot met acht organisaties om effect van meertalige animaties en het platform ook in financiële hulpverlening te testen

In deze pilot werken acht organisaties samen...



... en worden er drie vragen beantwoord

- 1 Is het mogelijk om met meerdere gemeenten tot breed inzetbare animaties te komen?
- 2 Wat is ervoor nodig om Divi's effectief in te zetten in hulpverleningstrajecten?
- 3 Wat zijn de effecten van de inzet van Divi's op cliënt en hulpverlening?

Vragen worden beantwoord vanuit het perspectief van hulpverleners, cliënten en data



Check-ins

Tijdens de implementatiefase zijn hulpverleners 4 keer bij elkaar gekomen om ervaringen uit te wisselen over de inzet van Divi's



Interviews

In totaal zijn er 5 interviews met hulpverleners geweest en 3 interviews met hulpverleners en hun cliënt



Enquête

28 hulpverleners hebben een enquête over de effecten van de Divi's ingevuld, waarvan 20 de enquête volledig hebben ingevuld



Statistieken

De statistieken op het platform van Indiveo over het gebruik van de Divi's

2. Aanleiding en aanpak pilot

Pilot is opgedeeld in drie fasen van totaal 8 maanden waarin Divi's ontwikkeld, geïmplementeerd en geëvalueerd worden





3. Geleerde lessen

Met de juiste aanpak om Divi's in te zetten is de potentie van het gebruik van Divi's in financiële hulpverlening groot

3. Geleerde lessen

Tijdens pilot zijn zes lessen geleerd over ontwikkeling en inzet van Divi's in schuldhulpverlening

Geleerde lessen ontwikkeling Divi's



1. Hulpverleners komen samen tot bruikbare Divi's

Hulpverleners uit meerdere gemeenten kunnen onder begeleiding van Indiveo samen tot breed inzetbare animaties komen, waarbij gemeente-specifieke informatie in de tekst in de Divi opgenomen kan worden.



2. Andere indeling Divi in sociaal domein nodig

In Divi's in het sociale domein moet de animatie en belangrijkste informatie op de eerste pagina staan, omdat 70% van degenen die een Divi openen alleen de eerste pagina bekijkt. Daarnaast moet direct duidelijk worden dat er een animatie afgespeeld kan worden en dat de animatie in meerdere talen beschikbaar is.

Geleerde lessen inzet Divi's



3. Hulpverleners prefereren werken met weblinks

Hulpverleners hebben de voorkeur om weblinks te gebruiken en te verwerken in het eigen werkproces, omdat het verzenden van Divi's via het platform meerdere nadelen voor hulpverleners kent.



4. Integratie Divi's in werkprocessen nodig

Hulpverleners vinden het lastig om de Divi's in hun normale werkwijze te integreren. Om het gebruik te stimuleren, zijn daarom randvoorwaarden nodig, zoals een interne aanjager, werkinstructies en integratie in bestaande werkprocessen.



5. Gebruik Divi's om derden te informeren

Cliënten en hulpverleners gebruiken Divi's om hun omgeving te informeren. Hulpverleners delen ze met collega's en maatschappelijke partners, terwijl cliënten ze gebruiken om naasten en anderen in hun netwerk met financiële problemen te informeren.



6. Uitwisselen ervaringen vergroot leercurve

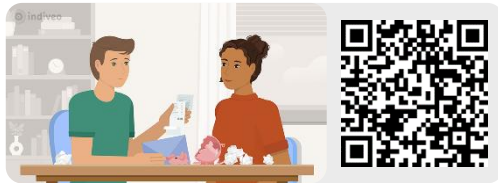
Periodieke uitwisseling tussen partijen zorgt voor aanpassingen in manier waarop gemeenten met Divi's werken en aanpassingen op het platform. Dit vergroot en verbetert het gebruik van Divi's.



3. Geleerde lessen

1. Hulpverleners uit diverse organisaties komen in ontwikkelproces met feedbackloops tot algemeen bruikbare Divi's

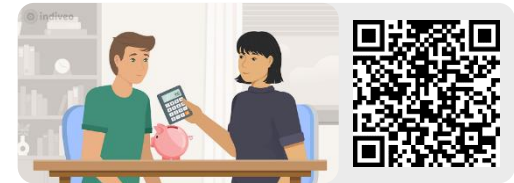
Vroegsignalering



Intakegesprek



Budgetbeheer



Stabilisatie(fase)



Schuldregeling



Klik of scan de QR code om de Divi's* te bekijken!

Gezamenlijk ontwikkelproces leidt tot bruikbare animaties

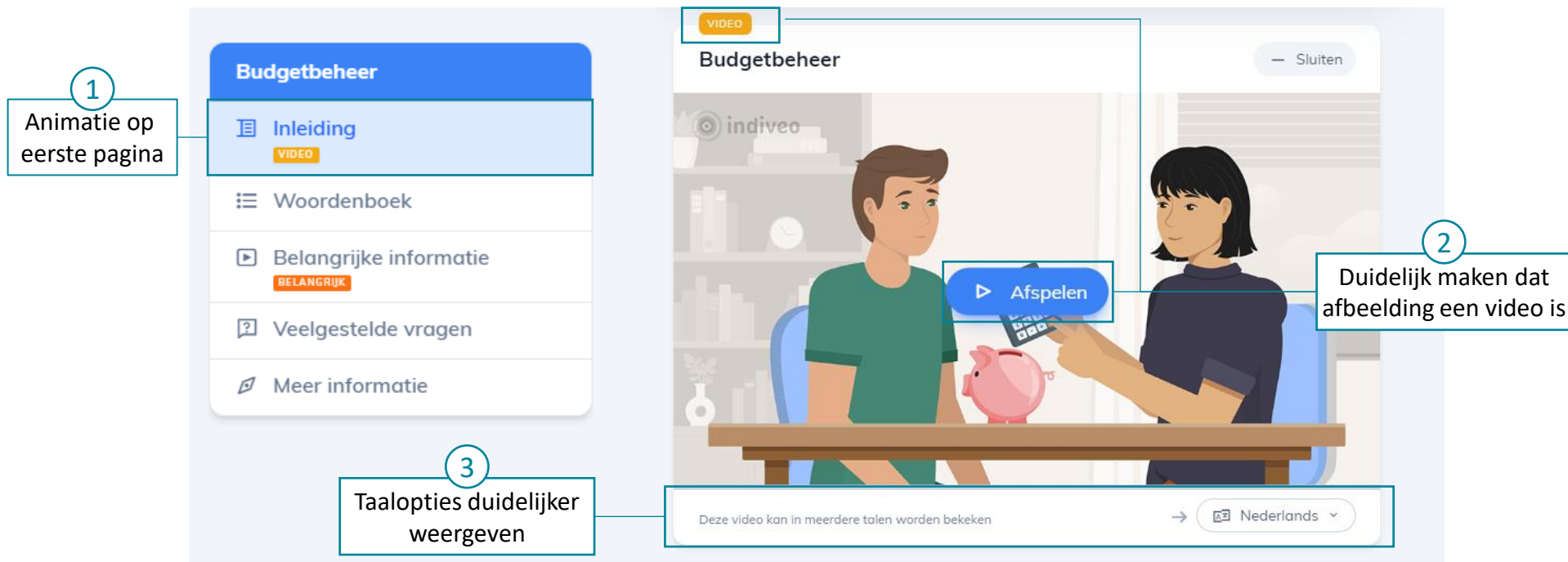
Hulpverleners uit meerdere gemeenten kunnen met begeleiding van Indiveo breed inzetbare animaties creëren, ondanks gemeentelijke verschillen. Door het inbouwen van feedbackloops na elke stap in het ontwikkelproces hebben diverse betrokken, zoals hulpverleners, communicatieadviseurs, stichting Lezen en Schrijven en cliënten input geleverd.

Gemeente-specifieke informatie opgenomen in tekst Divi

Gemeente-specifieke informatie kan worden toegevoegd aan de flexibele schil van tekstuele informatie aan de Divi. Ook wordt het logo van de gemeente toegevoegd aan de animatie en de Divi. Dit vergroot de betrouwbaarheid van de informatie voor gebruikers.



2. Ontwikkelde Divi's in sociaal domein vereisen andere indeling en opbouw dan Divi's in de zorg, door andere doelgroep



Aanpassen van Divi is nodig om doelgroep in schuldhulpverlening zo laagdrempelig mogelijk te informeren

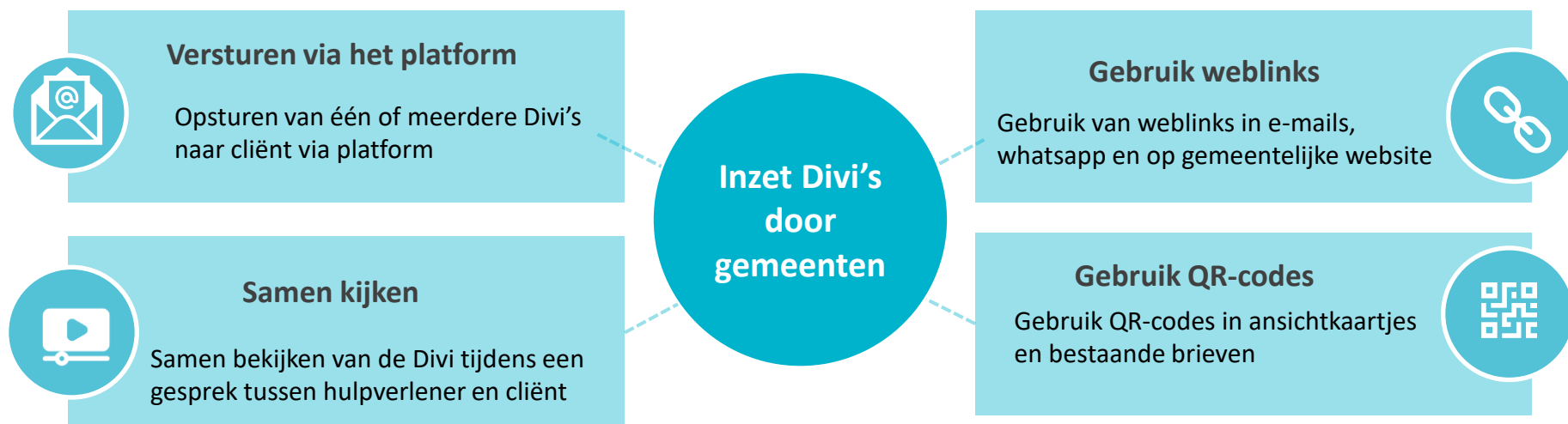
In de zorg is een Divi met meerdere pagina's en een duidelijke opbouw in de pagina's cruciaal, omdat er een duidelijke volgorde in de handelingen in het ziekenhuis zit ('voor de ingreep', 'de ingreep' en 'na de ingreep'). In schuldhulpverlening zien we echter dat ca. 70% van de cliënten alleen de eerste pagina van de Divi bekijkt.¹ Daarom moet de belangrijkste informatie in de Divi op de eerste pagina staan, zoals de

animatie. Daarnaast wisten cliënten niet altijd hoe ze de animatie in de Divi moesten afspelen. Daarom zijn er elementen aan de Divi en animatie toegevoegd die duidelijk maken dat het om een afspeelbare video gaat. En tot slot was het voor cliënten niet altijd duidelijk dat de animatie in meerdere talen beschikbaar was, waardoor deze optie beter in beeld is gebracht.



3. Hulpverleners hebben de voorkeur Divi's via weblinks in hun eigen werkproces en communicatie mee te nemen

Manieren om Divi's te gebruiken richting cliënten



Bij de pilotstart verstuurd hulpverleners Divi's alleen via het platform. Dit bleek om meerdere redenen niet te werken:

- Inloggen op het platform is een extra stap in het werkproces voor hulpverleners
- Bulkverzending van e-mails naar cliënten is niet mogelijk via het platform
- De e-mails die via het platform worden verzonden, zijn niet in overeenstemming met de stijl van de gemeente

- De afzender van de e-mails die via het platform worden verstuurd is noreply@Indiveo.nl, wat kan leiden tot de perceptie van spam

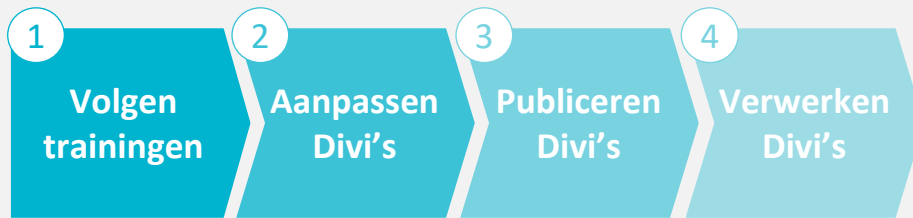
Hulpverleners werken daarom liever met weblinks. Het integreren van deze weblinks in de bestaande werkprocessen is voldoende om hulpverleners in staat te stellen met de Divi's te werken.



3. Geleerde lessen

4. Integreren van Divi's in de manier van werken van hulpverleners heeft technische en veranderkundige aspecten

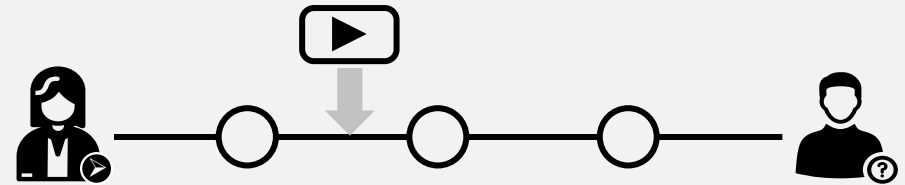
Technische implementatie van Divi's bij gemeenten verloopt soepel



Elke organisatie heeft enkele beheerders die de Divi's voor hun eigen organisatie beheren. Via trainingen en werkinstructies worden ze geholpen deze rol goed te kunnen vervullen. Het aanpassen en publiceren van de Divi's verliep zonder problemen. Nadat de Divi's gepubliceerd waren, konden beheerders de Divi's verwerken in materialen voor hulpverleners:

- Verwerken van QR-codes in brieven of Ansichtkaarten
- Verwerken van URL's in (template) e-mails

Hoewel enthousiast hebben hulpverleners ondersteuning nodig om het werken met Divi's in hun systeem te krijgen



“We hadden de Divi's gedeeld onder hulpverleners, maar niemand zette het in want het paste niet direct in de werkwijze. Nu bespreken we de inzet van Divi's daarom standaard op onze werkoverleggen.”

Ondanks enthousiasme van hulpverleners vinden ze het lastig om de Divi's in hun eigen werkwijze te integreren. Daarom zijn randvoorwaarden nodig om het gebruik van Divi's door hulpverleners te stimuleren:

- Aanstellen van interne aanjager die anderen enthousiasmeert en informeert over werken met Divi's
- Opstellen werkinstructie voor wanneer welke Divi ingezet wordt
- Verwerken van Divi's in bestaande documentatie



5. Cliënten en hulpverleners gebruiken Divi's om anderen in hun omgeving te informeren



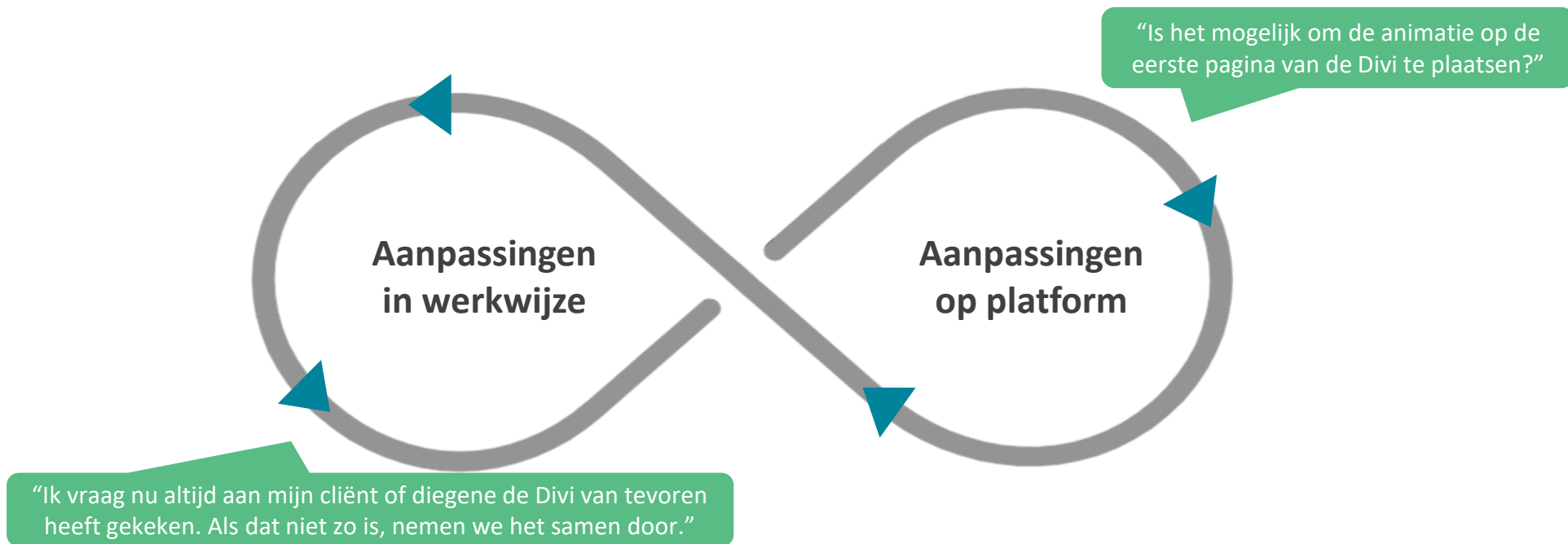
Hulpverleners en cliënten gebruiken Divi's om derden te informeren

Zowel cliënten als hulpverleners gebruiken Divi's om hun omgeving te informeren. Hulpverleners kunnen met Divi's collega's en maatschappelijke partners informeren over schuldhulpverlening. Dit vergroot het inzicht in het werk van hulpverleners en de hulp die de

gemeente biedt. Cliënten gebruiken Divi's om hun naasten te informeren en samen de informatie door te nemen. Sommige cliënten bewaren de links naar Divi's om de informatie te delen met anderen in hun omgeving die ook financiële problemen hebben.



6. Uitwisseling tussen partijen zorgt voor betere resultaten en grote leercurve door aanpassingen in werkwijze en op platform



Periodieke uitwisselingen tussen partijen zorgt voor aanpassingen in werkwijze van gemeenten en op platform

Periodieke uitwisseling van statistieken, geleerde lessen en best practices tussen gemeenten heeft geleid tot een grote leercurve in de pilot om Divi's effectief in te zetten. Enerzijds leidde dit tot verbeteringen in de werkwijze van gemeenten, zoals het gebruik van weblinks in gemeentelijke communicatie en het verwerken van Divi's in werkprocessen van hulpverleners. Anderzijds leidde de periodieke

uitwisseling tot aanpassingen op het platform, zoals het plaatsen van animaties op de eerste pagina van de Divi en het beter onder de aandacht brengen van de talen waarin de animatie beschikbaar zijn. Dankzij de regelmatige uitwisseling en doorgevoerde verbeteringen zijn het gebruik en de conversie van Divi's tijdens de pilot verbeterd.



Abdel, cliënt

“

Door de filmpjes was het voor mij gelijk duidelijk wat voor hulp er mogelijk was. En als iets duidelijk is, dan ben ik gerustgesteld en veel minder gespannen.

”

Het hele verhaal

Abdel had slechte ervaringen met zijn bewindvoerder. Zijn bewindvoerder had de zaken niet op orde, waardoor Abdel in de schulden belandde en er een beslag op zijn AOW werd gelegd. Uiteindelijk heeft hij zelf afspraken met zijn schuldeisers gemaakt. Toen het in december weer een financieel moeilijke periode was, heeft hij opnieuw contact opgenomen om hulp te vragen. En zo kreeg hij in januari verschillende Divi's te zien van zijn hulpverlener. Nadat hij de Divi's zelf bekeken had, heeft Abdel de Divi's met zijn ex-vrouw bekeken. Zij spreekt niet goed Nederlands, maar met behulp van de Divi's wist hij duidelijk te maken wat de hulp precies inhoudt.

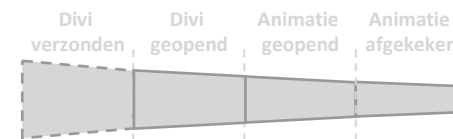
**Voorbeeld 1-op-1 gebaseerd op werkelijke ervaringen cliënt*

A woman in a yellow vest and a man in a purple shirt are looking at a whiteboard with sticky notes in a meeting room. The woman is on the left, looking up and to the right. The man is on the right, pointing at the whiteboard with his right hand. The whiteboard is covered with various colored sticky notes. The background is a bright, modern office space with large windows.

4. Cijfermatig verloop pilot

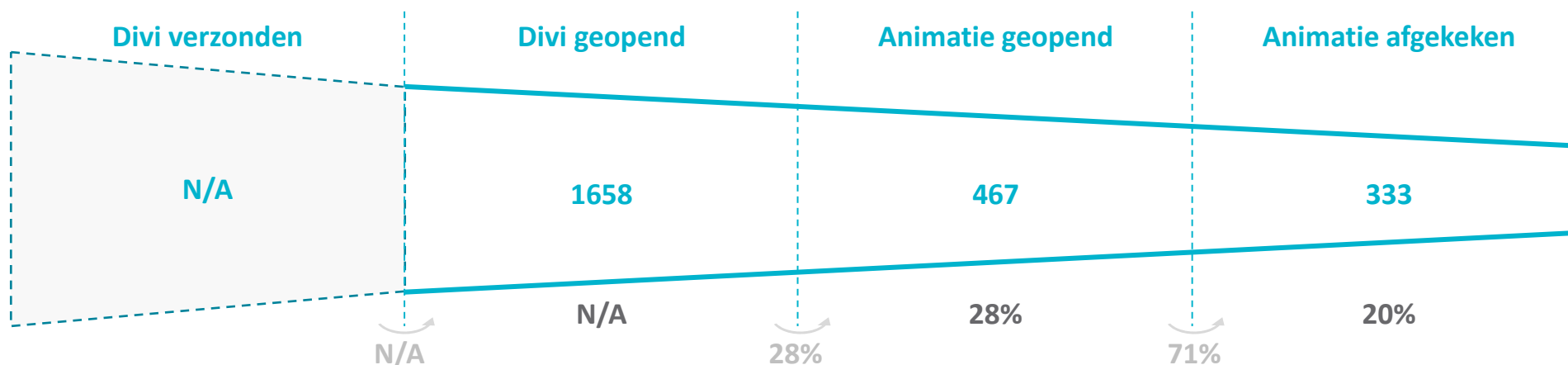
Stijgende trend in gebruik en conversie van Divi's door toepassing van geleerde lessen tijdens de pilot

4. Cijfermatig verloop pilot



Statistieken over alle partijen heen tonen aan dat 20% van de Divi's die geopend worden, de animatie volledig afgekeken is

Bij 1 op de 5 Divi's die gedurende de pilot geopend werden is de animatie volledig afgekeken¹

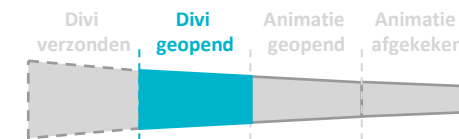


Statistieken geven belangrijke inzichten in gebruik Divi's

Een belangrijke maatstaf voor de effectiviteit van Divi's is het gebruik ervan: hoeveel Divi's zijn er ingezet, hoeveel Divi's zijn er geopend, hoeveel cliënten hebben de animatie in de Divi geopend en hoeveel animaties zijn er volledig afgekeken? De percentages tussen deze stappen is de 'conversie'. Doordat er tijdens de pilot gekozen is voor het werken met weblinks in plaats van het verstuurbord is het niet

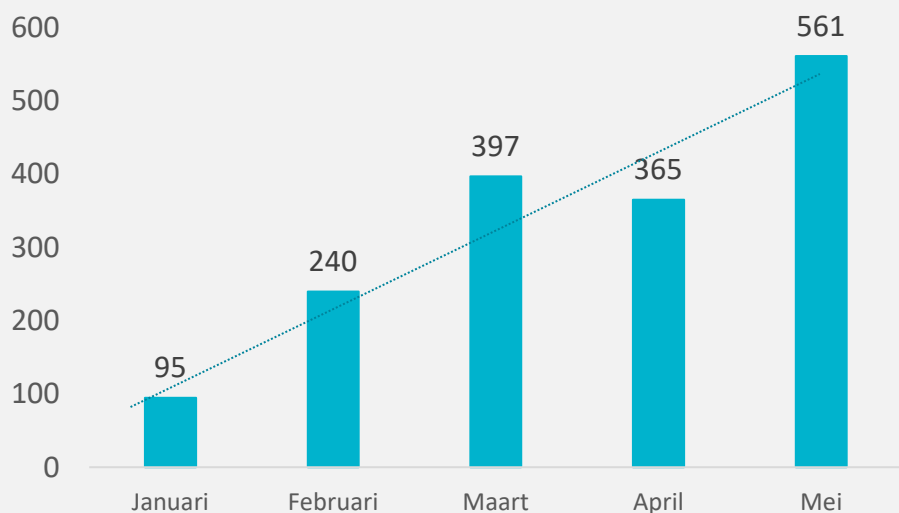
mogelijk om te meten hoeveel Divi's er verzonden zijn. Wel is bekend dat er van halverwege januari tot eind mei 1658 Divi's geopend zijn. Doordat niet bekend is hoeveel Divi's verzonden zijn, is het niet mogelijk om te berekenen hoeveel procent van de Divi's die verzonden zijn ook geopend zijn.

4. Cijfermatig verloop pilot



Toename in gebruik van de Divi's na langzamere opstartperiode pilot, 'Intakegesprek' is meest aangeklikte Divi

In bijna 5 maanden zijn 1658 Divi's aangeklikt¹



Toelichting

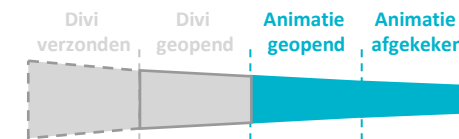
Tijdens de opstart van de pilot, vanaf halverwege januari, werden er minder Divi's aangeklikt. Dit is te verklaren doordat nog niet alle hulpverleners toen al werkten met de Divi's. Ook gebruikten hulpverleners nog het platform om Divi's te versturen, wat als minder prettig werd ervaren. Sinds februari/maart maken de meeste gemeenten gebruik van weblinks en zijn de opstartproblemen opgelost, waarna er bijna maandelijks een groei in gebruik van de Divi's zichtbaar is.

Van de Divi's die zijn aangeklikt, zijn de Divi over het intakegesprek en vroegsignalering de meest aangeklikte Divi's. Het is belangrijk op te merken dat Divi's die via het platform worden bekeken met de cliënt niet worden bijgehouden in deze statistieken, dus het totale gebruik zal naar verwachting hoger zijn.

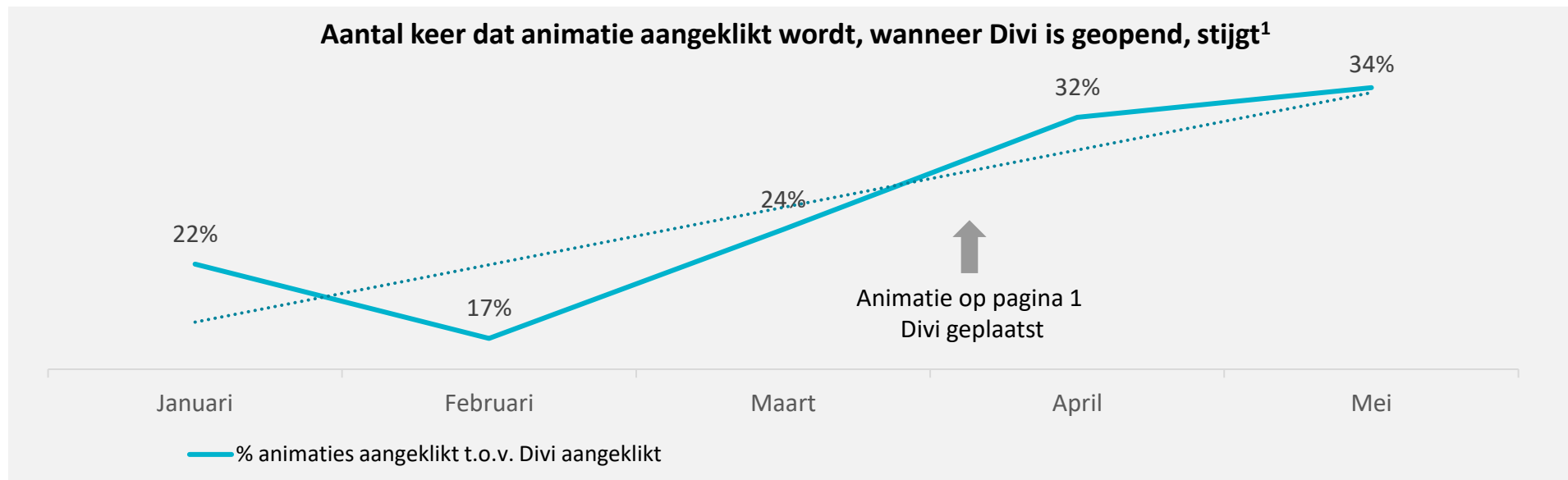
Intakegesprek is meest aangeklikte Divi¹



4. Cijfermatig verloop pilot



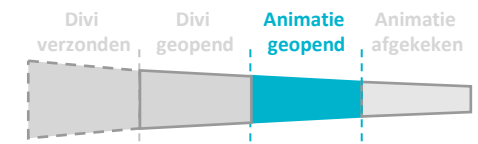
Door geleerde lessen en uitwisselen ervaringen neemt aantal cliënten dat animatie in Divi aanklikt toe



Toelichting

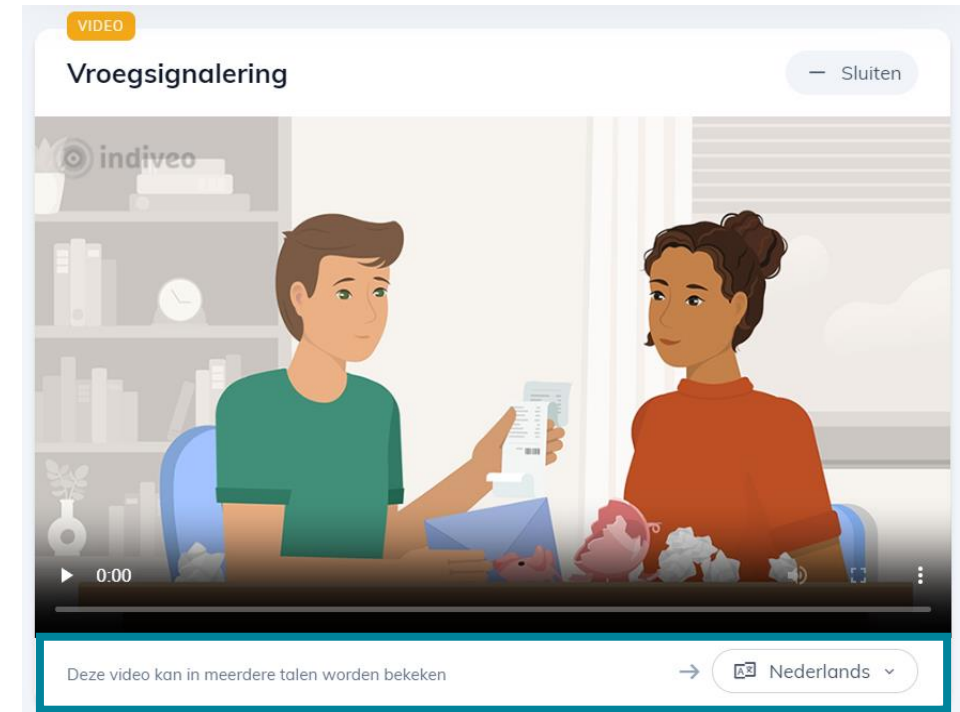
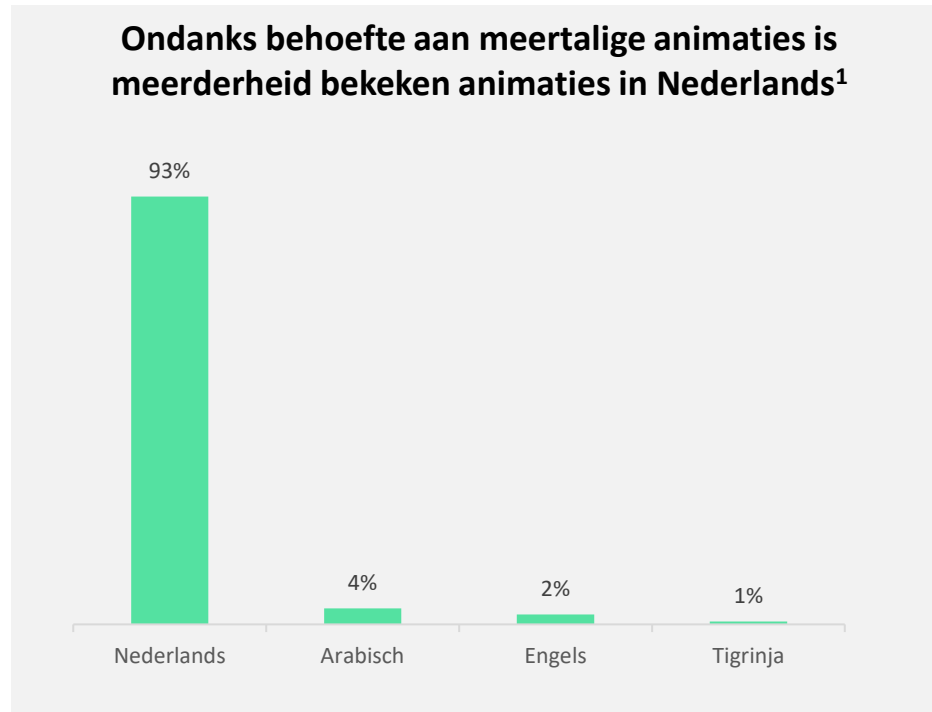
Over de hele pilotperiode heen werd de animatie in de Divi 28% van de keren aangeklikt wanneer een Divi werd geopend. Het aantal keren dat de animatie wordt aangeklikt nam gedurende de pilot toe door de sterke leercurve, zoals de aanpassing van de Divi waarbij de animatie op pagina 1 werd geplaatst. Hierdoor stijgt de conversie van ca. 20%

naar ca. 35%. Het aantal keren dat de animatie volledig wordt bekeken blijft stabiel gedurende de pilotperiode: gemiddeld 71% van de keren dat de animatie is aangeklikt wordt deze volledig afgekeken. 46% van de cliënten haakt af bij het bekijken van een animatie binnen de eerste 25% van de animatie.



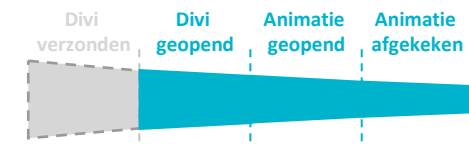
4. Cijfermatig verloop pilot

Meerdere talen worden heel belangrijk gevonden, maar in de praktijk nog niet veel gebruikt



Toelichting

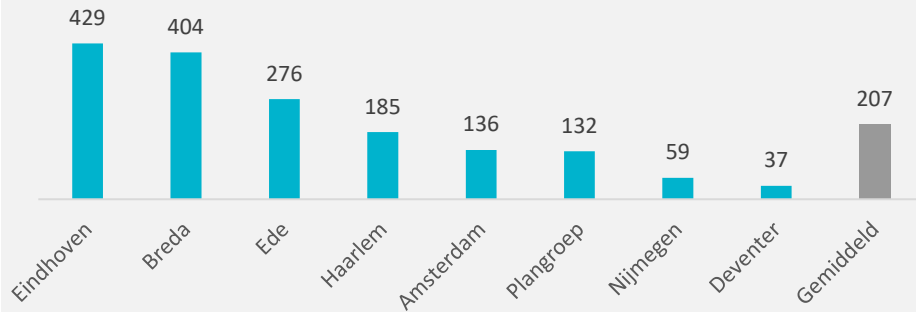
Animaties zijn met voice-over en ondertiteling beschikbaar in het Nederlands, Engels, Arabisch en Tigrinja. Hulpverleners geven aan behoefte te hebben aan extra talen, zoals Turks. In de praktijk worden de meeste Divi's in andere talen nog niet veel gebruikt: 93% van de bekeken Divi's is Nederlands.



4. Cijfermatig verloop pilot

Verschillen in gebruik en conversie Divi's door aantal betrokken hulpverleners en mate waarin werken met Divi's in systeem zit

Gemiddeld 207 Divi's geopend, wel verschillen tussen gemeenten¹

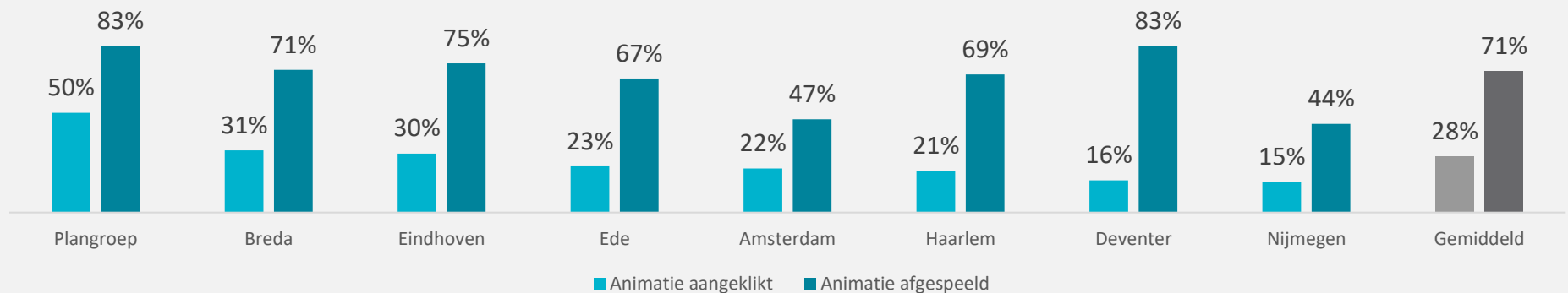


Toelichting

De hoeveelheid Divi's die aangeklikt worden en het conversiepercentage van de Divi's verschilt per gemeente. Mogelijke verklaringen voor de verschillen kunnen zijn:

- De hoeveelheid hulpverleners die met de Divi's werken
- De hoeveelheid cliënten in de caseload van een hulpverlener bij wie een hulpverlener de Divi kan inzetten
- De mate waarin het gebruik van Divi's in het systeem zit van hulpverleners en het werken met Divi's onder de aandacht gebracht wordt bij hulpverleners

Aantal keer dat animatie is aangeklikt en geheel afgespeeld wordt, verschilt per gemeente¹





Aisha, cliënt

“

Ik heb veel mensen in mijn netwerk die ook in de problemen zitten. Daarom heb ik de filmpjes gelijk opgeslagen, zodat ik ze ook aan anderen kan laten zien.

”

Het hele verhaal

In de laatste 15 jaar heeft ze veel problemen gehad. Ze leefde op straat, was verslaafd en had mentale problemen. Sinds 4,5 jaar is Aisha clean. Ze heeft tegenwoordig een eigen huisje en heeft net te horen gekregen dat alle schuldeisers akkoord zijn met de schuldregeling. Dit betekent dat ze over drie jaar schuldenvrij is. Haar hulpverlener heeft verschillende Divi's naar haar opgestuurd. De uitleg in de Divi's vond ze erg goed. Doordat Aisha veel mensen in haar netwerk heeft die ook financiële problemen hebben en met vragen bij haar terecht komen, heeft ze de links naar de Divi's opgeslagen. Zo kan ze de Divi's gebruiken om anderen te informeren.

**Voorbeeld 1-op-1 gebaseerd op werkelijke ervaringen cliënt*

5. Effectevaluatie

Gebruik van Divi's verbetert de hulpverlening voor cliënt en hulpverlener



Gebruik van Divi's heeft positieve effecten op hulpverlening voor cliënt en hulpverlener

Effecten op cliënt



1. Beter en sneller begrip complexe onderwerpen

Cliënten begrijpen door het doornemen van de Divi het thema waar de Divi over gaat beter én sneller. Respectievelijk 63% en 58% van de hulpverleners herkent dit bij de cliënten bij wie ze een Divi inzetten.



3. Stress en onrust neemt af, vertrouwen stijgt

Divi's dragen bij aan vermindering van stress en onrust en verbeteren van vertrouwen in hulpverlening, doordat cliënten beter weten wat er van hen verwacht wordt. Opvallend is dat slechts een derde van de hulpverleners dit beeld bevestigt.



2. Beter begrip van proces schuldhulpverlening

Door Divi's hebben cliënten een beter beeld van het gemeentelijk hulpaanbod en van het proces van schuldhulpverlening. Respectievelijk 47% en 58% van de hulpverleners herkent dit bij hun cliënten.

Effecten op hulpverlening



4. Kwaliteit hulpverlening neemt toe

45% van de hulpverleners ervaart dat de kwaliteit van de gesprekken toeneemt, doordat 'het kwartje eerder valt' bij cliënten, cliënten rustiger worden en inhoudelijkere vragen stellen. Daarnaast geeft 70% van de hulpverleners aan dat cliënten beter begrijpen wat er van hen verwacht wordt.



5. Beperkte tijdswinst door kortere gesprekken

Een deel van de hulpverleners (40%) geeft aan dat de Divi's tijdswinst opleveren, door kortere gesprekken en minder vragen achteraf, al ziet 30% dit nog niet terug. Een mogelijke verklaring hiervoor zijn de verschillende manieren waarop hulpverleners de Divi's inzetten.



5. Effectevaluatie

1. Divi's verbeteren voor cliënten het begrip over complexe onderwerpen in schuldhelpverlening

Cliënten begrijpen informatie *beter* door het bekijken van de Divi

Cliënten geven aan dat ze door het bekijken van de Divi's een beter beeld hebben van het thema waar de Divi over gaat. Doordat de animatie in beperkte tijd de belangrijkste informatie weergeeft, geven ze aan dat dit beter blijft hangen. Ook het merendeel van de hulpverleners heeft het idee dat hun cliënten de informatie beter begrijpt door de Divi's (63%).

Cliënten begrijpen informatie *sneller* door het bekijken van de Divi

Door het bekijken van de Divi is het voor cliënten sneller duidelijk wat het desbetreffende thema inhoudt en betekent. In de interviews geven ze aan dat een animatie in een paar minuten iets uitlegt waar een hulpverlener veel langer over zou doen, maar dat ze vaak maar een klein gedeelte van wat de hulpverlener vertelt onthouden. Ook hulpverleners (58%) hebben het idee dat hun cliënten de informatie sneller begrijpen doordat ze de Divi's hebben bekeken.

“Door een Divi wordt iets heel complex heel simpel gemaakt. De informatie is door de animatie gelijk duidelijk en blijft hangen.”

Cliënt

“Ik had veel vragen in mijn hoofd en was vrij zenuwachtig. Maar toen ik het filmpje had gezien, had ik veel minder vragen.”

Cliënt

Ik heb het idee dat mijn cliënt de informatie beter begrijpt door de Divi's (n=19)



Ik heb het idee dat mijn cliënt de informatie sneller begrijpt door de Divi's (n=19)





2. Divi's leiden tot beter begrip over gemeentelijk hulpaanbod en proces van schuldhulpverlening

Cliënten weten beter wat er van hen verwacht wordt door inzet van Divi's

Uit de interviews met cliënten blijkt dat cliënten door het bekijken van de Divi beter weten wat er van hen verwacht wordt. Dit helpt cliënten in het hulpverleningsproces, doordat ze nu weten waar ze aan toe zijn en wat zijzelf moeten doen om een stap verder te komen. Ook een groot gedeelte van de hulpverleners (47%) herkent dat hun cliënten beter weten wat er van hen verwacht wordt door de Divi's.

“Door het bekijken van het filmpje wist ik gelijk: oké, dit is stap A die we moeten doen, dan stap B, dan C.”

Cliënt

Ik heb het idee dat mijn cliënt beter weet wat er van hem verwacht wordt door de Divi's (n=19)



Cliënten hebben een beter beeld van de hulp die de gemeente biedt door de Divi's

In de interviews gaven cliënten ook aan dat zij door het bekijken van de Divi's beter weten welke hulp de gemeente biedt en wat die hulp vervolgens precies inhoudt. Het onderwerp budgetbeheer werd in deze context ook expliciet genoemd, wat logisch is gezien het feit dat de cliënt dan (een gedeelte van) zijn of haar financiën uit handen moet geven en eerst wil weten wat dit voor hem of haar betekent. Door het bekijken van de Divi wisten ze vervolgens wat de hulp van de gemeente inhield en waar ze op in gingen. Ook een meerderheid van de hulpverleners (58%) geeft aan dat ze het idee hebben dat hun cliënten door het bekijken van de Divi's een beter beeld hebben van de hulp die de gemeente biedt.

“Het was voor mij gelijk duidelijk van A tot Z wat er mogelijk was en wat de hulp precies inhield.”

Cliënt

Ik heb het idee dat mijn cliënt een beter beeld van de hulp heeft die de gemeente biedt door de Divi's (n=19)





3. Divi's dragen bij aan positieve cliëntervaring in hulpverlening

Cliënten ervaren meer rust door gebruik van de Divi's

Cliënten gaven in de interviews aan dat ze, doordat door de Divi's duidelijk was wat er van hen verwacht werd en waar ze aan toe was, dat ze rust ervoeren. Opvallend is dat slechts een derde deel van de hulpverleners dit bij hun cliënten herkent (37%). Daarnaast geven sommige hulpverleners aan dat ze het niet eens zijn met de stelling (11%) of de stelling niet van toepassing vinden (5%).

“Ik wist door het filmpje waar ik aan toe was, wat er gaat gebeuren en waar we nu staan. Dat geeft rust.”

Cliënt

Ik heb het idee dat mijn cliënt meer rust ervaart door de Divi's (n=19)



Cliënten ervaren minder stress door gebruik van Divi's

Doordat de informatie in de Divi's voor cliënten duidelijk was en cliënten beter door de Divi's beter overzicht hebben in het proces zelf, zorgt dit voor hen voor minder stress, zoals blijkt uit onderstaande quote. Opvallend is dat slechts een derde deel van de hulpverleners dit ook lijkt te herkennen bij hun cliënten (32%). Daarnaast geven sommige hulpverleners ook aan dat ze het niet eens zijn met de stelling (11%) of de stelling niet van toepassing vinden (11%).

“Filmpjes waren duidelijk. Als iets duidelijk voor mij is, dan ben ik gerustgesteld en minder gespannen.”

Cliënt

Ik heb het idee dat mijn cliënt minder stress ervaart door de Divi's (n=19)





Maartje, cliënt

“

In het gesprek wordt zoveel uitgelegd, dan ben ik aan het eind al de helft van de informatie kwijt. Maar met het filmpje wordt iets heel complex simpel verteld. Hierdoor onthoud ik het veel beter.

”

Het hele verhaal

Maartje is alles kwijtgeraakt na een vechtscheiding. Doordat ze zich ervoor schaamde om hulp te zoeken, trok ze niet meteen aan de bel. Uiteindelijk kwam ze via een ketenpartner bij de gemeente terecht. Door de hulp van de gemeente heeft ze haar leven weer op de rit gekregen. In het hulpverleningstraject heeft ze samen met haar hulpverlener de Divi Schuldregeling bekeken. Het bekijken van de Divi gaf Maartje rust. Ze wist door de Divi wat een schuldregeling inhoudt en wat er zou gaan gebeuren. Ook kon ze de informatie beter onthouden en heeft de Divi haar geholpen om de informatie snel te begrijpen.

**Voorbeeld 1-op-1 gebaseerd op werkelijke ervaringen cliënt*



4. Gebruik van Divi's verbetert kwaliteit van hulpverlening, door betere gesprekken en betere informatie

Cliënten begrijpen beter wat er van hen verwacht wordt

Volgens hulpverleners helpen de Divi's bij het uitleggen van de verschillende stappen die in het proces doorlopen moeten worden en wat daarin van de cliënt gevraagd wordt. Zowel in de enquête als in de interviews geven hulpverleners aan dat ze meer zekerheid hebben dat hun cliënten begrijpen wat er van hen verwacht wordt (70%).

Divi's kunnen kwaliteit van gesprekken met cliënten verbeteren

45% van de hulpverleners geeft aan dat de Divi's de kwaliteit van het gesprek verbeteren. Ook in interviews komt terug dat cliënten na het bekijken van de Divi andere (inhoudelijkere) vragen gaan stellen en dat de Divi helpt om het gesprek te structureren. Daartegenover staan een aantal hulpverleners (15%) dat geen impact ziet van het gebruik van Divi's op de gesprekskwaliteit.

"Divi's verschaffen duidelijkheid over de diverse fasen van het schuldhulpverleningstraject."

Hulpverlener

"Door de Divi's krijg je ander soort vragen. In plaats van verduidelijking stellen ze nu meer inhoudelijke vragen."

Hulpverlener

Ik heb meer zekerheid dat mijn cliënten begrijpen wat er van hen verwacht wordt door de inzet van Divi's (n=20)



De kwaliteit van mijn gesprekken wordt hoger door de inzet van Divi's (n=20)





5. Divi's kunnen bijdragen aan efficiëntere hulpverlening, maar signalen zijn beperkt en wisselend

Gebruik van Divi's levert sommige hulpverleners tijdswinst op in gesprekken, maar beeld is wisselend

Het gebruik van Divi's lijkt sommige hulpverleners tijd op te leveren in de gesprekken (40%), al ziet een andere groep hulpverleners dit nog niet terug (30%). Een mogelijke verklaring kan de manier zijn waarop hulpverleners de Divi's inzetten. Zo bekijken sommige hulpverleners de Divi aan het begin van het gesprek, waarna ze alleen nog aanvullende informatie geven als de cliënt daarom vraagt, terwijl andere hulpverleners naast of in plaats van de Divi de informatie mondeling (nogmaals) toelichten. Deze uitleg duurt vaak langer dan de lengte van de animatie. Een andere verklaring is dat de vragen van cliënten niet zozeer afnemen, als wel dat de aard van vragen verandert (zie pagina 40). Hierdoor is de tijdswinst beperkt.

“Tijdens intake vallen cliënten dan in de rede: dat hebben we al gezien, dat weten we al, dan hoeven we dat niet verder uit te leggen. Dat bespaart tijd.”
Hulpverlener

Divi's hebben geen invloed op het verminderen van 'no shows'

Het informeren van cliënten met Divi's lijkt volgens hulpverleners geen invloed te hebben op het verminderen van 'no shows'. 45% van de hulpverleners ziet hier geen verband tussen en 20% vindt de stelling niet van toepassing. Ook in de open reacties op de enquête en in de interviews kwam naar voren dat er geen direct verband lijkt te zijn tussen het bekijken van een Divi en het verminderen van uitval.

“Het is te groot om te zeggen dat een Divi aan verminderen van uitval kan bijdragen”
Hulpverlener

Het gebruik van Divi's levert mij tijdswinst op in mijn gesprekken (n=20)



Ik heb minder no shows door de inzet van de Divi's (n=20)





Anna, hulpverlener

“

In gesprekken waarbij je het filmpje laat zien, zie je dat het kwartje valt en dat mensen gerichter vragen stellen. Het zijn ander soort vragen: in plaats van verduidelijkingsvragen komen er meer inhoudelijke vragen.

”

Het hele verhaal

Anna is hulpverlener en bekijkt de Divi's vaak samen met haar cliënten tijdens een gesprek. Ze merkt dat het samen bekijken van de Divi's effect heeft op haar cliënten. Doordat haar cliënten meer inhoudelijke vragen stellen in plaats van verduidelijkingsvragen, verandert het gesprek dat ze met de cliënten kan voeren.

**Voorbeeld 1-op-1 gebaseerd op werkelijke ervaringen cliënt*



6. Toekomstvisie

Geleerde lessen pilot vormen basis voor effectieve inzet Divi's en doorontwikkeling van het platform voor het sociaal domein

6. Toekomstvisie

84% van de hulpverleners geeft aan graag te willen blijven werken met de Divi's en het aantal Divi's uit te willen breiden

"Ik zou graag nog extra Divi's willen, het zou bijvoorbeeld fijn zijn als door middel van een Divi de WSNP kort wordt uitgelegd. Het kost me teveel tijd om dit in een intake uit te moeten leggen."

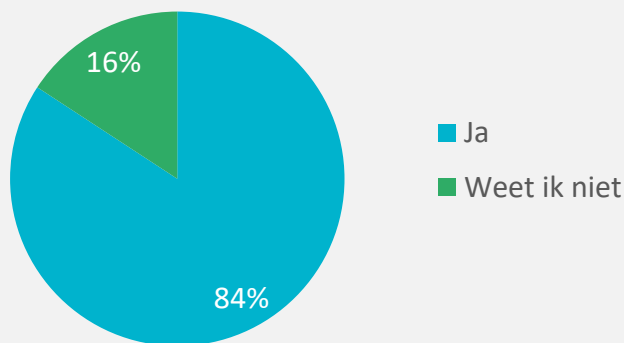


Hulpverlener

"Voor laaggeletterden is dit een hele mooie oplossing"

"Onze collega's zijn erg enthousiast en zetten de Divi's breed in. Laten we hier vooral mee doorgaan."

Zou je in de toekomst willen blijven werken met de Divi's? (n=19)

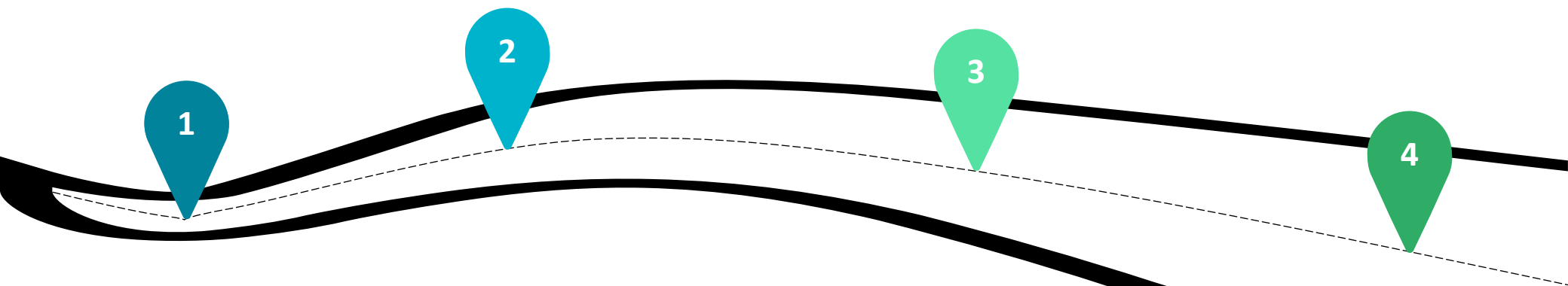


Toelichting

84% van de hulpverleners geeft aan graag door te willen met het gebruik van Divi's in financiële hulpverlening. Hulpverleners willen daarnaast graag uitbreiding van het aantal Divi's, met andere onderwerpen die te maken hebben met schuldhulpverlening of met geldzorgen. Tot slot gaven sommige hulpverleners aan dat ze nog niet zo lang met de Divi's hebben kunnen werken, waardoor ze graag eerst nog langer met de Divi's zouden willen werken.

6. Toekomstvisie

In toekomst wordt platform nog verder doorontwikkeld op basis van inzichten pilot en wensen abonnementsgemeenten



1

Nieuwe Divi's

In juni komen 5 nieuwe Divi's beschikbaar op het platform. De belangrijkste informatie en de animatie wordt op pagina 1 van de Divi getoond. Nieuwe Divi's over schuldhulpverlening en geldzorgen zullen toegevoegd blijven worden.

2

Meertalige Divi's

Naast de mogelijkheid om de Divi in meerdere talen af te spelen, loopt er een onderzoek naar de mogelijkheid om de hele Divi automatisch te laten vertalen naar de voorkeurstaal van de cliënt, zodat steeds meer anderstaligen in hun taal geïnformeerd kunnen worden.

3

Visuele feedback

Als cliënt kan je feedback geven op de animaties. Dit kan via een geschreven review. Echter, door de lagere taalvaardigheid van deze doelgroep gaan we over naar een visuele vorm van feedback met bijvoorbeeld smileys.

4

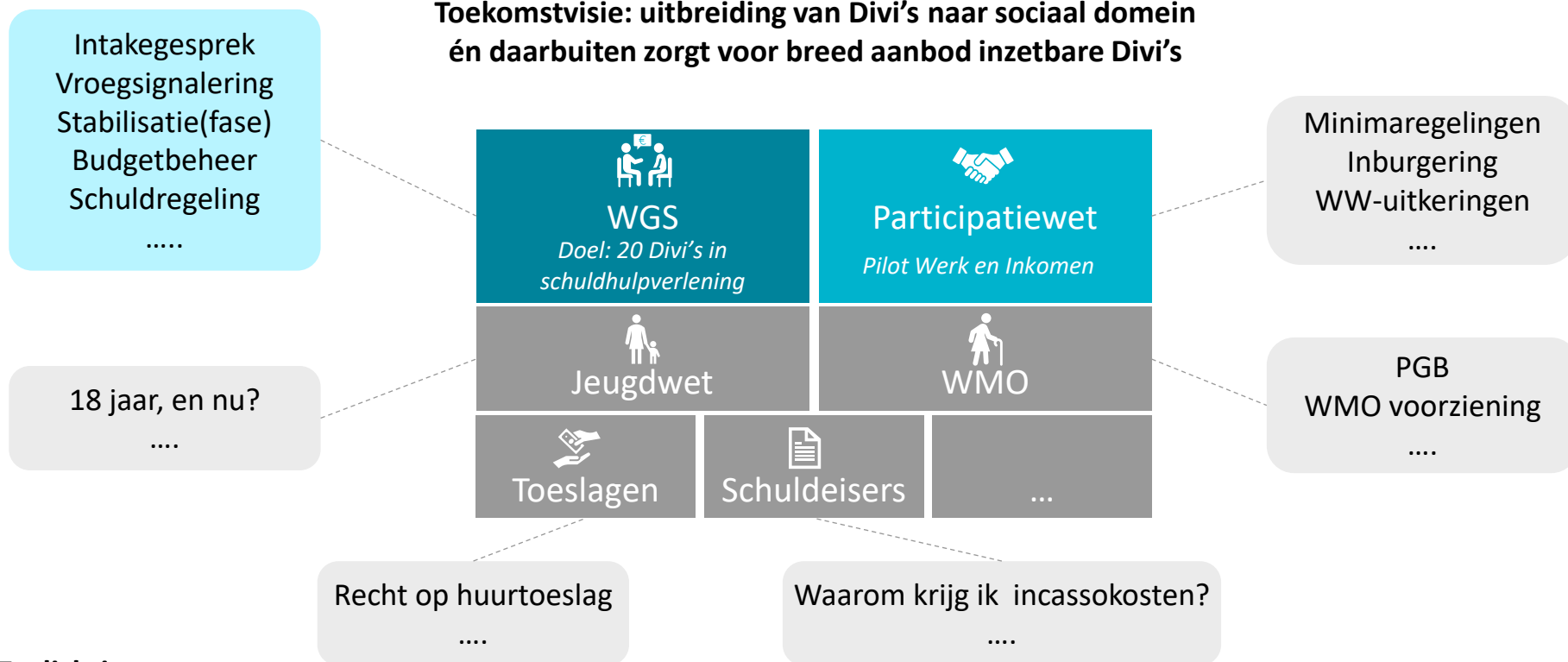
En meer!

Door regelmatige ervaringsuitwisseling blijven we leren, ontdekken wat werkt en wat niet, en kunnen we samen nadenken over nieuwe functionaliteiten. Met elkaar vullen we zo de roadmap voor verdere ontwikkeling van het platform verder in.

6. Toekomstvisie

Pilot heeft fundament gelegd voor uitrol animatieplatform in sociaal domein met vele nieuw te ontwikkelen Divi's

**Toekomstvisie: uitbreiding van Divi's naar sociaal domein
én daarbuiten zorgt voor breed aanbod inzetbare Divi's**



Toelichting

Door de pilot zijn er andere thema's in het sociaal domein geïnteresseerd geraakt in het gebruik van Divi's. De volgende pilot zal plaatsvinden met Werk en Inkomen. De Divi's die hiervoor gemaakt worden kunnen ook gebruikt worden door andere organisaties met een abonnement op het platform. Zo versterken de domeinen elkaar.



Levi, hulpverlener

“

Ik bekijk het filmpje met de jongere tijdens het gesprek. Dan geven ze gelijk aan dat het helder en duidelijk is. 9 van de 10 keer komen er dan geen vragen meer bij de jongeren.

”

Het hele verhaal

Levi is hulpverlener en begeleidt jongeren die in financiële problemen zitten. Hij merkte dat de jongeren van tevoren de Divi niet zelf bekijken. Daarom neemt hij de Divi's standaard door tijdens het gesprek. Door de Divi fysiek en 1-op-1 samen door te nemen, merkt hij dat de jongeren veel minder vragen hebben. Dit scheelt hem ook tijd: in plaats van het geven van uitgebreide uitleg kan hij ze eerst de Divi laten zien, en daarna kan hij op basis van de vragen van de jongere verdere uitleg geven. Samen met zijn collega's zet Levi de Divi's breed in. Door een combinatie van enthousiasme bij hulpverleners en het informeren en sturen door een interne aanjager is het werken met Divi's een standaard onderdeel van het werk geworden.

**Voorbeeld 1-op-1 gebaseerd op werkelijke ervaringen cliënt*

A photograph of a middle-aged man with a bald head and a grey beard, wearing a blue denim shirt. He is smiling broadly, showing his teeth. He is sitting in front of a bookshelf filled with books. To the left, there is a green plant. The background is slightly blurred, focusing on the man.

Bijlagen

A: Canvas communicatiestrategie Divi's

B: Abonnementsmodel

Bijlage A: Canvas communicatiestrategie Divi's

Voorbeeld

Wanneer inzetten?	Voor- tijdens en/of na het intakegesprek			
Hoe vergroten we de kans dat de Divi bekeken wordt?	Meenemen in mail voor- en achteraf	Benoemen tijdens plannen afspraak om Divi vooraf te bekijken	Divi samen kijken tijdens gesprek	Opnemen als to do in het plan van aanpak voor de cliënt
Wat is daarvoor nodig?	<ul style="list-style-type: none"> Divi verwerken in standaard documentatie van werkproces 	<ul style="list-style-type: none"> Opnemen in bescrpt Toelichting aan degene die cliënten belt voor het plannen van intake gesprekken 	<ul style="list-style-type: none"> Divi intake binnen handbereik hulpverlener (bv linkje op computer of A4 met QR code) Instructie hulpverleners inzet Divi intake 	<ul style="list-style-type: none"> Opnemen in werkinstructie hulpverleners Als standaard opnemen in format plan van aanpak
Wie pakt dit op?	Sabine	Mark	Alex	Sabine
Wanneer gereed?	28 juli	28 juli	21 juli	21 juli

Bijlage B: Abonnementsmodel



Prijs per inwoner

- ✓ Abonnementsprijs afhankelijk van aantal inwoners van gemeente



Eénmalige kosten voor onboarding

- ✓ Training in gebruik platform voor hulpverleners
- ✓ Training in aanpassen flexibele schil (beheer)



Onderhoud en service inbegrepen

- ✓ Onderhoud platform
- ✓ Aanpassing animaties bij landelijke wijzigingen
- ✓ Service bij technische problemen



Abonnementsperiode

- ✓ Voor een periode van 1-4 jaar
- ✓ Voor het einde van het abonnement opzegbaar

Aantal inwoners	Jaarabonnement	Onboarding
>250.000 (G4)	€ 24.000	€ 4.000
150.000-250.000	€ 11.500	€ 3.500
100.000-150.000	€ 8.750	€ 3.000
50.000-100.000	€ 6.000	€ 3.000
0-50.000	€ 4.000	€ 2.000