

Effectievere schuldhulpverlening door digitale aandacht

Dick van Maanen

Directeur-Bestuurder bij Stadsring51

Schulden werken verlamdend! Het hebben van grote financiële problemen maakt mensen vaak apathisch. Door de stress en de focus op 'overleven' zijn ze bijna niet in staat om in actie te komen en wat aan hun situatie te doen. Het 'in beweging brengen van mensen' is een eerste stap naar oplossing van schuldenproblematiek. Een randvoorwaarde daarvoor is dat mensen met schulden weer een gevoel van 'grip' op hun situatie krijgen. Om cliënten meer grip en inzicht te geven werkt Stadsring51, de schuldhulpverleningsorganisatie van Amersfoort en Leusden, vanuit de principes van stress-sensitieve dienstverlening sinds kort met 8ting. Deze app geeft cliënten meer zicht op het proces waar zij in terecht gekomen zijn. Het uitgangspunt van de app luidt 'aandacht schept beweging' waarbij de app naast het bieden van inzicht vooral ook de communicatie tussen cliënt, schuldhulpverlener en vrijwilliger ondersteunt. De data die via de app verzameld wordt maakt het tevens mogelijk om uitspraken te doen over de effectiviteit van bepaalde interventies.

De 8ting applicatie

Vaak stapt een burger met schulden pas na lang aarzelen over de drempel van de schuldhulpverlening. De stress die hij al ervaart door zijn financiële problemen, wordt bepaald niet minder als hij in de spreekkamer geconfronteerd wordt met ingewikkelde processen en een tijdshorizon van vele jaren. Het wordt dan lastig om als klant vol te houden. Het is voor iemand met schuldenstress haast onmogelijk is om het langere termijnperspectief te zien. En in beeld te krijgen, en te houden, wat er allemaal van hem verwacht wordt. Met de programma's en de gerichte informatie in de 8ting applicatie wordt een structuur aangereikt die de cliënt meer overzicht en inzicht geeft. En uit de praktijk van de stress-sensitieve dienstverlening weten we: overzicht creëert rust! De programma's in 8ting maken van de ingewikkelde processen overzichtelijke 'brokjes' met een duidelijk begin en eind als het gaat om de acties die van een cliënt verwacht worden. Daarnaast is alles wat je in de spreekkamer vertelt na te lezen in de app op de telefoon, tablet of PC. En tijdens dat lezen kan de cliënt direct via Chat, mail of SMS een vraag aan de hulpverlener of coach stellen. Tot slot krijgt de cliënt op hem toegesneden informatie en tips aangereikt die hem ondersteunen bij het oplossen van zijn schuldenproblematiek.

De 8ting app prikkelt de cliënt op een positieve wijze om in beweging te komen en biedt telkens zicht op het gehele proces. Het is een interactief platform gericht op communicatie. Door slimme koppelingen tussen de ingevoerde kenmerken over inkomens, gezins- en woonsituatie en de financiën in het algemeen alsook andere kenmerken over de geordendheid van de administratie, interesse gebieden van de cliënt en zijn motivatie, wordt aan de cliënt veel gericht informatie geboden. Deze content kan een format zijn voor een begroting of budgettips, relevante nieuwsberichten of evenementen (zoals trainingen of workshops), agenda-afspraken en andere acties.

Uitgangspunt is dat de toonzetting van de informatie altijd positief en uitnodigend is. Doel is om cliënten zo op een positieve en persoonlijke manier te stimuleren en te motiveren om zelf in actie te komen. Binnen het platform kunnen zij dan ook aan de slag met stappen in het proces. Zo kan de klant zelf, of ondersteunt door een hulpverlener of coach, via de app een schuldenoverzicht of een begroting opstellen. Tips worden door het systeem per direct aangereikt. Maar ook kunnen ze zich eenvoudig aanmelden voor een evenement, zoals een budgetcursus of een voorlichting.

De professional kan via het dashboard alles volgen.

Doordat de kenmerken van cliënten bekend zijn kan ook direct een groep cliënten voorzien worden van voor hen relevante informatie. Een voorbeeld daarvan is de aankondiging van een kortingsactie voor kinderen bij een bezoek aan de plaatselijke dierentuin. De contentbeheerder kan met één druk op de knop er voor zorgen dat alle cliënten met kinderen in de basisschoolleeftijd deze informatie ontvangen.

De 8ting applicatie komt zeker niet in de plaats van fysieke communicatie, maar ondersteunt deze en vult aan. Een voorbeeld daarvan is het maken van een afspraak. De afspraak komt via de app direct in de agenda van de cliënt. En het systeem zorgt er voor dat de cliënt automatisch een reminder ontvangt een dag voor de afspraak. *Deze reminder vermindert de no shows bij afspraken drastisch.* De professional kan zo meer effectief zijn tijd inzetten waardoor er ruimte ontstaat voor maatwerk in de begeleiding van de cliënt.

Datasturing en effectiviteit

De dashboard functie voor de professional biedt de mogelijkheid om mee te kijken. De profielkenmerken en interacties van de cliënt worden door het systeem gemonitord en opgeslagen. Dit geeft meer inzicht in klantgedrag en het effect van de ingezette interventies.

Als uit het dashboard van de hulpverlener blijkt dat een cliënt niet of minder actief is, kan er direct een (extra) hulpaanbod gedaan worden. Een SMS of app met: "Lukt het met de afspraken die we vorige week hebben gemaakt? Als je er niet uitkomt bel me dan even", werkt zoveel beter en is een stuk positiever dan het aanspreken van een cliënt op zijn gedrag.

Doordat de applicatie het ook mogelijk maakt om dergelijke reacties automatisch te verzenden kan de hulpverlener worden ontlast en wordt de frequentie van de contacten tussen cliënt en hulpverlener een stuk hoger dan deze is in de traditionele aanpak. Is een stap afgerond door de cliënt? Via de app kan ook een compliment worden gedeeld.

Validatie-onderzoek via subsidie Schouder Eronder

De ondersteunende werking van 8ting heeft zich sinds 2015 op diverse terreinen bewezen. De basis is gelegd in Enschede en sindsdien is de app ingezet binnen werkpleinen, sociale werkplaatsen en via welzijnscoaches. Binnen al deze gebieden blijkt: persoonlijke digitale aandacht loont! Vanuit het programma Schouder Eronder werd het daarom interessant gevonden om deze app door te ontwikkelen voor de schuldhulpverlening.

De effectiviteit van 8ting wordt nu binnen de uitvoeringspraktijk van Stadsring51 wetenschappelijk onderzocht. In dit onderzoek wordt gezocht naar antwoorden op de vragen als 'geldt de op andere terreinen van het sociaal domein bewezen effectiviteit van 8ting ook voor de uitvoering van schuldhulpverlening?' en 'wat kunnen we leren van de implementatie in Amersfoort waardoor op andere plekken in ons land de applicatie eenvoudig kan worden ingevoerd?' Begin 2020 zullen de eerste resultaten van het onderzoek bekend zijn.

Doorontwikkeling 8ting

De ontwikkelaars hebben in 2018 het eigendom van 8ting ondergebracht in de coöperatie Tingit. Leden van Tingit zijn de gebruikers van de applicatie in het gehele sociaal domein, die samen investeren in en profiteren van de doorontwikkeling. Lid worden van deze coöperatie betekent dan ook licentie-vrij gebruik maken van de app, inclusief alle kennis en inhoud die samen wordt ontwikkeld. Het hoogste doel voor Tingit is het verbeteren van de leercyclus: met elkaar ontdekken wat werkt voor wie en in welke situatie!