

Klantbeleving blijkt bepalende factor voor effectiviteit van schuldhulpverlening

Colofon

Dit rapport is uitgegeven door Purpose in opdracht van het Vakmanschapsprogramma Schouwers Eronder. Schouwers 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: mei 2021

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



Inhoudsopgave

Onderdeel	Hoofdstuk	Samenvattende titel	Pg.	
Inleiding	Inleiding klantmonitor	<i>Klantmonitor is opgezet voor collectief leerproces over klantbeleving en effectiviteit</i>	5	 Klik voor shortcut...
Inzichten	Inzicht uit onderzoek	<i>Geldproblemen veroorzaken forse stress en emoties</i>	11	
	Beleving door het proces	<i>Sterke wisselingen in klantbeleving met schulden in beeld als stressvol moment</i>	13	
	Instroom	<i>Inzet op vroegsignalering zorgt voor andere type klant met andere beleving</i>	16	
	Intake/screening	<i>Gedifferentieerde aanpak lijkt te zorgen voor sneller en meer resultaat</i>	20	
	Resultaten en uitstroom	<i>Inzet op admin. en sociaal juridische ondersteuning lijkt te zorgen voor sneller en meer resultaat</i>	25	
	Uitval	<i>Uitval lijkt met name voor te komen aan begin proces, klanten die uitvallen lijken andere beleving te hebben</i>	30	
Toekomst	Klantmonitor 2021	<i>Meer klanten, bredere scope en meer inzicht voor hulpverlener zorgen voor nog meer en beter inzicht</i>	35	

Inleiding klantmonitor



Klantmonitor is onderdeel van breder onderzoek in opdracht van Schouders Eronder



Klantmonitor is opgezet voor collectief leerproces over klantbeleving en effectiviteit



Resultaatgebieden

- Motivatie
- Emotie (stress e.d.)
- Beleving bij benadering
- Bewustzijn proces

Methode

Periodieke online vragenlijst verstuurd via mail, SMS of WhatsApp



Resultaatgebieden

- Instroom
- Uitval
- Succes
- Doorlooptijden

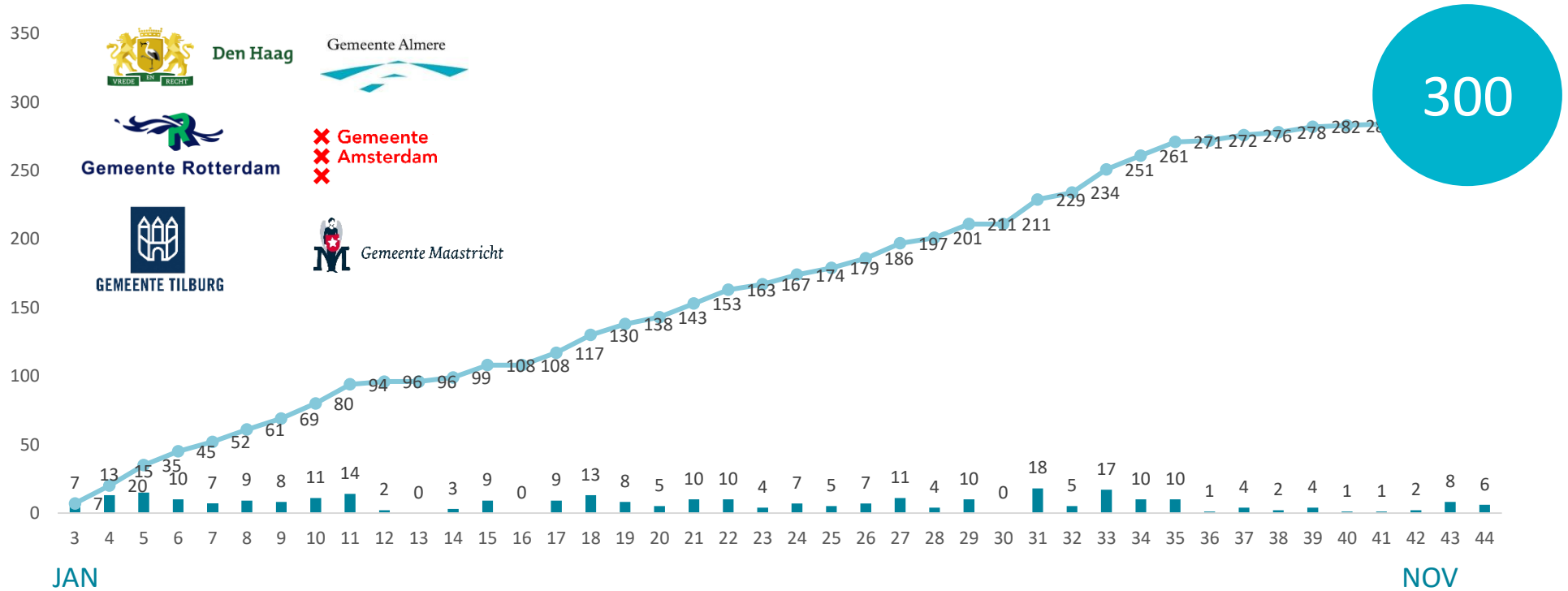
Methode

Eenvoudig online dashboard voor hulpverlener voor bijhouden van resultaten

A screenshot of a dashboard titled 'Welkom Robert!'. It shows a table with columns for 'Klant', 'Interventie', 'Diensten', and 'Overzicht klantvolgsysteem per resultaat'. The 'Overzicht' section has four columns: 'Stap 1: 1st contact', 'Stap 2: Doel bekend', 'Stap 3: Aanpak bepaald', and 'Stap 4: etc.'. The table lists four clients (Klant 1 to Klant 4) and shows their status for each step with checkboxes. Some checkboxes are checked (red), indicating progress.

Klant	Ingevoerde instrumenten		Overzicht klantvolgsysteem per resultaat			
	Interventie	Diensten	Stap 1: 1 st contact	Stap 2: Doel bekend	Stap 3: Aanpak bepaald	Stap 4: etc.
Klant 1	Yes	Budget behoorl.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klant 2	Yes	Beschermi.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klant 3	No	Budget coach	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Klant 4	No	Order ekening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

We volgden in 9 maanden ±300 klanten in 6 gemeenten



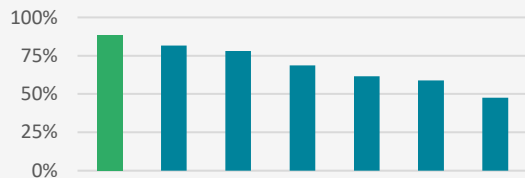
Door resultaten en beleving per stap in kaart te brengen krijgt gemeente inzicht in effectiviteit en klantbeleving



Voorbeeld

Wat is de effectiviteit per processtap?

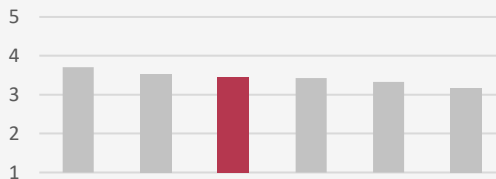
I/U in beeld (binnen 3 maanden)



Voorbeeld

Hoe kunnen we klantbeleving verbeteren?

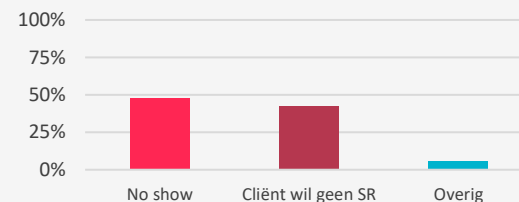
Mate van stress bij I/U in balans brengen



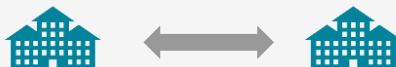
Voorbeeld

Wat zijn redenen van uitval?

Reden voor stoppen traject



Wat kunnen we van andere gemeenten leren?



Elke gemeente haalt eigen inzichten uit de klantmonitor



Gemeente Almere
Saskia Westerink



“De klantmonitor heeft ervoor gezorgd dat we andere en beter gefundeerde discussies kunnen voeren”



Gemeente Amsterdam
Wouter Wamelink



“De verbinding met andere gemeenten gedurende de zes wekelijkse reflectiesessies is voor ons bijzonder waardevol”



Gemeente Tilburg
Joke de Kock

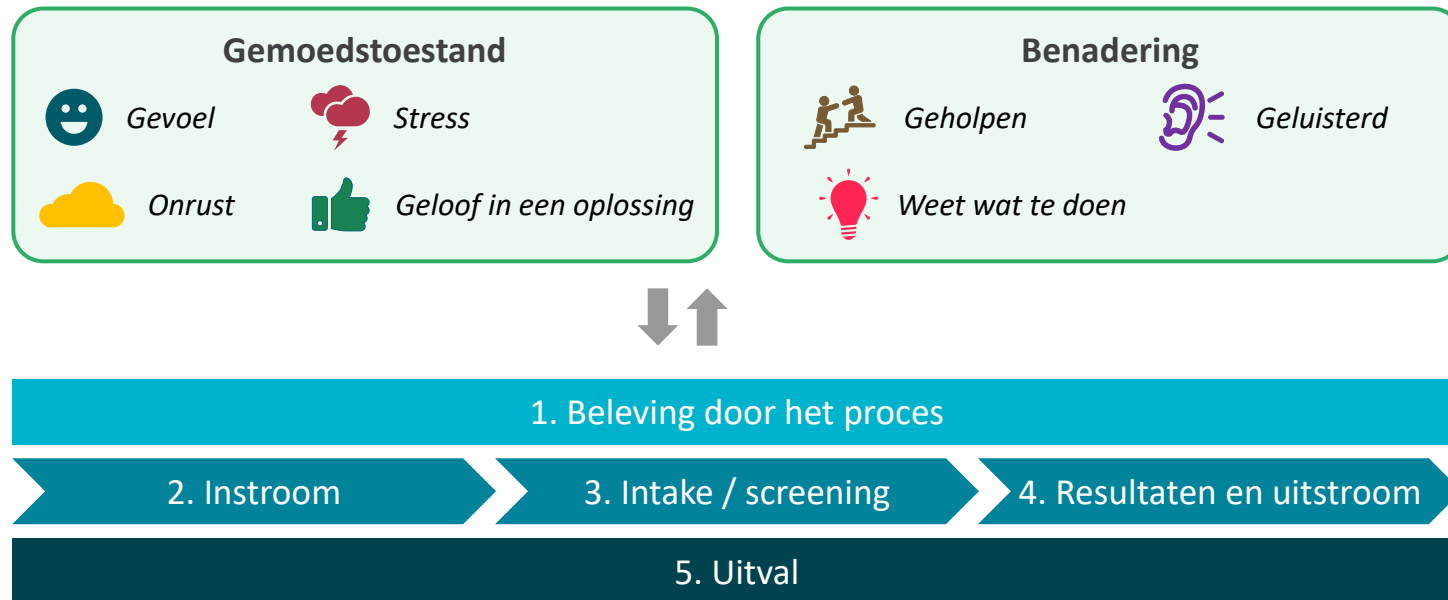


“De klantmonitor heeft ons echt een paar nieuwe goede inzichten gegeven die ik graag wil delen met mijn team en ook met managers van andere gemeenten”

Inzichten



Klantbeleving blijkt bepalende factor gedurende proces



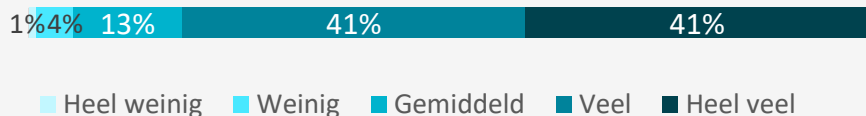
Toelichting

- Uit de monitor blijkt dat klantbeleving een bepalende factor speelt in het proces van schuldhulpverlening
- In dit rapport komen verschillende inzichten naar voren die uit de klantmonitor zijn gekomen. Deze worden opgehangen aan de verschillende stappen in het proces

Over het algemeen veroorzaken geldproblemen hoge stress en emoties

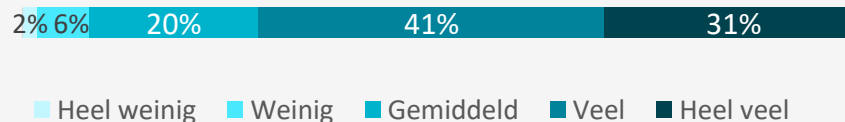
82% geeft aan dat geldproblemen veel of heel veel invloed op hun leven hebben

Invloed van geldproblemen op leven



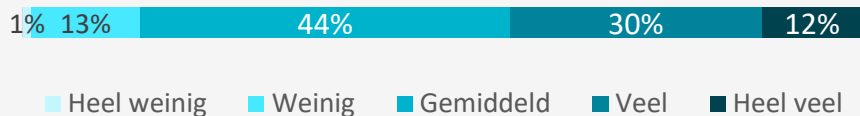
72% ervaart veel of heel veel onrust van hun geldproblemen

Mate van onrust over geldproblemen



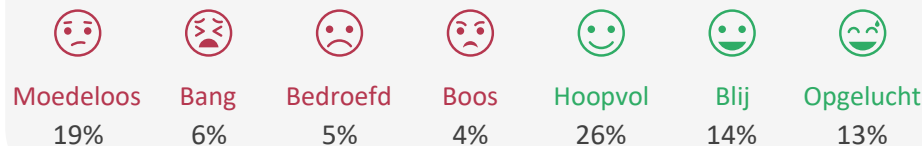
42% ervaart veel of heel veel stress

Mate van stress



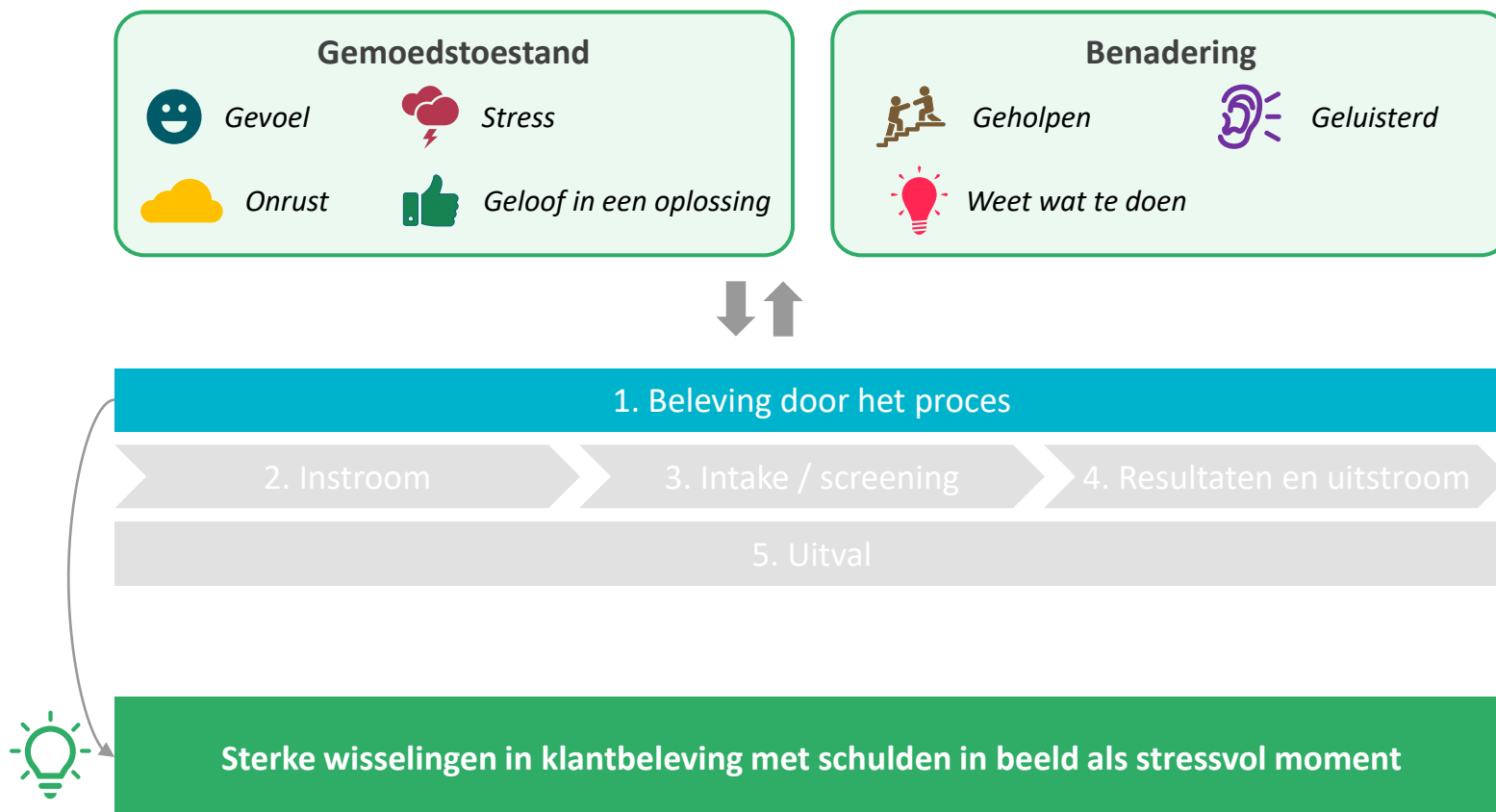
Ongeveer helft van klanten ervaart negatieve emotie, deel is positief vanwege (potentiële) oplossing

Gevoel¹

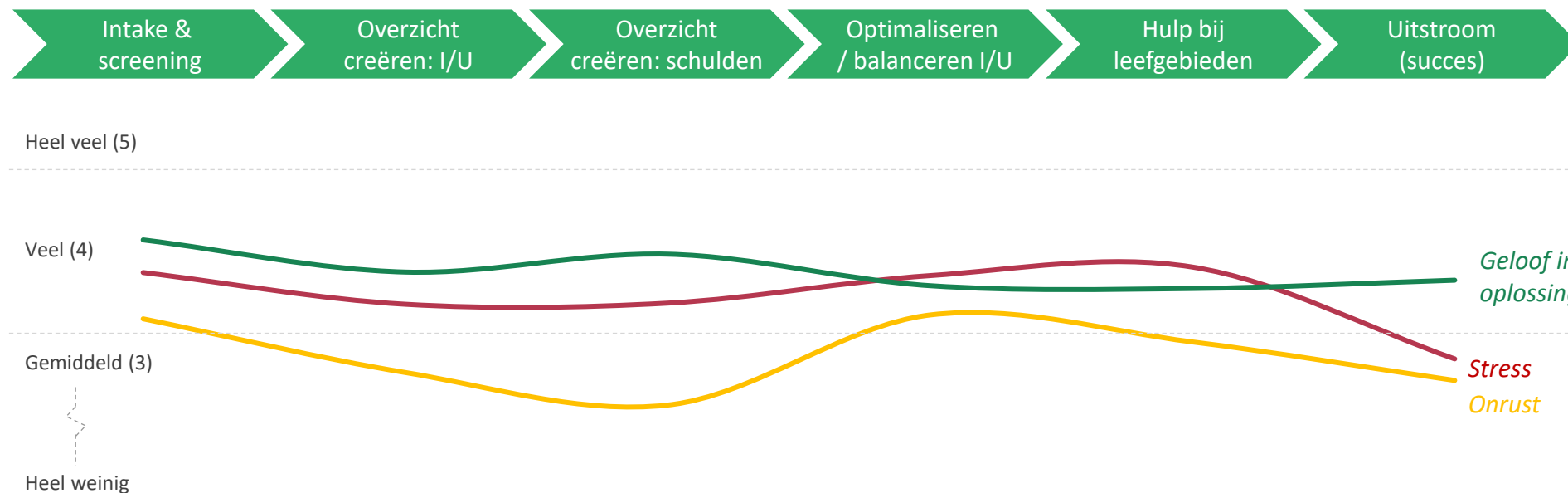


1. Deel van de klanten heeft geantwoord met 'iets anders'

Klantbeleving wisselt gedurende proces schuldhulpverlening



Geloof stijgt en stress en onrust dalen tijdens proces



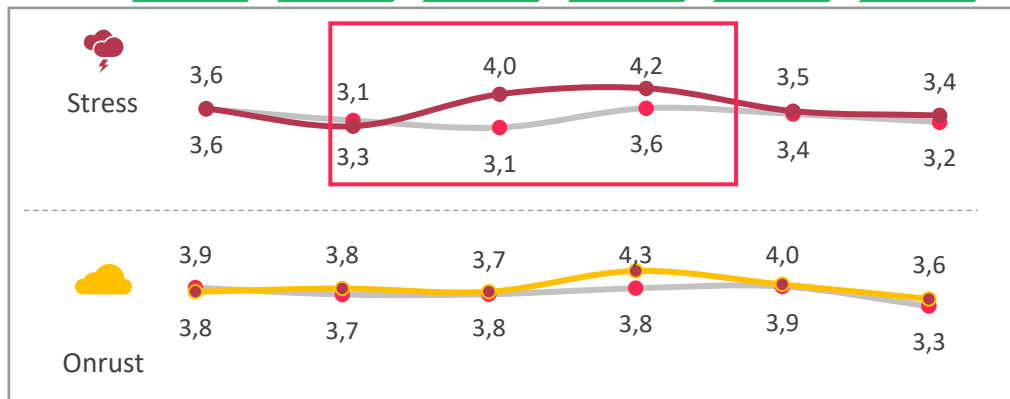
Toelichting

- Gemiddeld genomen ervaren klanten tijdens het traject veel stress (op een schaal van 1 tot 5 boven de 3). Bij aanvang is zowel stress als onrust hoog. De ervaren stress daalt na succesvolle afronding van het traject
- De ervaren onrust daalt na de intake, vermoedelijk doordat hulpverleners een deel van deze onrust weg kunnen nemen. De onrust stijgt echter nadat schulden in beeld zijn gebracht. De in kaart gebrachte (hoge) schulden zorgt mogelijk voor onrust over bijv. succesvol vervolg
- Positief is dat klanten over het algemeen veel geloof in een oplossing hebben gedurende het gehele traject
- Het is voor hulpverleners goed om bewust te zijn van deze wisselingen, zodat ze hier op kunnen inspelen en bijv. stress-sensitieve dienstverlening toepassen op momenten dat stress het hoogst is

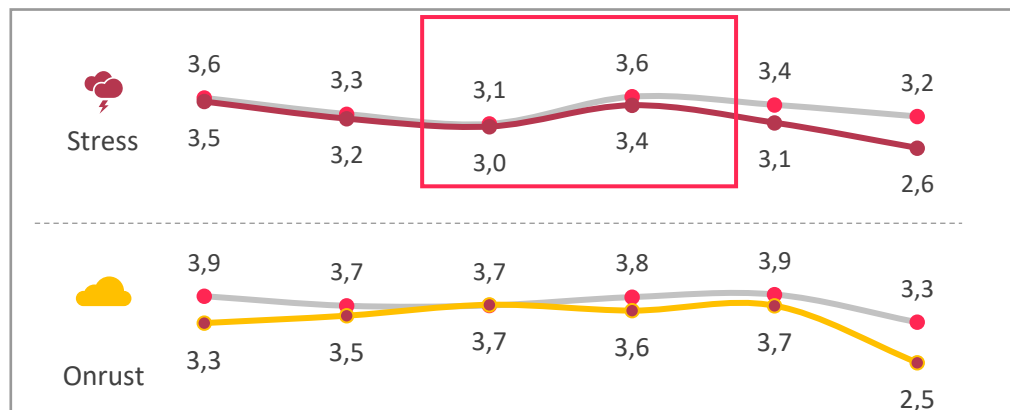
Stress concentreert zich rondom specifieke momenten



Gemeente 1



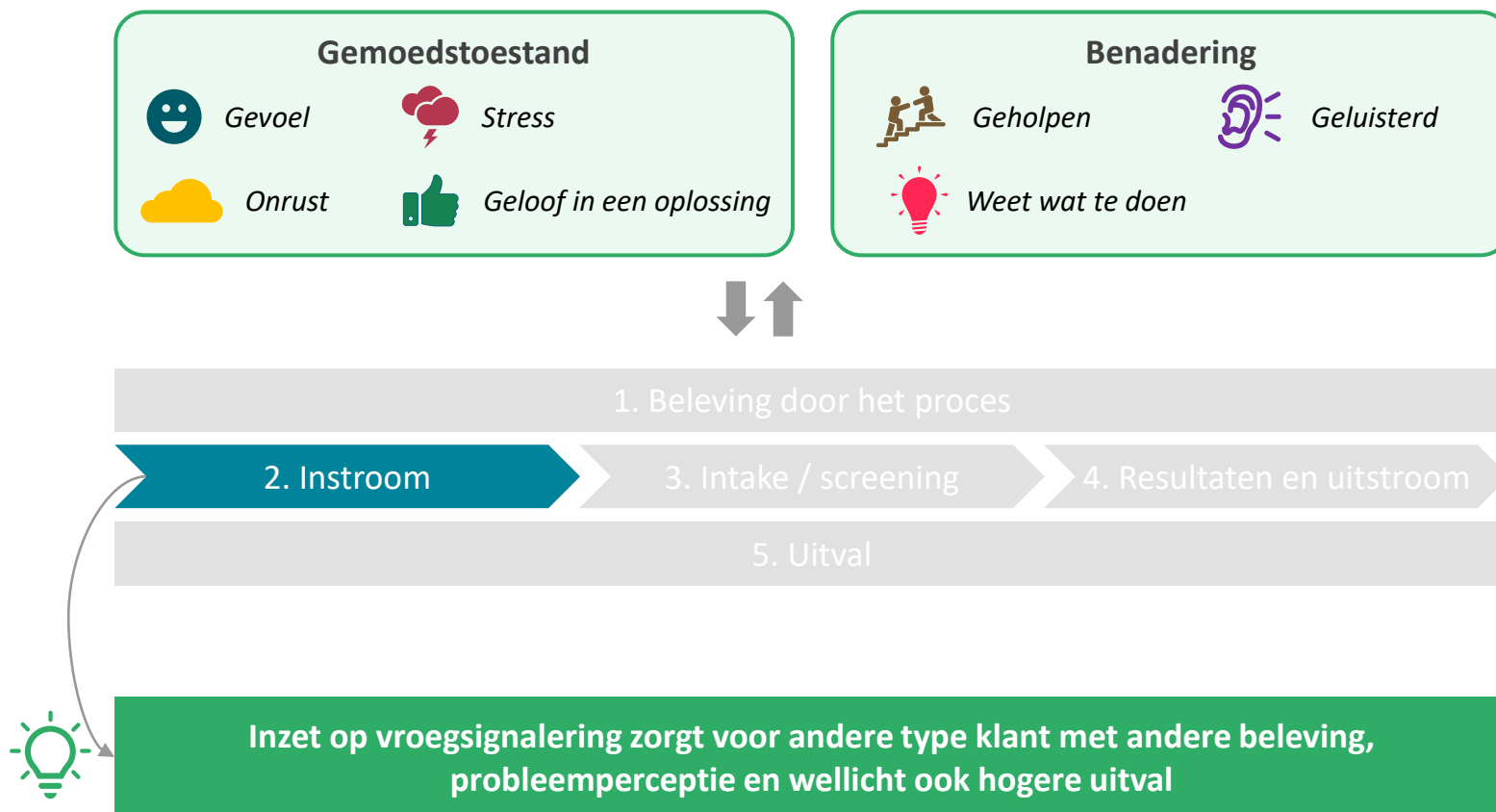
Gemeente 2



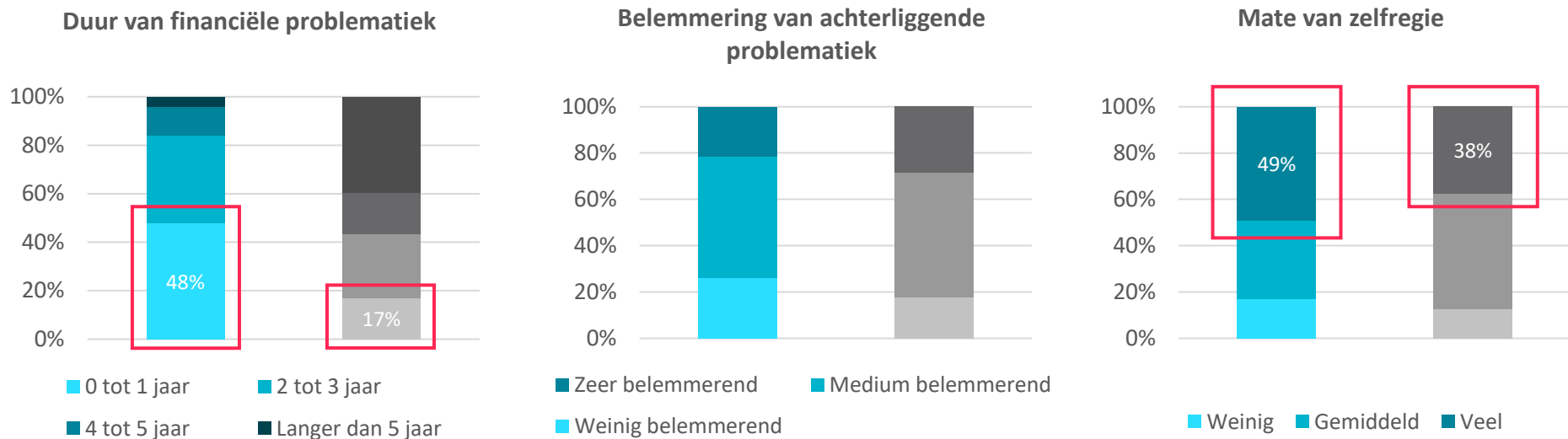
Toelichting

- In twee gemeenten komt naar voren dat de stress toeneemt op het moment dat schulden in beeld worden gebracht of vlak daarna
- Verklaring hiervoor kan zijn dat het voor klanten stressvol is om alle stukken bij elkaar te verzamelen en te moeten aanleveren. Daarnaast kunnen klanten het confronterend vinden om hun totale schuld onder ogen te komen. Hierdoor kan het zijn dat stress en onrust bijvoorbeeld toeneemt, omdat klanten bang zijn dat ze niet geholpen kunnen worden
- Voor de betreffende gemeenten gaf deze informatie inzicht in hun proces en waar ze extra aandacht moeten geven aan de klant om er bijvoorbeeld voor te zorgen dat de gestegen stress niet zorgt voor uitval

Klantbeleving bij instroom bepalend voor succesvolle start



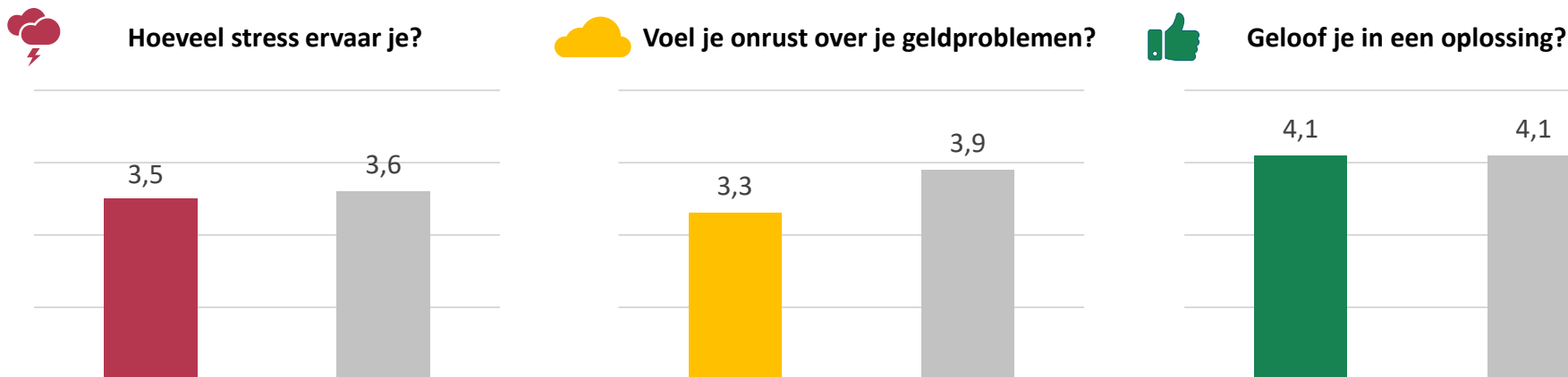
Klanten vroegsignalering kennen kortere geschiedenis schulden



Toelichting

- In één gemeente wordt er veel ingezet op vroegsignalering. Dit is terug te zien in de duur van de financiële problematiek (dit wordt uitgevraagd aan klanten bij start deelname aan het onderzoek). In deze gemeente zien we dat 47% van de klanten slechts 0 tot 1 jaar financiële problematiek heeft, gemiddeld is dit 17%
- In de belemmering van achterliggende problematiek zien we bij deze gemeente geen verschil met andere gemeenten. Hulpverleners geven aan dat er veel verschillende klanten instromen. Soms zijn het zware gevallen die bijvoorbeeld uit schaamte zich nog niet hebben gemeld, maar er zitten ook lichtere gevallen bij die nog beginnende problematiek hebben
- Op gebied van zelfregie van klanten zien we in deze gemeente dat deze hoger is. Verklaring kan zijn dat deze klanten het in eerste instantie graag zelf proberen, maar dat ze via vroegsignalering toch bij de gemeente terecht zijn gekomen

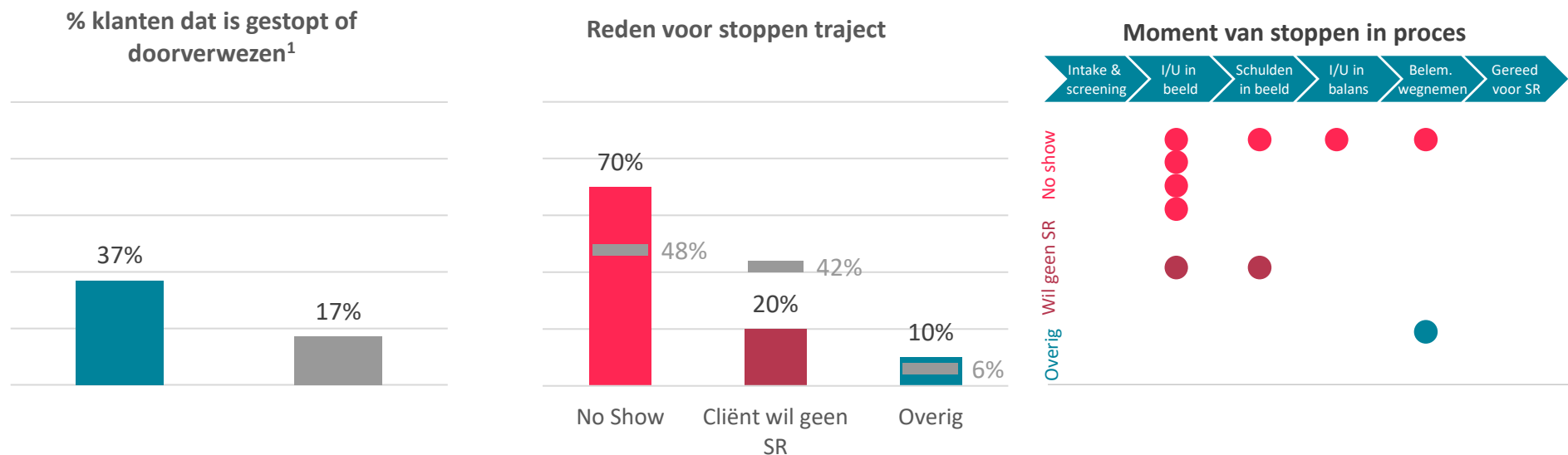
Aan begin proces is stress en onrust bij deze groep beperkt



Toelichting

- Bij aanvang van het traject is opvallend dat de klanten die instromen in de gemeente met relatief veel vroegsignalering, een lagere onrust ervaren over hun financiën. Gemiddeld is de onrust 3,9 op een schaal van 1 tot 5, in de specifieke gemeente een 3,3. Ook stress is iets lager dan gemiddeld (3,5 t.o.v. 3,6 gemiddeld)
- Dit onderschrijft het beeld dat deze groep klanten mogelijk een lagere probleemperceptie heeft dan klanten die zich uit eigen beweging aanmelden (bijvoorbeeld door hogere zelfregie en meer vertrouwen in eigen kunnen). Daarnaast is mogelijk ook de urgentie minder hoog, omdat er minder onrust wordt ervaren

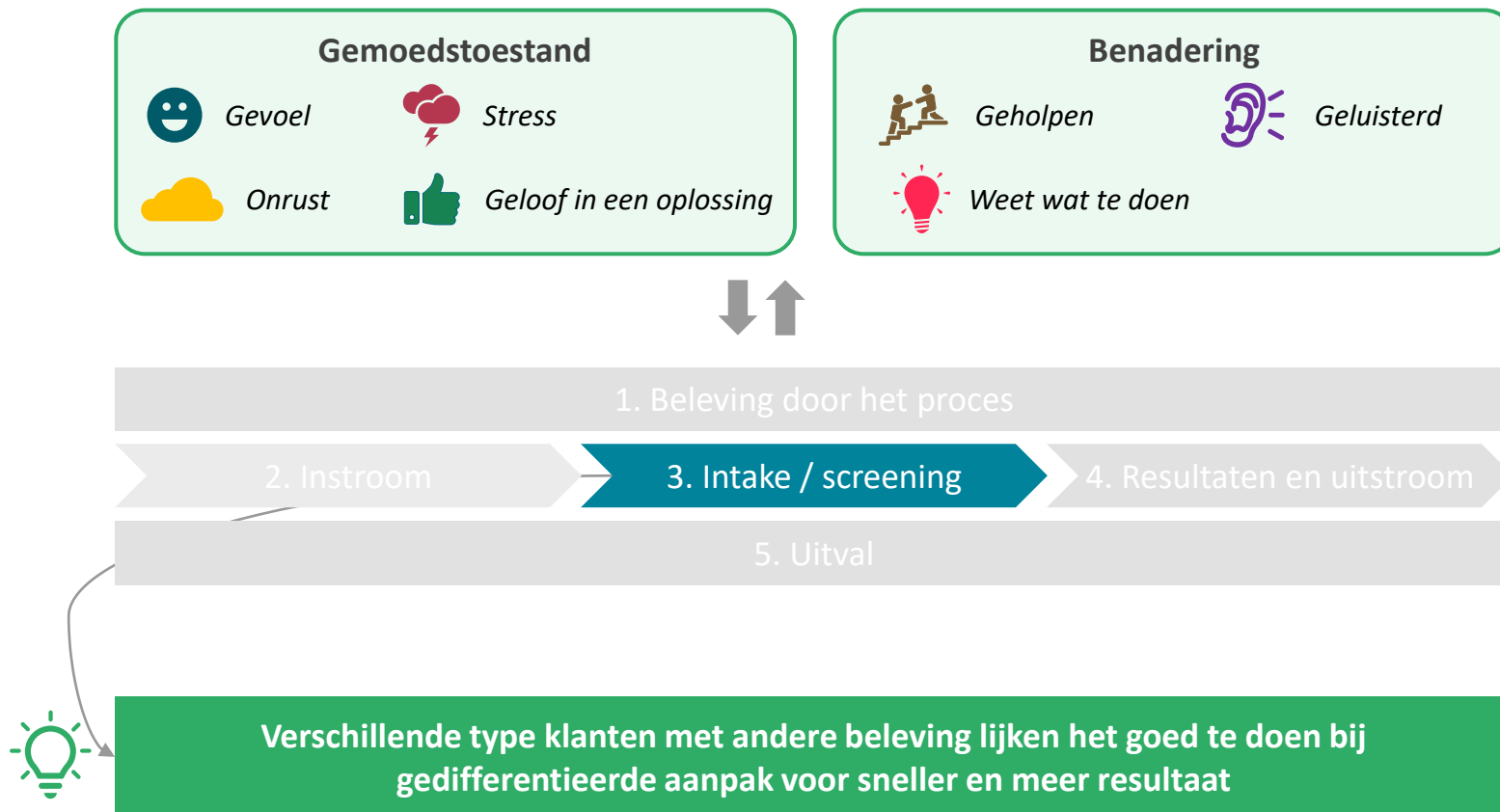
Beperkte probleempceptie kan oorzaak van uitval zijn



Toelichting

- In deze gemeente is uitval relatief hoog: 37% (t.o.v. 17%) van de klanten zijn binnen de looptijd van het onderzoek gestopt of doorverwezen
- De reden van uitval is relatief vaak *no show*: 70% van de klanten komt niet meer opdagen, t.o.v. 47% gemiddeld. Opvallend is ook dat no show relatief vaak voorkomt aan het begin van het proces, tijdens inkomsten en uitgaven in beeld brengen
- Er zijn twee mogelijke verklaringen voor dit beeld: ten eerste kan het zijn dat bij klanten die via vroegsignalering binnenkomen de probleempceptie lager is en de urgentie nog niet hoog genoeg, waardoor ze nog niet gemotiveerd genoeg zijn om door te gaan. Daarnaast kan het zijn dat deze klanten mogelijk beter geholpen zijn met een lichtere vorm van schulden regelen dan een schuldregeling, omdat de problematiek nog niet zodanig is dat een schuldregeling nodig is. Het pallet aan oplossing is mogelijk te beperkt voor deze groep klanten

Aanpak met differentiatie lijkt te zorgen voor meer resultaat



Op basis van vorig onderzoek zijn drie klanttypen naar voren gekomen die elk een andere behoefte hebben in hulp

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

Achterliggende problematiek

Bekwaamheid

Attitude

Sociale norm

Succes van stabilisatie ...

Snelheid behalen resultaten

Behoefte aan...



De Zelfstandige

Single problematiek

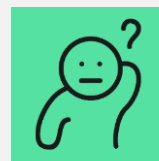
Boven gemiddeld

Boven gemiddeld

Boven gemiddeld

Snel

**Zelfstandig en snel
proces**



De Afhankelijke

Single problematiek

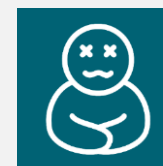
Onder gemiddeld

Onder gemiddeld

Onder gemiddeld

Langzaam

**Actieve ondersteuning
en mentale coaching**



De Kwetsbare

Multiproblematiek

Mix

Mix

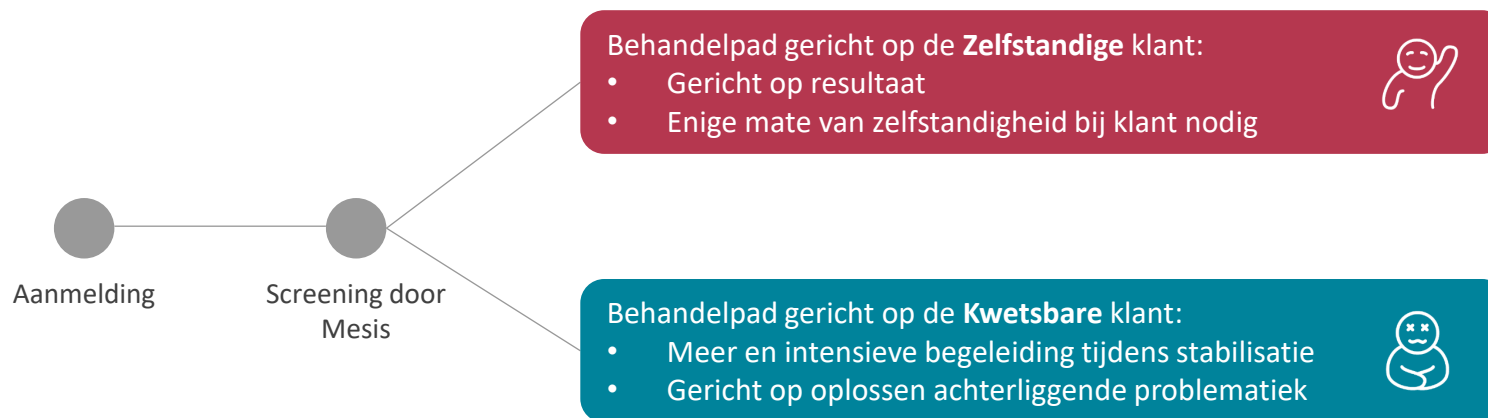
Mix

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

**Intensieve hulp en
bieden van perspectief**

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

Eén gemeente differentieert klanttypen in verschillende behandelpaden

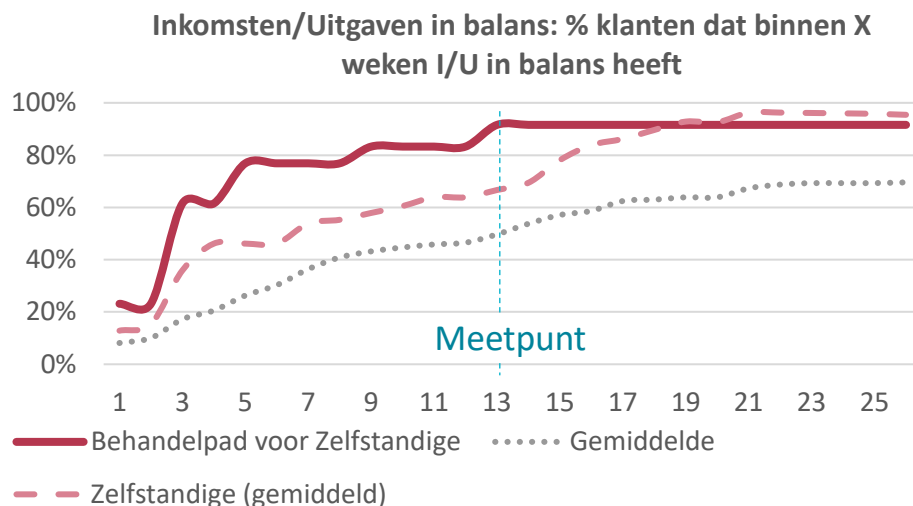


Toelichting

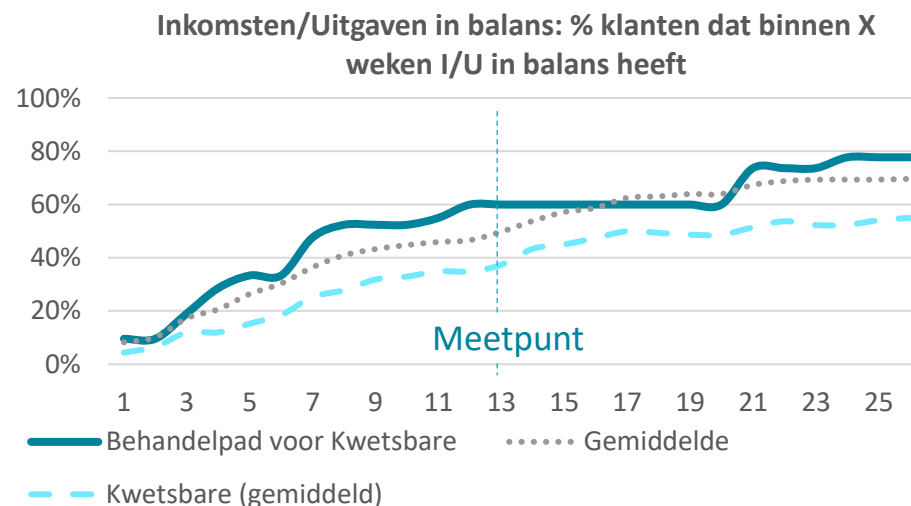
- Eén gemeente heeft het proces zo ingericht dat er aan de voorkant segmentatie plaatsvindt. Globaal kunnen we stellen dat het eerste behandelpad gericht is op de Zelfstandige klant, die gebaat is bij snelheid en zelfstandigheid in het proces. Het tweede behandelpad is gericht op de Kwetsbare klant, die intensievere begeleiding nodig heeft en waarbij aandacht voor achterliggende problematiek aanwezig is. Voor het derde klanttype, de Afhankelijke, is geen specifiek behandelpad
- Op basis van de Mesis tool (in principe zelfstandig, indien nodig met behulp van kennis/vrijwilliger) én de professionele inschatting van de hulpverlener wordt een inschatting gemaakt of de klant in het zelfstandigere behandelpad past of beter geholpen is in het intensievere behandelpad

Differentiatie lijkt te zorgen voor succes in beide behandelpaden

Behandelpad gericht op de **Zelfstandige** klant



Behandelpad gericht op de **Kwetsbare** klant

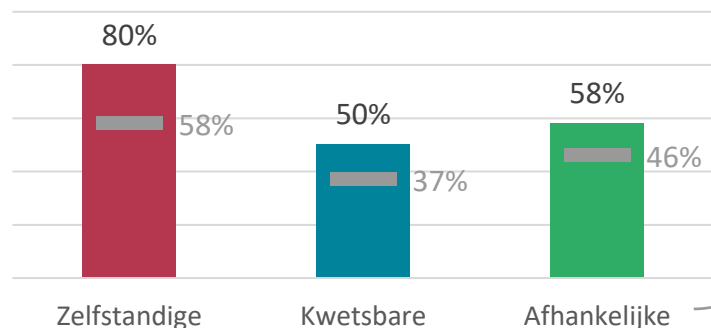


Toelichting

- Resultaten laten zien dat beide klanttype bovengemiddeld veel resultaat behalen:
 - Op het meetpunt van 13 weken zien we dat gemiddeld 67% van de Zelfstandige klanten I/U in balans heeft. Bij klanten in het behandelpad gericht op de Zelfstandige is dit voor 92% het geval
 - Gekeken naar de Kwetsbare klant zien we dat gemiddeld 37% I/U in balans heeft, tegenover 60% in het behandelpad voor de Kwetsbare klant
- De Afhankelijke klant zit verspreid over deze twee behandelpaden

Ook eindresultaat lijkt vaker succesvol te zijn in dit model

Klanttype dat einde succesvol behaalt



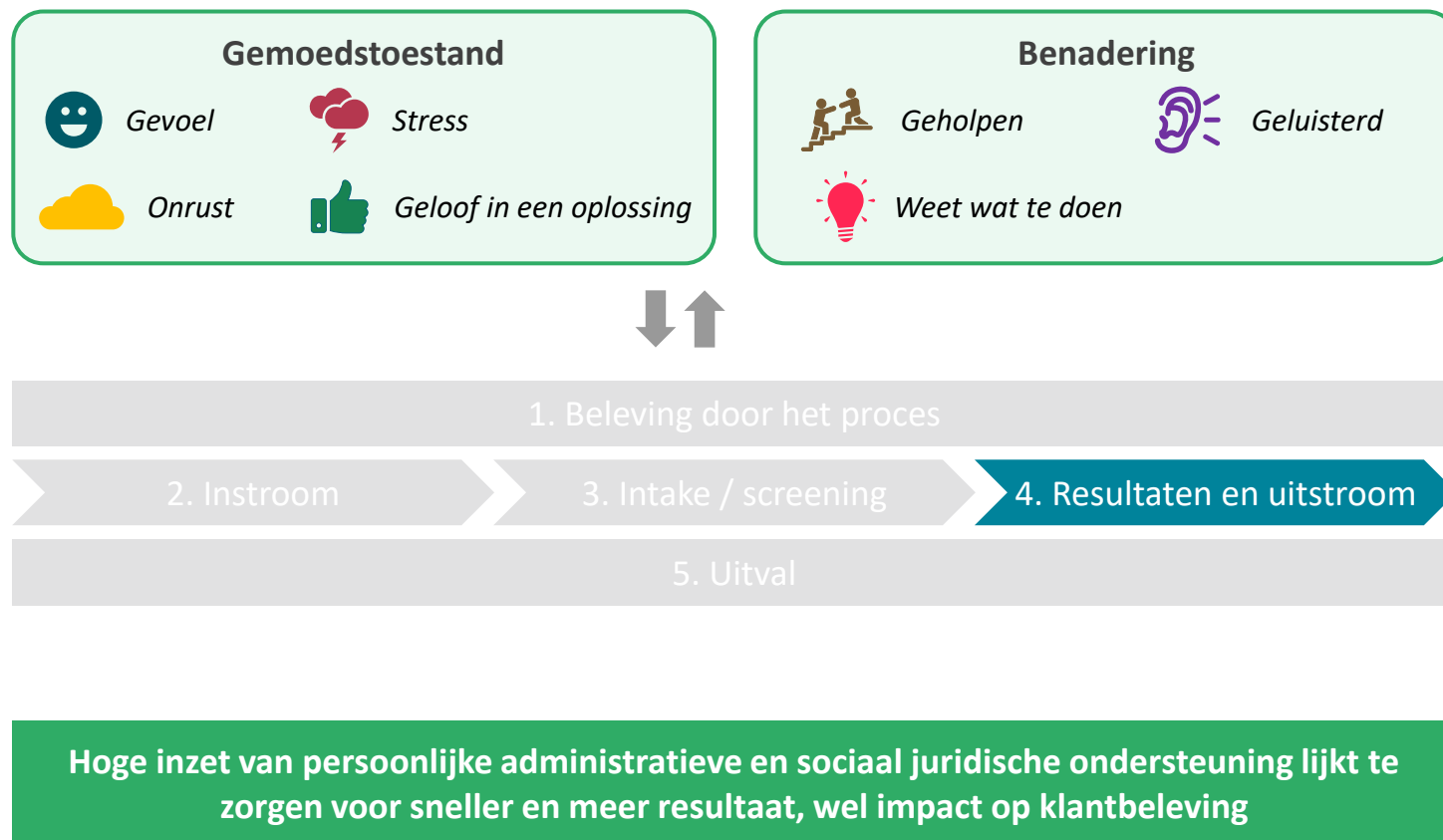
Voor klanttype Afhankelijke wordt een pilot gestart met een derde behandelpad

Andere gemeente heeft besloten een *fast track* te ontwikkelen voor het type Zelfstandige

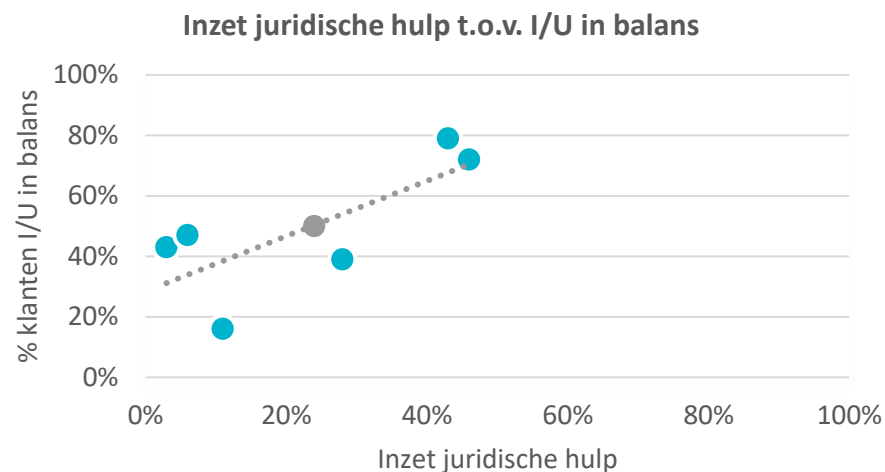
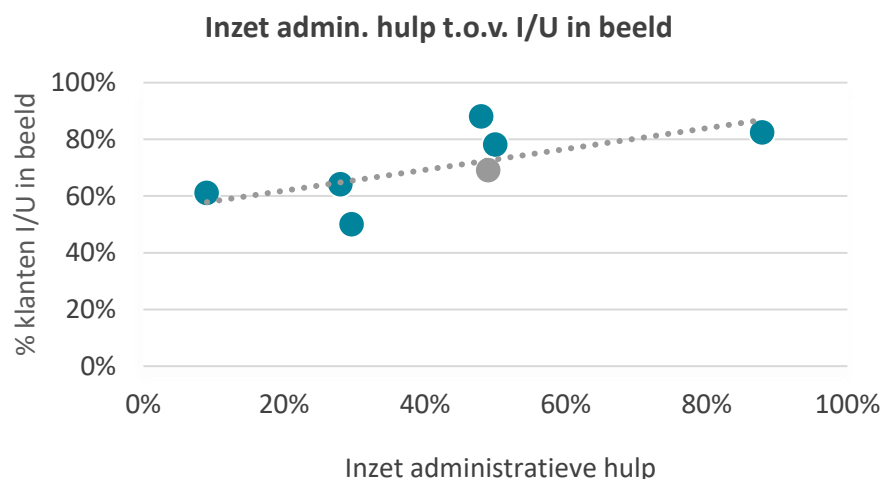
Toelichting

- Gekeken naar succesvol eindresultaat (doorstroom naar schuldregeling of schuldrust) is opvallend dat alle klanttypen bovengemiddeld scoren. Met name de Zelfstandige klant behaalt veel resultaat (80%)
- Van de drie klanttypen, hebben er twee een eigen behandelpad waarmee veel en snel resultaat behaald wordt. Omdat er nog een derde klanttype over is, heeft deze gemeente besloten te starten met het testen van een derde behandelpad. Deze zal iets meer ondersteuning bieden dan het behandelpad voor de Zelfstandige, maar minder dan het behandelpad voor de Kwetsbare klant
- Een andere gemeente heeft mede op basis van deze resultaten besloten een *fast track* te ontwikkelen voor de Zelfstandige

Resultaten verschillen, afhankelijk van de benadering



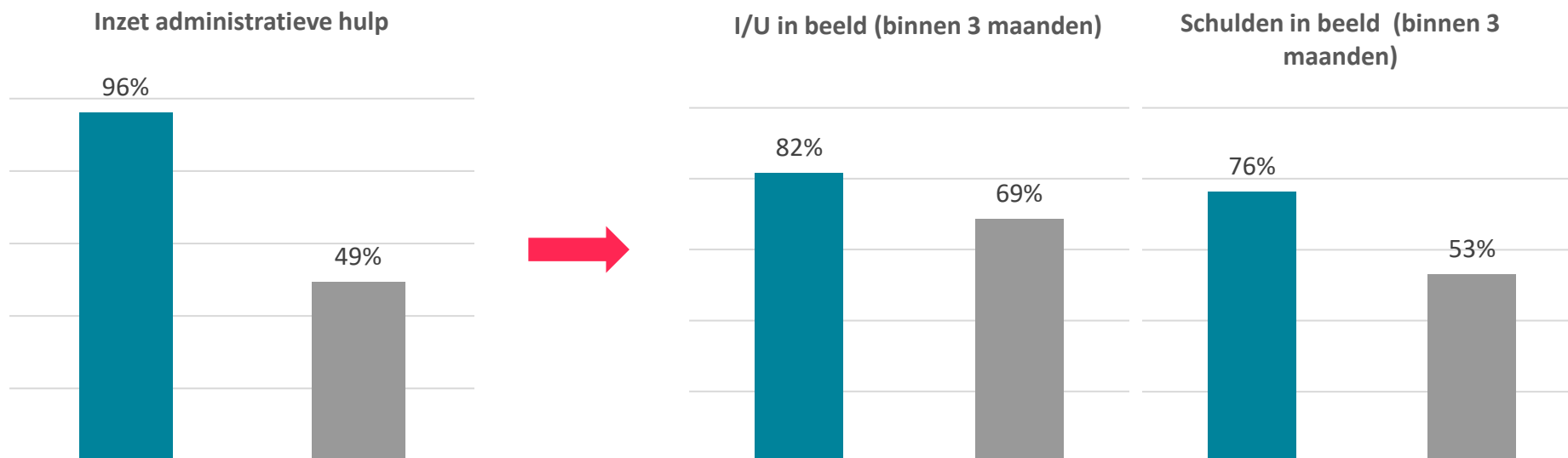
Uit het onderzoek lijkt een verband naar voren te komen tussen inzet van hulp en behalen van resultaat



Toelichting

- Uit het onderzoek blijkt dat de inzet van administratieve hulp (hulp bij inloggen DigiD, openen en verzamelen van poststukken etc.) een positief verband heeft met het percentage klanten dat inkomsten en uitgaven in beeld krijgt: hoe meer hulp er ingezet wordt, hoe meer resultaat er wordt behaald op inkomsten en uitgaven in beeld. De manier waarop administratieve hulp wordt ingezet en de intensiteit van de hulp heeft daarbij wel invloed. Inwoners die langs een nieuw loket moeten voor ondersteuning ervaren mogelijk meer drempels dan wanneer de hulpverlener zelf de ondersteuning aanbiedt
- Daarnaast zien we ook een positief verband tussen de inzet van juridische hulp en inkomsten uitgaven in balans behalen. Onder juridische hulp wordt de inzet van een sociaal raadslid verstaan die bijvoorbeeld helpt bij aanvragen van voorzieningen, belastingaangifte en andere juridische zaken

Administratieve ondersteuning lijkt resultaat op te leveren

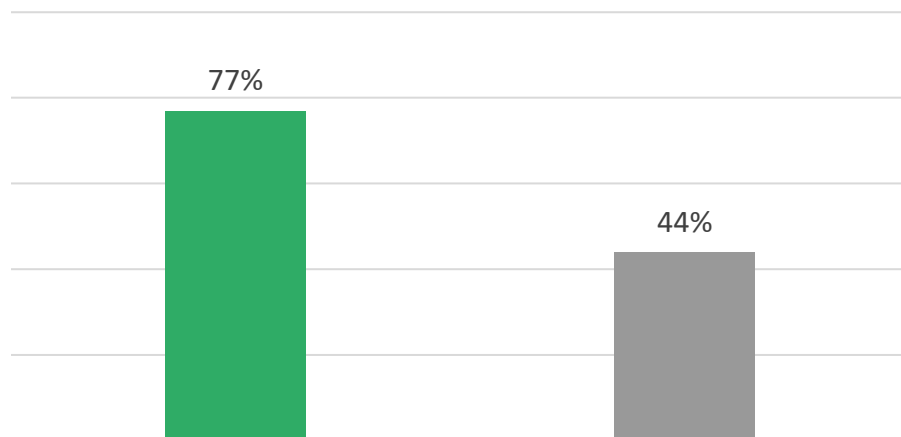


Toelichting

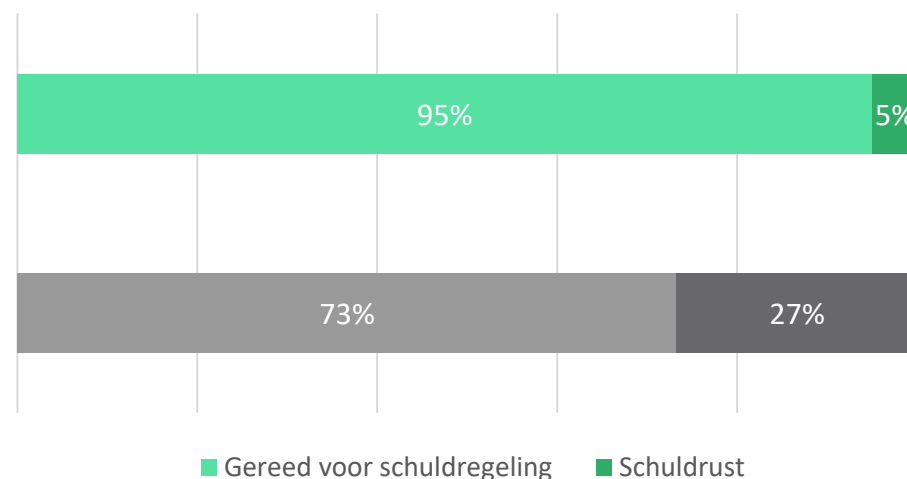
- Eén gemeente heeft er voor gekozen om aan het begin intensieve hulp op gebied van administratie in te zetten. De filosofie hierachter is dat rust op het gebied van financiën, bijvoorbeeld door doorstromen naar een schuldregeling, ervoor zorgt dat iemand mentale rust krijgt en daarmee meer ruimte krijgt om problemen op andere gebieden aan te pakken
- Administratieve hulp wordt in deze gemeente bij 96% van de klanten ingezet (t.o.v. 49% gemiddeld). Gekeken naar het resultaat, zien we dat deze gemeente op de resultaten I/U in beeld en schulden in beeld bovengemiddeld scoort

Succesvol resultaat is opvallend hoog, met name door doorstroom naar schuldregeling

Percentage klanten dat bij einde looptijd onderzoek een succesvol einde behaalt



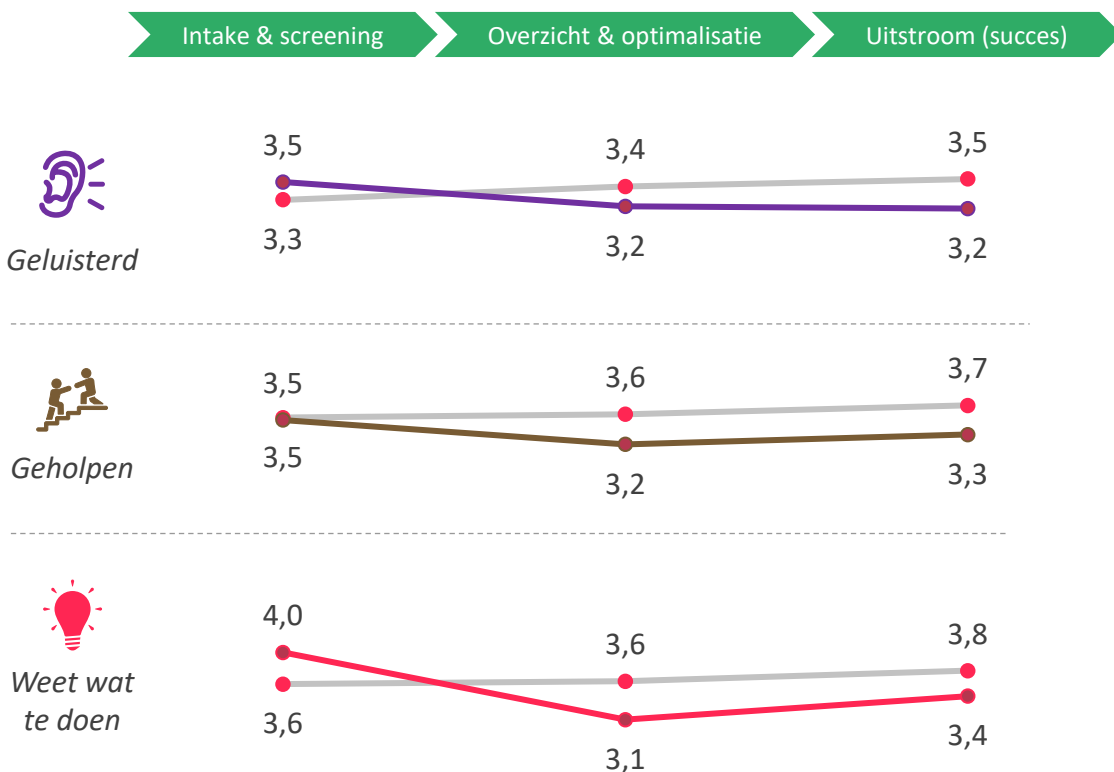
Reden voor einde traject



Toelichting

- In deze gemeente is succesvolle uitstroom hoog: 77% van de klanten behaalt binnen de looptijd van het onderzoek een succesvol resultaat (doorstroom naar schuldregeling of succes middels schuldrust). Gemiddeld gebeurt dit bij 44% van de klanten
- Daarnaast is opvallend dat vrijwel alle klanten (95%) doorstromen naar een schuldregeling. Slechts 5% is succesvol met schuldrust. Gemiddeld genomen stroomt 73% door naar een schuldregeling en is voor 27% schuldrust een succesvol eindresultaat
- Hiermee komt de filosofie van deze gemeente duidelijk naar voren: zo snel mogelijk doorstromen naar een schuldregeling zodat er meer rust ontstaat om aan andere problematiek te werken. Andere gemeenten kiezen voor een andere filosofie, bijvoorbeeld meer gericht op het aanleren van nieuwe vaardigheden tijdens stabilisatie om een duurzamere oplossing te beogen

Sturing op snelheid en doorstroom lijkt te resulteren in lagere klantbenadering



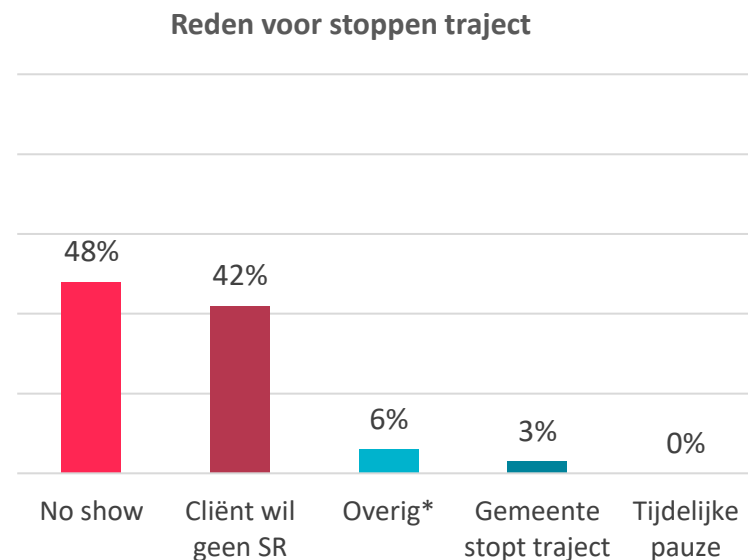
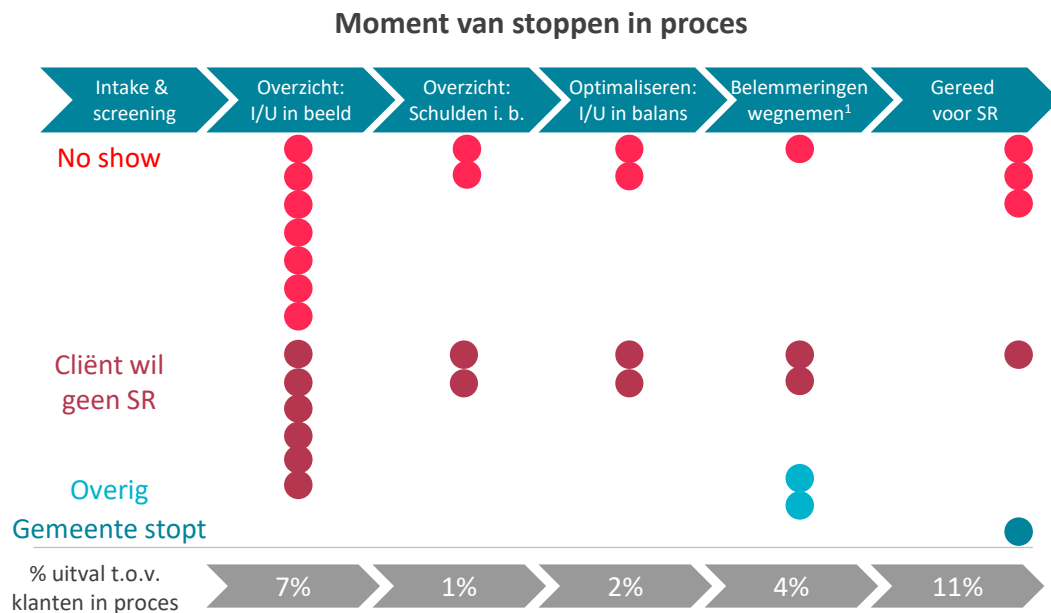
Toelichting

- Klantbenadering bestaat uit drie vragen:
 1. Wordt er naar je geluisterd?
 2. Word je goed geholpen?
 3. Weet je wat je moet doen?
- Score op klantbenadering is in deze gemeente bij aanvang net iets boven het gemiddelde. Opvallend is dat de score op alle drie de onderdelen gedurende het proces daalt. Bij succesvolle uitstroom is deze op alle onderdelen onder het gemiddelde
- Verklaring hiervoor kan zijn dat klanten zich door de nadruk op snelheid in dit proces niet altijd goed geholpen voelen. Daarnaast komt achterliggende problematiek in een ander deel van de keten aan bod, waardoor er in dit proces minder tijd en aandacht voor is. De focus ligt vooral op technische resultaten. Hierdoor kan het voorkomen dat de klant zich minder goed gehoord en geholpen voelt

Probleempceptie, stress en emoties lijken uitval te bepalen



Uitvalrisico vooral hoog aan begin van proces

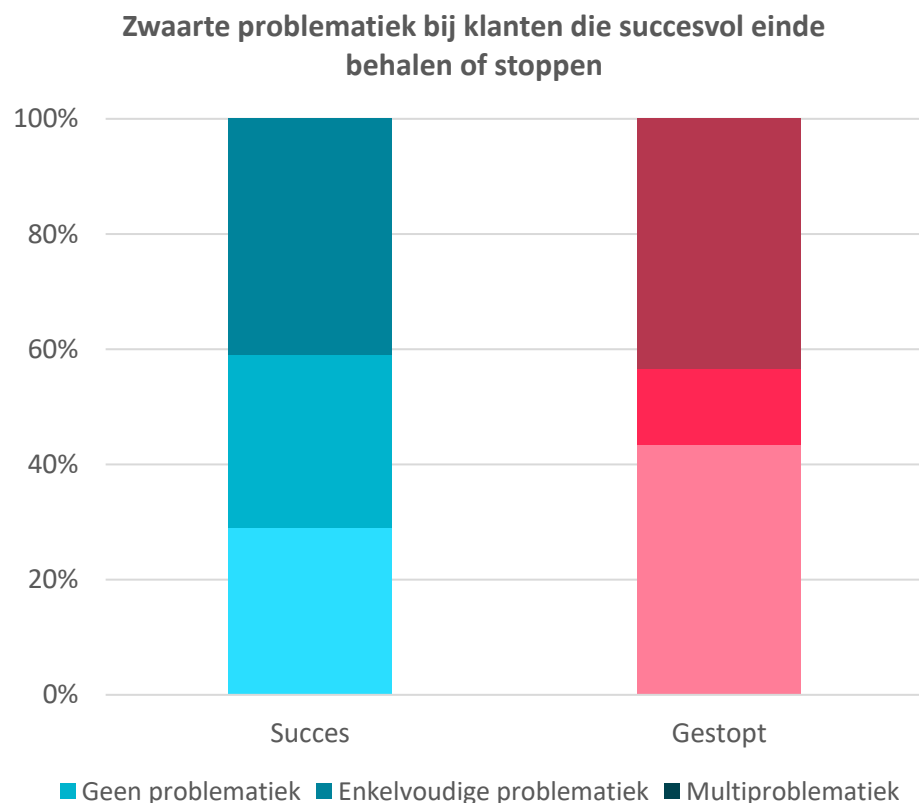


Toelichting

- Van alle klanten die zijn uitgevallen uit het proces, is gekeken naar het moment van stoppen. Opvallend is dat een groot deel stopt aan het begin van het proces, tussen intake en het in beeld brengen van inkomsten en uitgaven. Er is ook een deel van de klanten die aan het einde van stabilisatie uitvalt, op moment dat de klant bijna klaar is voor een schuldregeling
- De reden van uitval is voor bijna de helft van de klanten *no show*. Deze klanten komen niet meer opdagen en worden na verloop van tijd als uitval geregistreerd. Daarnaast is er nog een deel van de klanten (42%) dat aangeeft geen schuldregeling te willen en daarom besluit te stoppen met het traject. Mogelijk is een schuldregeling voor deze mensen een te zwaar middel en is een andere oplossing passender

1. 1. Belemmeringen wegnemen is de fase waarin achterliggende problematiek nog opgelost moet worden maar het 'technische' aspect van I/U en schulden in beeld wel al geregeld is

Mate achterliggende problematiek geen invloed op uitval

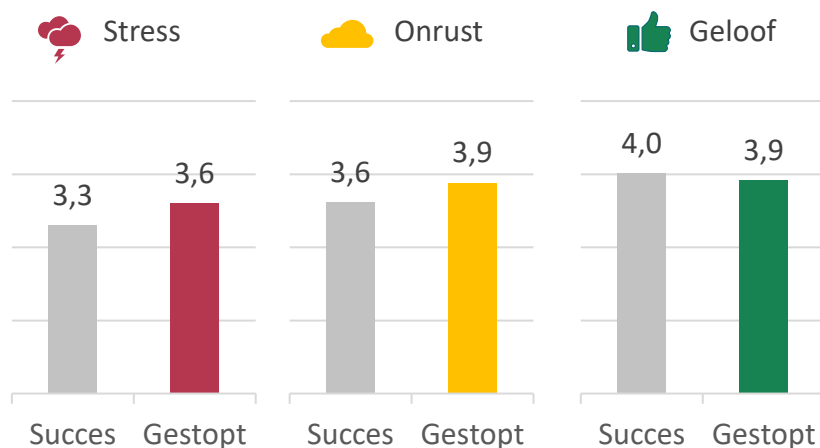


Toelichting

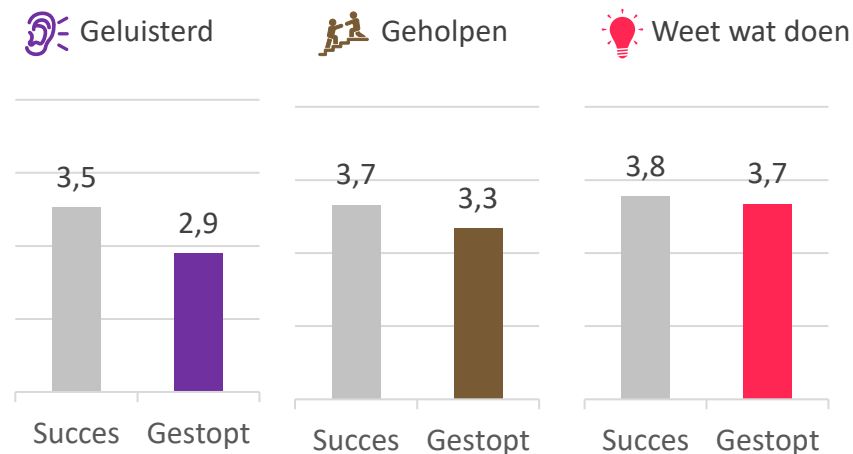
- De mate van achterliggende problematiek lijkt opvallend genoeg beperkt invloed te hebben op het wel of niet behalen van succes
- Het percentage mensen met multiproblematiek is bijna gelijk bij wel en geen succes
- Het percentage mensen met single problematiek bij gestopte klanten is zelfs minder dan bij mensen die succes behalen
- Een mogelijke verklaring zou nog kunnen zijn dat de achterliggende problematiek bij mensen die gestopt zijn vaker *niet* in beeld is bij de gemeenten, en dat dit juist een reden is waarom mensen stoppen
- Vooral nog lijkt het effect in ieder geval niet eenduidig

Meer stress, onrust en ontevredenheid bij uitvallers

Gemoedstoestand succes vs. uitval



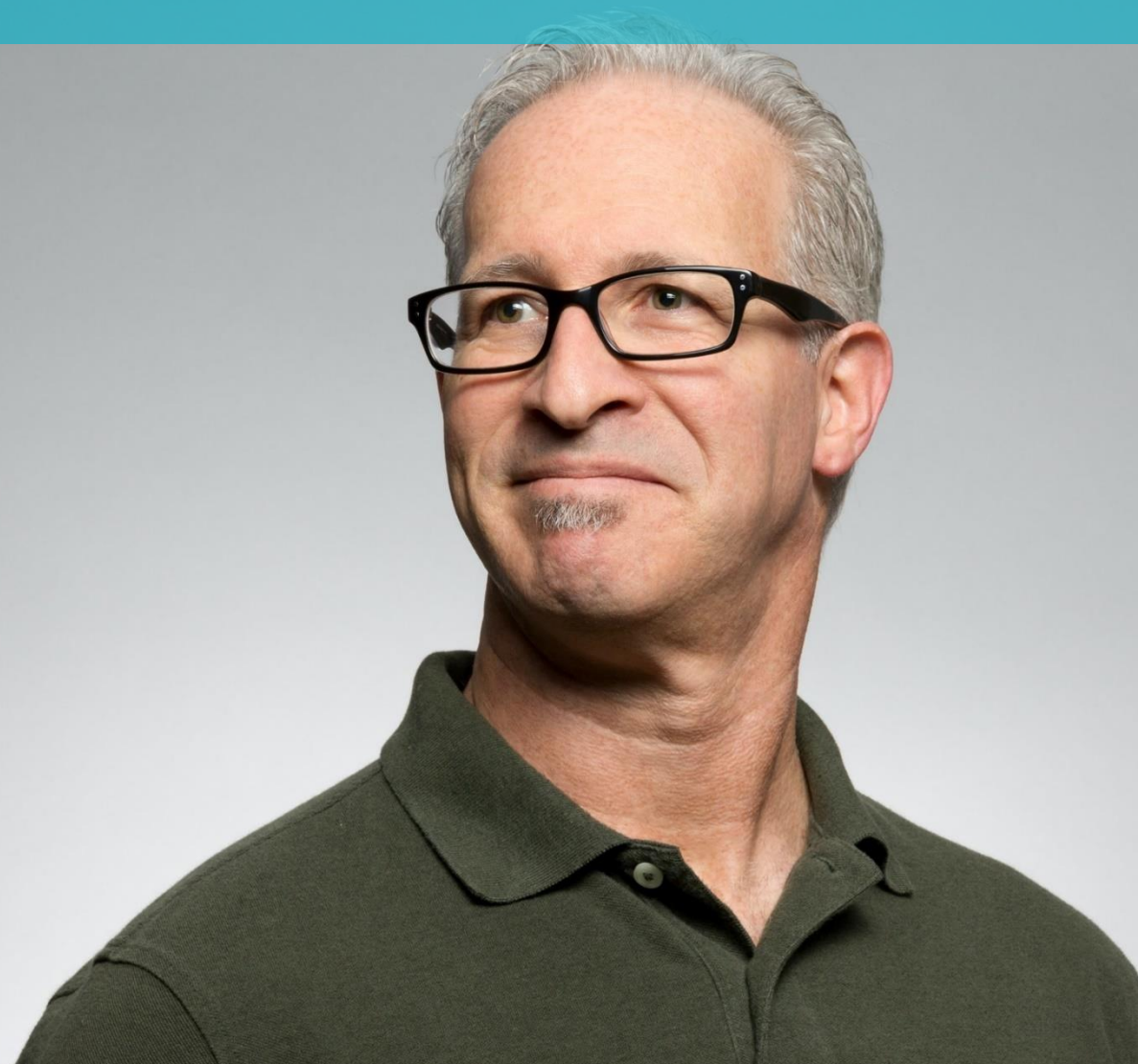
Benadering succes vs. uitval



Toelichting

- De gemoedstoestand en benadering van de klant lijken sterk van invloed op het succesvol afronden van het stabilisatietraject
- De gemiddelde ervaren stress en onrust onder gestopte klanten is hoger dan onder de klanten die succes behalen, terwijl het geloof in een oplossing ongeveer gelijk is. Ook ervaren gestopte klanten dat er minder goed naar hen geluisterd wordt en voelen ze zich minder goed geholpen. De stress en onrust kan hierdoor ook hoger worden. Dit onderstreept het belang van een goede intake en het creëren een vertrouwensband tussen hulpverlener en klant

Klantmonitor 2021



Meer klanten, bredere scope en meer inzicht voor hulpverlener zorgen voor nog meer en beter inzicht in hulpverlening

Verbeteringen op de huidige monitor worden doorgevoerd...

... met als **resultaat** nog meer en beter inzicht in effectiviteit en beleving van schuldhulpverlening

Meer klanten en meer gemeenten



Meer, beter en meer **gevalideerde** inzichten

Uitbreiding scope met fase schulden regelen



Beter **inzicht** in doorstroom en beleving tot moment van akkoord schuldregeling

Reflectiesessies gericht op één thema



Inhoudelijke verdieping op thema en meer mogelijkheid om te **leren** van elkaar

Dashboard voor hulpverleners



Inzicht voor hulpverlener in eigen resultaten en directe **feedback** van klant

Doorontwikkelde vragenlijst en portal



Hogere **respons**, hogere **gebruiksvriendelijkheid** en minder **tijd** voor hulpverlener

Wil je meer weten over de Klantmonitor 2021?

Interesse in de Klantmonitor of wil je meer weten? Neem dan contact op met één van de leden van het projectteam!



Frank van Jeveren
Projectleider

☎ 06-52512446

✉ f.van.jeveren@purpose.nl



Sander Spinder
Analist

☎ 06-30319383

✉ s.spinder@purpose.nl



Bente van Logtestijn
Analist

☎ 06-53321043

✉ b.van.logtestijn@purpose.nl

PURPOSE

POWERED BY PURPOSE