



DIGITALE GESPREKSHULP

<https://digitalegesprekshulp.nl/animatiefilm>

Programma

Kennismakingsronde

Presentatie digitale gesprekshulp

Ervaringen digitale gesprekshulp gemeente Nijkerk

Digitale gesprekshulp toepassen in de eigen praktijk

Vervolg digitale gesprekshulp

Q&A

Samen aan tafel om samen schulden te voorkomen

Samen bereik je meer dan alleen. Zeker als het gaat om het voorkomen van schulden. Daarom heeft Schouders Eronder deze digitale gesprekshulp ontwikkeld om samen schulden te signaleren en actie te ondernemen.

Start gesprekssessie

hoe werkt een sessie?

Instructiefilm



Bekijk de instructiefilm om te zien hoe de digitale gesprekshulp werkt.

[Bekijk de film](#)

Animatiefilm



Schulden voorkomen?
Hoe kunnen we dat samen doen?

[Bekijk de film](#)

Kennisbank



De kennisbank is nog in ontwikkeling.

[In ontwikkeling](#)

Partijen vaste lasten op wonen, zorg en nutsvoorzieningen.

Geef per partij aan of er op dit moment al een samenwerking bestaat, een samenwerking niet van toepassing is, of dat er geen samenwerking is.

Zorgverzekeraar**Woningcorporatie****Energieleveranciers****Hypotheekverstrekker****Waterbedrijf****Telecomaanbieder**

JE HEBT SUCCESVOL EEN SESSIE AANGEMAAKT

Nodig nu jouw gesprekspartners uit per mail. Deze link geeft de deelnemers direct toegang tot de sessie die je zojuist hebt aangemaakt:

<https://digitalegesprekshulp.nl/group/23/createscan/lbZ6o85wIA> 

Bekijk een voorbeeld email



Tips voor het contact maken



Argumenten om partijen uit te nodigen

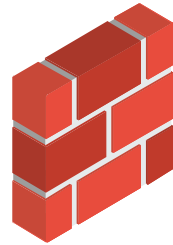


Tips voor het gesprek



Het gesprek

Drempels voor vragen van hulp



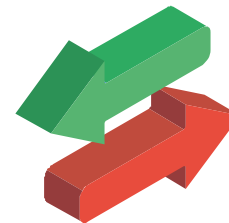
Professionaliteit van de uitvoering



Effectieve samenwerking



Communicatiestrategieën



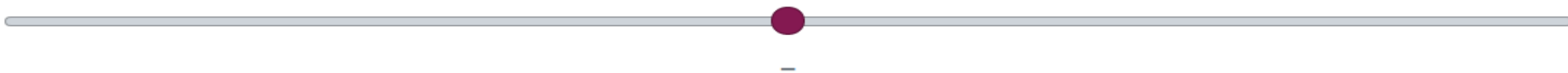
ECORYS



Wegnemen gevoelens van schaamte

Mijn organisatie biedt oplossingen voor het wegnemen van gevoelens van schaamte bij inwoners/werknemers/klanten met beginnende schulden.

0 : 53



Geef met een cijfer aan in hoeverre de stelling van toepassing is.

< VORIGE

VOLGENDE >



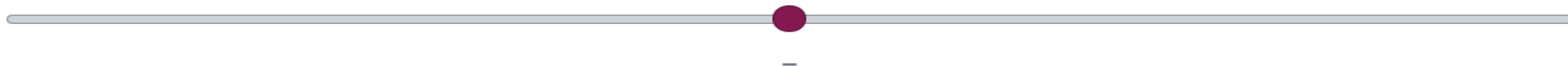
THEMA 2: COMMUNICATIESTRATEGIEËN

Vraag 7/17

Communiqueert op eenvoudige wijze

Inwoners/medewerkers/klanten lopen risico op het ontwikkelen van een schuldsituatie na een life-event (zoals echtscheiding, ontslag en ziekte) als zij niet tijdig uitgaven aanpassen aan het nieuwe inkomen. Mijn organisatie houdt rekening met life-events in de timing van de communicatie.

0 : 27



Geef met een cijfer aan in hoeverre de stelling van toepassing is.

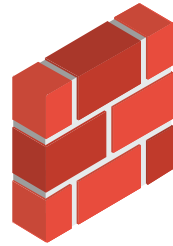
< VORIGE

VOLGENDE >



Van praten tot actie

Drempels voor vragen van hulp



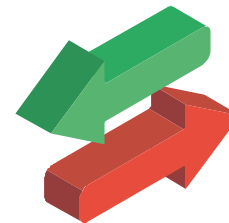
Professionaliteit van de uitvoering



Effectieve samenwerking



Communicatiestrategieën



ECORYS



Digitale gesprekshulp toepassen in de eigen praktijk

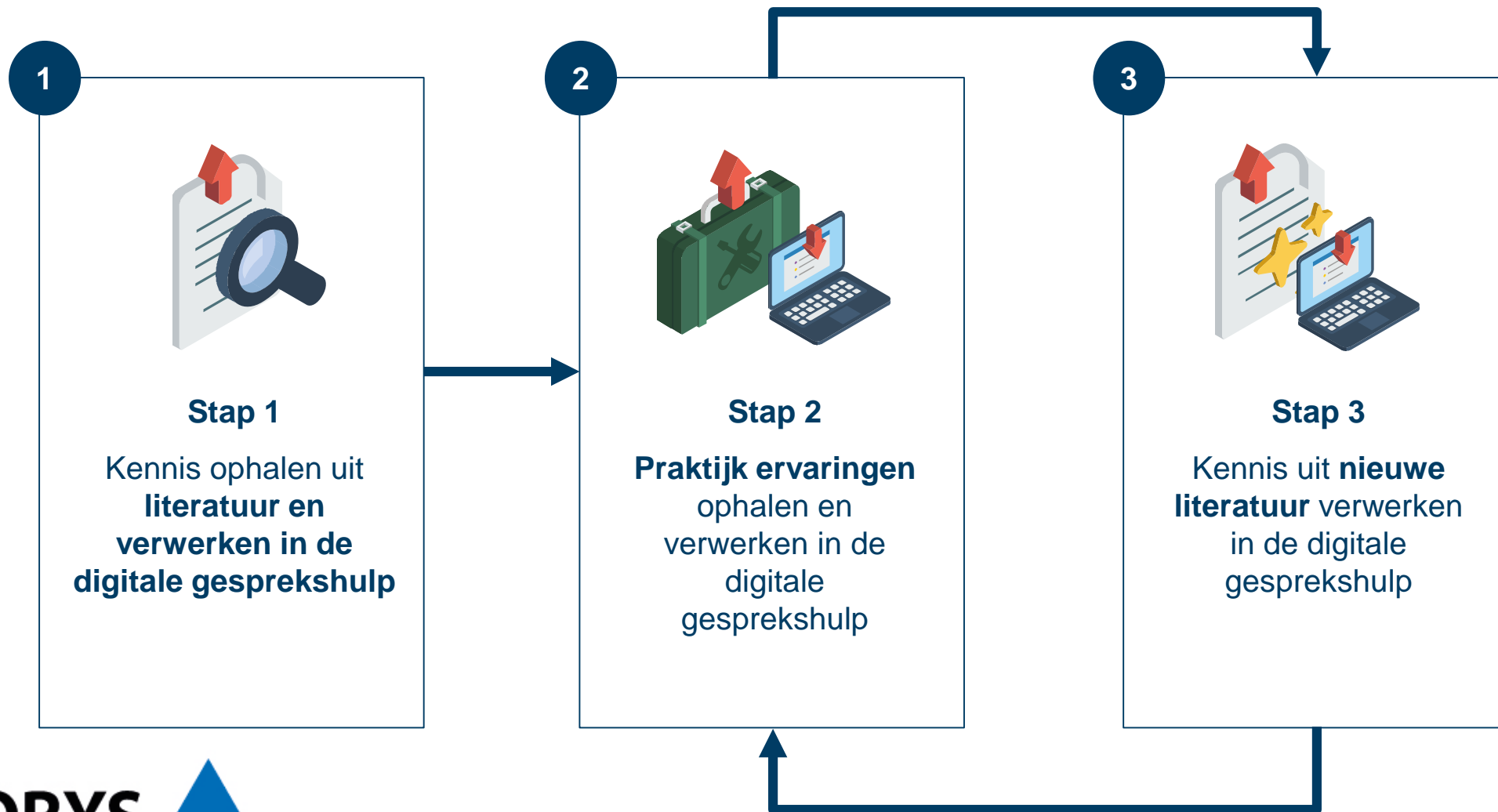
Waar zie je
mogelijkheden voor je
eigen praktijk?

Waar heb je vragen
over?

ECORYS



Vervolg digitale gesprekshulp



Vervolg digitale gesprekshulp

Gratis te gebruiken via www.digitalegesprekshulp.nl

Meld u aan als pilotgemeente!

Neem contact op met één van de projectontwikkelaars:

Annejet Kerckhaert, annejet.kerckhaert@ecorys.com, 0651938792

Indra van der Valk, indra.vandervalk@ecorys.com, 0640516585



Q&A

Q: Wie is in de lead? / Gemeenten nemen de regie, mag/kan dit ook door een andere organisatie gebeuren?

A: In principe de gemeente. Wij hebben hiervoor gekozen, omdat veel gemeenten al zijn gestart met het vroegtijdig bereiken van burgers met betalingsachterstanden/schulden of willen gaan starten. Dit betekent echter niet dat de gemeenten ook alles op zich hoeven te nemen. We hebben deze tool juist ontwikkeld om het ook mogelijk te maken om aan andere deelnemende partijen acties toe te bedelen. In de toekomst kan ook zo zijn dat een andere partij het initiatief neemt.

Q&A

Q: Hoe zit het met de AVG en de digitale gesprekshulp?

A: Het is niet de bedoeling dat er gegevens worden uitgewisseld tussen de partijen over de cliënten tijdens de gesprekssessie. Dat is niet het doel van deze gesprekshulp. Mocht uit het gesprek komen dat er behoefte is aan het uitwisselen van data, dan moeten de desbetreffende partijen terug naar de eigen organisatie om dat (samen) goed te regelen. Zie hiervoor: NVVK (2018) Leidraad vroegsignalering schulden PBLQ (2018). Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens.

Q&A

Q: Hoe kan hier intern draagvlak voor worden gecreëerd?

A: Gebruik hiervoor de argumenten die in de digitale gesprekshulp zijn verwerkt om partijen over te halen. Het betreft een behoorlijke cultuurverandering in de eigen organisatie om gezamenlijk met het vroegtijdig bereiken van burgers met betalingsachterstanden/schulden aan de slag te gaan. Probeer mensen die veel beslissingsbevoegdheid hebben binnen de organisatie over te halen om het gesprek aan te gaan. Van hieruit kun je verder werken. Per januari start Schouders Eronder in samenwerking met Ecorys de pilotfase. Wij gaan dan verder onderzoeken op basis van praktijkervaringen aan wat voor tips/tricks nog behoefte is omtrent het invullen van de procesbegeleiding.



Q&A

Q: Hoe houdt de gespreksleider regie over het gesprek? Hoe zorg hij/zij ervoor dat iedereen aan het woord komt?

A: Een goede voorbereiding is het halve werk. Bedenk van tevoren met welk doel je de sessie ingaat. Dit helpt je in het geven van de passende sturing aan het gesprek. Daarnaast biedt de digitale gesprekshulp hier ook hulp bij, want het laat de scores van iedereen zien op een stelling. Als gespreksleider kun je bij de start aangeven dat het belangrijk is om antwoorden kort te formuleren. Per stelling bijvoorbeeld 2 of 3 mensen aan het woord. Op wie er vervolgens aan het woord komt heb je als gespreksleider invloed.

Q&A

Q: Er moeten veel organisaties op de hoogte zijn van het bestaan van de digitale gesprekshulp? Hoe krijgt dit publiciteit? Werken gemeenten mee?

A: Ja, dat klopt. Daar zijn we ons van bewust. Schouders Eronder gaat per januari communiceren dat de digitale gesprekshulp zich in de pilotfase bevindt. Per april gaan ze een communicatiestrategie uitzetten voor de Kennisbundel. Het is de bedoeling dat de digitale gesprekshulp hierin mee wordt meegenomen.

Q: Is dit een systeem dat interessant is voor grote gemeenten?

A: Ja. Bij grote gemeenten kunnen wij ons voorstellen dat het verbinden van interne afdelingen een nog grotere uitdaging is dan bij kleinere gemeenten. De digitale gesprekshulp is geschikt om te gebruiken om de verbinding te maken. Daarnaast is ook goed mogelijk om met behulp van de digitale gesprekshulp de verbinding te leggen met meer partijen (bijvoorbeeld van de sociale kaart).

Q&A

Q: Wat als partijen er niet uitkomen?

A: De digitale gesprekshulp biedt daar geen antwoord op. Wel kunnen wij ons voorstellen dat het in dit geval goed is om na te denken over een andere samenstelling van partijen en het idee van een samenwerking niet direct in de wilgen te hangen. Bij een eerste kennismaking verwachten wij dat het logisch is dat niet alle partijen even gemotiveerd zijn en zich even verantwoordelijk voelen. Als gespreksleider is het mooi als je hier wel naartoe kunt sturen, maar dit betekent niet dat het meteen moet ophouden als de samenstelling van partijen tijdens het eerste gesprek niet werkt.

Q&A

Q: *Wat zijn de risico's?*

A: Wij hebben hier nog niet voldoende zicht op. Wij gaan dit verder onderzoeken tijdens de pilotfase en hier een passend antwoord op formuleren. Er bestaat wel een risico dat partijen bij elkaar worden gebracht en afhaken als de sessie niet goed genoeg voorbereid is, waardoor partijen niet goed weten wat ze er nu precies uithalen. Vandaar dat het belangrijk is om van tevoren goed na te denken/ te vragen naar de verwachtingen van alle partijen, zodat je de sessie passend kunt invullen.

Q&A

Q: Hoe kan het vervolgtraject (wat doen we, hoe doen we het, de wijze van financiering?) worden ingericht?

A: De digitale gesprekshulp biedt hier geen antwoord op. Dit is hoogst waarschijnlijk ook niet mogelijk, omdat het per samenstelling/doel/gemeente verschilt wat uit de sessies komt. Wel biedt de digitale gesprekshulp de mogelijkheid om snel tot acties en een verbeteragenda te komen.

Q&A

Q: Wat is de toegevoegde waarde van een digitale gesprekshulp t.o.v. het zelf organiseren van een kennissessie met andere organisaties?

- Het zet aan tot denken welke partijen je allemaal kunt uitnodigen. Dit scheelt tijd.
- Door de stellingen die in de digitale gesprekshulp zitten, biedt het structuur aan het gesprek
- De gespreksleider houdt makkelijker overzicht, omdat iedereen de stellingen invult en de gespreksleider zelf kan kiezen wie hij/zij aan het woord laat.

Q&A

Q: Welke partijen zitten wanneer aan tafel?

A: Dit kan de gemeente zelf beslissen. De digitale gesprekshulp helpt bij het nadenken over welke partijen allemaal zouden kunnen. Het is aan de gemeente om hier een keuze in te maken. Dit is afhankelijk van het doel van de gespreksessie. Wellicht hangt dit ook af van de mogelijke contacten die er al zijn met partijen. Ons advies is wel om het vroegtijdig bereiken van mensen met betalingsachterstanden/schulden met de hele keten op te pakken. Wel is het natuurlijk mogelijk om hier in stappen (meerdere gespreksessies) naartoe te werken.

Q&A

Q: Hoe kom je van het beantwoorden van stellingen naar concrete actiepunten?

A: Ook dit is aan de gespreksleider/gemeente zelf. Je kunt hier als gespreksleider naartoe sturen. Maar je kunt hier ook een langere periode voor nemen. Ook het niveau van het formuleren van acties kunnen verschillen. Het kan zelfs zo zijn dat organisaties teruggaan naar de eigen organisatie en daar een verandering doorvoeren.

Q&A

Q: Is de digitale gesprekshulp alleen fysiek toe te passen of ook online?

A: Voor nu is het alleen mogelijk om online de stellingen in te vullen en tegelijkertijd het gesprek fysiek te hebben. Een interessant idee om over na te denken.

Q: Is het zelfstandig uit te voeren of alleen samen met Ecorys?

A: Het is zelfstandig uit te voeren. Iedereen kan een account aanmaken op digitalegesprekshulp.nl

Q: Hoe kun je acties monitoren?

A: Door direct een vervolgspraak te plannen met iedereen die met zijn acties aan de slag wil gaan en er bij een volgende bijeenkomst bij wil zijn.



Q&A

Q: *Wat zijn de kosten?*

A: Aan het gebruik van de digitale gesprekshulp zijn geen kosten verbonden.

Q: *Ook zonder een gemeente te starten?*

A: Ja, in principe wel. Wij kunnen ons wel voorstellen dat de gemeente wel deelneemt als partij aan het gesprek.



Q&A

Q: *Wanneer zet je de tool in? Alleen aan de voorkant?*

A: Naar aanleiding van de gespreksessie in de gemeente Nijkerk (eerste pilotsessie), verwachten we het volgende:

- Intern draagvlak creëren voor vroegsignalering en voor het bevorderen van de samenwerking
- Om uit te breiden naar meer partijen
- Kennismaken met signalerende partijen om te gaan samenwerken
- Monitoring/evaluatie van de samenwerking

Q&A

Q: Is de digitale gesprekshulp een aanvulling op bestaande overlegstructuren?

A: Als een gemeente al bezig is met het vroegtijdig bereiken van burgers met betalingsachterstanden/schulden, is het een goed idee om het te integreren in bestaande overlegstructuren. Dan is het bijvoorbeeld mogelijk om bij een volgend gesprek de digitale gesprekshulp te gebruiken. Wel heel belangrijk om van tevoren te bekijken welke stellingen aansluiten bij dit gesprek.

Q: Wat is het uiteindelijke doel van de digitale gesprekshulp?

A: Het voorkomen van schulden door aan te zetten tot dialoog tussen partijen die een rol kunnen spelen in het vroegtijdig bereiken van burgers met betalingsachterstanden. En dat het vervolgens niet blijft bij praten, maar het gesprek ook daadwerkelijk leidt tot verbeterpunten. Idealiter zien wij dan ook nog voor ons dat de nieuwe aanpak wordt gemeten op effectiviteit.

Q&A

Q: Is het ook geschikt voor de rijksoverheid zoals de belastingdienst, CJB CAK etc.

A: Ja, ook hier kan de verbinding mee worden gelegd.

Q: Vaak is de beschikbaarheid van mensen een probleem. Kunnen mensen ook op afstand deelnemen? Via Face-time ofzo?

A: Nee, voor nu is het alleen mogelijk om online de stellingen in te vullen en tegelijkertijd het gesprek fysiek te hebben. Een interessant idee om over na te denken

Q&A

Q: Kan zo'n gesprek ook opgenomen worden, zodat het aan een focusgroep van ervaringsdeskundigen kan worden voorgelegd?

A: Nee, op dit moment is dit niet mogelijk. De digitale gesprekshulp is ontwikkeld voor managers, beleidsmakers, bestuurders etc. Wel is dit eventueel iets om over na te denken voor een upgrade in de toekomst. Ditzelfde gebeurt al met de Participatiescan. Dit is eenzelfde soort kennis-en procestool om de samenwerking omtrent de arbeidstoeleiding van jongeren te verbeteren. Hier wordt nu nagedacht over het koppelen van de ervaringen van jongeren aan de gespreksessie tussen beleidsmakers en managers.

Q&A

Q: Hoe krijg je de grote partijen aan tafel en hoe zorg je ervoor dat je regionale afspraken kunt maken?

A: Dit is nog onduidelijk. Tijdens de pilotfase hopen we hier meer zicht op te krijgen.

Q: Kunnen de stellingen aangepast worden? Bijvoorbeeld handig als het over een specifiek onderwerp gaat.

A: Nee, wel kan er flexibel mee worden omgesprongen. Je kunt stellingen overslaan.

Q: Kan de gemeenten deze tool inzetten binnen hun eigen organisatie/afdelingen om zo info uit te wisselen?

A: Ja, zeker. Ons advies zou zijn om hiermee te starten bij het opzetten van een samenwerking om schulden bij burgers te voorkomen.

Q&A

Q: Wat is het resultaat?

A: Dit is afhankelijk van veel factoren. Net als dit het geval is wanneer je de samenwerking wilt opstarten om schulden bij burgers te voorkomen zonder gebruik te maken van de digitale gesprekshulp

Q: Hoe kan ingebrachte informatie worden gehandhaafd? Hoe kunnen wijzigingen worden doorgegeven etc.?

A: Iedereen die aanwezig is bij de sessie, heeft toegang tot de resultaten van de sessie. Wijzigingen kunnen zelf worden gemaakt. Ons advies is wel om de beheerder van de sessie hiervan op de hoogte te stellen.