



Webinar klantmonitor: Meer mensen beter helpen

Inzicht in klantbeleving en resultaten per stap in stabilisatie



Den Haag



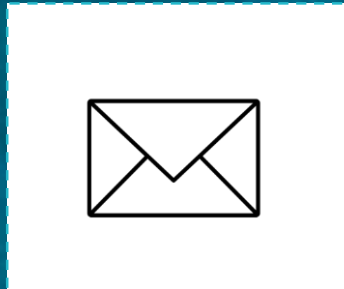
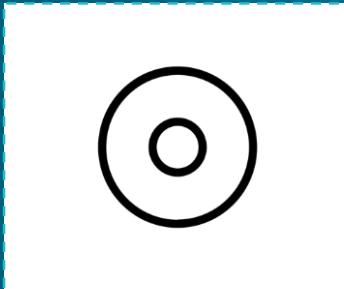
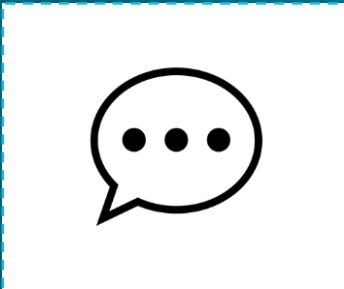
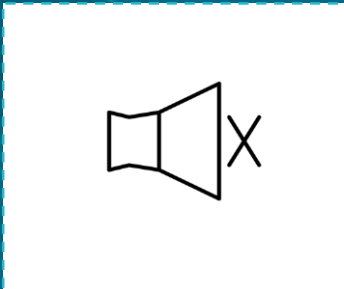
Gemeente Maastricht

POWERED BY PURPOSE



WELCOME

WE'RE GLAD YOU'RE HERE!



Deelnemers aan dit webinar



Gemeenten:

Leeuwarden
Alphen aan den Rijn
Leiden
Utrecht
Apeldoorn
BAR gemeenten
Zwolle
Velsen
Drechtsteden
Hellevoetsluis
BEL gemeenten

Organisaties

Stimulanz
PLINKR
Client control
MHB consultancy
ATP
Menzis
En meer....

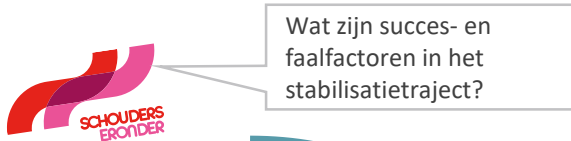
Agenda

1 Inleiding klantmonitor

2 Drie publieke inzichten

3 Vooruitblik Klantmonitor 2021

Klantmonitor 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

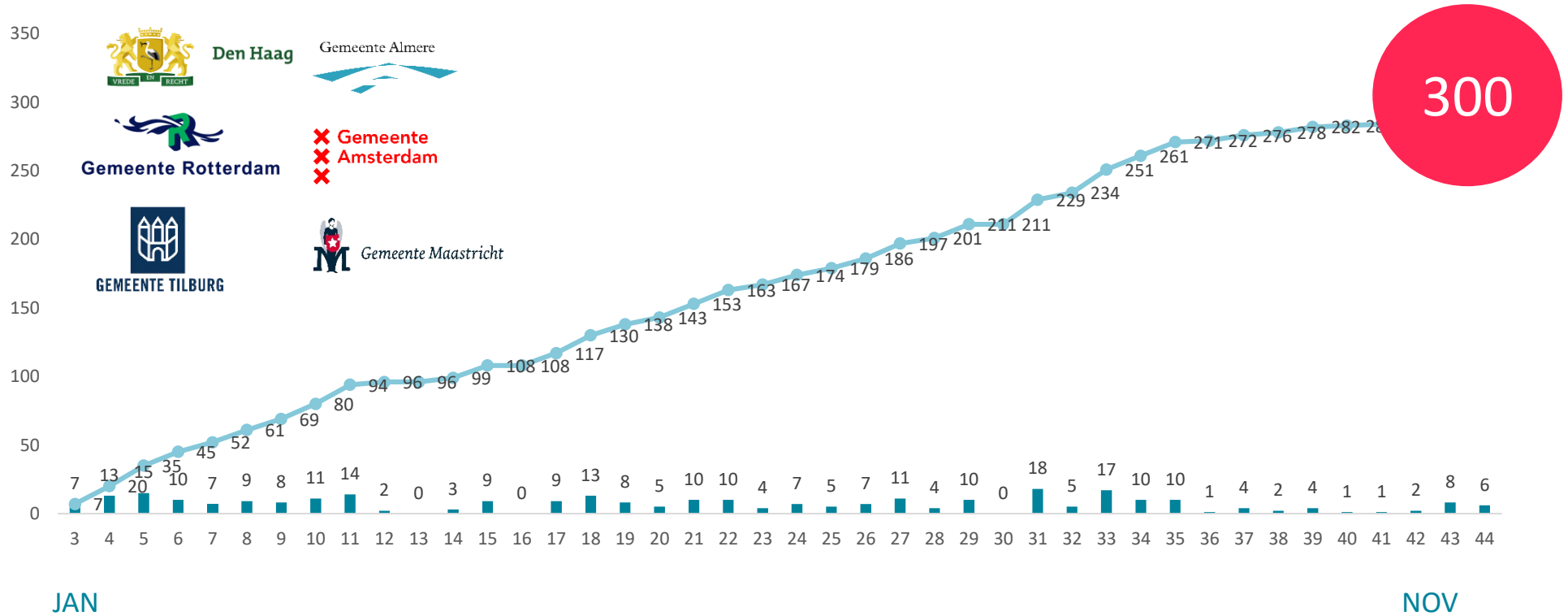
ie
 stress e.d.)
 bij benadering
 n proces

- Intro
- Uitval
- Succes
- Door

Welkom Robert!

Klant	Ingezette instrumenten		Overzicht klantvolgsysteem per resultaat			
	Interventie	Diensten	Stap 1: 1 ^o contact	Stap 2: Doel bekend	Stap 3: Aanpak bepaald	Stap 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 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"/>

We volgden binnen 300 klanten 9 maanden binnen 6 gemeenten



300

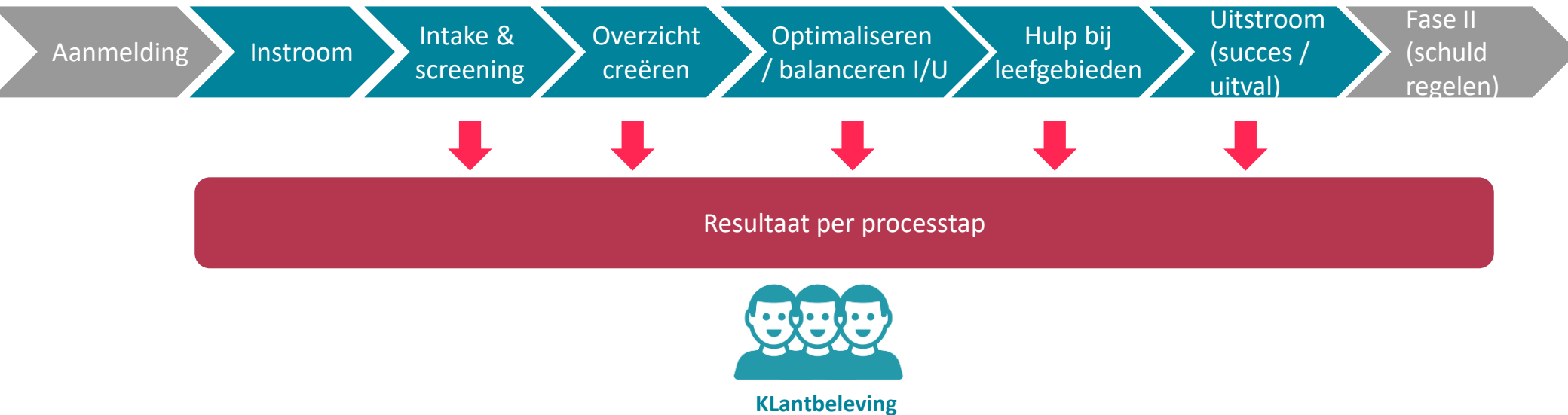
Agenda

1 Inleiding klantmonitor

2 Drie publieke inzichten

3 Vooruitblik Klantmonitor 2021

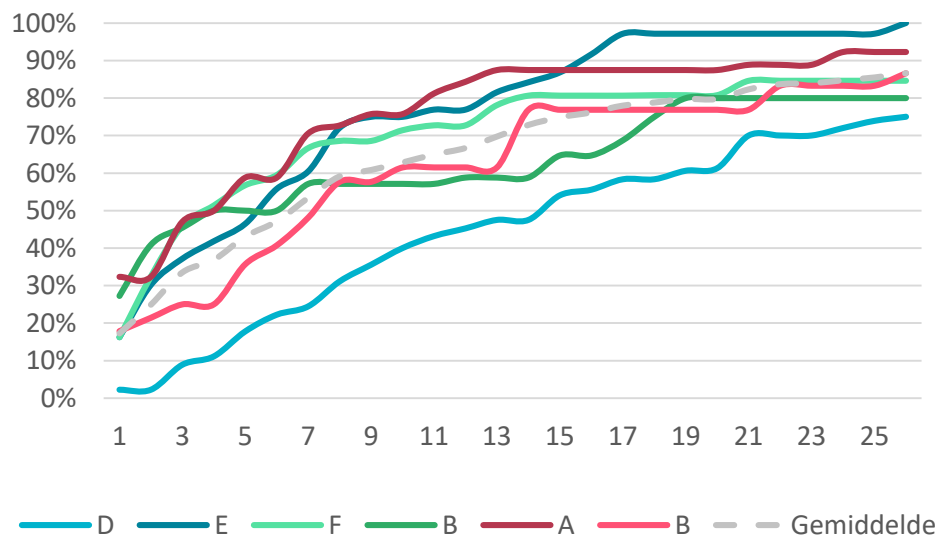
We brengen per stabilisatiestap beleving en resultaten in beeld



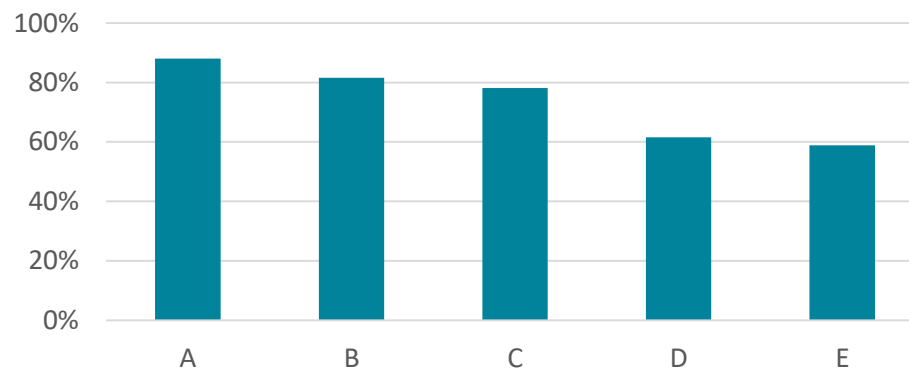
Er zitten grote verschillen resultaten tussen gemeenten



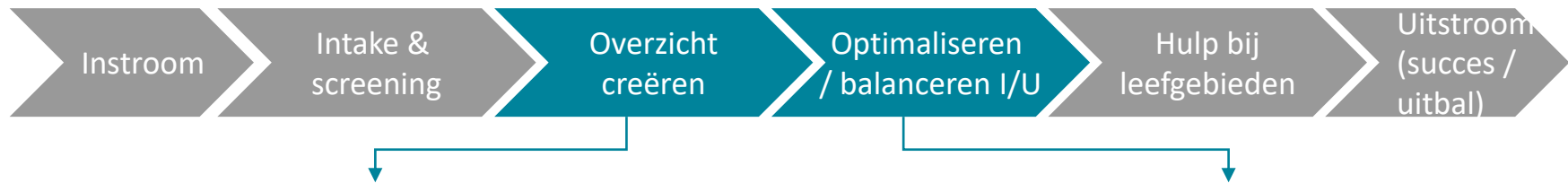
% Inkomsten en uitgaven in beeld p. week



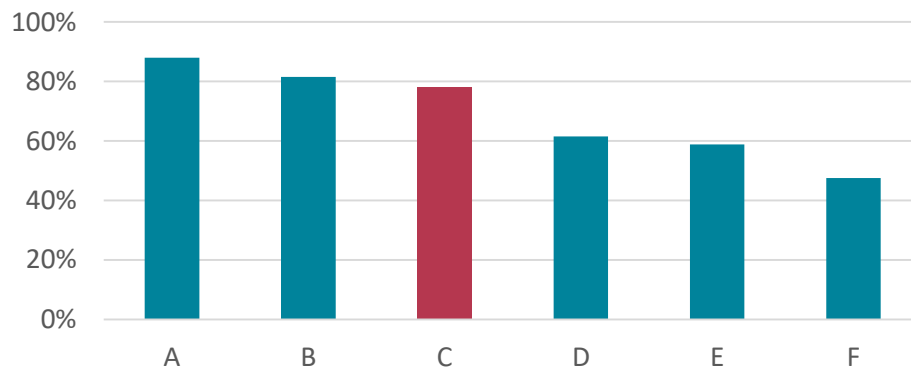
I/U in beeld (binnen 3 maanden)



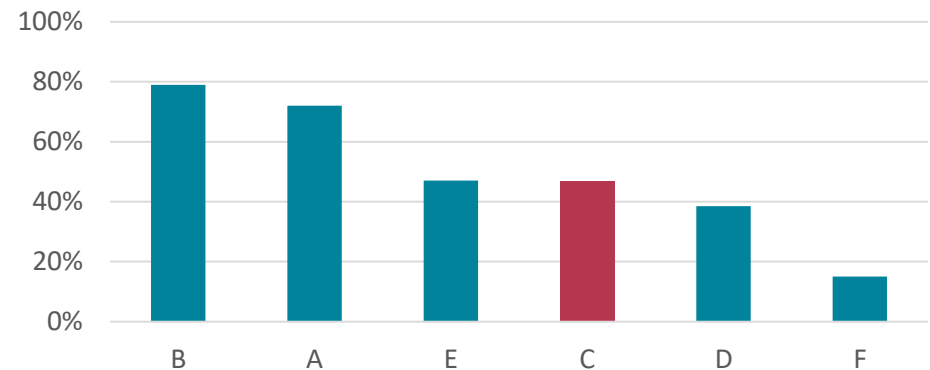
Ook tussen processtappen zit er verschil...waarom?



I/U in beeld (binnen 3 maanden)



I/U in balans behaalt binnen 3 maanden



Drie inzichten om met jullie delen....



Klantbeleving



Instrumenten



Resultaat?

Resultaat per processtap

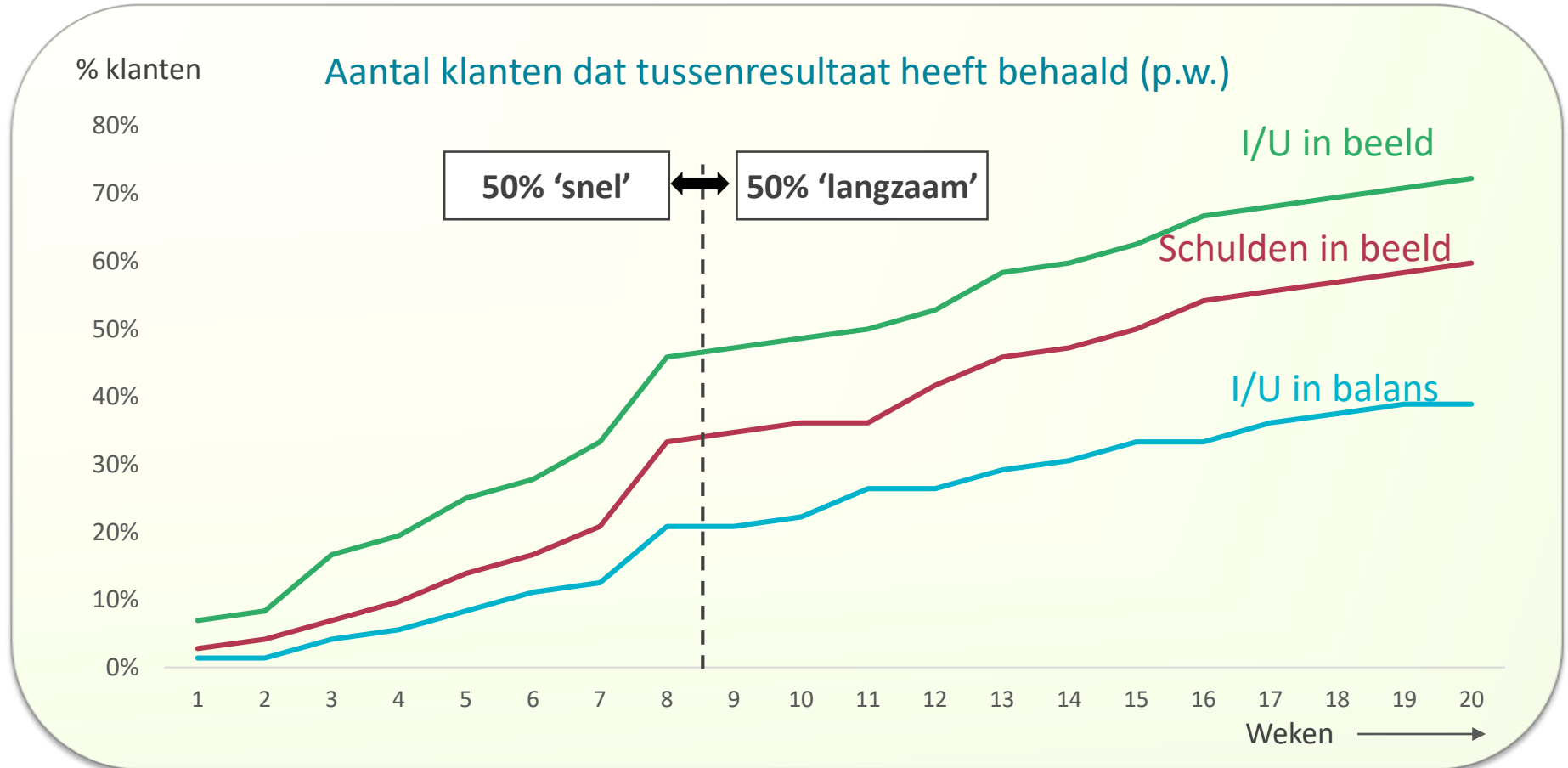
Drie inzichten

Segmentatie

Wijze ondersteuning

Voorkomen uitval bij start

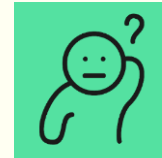
Snelheid van klanten door stabilisatie verschilt enorm



3 klanttypen met verschillende eigenschappen...



De zelfstandige



De afhankelijke



De kwetsbare

Achterliggende problematiek

Single problematiek

Single problematiek

Multiproblematiek

Bekwaamheid

Boven gemiddeld

Onder gemiddeld

Mix

Motivatie

Boven gemiddeld

Onder gemiddeld

Mix

Sociale norm

Boven gemiddeld

Onder gemiddeld

Mix

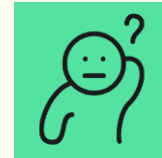


Eigenschappen die snelheid sterk beïnvloeden...

SNELHEID



De zelfstandige



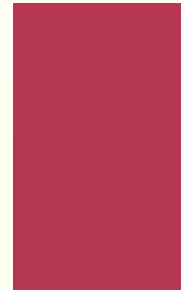
De afhankelijke



De kwetsbare

% klanten dat
binnen 60 dagen I/U
in balans heeft

55%



19%



12%



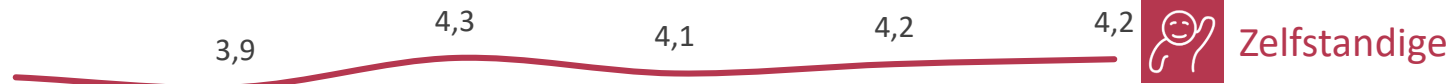
Klanttypen beleven stabilisatie ook anders....




Onrust
financiën



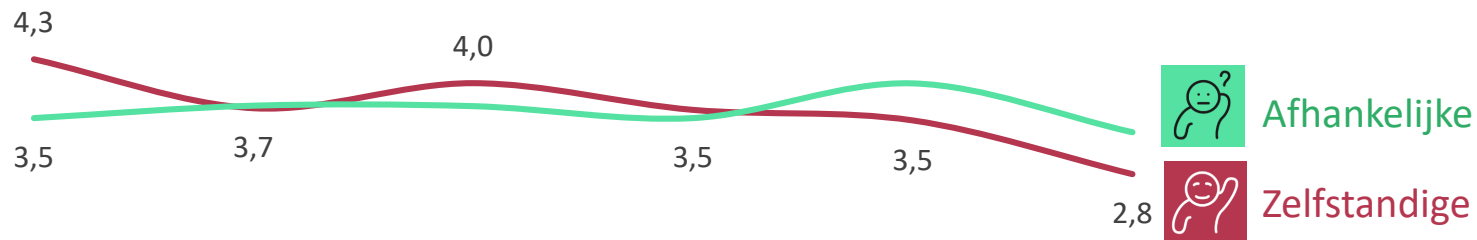

Geloof in
oplossing



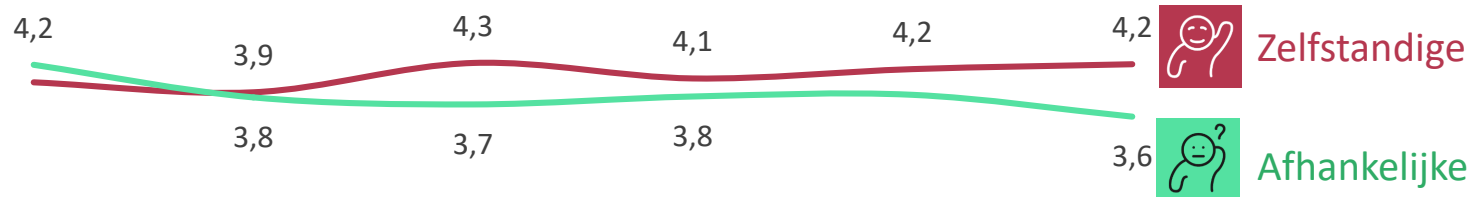
Klanttypen beleven stabilisatie ook anders....




Onrust
financiën



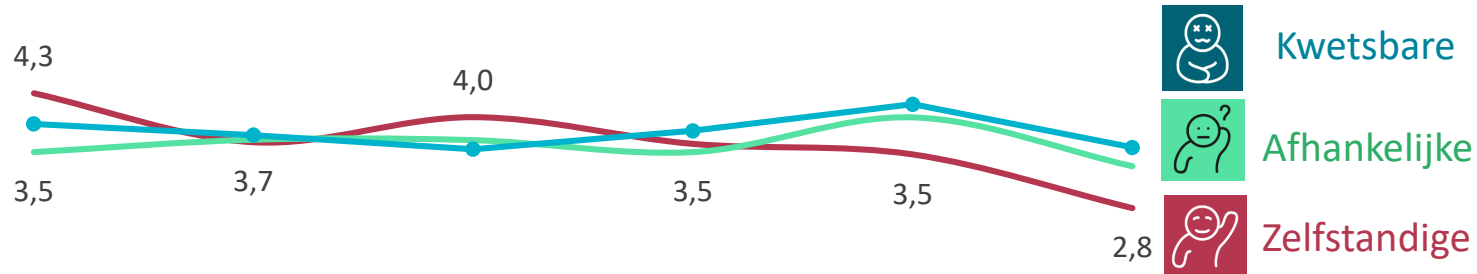

Geloof in
oplossing



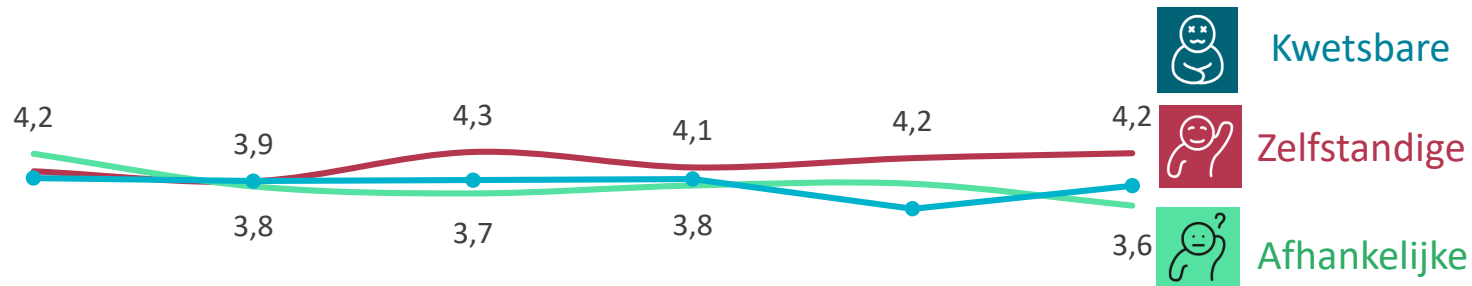
Klanttypen beleven stabilisatie ook anders....



 Onrust financiën



 Geloof in oplossing

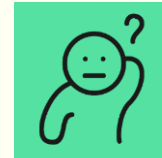


Elk type heeft zijn eigen behoefte

Behoefte



De zelfstandige



De afhankelijke



De kwetsbare

Behoefte aan....

Zelfstandig
en snel
proces

Actieve
ondersteuning
& mentale
coaching

Intensieve
hulp en
creëren
perspectief

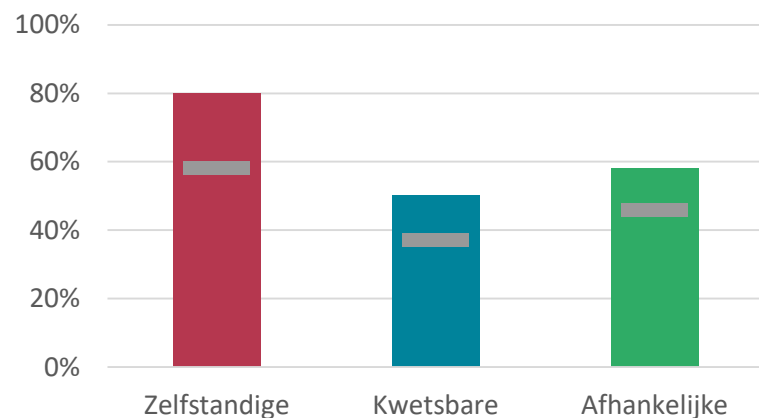


Casus: Werken verschillende behandelpaden?

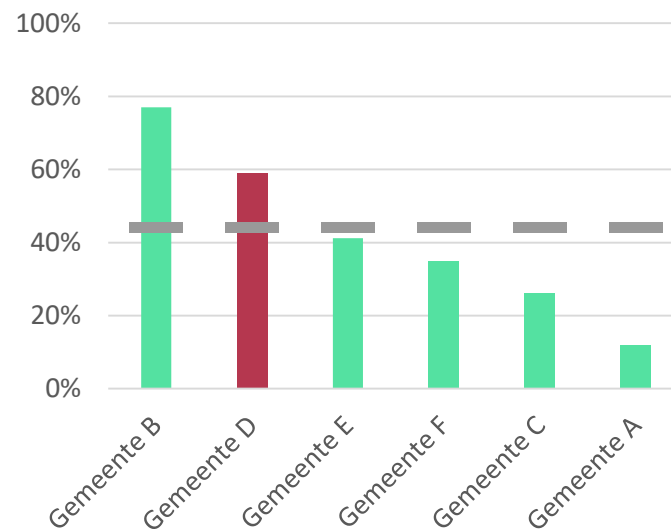


Casus A: segmentatie lijkt te helpen voor betere resultaten per doelgroep

Klanttype dat schuldrust of gereed voor schuldderegeling behaalt



% klanten dat schuldrust of gereed voor schuldderegeling behaalt



Dialog - poll

Toepassing van segmentatie en verschillende behandelpaden is....

A

Geen optie.

Wij bieden voor iedereen maatwerk.

B

Mogelijk een optie.

Interessant om te onderzoeken of effectiviteit stabilisatie verhoogd kan worden

C

Doen we al.

Wij hebben reeds meerdere routes

Casus B: Werkt admin ondersteuning?



Klantbeleving



Instrumenten



Resultaat?

Resultaat per processtap

Drie inzichten

Segmentatie

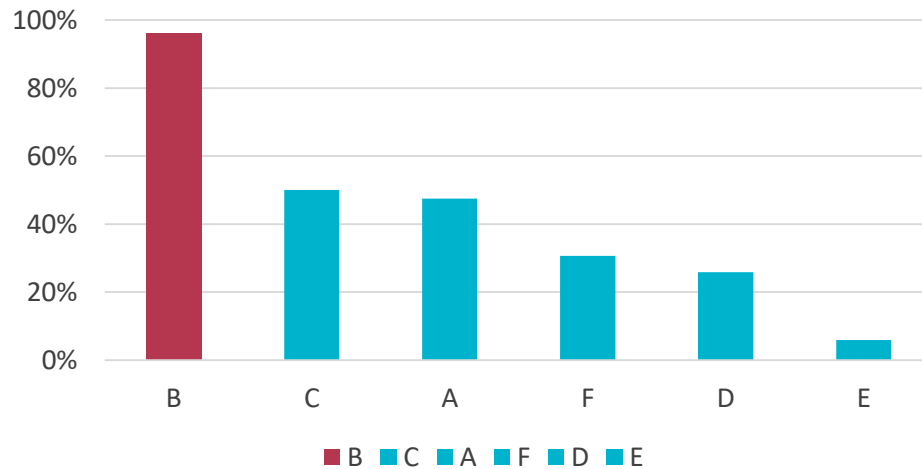
Wijze ondersteuning

Voorkomen uitval bij start

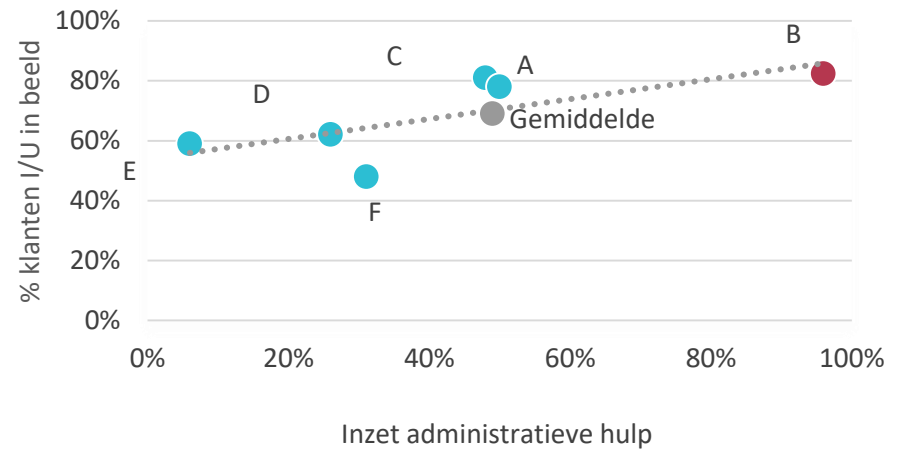
Intensiteit *en* persoonlijke admin ondersteuning lijkt bepalend



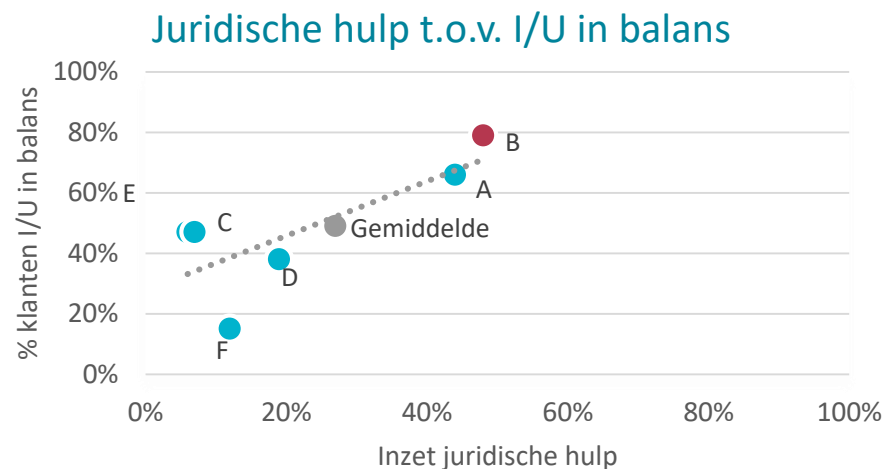
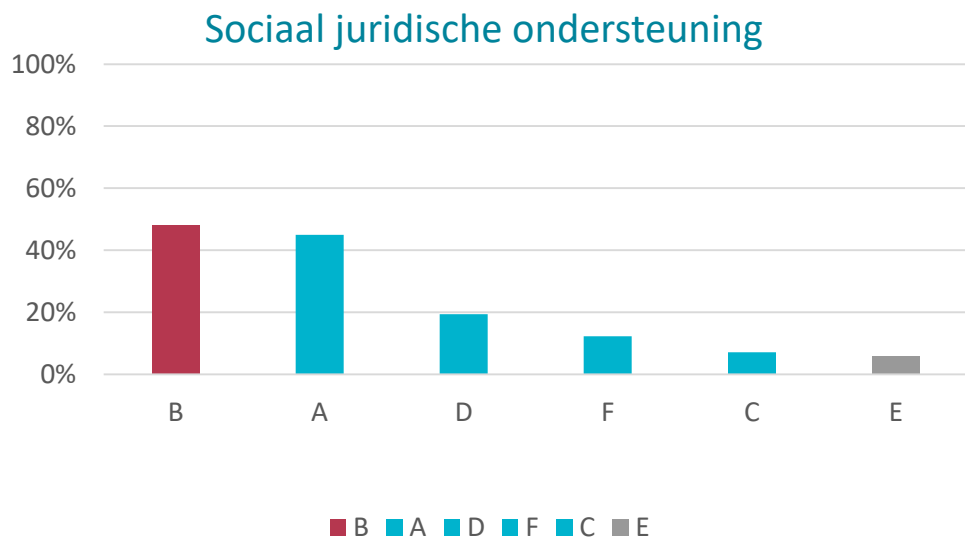
% administratieve hulp



% admin. hulp t.o.v. I/U in beeld

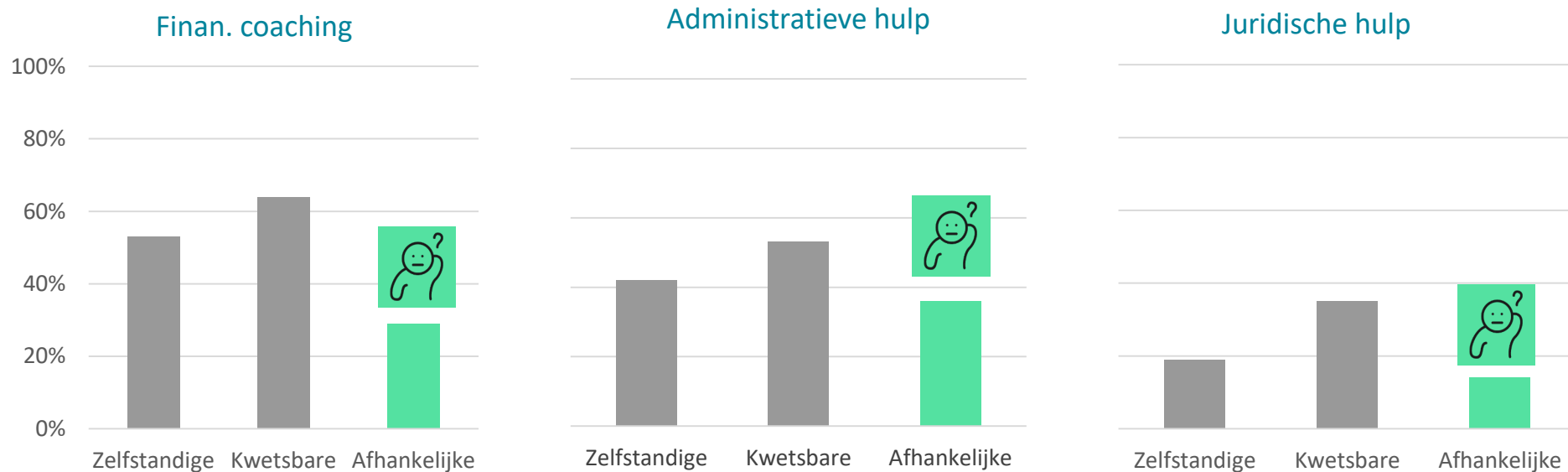


Ook intensiteit sociaal juridische ondersteuning lijkt samen te hangen met resultaten



* Totale inzet tijdens stabilisatie bestaat uit administratieve hulp, financiële coaching, inkomensbeheer, juridische hulp en psychosociale hulp

Klanttype afhankelijke krijgt relatief weinig hulp



Casus B: Werkt intensieve ondersteuning?

Elementen

Voor veel (alle?) klanten inzet admin en sociaal juridische ondersteuning
(met name ook afhankelijke)

Admin ondersteuning door SHV'r zelf

Vaak en laagdrempelig contact (1-2 wekelijks contact / whatsapp)

Sturen op snelheid

Dialog - poll

Onze ervaring met admin ondersteuning zijn...

A

Positief

Dit werkt goed

B

Wisselend /
onbekend

Beperkt zicht op
effectiviteit

C

Kan beter

Kunnen we
beter
organiseren

Casus C: Wie stopt er met stabilisatie en waarom?



Klantbeleving



Instrumenten



Resultaat?

Resultaat per processtap

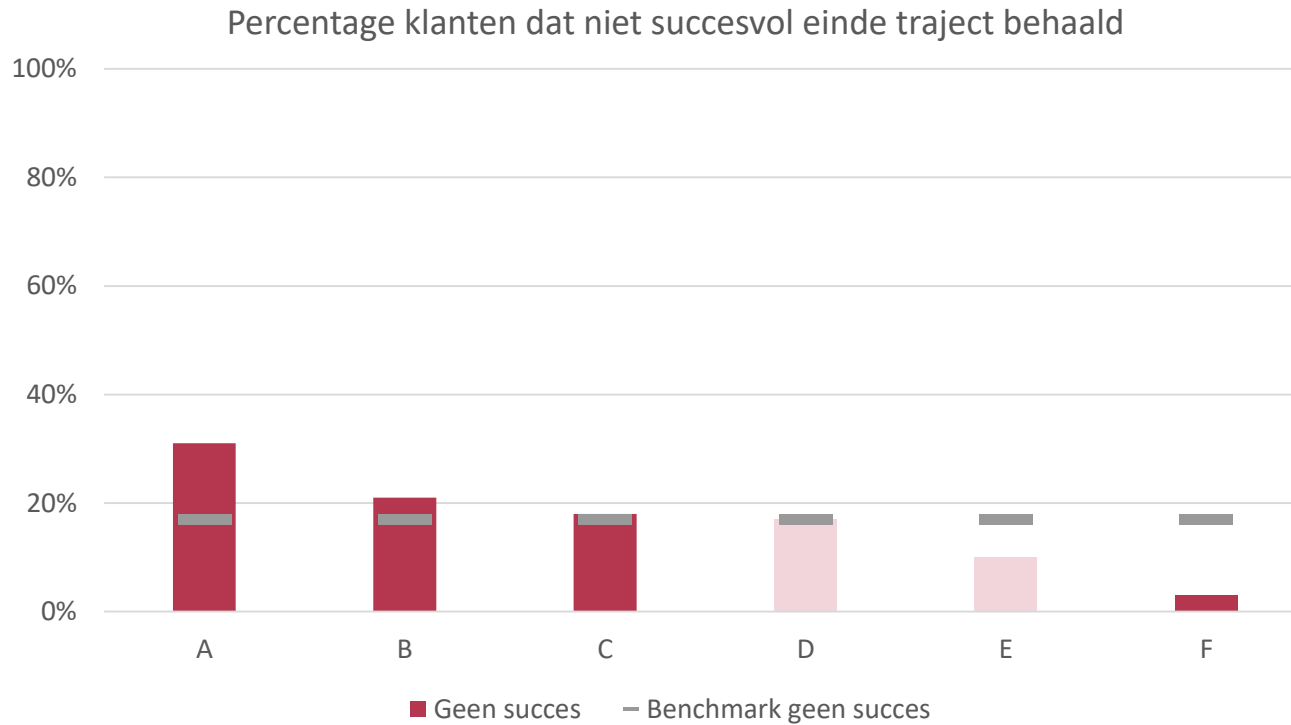
Drie inzichten

Segmentatie

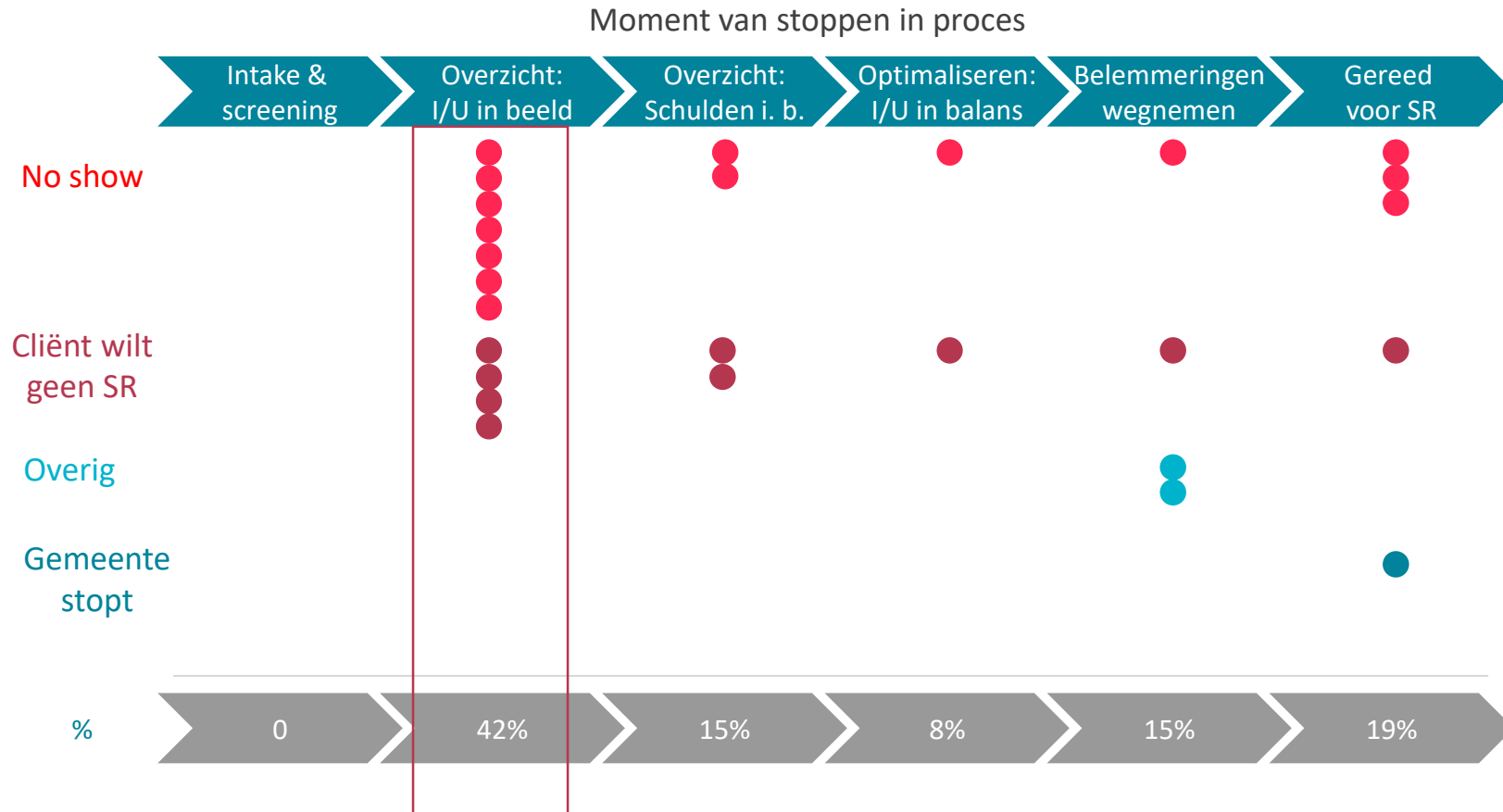
Wijze ondersteuning

Voorkomen uitval bij start

Gemiddelde uitval tijdens het onderzoek is 17%

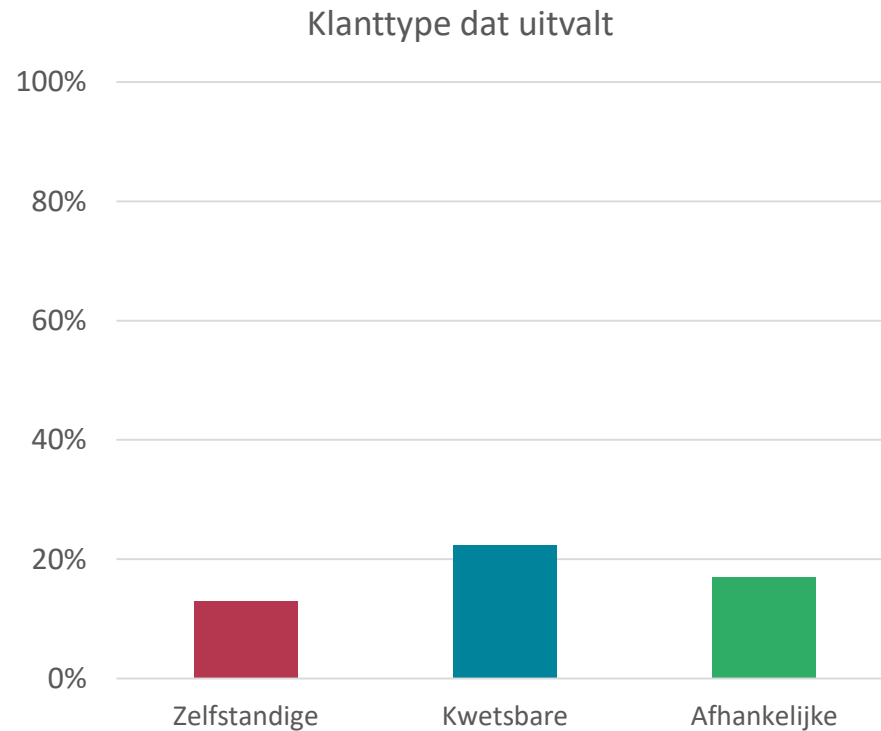


'Moment of truth': Direct na intake fase



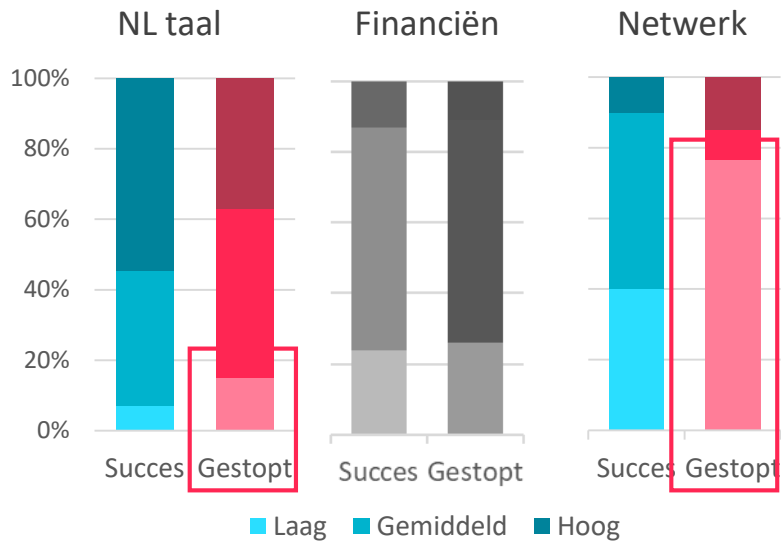
* Bijvoorbeeld verhuisd of overleden
> 90 dagen in onderzoek

Kwetsbare en afhankelijke vallen vaker uit

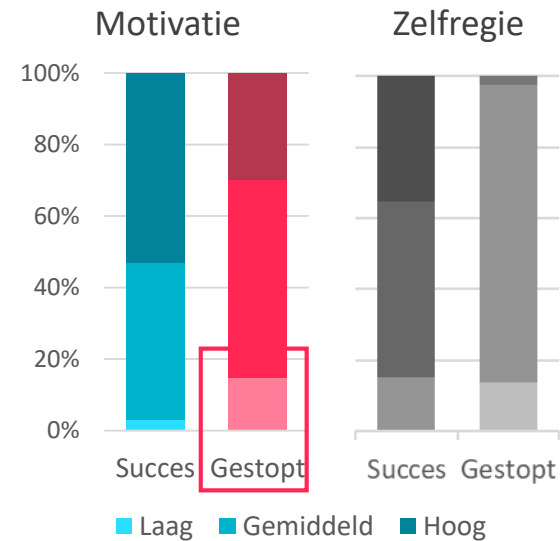


Niet fin vaardigheden maar vooral netwerk en motivatie lijken samen te hangen met uitval

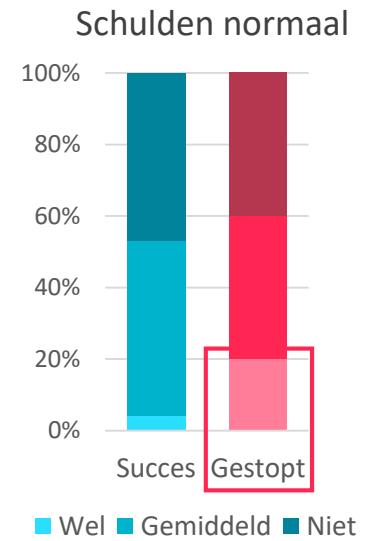
Bekwaamheid



Attitude

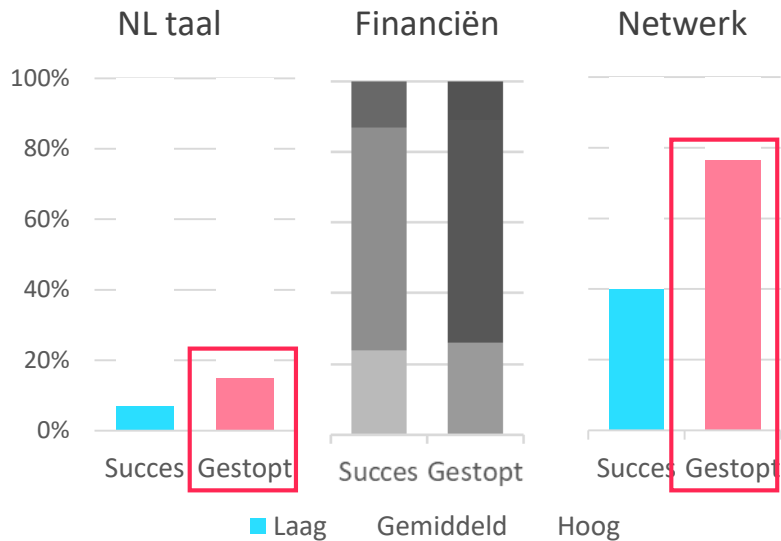


Sociale norm

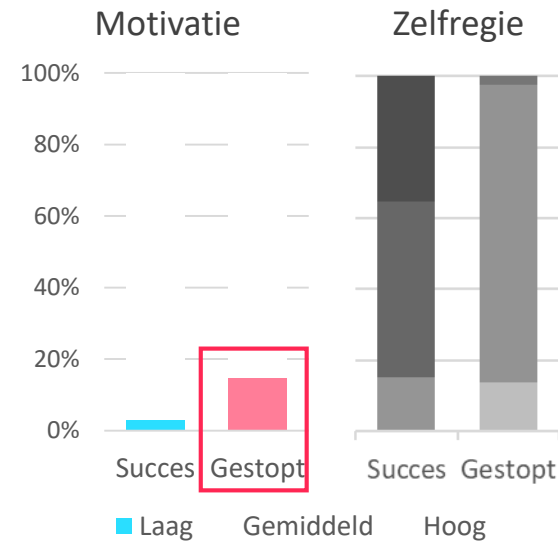


Niet fin vaardigheden maar vooral netwerk en motivatie lijken samen te hangen met uitval

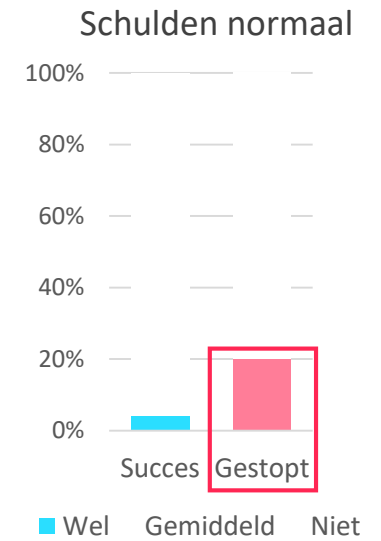
Bekwaamheid



Attitude



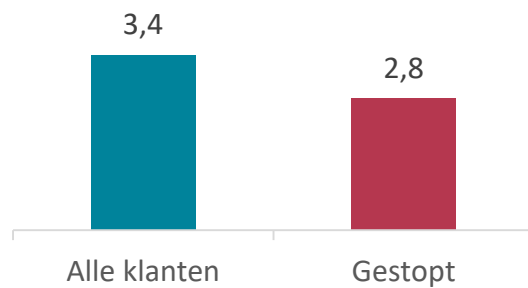
Sociale norm



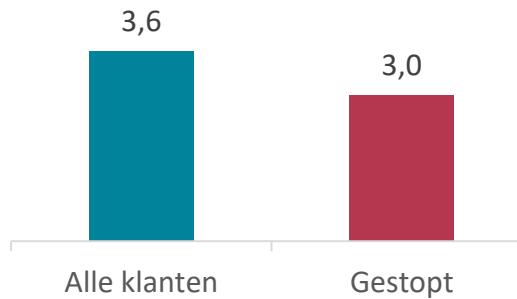
Ook voelen mensen zich minder goed geholpen tijdens / na intake



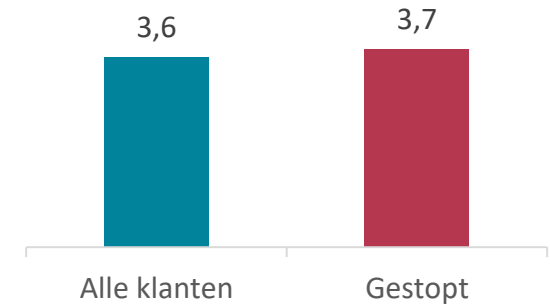
Wordt er naar je geluisterd?



Word je goed geholpen?



Weet je wat je moet doen?



Casus C: Waarom vallen klanten uit?

Elementen

Vallen uit na intake / tijdens overzicht creëren

Lagere motivatie of lagere vaardigheden (NL Taal)

Slecht geluisterd / geholpen

Vaak gehoorde redenen: Imago kredietbank, geen drie jaar regeling

Stelling:

Focus van intake zou meer moeten komen te liggen op het vertrouwen creëren bij client

Eens

Het gesprek is nu nog te vaak te transactioneel

Oneens

Snelheid is ook belangrijk, er is nu al voldoende tijd

Agenda

1 Inleiding klantmonitor

2 Drie Publieke inzichten

3 Vooruitblik Klantmonitor 2021

Ideeën voor 2021

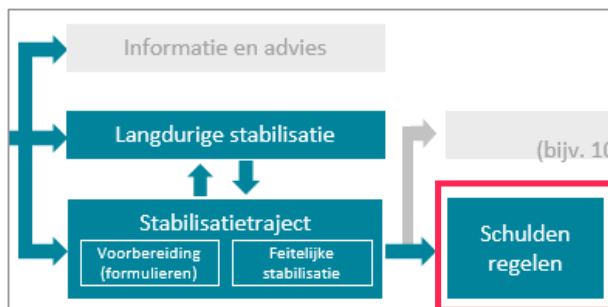
Idee 1: Voor Beleidsadviseurs, managers



1

Klantmonitoring voor bredere scope SHV

Dialog met grotere groep deelnemende gemeenten



Dialog

Idee 2: voor Schuldhelpverleners

2

Online leer – community voor SHV'rs

3

Persoonlijk dashboard met resultaten en klantfeedback

