

Factsheet



Opzet onderzoek

Effectonderzoek (Regioplan):

- Vragenlijstonderzoek 0- en 1-meting 8TING-groep (n = 62) en controlegroep (n = 33)
- Interviews 11 cliënten
- Analyse bereik
- Analyse registraties uitval en doorstroom

Verdiepend onderzoek (HvA):

- Observatie training 8TING
- (Groeps)interviews :
 - verantwoordelijken Stadsring51 (3x)
 - verantwoordelijken Present Media (3x)
 - schuldhulpverleners (3x)
 - budgetcoaches (2x)
- Bestudering content 8TING

8TING in theorie

-Betere en efficiëntere begeleiding van cliënten door inzet van *marketing automation*

-Verminderde belasting en verhoogde betrokkenheid van cliënten bij traject door inzet van *gepersonaliseerde informatie en digitale (positieve) aandacht*

-Meer betrokkenheid cliënt en meer inzet door verminderde stress en meer motivatie

8TING in de schuldhulpverlening Onderzoek naar de implementatie en het effect



Regioplan en het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) hebben in opdracht van Schoudeers Eronder in sept 2018 – april 2020 het onderzoek uitgevoerd naar de implementatie en het effect van 8TING binnen de schuldhulpverleningspraktijk van Stadsring51.

8TING

Wat is het?

Een digitale tool in de vorm van een mobiele applicatie en een digitale omgeving voor de webbrowser.

Waar bestaat het uit?

- cliënten stapsgewijs informatie bieden
- cliënten tot handelen aanzetten en inzicht geven in schuldhulpverleningstraject
- Chatfunctie
- Agenda met automatische afspraakherinnering
- Informatie op basis van persoonskenmerken (zoals tips)

Wie zijn betrokken?

Stadsring51 in Amersfoort biedt schuldhulpverlening aan en heeft de pilot 8TING in de schuldhulpverlening uitgevoerd. Present Media is betrokken als ontwikkelaar van de 8TING-app.

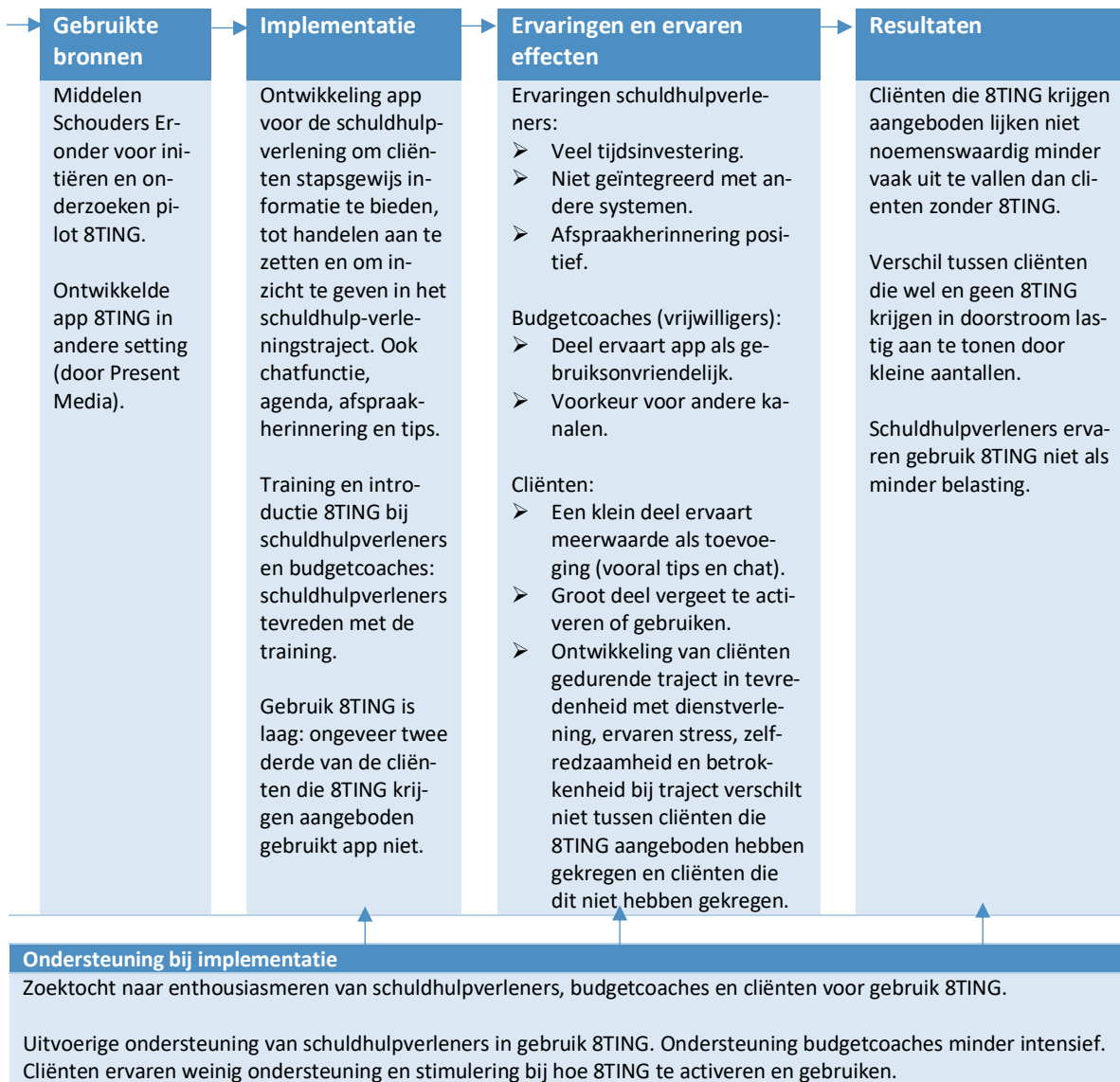
Voor wie?

8TING is ingezet bij drie doelgroepen:

- Cliënten schuldhulpverlening
- Schuldhulpverleners
- Budgetcoaches (vrijwilligers)



Uitkomsten van het onderzoek



Conclusie

- Samen met de doelgroep(en) terug naar de tekentafel. Met als centrale vraag: bij wie en op welke manier moet een dergelijke tool ingezet worden?
- Verwachtingen uit theorie niet uitgekomen en het gebruik van 8TING is beperkt.
- Belemmeringen uit pilotfase, zoals de beperkte koppeling met andere applicaties en gelijktijdige uitvoering van het effectonderzoek, kunnen hieraan ten grondslag liggen.
- Maar ook cliënten die 8TING wel actief gebruiken ervaren weinig meerwaarde en hebben weinig behoefte aan gebruik van 8TING.
- Op grote schaal implementeren van 8TING zoals nu vormgegeven is niet zinnig.

Aanbevelingen



Voor gemeenten en schuldhulpverleningsorganisaties die graag aan de slag willen met persoonlijke digitale dienstverlening, kunnen we op basis van de uitkomsten van de pilot 8TING voor de schuldhulpverlening een aantal aanbevelingen doen:

- ❖ *Begin bij de behoeften van de doelgroep.* Vanwege het veelal ongedwongen karakter van de schuldhulpverlening is het te meer van belang om aan te sluiten bij de behoeften van de doelgroep. Start met een behoefte-onderzoek onder de beoogde gebruikers en neem dit als startpunt voor de ontwikkelingen.
- ❖ *Denk na over een app als meest geschikte vorm.* Ga bij alle eindgebruikers, maar ook bij andere stakeholders zoals onderzoekers en externe experts, na of een app, of een andere digitale tool zoals een website, de meest geschikte vorm is voor meer persoonlijke en stress-sensitieve dienstverlening.
- ❖ *Onderzoek voor welke cliëntgroepen de app van nut kan zijn.* In de huidige vorm lijkt 8TING het meest aan te sluiten bij de cliënten die behoefte hebben aan meer structuur en gewend zijn om apps te gebruiken. Ga daarom vooral met deze groep in gesprek over de opzet en inzet van de app. Houd in de vormgeving rekening met beperkte 'bandbreedte', taligheid en het leerbaarheidsprofiel van cliënten in de schuldhulpverlening.
- ❖ *Betrek gebruikers bij de ontwikkeling.* Betrek de verschillende gebruikersgroepen nauw bij de (door)ontwikkeling van de tool. Sluit wat betreft de vorm en de inhoud van de tool goed aan bij de vragen en de behoeften van de beoogde gebruikers. Ga daarbij ook na of de wensen van verschillende gebruikersgroepen verenigd kunnen worden in één app.
- ❖ *Stel een duidelijk en realistisch ontwikkelplan op, rekening houdend met onverwachte uitgaven.* Maak duidelijke en realistische afspraken over de gewenste ontwikkelingen en stem wederzijdse verwachtingen af tussen de gebruikende organisatie en de ontwikkelaar. Houd bij de planning van de ontwikkeling ruimte in het budget voor onvoorziene benodigde aanpassingen die gedurende het ontwikkelproces naar voren komen.
- ❖ *Plan voldoende tijd om te testen en maakt het technisch mogelijk om ook later aanpassingen te doen.* Start in een vroeg stadium met testen en neem voldoende tijd om bugs en onvoorziene problemen op te lossen voor met de uitvoer wordt gestart. Vanwege de veranderlijkheid van de schuldhulpverlening is het voor een app van belang dat de content gemakkelijk aangepast kan worden door de contentbeheerder. Dit dient reeds in de ontwikkeling te worden meegenomen.
- ❖ *Maak het makkelijk.* Streef in de ontwikkeling van een app naar een zo simpel mogelijk design om te voorkomen dat handelingsintensiviteit een drempel opwerpt voor het gebruik van de app.
- ❖ *Heb oog voor integratie in het werkproces.* Heb aandacht voor de integratie van de app in het werkproces. Het gebruik van de app wordt belemmerd als de functies van de app ook op andere manieren vervuld kunnen of moeten worden. Ook de installatie en het gebruik van de app door cliënten vraagt aandacht en moet een onderdeel van het werkproces zijn van de schuldhulpverleners en/of vrijwilligers.
- ❖ *Train de gebruikers en faciliteer de benodigde tijd.* Plan de training van de gebruikers (professionals/ vrijwilligers) zo dat zij de geleerde kennis en vaardigheden direct kunnen toepassen. Faciliteer uitwisseling van ervaringen van gebruikers (professionals/vrijwilligers). Geef professionals voldoende tijd om de app aan de cliënt te introduceren en waar nodig de cliënt op gang te helpen/ondersteunen.
- ❖ *Bied de app aan op het moment dat de cliënt daarvoor de ruimte ervaart en wanneer het aansluit bij de behoefte van de cliënt.* Bij binnenkomst ervaren cliënten in de schuldhulpverlening vaak nog veel stress waardoor er beperkte ruimte is voor kennismaking met een nieuw systeem zoals een app. Nadat de rust enigszins is wedergekeerd, lijken cliënten ontvankelijker voor een app.