Reinier van der Ploeg

November 2023

Abstract

Binnen dit onderzoek worden de verschillende contactmethoden van de vroegsignalering van GR de Bevelanden onderzocht naar frequentie, effectiviteit en efficiëntie. De resultaten kunnen worden gebruikt om de methoden effectiever in te zetten in de toekomst.

Effectief en Efficiënt

Een onderzoek naar de contactmethoden van de vroegsignalering van GR de Bevelanden

**Samenvatting**

GR de Bevelanden is een gemeenschappelijke regeling voor de 5 gemeenten van de Bevelanden. Onder andere Vroegsignalering van schulden wordt hier centraal geregeld. Binnen dit onderzoek is gemeten hoe effectief de vroegsignalering is geweest in het half jaar dat er is gemeten. Van april tot en met juni (periode X) en van juli tot en met september (periode Y) zijn alle meldingen en contactpogingen van de vroegsignalering gemonitord en verwerkt tot bruikbare statistieken. De hoofdvraag is:

Welke verschillen zijn er per contactmethode tussen periode X en periode Y op het gebied van effectiviteit en inzet binnen de vroegsignalering van GR de Bevelanden en waar verschillen de gemeenten onderling op dit gebied?

Effectiviteit is hier op te splitsen in bereik/slagingspercentage en hulpacceptatie. Bereik wil zeggen met hoeveel klanten contact wordt gelegd en slagingspercentage is het relatief aantal meldingen waarmee contact wordt gelegd. Hulpacceptatie wil zeggen binnen hoeveel meldingen, absoluut of relatief, het hulpaanbod dat wordt aangeboden door de vroegsignalering ook daadwerkelijk wordt geaccepteerd. Het voornaamste doel van vroegsignalering is in contact komen met de inwoner om hulp aan te bieden.

Wat opviel is dat periode X een stuk meer meldingen had dan periode Y (waarbij PX afwijkt van het gemiddeld aantal meldingen en PY gemiddeld is). Dit verschil resulteerde in een relatief hogere inzet per gemelde betaalachterstand. In periode X lag het aantal contactpogingen per melding gemiddeld op 1,3 en in periode Y 1,7. Dat wil zeggen dat de Vroegsignalering in periode Y bij relatief meer meldingen meerdere contactpogingen heeft ondernomen dan in periode X. Dit resulteerde in een verhoogd bereik, van 34% naar 47% en een stijging in acceptatie van 17% naar 18%

In beide maanden was telefoneren het meest effectief om contact te krijgen met inwoners. Bijna 70% van de belpogingen leden tot contact. Naast telefoneren hebben huisbezoeken (47%, inclusief contact na een niet-thuisflyer) en WhatsAppberichten sturen (25%) ook een relatief hoog contactsucces. Na een mislukte belpoging nog een WhatsAppbericht sturen heeft een contactsucces van 49%. Brieven (8%) en e-mails (12%) hebben het laagste slagingspercentage.

Daarnaast is onderzocht welke verschillen bestaan in bereik (hoeveel contact wordt gerealiseerd) per methode tussen de verschillende gemeenten. Hoewel er duidelijk verschillen zijn is er niet direct een verband in te vinden. Het grootste verschil ligt bij WhatsAppberichten welke in Borsele 42,9% contactsucces heeft en in Kapelle 0%, dit heeft ook te maken met de lage inzet van deze methode waardoor relatieve verschillen snel groter worden.

Als de slagingspercentages bij elkaar worden opgeteld komt er gemiddeld 219% uit over alle 5 de gemeenten. Kapelle is met een totaal van 140% slagingspercentage de minst goed bereikbare gemeente. Goes is het meest bereikbaar met 228%.

**Voorwoord**

Dit onderzoek is geschreven in opdracht van de Vroegsignalering van GR de Bevelanden. De vraag hoe effectief de contactmethoden zijn leek recht toe recht aan, maar het antwoord bleek een stuk genuanceerder.

De werkzaamheden van de vroegsignalering zijn preventief. Omdat niet met zekerheid gemeten kan worden wat er is voorkomen is het ook niet direct te concluderen wat de vroegsignalering oplevert. Daarnaast is in dit onderzoek een periode onderzocht en vergeleken met een andere periode. Hoewel ze allebei 3 maanden duurden zijn er te veel verschillen tussen de periodes om met 100% zekerheid te kunnen zeggen dat de conclusies betrouwbaar zijn. Elke casus waar de vroegsignalering mee te maken krijgt is anders en reageert op een eigen manier op geboden hulpverlening. Wat voor soort casussen die je krijgt in een maand weet je pas aan het einde ervan.

Dat gezegd betekent dit niet dat vroegsignalering niet meetbaar is. Zoals later in dit onderzoek duidelijk wordt en ook in andere onderzoeken naar voren is gekomen levert vroegsignalering weldegelijk veel op voor de samenleving. In mijn kleine half jaar als klantmanager kan ik handenvol voorbeelden geven van casussen die nu de hulp krijgen die ze nodig hebben in plaats van mogelijk jaren later. Nadruk leggend op “mogelijk”.

Ik heb erg geworsteld met de formulering van de conclusies en de onderzoeksvragen. Mijn inziens laat dit onderzoek zien dat er weldegelijk een grote groep mensen wordt geholpen, waarmee dus wordt voorkomen dat de problemen verder oplopen. Ik hoop dat u dat hetzelfde ziet als ik.

Inhoud

[Probleemstelling 5](#_Toc161323218)

[Onderzoeksvragen en -doelstellingen 5](#_Toc161323219)

[Methode 7](#_Toc161323220)

[Deelvraag 1 8](#_Toc161323221)

[Periode X 8](#_Toc161323222)

[Periode Y 10](#_Toc161323223)

[Gecombineerd 12](#_Toc161323224)

[Conclusie 14](#_Toc161323225)

[Deelvraag 2 15](#_Toc161323226)

[Periode X en Y 15](#_Toc161323227)

[Conclusie 17](#_Toc161323228)

[Deelvraag 3 18](#_Toc161323229)

[Brief 18](#_Toc161323230)

[E-mail 19](#_Toc161323231)

[Flyer 19](#_Toc161323232)

[Huisbezoek 19](#_Toc161323233)

[Telefoon 20](#_Toc161323234)

[App 20](#_Toc161323235)

[Telefoon+App 21](#_Toc161323236)

[Conclusie 21](#_Toc161323237)

[Conclusie Hoofdvraag 22](#_Toc161323238)

[Verschillen X en Y 22](#_Toc161323239)

[Per gemeente 23](#_Toc161323240)

[Borsele 23](#_Toc161323241)

[Goes 24](#_Toc161323242)

[Kapelle 24](#_Toc161323243)

[Noord-Beveland 24](#_Toc161323244)

[Reimerswaal 24](#_Toc161323245)

[Bijlage 1: absolute cijfers per gemeente 26](#_Toc161323246)

# Probleemstelling

In de periode van juni tot en met oktober 2023 zal een onderzoek plaatsvinden naar de effectiviteit van contactmethoden voor meldingen van vroegsignalering. Het werkgebied van GR de Bevelanden is relatief groot, hierdoor is er bij huisbezoeken relatief meer reistijd waardoor de vraag ontstaat of huisbezoeken de meest effectieve manier zijn om contact te zoeken.

Het is nu onduidelijk hoe effectief de verschillende methoden precies zijn. Wanneer deze informatie bekend zou worden kunnen de verschillende contactmethoden mogelijk effectiever en efficiënter worden ingezet.

## Onderzoeksvragen en -doelstellingen

Om deze probleemstelling te onderzoeken worden verschillende vragen en doelstellingen opgesteld. Binnen dit onderzoek geldt dat periode X staat voor een periode van april tot en met juni voorafgaand aan de onderzoeksperiode. periode Y staat voor de onderzoeksperiode van juli tot en met september. Beide periodes duren drie maanden en zijn aansluitend. De gekozen periodes vormen samen 6 maanden zodat tijdens het onderzoek alle informatie van beide periodes nog kan worden teruggevonden. Meldingen ouder dan 6 maanden worden geanonimiseerd en kunnen dus niet meer worden ingezien. De hoofdvraag van het onderzoek luidt als volgt:

* Welke verschillen zijn er per contactmethode tussen periode X en periode Y op het gebied van effectiviteit en inzet binnen de vroegsignalering van GR de Bevelanden en waar verschillen de gemeenten onderling op dit gebied?

Deelvragen van het onderzoek zijn:

1. In welke maten zijn de verschillende contactmethoden tot welk succes ingezet in periode X en Y?
2. Hoe efficiënt zijn contactmethoden periode X en Y gebleken in vergelijking met het aantal werkuren dat het heeft gekost?
3. Hoe effectief zijn de verschillende contactmethoden per gemeente in periode X en Y?

Een succesvolle contactpoging is in deze zin een poging waarbij contact wordt gelegd met de klant in kwestie, dit zal worden aangeduid met ‘Bereikt’ als het gaat om absolute cijfers of met ‘slagingspercentage’ als het gaat om relatieve cijfers. In hoeverre de juiste hulp wordt ingezet is gemeten aan de hand van acceptatie van het hulpaanbod, dit wordt bij relatieve cijfers aangeduid met ‘hulpacceptatie’ en bij absolute cijfers met ‘acceptatie hulpaanbod’.

Periode X en Y zullen zowel apart als samen geanalyseerd worden. Zo kan worden onderzocht wat de verschillen zijn en wat hiervoor mogelijk de verklaring is. Daarnaast kan een zo groot mogelijke periode worden gebruikt om de algehele efficiëntie van de methodes te onderzoeken.

Om achteraf te bepalen of het onderzoek geslaagd is zijn de volgende doelstellingen opgesteld bij het onderzoek. Het hoofddoel is:

* Aan de hand van de resultaten van het onderzoek kan de opdrachtgever onderbouwen of het aangehouden afwegingskader de meest effectieve en efficiënte manier is om contact te leggen met klanten die bij vroegsignalering worden gemeld.

Om dat hoofddoel te behalen zijn de volgende subdoelen opgesteld:

1. Aan het einde van het onderzoek is in kaart gebracht hoe effectief contactpogingen van vroegsignalering waren gedurende periode X.
2. Aan het einde van het onderzoek is in kaart gebracht hoe effectief contactpogingen van vroegsignalering waren gedurende periode Y.
3. Aan het einde van het onderzoek is per contactmethode in kaart gebracht in welke mate inwoners van de verschillende gemeenten bereikbaar zijn geweest voor klantmanagers gedurende periode X en Y.

Uiteindelijk zal duidelijk worden of er verschillen zijn in effectiviteit, succes van contactpogingen en efficiëntie van tijdsbesteding wanneer contactpogingen op een andere manier worden ingezet. Deze informatie kan worden gebruikt om een werkmethode op te stellen ter onderbouwing van vroegsignalering.

# Methode

Om de deelvragen te onderzoeken zal kwantitatief onderzoek in Inforing (het systeem waar de vroegsignalering meldingen krijgt) naar periodes X en Y worden gedaan. Het totaal aantal meldingen worden opgenomen in een Excelbestand en de volgende details worden bijgevoegd:

|  |  |
| --- | --- |
| * Meldingnummer
 | * Schuldeiser(s)
 |
| * Eerste geslaagde contactmethode
 | * Eerdere melding gehad, ja of ne
 |
| * Leeftijd
 | * Geslacht
 |
| * Hoogte schuldbedrag
 | * Acceptatie hulpaanbod, ja of nee
 |
| * Niet geslaagde contactpogingen (aantal en methode)
 | * Aanwezigheid minderjarige kinderen, ja of nee
 |
| * Gemeente waarin de cliënt woont
 |  |

Aan de hand van deze informatie zal worden gekeken welke manier van benaderen wordt ingezet met welke effectiviteit. De informatie wordt ook per doelgroep gesorteerd om te kijken of hier verschil in zit. In de toekomst zal dit helpen om selectiever telefoongesprekken en huisbezoeken in te zetten.

De informatie in de bestanden zal gecodeerd worden om overzichtelijke schema’s, tabellen en grafieken te kunnen maken die de onderwerpen en vergelijkingen duidelijk weergeven. In het document wordt opgenomen welke manieren zijn gebruikt om contact te zoeken die niet zijn geslaagd en wat de eerste methode was die er wel in slaagde contact te leggen met de klant.

Om de gegevens goed te interpreteren zijn een aantal maatregelen getroffen. Om erachter te komen hoe vaak via flyers geen contact is gelegd zal het aantal niet geslaagde huisbezoeken worden gebruikt. Niet elk huisbezoek waarbij geen contact komt resulteert in een flyer dus het werkelijke aantal niet geslaagde flyers ligt waarschijnlijk lager dan in dit onderzoek wordt aangegeven. Daarnaast is een categorie extra gemaakt die aangeeft wanneer een klant via whatsapp is benaderd na een niet geslaagde telefonische contactpoging. Dit is een combinatie die vaak terugkomt en zo kan in beeld worden gebracht hoe effectief het is in vergelijking met alleen bellen. Als laatste worden contactmethodes die worden herhaald bij een klant zonder succes gerekend tot 1 contactpoging.

|  |  |
| --- | --- |
| Contactmethode | Tijd (minuten) |
| Huisbezoek/flyer  | 43 |
| Email | 13 |
| Telefoongesprek | 17 |
| Whatsappje | 12 |
| Brief | 1  |
| Telefoon+app | 15 |

Alle contactpogingen kosten tijd om uit te voeren. In de tabel hiernaast staat weergegeven hoeveel tijd een klantmanager investeert per contactpoging:

Door middel van deze inschatting van tijd per contactpoging samen met de verzamelde data hoeveel van deze pogingen slagen kan worden geïnventariseerd welke poging het efficiëntst is.

# Deelvraag 1

In dit hoofdstuk worden beide onderzoeksperiodes geanalyseerd en op het einde zullen ze worden gecombineerd

## Periode X

De verschillende perioden die hiervoor zijn behandeld hebben allemaal in vergelijkbare maten de verschillende contactmethoden ingezet. Hieronder eerst de globale cijfers van periode X.



In periode X is met 34% van de meldingen contact gelegd met een contactsucces van 25%. Van de meldingen zijn 411 klanten verder benaderd dan een brief, 70% van die meldingen hebben gereageerd. Van alle meldingen heeft 17% ingestemd met een hulpaanbod, of 50% van de meldingen waar contact mee is geweest. Het aantal contactpogingen per melding ligt hier op 1,3, maar dat is inclusief mei waarin de brieven niet goed zijn genoteerd. Zonder mei ligt het op 1,5.

In de bovenstaande grafiek is weergegeven wat de gemiddelde slagingskans was over periode X per contactmethode en hoeveel deze methode is ingezet. Er is een duidelijk verband te zien tussen totale inzet en slagingspercentage, met brieven daarop als uitzondering. Brieven worden het meest ingezet (minstens 614 in periode X) terwijl het ook het laagste slagingspercentage heeft. De rest van de contactmethoden wordt meer ingezet als het slagingspercentage hoger is. De grote uitschieter is wel telefoon+App. Deze inzet is relatief laag maar heeft wel een grote effectiviteit. Deze methode is afhankelijk van het aantal niet geslaagde telefoontjes. Omdat telefoneren erg effectief is wordt deze methode minder gebruikt maar blijft erg effectief.

Daarnaast is nog onderzocht bij hoeveel meldingen hulpaanbod is geaccepteerd over heel periode X. Dat wil zeggen dat de klantmanager heeft aangegeven de klant te hebben geholpen met de betaalachterstand door bijvoorbeeld te helpen bij het treffen van een regeling of een doorverwijzing naar instantie die de klant verder kan helpen. Hieronder is daarover een grafiek opgenomen.

Binnen deze grafiek is gekozen om een kleiner bereik te gebruiken op de verticale as dan het complete aantal brieven om de rest van de grafiek leesbaarder te maken. Zoals te zien is in de grafiek is er geen methode die volledige acceptatie heeft van het hulpaanbod. Maar het onderlinge verschil tussen methoden is aanwijsbaar, dat is hieronder aangegeven.

Zoals in de grafiek te zien is zorgen huisbezoeken en brieven het vaakst voor hulpacceptatie. Flyers zijn ook erg effectief, maar net als brieven heeft deze methode een erg laag contactsucces zoals eerder in dit hoofdstuk bleek. Telefoneren heeft een hulpacceptatie van 48% na contact, wanneer wordt geappt na een niet geslaagd telefoontje is de hulpacceptatie echter een stuk lager. Alleen een whatsappje sturen heeft in periode X tot geen enkele hulpacceptatie geleden, dit kan komen door de lage inzet.

Bij een brief of flyer moeten klanten zelf contact opzoeken met de vroegsignalering. Dit vraagt een actie van de klanten zelf om contact te leggen. Het is aannemelijk dat de klanten in kwestie de flyer of brief gelezen hebben en weten dat het gaan om betaalachterstanden. Dit gegeven in combinatie met het zoeken van contact kan duiden op de aanwezigheid van een hulpvraag en dus grotere acceptatie van hulpaanbod.

Huisbezoeken zouden een grote acceptatie kunnen hebben omdat de schuldenbedragen over het algemeen hoger liggen dan bij andere contactmethoden. Meldingen met meer dan 500 euro schuld krijgen een huisbezoek. Het hogere schuldbedrag kan leiden tot meer acceptatie van hulpaanbod omdat dat over het algemeen minder makkelijk af te lossen is.

## Periode Y

Wanneer de drie maanden in periode Y bij elkaar worden opgeteld kunnen net als bij periode X de globale cijfers worden opgemaakt. Deze zijn hieronder opgenomen.



Zoals te zien is in de grafiek hierboven waren er in totaal 478 meldingen, dit zijn er een stuk minder dan in periode X. Dit komt voornamelijk door de maand mei waarin er relatief veel meldingen waren en de maand juli waar er relatief weinig waren. Het gemiddeld aantal contactpogingen per melding licht deze periode op 1,7. Van de meldingen is 78% verder benaderd dan een brief, daarvan heeft 60% gereageerd. Van het totaal aantal meldingen is met 47% van de meldingen contact geweest en 38% daarvan heeft hulpaanbod geaccepteerd. Dat is 18% van het totaal aantal meldingen.

Hierboven is de totale inzet en slagingspercentage te zien. In vergelijking met periode X is de verhouding iets minder in balans. Huisbezoeken zijn nu meer ingezet met een hoger slagingspercentage terwijl er evenveel is getelefoneerd met een vergelijkbaar slagingspercentage. Door het hogere aantal huisbezoeken zijn er ook meer flyers ingezet. Het totaal aan aantal brieven is bijna 20% lager geworden.

Brieven, huisbezoeken en telefoneren is ook deze periode het meest ingezet. Telefoon+app kon niet veel meer worden ingezet omdat je die pas kan inzetten als mensen hun telefoon niet opnemen. Aangezien er 52 mensen niet zijn bereikt met de telefoon maakt dat 8 mensen die niet vervolgens een appje of sms’je hebben gekregen. Dit kan komen door bijvoorbeeld vaste nummers waar je niet naar kan whatsappen of sms’en.

Hierboven is te zien dat in periode Y brieven en emails het vaakst hebben geleid tot hulpacceptatie. De drempel om te reageren op deze manieren zou hoger kunnen liggen waardoor de kans bestaat dat mensen die geen hulp zoeken minder snel reageren dan mensen die dat wel zoeken.

## Gecombineerd

Om de cijfers van de afgelopen periodes met elkaar te vergelijken worden ze in deze paragraaf naast elkaar gezet. Zowel de globale cijfers als de cijfers over de methoden en hulpacceptatie worden vergeleken.

Hierboven is te zien dat in periode Y al bijna de helft van de meldingen waren dan in periode X. Dit komt voornamelijk door een grote maand (420 meldingen) in periode X en een kleine in periode Y(112 meldingen) in vergelijking met de andere maanden.

Welke methodes zijn ingezet in de verschillende periodes is hieronder weergegeven. De verticale as is verlaagd om de duidelijkheid van de grafiek te bevorderen.

In de bovenstaande grafiek is te zien welke methoden in de verschillende periodes zijn ingezet. Hoewel er een stuk meer meldingen waren in PX dan in PY zijn er in PY toch meer huisbezoeken ingezet, en logischerwijs meer flyers achtergelaten. Ook is er vaker geappt in PY. Wat opvalt is dat er ongeveer half zoveel brieven zijn gestuurd terwijl andere methodes zoals e-mailen en telefoneren minder hard zijn afgenomen.

Hierboven zijn de slagingspercentages van de verschillende methodes in de verschillende periodes weergegeven. De enige methode die gelijk is gebleven is het huisbezoek, de flyers waren in PY wel succesvoller dan in PX dus in dat opzicht waren er minder huisbezoeken tevergeefs in PY. E-mails waren een stuk minder effectief in periode Y en brieven waren nagenoeg gelijk. Appen en telefoneren+appen zijn allebei effectiever ingezet in PY dan in PX en telefoneren alleen was iets minder effectief. Appen zou effectiever kunnen zijn in PY omdat het een stuk vaker is ingezet dan in PX.

Het verschil in meldingen heeft ervoor gezorgd dat er meer tijd per melding was in periode Y dan in periode X (evenveel klantmanagers met minder meldingen betekent meer beschikbare tijd per melding). Waar dit nog meer in resulteerde staat hieronder in de tabel.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Totaal aantal meldingen | Pogingen per melding | verder benaderd dan brief | bereikt | hulpaanbod geaccecpteerd |
| PX | 846 | 1,3 | 57% | 34% | 17% |
| PY | 478 | 1,7 | 78% | 47% | 18% |
| Verschil | -368 | +31% | +37% | +38% | +6% |

Het aantal contactpogingen per melding is toegenomen, namelijk 1,7 in PY en 1,3 in PX. Door dit gegeven is het aantal meldingen dat verder is bereikt dan alleen een brief ook relatief hoger in PY dan in PX. In PY was dat 78% van het totaal aantal meldingen en in PX 57%.

Uiteindelijk is in PX contact gelegd met 34% van de meldingen en in PY 47%. In PX heeft na contact 17% hulpaanbod geaccepteerd, in PY was dat 18%. In de onderstaande tabel zijn de percentages weergegeven ten opzichte van het totaal aantal meldingen en het verschil tussen PX en PY

## Conclusie

In beide periodes was telefoneren het meest effectief, in PY werd het gevolgd door telefoneren+appen, en in PX door huisbezoeken. Appen alleen was in PX erg ineffectief, dit kan komen door een lage inzet omdat in PY de inzet hoger was en het meer dan 3x zo effectief was. Brieven en mails sturen waren allebei laag in effectiviteit in beide periodes. De inzet verschilde echter flink tussen deze twee, Brieven zijn het breedst van alle methodes ingezet en mails erg smal.

Dat huisbezoeken breder zijn ingezet met minder meldingen is erg opvallend maar heeft de effectiviteit ervan niet veranderd. Flyers die worden achtergelaten wanneer iemand niet thuis is bij een huisbezoek zijn in PY echter wel succesvoller geweest dan in PX. De reden hiervoor is niet bekend.

Als wordt gekeken naar het geaccepteerde hulpaanbod is dat maar in kleine mate gestegen terwijl er met meer meldingen contact was. Dit kan meerdere oorzaken hebben, namelijk dat de meeste mensen die hulp nodig hebben ook met minder intensieve inzet bereikt worden. Ook is mogelijk dat deze maanden het totaal aantal mensen dat hulp nodig had lager lag dan in andere maanden.

# Deelvraag 2

Binnen deze deelvraag zal worden vergeleken hoeveel tijd wordt gestoken in elke methode. Aan de hand van deze informatie kunnen methoden vergeleken worden aan de hand van hoe succesvol het is tegenover hoeveel moeite erin wordt gestoken. De deel vraag bij dit hoofdstuk is:

Hoe efficiënt zijn contactmethoden periode X en Y gebleken in vergelijking met het aantal werkuren dat het heeft gekost?

## Periode X en Y

Om een goed beeld te krijgen van de efficiëntie van de contactmethoden is hieronder weergegeven welke methode in welke mate is ingezet. Hoe hoger het percentage, hoe betrouwbaarder de cijfers die eruit volgen.

Aan de hand van de informatie uit de vorige deelvraag kan de onderstaande grafiek worden opgesteld. Om de leesbaarheid van de verschillen tussen de methodes te vergroten is de y-as lager dan de hoogste balk (Brief, totaal X+Y). De waarde die erbij hoort staat in de balk.

Als je deze gegevens vergelijkt met de tijdsbesteding die is vastgesteld in de methode kan de tijdsinvestering worden vergeleken met het slagingspercentage. Die grafiek is hieronder opgenomen. Omdat flyers alleen worden ingezet als een huisbezoek niet succesvol is kosten deze nagenoeg geen tijd. Daarom zijn ze niet opgenomen en zijn de gelukte contacten opgeteld bij de huisbezoeken.

Zoals te zien is in de grafiek is telefoneren erg effectief, hier wordt ook veel tijd op ingezet. Ook huisbezoeken zijn relatief effectief, deze kosten het meeste tijd in de praktijk. Appen mailen en brieven sturen is relatief weinig tijd in geïnvesteerd, slagingspercentages van deze methoden liggen ook lager dan de alternatieven.

Aan de hand van deze informatie kan worden berekend hoeveel pogingen het kost om binnen een bepaalde methode te slagen en hoeveel tijd dat kost. Die informatie is hieronder opgenomen in staafgrafieken.

Zoals te zien is kosten brieven erg weinig tijd om in contact te komen maar rekent dit om tot relatief veel pogingen, waardoor het slagingspercentage dus erg laag ligt. E-mails kosten veel tijd en veel pogingen om in contact te komen, huisbezoeken veel tijd maar relatief weinig pogingen. Zowel telefoneren als appen na telefoneren kost weinig tijd en weinig pogingen om in contact te komen waarbij telefoneren het minste tijd en pogingen kost. Dit is logisch omdat appen na bellen al impliceert dat de telefoon niet werd opgenomen. Mensen die bijvoorbeeld onbekende nummers niet vertrouwen zullen op beide niet reageren en komen onder die methode terecht.

## Conclusie

In principe zouden contactmethoden het efficiëntst worden ingezet wanneer er meer tijd wordt besteed aan een methode met een hoger slagingspercentage. Qua uren is dit niet het geval omdat huisbezoeken relatief veel tijd kosten. Een logische stap zou zijn om minder huisbezoeken af te leggen en vaker te bellen. In theorie een goed alternatief maar niet passend bij de praktijk die GR de Bevelanden wil hanteren. Uit een gesprek met de coördinator van de vroegsignalering van de GR blijkt dat ze juist vaker achter de voordeur willen komen om de situatie beter in beeld te krijgen. De ureninzet zou dus wellicht lager zijn maar dit zou ten koste gaan van de kwaliteit van de hulpverlening.

Brieven en e-mails hebben een relatief lage opbrengst in vergelijking met hun inzet. Brieven sturen kost wel weinig tijd dus dit kan bij veel gevallen sowieso gedaan worden. Echter hebben brieven een laag slagingspercentage, dus meer brieven sturen resulteert niet altijd perse in meer contacten.

Telefoon+app zou in een ideale situatie zo vaak mogelijk worden ingezet, dat wil zeggen na elk telefoontje dat niet wordt opgenomen. Met uitzondering uiteraard van huisnummers en nummers die geen whatsapp hebben (waar je wel naar kan sms’en). Het is niet duidelijk hoe vaak wordt teruggebeld na een mislukt telefoontje maar een whatsappje kan deze kans vergroten. Als in een berichtje wordt vermeld waarom er is gebeld en of de klant terug wil bellen is er meer duidelijkheid en wordt de kans dat contact wordt gelegd mogelijk groter.

# Deelvraag 3

In dit hoofdstuk zal worden onderzocht welke contactmethoden in welke gemeenten van GR de Bevelanden hoeveel succes hebben. De deelvraag die bij dit hoofdstuk hoort luidt als volgt:

“Hoe effectief zijn de verschillende contactmethoden per gemeente in periode X en Y?”

Om dit in kaart te brengen zijn de meldingen van periode X en Y verzameld en gecategoriseerd per gemeente waarna de contactmethoden zijn geanalyseerd. De informatie die daaruit is gekomen is in kaart gebracht om inzichtelijk te maken welke verschillen er bestaan tussen gemeenten. Hieronder zijn de methoden uitgewerkt. Hieronder is aangegeven hoeveel meldingen elke gemeente had in de onderzoeksperiode, zo wordt onderscheid gemaakt tussen klein (Kapelle, Noord-Beveland) middelgroot (Borsele, Reimerswaal) en groot (Goes)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Totale meldingen | Inwoners (per 2023) |
| Borsele | 263 | 23.159 |
| Goes | 472 | 39.433 |
| Kapelle | 76 | 13.051 |
| Noord-Beveland | 82 | 7.857 |
| Reimerswaal | 259 | 23.255 |

(bron: allecijfers.nl)

## Brief

Als eerste zullen de brieven behandeld worden. In Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal zijn brieven iets effectiever dan in Borsele en Goes. Goes is de enige gemeente die onder het totale slagingspercentage ligt. De kleinere gemeenten hebben dus meer baat bij brieven dan de grotere.

## E-mail

Inwoners van Goes en Kapelle hebben over het algemeen het vaakst gereageerd op e-mails van de vroegsignalering van GR de Bevelanden. Reimerswaal en Borsele iets minder en Noord-Beveland zelfs helemaal niet.

## Flyer

In de gemeente Goes wordt het meest gereageerd op de flyer die wordt achtergelaten als een huisbezoek niet slaagt. Reimerswaal en Borsele reageren iets minder maar ongeveer evenveel. Kapelle reageert nog minder en Noord-Beveland weer helemaal niet. Een grotere gemeente zou dus relatief vaker reageren op een flyer.

## Huisbezoek

Bij de huisbezoeken is de gemeente Kapelle het minst succesvol. Grootte van de gemeente heeft hier niet mee te maken omdat in Noord-Beveland huisbezoeken juist erg succesvol zijn. Ook in Goes zijn huisbezoeken erg succesvol en in Reimerswaal en Borsele zijn ze iets minder effectief dan in Goes maar effectiever dan in Kapelle. In Noord-Beveland wonen relatief meer 65 plussers, deze mensen zouden door pensioen misschien vaker thuis zijn waardoor de effectiviteit van huisbezoeken toeneemt.

## Telefoon

Telefoneren ligt in elke gemeente ongeveer even hoog. Behalve in Kapelle, daar is het ongeveer half zo hoog als in de andere gemeenten. Waarom inwoners van Kapelle minder vaak de telefoon opnemen is niet duidelijk.

## App

Whatsappen is een erg uiteenlopende methode. Inwoners van Borsele reageren erg veel op appjes met een succespercentage van 43% terwijl inwoners van Kapelle helemaal niet op appjes hebben gereageerd. De rest van de gemeenten liggen verspreid tussen de 17 en 25%.

## Telefoon+App

Appen na een telefoontje levert in elke gemeente redelijk veel contact op. Kapelle is nog steeds het laagst met 40% succes en Goes is het hoogst met 54%. Deze relatief hoge percentages vergeleken met andere methoden kunnen komen door mensen die niet direct kunnen opnemen of reageren en door zowel een telefoontje als whatsapp bericht wellicht sneller geneigd zijn te reageren.

## Conclusie

Om antwoord te geven op de vraag “Hoe effectief zijn de verschillende contactmethoden per gemeente in periode X en Y?”Zijn de verschillende methoden in beeld gebracht en is gebleken dat er weldegelijk verschillen zijn tussen de verschillende gemeenten. Voornamelijk Kapelle is redelijk moeilijk te bereiken met de gebruikte methodes. Noord-Beveland is ook moeilijk te bereiken, bijvoorbeeld via flyers en e-mails. Kleinere gemeenten zijn volgens dit onderzoek dus moeilijker te bereiken dan grotere gemeenten. Dit kan liggen aan het aantal ingezette pogingen per gemeente, wanneer dat lager ligt is het gevoeliger voor vertekende beelden dan wanneer een methode vaker is ingezet.

# Conclusie Hoofdvraag

In dit laatste hoofdstuk zal opnieuw worden gekeken naar de hoofdvraag en hierop een antwoord geformuleerd worden. De hoofdvraag luidt als volgt:

*Welke verschillen zijn er per contactmethode tussen periode X en periode Y op het gebied van effectiviteit en inzet binnen de vroegsignalering van GR de Bevelanden en waar verschillen de gemeenten onderling op dit gebied?*

Om deze vraag te beantwoorden is gekeken naar de effectiviteit, de resultaten en de effectiviteit per gemeente van de verschillende contactmethoden. De vraag bestaat uit 2 verschillende vragen dus dit hoofdstuk zal eerst ingaan op de verschillen die zijn opgevallen over alle methoden over heel het werkgebied van de GR, daarna zal worden ingezoomd op de 5 verschillende gemeenten.

Het slaginspercentage van huisbezoeken is in de eerste paragraaf een opgeteld totaal van de flyers en huisbezoeken omdat dan duidelijk wordt dat het huisbezoek niet voor niks was. In de tweede paragraaf zijn de huisbezoeken en flyers apart gehouden om meer inzicht te hebben in welke methode beter werkt.

## Verschillen X en Y

Binnen de verschillende periodes was het aantal meldingen al een groot verschil, periode X had er namelijk 368 meer dan periode Y. Dat zorgde ervoor dat in periode X elke melding meer aandacht kon krijgen waardoor het aantal pogingen per melding in periode Y omhoog ging met 31% ten opzichte van periode X. Meer mensen werden verder bereikt dan brief en dat heeft geholpen, het aantal mensen waar contact mee is gelegd is met 38% gestegen. Het aantal mensen dat hulpaanbod accepteerden is van 17% naar 18%, dat is nog steeds een stijging van 6% in periode Y in vergelijking met periode X.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Totaal aantal meldingen | Pogingen per melding | verder benaderd dan brief | bereikt | hulpaanbod geaccecpteerd |
| PX | 846 | 1,3 | 57% | 34% | 17% |
| PY | 478 | 1,7 | 78% | 47% | 18% |
| Verschil | -368 | +31% | +37% | +38% | +6% |

De contactpogingen die na een brief zijn ingezet zijn vaak methoden met een hoger slagingspercentage zoals een huisbezoek, bellen of appen. Daarom zijn er meer mensen bereikt, de methoden met een hoger slagingspercentage zijn relatief vaker ingezet. Er zijn vooral meer huisbezoeken ingezet, in totaal zelfs meer in periode Y dan in periode X en dus ook meer flyers.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Brief | Email | Flyer | HB | Telefoon | App | Telefoon+App | Totaal |
| deel van totaal X | 54% | 4% | 6% | 10% | 17% | 1% | 7% | 100 |
| slagingspercentage X | 8% | 16% | 17% | 47% | 68% | 7% | 45% | 207 |
| Deel van totaal Y | 35% | 4% | 12% | 18% | 17% | 8% | 5% | 100 |
| slagingspercentage Y | 7% | 6% | 24% | 47% | 63% | 29% | 57% | 232 |

Hierboven is de inzet ten opzichte van de totale inzet te zien en het slagingspercentage van de methode. Daarin is te zien dat huisbezoeken relatief vaker zijn ingezet in periode Y terwijl het slagingspercentage gelijk is gebleven. Omdat huisbezoeken relatief veel tijd kosten en periode Y minder meldingen had dan periode X kan dat de toename in de contactmethode verklaren. Appen is vaker ingezet in periode Y dan in periode X en heeft een stuk hoger slagingspercentage. Telefoneren+appen is minder ingezet met een hoger slagingspercentage en er is een kleine daling in het slagingspercentage van bellen. Over het algemeen is periode Y succesvoller dan periode X met een opgeteld succespercentage van 232 tegen 207.

Over het algemeen kan dus gesteld worden dat het waarschijnlijk is dat wanneer er meerdere pogingen worden gedaan om contact te leggen met een klant de kans ook groter is dat deze bereikt wordt. Tot op welk niveau dit werkt in de praktijk is niet duidelijk. Maar wel is het belangrijk hierbij te noemen dat het dan wel gaat om contactmethoden met een hoger slagingspercentage zoals huisbezoeken, telefoontjes en/op appjes. Twee brieven sturen zal vanwege het lage slagingspercentage niet hetzelfde effect hebben. Of de acceptatie van het hulpaanbod verder zal stijgen is niet duidelijk omdat het verschil tussen de periodes te klein is om het betrouwbaar te noemen, hier zou meer onderzoek voor nodig zijn.

## Per gemeente

Er zijn veel verschillen tussen de verschillende gemeenten in vergelijking met het gemiddelde over heel de Bevelanden. Eerder zijn deze verschillen per methode in kaart gebracht. In deze conclusie zal een stukje worden geschreven over elke gemeente en hoe ze afwijken van het gemiddelde.

### Borsele

Borsele is een gemeente van de Bevelanden met 23.159 inwoners en 263 meldingen in Periode X en Y. In de tabel hieronder is aangegeven wat de slagingspercentages zijn per methode in de gemeente Borsele in vergelijking met het gemiddelde slagingspercentage. Dit betreft zowel periode X als periode Y.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Brief | Email | Flyer | Huisbezoek | Telefoon | App | Telefoon+App |  |
| Borsele | 8% | 7% | 22% | 30% | 72% | 43% | 42% | 224% |
| Gemiddeld | 8% | 12% | 21% | 33% | 66% | 25% | 49% | 213% |

Borsele is over het algemeen een goed bereikbare gemeente. Zeker telefonisch en via whatsapp reageren inwoners van de gemeente relatief vaak. Huisbezoeken zijn over het algemeen iets minder succesvol terwijl er wel vaker wordt gereageerd op de flyer. Een reden hiervoor kan zijn dat mensen in Borsele vaker overdag niet thuis zijn.

### Goes

Goes is de grootste gemeente van de Bevelanden met 39.433 inwoners in 2023. Over periodes X en Y waren er in de gemeente 472 meldingen. Hoe de methoden zijn ingezet is in de tabel hieronder omschreven.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Brief | Email | Flyer | Huisbezoek | Telefoon | App | Telefoon+App |  |
| Goes | 6% | 15% | 28% | 37% | 71% | 17% | 54% | 228% |
| Gemiddeld | 8% | 12% | 21% | 33% | 66% | 25% | 49% | 213% |

Huisbezoeken en telefoontjes zijn in Goes effectiever dan gemiddeld. Ook de flyers die worden achtergelaten bij een niet geslaagd huisbezoek zijn effectiever dan gemiddeld. Alleen op het gebied van brieven, e-mails en WhatsAppberichten zijn de inwoners minder goed bereikbaar dan gemiddeld. Huisbezoeken en telefoontjes kunnen dus het beste ingezet worden voor deze regio.

### Kapelle

Kapelle is qua oppervlakte de kleinste gemeente van de Bevelanden, het bestaat uit 3 dorpen waar in totaal 13.051 mensen wonen. Kapelle had het minste meldingen van de onderzoeksperiode, namelijk 76. Hieronder zijn wederom de cijfers opgenomen.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Brief | Email | Flyer | Huisbezoek | Telefoon | App | Telefoon+App |  |
| Kapelle | 12% | 17% | 13% | 24% | 35% | 0% | 40% | 140% |
| Gemiddeld | 8% | 12% | 21% | 33% | 66% | 25% | 49% | 213% |

Kapelle is over het algemeen niet heel goed bereikbaar in vergelijking met het gemiddelde. Zowel huisbezoeken, flyers, telefoontjes en appjes worden weinig tot niet op gereageerd. Ook de combinatie telefoneren en WhatsAppen is minder succesvol dan gemiddeld. Mensen in deze gemeente kunnen bereikt worden met brieven, dit is bovengemiddeld succesvol. Whatsappberichten sturen kan als laatste middel worden ingezet.

### Noord-Beveland

Noord-Beveland is de kleinste gemeente van de Bevelanden qua inwoners met 7.857 inwoners in 2023. Er waren in periode X en Y 82 meldingen, hoe daar contact mee is gelegd staat hieronder.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Brief | Email | Flyer | Huisbezoek | Telefoon | App | Telefoon+App |  |
| Noord-Beveland | 11% | 0% | 0% | 35% | 67% | 33% | 50% | 197% |
| Gemiddeld | 8% | 12% | 21% | 33% | 66% | 25% | 49% | 213% |

Brieven en WhatsAppberichten sturen zijn in Noord-Beveland succesvoller dan gemiddeld. Bellen, Bellen en Appen en huisbezoeken zijn maar iets succesvoller dan gemiddeld en flyers en e-mails zijn zelfs helemaal niet op gereageerd. Brieven zouden ook hier eerst geprobeerd kunnen worden voordat huisbezoeken en mobiel contact wordt gezocht.

### Reimerswaal

De gemeente Reimerswaal is vergelijkbaar met Borsele qua inwoners (23.255) en meldingen (259). De slagingspercentages liggen wel iets anders. Hieronder is dat verder uitgewerkt en toegelicht.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Brief | Email | Flyer | Huisbezoek | Telefoon | App | Telefoon+App |  |
| Reimerswaal | 11% | 10% | 20% | 31% | 68% | 29% | 50% | 219% |
| Gemiddeld | 8% | 12% | 21% | 33% | 66% | 25% | 49% | 213% |

Reimerswaal heeft net als Kapelle en Noord-Beveland een iets hoger slagingspercentage dan gemiddeld. De rest van de methoden liggen redelijk dicht bij het gemiddelde, met een verschil van 1-2% van het gemiddelde. Hier kan rekening mee worden gehouden door eerst brieven te sturen waarna de gemeente normaal wordt aangepakt qua contactmethoden.

# Bijlage 1: absolute cijfers per gemeente

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Borsele** | **Brief** | **Email** | **Flyer** | **HB** | **Telefoon** | **App** | **Telefoon****+App** | **Totaal** |
| Geslaagd | 16 | 1 | 8 | 12 | 44 | 6 | 10 | 97 |
| Niet geslaagd | 177 | 14 | 0 | 28 | 17 | 8 | 14 | 286 |
| Totaal | 193 | 15 | 28 | 40 | 61 | 14 | 24 | 383 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Goes** | **Brief** | **Email** | **Flyer** | **HB** | **Telefoon** | **App** | **Telefoon****+App** | **Totaal** |
| Geslaagd | 16 | 4 | 11 | 29 | 81 | 5 | 25 | 171 |
| Niet geslaagd | 271 | 23 | 0 | 49 | 33 | 25 | 21 | 450 |
| Totaal | 287 | 27 | 11 | 78 | 114 | 30 | 46 | 621 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Kapelle** | **Brief** | **Email** | **Flyer** | **HB** | **Telefoon** | **App** | **Telefoon****+App** | **Totaal** |
| Geslaagd | 6 | 1 | 4 | 4 | 6 | 0 | 2 | 23 |
| Niet geslaagd | 45 | 5 | 0 | 13 | 11 | 4 | 3 | 109 |
| Totaal | 51 | 6 | 13 | 17 | 17 | 4 | 5 | 132 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Noord-Beveland** | **Brief** | **Email** | **Flyer** | **HB** | **Telefoon** | **App** | **Telefoon****+App** | **Totaal** |
| Geslaagd | 7 | 0 | 0 | 6 | 14 | 1 | 2 | 30 |
| Niet geslaagd | 54 | 5 | 0 | 11 | 7 | 2 | 2 | 109 |
| Totaal | 61 | 5 | 0 | 17 | 21 | 3 | 4 | 139 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Reimerswaal** | **Brief** | **Email** | **Flyer** | **HB** | **Telefoon** | **App** | **Telefoon****+App** | **Totaal** |
| Geslaagd | 19 | 1 | 7 | 13 | 38 | 7 | 8 | 93 |
| Niet geslaagd | 159 | 9 | 0 | 29 | 18 | 17 | 8 | 268 |
| Totaal | 178 | 10 | 29 | 42 | 56 | 24 | 16 | 361 |