

Resultaten tevredenheidsonderzoek Team Geldzorgen

27 februari 2024

In deze rapportage vindt u de uitgebreide resultaten van het tevredenheidsonderzoek van Team Geldzorgen, uitgevoerd in 2023.

De categorieën van het onderzoek zijn als volgt:

1. De respons;
2. Een algemeen rapportcijfer;
3. De voorgeschiedenis van de deelnemer;
4. Het contact met de klantmanager;
5. Het vertrouwen van en in de gemeente/klantmanager;
6. De duidelijkheid van de informatie;
7. De ervaren stress;
8. De financiële balans en zelfredzaamheid;
9. De beschikbare hulp bij het verbeteren van de financiële zelfredzaamheid.

Respons

In totaal zijn ongeveer 517 inwoners benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Dit zijn alle Nijmeegse inwoners die op dat moment een openstaand dossier hadden. Daarvan zaten 208 inwoners in de regelfase en 309 inwoners in de aflofase. De respons op het onderzoek was als volgt:

	populatie	respons	respons%
afbetaalfase	309	85	28%
regelfase	208	42	20%
uitgenodigd per email	375	88	23%
uitgenodigd per brief	143	38	27%
totaal	517	127	25%

Figuur 1 Populatie en respons Klantonderzoek SHV Nijmegen 2023

In totaal heeft 25% van de uitgenodigde inwoners de enquête ingevuld. Dat is een goede respons. In vergelijkbare onderzoeken lag de respons tussen de 15 en 20%. Met deze respons zijn de resultaten voldoende representatief voor de hele groep.

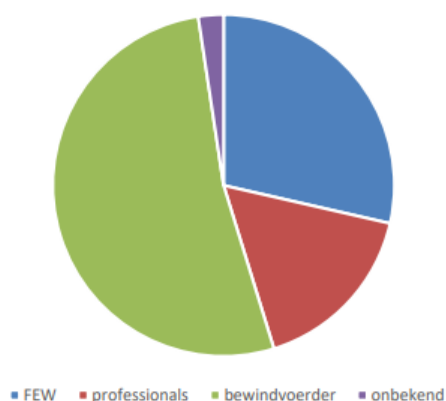
Algemene resultaten

De respondenten geven de dienstverlening van Team Geldzorgen een 7,9 als rapportcijfer voor de regelfase en een 8,5 voor de aflofase. Dit rapportcijfer is vergelijkbaar met klanttevredenheidsonderzoeken van de brede schuldhulpverlening in 15 andere gemeenten. Over het algemeen vinden inwoners de hulp meelevend, duidelijk en vlot. Er zijn echter ook een handvol respondenten die een onvoldoende geven aan de hulp.

Inhoudelijke resultaten per thema

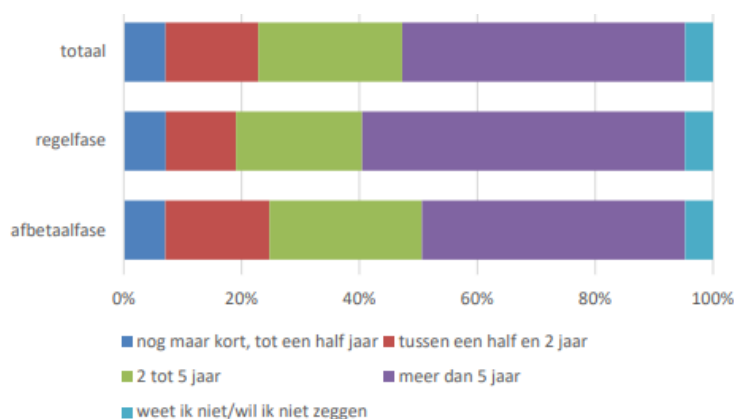
Voorgeschiedenis

Het eerste onderzoeksthema gaat over de voorgeschiedenis van de deelnemers. Dit zijn vragen over waar deelnemers vandaan komen en hoelang er al sprake was van geldzorgen. Ook is er gevraagd waarom inwoners niet eerder hulp hebben gezocht. De resultaten staan in de grafieken hieronder weergegeven.



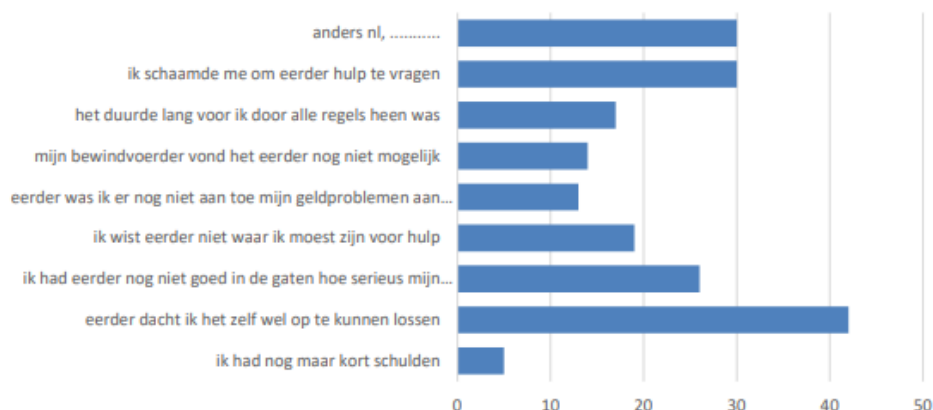
Figuur 2 Op welke manier is respondent bij Team Geldzorgen terecht gekomen?

De grootste groep inwoners bij Team Geldzorgen is daar terechtgekomen via bewindvoerders (51%). Meer dan 25% komt binnen via de Financieel Expert in de Wijk (FEW). Andere professionals zoals bijvoorbeeld het Regieteam zorgen voor de overige verwijzingen.



Figuur 3 Hoe lang had respondent al te maken met geldproblemen

Uit figuur 3 is te zien dat de helft van de respondenten al meer dan vijf jaar geldproblemen heeft. Meer dan 20% heeft tussen de twee en vijf jaar problemen, en de overige groep heeft minder dan twee jaar geldproblemen.



Figuur 4 Reden op juist dit moment om hulp te gaan vragen

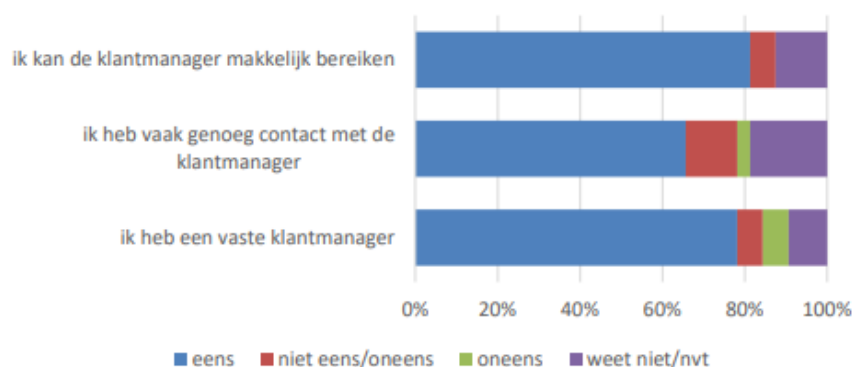
De voornaamste reden dat inwoners pas laat hulp zoeken, is dat zij het eerst zelf willen oplossen. Maar ook schaamte komt veel voor onder de respondenten. Andere redenen zoals persoonlijke problemen (ziekte en scheiding) en Corona hebben ook voor veel inwoners een rol gespeeld.

Contact

De meeste inwoners zijn tevreden over het contact met de klantmanager. Ook is er een relatief groot deel van de deelnemers die aangeven dat zij het niet weten. Dit zijn voornamelijk inwoners die het contact met de gemeente via een bewindvoerder hebben.

Contact in regelfase

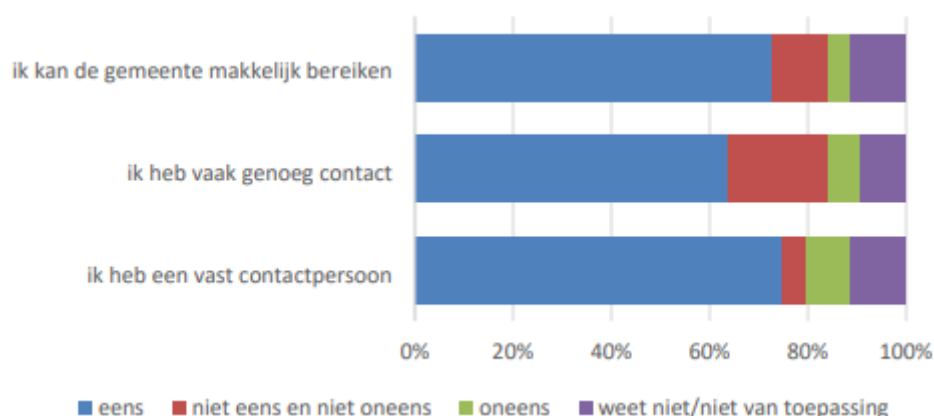
Er zijn 42 respondenten die in de regelfase zaten. Dat maakt deze resultaten indicatief. Binnen de groep inwoners in de regelfase is er een duidelijk onderscheid te zien in het contact. Respondenten die via de bewindvoerder zijn aangemeld, hebben veel minder contact met de klantmanager. Respondenten die via de FEW en Stip binnenkomen, spreken de klantmanager veel vaker. De helft van deze groep spreekt de klantmanager meerdere keren per maand. Zoals te zien in figuur 6 zijn deelnemers grotendeels positief over het contact. Een enkeling geeft aan onvoldoende contact te hebben en er zijn een paar respondenten die aangeven geen vaste klantmanager te hebben.



Figuur 6 Beoordeling contactstellingen door respondenten die contact hebben met Team Geldzorgen

Contact in afbetaalfase

Het contact in de afbetaalfase neemt sterk af ten opzichte van de regelfase. Slechts 10% van de respondenten geeft aan maandelijks contact te hebben met de gemeente. Dit percentage ligt nog lager voor respondenten met een bewindvoerder. In totaal heeft zo'n 45% van de respondenten helemaal geen contact met de gemeente in de aflofase.



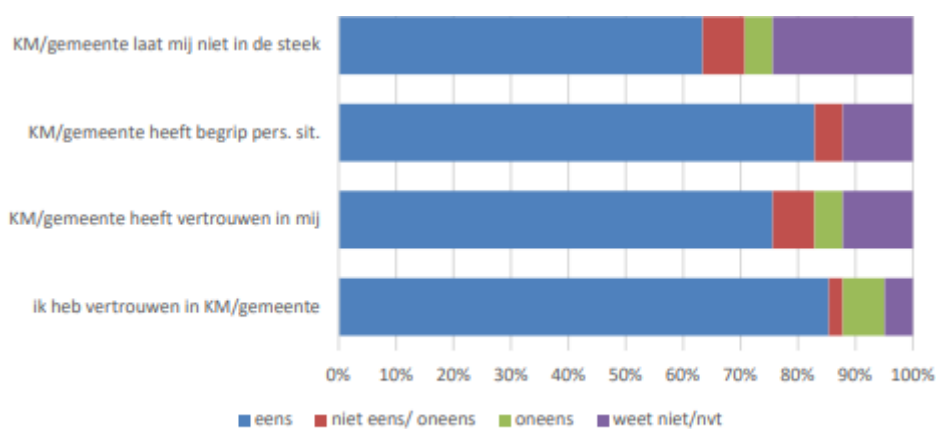
Ook hier is te zien dat respondenten over het algemeen positief zijn over het contact. De percentages liggen iets lager, vooral op de vraag: 'ik heb vaak genoeg contact'. Daar geven ook veel respondenten aan dat ze het niet eens en niet oneens zijn met de stelling. Dat komt mogelijk omdat er geen standaard frequentie voor contact is. Het aantal inwoners dat het oneens is met deze stellingen, blijft laag.

Vertrouwen

Over het algemeen zijn respondenten wederom positief over het vertrouwen. Voornamelijk de stelling dat de klantmanager/gemeente de respondent niet in de steek laat, laat minder positieve resultaten zien. Veel respondenten hebben deze vraag beantwoord met 'weet niet/n.v.t.'. Dat kan komen doordat de inwoner geen direct contact heeft met de klantmanager. Inwoners die het oneens zijn met deze stellingen, zijn op een hand te tellen.

Vertrouwen in regelfase

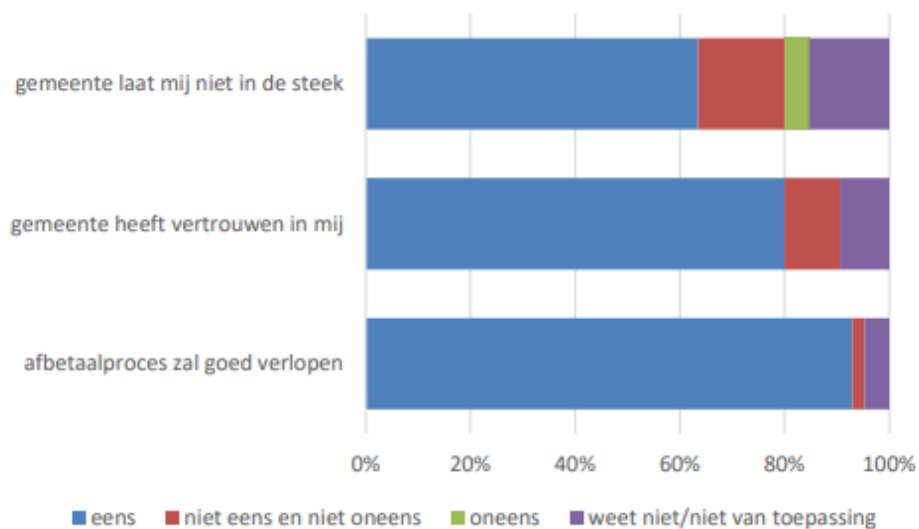
Uit de resultaten voor het vertrouwen is er een verband te maken met contact. Hoe intensiever het contact, hoe hoger het vertrouwen is. Dat kan dus ook komen doordat het contact loopt via een bewindvoerder. Dit verband blijkt bijvoorbeeld ook uit het feit dat alle respondenten die het oneens waren met de stellingen, in de 'geen-contactgroep' vallen. Ook zijn er respondenten die slechte ervaringen hebben met gemeenten en/of andere instanties. Daardoor is hun vertrouwen laag.



Figuur 8 Vertrouwen bij respondenten in de regelfase

Vertrouwen in aflofase

Inwoners hebben vooral veel vertrouwen in het goed aflopen van het afbetaalproces. Meer dan 90% onderschrijft dit. Ook geven veel inwoners aan dat zij vinden dat de gemeente vertrouwen in ze heeft. Minder respondenten zijn het eens met de stelling dat de gemeente ze niet in de steek laat. Het aantal inwoners dat het hiermee oneens is, blijft beperkt.



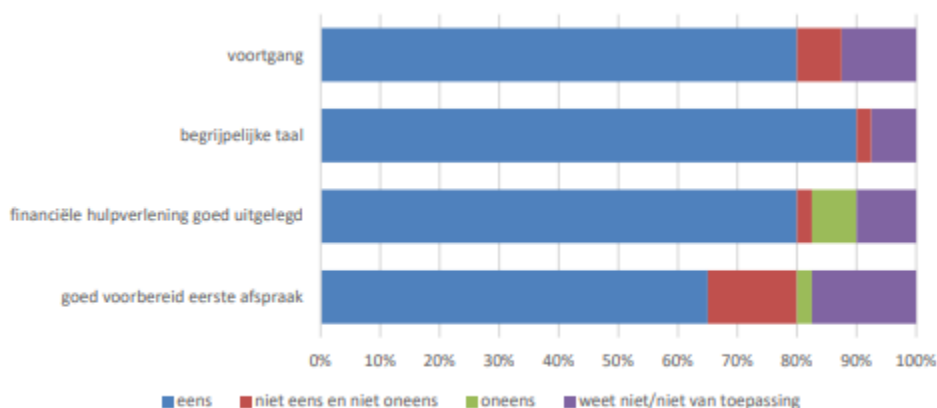
Figuur 9 Vertrouwen bij respondenten in afbetaalfase

Duidelijkheid

Naast contact en vertrouwen is ook gemeten of inwoners de hulp en informatie duidelijk vinden. Ook hier is onderscheid gemaakt in deelnemers in de regelfase en deelnemers in de aflofase. Deelnemers zijn over het algemeen tevreden met de duidelijkheid van de hulp.

Duidelijkheid in regelfase

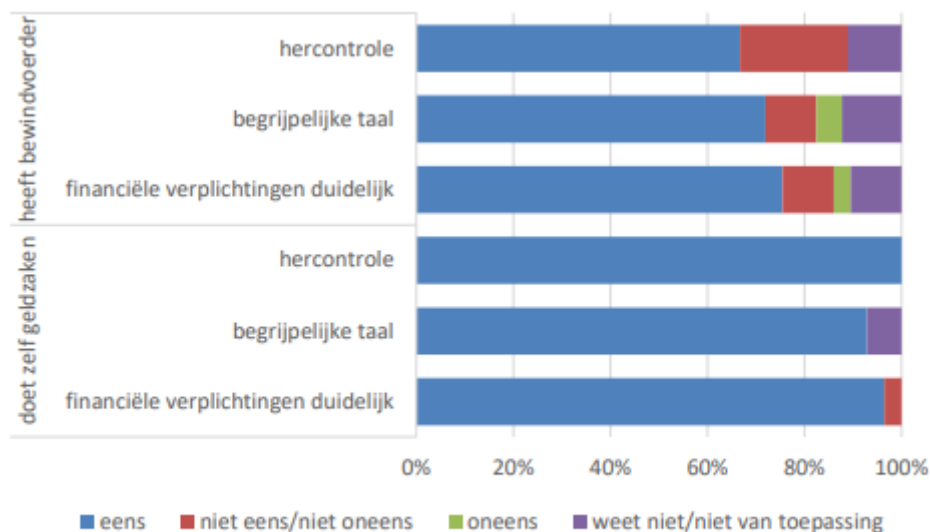
Zowel de duidelijkheid over de voortgang als de begrijpelijke taal en de inhoudelijke informatie wordt positief beoordeeld. Wel zijn er deelnemers die de uitleg over de hulpverlening niet duidelijk vonden. Ook zijn er duidelijk minder respondenten die vonden dat zij goed voorbereid naar de eerste afspraak kwamen. Voornamelijk inwoners die niet via een bewindvoerder of FEW binnen kwamen waren het niet eens met deze stelling.



Figuur 10 Duidelijkheid voor klanten in regelfase

Duidelijkheid in aflofase

In de aflofase is er een verschil te zien tussen inwoners die zelf hun geldzaken doen en inwoners met een bewindvoerder. Inwoners die het zelf doen zijn tevreden over de duidelijkheid. Inwoners met een bewindvoerder geven vaker aan dat ze niet tevreden zijn of dat zij het niet weten. Dat is logisch, omdat hun bewindvoerder zich aan de afspraken in de aflofase moet houden. De inwoner hoeft daarom niet op de hoogte te zijn van alle afspraken.



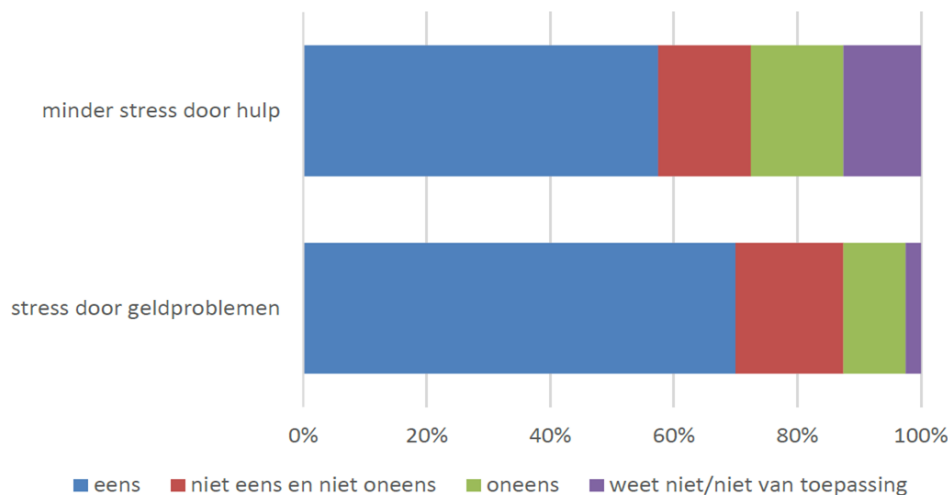
Figuur 11 Duidelijkheid voor klanten in afbetaalfase

Ervaren stress

Ook de ervaren stress van de respondenten is gemeten. Ook hier is onderscheid gemaakt tussen de regelfase en de aflofase. Een van de doelen van de schuldhulpverlening is het verminderen van stress voor de inwoner. Met deze resultaten zien we hoe de hulp daaraan bijdraagt.

Ervaren stress in de regelfase

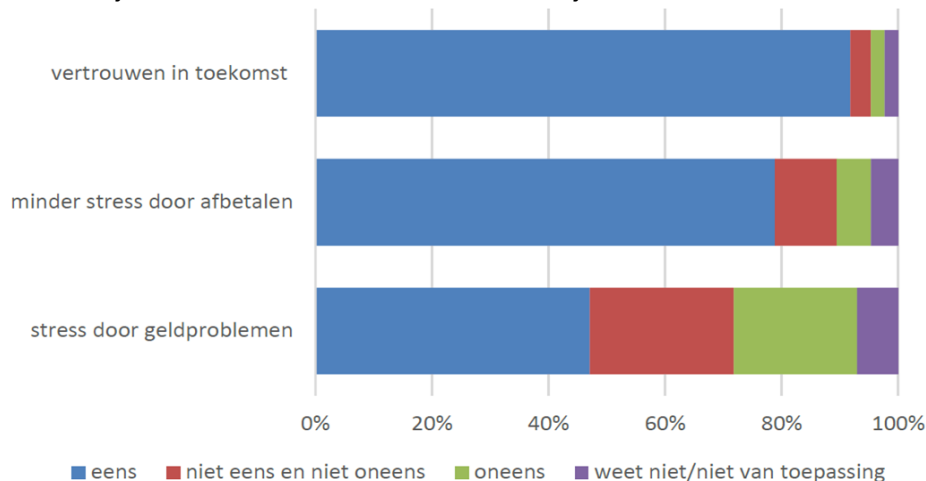
In de regelfase geeft 70% van de respondenten aan dat zij stress ervaren door hun geldproblemen. Daar staat tegenover dat ruim 50% het eens is met de stelling dat hun stress minder is geworden door de hulp die zij van de gemeente Nijmegen krijgen. Toch zien we dat er nog steeds veel inwoners stress hebben in de regelfase. En dat die stress ook niet afneemt, ondanks de hulp die de gemeente Nijmegen biedt.



Figuur 12 Ervaren stress in regelfase

Ervaren stress in aflofase

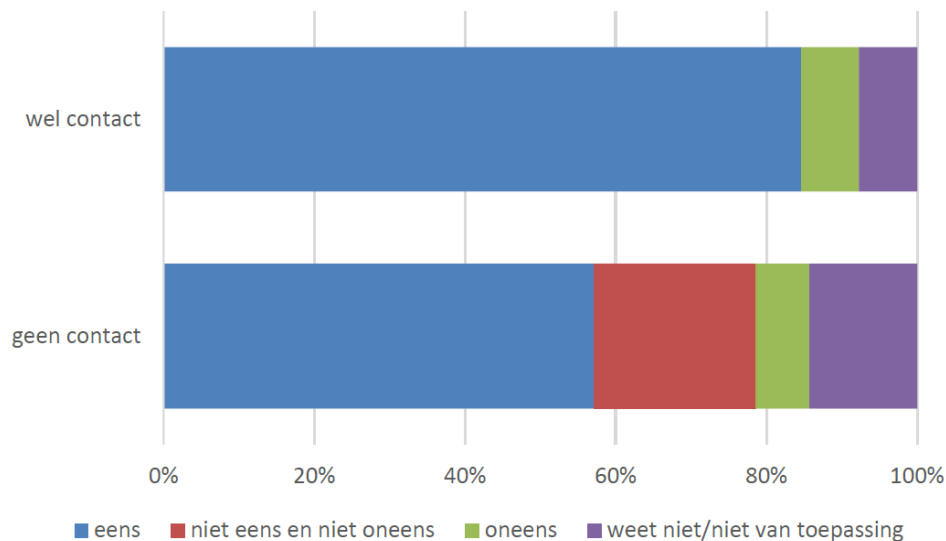
Zodra inwoners in de aflofase komen, is het vertrouwen in de toekomst hoog. 90% is het eens met de stelling dat zij vertrouwen hebben in een toekomst zonder schulden. Ook zijn 80% van de respondenten het eens met de stelling dat zij minder stress hebben nu ze hun schulden aflossen. Daarentegen hebben meer inwoners stress door geldproblemen in de aflofase dan de regelfase. Dat heeft er waarschijnlijk mee te maken dat zij een laag besteedbaar inkomen hebben tijdens het aflossen. Ook zien we dat inwoners die zelf hun geldzaken regelen, positiever zijn dan inwoners met een bewindvoerder. Zij hebben minder stress en zien meer verbetering.



Figuur 13 Ervaren stress in afbetaalfase

Financiële balans en zelfredzaamheid

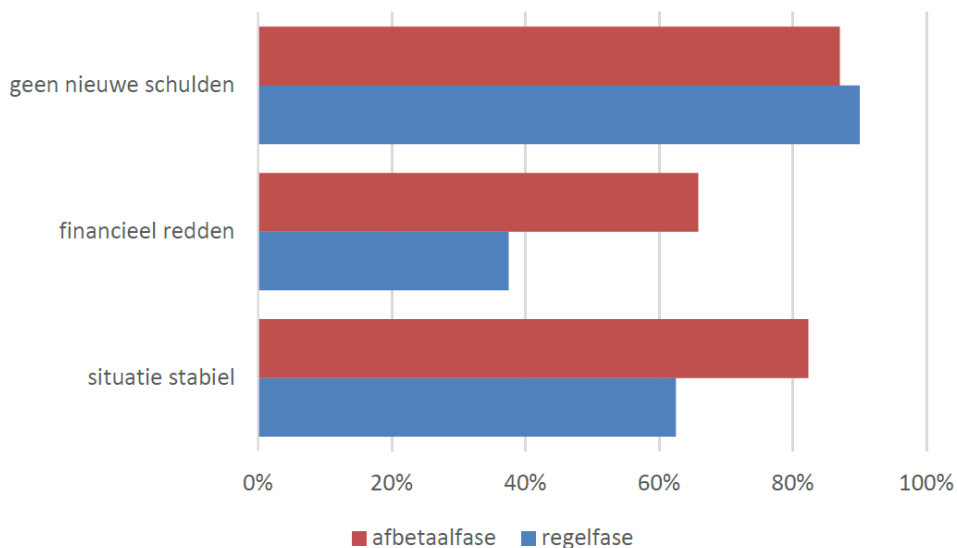
Ongeveer 75% van de respondenten is het eens met de stelling dat zij zelf mee kunnen werken aan de schuldregeling. Inwoners die zelf contact hebben met een klantmanager zijn het nog vaker eens met deze stelling. Een klein deel van deze groep is het oneens.



Figuur 14 Ik kan zelf goed meewerken aan de schuldregeling

Zelfredzaamheid in regel- en aflofase

Uit figuur 15 blijkt dat over het algemeen inwoners in de aflofase zich beter financieel redden dan inwoners in de regelfase. Zij redden zich financieel gezien beter en hebben een stabielere situatie. Het valt hierin op dat respondenten vaak aangeven dat de situatie stabiel is, maar minder vaak aangeven zich financieel te kunnen redden. Stabiliteit is hier dus niet hetzelfde als goed uitkomen met het beschikbare geld.

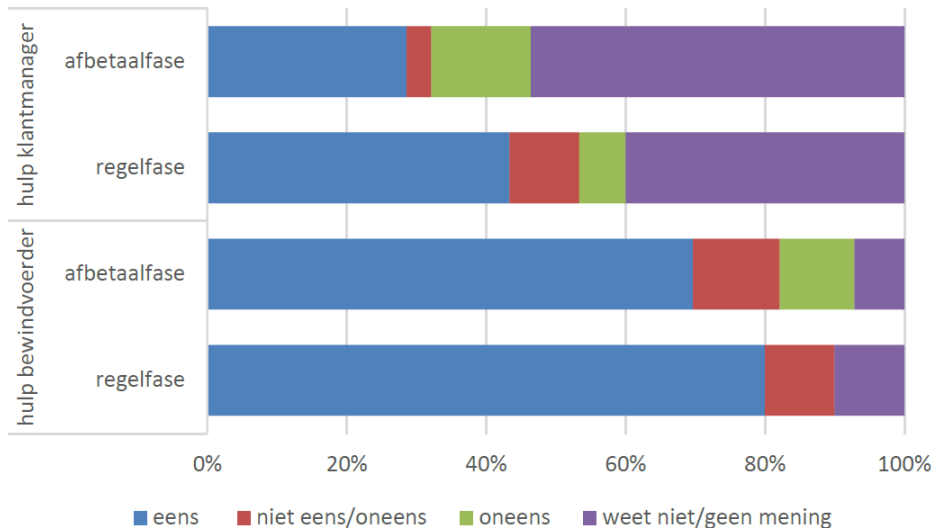


Figuur 15 Welke deel van afbetalers/regelaars is het eens met stelling?

Hulp bij het verbeteren van financiële vaardigheden

Als laatste hebben de respondenten ook een vraag beantwoord over de ervaren hulp van zowel de klantmanager als de bewindvoerder bij het verbeteren van de eigen financiële vaardigheden. Bij deze stelling zijn er twee duidelijke verschillen te zien.

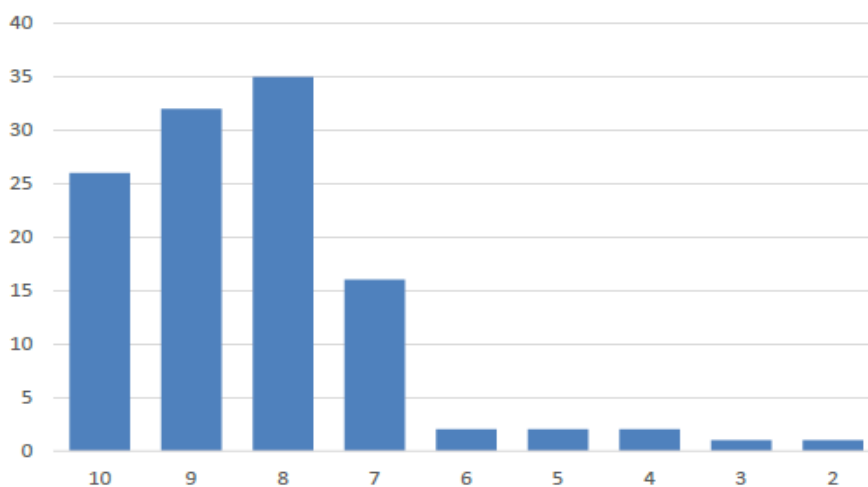
1. Respondenten in de regelfase zijn het vaker eens met de stelling dat zij hulp krijgen dan in de aflofase.
2. Respondenten met een bewindvoerder zijn het vaker eens met de stelling, los van de fase waarin zij zitten. Respondenten met een klantmanager geven heel vaak aan geen mening te hebben over deze stelling. Dit aandeel is nog groter in de afbetaalfase. Dit is goed te begrijpen, omdat zij weinig contact hebben met een klantmanager.



Figuur 16 Stelling "bewindvoerder/klantmanager helpt mij met mijn gedrag zodat ik beter met geld kan omgaan"

Algemeen rapportcijfer

Naast alle inhoudelijke stellingen hebben respondenten ook een algemeen rapportcijfer gegeven aan de ondersteuning door de gemeente Nijmegen. Deze resultaten zijn positief. Veel inwoners geven een ruime voldoende aan de hulp in zowel de regel- (7.9) als aflofase (8.5). De meeste inwoners (35) geven een 8.0, maar veel respondenten geven ook een 9.0 (32) en een 10.0 (26). Daar staat tegenover dat er ook onvoldoendes zijn. Waarvan drie keer een 5.0 en 4.0 en twee keer een 3.0 en 2.0. Respondenten die een onvoldoende gaven benoemen daar een aantal redenen voor. Zij hebben een algemeen wantrouwen in instanties, vinden het contact niet prettig of vinden dat er weinig rekening wordt gehouden met hun persoonlijke omstandigheden.



Figuur 19 Rapportcijfers schuldhulpverlening