



Datagedragen communicatie

**Dienstverlening verbeteren en pro-actief
maken door te luisteren naar inwoners**

Ellen Evers – Innovatieadviseur VNG & communicatieadviseur
gemeente Enschede

Arjan van Liere – portfoliomanager gemeente Almelo

Wie heb ik aan de lijn?





Datagedreven communicatie of digitaal luisteren?



Mensen typen alles in Google



Geen pleidooi voor digitaal alleen, maar toch...

Snel Geld Lenen t/m €1500 | Snel en makkelijk geld lenen

[Advertentie](#) www.ferratum.nl/

Vraag een mini-lening aan binnen 7 minuten. Onze klanten beoordelen ons 8/10. Mini-leningen voor onverwachte uitgaven. Snelle aanvraag voor leningen tot 600 euro. 600 Euro **Lenen?** Snel en gemakkelijk. Vandaag €600-€1500 **lenen**. Betrouwbare geldschieter.

[Pluslening aanvragen](#) · [Neem contact op](#) · [Onze blog](#) · [Log in](#) · [Vraag nu aan](#)

Lening Geld | Direct een Lening aanvragen | santander.nl

[Advertentie](#) www.santander.nl/

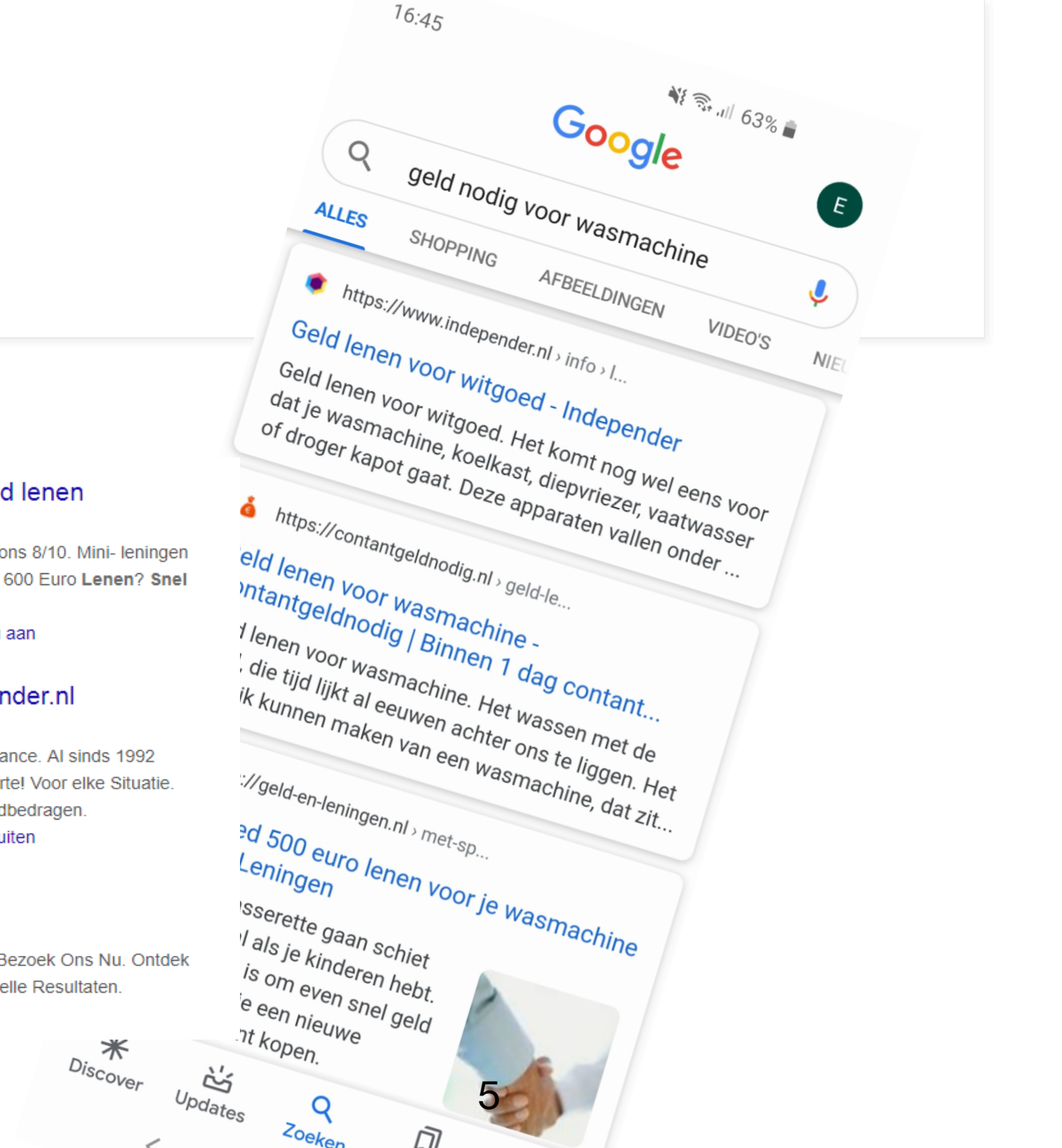
Voordelig én verantwoord **lenen**? Dat kan met Santander Consumer Finance. Al sinds 1992 bewezen als betrouwbare krediet partner. Ontvang vandaag nog uw offerte! Voor elke Situatie. Eenvoudige Aanvraag. Zorgeloos **Lenen**. Vaste Looptijden. Vaste Maandbedragen.

[Een Onverwachte Uitgave](#) · [Regelmatig Geld Nodig](#) · [Over Ons](#) · [Oversluiten](#)

Krediet Aanvragen | Hier bij Simpli.com

[Advertentie](#) nl.simpli.com/Bespaar_tijd/Zoek_snel

Zoek naar Krediet Aanvragen die bij u passen! Meer Gerelateerde Info. Bezoek Ons Nu. Ontdek Meer Resultaten. Zoeken Naar Info. Populaire Zoekopdrachten. Vind Snelle Resultaten. Gerelateerde Resultaten. Makkelijk Te Gebruiken. Meer Informatie Hier.





snel geld enschede



[Alle](#) [Afbeeldingen](#) [Shopping](#) [Nieuws](#) [Maps](#) [Meer](#) [Tools](#)

Ongeveer 5.550.000 resultaten (0,54 seconden)

Advertentie · <https://www.geneesmiddelenonderzoek.nl/onderzoek/aanmel...> ▾ 0800 0292044

Snel aan Geld Komen? - Meld je aan als deelnemer

Verdien **geld** met geneesmiddelenonderzoek. Meld je aan! Belangrijk werk, mooie verdienste. Meedoen aan geneesmiddelenonderzoek is belangrijk werk met een mooie...

Vergoedingen

Tijdens je verblijf spaar je een mooie vergoeding bij elkaar.

Zo werkt het

In 4 stappen hoe deelname aan het onderzoek in zijn werk gaat.

Mocht u **snel** een groot bedrag aan **geld** nodig hebben, dan hoeft u hiervoor niet langs te gaan bij de bank. U kunt dan namelijk het beste terecht bij ons pandjeshuis in **Enschede**.

<https://contantgeldnodig.nl> > [pandjeshuis-enschede](#)

Pandjeshuis Enschede - Contantgeldnodig - Contant geld lenen

[?](#) Over samenvattingen • [Feedback](#)

<https://www.enschede.nl> > [werk-inkomen](#) > [hulp-bij-sch...](#) ▾

Hulp bij schulden - Inkomen - Gemeente Enschede

U heeft **geld** nodig voor het kopen van meubels of huishoudelijke apparatuur. U zoekt **snel** hulp bij **geldgebrek** of schulden en denkt eraan om **snel geld** te lenen.

<https://www.enschede.nl> > [werk-inkomen](#) > [inkomen](#) ▾

Geld lenen of hulp bij schulden | Gemeente Enschede

U heeft grote en belangrijke uitgaven en kan die niet betalen. De rekeningen stapelen zich op. U wil **snel geld** lenen zonder gedoe en papierwerk, ook al is het ...

Onze oplossingen bij het probleem

Uw advertentievoorbeeld

Snel geld lenen? | Met spoed? | Zonder gedoe?

Adv. www.enschede.nl

Bent u het overzicht kwijt, hebt u hulp nodig of zoekt u informatie over omgaan met geld? Kijk hier.



MEER ADVERTENTIE-INDELINGEN BEKIJKEN



HULP BIJ GELDZORGEN

Veel mensen in Enschede hebben moeite met rondkomen. Bijvoorbeeld door hoge energiekosten en andere prijsstijgingen. Als u geldproblemen heeft, is het belangrijk om te zorgen dat u geen schulden krijgt.

WAT KUNT U ZELF DOEN

Kom bij betalingsachterstanden of schulden direct in actie. Ook als de schulden nog maar klein zijn.

Praat erover

Praat erover met familie en vrienden als u rekeningen niet kunt betalen. U staat er niet alleen voor. Schaam u niet, het komt vaker voor dan u denkt. Misschien kunnen zij u helpen.

Zorg voor overzicht

- Maak een overzicht van betaalde en onbetaalde rekeningen.
- Zorg dat u belangrijke rekeningen zoals de huur altijd als eerste betaalt.
- Neem bij 1 of 2 onbetaalde rekeningen contact op met degene aan wie u moet betalen. Vaak zijn er afspraken te maken om in delen te betalen.
- Maak gebruik van regelingen die u helpen. Zie [Rondkomen met je inkomen](#).

En dan?

Aanmelden

Sta je ergens anders onder bewind?

Ja Nee

Heb je begeleiding vanuit
maatschappelijk werk of een
soortgelijke instantie?

Ja Nee

Er is een woningontruiming aangezegd

Ja Nee

Er is een afsluiting voor energie
aangezegd

Ja Nee

Er is een afsluiting voor water
aangezegd

Ja Nee

Er is royement basisverzekering
ziektelasten aangezegd

Ja Nee

< VORIGE

VOLGENDE >

Inleiding

Is een van deze bijzondere situaties voor u van toepassing?



En dan?

Aanmelden

Sta je ergens anders onder bewind? Ja Nee

Heb je begeleiding vanuit maatschappelijk werk of een soortgelijke instantie? Ja Nee

Is een van de volgende situaties van toepassing? Ja Nee

Er is een woningontruiming aangezegd Ja Nee

Er is een afsluiting voor energie aangezegd Ja Nee

Er is een afsluiting voor water aangezegd Ja Nee

Er is royement basisverzekering ziektekosten aangezegd Ja Nee

Inleiding

Geld lenen?

Heeft u hoogoplopende schulden en u komt er alleen niet uit? Heeft u geld nodig voor noodzakelijke aanschaf van meubels of huishoudelijke apparatuur?

In deze situaties kunt u zich aanmelden bij Stadsbank Oost Nederland. Laat in het onderstaande formulier uw gegevens achter en dan nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op om te kijken wat wij voor u kunnen betekenen.

Voor- en achternaam *

Woonplaats *

Telefoonnummer *

Mailadres *

Versturen

En dan?

Aanmelden

Sta je ergens anders onder bewind? Ja Nee

Heb je begeleiding vanuit maatschappelijk werk of een soortgelijke instantie? Ja Nee

Is een van de volgende zaken aangezegd?

Er is een woningontruiming aangezegd Ja Nee

Er is een afsluiting voor energie aangezegd Ja Nee

Er is een afsluiting voor water aangezegd Ja Nee

Er is royement basisverzekering ziektekosten aangezegd Ja Nee

Inleiding

Voor- en achtername:
Woonplaats:
Telefoonnummer:

Versturen



Externe data vertelt heel veel...

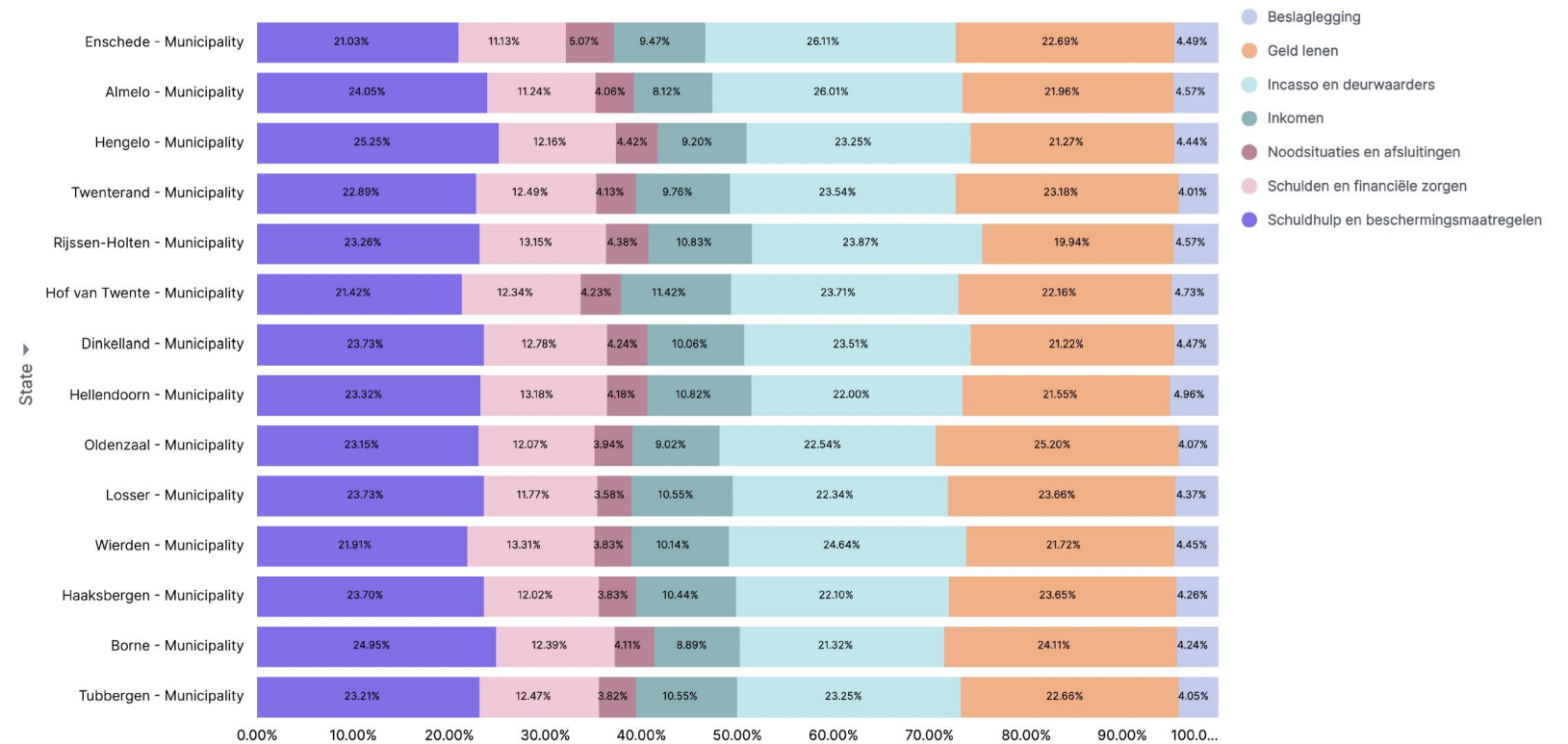
Niet over wat mensen zeggen dat ze gaan doen, maar weten wat ze daadwerkelijk zoeken en vinden !!



Zoekvolume: Mei 2022 t/m Mei 2027.

Externe data vertelt heel veel...

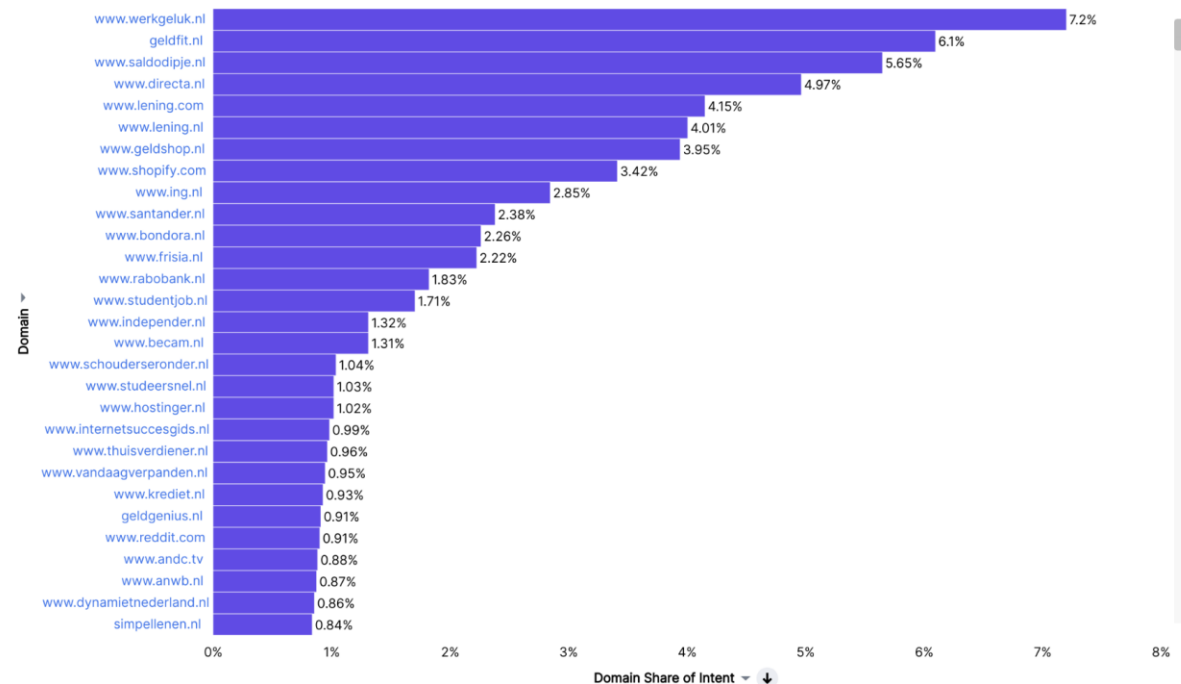
Over de aanleiding



Externe data vertelt heel veel...

Over de kanalen die nu de vraag afvangen

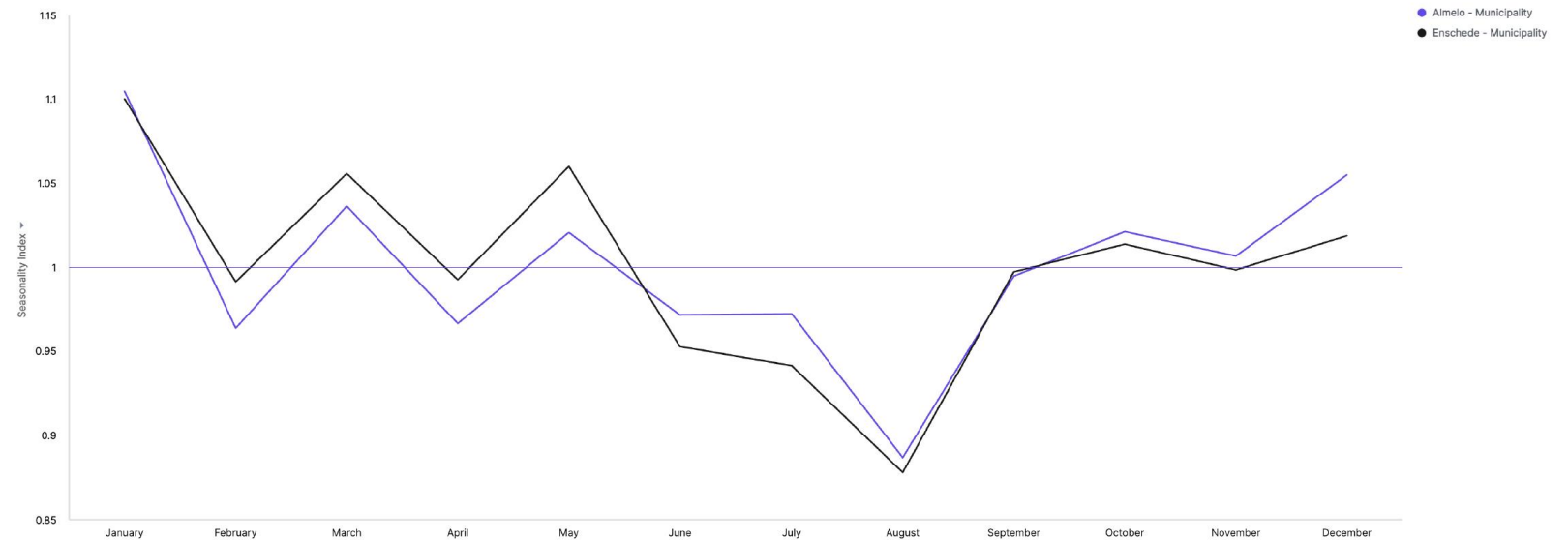
"Snel geld lenen" - Domeinen - Gemeente Almelo



Showing 537 of 537 data points

Externe data vertelt heel veel...

In welke periode van het jaar:



Wat kunnen we hiermee?

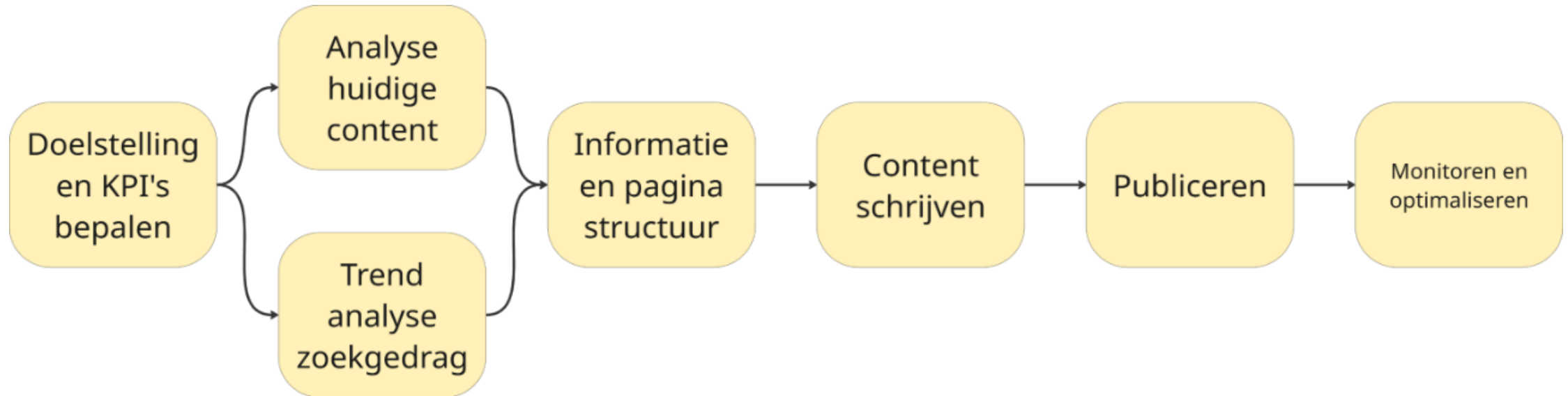
Doel

Het bieden van een betere, actuele, tijdige informatievoorziening op digitale kanalen zoals www.Almelo.nl waardoor inwoners snel antwoord vinden op vragen en juist worden doorverwezen om:

- Toegang te verbeteren
- Dienstverlening richting inwoners beter aan te laten sluiten op de behoeften
- Efficiënter en effectiever gebruik van voorzieningen te stimuleren

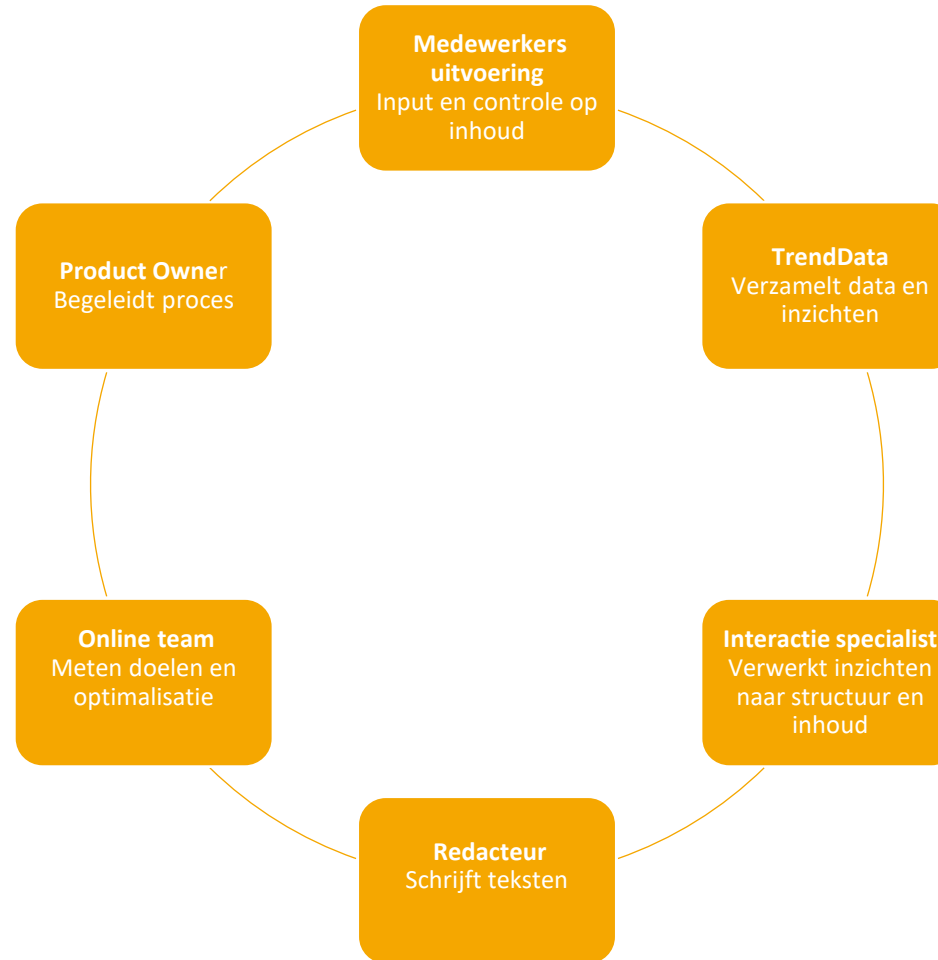
Contentoptimalisatie Almelo.nl

- **Het proces – Per thema**



Contentoptimalisatie Almelo.nl

Het multidisciplinaire team



Contentoptimalisatie Almelo.nl

De aanpak

Opgepakt per thema

- Financiële zorgen, Jeugd, Participatie, WMO en Wonen

Wekelijkse team stand-up

- Waarin de planning, status acties en komende acties worden besproken
- Helpt de voortgang te bewaken

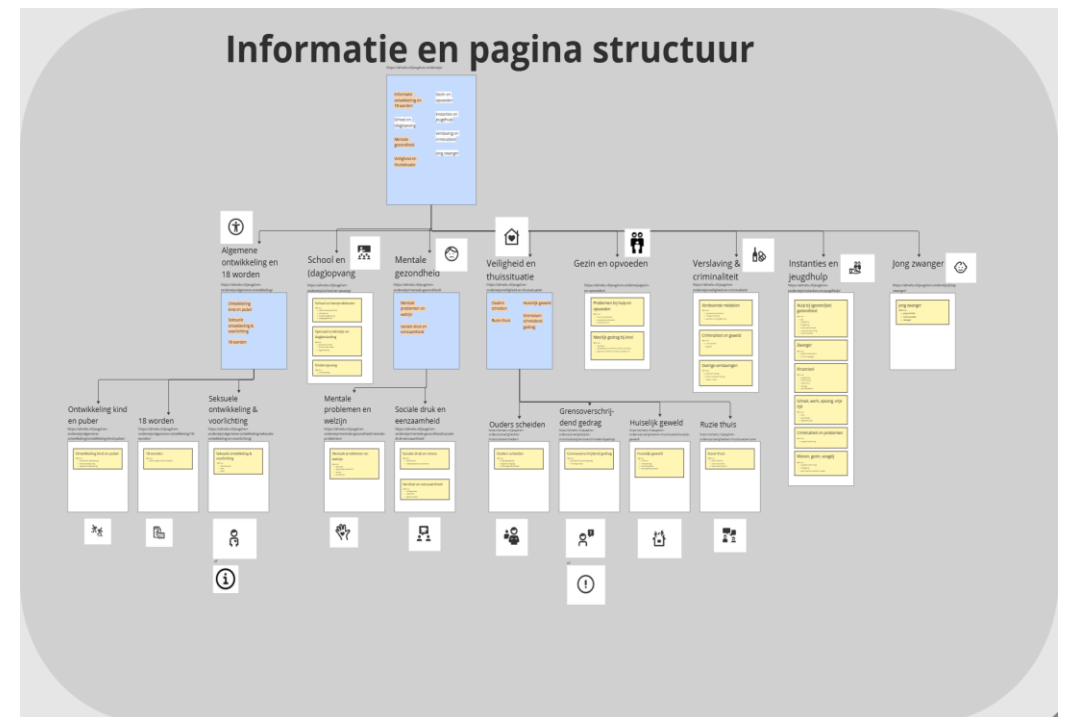
Dakpangewijs opgepakt

- Halverwege de optimalisatie start het volgende thema

Contentoptimalisatie Almelo.nl

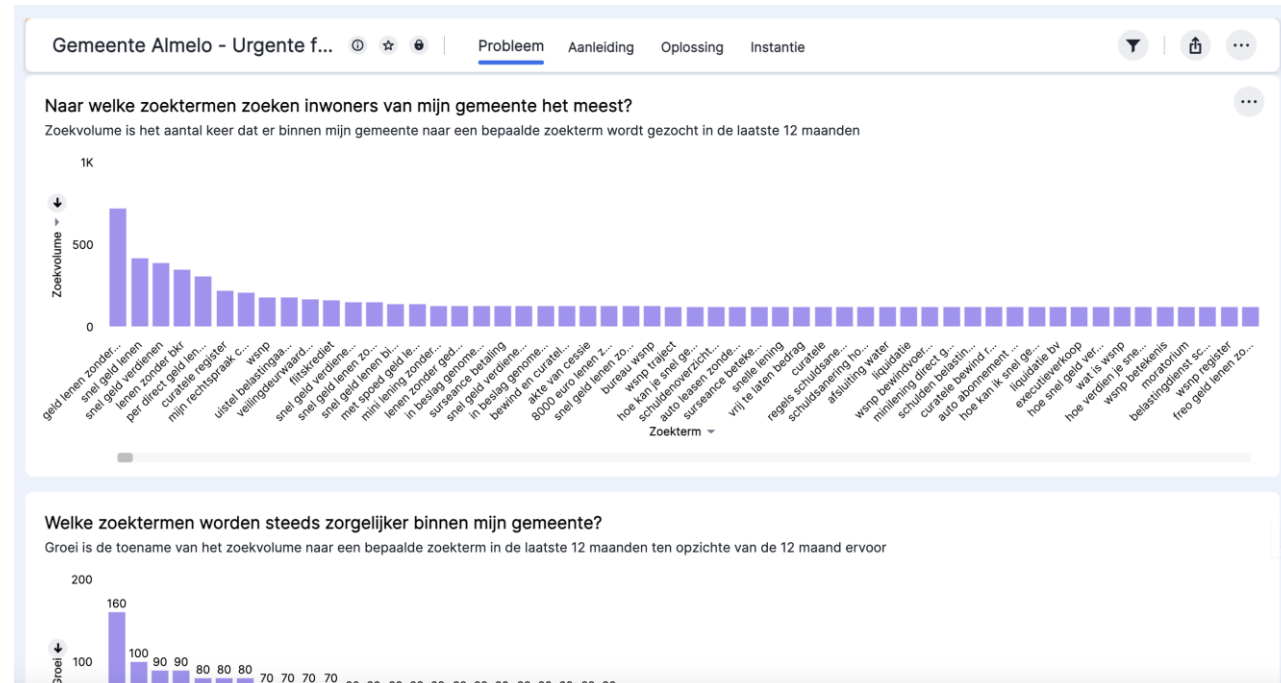
Opleveringen:

- Doelgroep, doelstelling en KPI's
- Liveboard TrendData
- Informatie en pagina structuur
- Content briefing (per pagina)
- Geschreven content (t.b.v. controle)
- Gepubliceerde pagina's



Liveboard voor Almelo

- Behoeften van inwoners eerder in kaart brengen door te weten hoe ze zoeken
- Signalen eerder afvangen
- Verschillen per stad/regio



Pagina Financiële Zorgen

Schulden en financiële zorgen

Er is hulp als u zorgen heeft over het betalen van de rekeningen. Ook is er hulp als u schulden heeft. Lukt het niet om snel uw schulden af te lossen? Neem contact op met de gemeente als u geldzorgen heeft en dreigt schulden te maken. Wilt u eerst zelf kijken wat u kunt doen? Neem dan bijvoorbeeld anoniem contact op met Geldfit.

Geen geld, geldzorgen of betalingsproblemen

Kunt u niet meer alle rekeningen betalen en heeft u geldzorgen? Ervaart u stress omdat u niet rond kunt komen? Kijk dan eerst wat u kunt besparen. Misschien is er een goedkoper energiecontract bij een andere leverancier. Of misschien zijn er abonnementen die u niet nodig heeft en die u kunt opzeggen.

Op [de website van het Nibud](#) vindt u handige tips voor het bijhouden van uw uitgaven en tips om te besparen.

Denkt u dat uw inkomen te laag is of heeft u geen geld meer? Kijk dan ook of u extra geld kunt krijgen, zoals een huurtoeslag of een zorgtoeslag. Verschillende organisaties kunnen u helpen met uw geldzorgen. Zij verlenen gratis hulp bij geldzorgen. Wacht niet te lang met hulp zoeken, om de problemen niet groter te laten worden.

Organisaties die helpen bij administratie en regelingen

Op de website van [de Sociale Kaart van de gemeente Almelo](#) vindt u verschillende organisaties die u kunnen helpen om uw administratie op orde te krijgen of kunnen helpen bij het aanvragen van toeslagen of andere regelingen.

Hulp bij geldzorgen

Verschillende organisaties helpen u bij vragen over geldzorgen. Kijk voor een overzicht op de website van [de Sociale Kaart van de gemeente Almelo](#).

Hulp bij schulden

Heeft u schulden of dreigt u in de problemen te komen door schulden? Wacht dan niet en zoek hulp. Er zijn verschillende organisaties in de gemeente Almelo die u hierbij kunnen helpen. Kijk op de website van [de Sociale Kaart van de gemeente Almelo](#) voor een overzicht.

> Geen geld, geldzorgen of betalingsproblemen

Hulp bij schulden en financiële problemen

Problemen met het betalen van de huur of huurachterstand

Problemen met betalen van de hypotheek

Veelgestelde vragen

SocialeKaart Almelo

Vaak is hulp dichterbij dan u denkt. Zoek hulp in uw wijk of kijk welke organisaties of verenigingen u verder kunnen helpen.

[Zoek op de Sociale Kaart](#)

Problemen met het betalen van de huur of huurachterstand

Als u de huur niet kunt betalen, kan dat grote gevolgen hebben. Probeer eerst een betalingsregeling af te spreken met de verhuurder om problemen te voorkomen. Heeft u 3 maanden of langer huurachterstand? Dan kan de verhuurder een ontruimingsprocedure starten. Dit betekent dat de vordering naar de deurwaarder gaat, die probeert tot een regeling te komen. Lukt dit niet, dan kan er een verzoek tot ontruiming (ontruimingsvonnis) worden ingediend bij de rechter. Als de verhuurder de huur opzegt en u bent het er niet mee eens, kunt u bezwaar maken. Als u geen bezwaar kunt maken, kan de gemeente helpen om ontruiming te voorkomen. Neem [contact op met de gemeente](#) voor meer hulp.

Problemen met betalen van de hypotheek

Heeft u problemen met het betalen van uw hypotheek? Als u de hypotheek niet betaalt, krijgt u een achterstand en kan de bank uiteindelijk besluiten uw huis te verkopen. Denkt u de hypotheek niet meer te kunnen betalen? Bel de bank en maak een afspraak voor een betalingsregeling. Heeft u ook andere schulden? Vraag dan hulp aan bij uw gemeente via de coach financiën. Neem voor meer informatie contact op met [het Juridisch Loket](#).

Veelgestelde vragen

| | |
|---|---|
| Kan ik een betalingsregeling voor mijn huurachterstand krijgen? | ✓ |
| Deurwaarder voor huurschuld, wat kan ik doen? | ✓ |
| Hoe krijg ik een hypotheek in de schuldsanering? | ✓ |
| Kan ik een schuld bij de Belastingdienst in termijnen betalen? | ✓ |
| Kan ik mijn schuld bij de Belastingdienst inzien? | ✓ |
| Kan ik uitstel van betaling afspreken met de Belastingdienst? | ✓ |

Geen geld, geldzorgen of betalingsproblemen

> Hulp bij schulden en financiële problemen

Problemen met het betalen van de huur of huurachterstand

Problemen met betalen van de hypotheek

Veelgestelde vragen

SocialeKaart Almelo

Vaak is hulp dichterbij dan u denkt. Zoek hulp in uw wijk of kijk welke organisaties of verenigingen u verder kunnen helpen.

[Zoek op de Sociale Kaart](#)

Meten = weten

Selecteer filters: ?

0/5 geselecteerd

↓ Exporteren naar CSV

Bezoeken
3.942

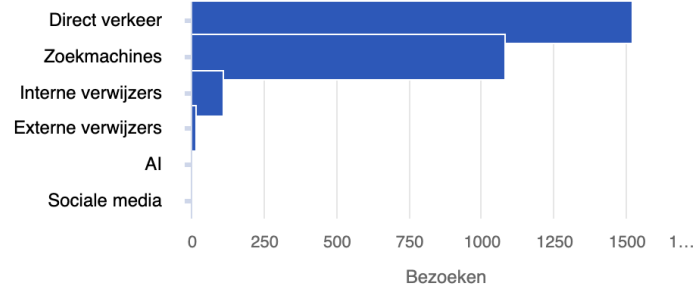
Paginaweergaven
8.049

Unieke bezoekers
3.446

Terugkerende bezoekers
123

Bouncepercentage
63,96%

Verkeersbronnen



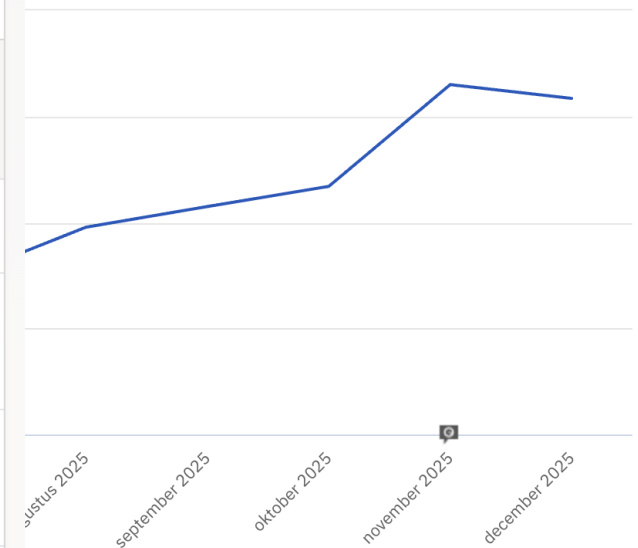
[Bekijk meer details](#)

Meest populaire pagina's

| Titel URL | Paginaweergaven % van totaal | Bezoeken % van totaal |
|--|--------------------------------|-------------------------|
| Hulp bij schulden Gemeente Almelo | 1.853 23,0% | 1.342 34,0% |
| Incasso en deurwaarders Gemeente Almelo | 1.222 15,2% | 864 21,9% |
| Schulden en financiële zorgen Gemeente Almelo | 1.214 15,1% | 866 22,0% |
| Beslaglegging Gemeente Almelo | 983 12,2% | 662 16,8% |
| Hulporganisaties en loketten Gemeente Almelo | 852 10,6% | 712 18,1% |

[Bekijk meer details](#)

↓ Exporteren naar CSV





Tips

- **Take aways**

- Je website is geen 'ding' van communicatie, het is een instrument... Je moet ermee werken!
- Werk samen - zet uitvoering aan tafel – organiseer gesprekken, organisatie overstijgend
- Verdiep je in technologische / online mogelijkheden: neem dit serieus.
- Organiseer je eigen feedbackloop.
- Experimenteer en evalueer (ook weer samen!!) en concludeer samen hoe verder
- Zorg voor verbetering van de afspraken met partners: Hoe gaan we om met communicatie en informatievoorziening in elkaars verlengde?

- **Voor mijn communicatie-collega's**

- Zorg ervoor dat eigenaarschap en opdrachtgeverschap goed belegd zijn. Communicatie is nooit het doel op zich!

Klantreis- gedreven werken

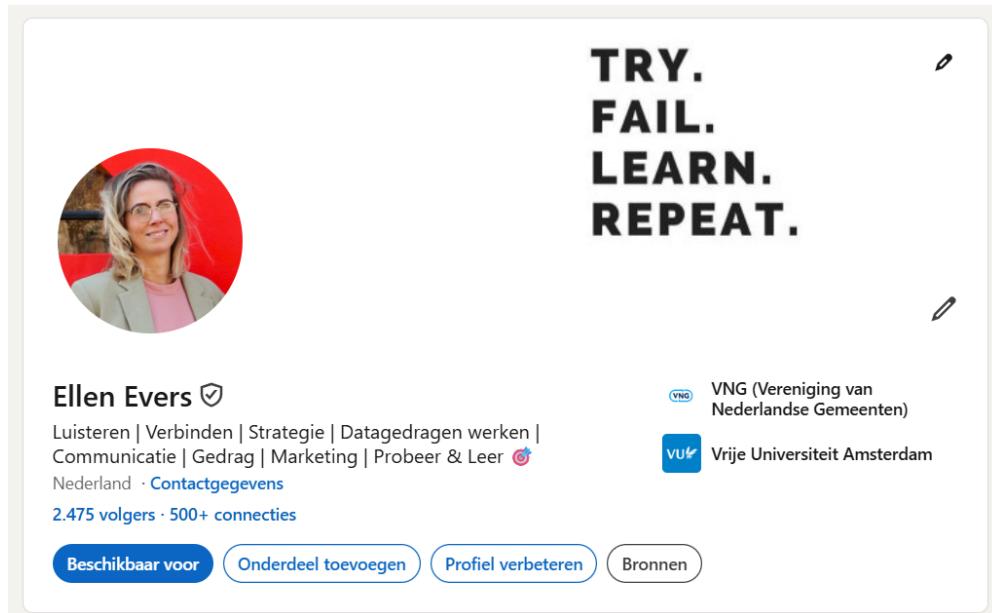


- Communicatie- en dienstverleningsvragen (van campagnes tot paspoort aanvragen)
- Aanvliegen vanuit 'de klantreis' en serviceblueprints:
 - Echt vanuit **perspectief van de gebruiker!**
 - Geen detail over het hoofd zien: alle stappen zetten
(**DOEN!** = uitvoeren in communicatie)
 - Dus outside-in denken en **ons handelen aanpassen** o.b.v. (digitale) feedback


Dat is feitelijk luisteren naar en gebruiken van digitale signalen.

Digitaal Luisteren.

Vragen, verbinden, kennis delen: welkom!




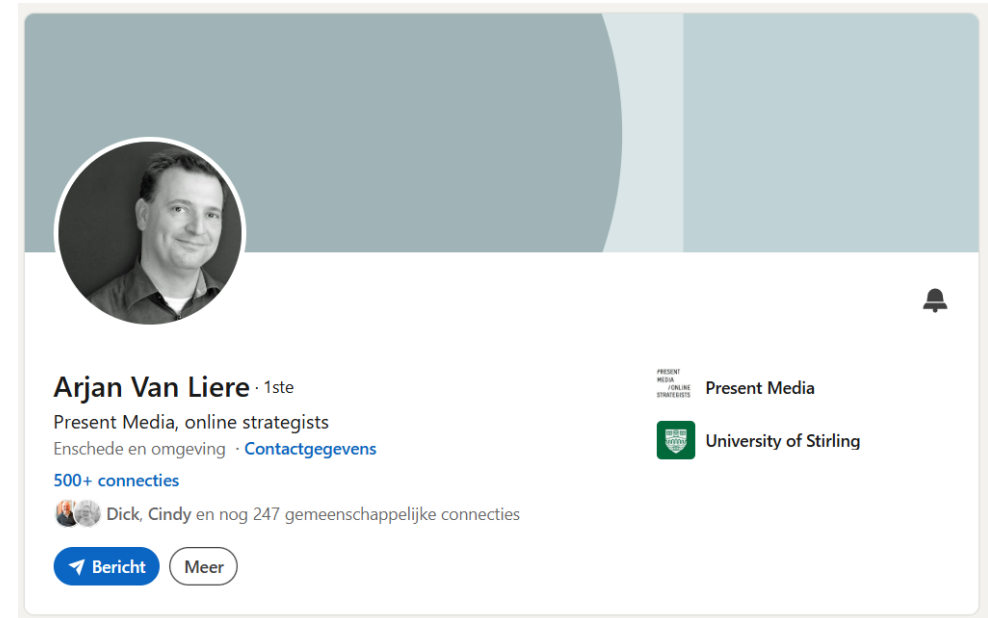
**TRY.
FAIL.
LEARN.
REPEAT.**



Ellen Evers ✓
Luisteren | Verbinden | Strategie | Datagedragen werken |
Communicatie | Gedrag | Marketing | Probeer & Leer 🌐
Nederland · [Contactgegevens](#)
2.475 volgers · 500+ connecties

[Beschikbaar voor](#) [Onderdeel toevoegen](#) [Profiel verbeteren](#) [Bronnen](#)

[VNG](#) VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten)
[VU](#) Vrije Universiteit Amsterdam



Arjan Van Liere · 1ste
Present Media, online strategists
Enschede en omgeving · [Contactgegevens](#)
500+ connecties
👤👤 Dick, Cindy en nog 247 gemeenschappelijke connecties

[Bericht](#) [Meer](#)

[Present Media](#)
Present Media, online strategists
[University of Stirling](#)
University of Stirling