Klantbeleving Schuldhulpverlening 2020

Gemeente Roermond



BMC
22 januari 2021
Simon Wajer
Projectnummer: PO012158
Correspondentienummer: DH-0401-0843
Classificatie: Intern gebruik

INHOUD

SAMENVATTING 1

Algemeen beeld 1

Informatie 1

Dienstverlening 1

Verwachtingen en verantwoordelijkheid 2

Budgetbeheer 2

Succes- en verbeterpunten vanuit klanten 3

HOOFDSTUK 1 INLEIDING 4

HOOFDSTUK 1 WAARDERING DIENSTVERLENING SCHULDHULPVERLENING 5

HOOFDSTUK 2 INFORMATIEVOORZIENING 6

2.1 Bekendheid gemeente als ingang voor hulp bij financiële problemen 6

2.2 Adviesgesprek 6

2.3 Intakegesprek 6

2.4 Plan van aanpak 8

2.5 Informatie tijdens het traject 8

HOOFDSTUK 3 DIENSTVERLENING 11

3.1 Dienstverlening receptie en telefonische klantenservice 11

3.2 Dienstverlening tijdens het traject 12

3.3 Dienstverlening na het traject 13

HOOFDSTUK 4 DIENSTVERLENING MEDEWERKERS 14

4.1 Dienstverlening medewerkers 14

4.2 Verwachtingen en verantwoordelijkheid 17

HOOFDSTUK 5 BUDGETBEHEER 18

HOOFDSTUK 6 SUCCES- EN VERBETERPUNTEN VANUIT KLANTEN 20

6.1 Succes- en verbeterpunten vanuit de vragenlijst 20

6.2 Succes- en verbeterpunten vanuit de interviews 21

BIJLAGE 1 VRAGENLIJST 23

Dit document is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

In het najaar van 2020 hebben 117 klanten van het Team Schuldhulpverlening van de gemeente Roermond deelgenomen aan een klantbelevingsonderzoek over hun ervaringen met de dienstverlening van het Team Schuldhulpverlening. De 117 klanten zijn allen toegelaten tot een traject schuldhulp. In aanvulling hierop hebben twintig klanten meegewerkt aan een verdiepend telefonisch interview over hun ervaringen. Waar mogelijk maken wij een vergelijking met de resultaten uit het onderzoek over 2018.[1] De vergelijking biedt context hoe de dit jaar gegeven waardering te interpreteren.

Algemeen beeld

Over het algemeen zijn respondenten erg tevreden over de ontvangen ondersteuning. Zij geven als rapportcijfer voor de totale dienstverlening gemiddeld een 8,8. In het onderzoek over 2018 was het algemeen cijfer een 8,2 gemiddeld.

Informatie

Het merendeel van de respondenten (82%) wist dat de gemeente hen kon helpen bij hun schulden of financiële problemen. Toch is dus bijna één op de vijf respondenten hier niet van op de hoogte.

De ervaringen met het intakegesprek zijn erg positief. Zowel uit de vragenlijst als uit de interviews blijkt dat respondenten ervaren dat zij goed en volledig worden voorgelicht tijdens het gesprek. Ook ervaren zij voldoende ruimte om vragen te stellen en dat hun vragen goed worden beantwoord. Het plan van aanpak geeft de respondenten een duidelijk beeld van wat er te wachten staat (wat het Team Schuldhulpverlening gaat doen en waarom zij dat gaan doen).

Het hoogste cijfer geven respondenten gemiddeld voor de snelheid waarmee zij antwoord krijgen op vragen (8,2). Ook de informatie die zij kregen tijdens het traject krijgt een hoge waardering (8,0). We zien dat de waardering veelal vergelijkbaar hoog of hoger is dan het onderzoek over 2018. Met name de informatievoorziening (kwaliteit en frequentie) in de periode tussen het intakegesprek en de start van het traject wordt positiever gewaardeerd.

Bij de waardering van het informatiemateriaal zien we hoge cijfers. Het taalgebruik in formulieren en de duidelijkheid van de in te vullen formuleren krijgen gemiddeld de hoogste rapportcijfers (beide 8,3). Ook is de waardering bij alle aspecten iets toegenomen ten opzichte van de meting over 2018.

Dienstverlening

Respondenten waarderen de bejegening van de receptie van het stadskantoor en de telefonische klantenservice als goed. De begeleiding tijdens het traject krijgt een 8,2 en de aangeboden oplossingen een 8,3. De waardering voor alle aspecten rondom de telefonische klantenservice is vergelijkbaar hoog als in 2018.

De klantmanagers van het Team Schuldhulpverlening krijgen van de respondenten gemiddeld een 8,5 voor de ervaren dienstverlening. In het vorige onderzoek was dit een 8,4. We constateren dat de klantmanagers van het Team Schuldhulpverlening over de gehele linie positief beoordeeld worden. Wel valt op dat alle

[1] In tegenstelling tot bijvoorbeeld het Klantbelevingsonderzoek W&I van BMC is het maken van een vergelijking met andere gemeenten niet mogelijk. Dit omdat er weinig gemeenten klantbelevingsonderzoeken SHV laten uitvoeren en omdat de vragenlijst bijna altijd op maat wordt gemaakt, waardoor vergelijkingen onderling niet mogelijk zijn.

positieve uitspraken minder vaak beaamd worden dan in 2018. Alhoewel het merendeel van de respondenten positief oordeelt, is er een klein deel dat zich juist kritisch uitlaat over hun klantmanager. Het verschil is het grootst bij de uitspraak over het kijken naar mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden. Daar waar in 2018 91% zich in deze uitspraak kon vinden is dit in de huidige meting nog 77%. We zien dat bijna alle respondenten het (helemaal) eens zijn met de stelling dat de klantmanagers op een beleefde manier met hen omgaan (95%). Relatief het kleinste aandeel is het eens met de stelling dat de klantmanagers gemakkelijk te bereiken zijn via de telefoon (75%).

Uit de telefonische interviews komt naar voren dat de respondenten de klantmanagers als goed bereikbaar, hulpvaardig en deskundig ervaren. Ook in de interviews laat het merendeel van de geïnterviewden een bijzonder positief geluid horen over de klantvriendelijkheid en inzet van de klantmanagers. Zij hebben niets dan lof voor de klantmanagers. Enkele geïnterviewden laten zich juist kritisch uit. Alhoewel dit in principe over dezelfde klantmanagers kan gaan en aan de perceptie van de geïnterviewden kan liggen is het ook mogelijk dat het niveau van dienstverlening per medewerker verschilt.

Wel is 32% van de respondenten het eens met de negatief geformuleerde stelling dat de klantmanagers vooroordelen hebben over wat de respondent wil of kan. Twee op de tien respondenten vindt dat de klantmanagers te vaak wisselen en één op de tien respondenten vindt dat de klantmanagers teveel van hen eisen.

Verwachtingen en verantwoordelijkheid

De verwachtingen die een respondent heeft zijn vaak van grote invloed op de ervaringen. Uit het onderzoek blijkt dat 90% van de respondenten ervaart dat hun plichten van tevoren helder zijn gemaakt. Ook ervaren zij dat het Team Schuldhulpverlening genoeg doet om hen te helpen (89%). En dat hun rechten van tevoren helder zijn gemaakt (88%). Het relatief kleinste aandeel is het eens met de stelling dat zij na het traject zelf hun financiën weer kunnen beheren (72%). Het verschil met de meting in 2018 is hier het grootst. In 2018 verwachtte 83% dat zij na het traject hun financiën weer zelfstandig konden beheren. Veel geïnterviewde klanten geven aan dat daar op termijn wel aan gewerkt gaat worden, maar dat zij daar voorlopig zelf niet te veel ruimte voor zien.

Hoe mensen naar de toekomst kijken, verschilt veel per respondent. Vaak hangt dit samen met de fase waarin men zit. Dus hoe lang zij al ondersteuning krijgen. Maar ook heeft het vaak te maken met de gezondheid van de respondent of ontwikkelingen op het gebied van werk en inkomsten.

Budgetbeheer

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan budgetbeheer te ontvangen van de gemeente. Zij zijn hier over het algemeen erg tevreden over. Bijna alle respondenten ervaren dat de budgetbeheerder hen genoeg helpt om hun financiën op orde te krijgen (98%). Ook ervaren zij dat door budgetbeheer hun vaste lasten op tijd worden betaald (97%) en het hen rust geeft in hun persoonlijke situatie (90%). Het aandeel respondenten dat via budgetbeheer leert om weer zelf met geld om te gaan (78%) en het aandeel respondenten dat denkt na afloop hun betalingen zelf (weer) te kunnen doen (74%) is kleiner. Dit ligt in lijn met het algemeen vertrouwen dat respondenten hebben in het zelf kunnen beheren van hun financiën (zoals omschreven in de alinea’s hierboven).

Succes- en verbeterpunten vanuit klanten

Aan het eind van de vragenlijst is gevraagd één punt te noemen dat klanten goed vinden aan de schuldhulpverlening van Team Schuldhulpverlening en één punt dat het Team Schuldhulpverlening zou moeten verbeteren. Het meest genoemde punt dat respondenten goed vinden aan de schuldhulpverlening is 'alles in het algemeen' (44% van de respondenten noemt dit). Op de tweede plaats staat 'de klantvriendelijkheid/behulpzaamheid' (41%) en op de derde plaats 'dat hulp mogelijk is' (31%).

De optelsom van de percentages van genoemde punten die men goed vindt, telt op ruim boven de 100% omdat sommige respondenten meer dan één antwoord aanvinken. Dit geeft aan dat respondenten het lastig vinden om slechts één punt te noemen dat zij goed vinden.

De meest genoemde verbeterpunten liggen dicht bij elkaar. Ook valt op dat aanzienlijk minder respondenten een verbeterpunt hebben genoemd ten opzichte van het aantal genoemde punten dat men goed vindt. Verbeterpunten die het meest genoemd worden, zijn minder wisselingen van klantmanagers (11%) en rekening houden met hun situatie (11%).

Uit de interviews komt vooral sterk naar voren dat mensen blij zijn als het traject gestart is. Mensen waarderen de inzet en betrokkenheid van de medewerkers. Ook komt in verschillende verhalen het belang terug van het verlagen van stress. De genoemde tips en verbeterpunten waren divers van aard.

Hoofdstuk 1 Inleiding

Voor u ligt het klantbelevingsonderzoek Schuldhulpverlening van de gemeente Roermond. Dit onderzoek is in het najaar van 2020 uitgevoerd.

Het onderzoek is een combinatie van kwantitatief onderzoek (gesloten vragen via een vragenlijst) en kwalitatief onderzoek door middel van twintig telefonische interviews met klanten. In samenwerking met de gemeente Roermond heeft BMC een vragenlijst opgesteld. Deze is deels vergelijkbaar met het klantbelevingsonderzoek dat de gemeente in 2018 heeft laten uitvoeren.
De vragenlijst is door de gemeente verzonden naar alle 655 huishoudens met een actief schuldhulpverleningstraject. In de begeleidende brief is klanten verteld dat BMC mogelijk contact met hen kan opnemen voor een telefonisch interview. Klanten die niet benaderd wilden worden door BMC konden dit aangeven bij de gemeente.

Uiteindelijk hebben 117 respondenten de vragenlijst ingevuld (18%). 18% is een redelijke respons voor een schriftelijk onderzoek onder deze doelgroep. Op basis van deze 117 respondenten geven de resultaten uit dit onderzoek een goede indicatie van de werkelijke beleving van de dienstverlening door actieve klanten SHV in de gemeente. De betrouwbaarheid van een onderzoek is namelijk vooral gebaseerd op het *absoluut* aantal respondenten en niet zozeer op het percentage. Om de respons te verhogen zijn vooraf door de gemeente alle bewindvoerders geïnformeerd over het onderzoek en heeft de gemeente aan alle klanten een herinneringsbrief verzonden.

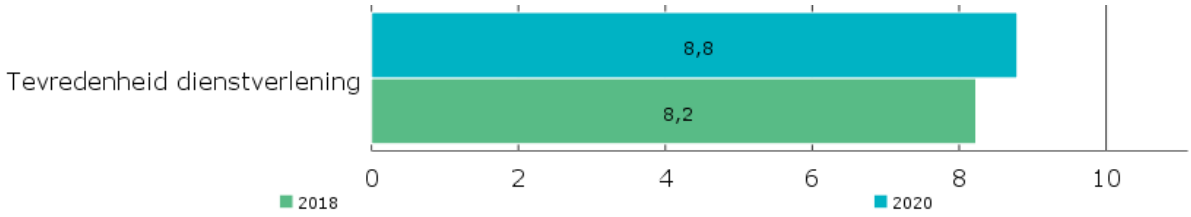
In november 2020 zijn de twintig telefonische interviews afgenomen. Alle gesprekken zijn gevoerd met de klant zelf. Meer dan de helft van de geïnterviewde klanten heeft/had budgetbeheer via de gemeente.

Wij behandelen in dit rapport per thema de resultaten uit de vragenlijst. Waar relevant vullen wij de kwantitatieve resultaten aan met bevindingen uit de twintig telefonische interviews.

Hoofdstuk 1 Waardering dienstverlening schuldhulpverlening

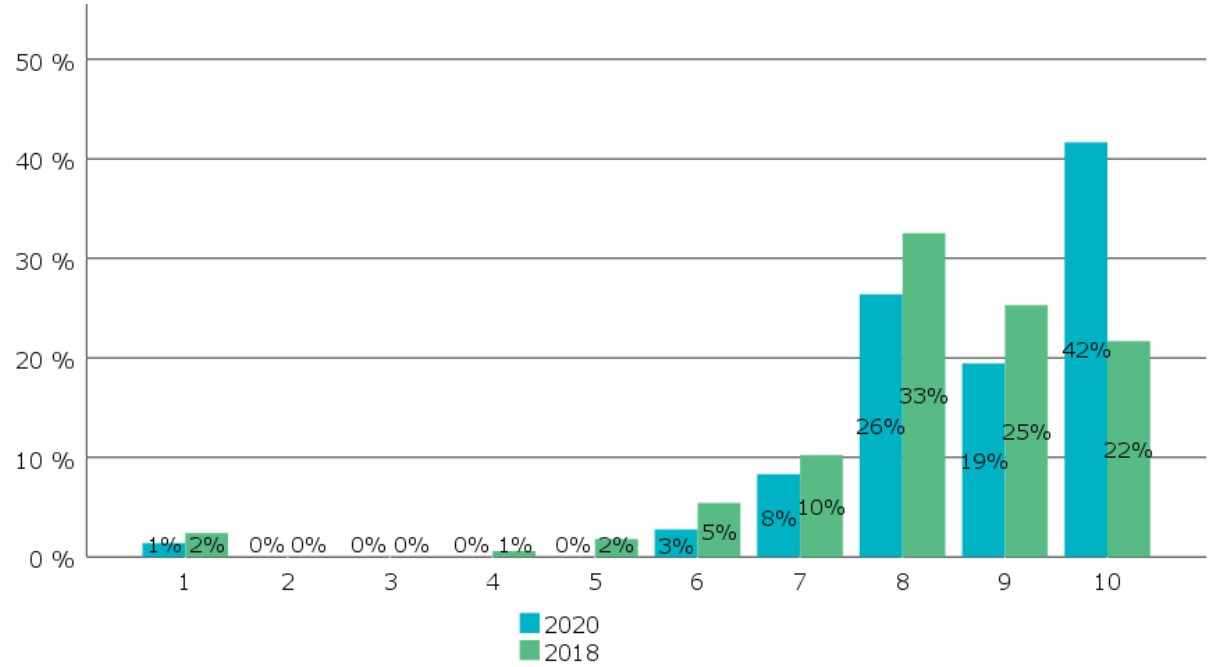
De laatste vraag die aan alle klanten in de vragenlijst is voorgelegd is 'Wilt u een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) de totale dienstverlening van schuldhulpverlening Roermond. De respondenten geven gemiddeld 8,8 voor de totale dienstverlening. Dit is een erg goed resultaat dat ook hoger ligt dan het vorig onderzoek in 2018.

Figuur 1 Algemene tevredenheid schuldhulpverlening



In onderstaande figuur tonen wij de spreiding van de gegeven rapportcijfers. Het valt op dat met name het aandeel respondenten dat uiterst tevreden is, en een 10 als rapportcijfer geeft, gegroeid is ten opzichte van de vorige meting.

Figuur 2 Spreiding tevredenheid schuldhulpverlening

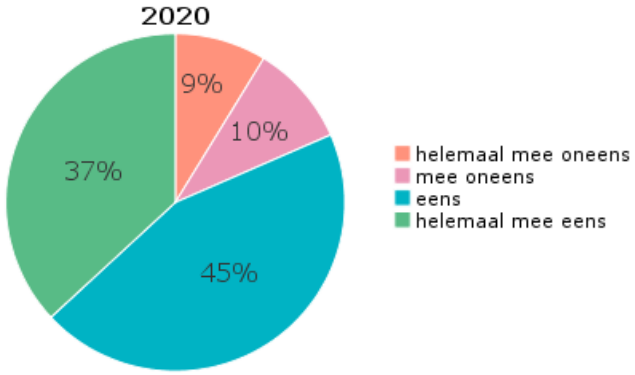


Hoofdstuk 2 Informatievoorziening

2.1 Bekendheid gemeente als ingang voor hulp bij financiële problemen

De eerste uitspraak die aan alle klanten is voorgelegd is 'ik wist dat de gemeente mij kon helpen bij mijn schulden of financiële problemen'. Klanten konden aankruisen of ze het met de uitspraak (helemaal) eens of oneens zijn.

Figuur 3 Ik wist dat de gemeente mij kon helpen bij mijn schulden of financiële problemen

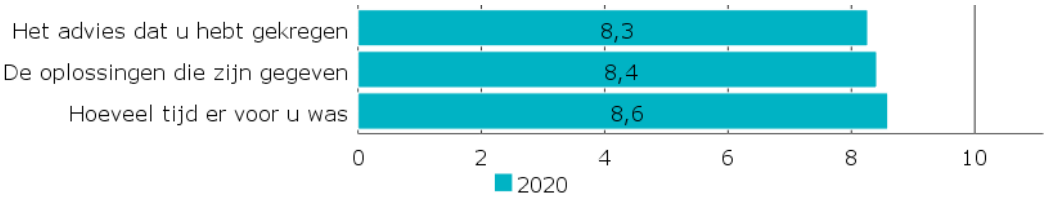


Het merendeel van de respondenten (82%) wist dat de gemeente hen kon helpen bij hun schulden of financiële problemen. Desalniettemin was één op de vijf respondenten hier niet van op de hoogte.

2.2 Adviesgesprek

Klanten zijn een aantal meningen (of stellingen) voorgelegd over het adviesgesprek. Het hoogste gemiddelde rapportcijfer geven respondenten voor de tijd die voor hen is genomen (8,6). Ook de gegeven oplossingen en het advies dat zij gekregen hebben worden goed gewaardeerd (8,4 en 8,3).

Figuur 4 Rapportcijfers adviesgesprek



2.3 Intakegesprek

Vervolgens zijn klanten een aantal uitspraken voorgelegd over het intakegesprek. Het hoogste gemiddelde rapportcijfer geven respondenten voor de geboden oplossing. Omdat deze uitspraken ook in de meting van 2018 zijn gebruikt is vergelijking met de vorige resultaten mogelijk. We zien dat de waardering veelal vergelijkbaar hoog of hoger is. Met name de informatievoorziening (kwaliteit en frequentie) in de periode tussen het intakegesprek en de start van het traject wordt positiever gewaardeerd.

Figuur 5 Rapportcijfers intakegesprek



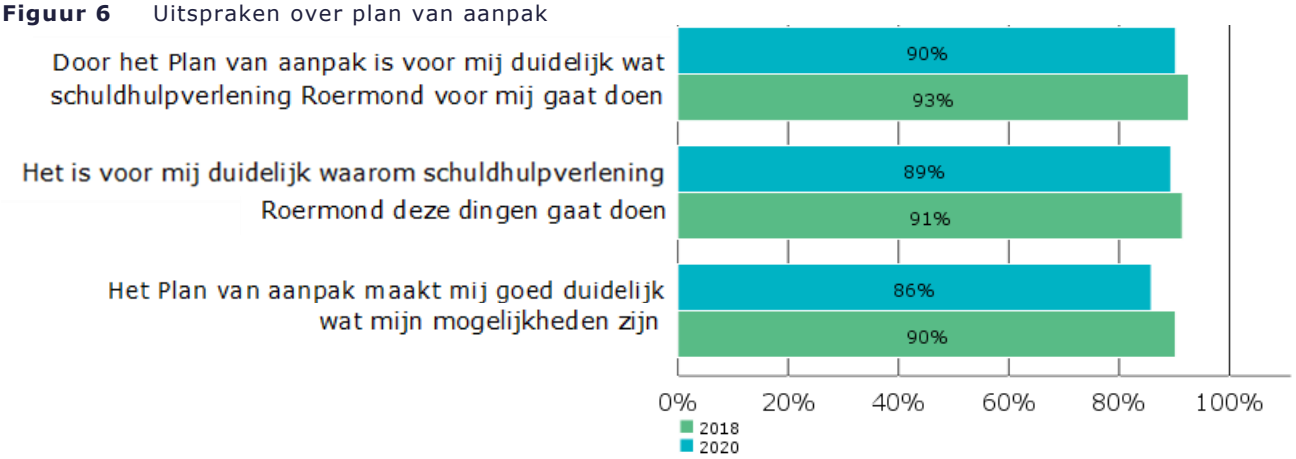
Dit komt ook terug in de twintig telefonische interviews. Respondenten geven vaak aan dat zij goede uitleg kregen tijdens het gesprek en dat zij ruimte kregen om vragen te stellen. Hierdoor was het voor het merendeel van hen helder wat zij konden verwachten. Hier enkele citaten ter illustratie:

- *'Ben daar toen op gesprek geweest. Was een heel goed gesprek. Alles is goed uitgelegd. Kon later ook nog vragen stellen. Op een gegeven moment loopt het gewoon.'*
- *'Wat ik me ervan kan herinneren is dat het wel soepel is verlopen. De grote lijnen waren duidelijk. De rest hebben we proefondervindelijk meegekregen.'*
- *'De uitleg was heel duidelijk. Ik was er met mijn zorgverlener vanuit de zorggroep en de vertegenwoordiger vanuit budgetbeheer. Ze hebben verteld dat het niet verplicht was. Dat het vooral om begeleiding ging. Omdat ik thuis ook nooit geleerd had met geld om te gaan.'*
- *'Er is toen heel duidelijk in kaart gebracht hoe ik er financieel voor stond. Ik werkte toen nog, had maar een kleine schuld maar was net uit elkaar met mijn toenmalige relatie. Ik ben op vrijwillige basis daarheen gegaan om juist schulden te voorkomen. Er zijn toen regelingen getroffen en er is een plan van aanpak gemaakt.'*
- *'Ik ben er niet van overtuigd dat duidelijk is uitgelegd wat ik kon verwachten.'*
- *'Eerste gesprek was aan de telefoon. Daarna hebben ze me uitgenodigd. Ik heb wat documenten meegenomen en samen hebben we toen in kaart gebracht wat mogelijk was.'*
- *Ja, er werd goed uitgelegd wat ik kon verwachten. Dat ik er sowieso drie tot vijf jaar in zou zitten. Maar veel is ook langs me heen gegaan. Ik zat veel in mijn hoofd met mijn ernstig zieke vader.'*
- *'Het leek toen tijdens het intakegesprek heel duidelijk. Maar achteraf gezien viel dat tegen. Er zijn loze afspraken gemaakt waar dus niet aan gehouden is.'*

2.4 Plan van aanpak

Deze fase in het traject wordt afgerond met een 'plan van aanpak'. Klanten konden aangeven in hoeverre ze het eens zijn met de onderstaande uitspraken. In de figuur tonen wij het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak.

Figuur 6 Uitspraken over plan van aanpak

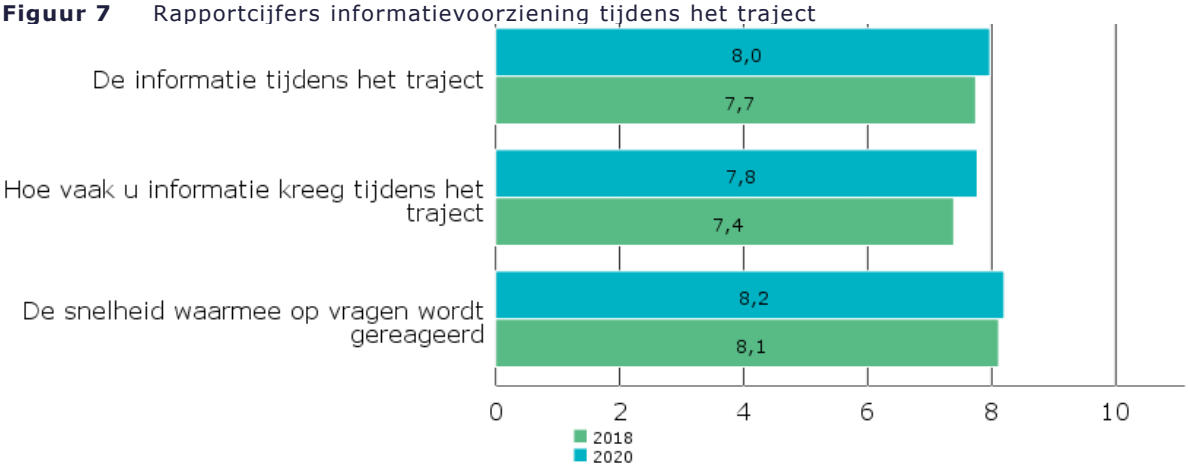


Ongeveer negen van de tien respondenten ervaren dat het plan van aanpak duidelijk maakt wat het Team Schuldhulpverlening gaat doen voor hen en waarom. Ook maakt het plan goed duidelijk wat de mogelijkheden zijn van de klant. Het (samen) maken van een plan komt enkele malen terug in de telefonische interviews. De respondenten vertellen dat zij dit waarderen. De resultaten zijn nagenoeg even positief als in de meting van 2018. Iets minder respondenten delen de mening dat het plan van aanpak hen goed duidelijk maakt wat de mogelijkheden zijn.

2.5 Informatie tijdens het traject

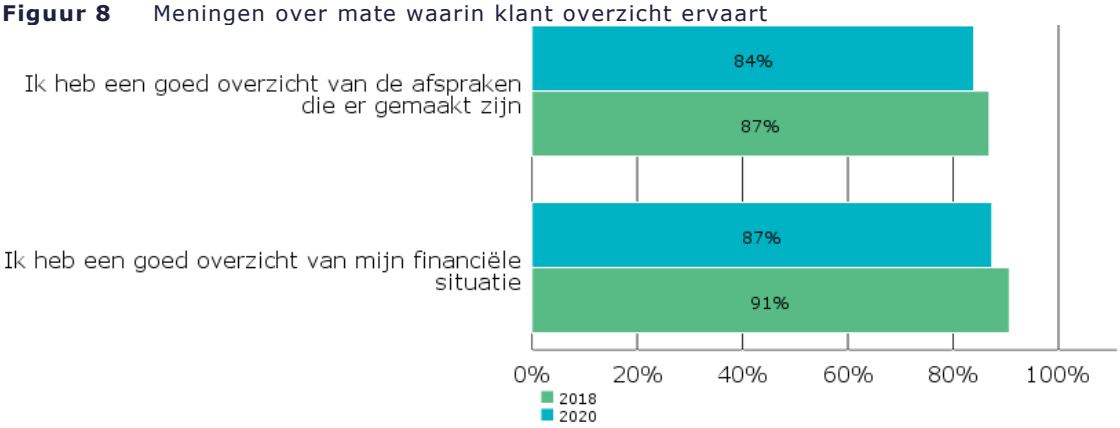
Het hoogste cijfer geven respondenten gemiddeld voor de snelheid waarmee zij antwoord krijgen op vragen. Op de tweede plaats komt de informatie die zij kregen tijdens het traject. Relatief het laagste cijfer geven zij voor hoe vaak zij informatie krijgen. Ook dit waarderen zij gemiddeld met een ruime voldoende (7,8). Op alle drie de items is een iets hogere waardering zichtbaar ten opzichte van 2018.

Figuur 7 Rapportcijfers informatievoorziening tijdens het traject



Voor klanten is het gevoel van overzicht hebben zeer belangrijk. Hierover zijn twee stellingen voorgelegd aan klanten. In onderstaande figuur staat het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak. Het overgrote merendeel heeft een goed overzicht van de afspraken en hun financiële situatie. Het gevoel van overzicht lijkt iets minder groot dan in 2018. De verschillen zijn echter klein.

Figuur 8 Meningen over mate waarin klant overzicht ervaart

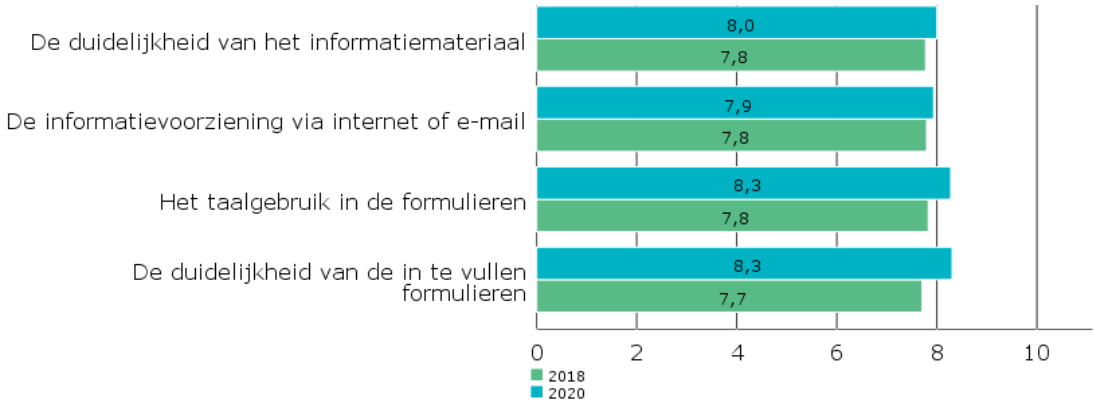


Enkele respondenten hierover:

- *'Het heeft ons inzichten gegeven. Hoe je potjes beheert voor verschillende uitgaven. Hoe je reserves opbouwt. Het is een bewustwording. En ook een verrijking voor onze relatie. Anders had dat misschien ook niet standgehouden. Met deze nieuwe mindset kunnen we de toekomst in.'*
- *'Ik heb wat meer inzicht in mijn uitgaven. Nu heb ik een eigen appartement, eigen studie, eigen werk. Het is allemaal balanceren. Maar het gaat goed. Ik kan zelfs nog sparen. Ik krijg ook steeds meer verantwoordelijkheid. Ook omdat ik meer geld heb om te besteden.'*
- *'Zij laten mij dingen van de andere kant zien. Wat de gevolgen van mijn acties zijn. Ik ben van mezelf impulsief. Dat kan de verkeerde kant op gaan. Zij houden mij een spiegel voor en dat helpt.'*
- *'Je krijgt ook geregeld een overzicht. Wat ze met je centen gedaan hebben. En krijg ik een rekening dan stuur ik die gewoon door en dan wordt het geregeld. Hierdoor krijg ik innerlijke rust.'*
- *'De informatie die ik krijg van hun is niet toereikend. Ik weet niet hoe groot mijn schuld is die afbetaald wordt. Daar weet ik niets van. Moet ik zelf achteraan. Ik krijg wel een overzicht van het budget en daar staat ook schuld bij. Maar hoeveel het aan het einde moet zijn weet ik niet.'*

Bij de los uitgevraagde aspecten over het informatiemateriaal constateren we dat alle aspecten een hoge waardering krijgen. Het taalgebruik in formulieren en de duidelijkheid van de in te vullen formuleren krijgen gemiddeld de hoogste rapportcijfers (beide 8,3). Ook is de waardering bij alle aspecten iets toegenomen ten opzichte van de meting in 2018.

Figuur 9 Rapportcijfers Informatiemateriaal

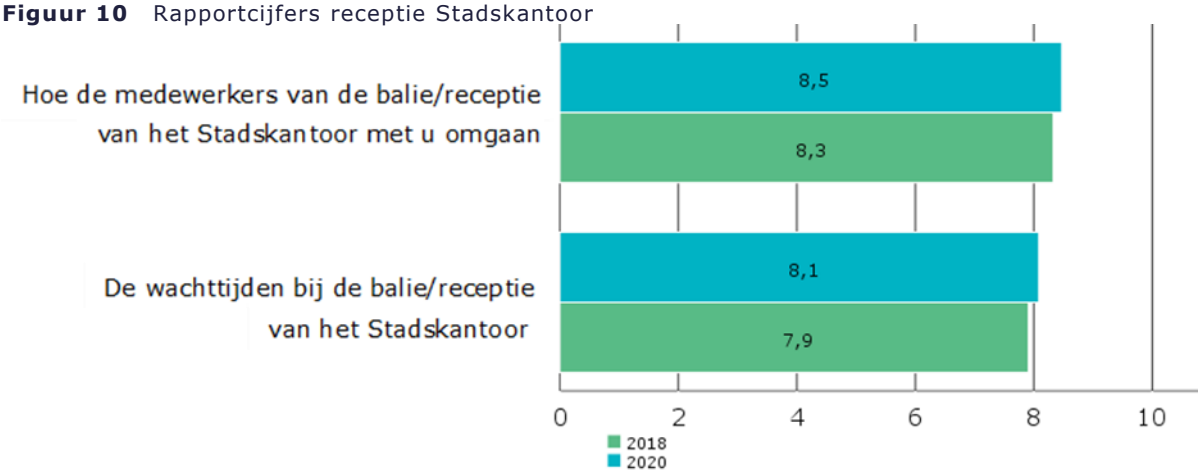


Hoofdstuk 3 Dienstverlening

3.1 Dienstverlening receptie en telefonische klantenservice

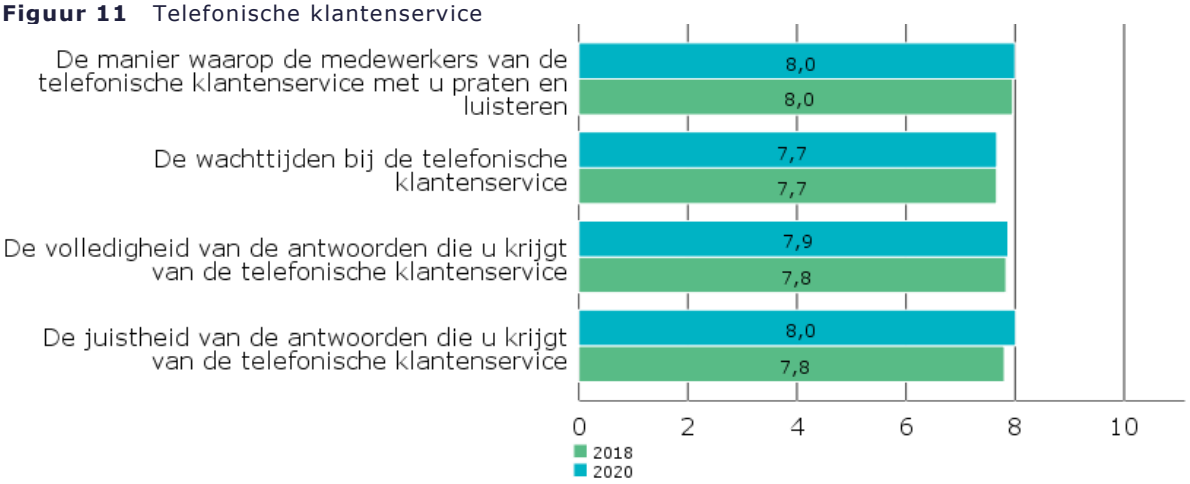
Klanten zijn gevraagd rapportcijfers te geven voor de bejegening door de medewerkers van de balie/receptie van het stadskantoor en voor de wachttijden bij de receptie van het Stadskantoor. Respondenten beoordelen beide aspecten positief (met een 8,5 en 8,1 gemiddeld). De waardering is iets toegenomen ten opzichte van 2018.

Figuur 10 Rapportcijfers receptie Stadskantoor



Met betrekking tot de telefonische klantenservice geven respondenten het hoogste gemiddelde cijfer voor de bejegening door de medewerkers. De waardering voor alle aspecten rondom de telefonische klantenservice is hoog en wordt vergelijkbaar positief beoordeeld als in 2018.

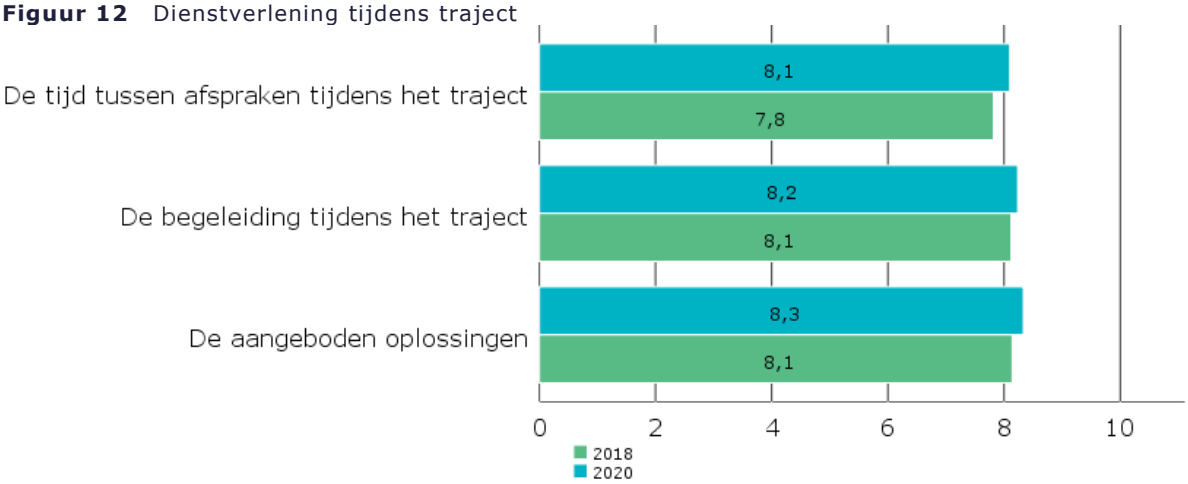
Figuur 11 Telefonische klantenservice



3.2 Dienstverlening tijdens het traject

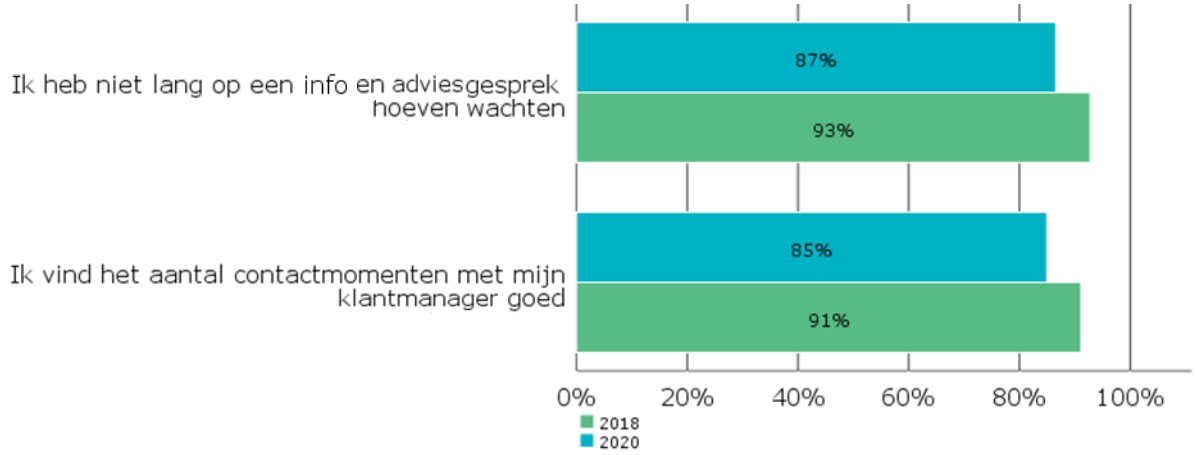
De aangeboden oplossingen geven de respondenten gemiddeld een 8,3 als rapportcijfer. De begeleiding tijdens het traject krijgt een 8,2. En de tijd tussen de afspraken tijdens het traject krijgt een 8,1 gemiddeld. Ook hier constateren we een lichte toename in waardering ten opzichte van de meting in 2018.

Figuur 12 Dienstverlening tijdens traject



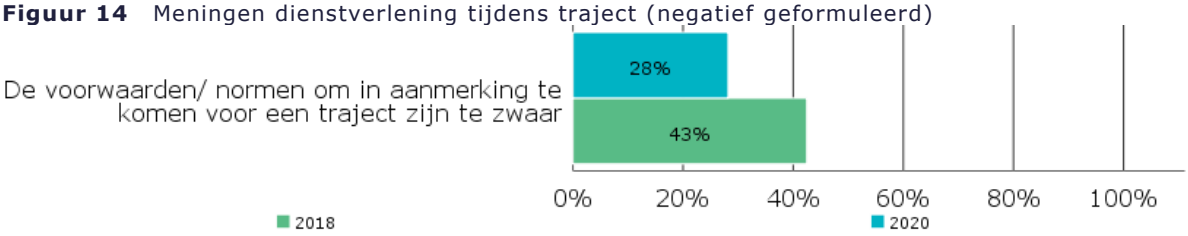
In onderstaande figuur zien wij dat het overgrote deel van de respondenten ervaart niet lang op een intakegesprek te hoeven wachten. Ook ervaren zij het aantal contactmomenten met hun klantmanager als goed. Wel zien we dat in 2018 een nog groter aandeel klanten zich kan vinden in deze uitspraken.

Figuur 13 Uitspraken dienstverlening tijdens traject



28% van de respondenten vindt dat de eisen om in een traject te komen te zwaar zijn. Dit is een noemenswaardig aandeel. Wel is het een beduidend lager aandeel dan in 2018.

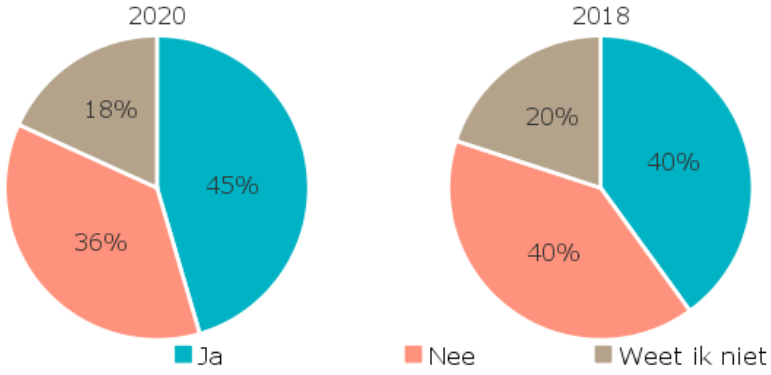
Figuur 14 Meningen dienstverlening tijdens traject (negatief geformuleerd)



3.3 Dienstverlening na het traject

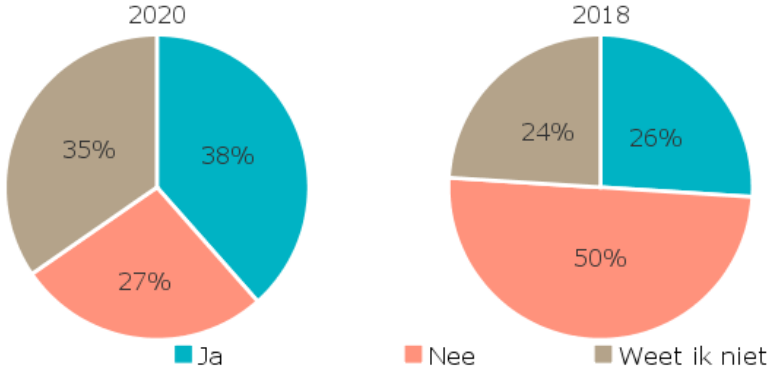
Ongeveer 31% van de respondenten geeft aan dat hun schuldhulpverlening klaar is. Aan deze respondenten is een aantal vragen gesteld over nazorg. Let wel, doordat het hier een klein absoluut aantal respondenten betreft, zijn deze resultaten slechts indicatief. Wij zien in de volgende figuur dat het aandeel respondenten dat aangeeft wel behoefte aan nazorg te hebben groter is dan het aandeel respondenten dat hier geen behoefte aan heeft. Daarnaast geeft één op de vijf aan het niet te weten.

Figuur 15 Wilde u begeleiding na het traject?



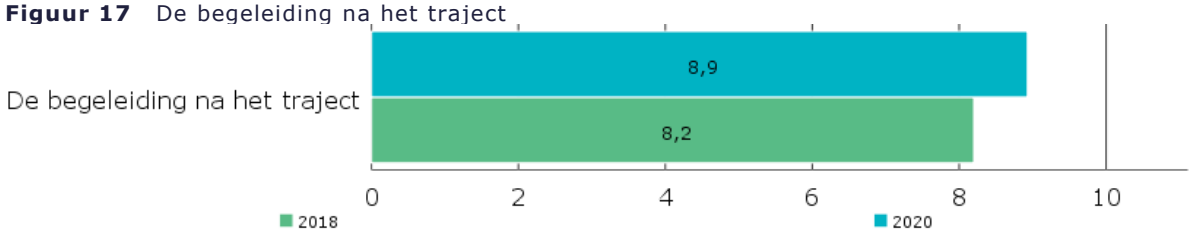
38% van de respondenten met een afgerond traject ervaart dat aan hen is gevraagd of zij nazorg wilden. 27% geeft aan te ervaren dat dit niet is gevraagd. Het aandeel respondenten dat ervaart dat aan hen gevraagd is of zij nazorg wilden, is duidelijk toegenomen ten opzichte van 2018.

Figuur 16 Is aan u gevraagd of u begeleiding/nazorg wilde?



Aan de respondenten die het betreft is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de begeleiding na het traject. Dit lijkt hoger dan in 2018, maar omdat het indicatief is, is dit niet met zekerheid vast te stellen of het daadwerkelijk zo is. Het is in ieder geval een positief resultaat.

Figuur 17 De begeleiding na het traject

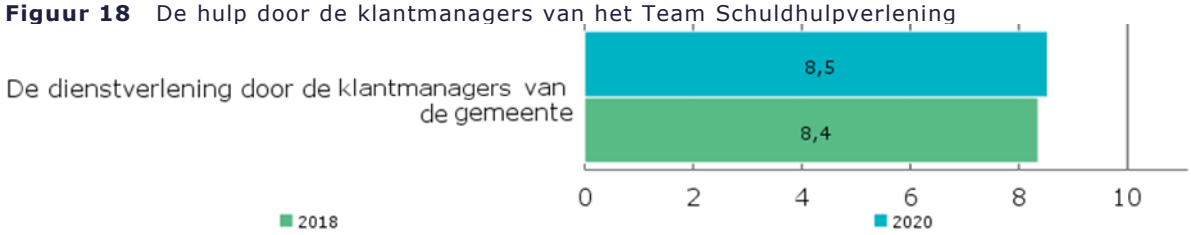


Hoofdstuk 4 Dienstverlening medewerkers

4.1 Dienstverlening medewerkers

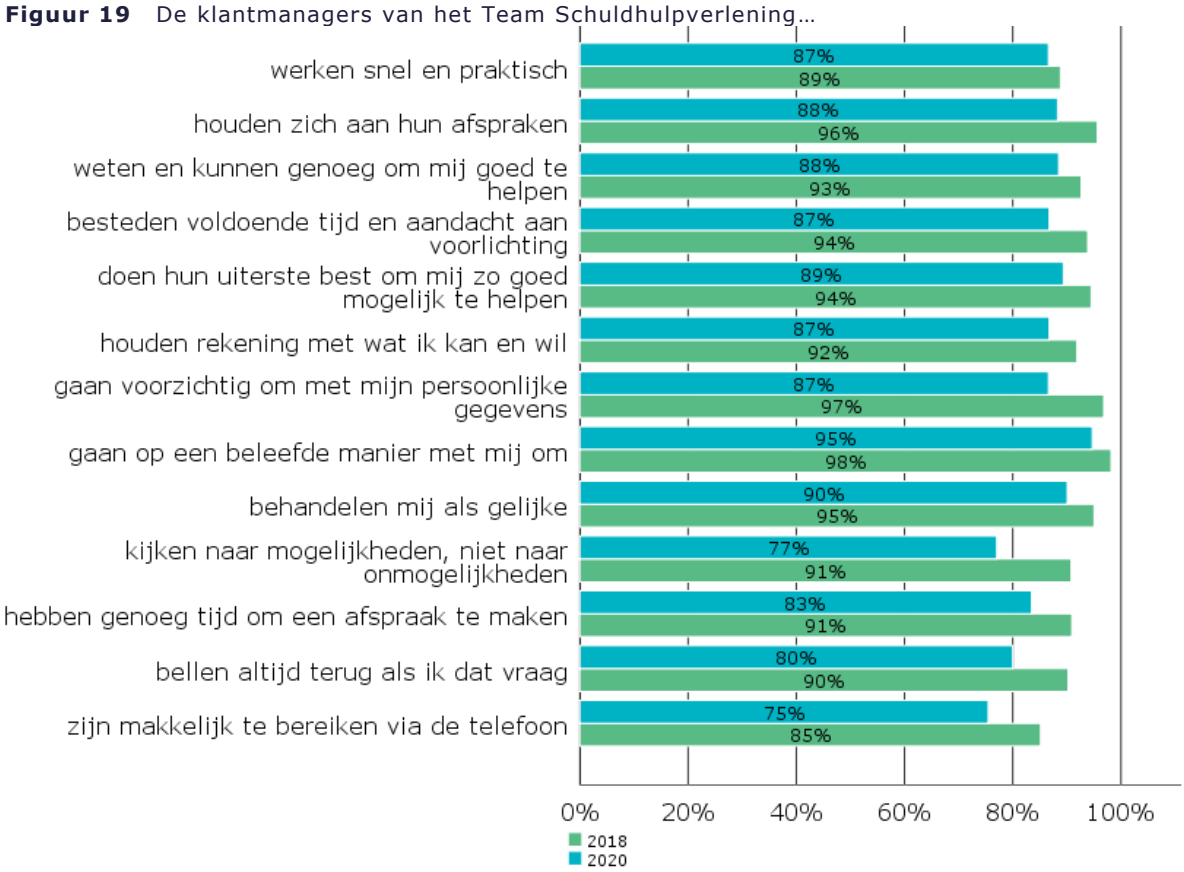
Klanten zijn gevraagd een algemeen rapportcijfer te geven voor de hulp door de klantmanagers van het Team Schuldhulpverlening. Zij geven gemiddeld een 8,5 hiervoor.

Figuur 18 De hulp door de klantmanagers van het Team Schuldhulpverlening



Aan klanten is een aantal stellingen voorgelegd over de klantmanagers van het Team Schuldhulpverlening. In onderstaande figuur is het percentage respondenten weergegeven dat het (helemaal) eens is met de stelling (waar mogelijk vergeleken met het vorig onderzoek).

Figuur 19 De klantmanagers van het Team Schuldhulpverlening…



We constateren dat de klantmanagers van het Team Schuldhulpverlening over de gehele linie positief beoordeeld worden. Wel valt op dat alle uitspraken minder vaak beaamd worden dan in 2018.
Het verschil is het grootst bij de uitspraak over het kijken naar mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden. Daar waar in 2018 91% zich in deze uitspraak kon vinden is dit in de huidige meting nog 77%. We zien dat bijna alle respondenten het (helemaal) eens zijn met de stellingen dat de klantmanagers op een beleefde manier met hen omgaan (95%).

Relatief het kleinste aandeel is het eens met de stelling dat de klantmanagers gemakkelijk te bereiken zijn via de telefoon (75%).

Hier enkele citaten over de bereikbaarheid van klantmanagers:

- *'Ja, het contact is heel gemakkelijk. We krijgen snel antwoord als we een vraag stellen.'*
- *'Ja, als ik belde dan werd ik gelijk doorgeschakeld of ze belde me terug. Vrij snel. Via e-mail heb ik ook contact. Vragen worden dan ook goed beantwoord.'*
- *'Ik had twee klantmanagers. Eentje voor schuldhulp en eentje voor budgetbeheer. Ik kon hen altijd bereiken via app. Of soms belde ik. Eigenlijk altijd binnen een dag wel reactie. Formulieren deed ik wel via de mail. Dat ging ook goed.'*
- *'Als ik een mail stuur, krijg ik snel antwoord. Als ik vandaag een e-mail stuur krijg ik dezelfde dag of een dag later antwoord.'*
- *'Het is erg fijn. Ik verstuur meestal een appje naar zijn werktelefoon. Binnen een uur heb ik dan een reactie. Laatst toen was hij niet bereikbaar omdat hij een operatie had. Dan kan hij natuurlijk niet zijn werk doen. Toen kreeg ik via e-mail antwoord van zijn collega.'*
- *'Altijd makkelijk bereikbaar. Meestal neem ik telefonisch contact op. Soms heb ik een vraag per e-mail. Vanwege corona is de bezetting wat minder. Maar er wordt altijd op tijd gereageerd.'*
- *'Ik ben niet het type dat snel contact zoekt. Alleen als het nodig is. Je kan altijd een mail sturen of bellen. Als ik dat doe, krijg ik ze meestal gelijk te spreken. En er wordt snel op mails gereageerd.'*
- *'Ik heb niet zoveel contact met Roermond. Ze houden elke maand een bedrag in. Elk jaar een verslag. Het loopt allemaal netjes. Als ik een vraag heb, dan stel ik het aan mijn bewindvoerder.'*
- *'Ontzettend slecht. Ze bellen niet terug. Beantwoorden e-mails heel langzaam. Terugbelverzoeken worden niet genoteerd. Misschien ligt het aan mijn contactpersoon. Het lijkt wel of hij er met de pet naar gooit.'*

Ook in de interviews komt het beeld naar voren dat respondenten de klantmanagers als voldoende hulpvaardig en professioneel ervaren.

- *'Hij is deskundig, doet het heel goed en zorgvuldig. Vertrouw volledig op hem. Hij geeft mij volledig inzicht per maand hoe het gaat en ervoor staat. Er is een plan gemaakt, nog maximaal half jaar, dan ben ik eruit.'*
- *'Heel goed. Hij is echt een topgozer die gewoon heel goed zijn functie uitvoert. Heel professioneel maar ook een mensenmens. Hij denkt met je mee. Waar het op aan komt, is dat hij ons begeleidt met de regels en afspraken die er gelden. Hij coacht je en herinnert je eraan dat je in een traject zit. Dat maakt je bewust. Je moet elkaar ook kunnen vertrouwen. De gemeente helpt ons. Wij moeten op hun kunnen vertrouwen. Maar zij ook op ons. Dat wij ons best doen. En dat wederzijdse vertrouwen is er.'*
- *'De budgetcoach die ik heb denkt heel erg met mij mee. Ik merk dat hij erg betrokken is.'*
- *'Ik heb alleen maar lof voor degene die mijn financiën beheert. Ik vind het geweldig hoe ik door haar geholpen word. Ik ben 80 jaar oud. Ik ga nu elke avond rustig slapen. Dat gevoel heb ik dankzij haar.'*
- *'Ze zijn ook heel belangstellend. Ik had laatst een operatie en daar vragen ze dan ook naar. Heel vriendelijk. Dat schept ook een band.'*
- *'De budgetbeheerders waren altijd erg vriendelijk en ook bekwaam.'*

Toch zijn er ook enkele respondenten die zich in de interview kritisch uitlaten over de deskundigheid van hun klantmanager.

- *'De deskundigheid bij budgetbeheer zit wel goed. Over die van de schuldregeling heb ik wel mijn twijfels. Ze gaven aan dat de woning waar mijn ex-vrouw in woont, dat ik die maar moest verkopen. Dat bleven ze volhouden. Maar dat bleek helemaal niet nodig toen ik dat zelf had opgezocht.'*
- *'Mijn contactpersoon was slordig en onprofessioneel. Ik zou niet gereageerd hebben op brieven. Maar ze hadden een brief gestuurd naar mijn oude adres. Daar woonde ik al lang niet meer. Toen zou ik verhuizing niet doorgegeven hebben. Ik heb bewijs dat dit wel zo is. Die verwijten zijn niet leuk.'*
- *'Ze waren ineens 350 euro kwijt. Toen heb ik gezegd, kijk eens op de bankafschriften. Toen was het geld ineens terecht. Als ik er niet achteraan gegaan was, hadden ze het niet geweten. Dat kan toch niet. Juist zij moeten toch met geld kunnen omgaan en goed het overzicht kunnen houden.'*

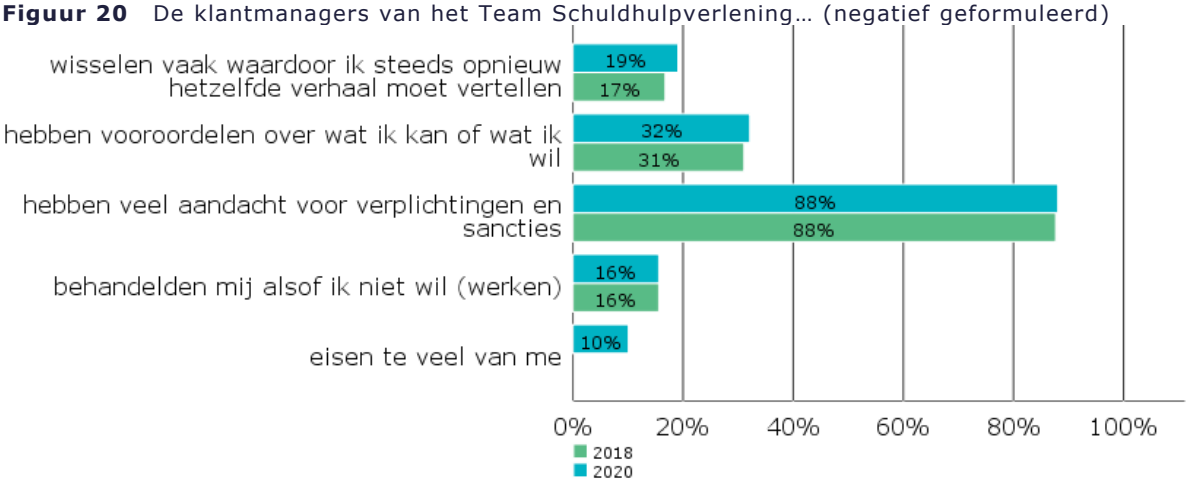
In figuur 18 zien wij dat meerdere van de negatief geformuleerde stellingen redelijk laag scoren (wat dus positief is). Zo'n 19% ervaart dat de klantmanagers vaak wisselen. Wel is bijna een derde (32%) het eens met de negatief geformuleerde stelling dat de klantmanagers vooroordelen hebben over wat de respondent wil of kan.

Enkele respondenten over deze thema's:

- *'Ik heb altijd dezelfde contactpersoon gehad. Dat vind ik prettig. Zij weet mijn situatie en probeert mij te helpen. Ik durf ook makkelijk iets te vragen.'*
- *'Tien jaar geleden zat ik ook in de schuldsanering. Maar dat was een hele andere situatie. Had niks met elkaar te maken. Maar ze bleven daar maar op terugkomen. Mijn bewindvoerder zei toen ook tegen de klantmanager. U haalt dat steeds aan maar daar hebben we het nu niet over. We moeten haar nu helpen. Omdat het al eens eerder was gebeurd werd ik er op afgerekend. Het was gewoon niet fair.'*

Uitzondering is de stelling 'de klantmanagers hebben veel aandacht voor verplichtingen en sancties' waar zo'n 88% van de respondenten het mee eens is. Ook in 2018 was een even groot aandeel het hier mee eens.

Figuur 20 De klantmanagers van het Team Schuldhulpverlening… (negatief geformuleerd)

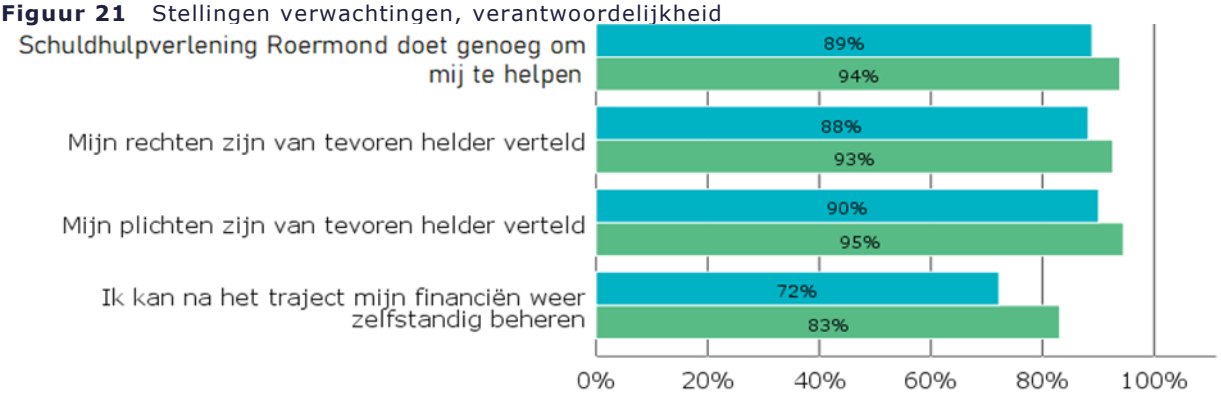


4.2 Verwachtingen en verantwoordelijkheid

De verwachtingen die een klant heeft zijn vaak van grote invloed op de ervaringen. Daarom hebben wij een aantal stellingen over verwachtingen en verantwoordelijkheid voorgelegd aan de klanten. De volgende figuur toont het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de stelling.

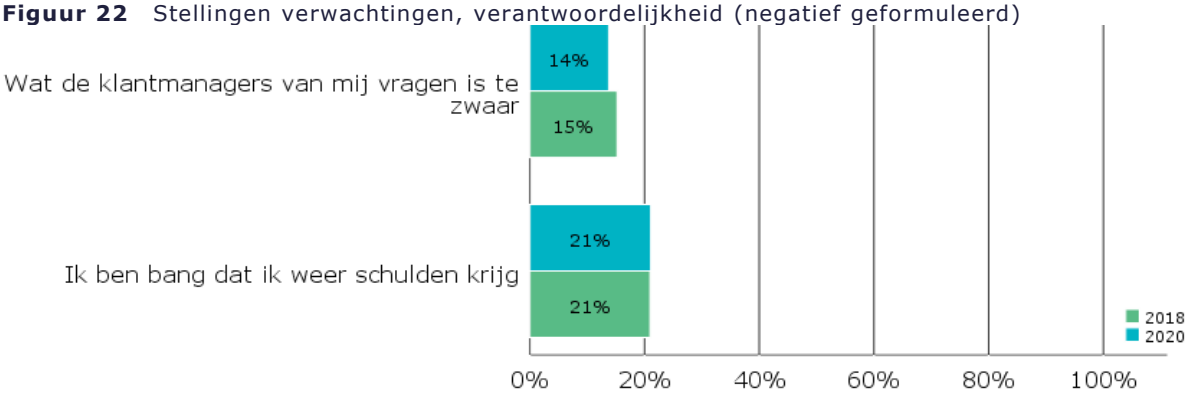
Uit onderstaande figuur blijkt dat 90% van de respondenten aangeeft dat hun plichten van tevoren helder zijn gemaakt. Ook ervaren zij dat schuldhulpverlening Roermond genoeg doet om hen te helpen (89%). En dat hun rechten van tevoren helder zijn gemaakt (88%). Het relatief kleinste aandeel is het eens met de stelling dat zij na het traject zelf hun financiën weer kunnen beheren (72%). Het verschil met de meting in 2018 is hier het grootst. In 2018 verwachtte 83% dat zij na het traject hun financiën weer zelfstandig konden beheren.

Figuur 21 Stellingen verwachtingen, verantwoordelijkheid



Zowel het aandeel respondenten dat ervaart dat wat de klantmanagers van hen vragen te zwaar is (14%) als het aandeel respondenten dat bang is weer schulden te krijgen (21%) is ongeveer gelijk aan het vorig onderzoek.

Figuur 22 Stellingen verwachtingen, verantwoordelijkheid (negatief geformuleerd)



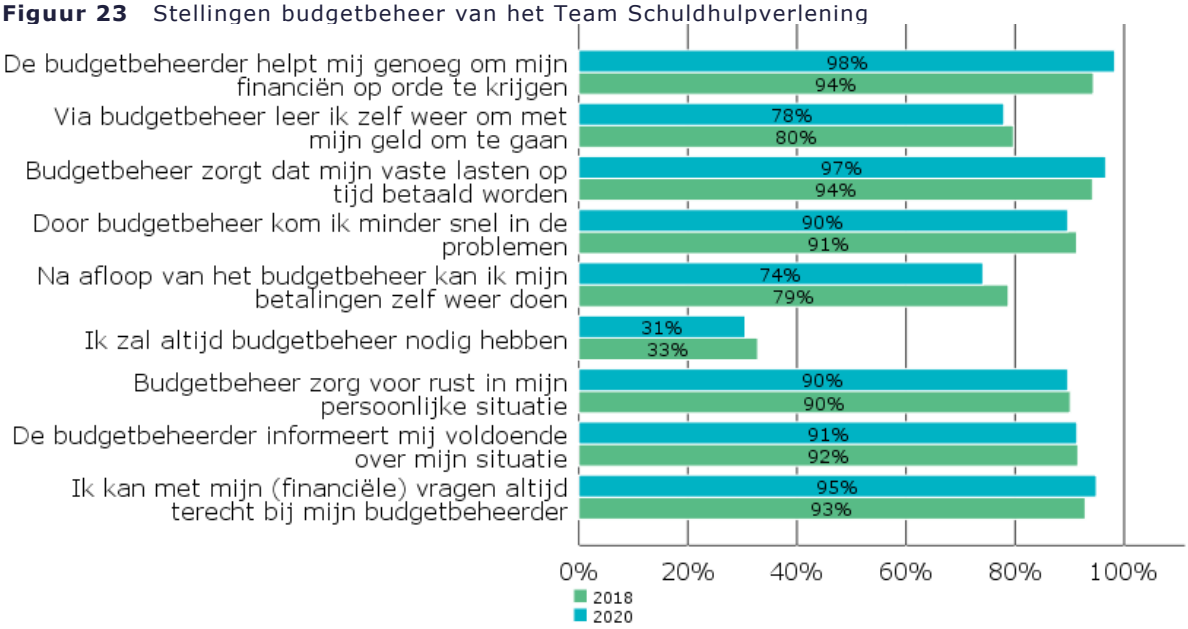
Tijdens de telefonische interviews is ook met klanten gesproken over de ervaren inzet op financiële weerbaarheid en zelfstandigheid. En hoe zij naar de toekomst kijken. Veel geïnterviewde klanten geven aan dat daar 'wel op termijn' aan gewerkt gaat worden, maar dat zij voorlopig zelf daar niet te veel ruimte voor zien.

- *'Ik wil wel weer eigen financiën beheren. Maar daar zijn we nu nog niet mee bezig. Is wel iets wat ik ga aanvragen om begeleiding in te krijgen. Ergens in het voorjaar of de zomer is de regeling afgelopen. Dan heb ik in beginsel wel wat hulp nodig. Het enige wat ik me wel ook nog afvraag is, ik heb nu een negatieve BKR registratie. Kunnen zij dat ook oplossen?'*

Hoofdstuk 5 Budgetbeheer

Iets meer dan de helft van de respondenten zegt Budgetbeheer van het Team Schuldhulpverlening te ontvangen (56%). In 2018 was dit 51%. Aan de respondenten met budgetbeheer is een aantal stellingen voorgelegd over hun ervaringen hiermee. Zij zijn hier over het algemeen erg tevreden over. Bijna alle respondenten ervaren dat de budgetbeheerder hen genoeg helpt om hun financiën op orde te krijgen (98%). Ook ervaren zij dat door budgetbeheer hun vaste lasten op tijd worden betaald. 95% is het eens met de uitspraak dat zij met hun (financiële) vragen altijd terechtkunnen bij hun budgetbeheerder.

Figuur 23 Stellingen budgetbeheer van het Team Schuldhulpverlening



Uit de interviews komt naar voren dat de ervaringen met Budgetbeheer bijna allemaal positief zijn. Enkele respondenten hebben te kort budgetbeheer om goed in te kunnen gaan op de vragen over in hoeverre hun financiële weerbaarheid wordt versterkt.
Hier enkele citaten ter illustratie:

- *'Op dit moment krijg ik weekgeld. Daar moet ik mee rond zien te komen. Als het traject is afgelopen dan wil ik wel kijken hoe ik leer omgaan met geld. Nu heeft het geen zin omdat budgetbeheer veel regelt.'*
- *'Ze hebben ons ook wel gestimuleerd om naar de toekomst te kijken. Dat komt natuurlijk ook vooral vanuit onszelf maar ze hebben daarin wel gecoacht en ruimte gegeven. Voor een betere toekomst hebben we opleidingen gevolgd, andere baan gezocht, zijn we verhuisd. Daarvoor was wel ook een tweede auto nodig. Het stimuleren van initiatief nemen betaalt zich uit.'*
- *'Het loopt gewoon zoals afgesproken. Conform de afspraken. Niet meer niet minder. Simpel en correct. Zij doen betalingen.'*

Hoe klanten naar de toekomst kijken verschilt veel per respondent. Vaak hangt dit samen met de fase waarin men zit (hoe lang zij al ondersteuning krijgen). Maar ook vaak met de gezondheid van de respondent en of er positieve ontwikkelingen zijn op het gebied van werk en inkomsten. Meerdere geïnterviewden geven aan benieuwd te zijn of hun negatieve BKR-registratie verdwijnt als ze klaar zijn met hun traject.

- *'Het enigste waar ik momenteel mee zit, is dat ik weinig kan doen voor mijn gezondheid. Omdat ik in de schuldsanering zit. Ik kan geen fysio doen. Tandartskosten zijn hoog. Dat moet allemaal via budgetbeheer. Er zijn wel potjes. Bijvoorbeeld voor wasmachine. Maar als ik tandarts moet betalen blijft er ook niets meer van over.'*
- *'Het zou eigenlijk 2021 afgerond zijn. Maar omdat we zo goed bezig zijn, van baan verwisseld, opleiding gedaan, salaris omhoog, zijn we 9 maanden eerder klaar.'*
- *'Ik had graag meer schriftelijk bewijs dat het kwijtgescholden is. Ik heb drie jaar op een houtje gebeten. Dan krijg je graag bevestiging. Ik denk dat ik iets van afsluiting nodig heb daarin. En dat heb ik niet gekregen. Ik heb wel een brief gekregen dat het traject succesvol is afgerond. Maar verder niets. Misschien wel door corona. Ik zou het ook fijn vinden om een overzicht te hebben van de schulden die er waren en die afgelost en kwijtgescholden zijn.'*
- *'We hebben het afronden opgelost via mail en telefoon vanwege corona. Dat was in mijn geval ook prima. Kan me voorstellen dat voor sommigen het wel fijn is om het samen te bespreken.'*
- *'Ik heb vertrouwen in de toekomst. We hebben een vast inkomen. Schulden zijn bijna afgelost. Alleen als we geen schulden meer hebben. Hoe zit dat dan met BKR? Staan we daar dan ook niet meer geregistreerd? Dat weet ik niet. Zou ik wel willen weten.'*
- *'Ik lag er vroeger wakker van. Nu ben ik schuldvrij. Dat is een fijn gevoel. Als je bij een instantie komt dan zien ze dat je bij de BKR zit. Ik voelde me soms vernederd. Ik ben gemeente dankbaar dat ze me helpen.'*

Hoofdstuk 6 Succes- en verbeterpunten vanuit klanten

6.1 Succes- en verbeterpunten vanuit de vragenlijst

Aan het eind van de vragenlijst is aan alle klanten gevraagd één punt te noemen dat zij goed vinden aan de schuldhulpverlening van Team Schuldhulpverlening en één punt dat het Team Schuldhulpverlening zou moeten verbeteren. Zij konden kiezen uit de lijst van meest genoemde punten uit eerdere onderzoeken van BMC of 'anders, namelijk' en dit vervolgens toelichten. Het meest genoemde punt dat respondenten goed vinden aan de schuldhulpverlening is 'alles in het algemeen', op de voet gevolgd door 'klantvriendelijkheid/behulpzaamheid. De percentages tellen op tot meer dan 100% omdat sommige respondenten meer dan één antwoord aanvinken. Het aantal aangevinkte antwoorden wordt gepercenteerd op het totaal aantal respondenten. Aangezien het totaal ruimschoots over de 100% gaat, geeft dit aan dat respondenten het lastig vinden om slechts één punt te noemen dat zij goed vinden.

Tabel 1 Wat is goed?[2]

	Roermond 2020
Alles in het algemeen	44%
Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid	41%
Dat hulp mogelijk is	31%
Mijn klantmanager van schuldhulpverlening Roermond	28%
Begeleiding/ondersteuning	21%
Aandacht klantmanagers	18%
Informatievoorziening	16%
Anders	6%

De meest genoemde verbeterpunten liggen dicht bij elkaar. Ook valt op dat aanzienlijk minder respondenten een verbeterpunt hebben genoemd ten opzichte van het aantal genoemde punten dat men goed vindt. Verbeterpunten die het meest genoemd worden, zijn minder wisselingen van klantmanagers en rekening houden met hun situatie.

[2] De percentages tellen op tot meer dan 100% omdat sommige respondenten meer dan één antwoord aanvinken. Het aantal aangevinkte antwoorden wordt gepercenteerd op het totaal aantal respondenten.

Tabel 2 Wat kan beter?

	Roermond 2020
Minder wisselingen klantmanagers van schuldhulpverlening Roermond	11%
Rekening houden met mijn situatie	11%
Telefonische bereikbaarheid	9%
Meer voorlichting over het voorkomen van schulden	9%
Beter/sneller reageren op vragen	7%
Meer tijd nemen voor	7%
Informatie	6%
Ruimere openingstijden schuldhulpverlening Roermond	4%
Meer begrip/respect van de klantmanagers	3%

6.2 Succes- en verbeterpunten vanuit de interviews

De rode draad in de succespunten uit de interviews is vooral dat mensen erg blij en dankbaar zijn voor het bestaan van schuldhulpverlening. Respondenten waarderen de inzet en betrokkenheid van de medewerkers enorm.

Hieronder enkele citaten ter illustratie:

- *'Het is natuurlijk aanpassen in het begin. Voor de één is het makkelijker dan voor de ander. Maar het is goed het gevoel te hebben dat je samen de schouders eronder zet. Het is ook een vorm van bewustwording. En je moet je kwetsbaar durven opstellen. Ze kunnen de hulp beter voor je inzetten als je je kwetsbaar opstelt.'*
- *'Ik heb alleen maar goede ervaringen met de gemeente Roermond. Ze kunnen niet meer doen dan ze doen.'*
- *'Ik zou het aan iedereen aanbevelen die in de problemen zit.'*
- *'Mijn budgetcoach heeft me ook aangemeld voor de voedselbank. Ik had daar eerst wat moeite mee. Maar hij helpt me ook om over de schaamte heen te stappen. We werken toe naar meer zelfredzaamheid. Dus het is niet erg er gebruik van te maken. Nu is juist het moment.'*
- *'Ik vind het heel fijn dat ze communicatie afstemmen op de persoon. Ik wil niet mensen onderverdelen in slim en dom maar ik kan me voorstellen dat voor sommige mensen e-mails en brieven veel te ingewikkeld zijn.'*

Gevraagd naar wat er beter kan, en of er daarnaast nog tips zijn, geven veel respondenten aan dit niet te weten of deze niet te hebben. Vaak omdat zij voor het merendeel tevreden zijn over de dienstverlening. Dit ligt in lijn met het antwoordgedrag in de vragenlijst. Waar respondenten wel tips en verbeterpunten gaven, zijn deze divers van aard. Hieronder wat citaten ter illustratie:

- *'Misschien tijdens vakantieperiodes. Als een medewerker dan verlof heeft. Dat er dan wel achtervang is. Dat het allemaal doorgaat. De overdracht zou beter kunnen. Als we dan weer contact opnamen met onze vaste contactpersoon dan bleek dat er toch heel veel dingen waren blijven liggen. Onze casemanager moest dan die verlofperiode inhalen. Ik moet zeggen dat hij het dan wel heel snel oppakt.'*
- *'Het afsluiten van het traject. Ik heb ergens in juli contact opgenomen om te vragen hoe het er voor stond. Voor mij was het onbekend wat de verdere afloop zou zijn.'*

- *‘Mijn contactpersoon is niet goed. Hij weet niet goed waar hij over praat en reageert ook niet snel. Ik zou hem ontslaan en anderen een extra cursus geven. Ik heb me er doorheen gemodderd. Geslikt om eraf te zijn voor mijn eigen bestwil maar ik zou het niemand aanraden.’*
- *‘Mijn tip is, zet het groot in de kranten. Dat als het mis gaat, vraag dan hulp. Hoe eerder je vraagt hoe beter het voor je is. Ik heb in het begin ook schaamtegevoel gehad.’*
- *‘Er werd al heel snel besloten om 100% afbetaling van schulden te doen. Terwijl ik kijk naar mensen in de schuldsanering waarbij een deel wordt kwijtgescholden. Voor mij is niet duidelijk waarom dat niet bij mij kan. Had er niet een deal gesloten kunnen worden?’*
- *‘Ik heb in het voorjaar een belastingaanslag ontvangen omdat ik teveel toeslag heb ontvangen. Dat was wel een verrassing. Ik had verwacht dat zij dat wel hadden kunnen regelen. Door het op voorhand voor mij beter te controleren.’*

Bijlage 1 Vragenlijst

Als u de laatste 12 maanden niet met een onderdeel te maken heeft gehad, kunt u niet van toepassing (n.v.t.) invullen.

Wilt u aankruisen of u het met de uitspraak hieronder eens of oneens bent?

1		Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
A	Ik wist dat de gemeente mij kon helpen bij mijn schulden of financiële problemen.	☐	☐	☐	☐	☐

<u>Informatie:</u>

Wilt u een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) geven voor de gekregen informatie in het adviesgesprek?

2	**Adviesgesprek**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
A	Het advies dat u hebt gekregen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B	De oplossingen die zijn gegeven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C	Hoeveel tijd er voor u was	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wilt u een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) geven voor de gekregen informatie in het intakegesprek?

3	**Intakegesprek**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
A	De informatie tijdens het intakegesprek	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B	De oplossingen die zijn gegeven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C	Hoeveel tijd er voor u was	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D	De informatie die u kreeg in de tijd tussen uw intakegesprek en de start van uw traject	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E	<u>Hoe vaak</u> u informatie kreeg in de tijd tussen uw intakegesprek en de start van uw traject	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Deze fase wordt afgerond met een 'Plan van aanpak'. De volgende uitspraken gaan over dit Plan van aanpak.

4		Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
A	Door het Plan van aanpak is voor mij duidelijk <u>wat</u> schuldhulpverlening Roermond voor mij gaat doen	☐	☐	☐	☐	☐
B	Het is voor mij duidelijk <u>waarom</u> schuldhulpverlening Roermond deze dingen gaat doen	☐	☐	☐	☐	☐
C	Het Plan van aanpak maakt mij goed duidelijk wat mijn <u>mogelijkheden</u> zijn	☐	☐	☐	☐	☐

Wilt u een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) geven voor de gekregen informatie tijdens het traject?

5	**Tijdens het traject**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
A	De informatie die u krijgt/kreeg tijdens uw traject?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B	<u>Hoe vaak</u> u informatie krijgt/kreeg tijdens uw traject?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C	De snelheid waarmee u antwoord krijgt op uw vragen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hieronder geven we een aantal uitspraken weer. Wilt u aankruisen of u het met de mening eens of oneens bent?

6		Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
A	Ik heb een goed overzicht van de afspraken die er gemaakt zijn *(bijvoorbeeld wat er wanneer moet gebeuren en door wie)*	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ik heb een goed overzicht van mijn geldzaken *(Bijvoorbeeld van welk bedrag ik maandelijks moet rondkomen)*	☐	☐	☐	☐	☐

Wilt u een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) geven voor enkele onderdelen van het informatiemateriaal (folders en formulieren)?

7	**Informatiemateriaal**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
A	De duidelijkheid van het informatiemateriaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B	De informatie via internet of e-mail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C	De taal in formulieren	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D	De duidelijkheid van de formulieren	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Dienstverlening

Hieronder staaneen aantal vragen over de algemene onderdelen van het Stadskantoor. Wilt u hier rapportcijfers voor geven (1 is slecht, 10 is goed)?

8	**Balie**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
A	Hoe de medewerkers van de balie/receptie van het Stadskantoor met u omgaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B	De wachttijden bij de balie/receptie van het Stadskantoor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9	**Telefonische klantenservice**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
A	Hoe de medewerkers van de telefonische klantenservice met u praten en luisteren	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B	De wachttijden bij de telefonische klantenservice	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C	De volledigheid van de antwoorden die u krijgt van de telefonische klantenservice	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D	De juistheid van de antwoorden die u krijgt van de telefonische klantenservice	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wilt u een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) geven voor enkele onderdelen van de dienstverlening in het traject schuldhulpverlening?

10	**Dienstverlening tijdens traject**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
A	De tijd tussen afspraken tijdens het traject	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B	De begeleiding tijdens het traject	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C	De oplossingen die zijn gegeven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hieronder staan een aantal uitspraken. Wilt u aankruisen of u het met de mening eens of oneens bent?

11		Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
A	Ik heb niet lang op een info en adviesgesprek hoeven wachten	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ik vind het aantal contacten met mijn klantmanager goed	☐	☐	☐	☐	☐
C	De eisen om in een traject te komen zijn te zwaar	☐	☐	☐	☐	☐

Dienstverlening na het traject

12 Is uw schuldhulptraject klaar?

☐ Ja ☐ Nee ➔ *Ga naar vraag 16*

13 Wilde u begeleiding na het traject?

☐ Ja ☐ Nee ➔ *Ga naar vraag 16* ☐ Weet ik niet

14 Is aan u gevraagd of u begeleiding/ nazorg wilde?

☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet ik niet

15	Wilt u een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) geven voor…	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
	De begeleiding na het traject	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wilt u hieronder een algemeen rapportcijfer geven voor de klantmanagers van schuldhulpverlening Roermond?

16	Oordeel algemeen medewerkers	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
	De hulp door de klantmanagers van schuldhulpverlening Roermond	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hieronder geven we een aantal uitspraken weer over de klantmanagers van schuldhulpverlening Roermond. Wilt u aankruisen of u het met de mening eens of oneens bent?

17	De klantmanagers van Team Schuldhulpverlening…	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
A	wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen	☐	☐	☐	☐	☐
B	hebben vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil	☐	☐	☐	☐	☐
C	werken snel en praktisch	☐	☐	☐	☐	☐
D	houden zich aan hun afspraken	☐	☐	☐	☐	☐
E	weten en kunnen genoeg om mij goed te helpen	☐	☐	☐	☐	☐
F	besteden voldoende tijd en aandacht aan informatie	☐	☐	☐	☐	☐
G	doen hun uiterste best om mij zo goed mogelijk te helpen	☐	☐	☐	☐	☐
H	houden rekening met wat ik kan en wil	☐	☐	☐	☐	☐
I	gaan voorzichtig om met mijn persoonlijke gegevens	☐	☐	☐	☐	☐
J	gaan op een beleefde manier met mij om	☐	☐	☐	☐	☐
K	behandelen mij als gelijke	☐	☐	☐	☐	☐

18	De klantmanagers van schuldhulpverlening Roermond…	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
A	hebben veel aandacht voor wat ik verplicht ben	☐	☐	☐	☐	☐
B	behandelden mij alsof ik niet wil werken	☐	☐	☐	☐	☐
C	kijken naar *mogelijkheden*, niet naar *onmogelijkheden*	☐	☐	☐	☐	☐
D	hebben genoeg tijd om een afspraak te maken	☐	☐	☐	☐	☐
E	bellen altijd terug als ik dat vraag	☐	☐	☐	☐	☐
F	zijn makkelijk te bereiken via de telefoon	☐	☐	☐	☐	☐

Hieronder geven wij een aantal uitspraken weer over uw verwachtingen over schuldhulpverlening Roermond. Wilt u aankruisen of u het met de mening eens of oneens bent?

19	'Verwachtingen, verantwoordelijkheid'	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
A	Wat de klantmanagers van mij vragen is te zwaar	☐	☐	☐	☐	☐
B	De klantmanagers eisen te veel van me	☐	☐	☐	☐	☐
C	Schuldhulpverlening Roermond doet genoeg om mij te helpen	☐	☐	☐	☐	☐
D	Mijn rechten zijn van tevoren duidelijk verteld	☐	☐	☐	☐	☐
E	Mijn plichten zijn van tevoren duidelijk verteld	☐	☐	☐	☐	☐
F	Ik kan na het traject mijn geldzaken weer zelfstandig beheren	☐	☐	☐	☐	☐
G	Ik ben bang dat ik weer schulden krijg	☐	☐	☐	☐	☐

20 Krijgt u budgetbeheer van schuldhulpverlening Roermond?

☐ Ja ☐ Nee ➔ *Ga naar vraag 22*

Hieronder staan een aantal uitspraken over budgetbeheer door de gemeente. Wilt u aankruisen of u het met de mening eens of oneens bent?

21		Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
A	De budgetbeheerder helpt mij genoeg om mijn financiën op orde te krijgen	☐	☐	☐	☐	☐
B	Via budgetbeheer leer ik zelf weer om met mijn geld om te gaan	☐	☐	☐	☐	☐
C	Budgetbeheer zorgt dat mijn vaste lasten op tijd betaald worden	☐	☐	☐	☐	☐
D	Door budgetbeheer kom ik minder snel in de problemen	☐	☐	☐	☐	☐
E	Na afloop van het budgetbeheer kan ik mijn betalingen zelf weer doen	☐	☐	☐	☐	☐
F	Ik zal altijd budgetbeheer nodig hebben	☐	☐	☐	☐	☐
G	Budgetbeheer zorg voor rust in mijn persoonlijke situatie	☐	☐	☐	☐	☐
H	De budgetbeheerder informeert mij voldoende over mijn situatie	☐	☐	☐	☐	☐
I	Ik kan met mijn (financiële) vragen altijd terecht bij mijn budgetbeheerder	☐	☐	☐	☐	☐

22 Kunt u één punt aangeven dat u goed vindt aan de schuldhulpverlening van schuldhulpverlening Roermond?

☐ Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid	☐ Aandacht klantmanagers	☐ Mijn klantmanager van schuldhulpverlening Roermond
☐ Dat hulp mogelijk is	☐ Informatievoorziening	☐ Begeleiding/ondersteuning
☐ Alles in het algemeen	☐ Anders, namelijk: *(graag binnen de lijnen van het vak schrijven)*	

23 Kunt u één punt aangeven dat schuldhulpverlening Roermond zou moeten verbeteren?

☐ Telefonische bereikbaarheid	☐ Meer begrip/respect van de klantmanagers	☐ Beter/sneller reageren op vragen
☐ Minder wisselingen klantmanagers van schuldhulpverlening Roermond	☐ Meer tijd nemen voor mij	☐ Informatie
☐ Rekening houden met mijn situatie	☐ Meer voorlichting over het voorkomen van schulden	☐ Ruimere openingstijden schuldhulpverlening Roermond
☐ Anders, namelijk: *(graag binnen de lijnen van het vak schrijven)*		

Wilt u tot slot een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) geven voor:

Oordeel dienstverlening	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
24 De totale dienstverlening van schuldhulpverlening Roermond	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BMC Onderzoek
Postbus 10242
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00
info@bmc.nl

www.bmc.nl

Partners in verbetering