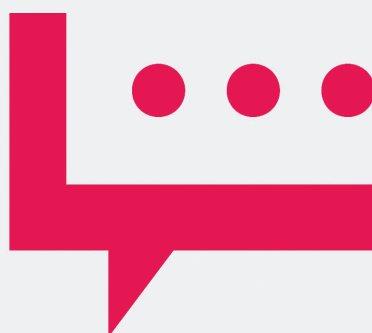




evaluatie



Zwolle

Schulddienstverlening 2019
Onderzoek onder (oud-)cliënten

Evaluatie Schulddienstverlening

gemeente Zwolle, 2019

Datum 14 augustus 2019
Titel Evaluatie Schulddienstverlening

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding onderzoek	3
1.2	Verantwoording	3
2	Aanvraag schulddienstverlening	4
2.1	Contact met schulddienstverlening	4
2.2	Ondersteuning bij aanvraag	5
3	Intakefase	7
3.1	Digitale vragenlijst	7
3.2	Beoordeling intakegesprek	8
3.3	Verbeterpunten intakegesprek	9
3.4	Plan van aanpak	9
4	Dienstverlening	10
4.1	Werkwijze	10
4.2	Budgetbeheer	11
4.3	Schuldregeling	11
4.4	Nazorg	12
4.5	Algemeen oordeel schulddienstverlening	13
4.6	Slotopmerkingen	13

Datum 14 augustus 2019
Titel Evaluatie Schulddienstverlening

1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Gemeente Zwolle vindt het van belang periodiek (eens per twee of drie jaar) de schulddienstverlening van de gemeente te evalueren, door de ervaringen en tevredenheid van cliënten in beeld te brengen. De afdeling Onderzoek & Informatie heeft hiertoe in 2019 een onderzoek uitgevoerd, in opdracht van de afdeling Inkomensondersteuning (team schulddienstverlening) van de gemeente Zwolle

1.2 Verantwoording

Het doel van het onderzoek is tweeledig. Het onderzoek verschaft inzicht in:

- *de mening over en ervaring van cliënten met schulddienstverlening in Zwolle;*
- *de wensen van cliënten met betrekking tot verbetering van schulddienstverlening in Zwolle.*

Het onderzoek is uitgevoerd onder de klantengroep die vanaf 1 januari 2017 tot 1 maart 2019 een intakegesprek bij Schulddienstverlening van gemeente Zwolle hebben gehad en waarvan een e-mailadres bekend was (ongeveer 520).

De vragenlijst is opgesteld door het team schulddienstverlening, met ondersteuning van Onderzoek & Informatie. De vragenlijst van de in 2016 uitgevoerde evaluatie is hiervoor als basis gebruikt. Waar een vergelijking met uitkomsten van 2016 mogelijk (en relevant) is, wordt dit tekstueel benoemd.

Het onderzoek is online uitgevoerd in juni / juli 2019. De doelgroep heeft via een e-mail een uitnodiging ontvangen om aan het onderzoek mee te werken. De e-mail bevatte een hyperlink naar de vragenlijst op internet. In de hyperlink is een unieke code verwerkt, zodat iedere cliënt de vragenlijst hooguit één keer kon invullen. Om de bereidheid om mee te werken te vergroten, zijn 15 waardebonnen van 25 euro verloot onder de deelnemers.

Uiteindelijk hebben 152 cliënten aan het onderzoek meegewerkt, een respons van 29%.

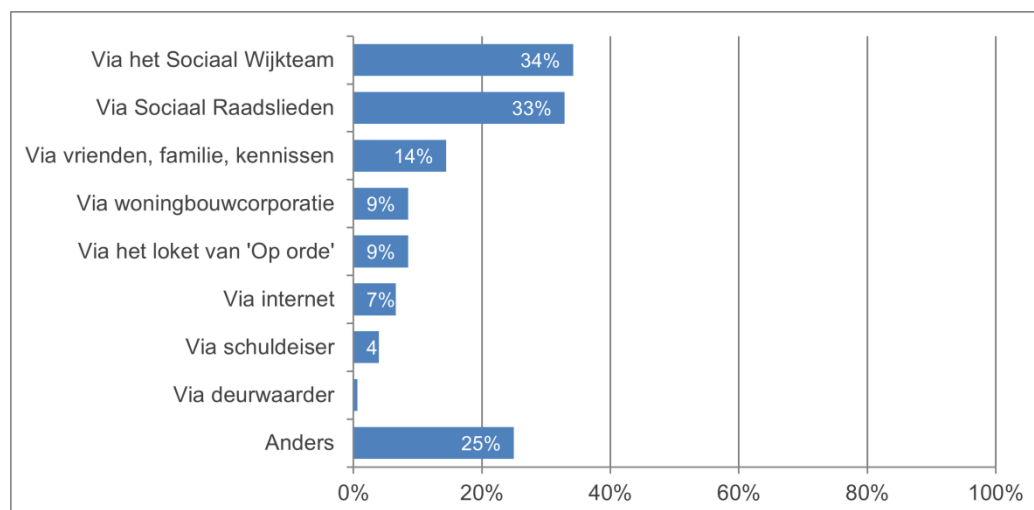
2 Aanvraag schulddienstverlening

Om schulddienstverlening te kunnen ontvangen, moet een formele aanvraag worden ingediend, met mogelijke ondersteuning van diverse instanties. Dit hoofdstuk gaat in op de aanvraag en ondersteuning.

2.1 Contact met schulddienstverlening

De cliënten die schulddienstverlening hebben aangevraagd, zijn via verschillende kanalen met deze dienstverlening bekend geraakt. Het Sociaal Wijkteam en Sociaal Raadslieden zijn de kanalen via welke inwoners het meest met schulddienstverlening in contact zijn gekomen (zie figuur 1). Onder het antwoord 'anders, namelijk' noemt men met name (beschermings)bewindvoering en de eigen gemeente.

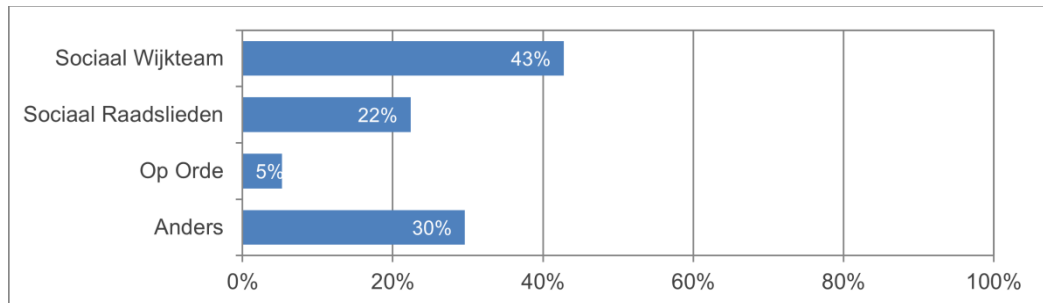
Figuur 1: Op welke manier bent u bekend geraakt met Schulddienstverlening? (n=152)



In de meting van 2016 stonden het Sociaal Wijkteam en Sociaal Raadslieden voor 14% respectievelijk 17% aan de basis van het contact tussen cliënt en schulddienstverlening; dat is blijkens de meting van 2019 duidelijk toegenomen.

Het Sociaal Wijkteam is de instantie waar men zich, ten opzichte van andere instanties, het meest gemeld heeft met een vraag om hulp (zie figuur 2). Hier geldt eveneens dat (beschermings)bewindvoering en de eigen gemeente vooral als antwoord zijn genoemd bij de categorie 'anders, namelijk'.

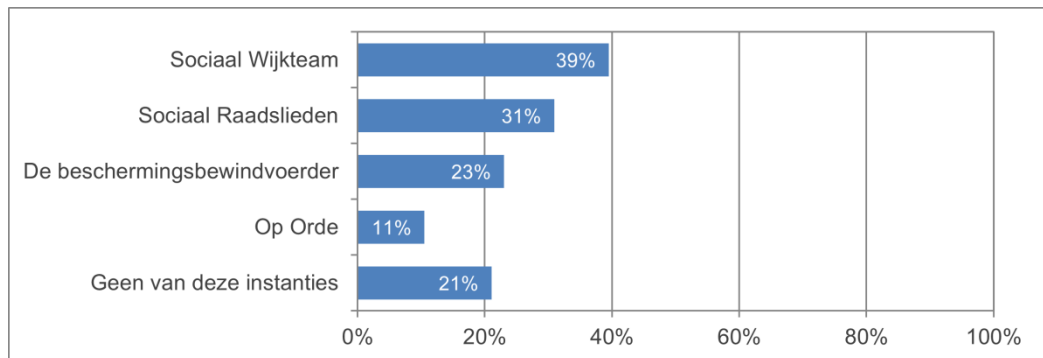
Figuur 2: Waar hebt u zich gemeld met uw vraag om hulp? (n=152)



2.2 Ondersteuning bij aanvraag

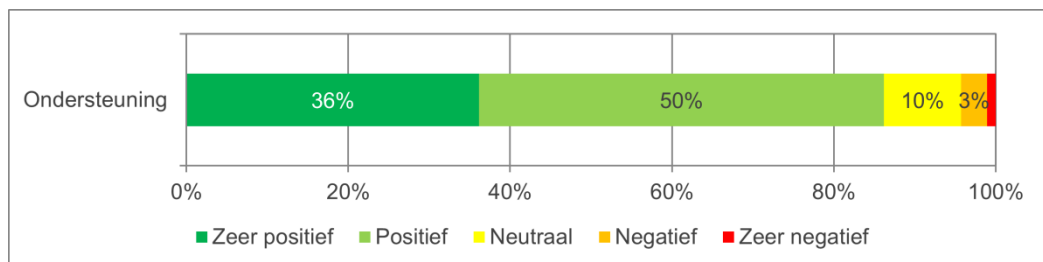
Aansluitend op het voorgaande, zijn het met name het Sociaal Wijkteam (39%) en de Sociaal Raadslieden (31%) van wie cliënten ondersteuning hebben ontvangen bij het indienen van hun aanvraag voor schulddienstverlening (figuur 3). Ongeveer een vijfde van de cliënten zegt geen ondersteuning te hebben ontvangen bij de aanvraag van schulddienstverlening.

Figuur 3: Welke van de volgende instanties heeft / hebben u ondersteund bij het indienen van de aanvraag voor Schulddienstverlening? (n=152)



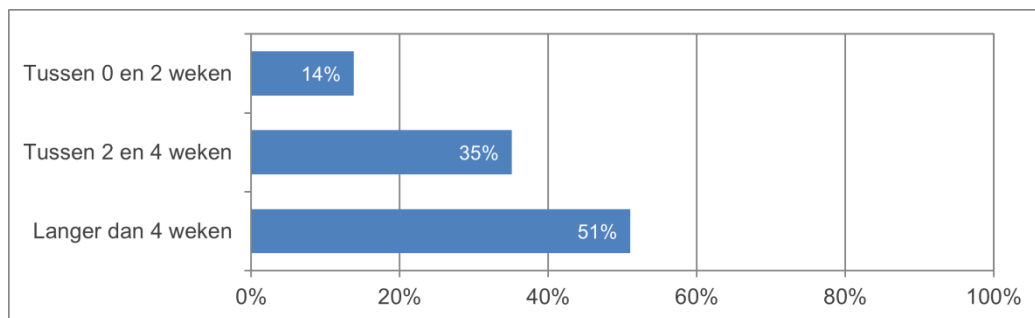
Van de cliënten die wel ondersteuning hebben gekregen bij hun aanvraag, is de meerderheid hierover tevreden; 86% beoordeelt de ondersteuning als (zeer) positief. Een tiende is neutraal over de ondersteuning en 4% (zeer) negatief.

Figuur 4: Hoe heeft u deze ondersteuning ervaren? (n=94)



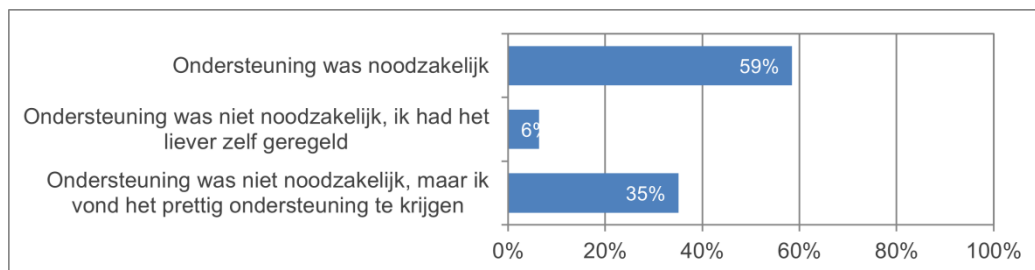
Bij ongeveer de helft van de cliënten heeft het langer dan 4 weken geduurd voordat de aanvraag daadwerkelijk kon worden ingediend. Ruim een derde (35%) zegt dat het 2 tot 4 weken heeft geduurd en bij 14% betrof het hooguit 2 weken.

Figuur 5: Hoe lang heeft het geduurd voordat de aanvraag kon worden ingediend? (n=94)



Een kleine meerderheid van de cliënten is van mening dat de ondersteuning voor hem of haar noodzakelijk was. Voor de rest was dit naar eigen zeggen niet het geval, maar deze cliënten vonden het desondanks overwegend prettig om de ondersteuning te krijgen.

Figuur 6: Was voor u de ondersteuning noodzakelijk of had u de aanvraag liever zelf geregeld? (n=94)



Men had de gelegenheid hier een toelichting op te geven. De volgende antwoorden (citaten) dekken de lading van de meest gegeven toelichtingen:

- "Er was te veel aan de hand om zelf op te kunnen lossen."
- "De financiële situatie was complex; daarnaast zorgt de stress van je financiële situatie die al een tijd speelt ervoor dat je geen overzicht meer hebt en daarom is ondersteuning noodzakelijk."
- "De ondersteuning hielp mij bij het krijgen van inzicht in mijn financiële situatie en het op orde krijgen daarvan. Daarnaast hielp de ondersteuning goed bij het verzamelen van de benodigde gegevens voor de aanvraag schuldhulpverlening."
- "Dreigende afsluiting en paniek, dus ik was blij met hulp om het zo snel mogelijk rond te krijgen."
- "Als je dit helemaal zelf regelt", dan duurt dit veel langer.
- "De juiste weg te vinden is niet altijd makkelijk of simpel."

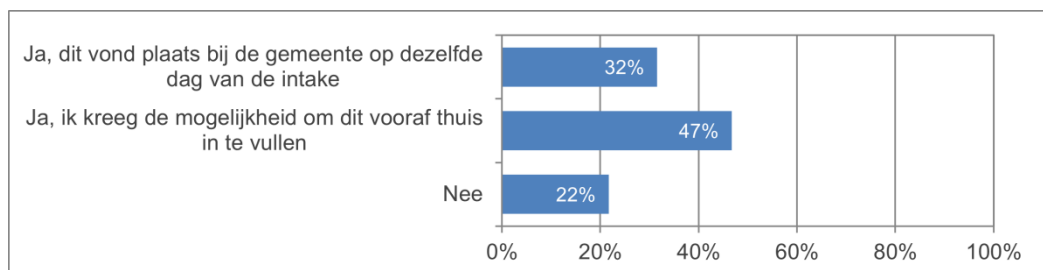
3 Intakefase

Nadat de aanvraag is ingediend, volgt een intakefase. Deze bestaat uit het invullen van een digitale vragenlijst en een intakegesprek en wordt afgesloten met een plan van aanpak.

3.1 Digitale vragenlijst

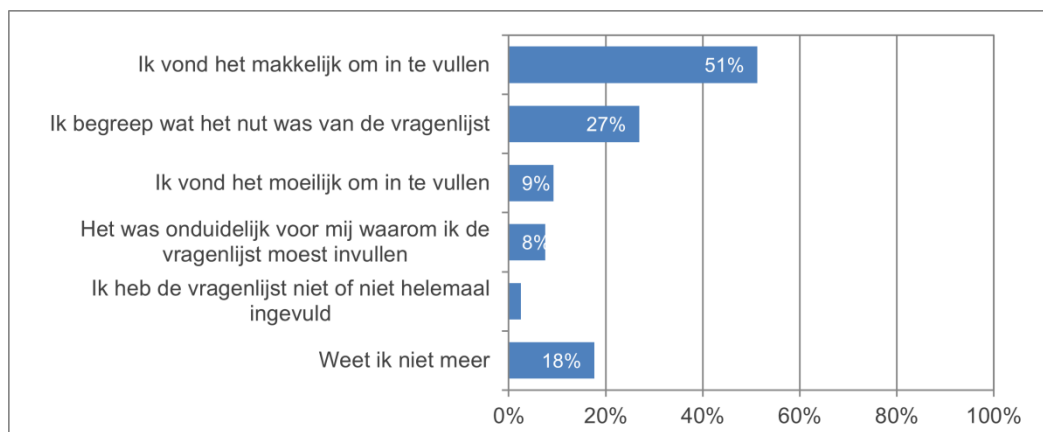
Voordat men een intakegesprek heeft, krijgt men het verzoek een vragenlijst in te vullen. De ingevulde vragenlijst helpt de gemeente Zwolle bij het besluiten welke dienstverlening voor de cliënt het meest geschikt is. Een vijfde van de cliënten (22%) kan zich niet herinneren te zijn uitgenodigd om voor het intakegesprek een vragenlijst in te vullen. Bijna de helft (47%) zegt de mogelijkheid te hebben gekregen de vragenlijst vooraf thuis in te vullen. Ongeveer een derde (32%) geeft aan de vragenlijst te hebben ingevuld bij de gemeente op de dag van het intakegesprek.

Figuur 7: Werd u uitgenodigd om voor het intakegesprek een digitale vragenlijst in te vullen? (n=152)



Met betrekking tot de vragenlijst is ruim de helft van de cliënten vooral bijgebleven dat deze makkelijk in te vullen was. Bijna een tiende (9%) geeft echter aan het invullen moeilijk te hebben gevonden. Ook was het voor 8% niet duidelijk waarom de vragenlijst moest worden ingevuld; 27% zegt het nut ervan wel te hebben begrepen. Bina een op de vijf cliënten weet zich niet meer te herinneren wat hij/zij van de vragenlijst vond.

Figuur 8: Wat vond u van de digitale vragenlijst? Meerdere antwoorden mogelijk. (n=119)

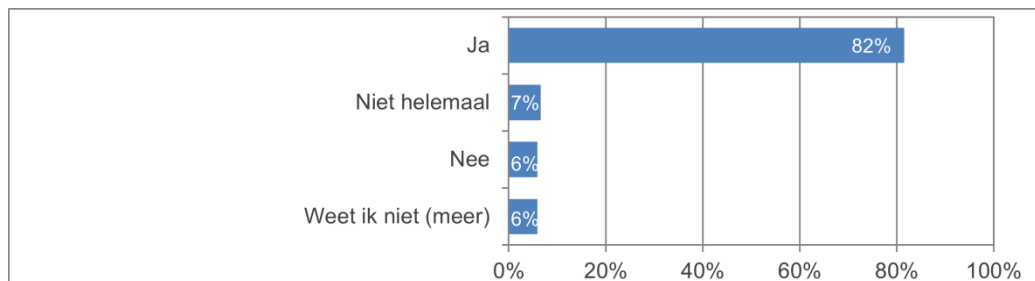


In vergelijking met 2016 is de beoordeling van de digitale vragenlijst niet noemenswaardig gewijzigd.

3.2 Beoordeling intakegesprek

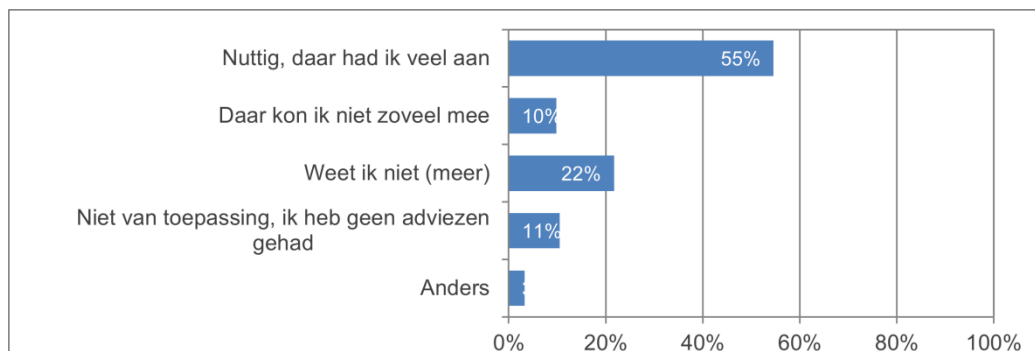
Over het intakegesprek is de grote meerderheid van de cliënten tevreden (82%). Een klein deel is niet (6%) of niet helemaal (7%) tevreden. De tevredenheid is ten opzichte van 2016 niet noemenswaardig veranderd.

Figuur 9: Bent u tevreden over het verloop van het intakegesprek met de consulent van de Schulddienstverlening? (n=152)



Tijdens het intakegesprek wordt bekeken wat de gemeente Zwolle voor de cliënt kan doen en wat de cliënt zelf kan doen. De schulddienstverlener verstrekt adviezen. Meer dan de helft van de cliënten (55%) had iets aan de gegeven adviezen; 10% kon er niet zoveel mee. Een derde van de cliënten weet het niet meer of zegt geen adviezen te hebben gehad. De beoordeling van de adviezen is nagenoeg gelijk aan die van de meting in 2016.

Figuur 10: Wat vond u van de adviezen die u tijdens het intakegesprek kreeg van de schulddienstverlener? (n=152)



Cliënten die de adviezen nuttig vonden, lichten dat vooral toe door aan te geven dat de adviezen meer financieel inzicht gaven, de uitleg duidelijk was, zaken werden benoemd waar men zelf niet aan had gedacht en dat het een gerust gevoel gaf.

3.3 Verbeterpunten intakegesprek

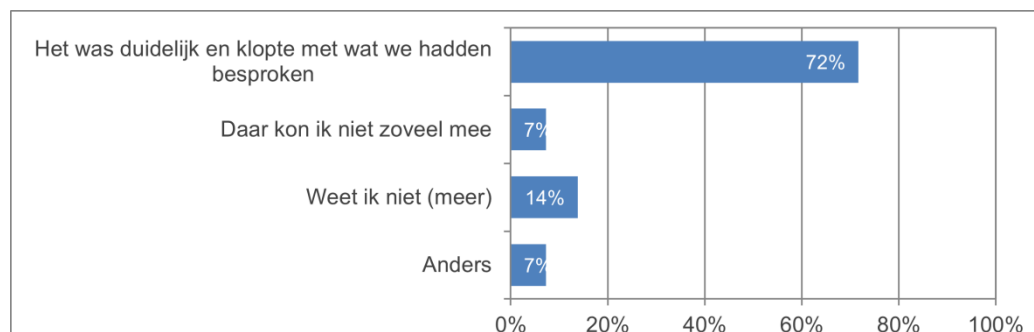
De cliënten is gevraagd hoe het intakegesprek met de schulddienstverlener verbeterd zou kunnen worden. Hierop hebben 96 cliënten een antwoord gegeven. Van hen zeggen er 66 geen verbeterpunten te hebben. De volgende citaten geven een beeld van de strekking van de antwoorden die door de andere 30 cliënten zijn gegeven:

- “Vriendelijker, meer empathisch vermogen.”
- “Iets persoonlijker.”
- “Er werd mijns inziens te weinig / geen rekening gehouden met de voorbije periode van jaren in stress en financiële problemen om het hoofd boven water te houden en dat dit voor mij tot aan mijn pensioen niet zal verbeteren maar eerder zal verslechteren.”
- “Beter met de mensen in gesprek gaan en alles beter uitleggen.”
- “Dat er meer begrip is over het algemeen inzake het ontstaan van schulden.”
- “Verduidelijken omvang traject en verwachtingen hierbij.”
- “Locatie meer privé, dus niet op een openbare plek.”
- “Gesprek in aparte ruimte, nu zat je aan een balie en geen spreekkamer, heel raar.”

3.4 Plan van aanpak

De intakefase wordt afgesloten met een plan van aanpak. In dit plan wordt beschreven welke vervolgstappen er met u zijn afgesproken en in welke vorm de schulddienstverlening wordt aangeboden. De dienstverlening kan bestaan uit Informatie & Advies, budgetbeheer, een schuldregeling of een combinatie hiervan. De meeste cliënten (72%) zijn van mening dat hun plan van aanpak duidelijk was en overeenkwam met wat er was afgesproken. Deze uitkomst is vergelijkbaar met die van de meting in 2016, toen 75% het plan van aanpak duidelijk vond.

Figuur 11: Wat vond u van het plan van aanpak? (n=152)



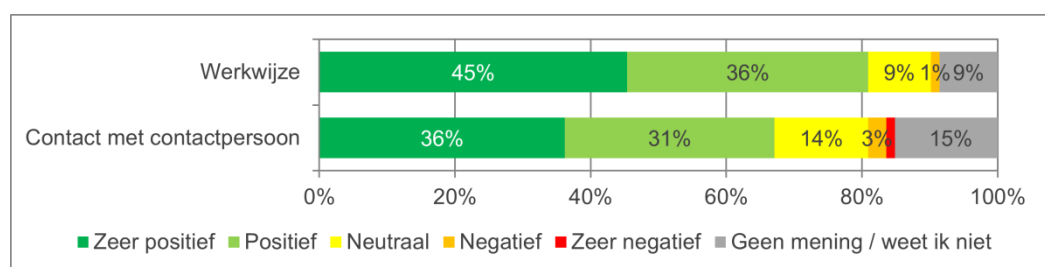
4 Dienstverlening

4.1 Werkwijze

Het team Schulddienstverlening werkt sinds september 2018 met kleinere teams. Zo heeft een cliënt steeds met dezelfde mensen contact over zijn of haar dossier. Een grote meerderheid (81%) staat (zeer) positief tegenover deze werkwijze. Een enkeling beoordeelt deze werkwijze negatief. Over het algemeen vindt men deze werkwijze een verbetering ten opzichte van de vroegere werkwijze (zonder vaste contactpersonen), voor zover men hier een mening over heeft. Men hoeft niet elke keer opnieuw hetzelfde verhaal te vertellen, feiten waarop alles is gebaseerd blijven gelijk en om privacy-redenen en door schaamte voelt het meer vertrouwd om een vaste contactpersoon te hebben. Hoewel de vraagstelling en situatie bij de meting in 2016 anders was, blijkt ook uit vergelijking van de uitkomsten van de metingen dat de werkwijze is verbeterd: in 2016 was 61% niet (helemaal) tevreden over het feit dat er geen vaste contactpersonen waren.

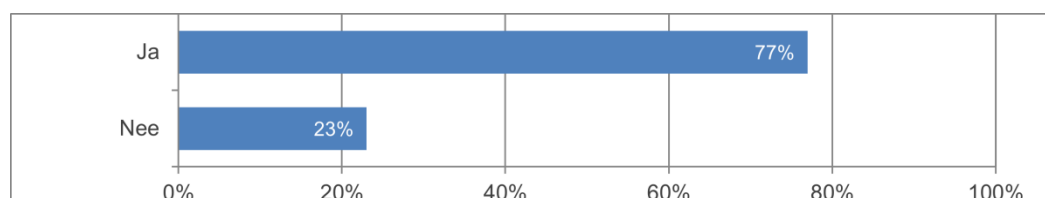
De consulent die samen met de cliënt het plan van aanpak heeft gemaakt, is de vaste contactpersoon van de cliënt voor wat betreft het uitvoeren van het plan. De meeste cliënten (67%) zijn (zeer) positief over het contact met deze contactpersoon. Als toelichting hierop zegt men met name dat de contactpersoon duidelijk, vriendelijk en behulpzaam is en het contact prettig. Wel is een aantal keren opgemerkt dat na het wegvalen van een vaste contactpersoon het contact meteen minder goed liep.

Figuur 12: Beoordeling werkwijze en ervaren contact met contactpersoon (n=152)



Het merendeel van de cliënten (77%) is van mening voldoende op de hoogte te zijn van wat er in zijn of haar dossier gebeurt en wat de stand van zaken is. Bijna een kwart (23%) antwoordt hierop echter ontkennend.

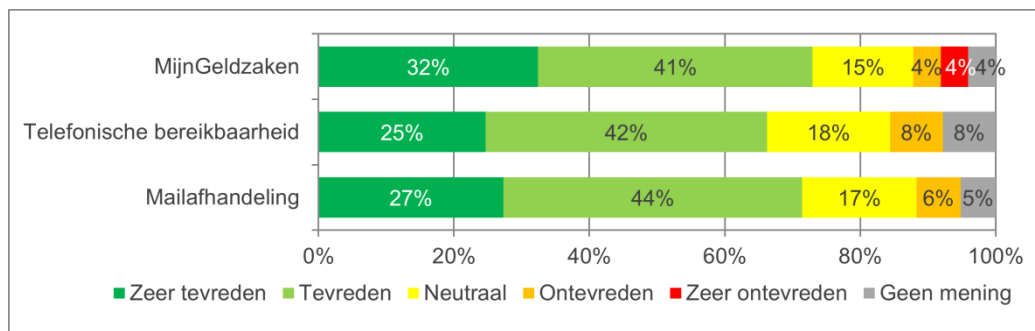
Figuur 13: Bent u voldoende op de hoogte van wat er in uw dossier gebeurt en wat de stand van zaken is? (n=152)



4.2 Budgetbeheer

Van de cliënten zegt 51% budgetbeheer te ontvangen. Deze cliënten is gevraagd in welke mate zij tevreden zijn over het gebruik van MijnGeldzaken, over de telefonische bereikbaarheid van contactpersonen van budgetbeheer en de mailafhandeling. Voor al deze drie aspecten geldt dat een ruime meerderheid van de cliënten hierover (zeer) tevreden is. Tussen de 6 en 8% is niet tevreden. In 2016 is ook ingegaan op de telefonische bereikbaarheid; destijds was 52% daarover tevreden. De tevredenheid hierover is duidelijk toegenomen.

Figuur 14: Tevredenheid over drie aspecten met betrekking tot budgetbeheer (n=77)



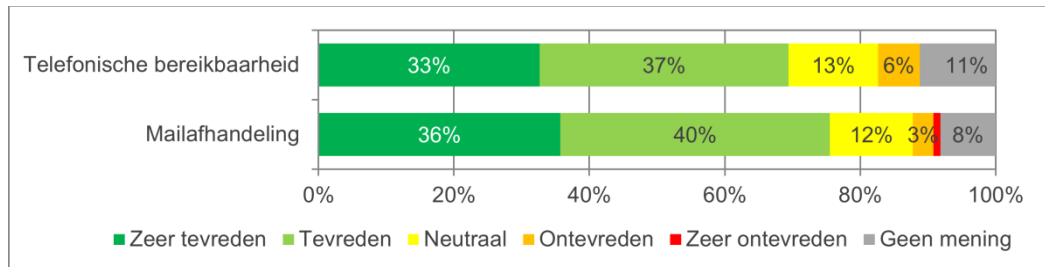
De tevredenheid over de mailhandeling lijkt vooral afhankelijk van de snelheid waarmee op e-mails wordt gereageerd. Zowel de tevreden als de ontevreden cliënten noemen de snelheid (snel dan wel niet snel) als reden van hun beoordeling. Een meerdere keren genoemd aandachtspunt is de telefonische bereikbaarheid; men vindt het niet prettig en handig dat contactpersonen van budgetbeheer alleen tussen 09.00 en 12.00 uur bereikbaar zijn.

4.3 Schuldregeling

Schuldregeling is het traject waarbij overeenstemming met schuldeisers wordt gezocht over het afkopen van de schuld. Van de cliënten zegt 64% dat voor hem of haar een schuldregeling is gestart.

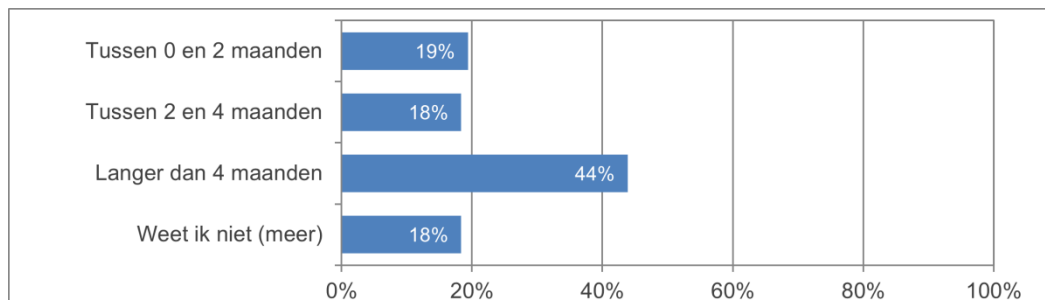
De meest cliënten met schuldregeling zijn (zeer) tevreden (70%) over de telefonische bereikbaarheid van de contactpersonen met betrekking tot schuldregeling. Ook de mailafhandeling op dit gebied is naar tevredenheid van de meeste van deze cliënten (76%). Ontevredenheid is bij beide aspecten gering. In vergelijking met 2016 is de tevredenheid over telefonische bereikbaarheid toegenomen; in 2016 was 45% hierover niet of niet helemaal tevreden.

Figuur 15: Tevredenheid over twee aspecten met betrekking tot schuldregeling (n=98)



Bij 44% van de cliënten met schuldregeling heeft het na het plan van aanpak vier maanden geduurd voordat de schuldregeling werd opgestart. Bij 19% duurde het tussen 0 en 2 maanden; 18% zegt dat het 2 tot 4 maanden duurde. Eveneens 18% weet niet meer hoe lang het heeft geduurd voordat de schuldregeling is opgestart. In vergelijking met 2016 is de snelheid van opstarten van een schuldregeling niet significant veranderd.

Figuur 16: Hoe lang heeft het voor u geduurd, na het plan van aanpak, voordat er voor u een schuldregeling werd opgestart? (n=98)



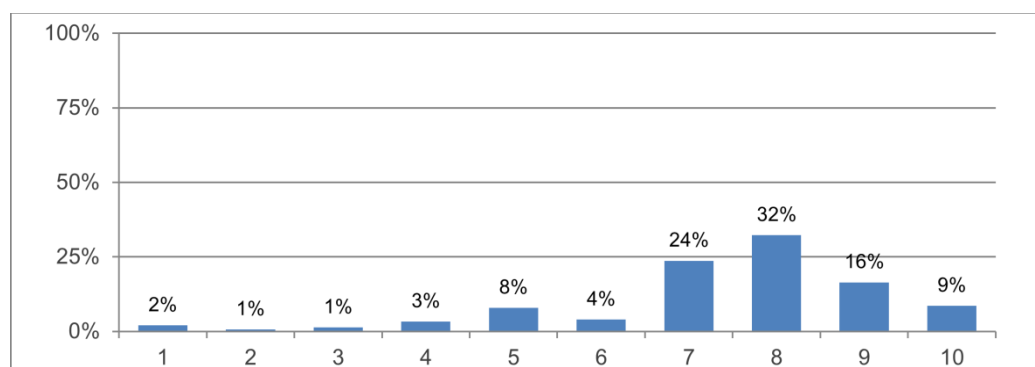
4.4 Nazorg

Bij het beëindigen van het budgetbeheer wordt cliënten nazorg verleend vanuit Budgetbeheer. Op de vraag hoe cliënten de nazorg hebben ervaren, heeft 88% aangegeven dat dit niet van toepassing is: zij ontvangen nog budgetbeheer. Verder zegt 10% geen nazorg te hebben ontvangen; een enkeling die wel nazorg heeft ontvangen, is hier positief over.

4.5 Algemeen oordeel schulddienstverlening

De cliënten hebben tegen het eind van de vragenlijst de schulddienstverlening beoordeeld met een rapportcijfer. Van de cliënten geeft 85% een 6 of hoger; 15% geeft een onvoldoende (5 of lager). Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,4.

Figuur 17: Welke rapportcijfer zou u aan de Schulddienstverlening geven? (n=152)



4.6 Slotopmerkingen

Als afsluiting is de cliënten de gelegenheid geboden nog opmerkingen te maken of suggesties ter verbetering van de schulddienstverlening te doen. Van deze mogelijkheid hebben 53 cliënten gebruikgemaakt. Van hen geven er 15 aan tevreden te zijn en geen opmerkingen of suggesties te hebben. De andere cliënten geven uiteenlopende antwoorden. Een punt dat meerdere keren terugkomt (en ook op andere plekken in de vragenlijst al eens is genoemd), betreft de wijze waarop met de cliënt wordt omgegaan en naar de cliënt wordt geluisterd: "Ga uit van de mens in plaats van de regel." "Meer betrokkenheid en nazorg." "Blijf een ieder behandelen als volwaardig mens." Daarnaast wordt enkele keren de bereikbaarheid en snelheid van oppakken van het traject aangestipt (als verbeterpunt).