

Klanttevredenheidsonderzoek Schulddienstverlening

**Gemeente 's-Hertogenbosch
Afdeling Onderzoek & Statistiek
januari 2018**

Inhoud

Samenvatting	3
1. Inleiding	5
1.1 Achtergrond	5
1.2 Doel- en vraagstelling	5
1.3 Onderzoeksaanpak en respons	5
1.4 Leeswijzer	6
2. Achtergrondkenmerken cliënten schulddienstverlening	7
3. Eerste contact en startbijeenkomst	10
3.1 Het eerste contact met de gemeente	10
3.2 Startbijeenkomst 'eerste hulp bij geldzaken'	10
4. Gesprekken, medewerkers en dienstverlening	13
4.1 Gesprekken	13
4.2 Medewerkers	14
4.3 Dienstverlening	15
4.4 Totaaloordeel	16
5. Effecten van schulddienstverlening	17

Samenvatting

De gemeente wil graag de tevredenheid van cliënten met schulddienstverlening monitoren. Begin 2016 is hiervoor de eerste meting uitgevoerd. Dit is de tweede meting. Het doel van het onderzoek is: *Inzicht krijgen in de tevredenheid van cliënten schulddienstverlening over de intake en over de dienstverlening door het team financiële dienstverlening.*

Het onderzoek is eind 2017 gehouden onder de 363 mensen die in november 2016 t/m september 2017 een intake hebben gehad voor schulddienstverlening. Zij hebben een uitnodigingsbrief ontvangen met het verzoek om de vragenlijst in te vullen. Dat kon schriftelijk of digitaal. Omdat de respons achterbleef bij de gewenste 25% is ook gebeld om extra vragenlijsten telefonisch af te nemen. In totaal zijn er 92 vragenlijsten ingevuld. Dat is een respons van 25%.

Totaaloordeel schulddienstverlening: 7

Als totaaloordeel voor de schulddienstverlening van de gemeente geven cliënten gemiddeld een 7. Net als in 2016 geeft ruim 1 op de 5 cliënten een onvoldoende. Het rapportcijfer is iets afgenomen vergeleken met 2016. Toen was het een 7,2.

Driekwart vindt dat de gemeente hun hulpvraag snel heeft opgepakt

De meeste cliënten vonden het duidelijk waar zij met hun hulpvraag over schulden/rondkomen naartoe moesten. Voor 1 op de 8 was dat niet duidelijk. Ruim driekwart van de respondenten vindt dat de gemeente hun hulpvraag snel heeft opgepakt. 16% is het daar niet mee eens.

Meeste cliënten vonden de startbijeenkomst nuttig; 1 op de 10 vond dat niet

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de startbijeenkomst 'eerste hulp bij geldzaken'. Volgens 91% werd er goed naar hen geluisterd. 95% voelde zich serieus genomen. 84% vond de bijeenkomst nuttig. 10% vond dat niet. De tevredenheid over de informatie tijdens de bijeenkomst is toegenomen. In 2016 was 79% hierover (zeer) tevreden, in 2017 86%. Er zijn wisselende meningen over de groepsgewijze aanpak van de startbijeenkomst. Ruim de helft vond dit prima. Zo'n een derde vond dit juist niet prettig. Omdat zij zich schamen voor hun situatie of omdat zij vinden dat anderen niets met hun privé zaken te maken hebben.

Merendeel is positief over het intakegesprek

Cliënten voelen zich over het algemeen gehoord tijdens het intakegesprek. 95% geeft aan dat zij hun verhaal kwijt konden. 83% geeft aan dat zij begrijpen dat de informatie die aan hen werd gevraagd met behulp van de uitgebreide vragenlijst nodig is om de juiste hulp te kunnen bieden.

Cliënten tevreden over bejegening tijdens gesprekken; snelheid kan nog verbeteren

Cliënten voelen zich veelal serieus genomen tijdens de gesprekken met schulddienstverlening en vinden dat er voldoende tijd voor hen wordt genomen. Minder tevreden zijn ze over de snelheid waarmee ze worden geholpen en de snelheid waarmee medewerkers reageren op vragen. Over dat laatste is 15% van de cliënten (zeer) ontevreden. 71% is (zeer) tevreden.

Bereikbaarheid is een aandachtspunt

Hoewel het merendeel (zeer) tevreden (73%) is over de bereikbaarheid van de medewerkers van schulddienstverlening, is 17% hierover (zeer) ontevreden. Over de deskundigheid van de medewerkers zijn de cliënten wel te spreken. 8 op de 10 zijn hierover (zeer) tevreden.

Twee derde is tevreden over de hulp die zij krijgen

In 2017 zijn minder cliënten tevreden over de hulp die zij krijgen van schulddienstverlening dan in 2016. 66% in 2017 ten opzichte van 74% in 2016. Het aandeel ontevreden cliënten is niet

toegenomen, maar is nog steeds relatief hoog met 20%. De meeste cliënten begrijpen wel waarom zij bepaalde dienstverlening hebben gekregen.

Schulddienstverlening leidt vooral tot meer inzicht in financiën

64% geeft aan dat de schulddienstverlening heeft geleid tot meer inzicht in de financiën. Dit aandeel is toegenomen. In 2016 was dat 54%. 53% geeft aan dat zij door de schulddienstverlening hun financiën anders zijn gaan regelen. Dit is ongeveer gelijk aan het cijfer in 2016. Voor veel cliënten heeft de schulddienstverlening ook bijgedragen aan hun persoonlijk welbevinden. Zo geeft 58% aan dat zij meer vertrouwen hebben in de toekomst en 57% heeft minder zorgen over hun financiën. Het aandeel cliënten dat positieve effecten ervaart op deze gebieden is in 2017 iets groter dan in 2016.

1. Inleiding

1.1 Achtergrond

De gemeente wil graag de tevredenheid van klanten met schulddienstverlening monitoren. Begin 2016 is hiervoor de eerste meting uitgevoerd, deze wordt gezien als nulmeting. Het specialistenteam financiële dienstverlening heeft de afdeling Onderzoek & Statistiek gevraagd eind 2017 een vervolgmeting uit te voeren. In dit rapport staan de resultaten van deze meting. Waar mogelijk is een vergelijking gemaakt met de resultaten van 2016.

Het proces van schulddienstverlening verloopt op hoofdlijnen als volgt:

- Cliënten nemen contact op met het gemeentelijk contactcentrum (GCC) van de gemeente. De medewerker van het GCC stelt een aantal vragen waaruit blijkt of de cliënt in aanmerking komt voor schulddienstverlening.
- Als de cliënt in aanmerking komt, volgt er een startbijeenkomst 'Eerste hulp bij geldzaken' (EHBG) waaraan de cliënt deel moet nemen.
- Daarna krijgt de cliënt een intake bij een medewerker van het team Financiële dienstverlening. Er wordt een uitgebreide vragenlijst doorgenomen (vanuit diagnose-instrument). Op basis hiervan wordt bepaald welke hulpverlening wordt ingezet.
- De cliënt krijgt vervolgens een gesprek om het plan van aanpak door te spreken. Het plan van aanpak is gebaseerd op de informatie uit de uitvraag tijdens het intakegesprek.
- De hulpverlening kan vervolgens bestaan uit één of meerdere van de volgende onderdelen:
 - Eenmalig advies
 - Budgetbeheer
 - Budgetbegeleiding
 - Betalingsregeling
 - Grip op inkomen (doorverwijzing naar Bureau Sociaal Raadslieden)
 - Schuldenregeling

1.2 Doel- en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is:

Inzicht krijgen in de tevredenheid van cliënten van schulddienstverlening over de intake en de dienstverlening door het team financiële dienstverlening.

De onderzoeksvragen die met het onderzoek beantwoord moeten worden, zijn:

- Hoe tevreden zijn cliënten over de bijeenkomst 'eerste hulp bij geldzaken'?
- Hoe tevreden zijn cliënten over het intakegesprek?
- Hoe tevreden zijn cliënten over de begeleiding door de medewerkers van het team financiële dienstverlening?
- Vinden cliënten dat het aanbod aansluit bij hun hulpvraag?
- Wat zijn voor de cliënten de belangrijkste effecten van de schulddienstverlening?

1.3 Onderzoeksaanpak en respons

De onderzoeksaanpak was in 2017 op hoofdlijnen gelijk aan die van 2016. Cliënten ontvingen een uitnodigingsbrief met daarbij een papieren vragenlijst. Zij konden de vragenlijst schriftelijk invullen of digitaal met behulp van de inlogcode in de brief. Omdat de respons achterbleef bij de gewenste minimale respons van 25%, is er nog nagebeld om de vragenlijst telefonisch af te nemen voor diegenen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld.

De vragenlijst was in 2017 grotendeels gelijk aan die van 2016. De belangrijkste verschillen waren:

- In 2017 kwamen iets meer vragen terug over de intake en over de bijeenkomst 'eerste hulp bij geldzaken'. Er was behoefte aan een verdieping op deze onderdelen.
- Er zijn een aantal extra vragen gesteld specifiek over het intakegesprek.
- De vragen specifiek over het schuldregelen zijn in 2017 niet meegenomen. Dit was een onderwerp waarop het team Financiële dienstverlening in 2016 wilde inzoomen.

Voor het onderzoek zijn alle mensen benaderd die in de periode november 2016 tot en met september 2017 een intake hebben gehad voor schulddienstverlening. In totaal hebben 363 cliënten een vragenlijst ontvangen. In 2016 waren ook de cliënten meegenomen woonachtig in de regio, in 2017 is dat niet gedaan. Het ging dus alleen om cliënten uit de gemeente 's-Hertogenbosch.

Alle cliënten hebben een uitnodigingsbrief gekregen met het verzoek om de bijgevoegde papieren vragenlijst in te vullen en deze terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp. Ook is de mogelijkheid geboden om de vragenlijst digitaal in te vullen met een inlogcode.

In totaal zijn er 92 vragenlijsten ingevuld. 59 vragenlijsten zijn schriftelijk ingevuld, 17 via internet. 16 vragenlijsten zijn telefonisch afgenomen. De totale respons is 25%.

1.4 Leeswijzer

De rapportage is als volgt opgebouwd:

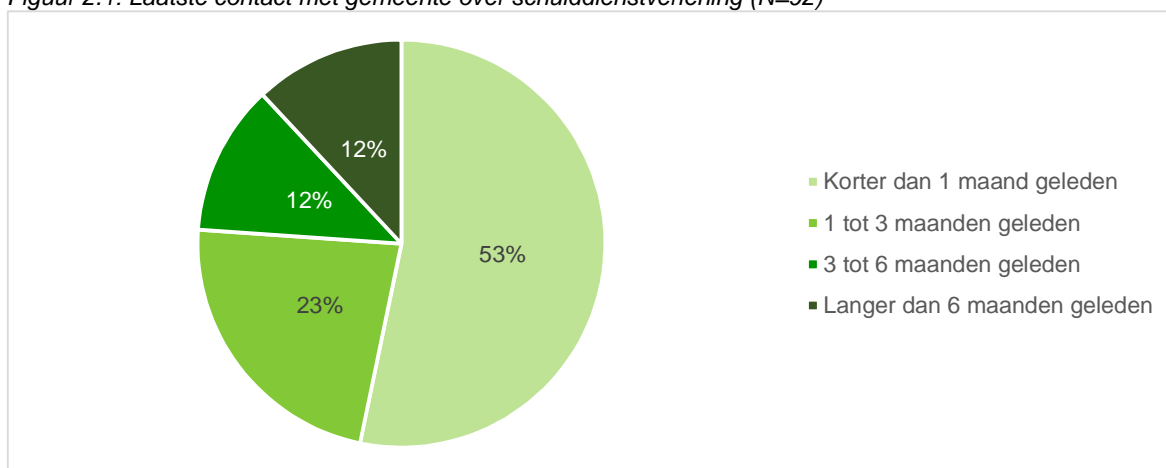
- Hoofdstuk 2 gaat in op de achtergrondkenmerken van de cliënten. Zoals de leeftijd en hoe lang het geleden is dat zij een intakegesprek hadden.
- In hoofdstuk 3 gaat het over de toegang tot de schulddienstverlening. Wat vinden cliënten van het eerste contact met de gemeente? Hebben zij deelgenomen aan de startbijeenkomst 'eerste hulp bij geldzaken'? Wat vonden zij van deze bijeenkomst?
- Hoofdstuk 4 gaat in op de gesprekken die de cliënten hadden met de gemeente. Hoe tevreden zijn zij over de bejegening? En wat vinden zij van de dienstverlening?
- Hoofdstuk 5 gaat in op het hulpaanbod en de effecten van de schulddienstverlening. Van welke dienstverlening hebben cliënten gebruik gemaakt? Wat zijn de effecten van de dienstverlening op hun inzicht in hun financiën en de omvang van hun schulden? Heeft de schulddienstverlening effect gehad op hun persoonlijk welbevinden?

2. Achtergrondkenmerken cliënten schulddienstverlening

Meeste cliënten hadden minder dan 3 maanden geleden voor het laatst contact

Ruim de helft van de respondenten heeft korter dan een maand geleden voor het laatst contact gehad met de gemeente over schulddienstverlening. Voor 23% was dat 1 tot 3 maanden geleden.

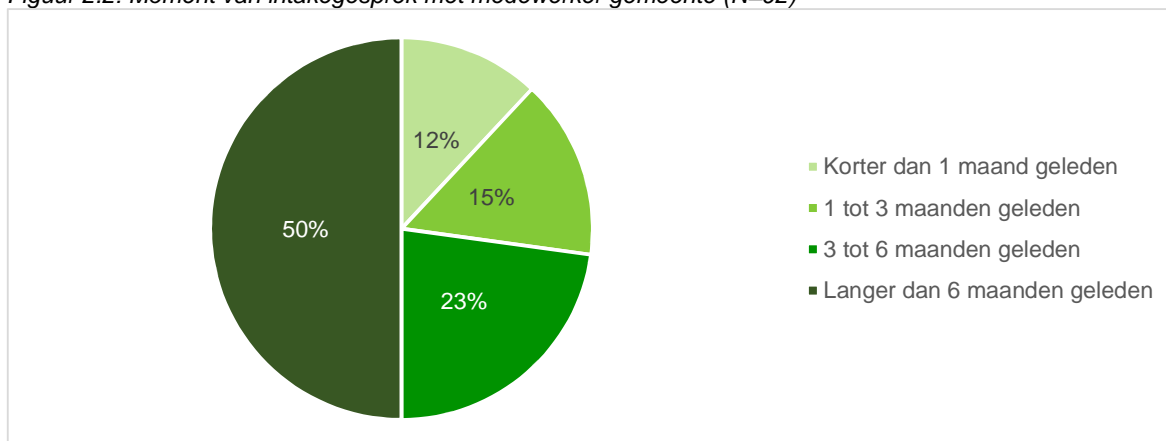
Figuur 2.1: Laatste contact met gemeente over schulddienstverlening (N=92)



Intakegesprek voor driekwart van de cliënten meer dan 3 maanden geleden

De helft van de respondenten heeft langer dan een half jaar geleden een intakegesprek gehad met een medewerker van de gemeente. Voor driekwart was dat meer dan 3 maanden geleden.

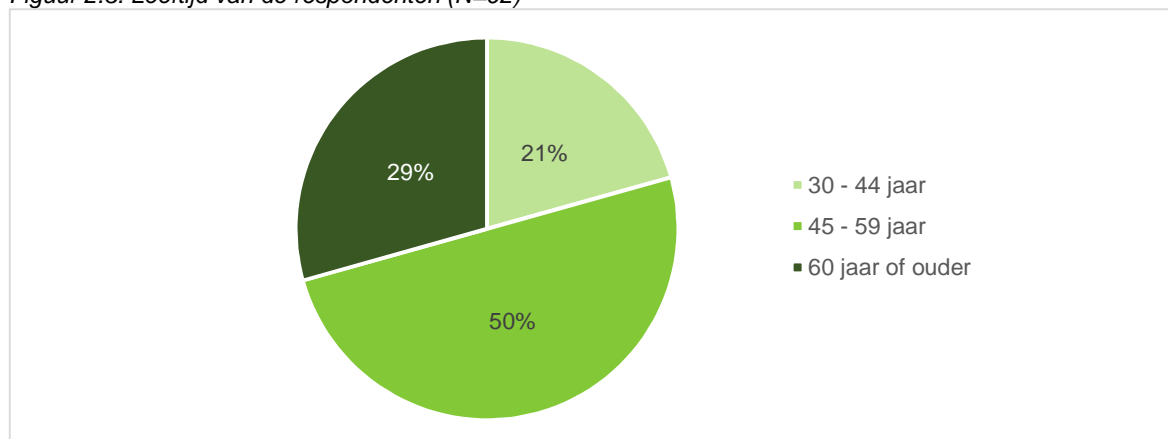
Figuur 2.2: Moment van intakegesprek met medewerker gemeente (N=92)



Gemiddelde leeftijd respondenten is 53 jaar

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 53 jaar. De jongste respondent is 33 jaar en de oudste 71 jaar. De helft van de respondenten valt in de leeftijdsgroep 45-59 jaar. Zo'n 3 op de 10 zijn 60 jaar of ouder.

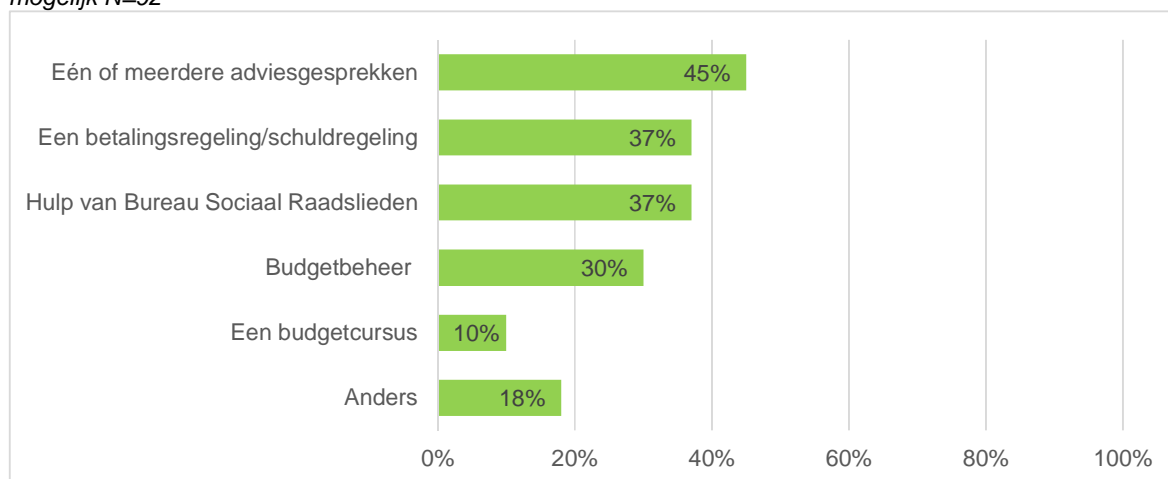
Figuur 2.3. Leeftijd van de respondenten (N=92)



Gebruikte dienstverlening varieert

Aan de respondenten is gevraagd van welke dienstverlening zij gebruik hebben gemaakt of gebruik maken. Bijna de helft van de cliënten maakt gebruik van meerdere soorten dienstverlening. Adviesgesprekken worden daarbij het meest genoemd. Bijna de helft heeft één of meerdere adviesgesprekken gehad. Daarnaast worden betalingsregeling/schuldregeling en hulp van Bureau Sociaal Raadslieden vaak genoemd. Ruim een derde maakt(e) hier gebruik van. Budgetbeheer (de kredietbank die de betalingen regelt) wordt door 3 op de 10 cliënten genoemd. Bij anders wordt vooral genoemd dat de dienstverlening nog niet is opgestart. Ook wordt genoemd Juvans, bewindvoering en CVTB.

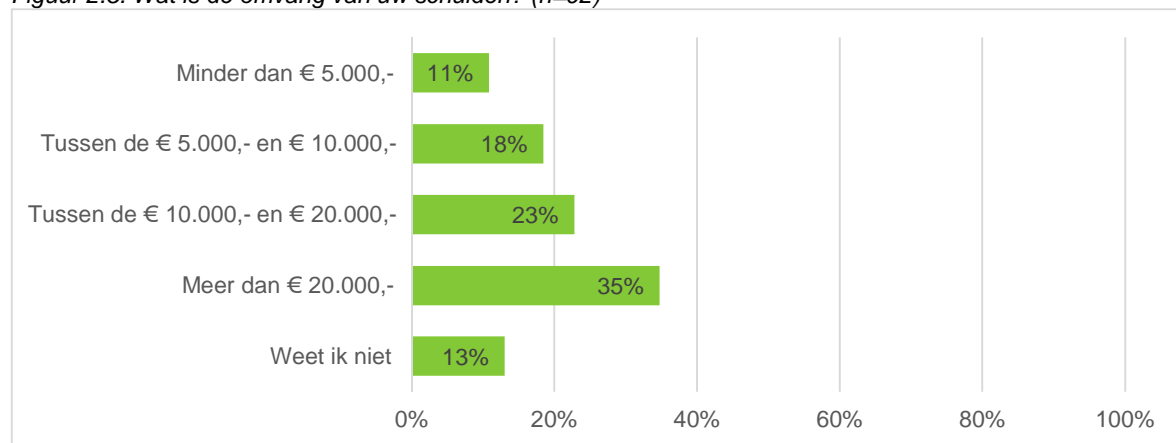
Figuur 2.4. Van welke dienstverlening hebben de respondenten gebruik gemaakt? – meer antwoorden mogelijk N=92



Ruim een derde heeft meer dan € 20.000,- aan schulden

Aan de respondenten is gevraagd hoeveel de omvang van hun schulden was op het moment van het invullen van de vragenlijst. Voor een derde gaat het om meer dan € 20.000,-. Nog eens ongeveer een kwart heeft schulden van tussen de € 10.000,- en €20.000,-. Een relatief kleine groep van 11% heeft minder dan € 5.000,- aan schulden.

Figuur 2.5. Wat is de omvang van uw schulden? (n=92)



3. Eerste contact en startbijeenkomst

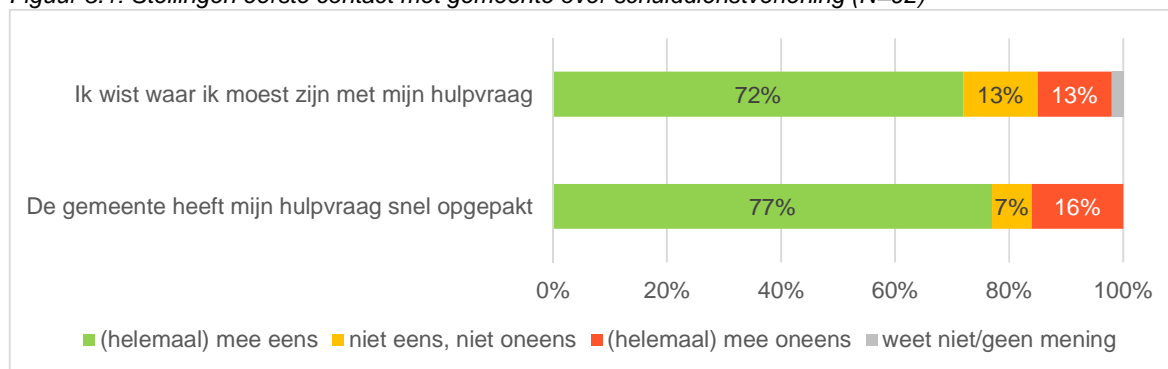
3.1 Het eerste contact met de gemeente

Wanneer inwoners in aanmerking willen komen voor schulddienstverlening, kunnen zij hiervoor contact opnemen met het Gemeentelijk Contact Centrum (GCC). De medewerker van het GCC stelt een aantal vragen waaruit blijkt of de cliënt in aanmerking komt voor schulddienstverlening.

Driekwart vindt dat de gemeente hun hulpvraag snel heeft opgepakt

Voor de meeste cliënten was het duidelijk waar zij met hun hulpvraag over schulden/rondkomen naartoe moesten. Echter, voor 1 op de 8 was dat niet duidelijk. Ruim driekwart van de respondenten geeft aan dat de gemeente hun hulpvraag snel heeft opgepakt. 16% is het daar niet mee eens. Hier is ruimte voor verbetering.

Figuur 3.1: Stellingen eerste contact met gemeente over schulddienstverlening (N=92)



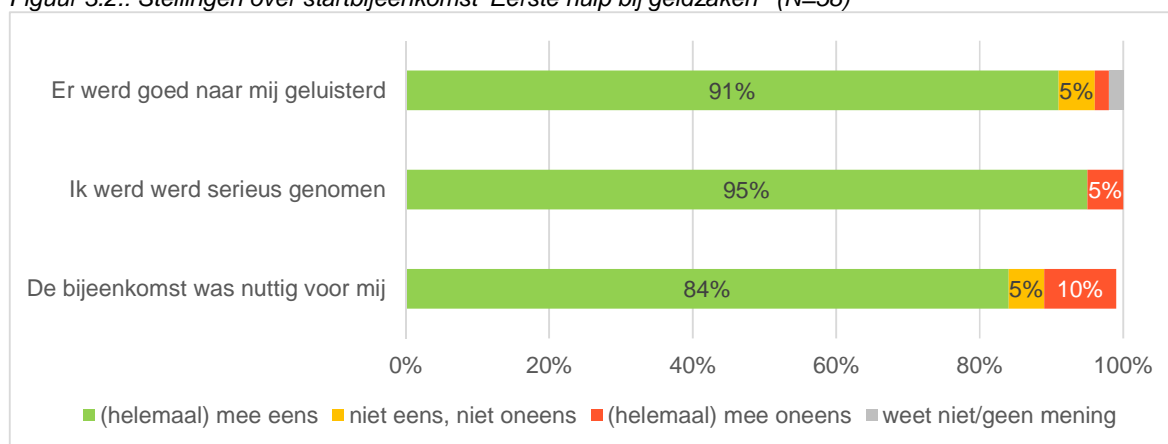
3.2 Startbijeenkomst 'eerste hulp bij geldzaken'

Cliënten die in aanmerking komen voor schulddienstverlening nemen deel aan een groepsgewijze startbijeenkomst 'eerste hulp bij geldzaken'. Tijdens deze bijeenkomst wordt samen met de cliënt gekeken naar zijn/haar situatie. En wordt een eerste stap gezet om de situatie te verbeteren. Bijvoorbeeld door meer inzicht te krijgen in de financiën. Of door vervolgspraken in te plannen met hulpverleners. Ook wordt tijdens de bijeenkomst het intakegesprek ingepland. Dat vindt plaats binnen twee weken na de startbijeenkomst.

Er is tijdens de bijeenkomst ondersteuning van medewerkers van schulddienstverlening, Bureau Sociaal Raadslieden, Juvans en Divers en diverse vrijwilligers.

Ruim 6 op de 10 respondenten geven aan dat zij hebben deelgenomen aan de startbijeenkomst. Aan deze respondenten is een aantal vragen voorgelegd over hun ervaringen met deze bijeenkomst.

Figuur 3.2.: Stellingen over startbijeenkomst 'Eerste hulp bij geldzaken' (N=58)



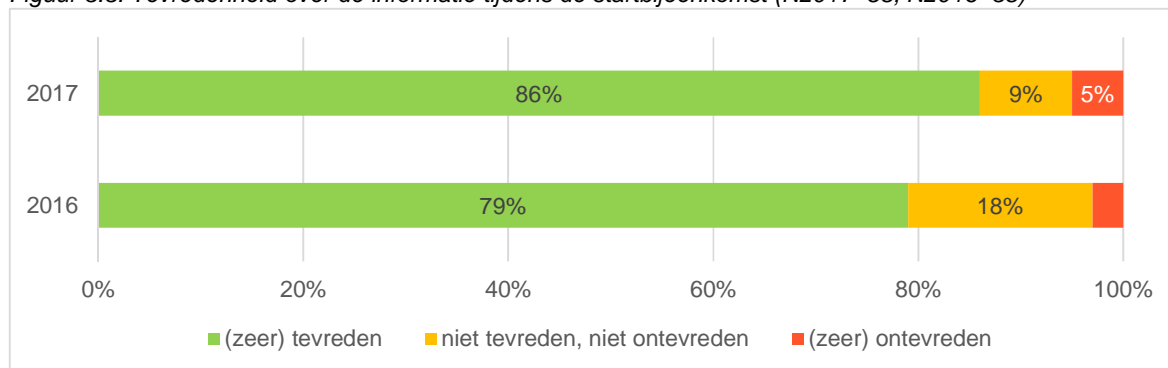
Merendeel vond de startbijeenkomst nuttig; 1 op de 10 vond dat niet

Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de startbijeenkomst. 91% geeft aan dat er goed naar hen werd geluisterd tijdens de bijeenkomst. 95% voelde zich serieus genomen. 84% geeft aan dat zij de bijeenkomst nuttig vonden. 10% vond de bijeenkomst niet nuttig.

Tevredenheid over informatie tijdens startbijeenkomst is toegenomen

In 2017 gaf 86% aan dat zij (zeer) tevreden waren over de informatie die zij kregen tijdens de startbijeenkomst. In 2016 was dat nog 79%. Er zijn in 2017 met name minder respondenten met een neutrale mening.

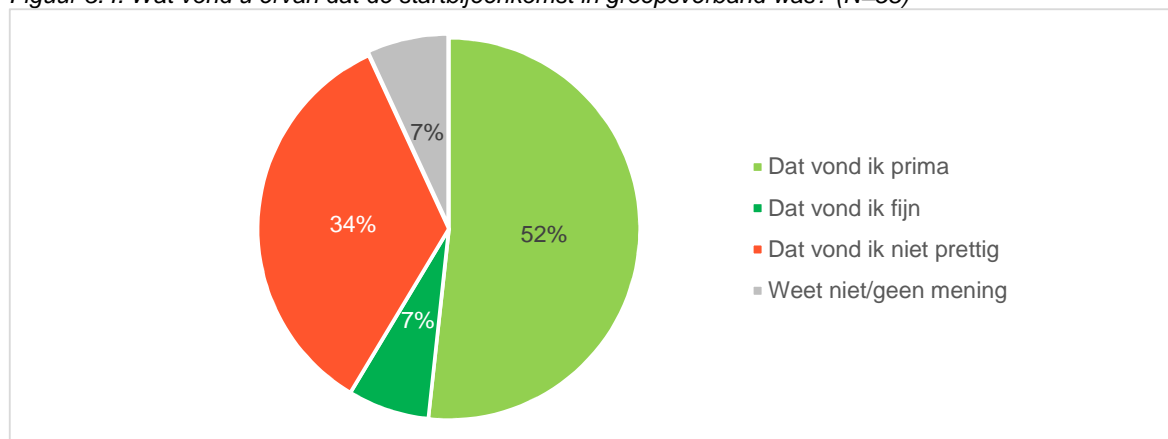
Figuur 3.3: Tevredenheid over de informatie tijdens de startbijeenkomst (N2017=58; N2016=38)



Een derde vindt groepsgewijze aanpak niet prettig

Aan de respondenten die naar de startbijeenkomst zijn geweest, is gevraagd wat zij ervan vonden dat dit in groepsverband was. Iets meer dan de helft (52%) vond dit prima. Ruim een derde (33%) vond dit niet prettig. 7% vond het juist fijn dat de bijeenkomst in groepsverband was. Bijvoorbeeld omdat ze hun verhaal konden vertellen of omdat het een band schept als je weet dat anderen in eenzelfde situatie zitten. Mensen die het niet prettig vonden dat het in groepsverband was, gaven als belangrijkste bezwaar dat het privé zaken betreft waar anderen niets mee te maken hebben. Ook noemen respondenten dat zij zich schamen voor hun problemen of het vervelend vinden om bekenden tegen te komen tijdens de bijeenkomst.

Figuur 3.4. Wat vond u ervan dat de startbijeenkomst in groepsverband was? (N=58)



Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan de respondenten die hebben deelgenomen aan de startbijeenkomst, is gevraagd wat zij het meest waarderen aan deze bijeenkomst. 46 respondenten hebben deze vraag beantwoord. Zij geven vooral aan dat ze het prettig vinden dat er goed naar hen werd geluisterd en dat er begrip voor hen was. Daarnaast noemen ze dat ze duidelijke informatie hebben gekregen en goed zijn geholpen. Ook vinden ze het positief dat er persoonlijke aandacht is en de mogelijkheid om 1-op-1 advies/hulp te krijgen. En dat het prettig is om lotgenoten te treffen die in dezelfde situatie zitten. En zij noemen dat er direct concrete actie wordt ondernomen tijdens de bijeenkomst. Bijvoorbeeld bellen naar instanties. Voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd, zijn:

- *“Dat je serieus genomen wordt, en goed naar je geluisterd wordt.”*
- *“Ik kreeg wel weer hoop doordat er serieus en begripvol naar mijn moeilijkheden werd gekeken en er werd ook meteen gehandeld (opgebeld).”*
- *“Dat je goed advies krijgt en dat de gesprekjes toch wel weer 1 op 1 zijn.”*
- *“Dat ik meteen werd doorverwezen naar de juiste persoon en dat er ook direct een afspraak werd ingepland.”*
- *“Ik vond het eerst wel moeilijk in een groep. Maar je krijgt ook verhalen van anderen te horen. Dus dat is wel weer positief.”*

Aan de respondenten is ook gevraagd of zij tips hadden voor verbetering van de startbijeenkomst. 18 respondenten hebben tips meegegeven. De tips zijn verschillend. Bijvoorbeeld meer privacy, individuele gesprekken voeren in plaats van een groepsbijeenkomst, meer tijd om alle deskundigen te kunnen spreken, betere presentatie met informatiebrochures, vooraf vragen of deelnemers het goed vinden dat de bijeenkomst met meerdere personen is en eerst het intakegesprek en daarna de startbijeenkomst houden.

4. Gesprekken, medewerkers en dienstverlening

4.1 Gesprekken

Als cliënten in aanmerking komen voor schulddienstverlening krijgen zij een uitgebreid intakegesprek met een medewerker van het team Financiële Dienstverlening. Tijdens dit gesprek wordt de financiële situatie met de cliënt besproken aan de hand van een uitgebreide vragenlijst (vanuit het diagnose-instrument).

De helft van de respondenten heeft langer dan een half jaar geleden een intakegesprek gehad met een medewerker van de gemeente. Voor driekwart was dat meer dan 3 maanden geleden.

Merendeel is positief over het intakegesprek

Cliënten voelen zich over het algemeen gehoord tijdens het intakegesprek. 95% geeft aan dat zij hun verhaal kwijt konden tijdens het gesprek. 83% geeft aan dat zij begrijpen dat de informatie die aan hen wordt gevraagd met behulp van de uitgebreide vragenlijst nodig is om de juiste hulp te kunnen bieden.

Figuur 4.1. Stellingen over intakegesprek (N=92)



Na het intakegesprek volgt een gesprek waarin met de cliënt het plan van aanpak wordt doorgesproken. Het plan is gebaseerd op de informatie uit het diagnose-instrument. Aan de respondenten zijn een aantal stellingen voorgelegd over de bejegening tijdens de gesprekken. De resultaten staan in figuur 4.2 en 4.3. Het gaat zowel om het intakegesprek als het gesprek over het plan van aanpak.

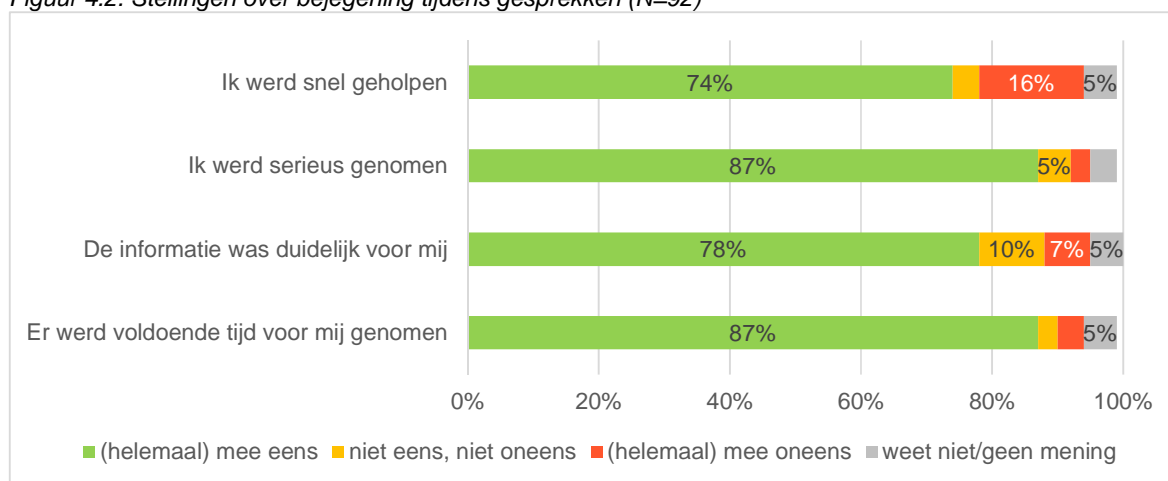
Meeste cliënten voelen zich serieus genomen

Cliënten zijn vooral tevreden over de tijd die voor hen werd genomen en de mate waarin zij serieus werden genomen. Op beide stellingen antwoordt 87% positief. En voor beide stellingen zien we een verbetering ten opzichte van 2016. Ook vonden in 2017 de meeste respondenten de informatie tijdens de gesprekken duidelijk (78%).

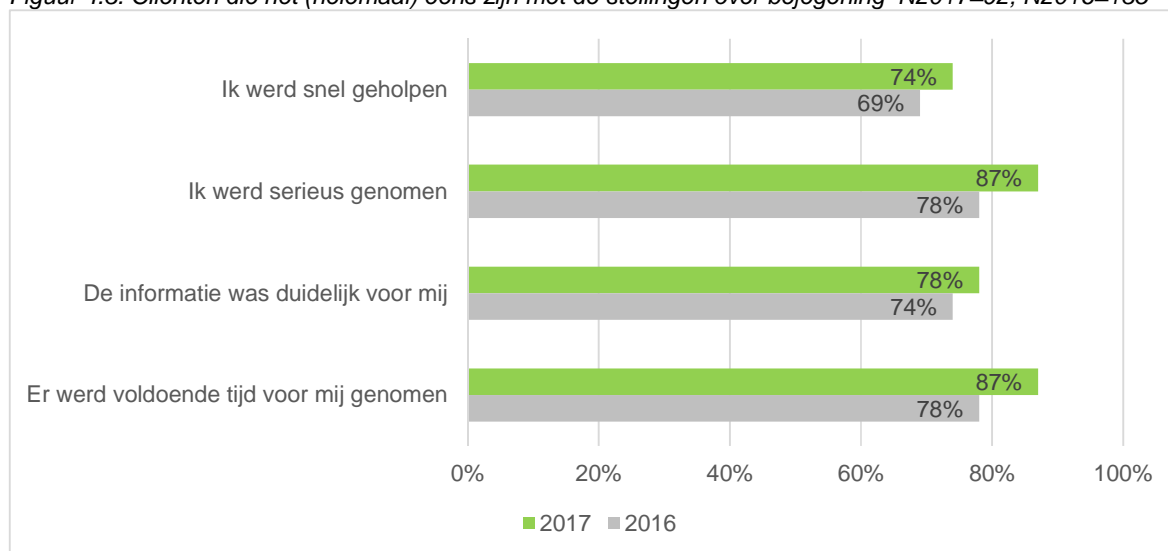
Zo'n 1 op de 6 ontevreden over snelheid waarmee zij zijn geholpen

Het minst tevreden zijn de respondenten over de snelheid waarmee zij werden geholpen. 16% is hier (zeer) ontevreden over. 74% is (zeer) tevreden. Dit aandeel is licht toegenomen ten opzichte van 2016. Het aandeel dat ontevreden is, is nagenoeg gelijk gebleven.

Figuur 4.2. Stellingen over bejegening tijdens gesprekken (N=92)



Figuur 4.3. Cliënten die het (helemaal) eens zijn met de stellingen over bejegening N2017=92; N2016=135



4.2 Medewerkers

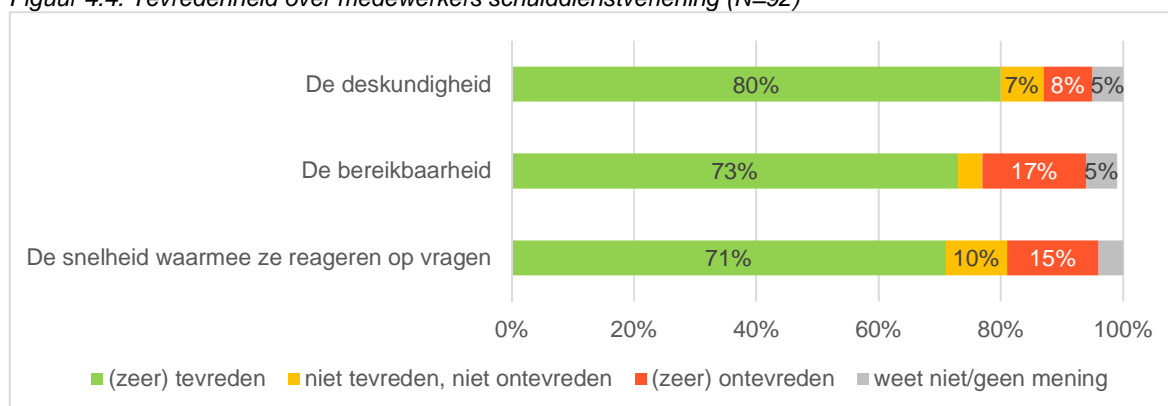
8 op de 10 tevreden over deskundigheid medewerkers

Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over de medewerkers schulddienstverlening. De meeste respondenten zijn tevreden over de deskundigheid van de medewerkers (80%). Dit is nauwelijks veranderd ten opzichte van 2016. Wel zijn iets minder cliënten hierover ontevreden.

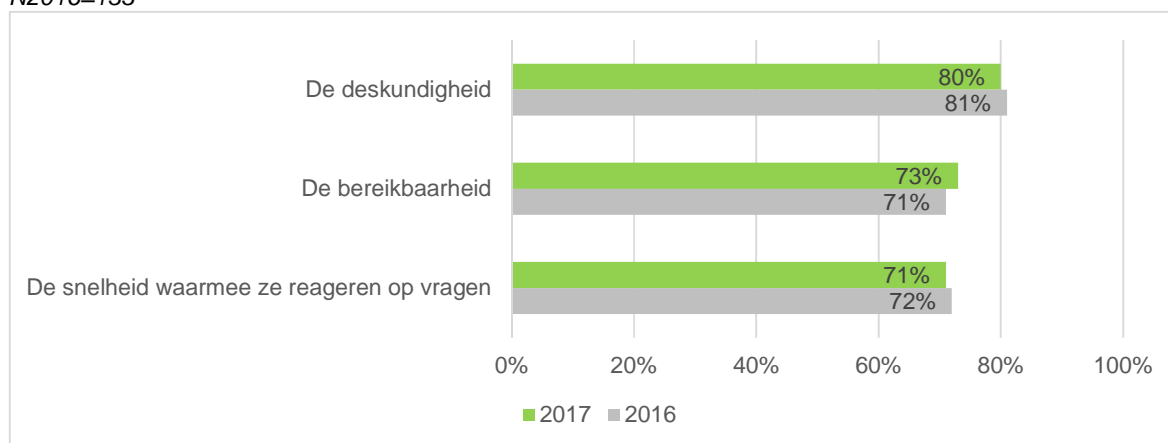
1 op de 6 is ontevreden over de bereikbaarheid

Net als in 2016 is de bereikbaarheid van de medewerkers een aandachtspunt. Hoewel het merendeel (73%) hier (zeer) tevreden over is, is 17% (zeer) ontevreden. Dit is nauwelijks veranderd ten opzichte van 2016. Ook de snelheid waarmee medewerkers reageren op vragen kan nog verbeteren. 15% is hierover (zeer) ontevreden. 71% is (zeer) tevreden.

Figuur 4.4. Tevredenheid over medewerkers schulddienstverlening (N=92)



Figuur 4.5. Cliënten die (zeer) tevreden zijn over de medewerkers van schulddienstverlening N2017=92; N2016=133



4.3 Dienstverlening

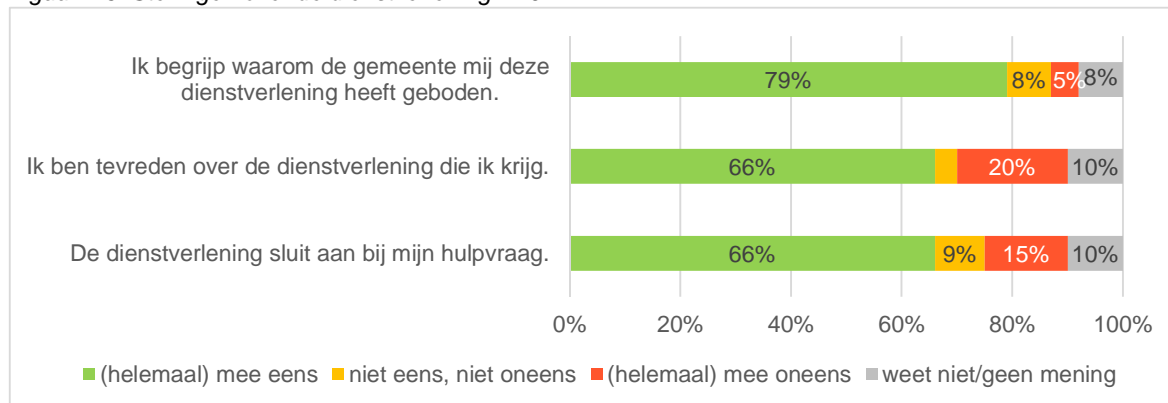
Voor cliënten is over het algemeen duidelijk waarom zij bepaalde dienstverlening krijgen

Aan de respondenten is gevraagd of zij de keuze begrijpen van de gemeente voor de dienstverlening die hen is geboden. De meeste respondenten (79%) begrijpen deze keuze. 5% begrijpt de keuze niet.

Tevredenheid over dienstverlening is afgenomen

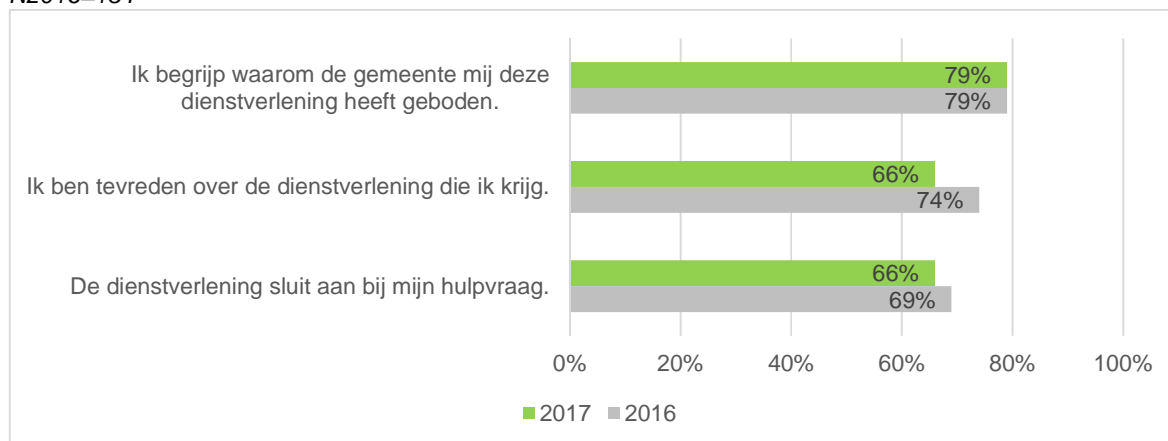
Er zijn in 2017 minder cliënten tevreden over de dienstverlening dan in 2016. 66% ten opzichte van 74% in 2016. Het aandeel ontevreden cliënten is echter niet toegenomen. Net als in 2016 is 1 op de 5 cliënten ontevreden over de dienstverlening. Dat is een aandachtspunt. Ook de mate waarin de dienstverlening aansluit bij de hulpvraag kan nog verbeteren. 66% vindt dat de dienstverlening aansluit, 15% vindt van niet. Het aandeel cliënten dat vindt dat de dienstverlening niet aansluit, is iets afgenomen ten opzichte van 2016.

Figuur 4.6. Stellingen over de dienstverlening N=92



- Cliënten met minder dan € 20.000,- aan schulden zijn positiever over de stelling 'Ik begrijp waarom de gemeente mij deze dienstverlening heeft geboden' dan cliënten met meer dan €20.000,- aan schulden.

Figuur 4.7. Cliënten die het (helemaal) eens zijn met de stellingen over de dienstverlening N2017=92; N2016=134



4.4 Totaaloordeel

Cliënten geven de schulddienstverlening gemiddeld een 7

Aan de cliënten is gevraagd alles overziend een rapportcijfer te geven voor de schulddienstverlening van de gemeente. Zij geven hiervoor gemiddeld een 7. Dit is iets afgenomen vergeleken met 2016. Toen was het een 7,2. In 2017 geeft ruim 1 op de 5 cliënten een onvoldoende. Het laagste cijfer dat de cliënten geven is een 1, het hoogste cijfer een 10.

- Cliënten die hebben deelgenomen aan de startbijeenkomst 'Eerste hulp bij geldzaken' geven een iets hoger rapportcijfer, namelijk een 7,2.
- Cliënten waarvoor het laatste contact met schulddienstverlening korter dan 1 maand geleden is, geven een hoger rapportcijfer (7,4) dan cliënten waarvoor dit laatste contact langer dan 1 maand geleden is (6,6).
- Cliënten met schulden tot €20.000,- geven een hoger rapportcijfer (7,2) dan cliënten met schulden van meer dan €20.000,- (6,9).
- Cliënten van 60 jaar of ouder geven een hoger rapportcijfer (8) dan 60-minners (6,6,).

5. Effecten van schulddienstverlening

Aan de respondenten is gevraagd wat de effecten zijn van de schulddienstverlening, bijvoorbeeld op hun inzicht in hun financiën of in de afname van hun schulden.

Schulddienstverlening leidt vooral tot meer inzicht in financiën

De cliënten hebben door de schulddienstverlening vooral meer inzicht in hun financiën gekregen. 64% geeft dit aan. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van 2016 (54%). Echter, er is nog steeds een groep van 15% waarvoor de schulddienstverlening niet heeft geleid tot meer inzicht in de financiën.

Ruim de helft is hun financiën anders gaan regelen

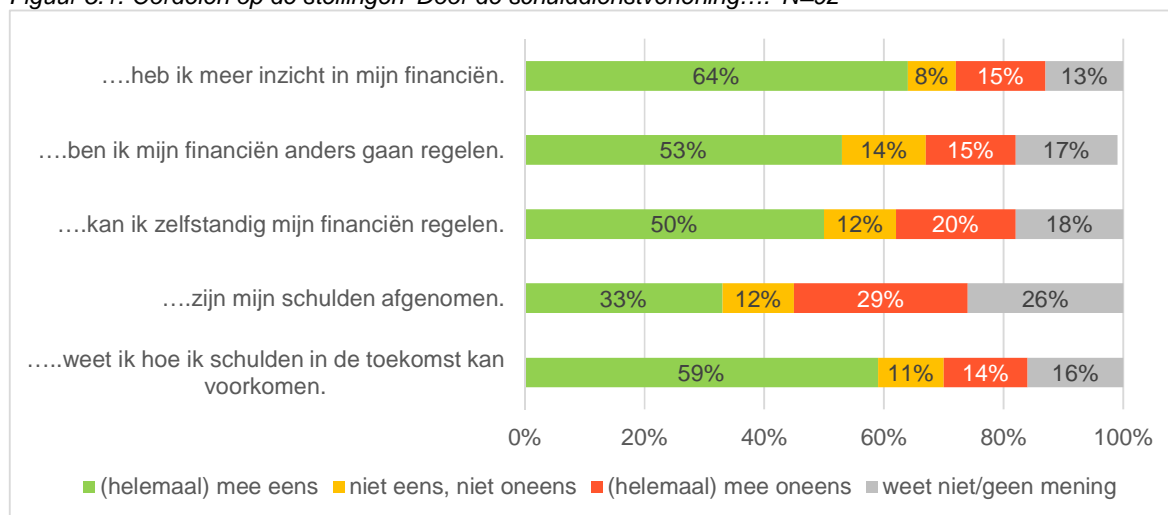
53% geeft aan dat zij door de schulddienstverlening hun financiën anders zijn gaan regelen. Een ongeveer even grote groep (50%) geeft aan dat zij door de schulddienstverlening hun financiën zelfstandig kunnen regelen. Voor 1 op de 5 geldt dat niet. Dit is nauwelijks veranderd ten opzichte van 2016.

Minste effect op afname schulden

Een derde geeft aan dat door de schulddienstverlening hun schulden zijn afgenomen. Op dit onderdeel zien we het minste effect. Voor 3 op de 10 zijn de schulden niet afgenomen. Er is een relatief grote groep van 26% die aangeeft dat zij niet weten of hun schulden zijn afgenomen. Deze groep is groter dan in 2016 (16%).

Wel weten veel cliënten (59%) door de schulddienstverlening hoe zij schulden in de toekomst kunnen voorkomen. Dit aandeel is nauwelijks veranderd vergeleken met 2016.

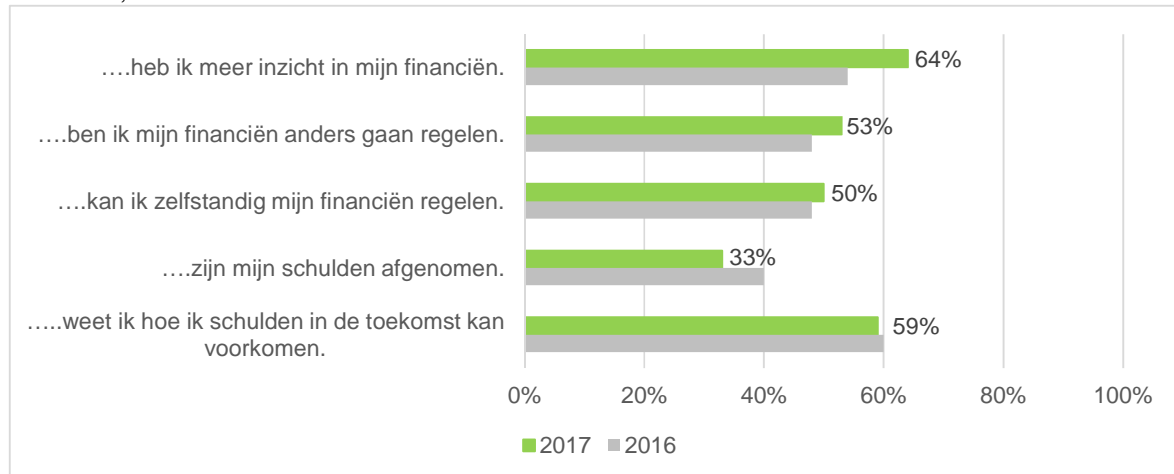
Figuur 5.1. Oordelen op de stellingen 'Door de schulddienstverlening....' N=92



- Cliënten die naar de startbijeenkomst zijn geweest zijn positiever over de volgende stellingen dan cliënten die niet naar de startbijeenkomst zijn geweest:
 - Door de schulddienstverlening heb ik meer inzicht in mijn financiën
 - Door de schulddienstverlening weet ik hoe ik schulden in de toekomst kan voorkomen
- Cliënten waarvoor het laatste contact met schulddienstverlening korter dan 1 maand geleden is zijn positiever over de volgende stellingen dan cliënten waarvoor het laatste contact langer dan 1 maand geleden is:
 - Door de schulddienstverlening heb ik meer inzicht in mijn financiën
 - Door de schulddienstverlening ben ik mijn financiën anders gaan regelen

- Door de schulddienstverlening weet ik hoe ik schulden in de toekomst kan voorkomen
- Cliënten met minder dan € 20.000,- aan schulden zijn positiever over de volgende stellingen dan cliënten met meer dan € 20.000,- aan schulden:
 - Door de schulddienstverlening heb ik meer inzicht in mijn financiën
 - Door de schulddienstverlening zijn mijn schulden afgenomen

Figuur 5.2. Cliënten die het (helemaal) eens zijn met de stellingen 'Door de schulddienstverlening...' N2017=92; N2016=130

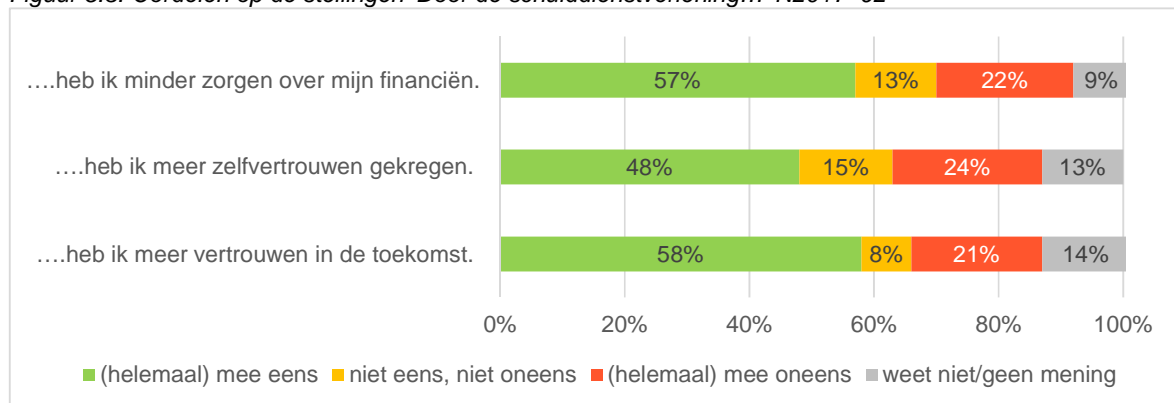


Zo'n 6 op de 10 cliënten hebben door de schulddienstverlening meer vertrouwen in de toekomst
 Voor veel cliënten draagt de schulddienstverlening bij aan het persoonlijk welbevinden. Zo geeft 58% aan dat zij meer vertrouwen hebben in de toekomst en 57% heeft minder zorgen over hun financiën. Het aandeel cliënten dat positieve effecten ervaart op deze gebieden is in 2017 iets groter dan in 2016. Net als in 2016 geeft ongeveer 1 op de 5 aan geen effecten op deze gebieden te ervaren.

Bijna de helft heeft meer zelfvertrouwen gekregen

48% geeft aan dat de schulddienstverlening bij hen heeft gezorgd voor meer zelfvertrouwen. Voor ongeveer een kwart geldt dat niet.

Figuur 5.3. Oordelen op de stellingen 'Door de schulddienstverlening...' N2017=92



- Cliënten die naar de startbijeenkomst zijn geweest zijn positiever over de volgende stellingen dan cliënten die niet naar de startbijeenkomst zijn geweest:
 - Door de schulddienstverlening heb ik meer zelfvertrouwen gekregen

- Door de schulddienstverlening heb ik meer vertrouwen in de toekomst
- Cliënten waarvoor het laatste contact met schulddienstverlening korter dan 1 maand geleden was zijn positiever over de volgende stelling dan cliënten waarvoor het laatste contact langer dan 1 maand geleden was:
 - Door de schulddienstverlening heb ik meer vertrouwen in de toekomst

Figuur 5.4. Cliënten die het (helemaal) eens zijn met de stellingen 'Door de schulddienstverlening...'
N2017=92; N2016=130

