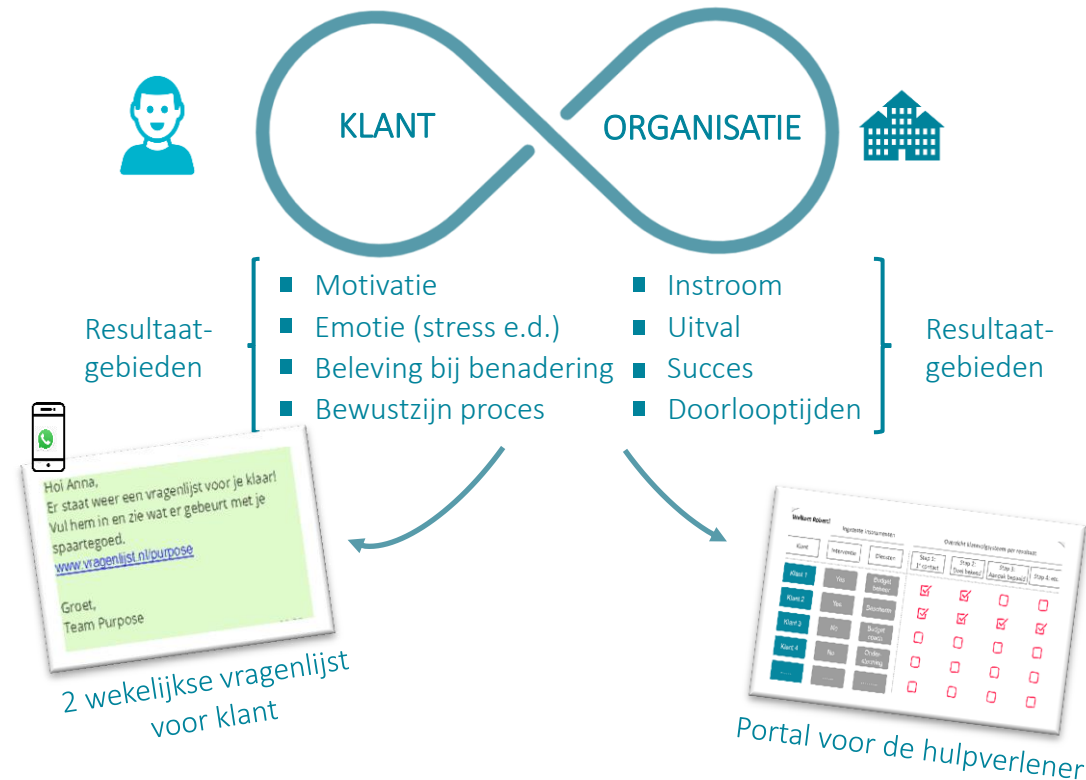


Evidence based schuldhulpverlening

Door de ogen van de klant kijken naar beleving en effectiviteit van schuldhulp

Methode klantmonitor

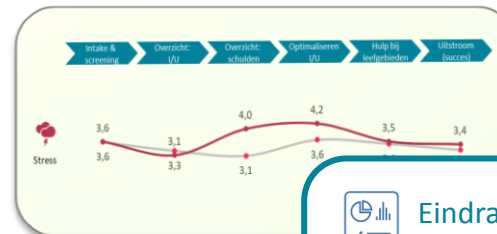
We volgen klanten gedurende een jaar van intake t/m akkoord schuldregeling



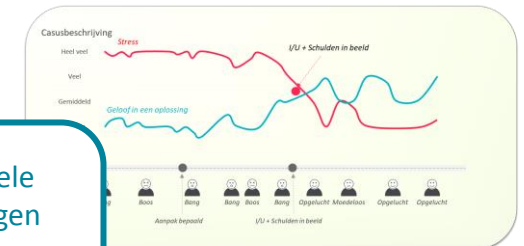
Resultaten

Gemeente krijgt antwoord op vragen door inzicht in klantbeleving en effectiviteit

Hoe is de klantbeleving per processtap?

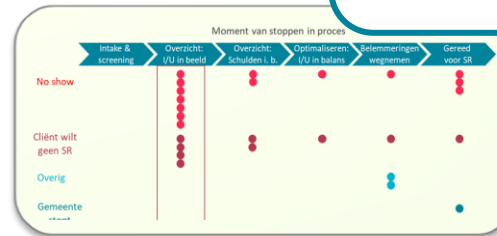


Hoe beïnvloedt klantbeleving resultaat?

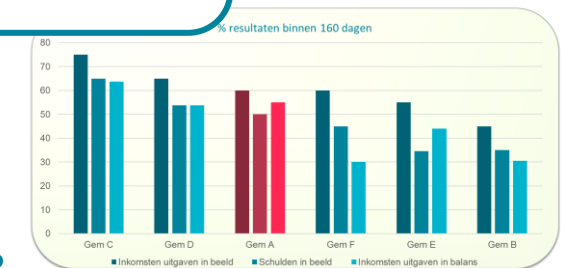


Eindrapport met individuele conclusies en aanbevelingen

7 uitwisselingsessies met alle deelnemende gemeenten



Wat zijn momenten / redenen van uitval?



Hoe effectief is SHV per processtap?

Wat is te leren van andere gemeenten?

Ervaringen Deelnemers 2020

- Den Haag** (with Gemeente Amsterdam crossed out): "De verbinding met andere gemeenten gedurende de zes wekelijkse reflectiesessies is voor ons bijzonder waardevol" - Wouter Wamelink
- Gemeente Rotterdam** and **GEMEENTE TILBURG**: "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" - Joke de Kock
- Kredietbank Limburg** and **Gemeente Almere** and **Gemeente Maastricht**: "De klantmonitor heeft ervoor gezorgd dat we andere en beter gefundeerde discussies kunnen voeren" - Saskia Westerink

Investering

- € 13.000,-15.000,- euro per gemeente (afhankelijk van totaal aantal deelnemers)
- ⌚ Tijdsinvestering voor schuldhulpverlener ong. 15-25 min per week en eenmalige instructie van 2 uur.
- ⌚ Tijdsinvestering voor management / beleidsadviseur: eenmalige interviews tijdens meeloopdag (1 uur per persoon), deelname aan reflectiesessies (6 x 1 uur) gedurende het jaar en eindpresentatie rapport