



Zomerinspiratie
#ExpeditiePurpose

Effectmeting en monitoring van sociale innovaties

























POWERED BY PURPOSE

Purpose bestaat 10 jaar. En dat vieren we!

Ga mee met ons op #ExpeditiePurpose

En ontvang elke 10^{de} van de maand een nieuwe schat



 <p>10 januari Goeden tips van Dick-Jan 10 jaar Purpose een speektes op zich! In gesprek met oprichter Dick-Jan Abbring over zijn avontuur naar het maken van positieve impact.</p> 	 <p>10 februari Op reis met... Rabbijn Avram Soelandsorp neemt je mee op reis door zijn leven. Een bijzonder verhaal over vertrouwen, geloof en authenticiteit.</p> 	 <p>10 maart Purpose in de praktijk Een verhaal over werkdrijf en vitaliteit. Onze Inspirator deze maand is Jacqueline Drant, eerste deelnemer van het Veste Leiden Pakt.</p> 
 <p>10 april Op reis met... Wouf Slingenberg deelt haar inspiratie over maatschappelijke impact en het bouwen van vertrouwensrelaties binnen haar wereld bij de Europese Commissie.</p> 	 <p>10 mei Purpose in de praktijk Onze Inspirator deze maand is Rutger Sluip die een eenzame tocht beleefde na het herstel van een herseninfarct. Een verhaal over samen sterk en roest.</p> 	 <p>10 juni Jaap Witter neemt je mee... Rageleslopen alle maatschappelijk uit het systeem. Hoogleraar Jaap Witter, neemt je in een mini collage mee over de ontmaskering van goede organisaties.</p> 
 <p>10 juli Purpose zomerinspiratie Een kennismak met jouw strandlocatie: we nemen je, in een interactieve sessie, mee in onze wereld van maken en monitoren van sociale innovaties. Doe mee en meld je aan!</p> 	<p>10 augustus 10 jaar</p>  	<p>10 september 10 jaar</p>  
<p>10 oktober 10 jaar</p>  	<p>10 november 10 jaar</p>  	<p>10 december 10 jaar</p>  

Welkom!



Bente van Logtestijn
Purpose



Sander Spinder
Purpose



Rowan Noomen
Stichting Jongeren Perspectief Fonds

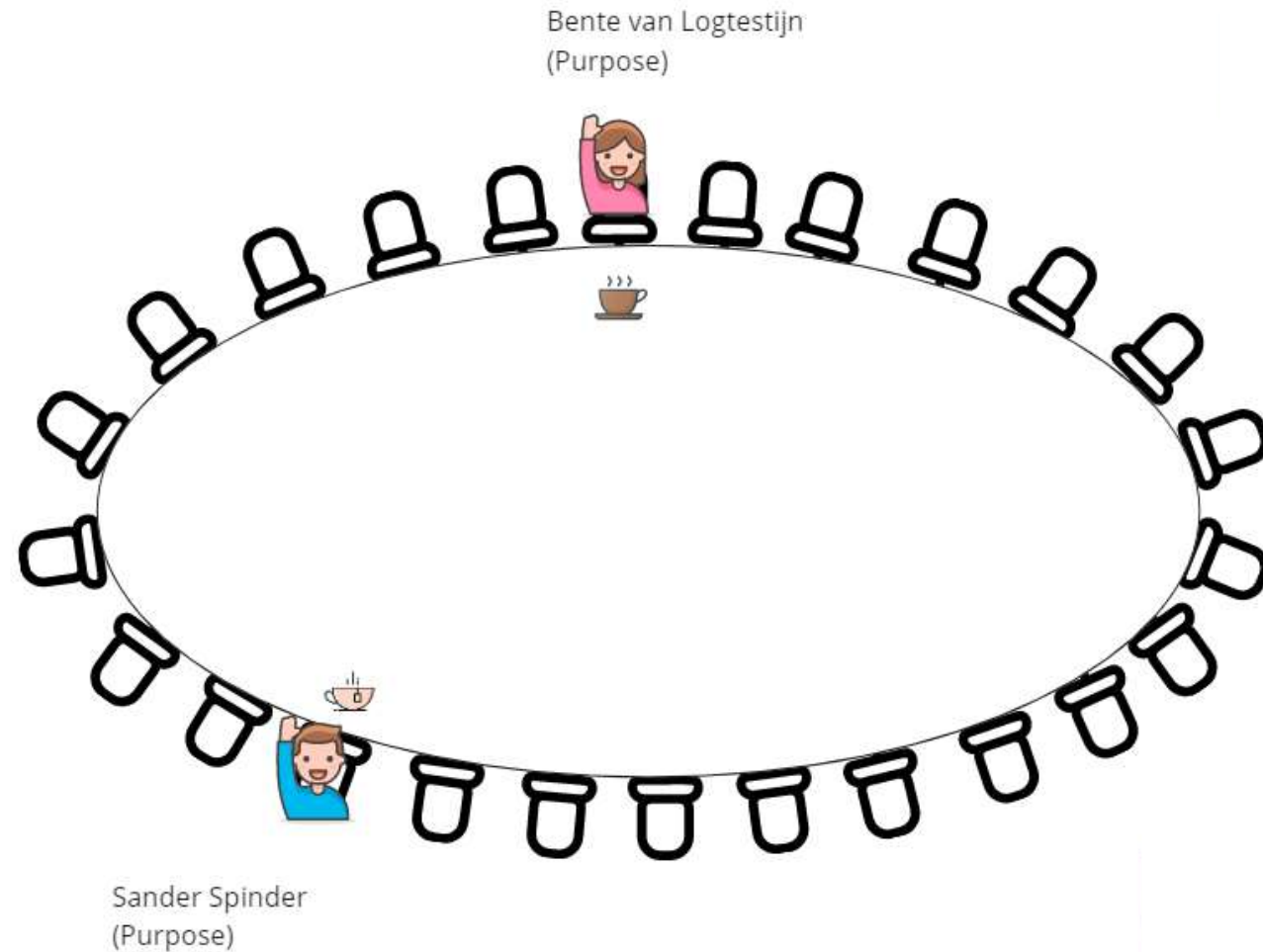


Steven Saytes
One2Ten

Agenda


Sectie	Overzicht	Tijd
1.	Opening: introductie	15:00
2.	Aanpak Purpose	15:10
3.	Effectmeting	15:15
4.	Monitoring	15:45
5.	Afronding	16:15

Welkom, neem een stoel, pak een drankje



Agenda

Sectie	Overzicht	Tijd
1.	Opening: introductie	15:00
2.	Aanpak Purpose	15:10
3.	Effectmeting	15:15
4.	Monitoring	15:45
5.	Afronding	16:15



Partner in maatschappelijke innovatie

Purpose is een adviesbureau voor organisaties die een positieve bijdrage willen leveren aan de maatschappij en voor hun klanten. Wij ontwikkelen oplossingen voor maatschappelijke problemen met de mens als vertrekpunt. Met hart en ziel én harde cijfers.

PURPOSE

Onze expertise

Wij ontwikkelen oplossingen voor maatschappelijke problemen met de mens als vertrekpunt.



Strategie



Onderzoek



Ontwerp

Onze typerende werkwijze



Objectief



Klantgedreven



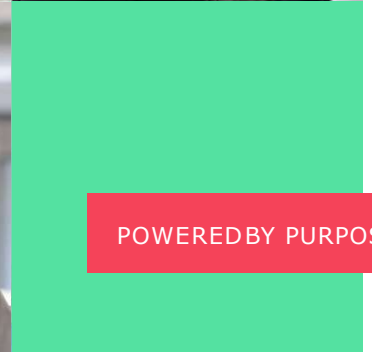
Participatief



Cyclisch



Visueel



POWEREDBY PURPOSE

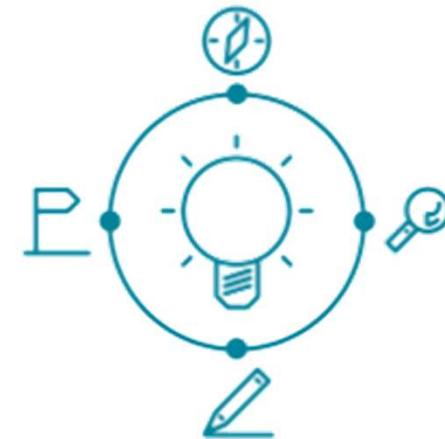
Focus van vandaag: effectmeting en monitoring van sociale innovaties



Strategie



Onderzoek



Ontwerp

Focus vandaag

Multi-perspectief onderzoek

Vanuit klantbeleving door bijv. klantreizen, patiënt journeys, diepte-interviews, fieldverkenning. Dit levert vaak verrassende inzichten in hoe klanten dienstverlening beleven die richting en inspiratie geven

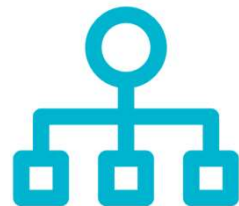


Klant

Vanuit data door bijv. data-analyse en benchmarking. Dit levert inzicht in harde informatie die knelpunten of verbeterpunten blootleggen



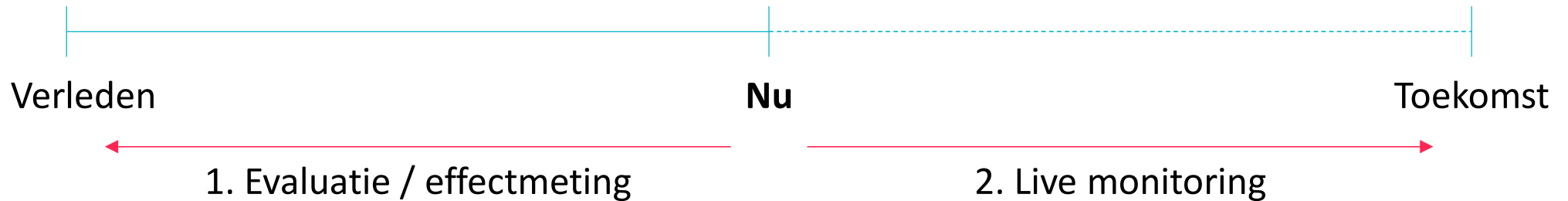
Data



Organisatie

Vanuit organisatie door bijv. interviews, meeloopdagen en desk research. Dit levert duiding en geeft betekenis aan de cijfers en klantbeleving

Twee manieren van onderzoek



Eigenschappen

- Terugkijkend
- Op basis van beschikbare data
- Vaak aangevuld met interviews (terugkijkend / o.b.v. geheugen)

Eigenschappen

- Nu / toekomstgericht
- Zelf in te richten welke data benodigd is
- Op basis van 'live' resultaten / geen geheugen

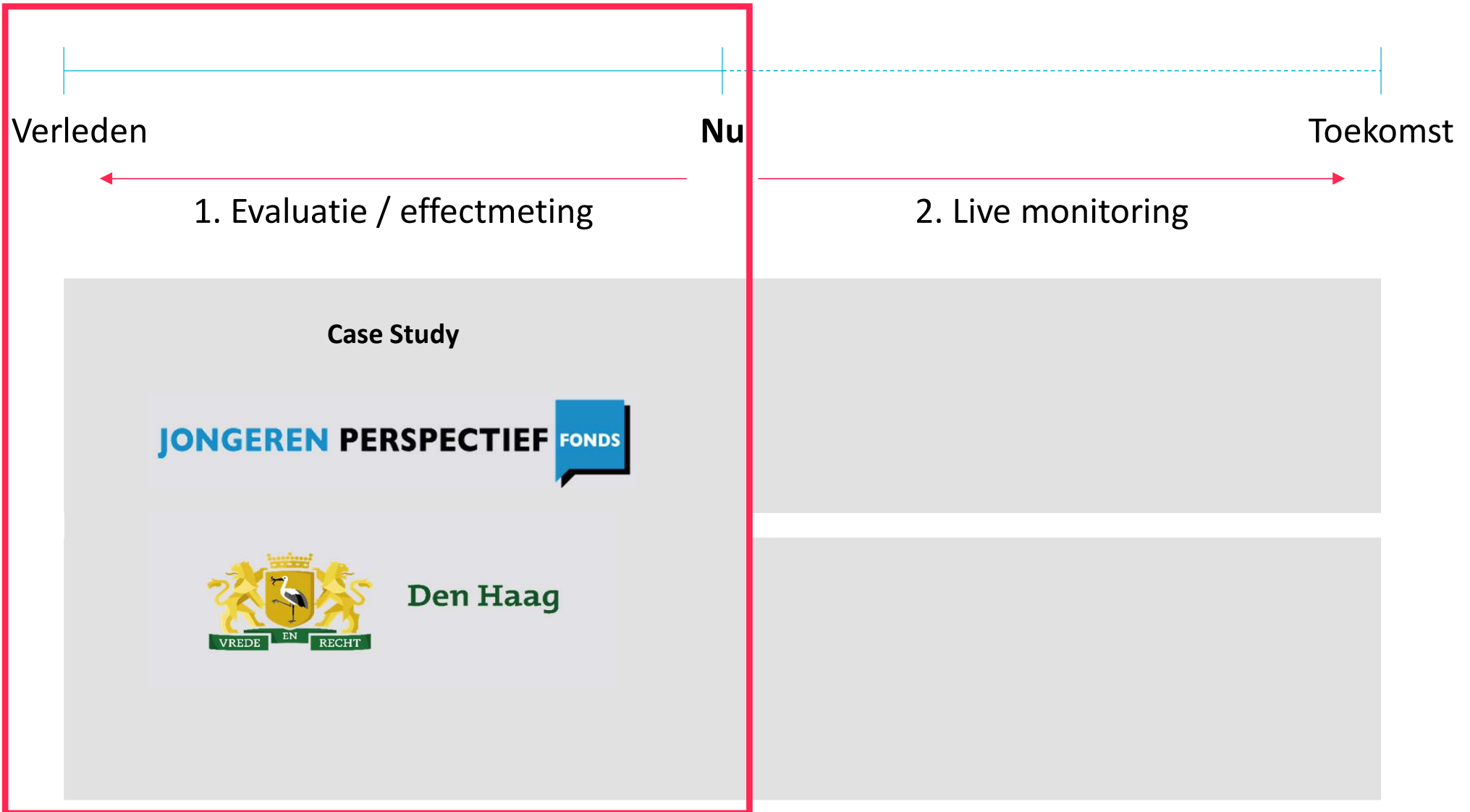
Wanneer kiezen?

- Als je nu iets wilt evalueren wat al heeft plaatsgevonden
- Als (harde) data goed beschikbaar is
- Als proces statisch is
- Als (klant)beleving minder belangrijk is

Wanneer kiezen?

- Als je iets wilt evalueren / monitoren wat nu aan de gang is / nog gaat gebeuren
- Als (harde) data niet goed beschikbaar is
- Als proces dynamisch is
- Als (klant)beleving belangrijk is (geheugen laat mensen vaak in de steek)

Twee manieren van onderzoek



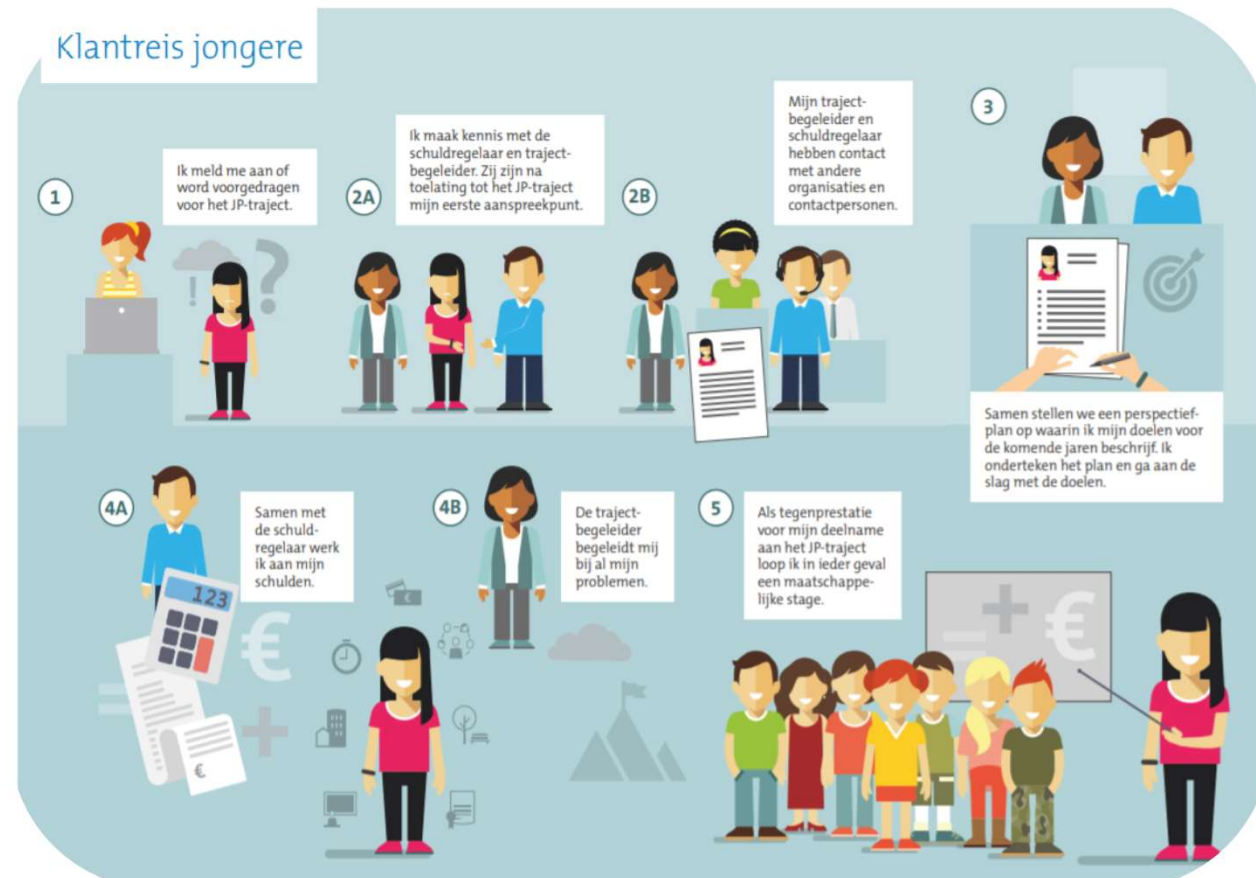
Jongeren Perspectief Fonds

innovatieve aanpak naar een schuldenvrije toekomst

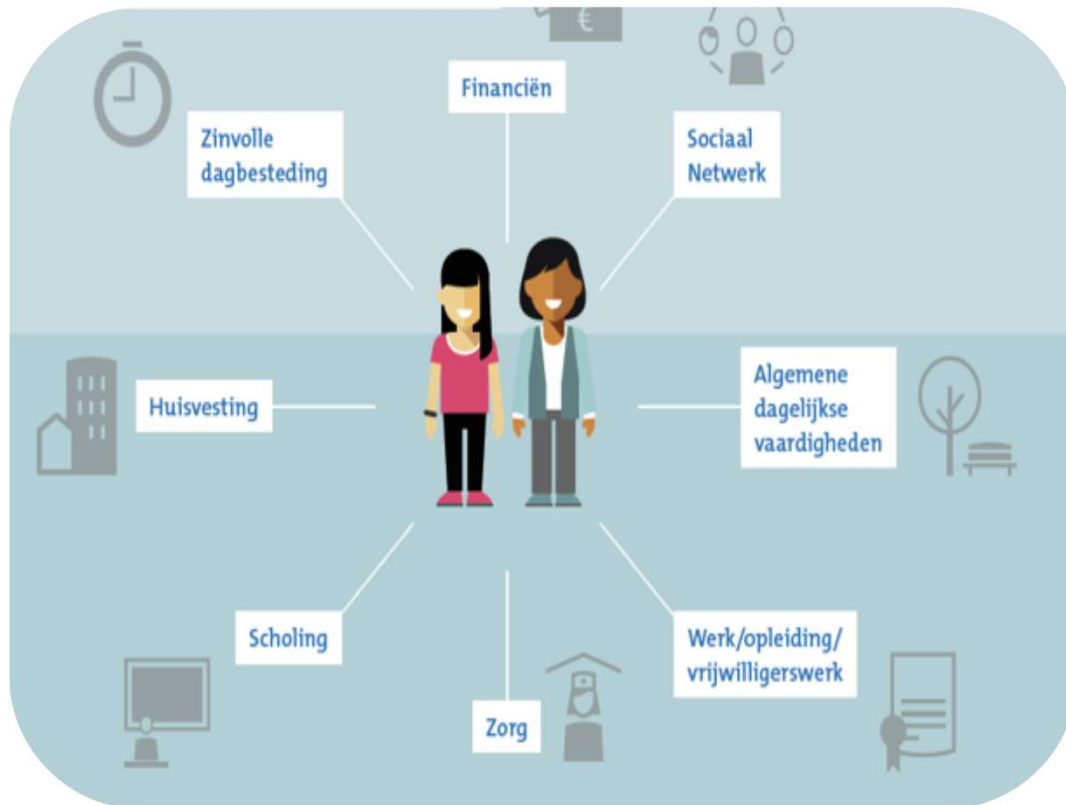


Voor wie is het JPF?

- Jongere van 18 t/m 27 jaar met inschrijving of hoofdverblijf in de gemeente;
- Jongere heeft problematische schulden en ondersteuning nodig op meer dan één leefgebied;
- Reguliere SHV is niet passend (meestal wegens geen of te weinig inkomen);
- De jongere is gemotiveerd en in staat om aan perspectief te werken.

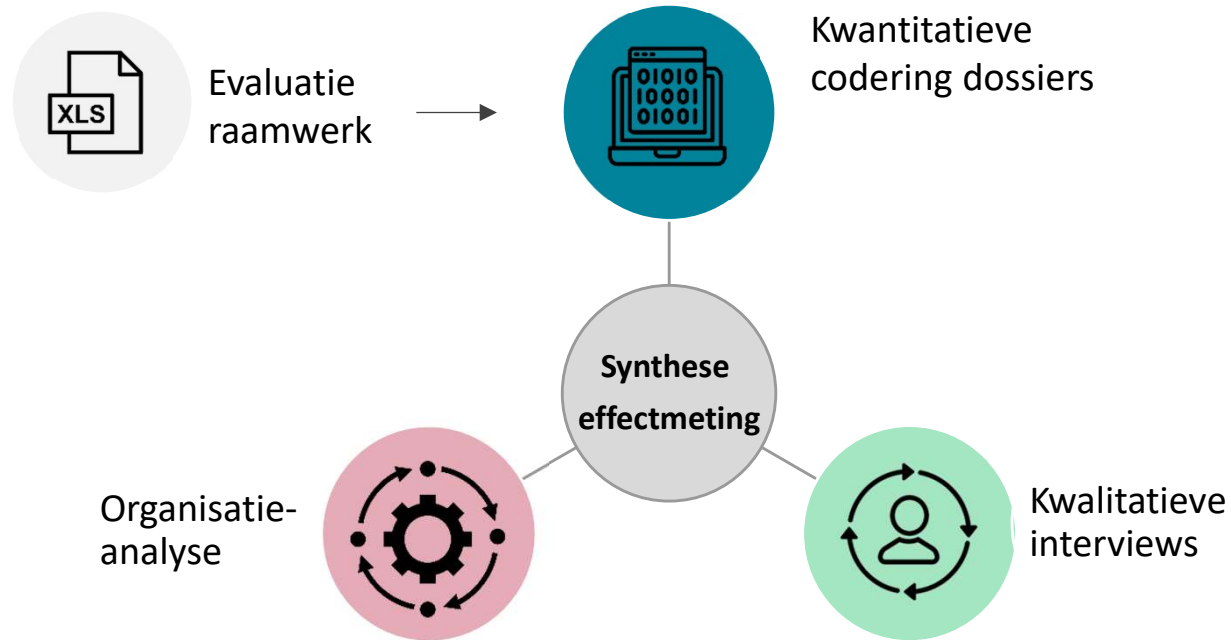


Key elementen JPF



- Schuldregelen **geeft als eerste stap verlichting en ruimte** om te werken aan perspectief
- Afbetalen is bij onvoldoende inkomen mogelijk middels **een maatschappelijke tegenprestatie**
- Trajectbegeleiding is **integraal** en het perspectief van de jongere staat centraal
- In het **perspectiefplan** wordt samen gewerkt aan dromen en doelen
- De jongere heeft een **vaste trajectbegeleider** die ook een regiefunctie heeft
- Trajectbegeleiding bestaat uit **individuele coaching en groepstrainingen**
 - Persoonlijke ontwikkeling
 - Werk en scholing
 - Financiën

Effectmeting vanuit de drie perspectieven → focus op data



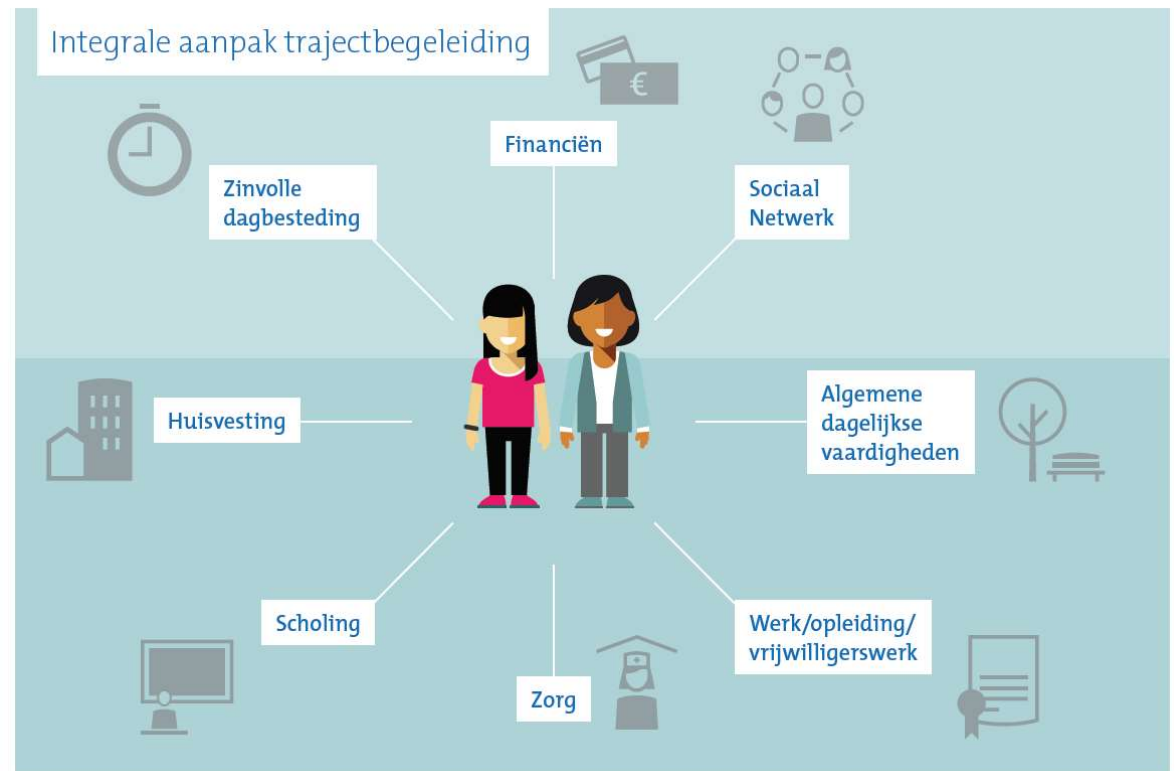
Opbouw onderzoeksraamwerk

Het onderzoeksraamwerk wordt opgebouwd volgens 5 stappen:

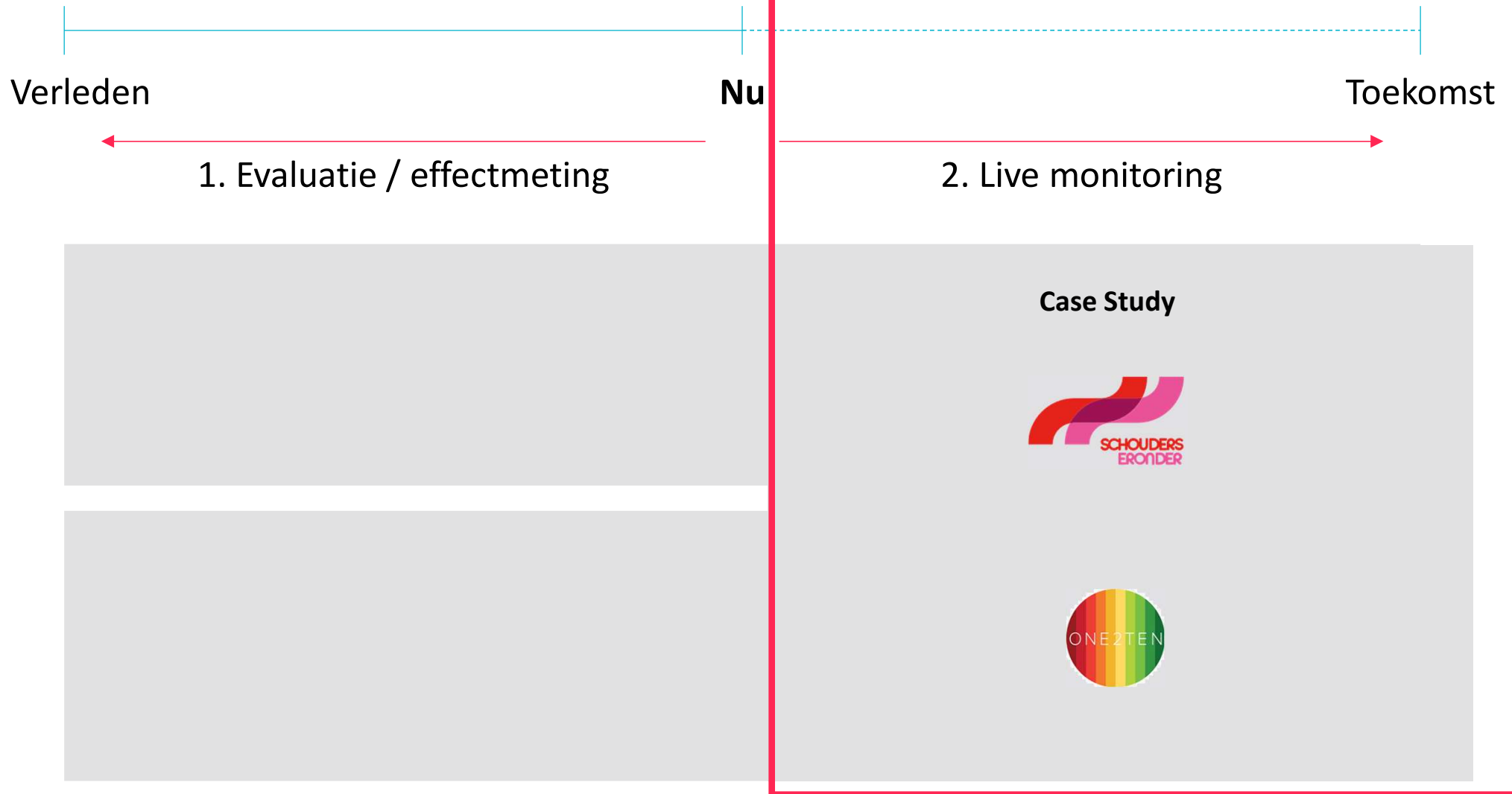


Aan de slag

- 1 Bepalen op welke thema's / leefgebieden JPF effect heeft
- 2 Operationaliseren leefgebieden
- 3 Verkrijgen data t0 en t1
- 4 Bepalen hoogte van de besparing
- 5 Bepalen welk deel toe te wijzen is aan de interventie JPF



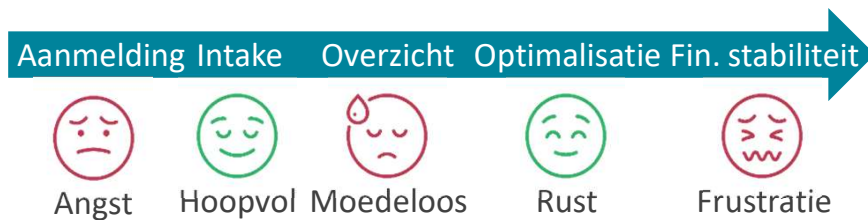
Twee manieren van onderzoek



Aanleiding: uit onderzoek blijkt dat gemeenten beperkt zicht hebben op effectiviteit en klantbeleving

Inspelen op klantbeleving lijkt bepalend voor succes¹

Klanttypen beleven SHV anders, hierop inspelen lijkt succesfactor²

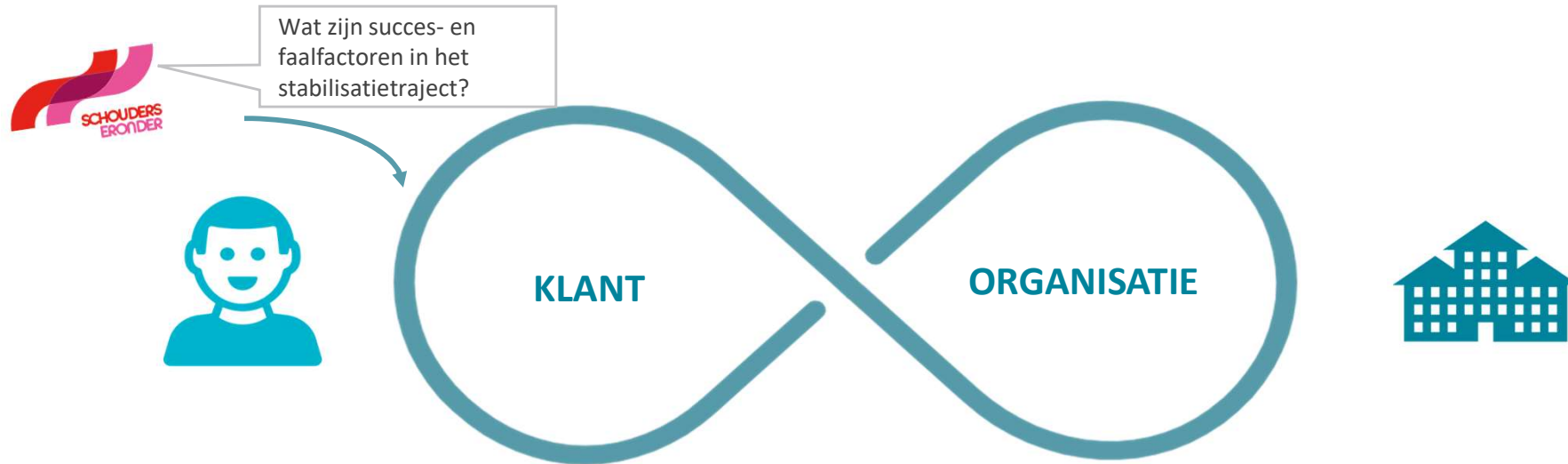


Gemeenten hebben echter nu vaak nog beperkt zicht op klantbeleving, behoeften en effectiviteit per klanttype

1. [Klik hier voor uitkomsten rapport onderzoek stabilisatie Schouwers Eronder fase I](#)
2. [Klik hier voor onderzoek stabilisatie en samenvattend filmpje Schouwers Eronder fase II](#)



Klantmonitor is opgezet voor collectief leerproces over klantbeleving en effectiviteit



Hoi Anna,
 Er staat weer een vragenlijst voor je klaar!
 Vul hem in en zie wat er gebeurt met je spaartegoed.
www.vragenlijst.nl/purpose
 Groet,
 Team Purpose

ie
 stress e.d.)
 bij benadering
 n proces

- Intro
- Uitval
- Succes
- Door

Welkom Robert!

Klant	Ingezette instrumenten		Overzicht klantvolgsysteem per resultaat			
	Interventie	Diensten	Step 1: 1 ^o contact	Step 2: Doel bekend	Step 3: Aanpak bepaald	Step 4: etc.
Klant 1	Yes	Budget beheer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klant 2	Yes	Bescherm	<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	Ondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De basis van het onderzoek zit in het resultaten-raamwerk, waardoor gemeenten vergelijkbaar worden

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
- Inzet juridische hulp

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
- Schuldruist (niet via schuldregeling)
 - Stabiel middels budgetbeheer
 - Stabiel middels beschermingsbewind
 - Stabiel 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

ONS VERHAAL

WE EVOLUEREN ALLEEN DOOR FEEDBACK

End-to-end experience management oplossingen, voor professionele organisaties.

One2Ten is opgericht in 2014 door een team zakelijke professionals met de overtuiging dat feedback de ruggengraat van alle verandering is. Relevante waardevolle feedback die aanzet tot handelen en beter worden door het gebruik van speciale tools voor actieplanning. Realtime en continu. Het doel is inzicht en vooral impact.

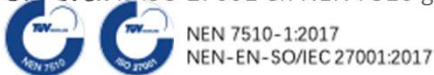
We werken in **co-creatie** met onze klanten, leveren op **maat gemaakte en flexibele oplossingen** met diepgaande productkennis en branchekennis. We **'ontzorgen'** onze klanten door proces, projectmanagement en operations over te nemen.

One2Ten werkt samen met organisaties die een intrinsieke behoefte hebben om elke dag beter te worden.

Met die filosofie is One2Ten uitgegroeid tot een innovatief en agile platform dat end-to-end experience management oplossingen levert. Efficiënt, effectief en slim.

Wij werken met getalenteerde gepassioneerde professionals voor een vlekkeloze uitvoering.

One2Ten is ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd



One2Ten heeft zijn hoofdkantoor in Nederland en kantoren in India en Singapore.

Customer Experience (CX)

Customer's voice, NPS, tNPS, CSTA, CES, FCR

Employee Experience (EX)

Medewerkersbetrokkenheid, Pulse surveys, 360 graden feedback. Levenscyclys medewerker

Process Experience (PX)

Kwaliteitsboring, audit en checklist, global support tevredenheid

Enterprise Experience (EPX)

Digitale mentaliteit, welzijn, diversiteit en cultuurscan



ONE2TEN

LET'S MAKE FEEDBACK **RELEVANT & ACTIONABLE** AGAIN

Onze manier van denken:

Platform
flexibiliteit

Elke ervaring is uniek. Wij geloven in op maat gemaakte oplossingen die specifiek zijn voor de sector, respondentengroep en doel.

Diepgaande
kennis

Om klanten en werknemers te begrijpen, moeten we tijd en moeite investeren om de specifieke kenmerken en gevoelens te begrijpen. .

Intrinsieke
aandacht

Aandacht is een van onze belangrijkste doelstellingen. Aandacht voor onze klanten, hun klanten en medewerkers

Begrijpelijke
enquêtes

Wij geloven in intuïtieve, open en eerlijke benadering van klanten en medewerkers. Houd de interactie kort, open, ongecompliceerd en relevant.

Begrijpen
waarom

Scores zijn mooi, maar de reden achter de score is wat ons doet begrijpen wat goed gaat, wat beter kan en wat dringend aandacht nodig heeft.

Direct handelen

Wij geloven in inzicht dat ons aan het denken en handelen zet.

How did you experience our HR service desk the last three months?
1 = very bad, 10 = excellent



Periodieke
vragenlijst van
Purpose
voorbeeld:



Hulpverlener registreert resultaten van de klant in online dashboard

ONE2TEN O2T Dashboard

PURPOSE

Klantstatus Wijzig bestaande klant Voeg nieuwe klant toe Klantlijst

Welkom, Purpose Test account
HULPVERLENER PORTAAL

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 schulddreiging

Inzet tools

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

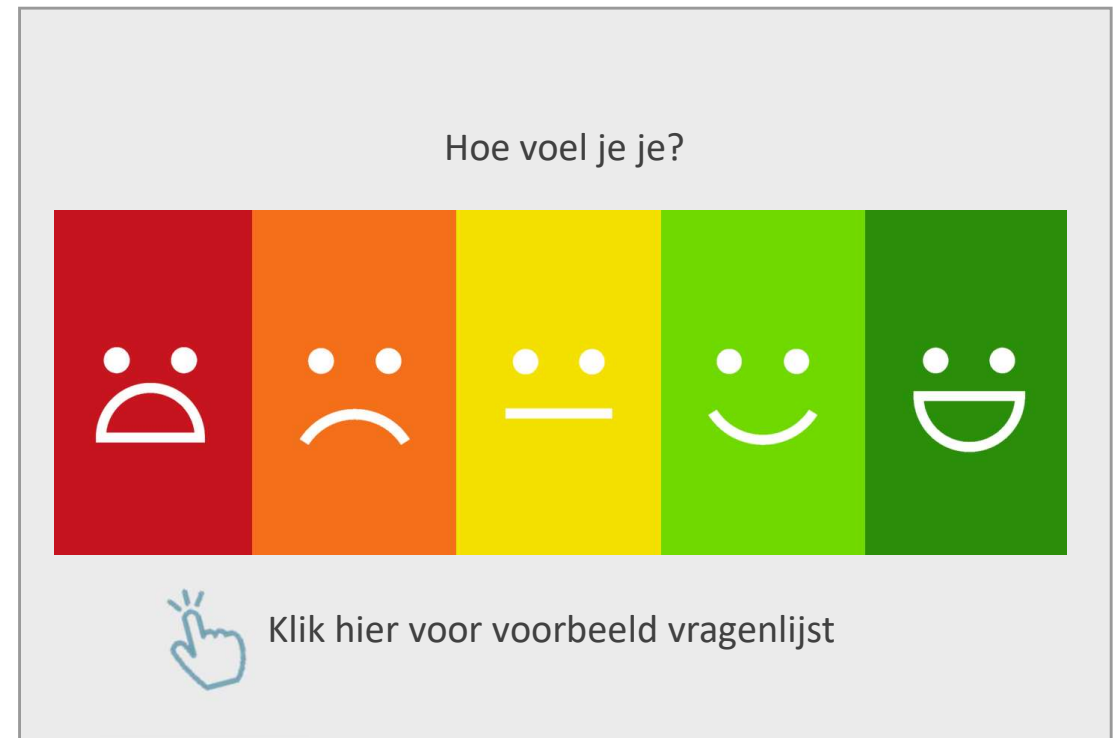
Tussenresultaten

- I/U in beeld
- I/U in balans
- Schulden in beeld
- Voldaan aan voorwaarden schulddreiging
- 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 schulddreiging
- Schulddreiging (niet via schulddreiging)
 - Stabiel middels budgetbeheer
 - Stabiel middels beschermingsbewind
 - Stabiel middels andere oplossing
- Gestopt
 - Client wil geen schulddreiging 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

Klant krijgt elke twee weken geautomatiseerd e-mail of SMS zeven vragen



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



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



- *Gebruik voorkeurskanaal klant (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

Op basis van onderzoeksvragen en thema's zijn vragen voor de vragenlijsten bedacht

Onderzoeksvragen

Wat is de invloed van achtergrond factoren op stabilisatie?

Hoe ontwikkelen klantfactoren die succes bepalen gedurende het proces?

Hoe ontwikkelen succesfactoren in behandeling van stabilisatie zich?

Thema

Emotie

Welbevinden

Motivatie

Vaardigheden

Onderwerpen vragen

- Moedeloos vs hoopvol
- Frustratie vs rust
- Stress
- Lekker in je vel
- Zelfregie
- Last van situatie
- Toekomstperspectief
- Kennis financieel beheer
- Onzeker vs zelfverzekerd
- Schaamte vs trots

Aan het werk!

Stel dat je de jongeren in JPF live wilt monitoren tijdens hun traject. Hoe kan je dat inrichten?

Aan het werk!

1. Welke onderzoeksvraag wil je beantwoorden?

2. Welke thema's zijn relevant voor monitoring?

3. Welke vragen stel je?

Hulpmiddel bij bedenken van vragen

Onderzoeksvragen

Wat is de invloed van achtergrond factoren op stabilisatie?

Hoe ontwikkelen succes bepalende klantemoties gedurende het proces?

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
- Stress
- Lekker in je vel
- Zelfregie
- Last van situatie
- Toekomstperspectief
- Kennis financieel beheer
- NPS, tevredenheid dienstverlening
- Duidelijkheid proces
- Begrepen
- Onzeker vs zelfverzekerd
- Schaamte vs trots

Bedankt!

Bedankt voor jullie aanwezigheid! Nog vragen of ben je geïnspireerd en wil je zelf een vraag beantwoorden? Neem dan contact met ons op!



Sander Spinder

☎ 06-30319383
✉ s.spinder@purpose.nl



Bente van Logtestijn

☎ 06-53321043
✉ b.van.logtestijn@purpose.nl



Rowan Noomen

☎ 06-81276429
✉ rowan.noomen@schuldenlab.nl



Steven Saytes

☎ 06-15023654
✉ steven.saytes@one2ten.nl