SCHOUDERS ERONDER

Klantreis Schuldhulpverlening Tiel

Schouders Eronder in Tiel en de klantreis

Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG. Zij bundelen bundelen hun krachten om met het landelijke professionaliseringsprogramma 'Schouders eronder' de schuldhulp kennisrijker, professioneler en vernieuwend te maken. Binnen enkele jaren moet iedereen binnen de schuldhulpverlening kunnen werken met de beste methoden. Zodat er zoveel mogelijk mensen met schulden zo goed mogelijk geholpen worden.

Schouders eronder focust op 4 pijlers:

Lerende organisatie - Onderzoek en innovatie - Kennis opdoen, delen en ontwikkelen - Scholing

Om lerende organisaties te realiseren loopt bij een aantal gemeenten een pilot, waaronder de gemeente Tiel. Binnen deze pilot is in Tiel door de 'lokale gangmaker' samen met de afdeling schuldhulpverlening een klantreis uitgevoerd.

Zie voor meer informatie over Schouders Eronder de laatste pagina's van dit document en www.schouderseronder.nl

Achtergrond en doel klantreis

ACHTERGROND

In 2017 is door de gemeenteraad het nieuwe beleidsplan schuldhulpverlening 2018-2021 vastgesteld en op basis daarvan een uitvoeringsagenda waarin de beleidsdoelstellingen zijn vertaald naar concrete uitvoeringsdoelstellingen voor 2018.

De beleidsdoelstellingen zijn:
1 Iedere inwoner die te maken krijgt met schulden weet hoe hij of zij hulp kan vinden bij het oplossen van schulden
2 Integrale schuldhulpverlening bevordert de duurzame (financiële) zelfredzaamheid en participatie van haar inwoners

3 Schuldhulpverlening sluit aan op de capaciteiten en leefwereld van de inwoner

4 Preventie en vroegtijdig signaleren van schulden leiden tot een vermindering van (maatschappelijke) problemen op andere levensdomeinen
5 Een schuldenvrije toekomst wordt nagestreefd daar waar dit realistisch is

Uitvoering van een klantreis is een concrete actie die helpt bij het realiseren van de ambities binnen de doelstellingen 1 en 3. Bij een aantal klanten met verschillende achtergronden wordt een klantreis gedaan. Hierbij worden alle stappen die een klant heeft gezet om bij de juiste hulpverlening uit te komen in beeld gebracht om van daaruit met een verbeterplan te komen om de bereikbaarheid voor hulp bij schulden te verbeteren.

DOEL

Het doel van de klantreis is onderzoeken of de geboden hulp en ondersteuning door de gemeente voorafgaand en bij schulden in het traject van schuldhulpverlening voldoet aan de wens en behoefte van de klant en of deze aansluit bij diens capaciteiten en leefwereld op dat moment.

Aansluiting klantreis bij uitvoeringsagenda

Doelstelling 3: Schuldhulpverlening sluit aan op de capaciteiten en leefwereld van de inwoner *Schuldhulpverlening is verbonden aan wet –en regelgeving. De wijze waarop deze wet –en regelgeving wordt toegepast wordt vastgelegd in het beleid van de gemeente. Vanuit het oogpunt van de inwoner is deze wet –en regelgeving niet van belang. De inwoner die zich meldt met schulden vraagt niet om uitvoering van de wet, maar om hulp om deze schulden op te lossen, of onder controle te krijgen. Bij de beantwoording van deze vraag moet ook de vraag achter de vraag en de intrinsieke motivatie in beeld komen. Om tot een succesvol schuldhulpverleningstraject te komen moet de uitvoering van wet –en regelgeving zijn toegespitst op de capaciteiten en de leefwereld van de inwoner. (Financiële) zelfredzaamheid is wenselijk, maar moet ook haalbaar zijn. De professional benadert de hulpvraag niet alleen binnen de kaders van de wet –en regelgeving, maar ook vanuit kansen en mogelijkheden van de inwoner. Deze doelstelling moet ertoe leiden dat er minder schuldhulpverleningstrajecten vroegtijdig worden beëindigd, en hierdoor meer mensen het schuldhulpverleningstraject met succes doorlopen.*

Opzet van de klantreis

Voor het maken van de klantreis is gebruik gemaakt van de module klantreizen van VNG Realisatie. De uitvoering wordt ingedeeld in de volgende fasen;
- De definefase: definiëren van de opdracht, de klantreis, verwerven van draagvlak voor de resultaten en afbakening daarvan. Resultaat van deze fase is een startdocument. Dit is aparte bijlage toegevoegd.
- De discoverfase: verzamelen van informatie over de klant en zijn reis. In een workshop brengen we de huidige klantreis in kaart.
- De designfase: ontwerpen van de gewenste klantreis en in kaart brengen van de verschillen met de huidige klantreis.
- De deliverfase: een plan met verbeteringen op basis van een verschillenanalyse tussen de huidige en gewenste klantreis.

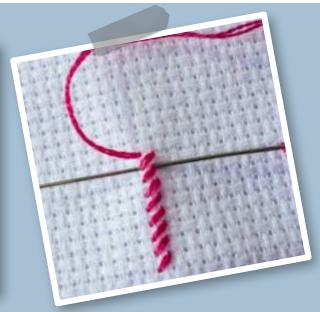
Uitvoering van de klantreis, vooraf ter info

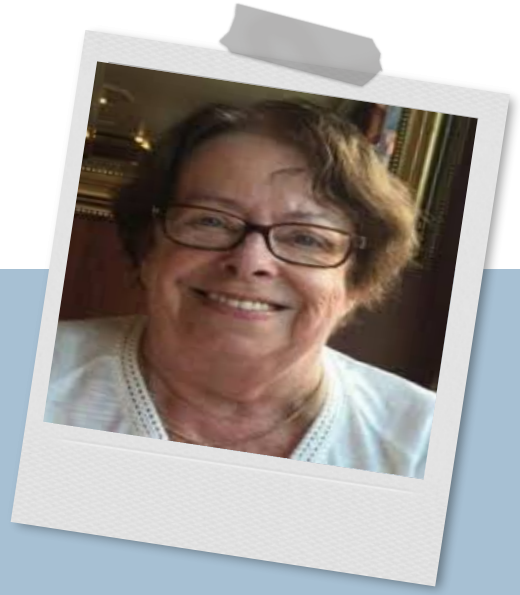
- Er zijn in overleg met de medewerkers van de afdeling schuldhulpverlening 10 mensen geselecteerd voor een klantinterview. Deze mensen vormden een representatieve selectie van klanten van schuldhulpverlening in Tiel. Uiteindelijk zijn er 6 interviews geweest met in totaal 7 personen. De verslagen zijn als aparte bijlage bijgevoegd.
- Op basis van interviews zijn 3 persona’s samengesteld die kenmerken en ervaringen van de geïnterviewden vertegenwoordigen.
- In een workshop met medewerkers van de afdeling shv en kcc is de huidige klantreis van 2 persona’s in kaart gebracht. Daarbij was aandacht voor behoefte, emotie, activiteiten, pijnpunten, oplossingen en wat er goed functioneert. Klantcontactmomenten zijn zichtbaar gemaakt en er is inzicht gegeven in waar de beleving positief, neutraal en negatief was.
- In een daaropvolgende workshop met nagenoeg dezelfde groep is de gewenste klantreis vastgesteld, is een verschillenanalyse uitgevoerd en zijn mogelijke verbeterpunten vastgesteld.

Hierna volgt een uitwerking van de 2 uitgewerkte persona’s, hun huidige en gewenste klantreis en een overzicht van mogelijke verbeterpunten.

Ellis

”Het is niet mijn schuld maar wel mijn verantwoordelijkheid”





Houdt van borduren

Vroeger veel gereisd

Ze wil graag een rollator om haar zus te bezoeken

Persoonlijk

Ellis is gescheiden en is 56 jaar. Haar 2 kinderen wonen in de buurt en ze ziet hen en de kleinkinderen veel.

Ellis was thuishulp. Tot ze haar baan verloor. Na de scheiding had ze schulden.

Ellis heeft veel sociale contacten, is opgeruimd en houdt van familie en gezelligheid.

Ellis is ondernemend, gericht op samenwerking en volgt regels.

Ik en de overheid

Ellis heeft een positieve houding tav de gemeente.

Doel

Ellis wil haar leven weer opbouwen en daar zelf verantwoordelijkheid in nemen. Ze wil naar de toekomst kijken.

Belemmeringen

Ze praat niet graag over persoonlijke omstandigheden.

Taboe, trots en schaamte spelen een rol.

Behoeften

Ze heeft hulp ingeschakeld omdat ze het niet alleen kan oplossen maar wil wel haar zelfstandigheid behouden. Ze vindt het fijn dat ze zelf inzicht heeft in haar financiële positie en dat ze zelf kan beschikken over een deel van haar geld.

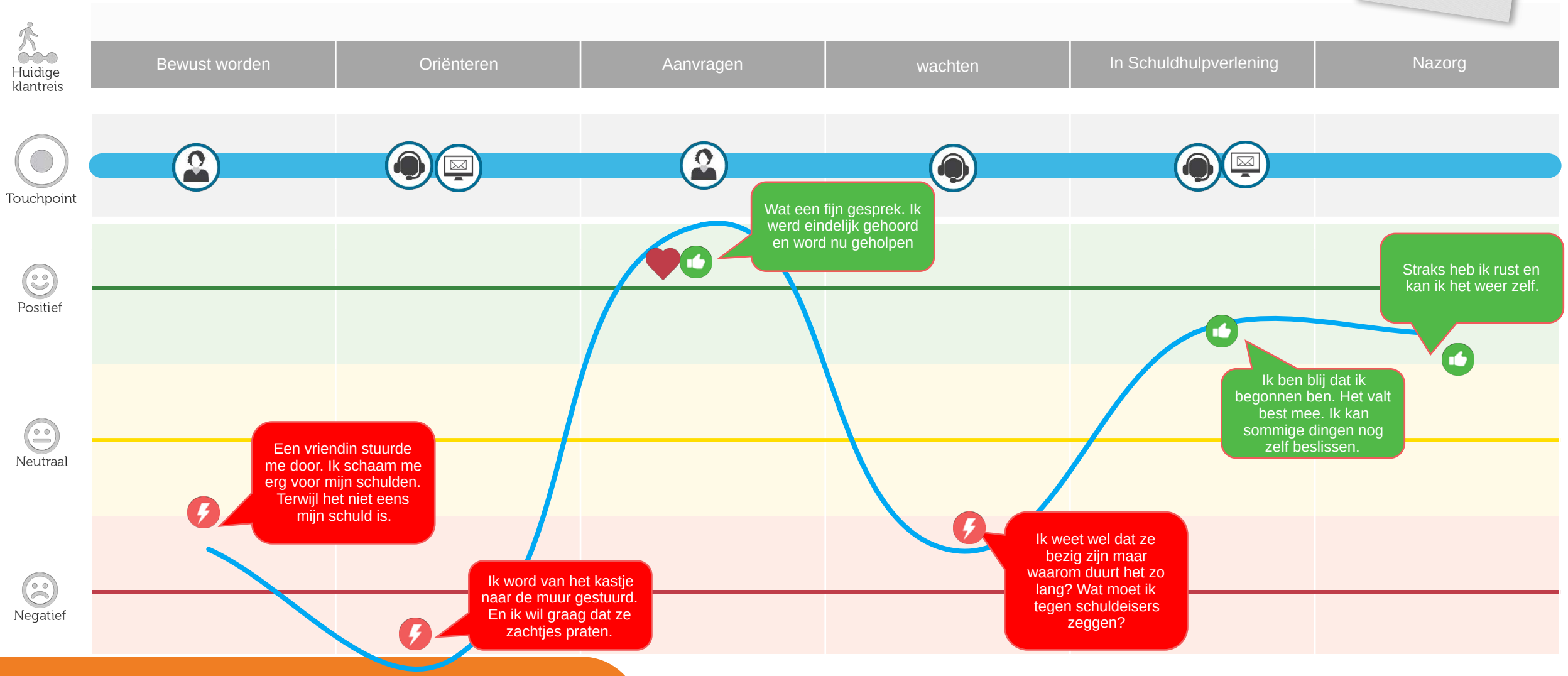
Ze houdt van overzicht en weet graag waar ze aan toe is.

Ze wil absoluut dat niemand weet dat ze in de schuldhulpverlening zit.

Graag anoniem blijven.

Ellis

Huidige klantreis
“Na een lange aanloop ben ik blij dat de oplossing in zicht is!”



Ellis

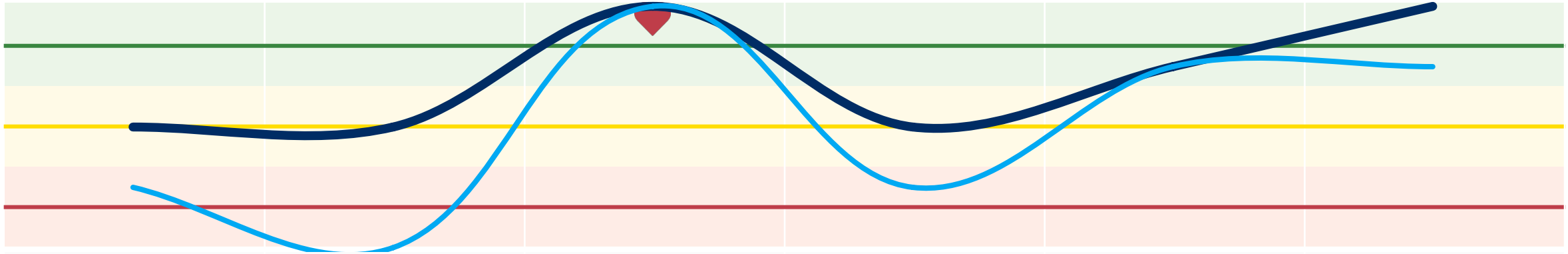
Huidige en gewenste klantreis

	Bewust worden	Oriënteren	Aanvraag/Intake	Wachten	In SHV	Nazorg
Huidige klantreis						
Gewenste beleving	Ik moet en kan iets doen	Heldere informatie krijgen	Duidelijkheid en inzicht	Duidelijkheid en weten wat te doen	overzicht	Vasthouden wat goed gaat
Touchpoint	G					
Positief						
Neutraal						
Negatief						
Innovaties		Warm doorverbinden	Duidelijk informeren over het proces en de wachttijd Pictogrammen kaartje/ brochure meegeven waarin het proces visueel wordt uitgelegd	Duidelijk informeren over het proces en de wachttijd Pictogrammen kaartje/ brochure meegeven waarin het proces visueel wordt uitgelegd	Vragen waar de behoefte ligt Gesprek na hc en eindgesprek (120 dagen model)	Nazorgtraject opzetten samen met partners Vragen waar de behoefte ligt Eindgesprek na afloop 36 maanden

Ellis

Huidige en gewenste klantreis

	Bewust worden	Oriënteren	Aanvraag/Intake	Wachten	In SHV	Nazorg
Gewenste beleving	Ik moet en kan iets doen	Heldere informatie krijgen		Duidelijkheid en weten wat te doen	overzicht	Vasthouden wat goed gaat
Innovaties			Meer privacy bij de receptie Anonimiteit waarborgen Anonieme Schulden Groep De spreekkamer beter afschermen	Voorbeeldbrief maken die de klant aan schuldeisers kan geven		Anonieme Schulden Groep



Ellis

Klant behoeften

- Wil weten waar ze aan toe is en met wie ze te maken heeft. Schaamt zich en wil privacy

Activiteiten

Als ze twijfelt belt Ellis

Pijnpunten

- Gebrek aan duidelijke informatie; kastje muur
- Onduidelijke verwachtingen tav de wachttermijn
- Te weinig anonimiteit/privacy

Dit werkt goed

- Persoonlijk contact
- Gehoord worden
- Zekerheid van budgetbeheer en weten waar ze aan toe is
- Eigen regelruimte binnen budgetbeheer
- Daadwerkelijk gaan oplossen van schulden
- Vragen hoe de klant wil communiceren
- Tijdens de intake de procedure toelichten en informeren over wat er gaat gebeuren
- Duidelijkheid geven over ieders rol
- Een vaste contactpersoon
- Goede verslaglegging onderling

Verbeterpunten

- Warm doorverbinden
- Duidelijk informeren over het proces en de wachttijd
- Pictogrammen kaartje/ brochure meegeven waarin het proces visueel wordt uitgelegd
- Servicenormen hanteren
- Meer privacy bij de receptie
- Anonimiteit waarborgen
- Voorbeeldbrief maken die de klant aan schuldeisers kan geven
- Vragen waar de behoefte ligt
- Duidelijk in eindbeschikking aangeven dat er de mogelijkheid is ook na het traject contact te houden
- Gesprek na hc en eindgesprek (120 dagen model)
- Eindgesprek na afloop 36 maanden en positieve bekrachtiging

Ellis

Klant behoeften

Activiteiten

Pijnpunten

Dit werkt goed

Verbeterpunten

- Digitaal dossier met tijdlijn
- Nazorgtraject opzetten samen met partners
- Anonieme Schulden Groep
- De spreekkamer beter afschermen met folie

Monteur Sjaak

“Daar gaan we weer”

Wantrouwen naar gemeente

Ik wil heel graag weer slapen, ik ben op

Laaggeletterd.

Persoonlijk

Sjaak is 45 jaar en alleenstaand. Hij heeft geen kinderen.

Hij heeft een relatie gehad maar dat is voorbij.

Door gezondheidsproblemen is Sjaak arbeidsongeschikt.

Sjaak heeft vrienden, mentaliteit van niet lullen maar poetsen, is oplossingsgericht en houdt van duidelijkheid.

Sjaak heeft zich nooit zo bezig gehouden met financiën.

Ik en de overheid

Sjaak heeft negatieve ervaring met de gemeente waardoor het vertrouwen niet hoog is.

Zou liever zelf doen maar kan niet om de gemeente heen.

Sjaak wil bevestiging van alles zwart op wit, voor controle.

Doel

Ik wil mijn leven gewoon op de rit hebben.

Ik wil weer kunnen slapen.

Belemmeringen

Slaapt niet goed door zorgen over financiën en door wat hem met de gemeente is overkomen.

Door gezondheid kan hij niet werken en houdt zijn hobby op.
Sjaak kan niet goed lezen en schrijven.

Behoeften

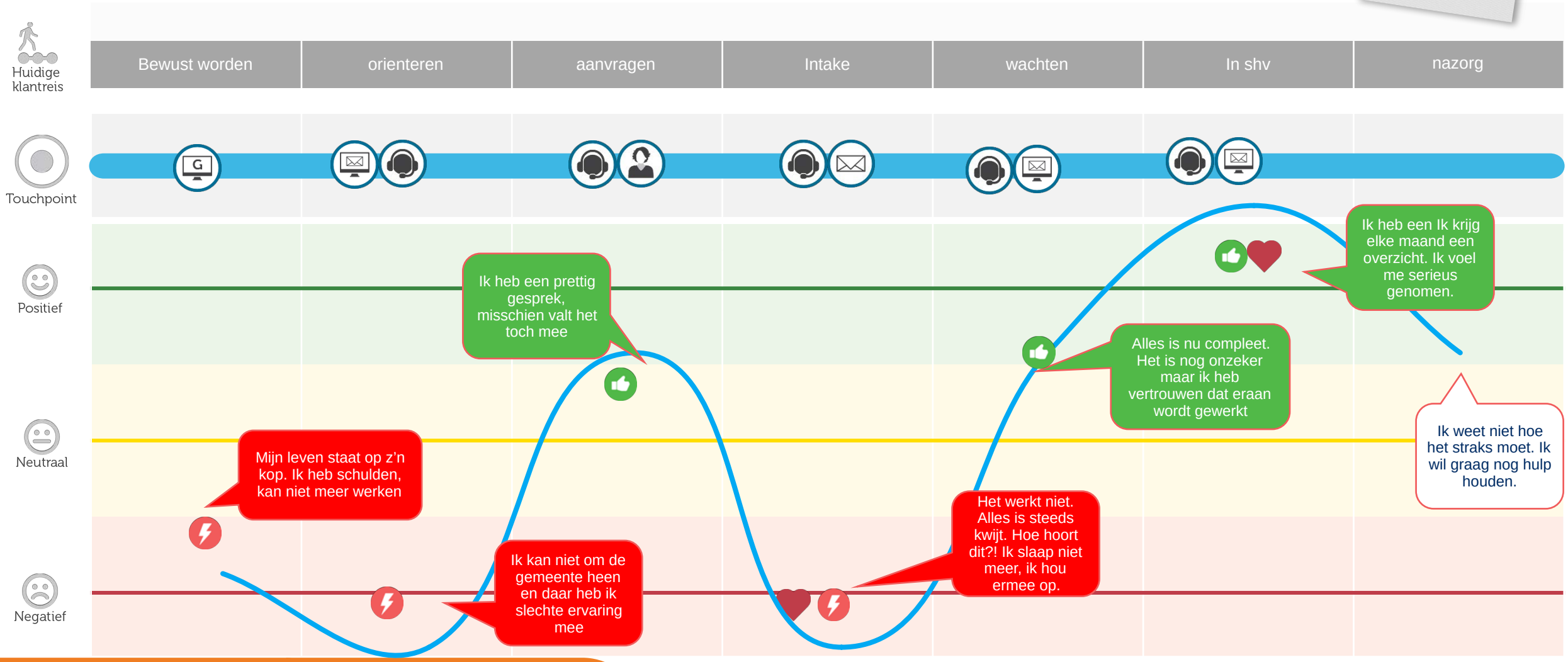
Serieus genomen worden

Wil weten waar hij aan toe is, wat hij zelf kan doen en wat hij van anderen kan verwachten.

Wil bevestigingen op papier ontvangen. Wil kunnen bellen met vragen. Vindt het handig dat hij scans van papieren kan mailen.

Ik was de wanhoop nabij

Huidige klantreis
“Eindelijk weet ik waar ik aan toe ben.”



Sjaak

Huidige en gewenste klantreis

	Bewust worden	Orienteren	Aanvragen	Intake	Wachten	In SHV	Nazorg
Huidige klantreis							
Gewenste beleving	Ik moet en kan iets doen	Heldere informatie krijgen en weten waar ik terecht kan	Duidelijkheid en inzicht	Duidelijkheid en inzicht	Duidelijkheid en weten wat te doen	overzicht	Vasthouden wat goed gaat
Touchpoint	G	G					
Positief							
Neutraal							
Negatief							
Innovaties		Pictogrammen kaartje/ brochure meegeven waarin het proces visueel wordt uitgelegd	Digitale portal maken waar klant met Digi-D zelf info upload in eigen digitaal dossier en ziet wat nog ontbreekt	Duidelijk informeren over het proces en de wachttijd Meer contactmomente n en blijven communiceren tijdens traject	Nazorgtraject opzetten samen met partners Duidelijk in eindbeschikking aangeven dat er de mogelijkheid is ook na het traject contact te		

Sjaak

Huidige en gewenste klantreis

	Bewust worden	Orienteren	Aanvragen	Intake	Wachten	In SHV	Nazorg
Huidige klantreis							
Gewenste beleving	Ik moet en kan iets doen	Heldere informatie krijgen en weten waar ik terecht kan	Duidelijkheid en inzicht	Duidelijkheid en inzicht	Duidelijkheid en weten wat te doen	overzicht	Vasthouden wat goed gaat
Touchpoint	G	G					
Positief							
Neutraal							
Negatief							
Innovaties			Vragen waar de behoefte ligt	Servicenormen hanteren Cursus gespreksvoering voor de consulenten Vragen waar de behoefte ligt Digitaal dossier	Vragen waar de behoefte ligt	Vragen waar de behoefte ligt	Vragen waar de behoefte ligt

Sjaak

Klant behoeften

- Vertrouwen, duidelijkheid, zekerheid, serieus genomen worden

Activiteiten

Sjaak houdt alles bij, eerst zien dan geloven
Hij informeert iedereen goed

Pijnpunten

- Soms raken dingen zoek
- Ik heb er een knauw van gehad dat ik elders niet serieus werd genomen
- Ik kan het niet oplossen zonder hulp van de gemeente
- Ik moet eerst boos en wanhopig zijn voordat ik gehoord word
- Mijn gezondheid lijdt hieronder
- Angst/ onzekerheid het straks zelf te moeten doen.
- Onduidelijk toekomstperspectief

Dit werkt goed

- Er komt een oplossing
- Een prettig gesprek, ik word gehoord
- Ze denken mee
- Telefonische bereikbaarheid
- Ik krijg updates zodat ik weet hoe het loopt
- Vragen hoe de klant wil communiceren
- Tijdens de intake de procedure toelichten en informeren over wat er gaat gebeuren
- Duidelijkheid geven over ieders rol
- Een vaste contactpersoon
- Goede verslaglegging onderling
- Persoonlijk stukken aannemen
- Stukken per mail laten aanleveren

Verbeterpunten

- Duidelijk informeren over het proces en de wachttijd
- Meer contactmomenten en blijven communiceren tijdens traject
- Voorbeeldbrief maken die de klant aan schuldeisers kan geven
- Pictogrammen kaartje/ brochure meegeven waarin het proces visueel wordt uitgelegd
- Direct scannen bij de receptie
- De klant vragen om zelf samen te vatten wat is besproken
- Servicenormen hanteren
- Cursus gespreksvoering voor de consulenten

Sjaak

Klant behoeften

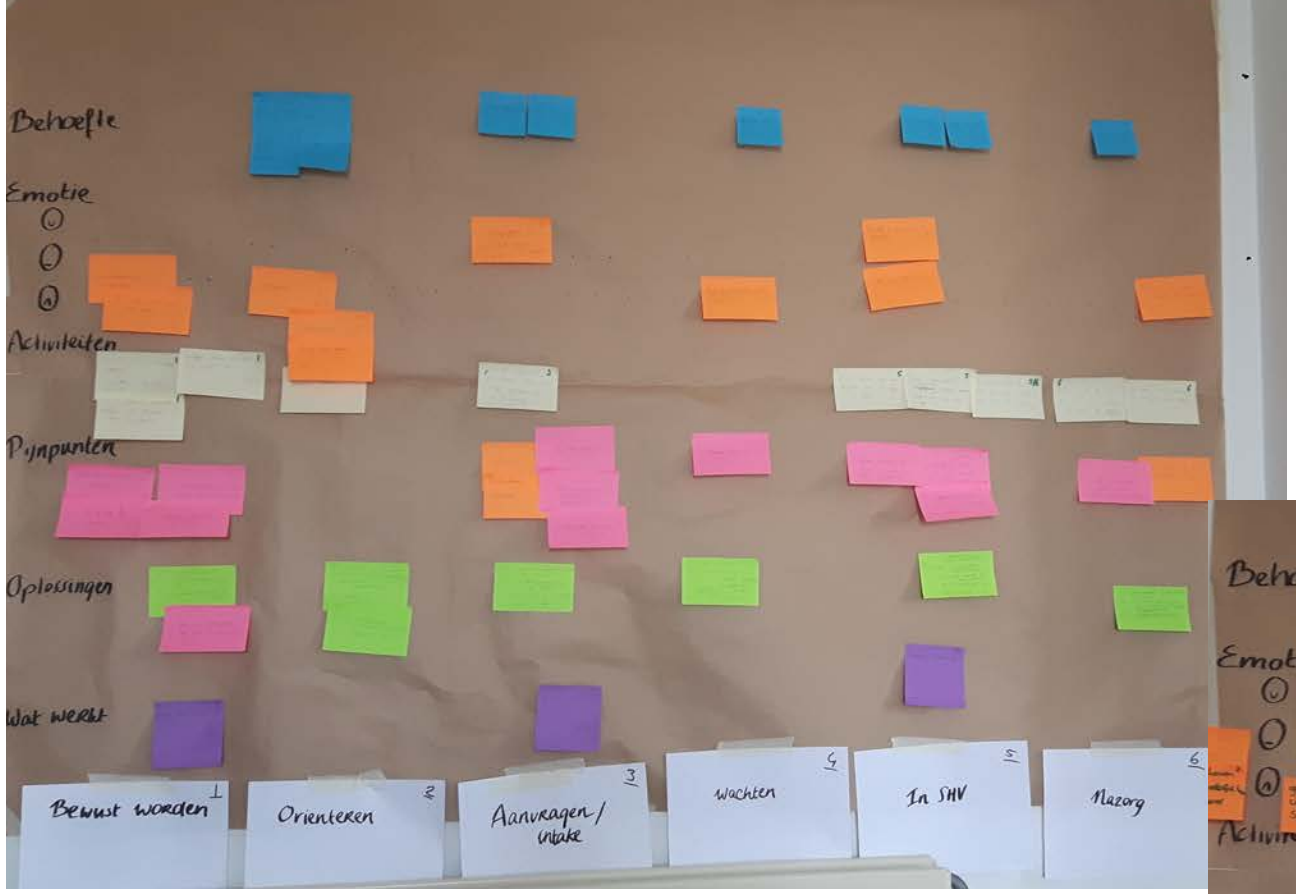
Activiteiten

Pijnpunten

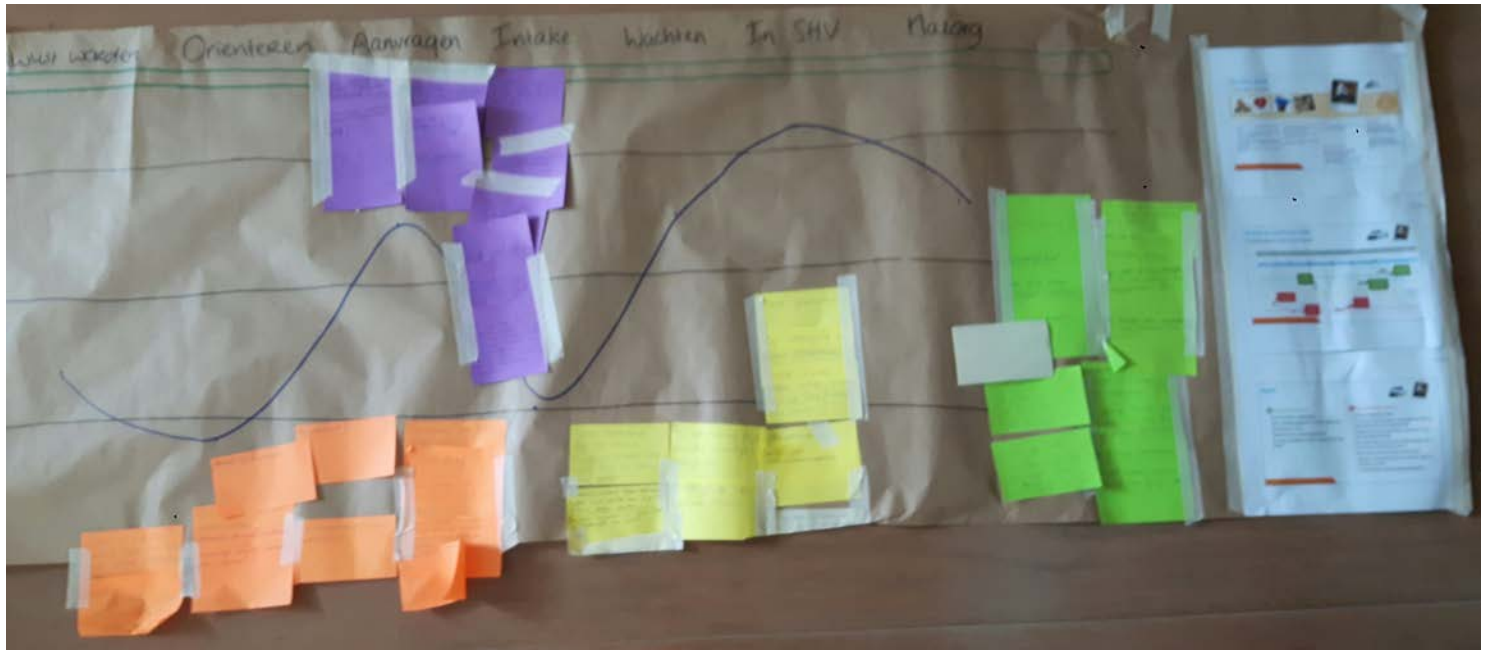
Dit werkt goed

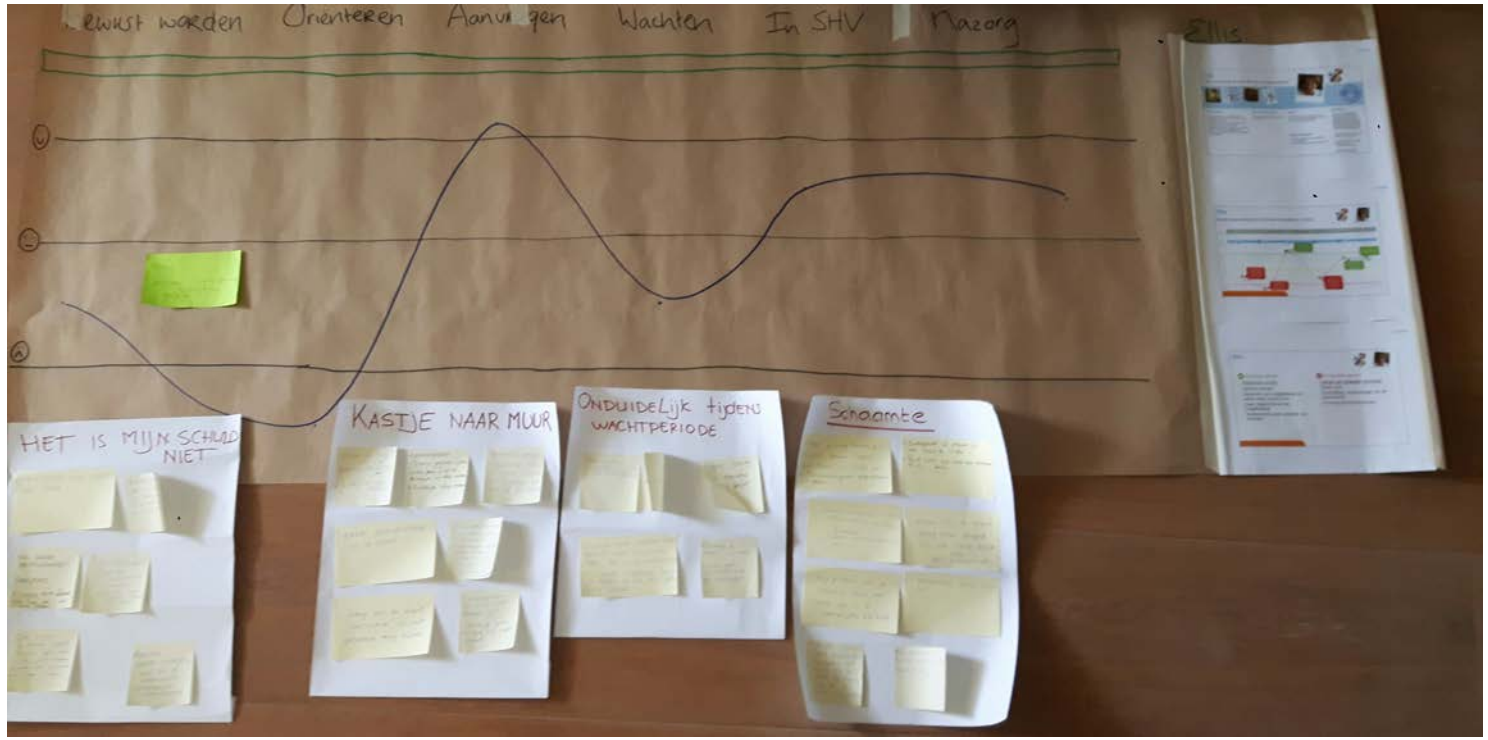
Verbeterpunten

- Nazorgtraject opzetten samen met partners
- Vragen waar de behoefte ligt
- Duidelijk in eindbeschikking aangeven dat er de mogelijkheid is ook na het traject contact te houden
- Gesprek na hc en eindgesprek (120 dagen model)
- Eindgesprek na afloop 36 maanden en positieve bekrachtiging
- *Digitale portal maken waar klant met Digi-D zelf info upload in eigen digitaal dossier en ziet wat nog ontbreekt*
- *Digitaal dossier met tijdlijn*


Behoefte
Emotie
Activiteiten
Pijnpunten
Oplossingen
Wat werkt
Bewust worden
Orienteren
Aanvragen / intake
Wachten
In SHV
Nazorg

Behoefte
Emotie
Activiteiten
Pijnpunten
Oplossingen
Wat werkt
Bewust
Orienteren
Aanvragen / intake
Wachten
In SHV
Nazorg


Orienteren
Aanvragen
Intake
Wachten
In SHV
Mazorg


Orienteren
Aanvragen
Wachten
In SHV
Mazorg
HET IS MIJN SCHULD NIET
KASTJE NAAR MUUR
ONDUIDELIJK tijdens WACHTPERIODE
Schaamte

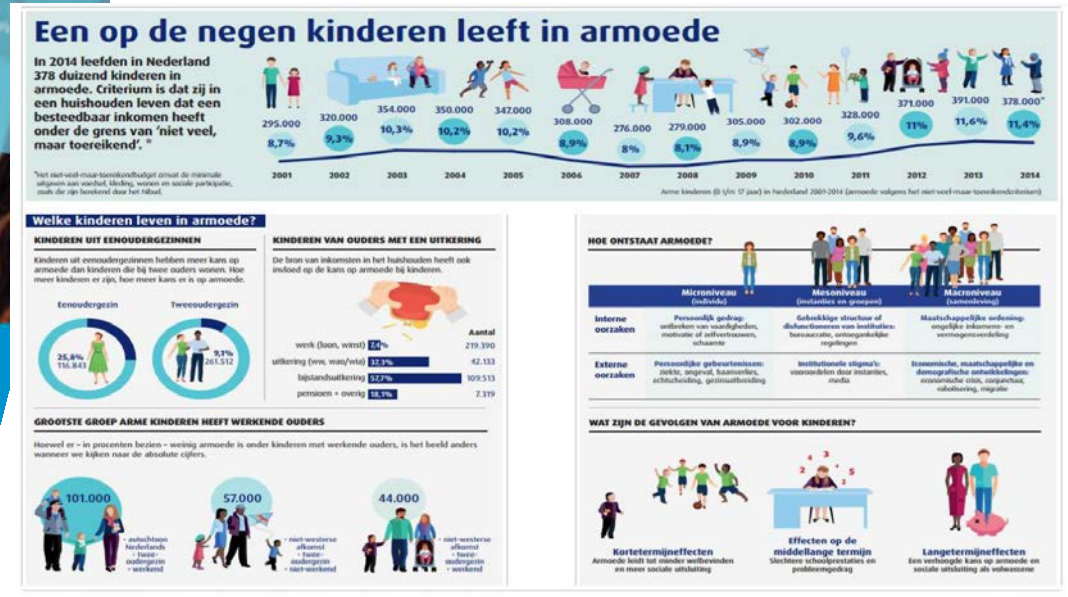
Uitgangspunten Schouders Eronder

- Ambitie: het verschil maken
- Verbindend
- Geen nieuwe marktpartij
- Voor iedereen werkzaam in de schuldhulpverlening
- Gericht op de uitvoering

Pijlers

- Kennisontwikkeling
- Innovatie
- Professionalisering

SCHOUDERS ERONDER



KENNISONTWIKKELING, INNOVATIE EN PROFESSIONALISERING SCHULDHULP

Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG

5 partners
1 plan

SCHOUDERS ERONDER

kennisontwikkeling, innovatie en professionalisering schuldhulp

KENNISONTWIKKELING, INNOVATIE EN PROFESSIONALISERING SCHULDHULP

Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG

SCHOUDERS ERONDER

Zelfscan & intervisie
voor effectievere ketenaanpak

De 'lokale gangmaker' zorgt voor

- verbinding in de keten
- uitwisseling kennis en kunde
- maken van samen-werkingsafspraken
- organisatie van intervisie
- bijdragen aan lerende organisatie

binnen gemeenten

uitwisseling

landelijk

Netwerk bijeenkomsten
door heel Nederland

Benchlearning

Op basis van vergelijking met anderen, eigen organisatie ontwikkelen

Laagdrempelige communicatie via online platforms & apps
'SHV Bundle'

Nieuws op maat !

KENNISONTWIKKELING, INNOVATIE EN PROFESSIONALISERING SCHULDHULP

Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG

SCHOUDERS ERONDER

In huidige opleidingen is

\+ voldoende aandacht voor **juridische & financiele aspecten.**

\- Te weinig aandacht voor **gedrag & gedragsbeïnvloeding**

scholing & opleidingen

ontwikkelen van opleidingen die aansluiten bij de praktijk

1
Curriculum herzien initiële opleiding met input van 5 intitiatiefnemers

2
Post-initiële opleiding aanvullen door bestaande aanbieders

SAMENWERKING TUSSEN

SHV Praktijk

gedrag & gedrags-beïnvloeding in curriculum

Univer-siteiten — **Hoge Scholen**

aansluitend op
- ketenprofielen
- kwaliteitskader
- benchlearning
- zelfscan

KENNISONTWIKKELING, INNOVATIE EN PROFESSIONALISERING SCHULDHULP

Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG

SCHOUDERS ERONDER

Wat werkt echt?

- Opstellen onderzoeksagenda
- Ondezoek naar effectiviteit van aanpak
- Oriëntatie op buitenland (wat is al bewezen effectief?)

onder zoek & innovatie

Methode A

voor mijn cliënten werkt het

Methode B

bij mij werkt methode B juist goed

Onderzoek i.s.m. hogescholen en universiteiten

Per doelgroep andere aanpak nodig

- Jongeren
- Laaggeletterden
- Vluchtelingen
- LVB-ers
- ZZP-ers

Opstellen onderzoeksagenda

- wat is er al gedaan?
- welke thema's ontbreken?

Resultaat

- Toolboxen
- Gestandaardiseerde werkwijzen
- Effectieve keten aanpak

Doorlopende leerlijnen

KENNISONTWIKKELING, INNOVATIE EN PROFESSIONALISERING SCHULDHULP

Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG

SCHOUDERS ERONDER

Samenwerking

VNG
Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Divosa

nvvk
Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

Landelijke Cliëntenraad
zeggenschap in werk en inkomen

Sociaal Werk Nederland

KENNISONTWIKKELING, INNOVATIE EN PROFESSIONALISERING SCHULDHULP

Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG

SCHOUDERS ERONDER

www.schouderseronder.nl

Reggy Schutte
06-15071500