gemeente **Roermond**

GEMEENTE ROERMOND

Commissie**notitie** (voor kennisgeving)

Datum:	4 september 2023	Portefeuille:	BS

Steller:	M. Schoenmakers
Cluster:	Sociale Zaken 1
tel. no.:	359 785
Zaaknummer:	9899-2023

Klantbelevingsonderzoek Schuldhulpverlening 2023

Aan de commissie Burgers en Samenleving

1 SAMENVATTING

Inleiding
In het Beleidsplan schuldhulpverlening 2017-2020 ‘Weg uit de schulden’ zijn de hoofdzaken opgenomen voor het te voeren beleid op het gebied van de schuldhulpverlening. In het beleidsplan is opgenomen dat de klantbeleving tweejaarlijks wordt gemeten.
Als prestatie-indicator is opgenomen dat er vastgehouden wordt aan een klantbeleving van minimaal een 7,6. In januari 2021 heeft voor het laatst een klantbelevingsonderzoek plaatsgevonden over de dienstverlening van het team schuldhulpverlening.
Na corona en de maatschappelijke ontwikkelingen ten gevolge van de energiecrisis vonden we het heel belangrijk om de klantbeleving van onze dienstverlening opnieuw te meten. Met dit voorstel informeren wij u over de conclusies uit dit onderzoek waarvoor onze cliënten in mei 2023 bevraagd zijn.

Werkwijze
Het klantbelevingsonderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau BMC. Het onderzoek geeft inzicht in de tevredenheid en beleving van burgers die opgenomen zijn in een traject schuldhulpverlening en/of budgetbeheer. Het onderzoek is een combinatie van kwantitatief onderzoek (gesloten vragen via een vragenlijst) aangevuld met een kwalitatief onderzoek door middel van 20 telefonische verdiepende interviews. De vragenlijst is verstuurd naar alle 783 huishoudens met een actief traject.
184 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Dit komt neer op 23% van alle bevraagden. Een respons van 23% van de bevraagden geeft een goede indicatie van de werkelijke beleving van de dienstverlening door de klanten van het team schuldhulpverlening.
We maken steeds een vergelijking gemaakt met de resultaten uit het onderzoek over 2021. De vergelijking biedt context hoe de dit jaar gegeven waardering te interpreteren.

Resultaten klantbelevingsonderzoek
Hieronder vindt u een samenvatting van de belangrijkste resultaten van het klantbelevingsonderzoek schuldhulpverlening. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het rapport zelf dat u als bijlage bij dit voorstel vindt.

Algemeen beeld
Over het algemeen zijn respondenten erg tevreden over de ondersteuning. Zij geven als rapportcijfer voor de totale dienstverlening gemiddeld een 8,6. In 2021 kregen we een algemeen cijfer van 8,8.
In het onderzoek over 2018 was het algemene cijfer een 8,2.
Dit betekent dat we ondanks de impact van corona, de energiecrisis en behoorlijke personele wisselingen in het team een goed niveau hebben kunnen vasthouden.
De verlaging van slechts 0,2 kunnen, hiermee goed verklaren. We blijven we hiermee aanzienlijk hoger scoren dan de in het beleidsplan gestelde prestatie-indicator van 7,6.

Informatie
Het merendeel van de respondenten (84%) 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, dat bij elk traject wordt verstrekt, 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 voor de tijd die voor hen is genomen (8,6).
Ook de voorlichting tijdens het intakegesprek (8,5) en de aangeboden oplossingen (8,5) worden erg positief beoordeeld. We zien dat de waardering veelal vergelijkbaar hoog of hoger is dan het onderzoek over 2021. 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. We constateren dat de meeste aspecten een vergelijkbare of iets hogere waardering krijgen. Het hoge niveau van toegankelijke informatievoorziening is hiermee voortgezet. De duidelijkheid van de in te vullen formuleren (8,3) en het taalgebruik in formulieren (8,2) krijgen de hoogste rapportcijfers.

Dienstverlening
De waardering voor de telefonische klantenservice is op alle punten duidelijk toegenomen, Respondenten geven hieraan een (8,7). De begeleiding van de consulenten tijdens het traject wordt gewaardeerd met een (8,8) in het vorige onderzoek was dit een 8,5.
We constateren dat de klantmanagers van het team schuldhulpverlening over de gehele linie positief beoordeeld worden.
We zien dat bijna alle respondenten het (helemaal) eens zijn met de stelling dat de klantmanagers op een beleefde manier met hen omgaan (94%).
Pagina 3 Onderwerp: Klantbelevingsonderzoek schuldhulpverlening 2023
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.
Slechts 23% 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 te veel 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 88% 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 (87%). En dat hun rechten van tevoren kenbaar zijn gemaakt (86%).
Het relatief kleinste aandeel is het eens met de stelling dat zij na het traject zelf hun financiën weer kunnen beheren (67%). In 2021 verwachtte 72% dat zij na het traject hun financiën weer zelfstandig konden beheren, in 2018 was dit nog 83 %. Klanten lijken dus wat onzekerder over hun toekomst, hetgeen logisch lijkt in deze tijden van energiecrisis en hoge inflatie.
Veel geïnterviewde klanten geven aan dat er wel gewerkt wordt om financieel weer zelfstandig te 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 (93%). Ook ervaren zij dat door budgetbeheer hun vaste lasten op tijd worden betaald (96%) en het hen rust geeft in hun persoonlijke situatie (94%).
Het aandeel respondenten dat via budgetbeheer leert om weer zelf met geld om te gaan is (90%), dit is een groei ten opzichte van 2020, toen dit 78% was. Dit is een goede ontwikkeling omdat dit overeenkomt met de ingeslagen weg binnen budgetbeheer om meer in te zetten op het vergroten van financiële zelfredzaamheid.
Echter het aandeel respondenten dat denkt na afloop hun betalingen zelf (weer) te kunnen doen (70%) 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). Maar de huidige inflatie en maatschappelijke ontwikkelingen ten aanzien van bestaanszekerheid kunnen hier een rol spelen.
Pagina 4 Onderwerp: Klantbelevingsonderzoek schuldhulpverlening 2023

Succes- en verbeterpunten vanuit klanten
Aan het eind van de vragenlijst is gevraagd één punt te noemen dat klanten goed vinden aan de schuldhulpverlening en één punt dat verbeterd zou moeten worden. Het meest genoemde punt dat respondenten goed vinden aan de schuldhulpverlening is 'alles in het algemeen' (40% van de respondenten noemt dit). Op de tweede plaats staat 'de klantvriendelijkheid/behulpzaamheid' (27%) en op de derde plaats 'dat hulp mogelijk is' (23%).
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.
Verbeterpunten die het meest genoemd worden, zijn voorlichting over het voorkomen van schulden (12%), informatie (11%) en rekening houden met mijn situatie (11%).
Ten opzichte van voorgaande meting lijkt er meer behoefte te zijn aan verbetering van voorlichting en informatievoorziening.
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.

2 TOELICHTING

Financiële gevolgen
Er zijn geen directe financiële gevolgen.

Communicatie en participatie
Het belevingsonderzoek is 10 juli 2023 gedeeld met de Cliëntenraad PW.
De Cliëntenraad was enthousiast over de behaalde resultaten maar vroeg wel om kritisch te blijven kijken naar de kwaliteit van de dienstverlening van team schuldhulpverlening.
Ook zullen we de resultaten vanuit het onderzoek onder de aandacht van de media brengen met een persbericht. Ook zullen we de resultaten delen via onze eigen communicatiekanalen (digitale nieuwsbrief, website etc.).

Uitvoering en evaluatie
• In het beleidsplan schuldhulpverlening is opgenomen dat wij tweejaarlijks de klantbeleving meten.
• De uitkomsten van dit KTO, worden meegenomen, in de ontwikkeling van een nieuw Armoede en schuldenbeleid.
• In de uitvoering, de aansturing en de ontwikkeling van het team schuldhulpverlening en budgetbeheer, worden deze uitkomsten, vanaf heden gebruikt om de juiste keuzes te maken om tot een passend aanbod van dienstverlening te komen, in aansluiting op de huidige ontwikkelingen ten aanzien van bestaanszekerheid en het programma Kiezen voor Kansen, programma Sociaal Domein 2023-2028.
• De uitslag van het KTO wordt integraal besproken met alle leden van het team schuldhulpverlening/ budgetbeheer en de strategisch beleidsmedewerker armoedebeleid

3 BESLISSING B&W:

Het college heeft besloten:

1. kennis te nemen van het klantbelevingsonderzoek schuldhulpverlening 2023;
2. de commissie BS te verzoeken om kennis te nemen van het klantbelevingsonderzoek schuldhulpverlening 2023.*

het college van burgemeester en wethouders,

De secretaris, de (wnd) burgemeester,

J. van Putten O. Hoes

Ter inzage:

Evt. vragen c.q. opmerkingen:

Naam	*Vraag c.q. opmerking*