



's-Hertogenbosch

Onderzoek
Klanttevredenheid
Hulp bij geldzaken
2023

Onderzoek & Statistiek
April 2023

Samenvatting

In het voorjaar van 2023 heeft de gemeente een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder inwoners die hulp van de gemeente kregen bij hun geldzaken. Dit zijn inwoners die contact hadden met Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG), schulddienstverlening, bewindvoering en/of bijzondere bijstand. De klantgroepen EHBG, schulddienstverlening en bijzondere bijstand konden de vragenlijst op papier of online invullen. Bij de klantgroep bewindvoering is de vragenlijst telefonisch afgenomen. In totaal namen 369 inwoners deel aan het onderzoek. Dat is een respons van 29%.

Meeste respondenten tevreden over gesprek Eerste Hulp Bij Geldzaken

Inwoners met (dreigende) financiële problemen kunnen contact opnemen met EHBG voor hulp bij hun geldzaken. Inwoners kunnen hier zonder afspraak terecht en indien nodig verwijst EHBG hen door naar schulddienstverlening. Respondenten die contact hadden met EHBG zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening. Zo heeft 79% het gesprek als nuttig ervaren en vindt 83% dat de informatie duidelijk was. Respondenten zijn wel minder positief over het gesprek dan zij in 2020 waren.

Rapportcijfer voor Eerste Hulp Bij Geldzaken: 7,5

Respondenten die alleen contact hebben gehad met EHBG geven de hulp gemiddeld een 7,5. In 2020 gaven ze gemiddeld een 7,7. Twee derde van de respondenten geeft aan dat zij door de hulp meer inzicht hebben gekregen in hun eigen geldzaken. Zo'n 7 op de 10 respondenten hebben door de hulp meer zelfvertrouwen gekregen. Ook geeft 62% van de respondenten aan dat hun hulpvraag is opgelost.

Rapportcijfer voor schulddienstverlening: 7,4

De medewerkers van EHBG kunnen inwoners indien nodig doorverwijzen naar schulddienstverlening. Bij schulddienstverlening worden inwoners geholpen met het oplossen van hun schulden. Zij krijgen eerst een intakegesprek en een gesprek voor het maken van een plan van aanpak. De dienstverlening bestaat vervolgens bijvoorbeeld uit het stabiliseren van hun inkomsten en uitgaven, een schuldregeling en/of budgetbeheer. Inwoners die contact hebben gehad met schulddienstverlening geven als totaaloordeel voor de hulp gemiddeld een 7,4. Dit cijfer is lager dan in 2020, toen gaven zij een 7,9.

Gesprekken voor intake en plan van aanpak verlopen veelal naar tevredenheid

Respondenten die contact hadden met schulddienstverlening zijn veelal tevreden over het intakegesprek en het gesprek over het plan van aanpak. Zo vindt 93% dat er tijdens deze gesprekken goed naar hen werd geluisterd en 84% vond de informatie duidelijk.

Volgens 8 op de 10 respondenten geeft de stabilisatiefase hen rust

Als het plan van aanpak er is, volgt de stabilisatiefase. In deze fase gaat de gemeente de inwoner helpen om de financiële situatie goed in kaart te brengen en zijn/haar geldzaken weer op orde te krijgen. Over de stabilisatiefase zijn de meeste respondenten positief. Het merendeel vindt de medewerkers deskundig (89%) en goed bereikbaar (92%). 79% vindt dat de stabilisatiefase hen rust geeft.

Meerderheid tevreden over voortgang schuldregeling

Ook respondenten die te maken hadden met een schuldregeling zijn veelal tevreden. 86% van hen is tevreden over de voortgang. Een ruime meerderheid van de respondenten die gebruik maken van budgetbeheer is positief over deze dienstverlening. 84% vindt dat de medewerker met hen meedenkt.

Resultaten van schulddienstverlening

Van alle respondenten die hulp kregen van schulddienstverlening, geeft 72% aan dat zij door de hulp meer inzicht hebben in hun eigen geldzaken. Bijna drie kwart heeft door de hulp meer zelfvertrouwen gekregen. Ook is 66% het eens met de stelling 'Door de hulp is mijn hulpvraag opgelost'. 15% is het hier niet mee eens.

Rapportcijfer voor bewindvoering: 8

Wanneer een inwoner niet meer goed voor zijn/haar geldzaken kan zorgen, kan bewindvoering worden aangevraagd. Een bewindvoerder helpt de inwoner om alle geldzaken weer op orde te krijgen. Sinds 2021 kan ook de gemeente 's-Hertogenbosch als bewindvoerder worden benoemd. Respondenten die bewindvoering bij de gemeente hebben geven gemiddeld een 8 voor de hulp die zij krijgen.

Respondenten positief over bewindvoering

De meeste respondenten ervaren het als positief om bewindvoering bij de gemeente te hebben. Het merendeel is tevreden over het intakegesprek. Bijna 90% vindt dat de bewindvoerder alles duidelijk uitlegt en volgens 84% denkt de bewindvoerder met hen mee. Door de bewindvoering ervaart 89% meer rust en 79% ervaart minder zorgen over hun geld of schulden. Andere resultaten die respondenten benoemen zijn dat ze hebben leren omgaan met geld en minder verleiding hebben om schulden te maken.

Rapportcijfer voor bijzondere bijstand: 7,5

Iedere inwoner met een laag inkomen en weinig eigen vermogen kan bijzondere bijstand aanvragen voor noodzakelijke kosten die de inwoner zelf niet kan betalen. Respondenten geven gemiddeld een 7,5 voor hoe het aanvragen van bijzondere bijstand verlopen is.

Volgens 73% ging het online aanvragen makkelijk

Twee derde van de respondenten deed de aanvraag voor bijzondere bijstand online. Hiervan kreeg de helft hulp, bijvoorbeeld van een familielid, vriend of kennis. Bijna drie kwart van de respondenten vindt dat het online aanvragen van bijzondere bijstand makkelijk ging. Voor ruim 8 op de 10 was duidelijk wat moest worden ingevuld.

Respondenten positief over het gesprek met de gemeente over hun aanvraag

Een derde van de respondenten die een aanvraag voor bijzondere bijstand hebben gedaan, heeft een gesprek met de gemeente gehad over de aanvraag. De meesten van hen vinden de medewerkers deskundig (83%) en de informatie duidelijk (85%).

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Doel en vraagstelling.....	5
1.3 Onderzoeksaanpak en respons	6
1.3.1 Eerste Hulp Bij Geldzaken en schulddienstverlening	6
1.3.2 Bewindvoering	7
1.3.3 Bijzondere bijstand	7
2. Eerste Hulp Bij Geldzaken	8
2.1 Gesprek met Eerste Hulp Bij Geldzaken	8
3. Schulddienstverlening	9
3.1 Intakegesprek en gesprek plan van aanpak	9
3.2 Stabilisatiefase	10
3.3 Schuldregeling	11
3.4 Budgetbeheer.....	12
4. Resultaten van de hulp	13
4.1 Resultaten van de hulp	13
4.1.1 Eerste Hulp Bij Geldzaken	13
4.1.2 Eerste Hulp Bij Geldzaken en schulddienstverlening	15
4.2 Rapportcijfer	17
4.2.1 Eerste Hulp Bij Geldzaken	17
4.2.2 Eerste Hulp Bij Geldzaken en schulddienstverlening	18
4.2.3 Hulp Humanitas en/of Farent	19
5. Bewindvoering.....	20
5.1 Ervaringen met bewindvoering	20
5.2 Intakegesprek.....	21
5.3 Bewindvoerder	21
5.4 Resultaten	22
5.4.1 Resultaten bewindvoering.....	22
5.4.2 Totaalcijfer.....	23
6. Bijzondere bijstand.....	25
6.1 Online aanvraag.....	25
6.2 Gesprek medewerker gemeente.....	26
6.3 Rapportcijfer	27

1. Inleiding

In het voorjaar van 2023 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder inwoners die hulp van de gemeente kregen bij hun geldzaken. Dit zijn inwoners die gebruik maken/maakten van Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG), schulddienstverlening, bewindvoering en/of bijzondere bijstand. De klantgroepen EHBG, schulddienstverlening en bijzondere bijstand konden de vragenlijst op papier of online invullen. Bij de klantgroep bewindvoering is de vragenlijst telefonisch afgenomen. In totaal namen 369 inwoners deel aan het onderzoek. Dat is een respons van 29%.

1.1 Aanleiding

De gemeente wil graag de tevredenheid van inwoners monitoren die van de gemeente hulp krijgen bij hun geldzaken. Het gaat om de volgende vormen van hulp:

- *Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG)*: vanaf 2019 kunnen inwoners met (dreigende) financiële problemen terecht bij EHBG. Het team EHBG bestaat uit consulenten en Sociaal Raadslieden. Inwoners kunnen telefonisch contact opnemen met EHBG, bij de wijkpleinen binnenlopen of het loket bezoeken. Indien mogelijk worden zij direct geholpen. Het team EHBG beantwoordt vragen of verwijst door, bijvoorbeeld naar schulddienstverlening.
- *Schulddienstverlening*: bij schulddienstverlening worden inwoners geholpen met het oplossen van hun schulden. Zij krijgen eerst een intakegesprek en een gesprek voor het maken van een plan van aanpak. De dienstverlening bestaat vervolgens bijvoorbeeld uit het stabiliseren van inkomsten en uitgaven, een schuldregeling en/of budgetbeheer.
- *Bewindvoering*: wanneer een inwoner niet meer goed voor zijn/haar geldzaken kan zorgen, kan bewindvoering worden aangevraagd. Een bewindvoerder helpt de inwoner om alle geldzaken weer op orde te krijgen. De rechtbank kan de gemeente als bewindvoerder benoemen.
- *Bijzondere bijstand*: iedere inwoner met een laag inkomen en weinig eigen vermogen kan bijzondere bijstand aanvragen. Bijzondere bijstand is een uitkering voor noodzakelijke kosten die de inwoner zelf niet kan betalen zoals gestegen energiekosten, sport- of hobbyactiviteiten.

1.2 Doel en vraagstelling

Het doel van het onderzoek was:

Inzicht krijgen in de tevredenheid van inwoners die gebruik maken van Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG), schulddienstverlening, bewindvoering en/of bijzondere bijstand over de intake en de dienstverlening door de afdeling financiële dienstverlening.

De hoofdvragen die met het onderzoek beantwoord worden, zijn:

- Hoe tevreden zijn klanten over het gesprek met en de hulp van EHBG?
- Hoe tevreden zijn klanten over de schulddienstverlening?
- Hoe tevreden zijn klanten over de bewindvoering?
- Hoe tevreden zijn klanten over het aanvragen van bijzondere bijstand?

- Hoe tevreden zijn klanten over de bejegening door medewerkers van de afdeling financiële dienstverlening?
- Vinden klanten dat de ondersteuning aansluit bij hun hulpvraag?
- Wat zijn voor de klanten de belangrijkste resultaten van de ondersteuning die zij hebben gekregen?

1.3 Onderzoeksaanpak en respons

1.3.1 Eerste Hulp Bij Geldzaken en schulddienstverlening

Klantgroepen

Voor dit onderdeel van het onderzoek is een vragenlijst verspreid onder klanten van EHBG en schulddienstverlening. De vragenlijst heeft uitgestaan in de periode 17 januari tot en met 17 februari. Er zijn twee klantgroepen aangeschreven:

- Klanten die alleen contact hadden met EHBG
- Klanten die contact hadden met EHBG én schulddienstverlening

Van de eerste groep zijn de klanten aangeschreven die in de periode 1 juli 2022 tot en met 31 oktober 2022 contact hebben gehad met EHBG. Het gaat bij EHBG om eenmalige contacten of kortdurende dienstverlening. Onder de klantgroep EHBG vallen ook klanten die geholpen zijn door Sociaal Raadslieden.

Van de klantgroep die naast contact met EHBG ook contact heeft gehad met schulddienstverlening zijn klanten aangeschreven die in de periode 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 zijn ingestroomd in de dienstverlening. Voor een deel van de klanten liep de dienstverlening nog door tijdens het onderzoek.

De gemeente 's-Hertogenbosch voert ook schulddienstverlening uit voor gemeenten uit de regio. Voor dit onderzoek zijn alleen klanten uit de gemeente 's-Hertogenbosch aangeschreven.

Onderzoeksaanpak

De klanten ontvingen allemaal een uitnodigingsbrief met daarbij een papieren vragenlijst. Zij konden de vragenlijst op papier invullen of online met behulp van de inloggegevens in de brief. De klanten van wie het e-mailadres bekend was, hebben tevens een e-mail ontvangen met een link naar de digitale vragenlijst.

Er zijn twee verschillende vragenlijsten gebruikt:

- Korte versie voor klanten die alleen contact hadden met EHBG: aan deze klanten zijn alleen vragen gesteld over het gesprek dat zij hadden met de consulent van EHBG en het resultaat van de hulp.
- Uitgebreide versie voor klanten die ook contact hadden met schulddienstverlening: aan deze klanten zijn naast de vragen uit de verkorte versie ook vragen gesteld over de gesprekken met en de hulp van schulddienstverlening.

Twee weken na het versturen van de uitnodigingsbrief is een herinnering gestuurd aan de klanten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. De klanten die contact hadden met EHBG én schulddienstverlening ontvingen later nog een tweede herinnering. Dit met als doel de relatief lage respons onder deze doelgroep te verhogen.

Respons

In totaal zijn binnen deze twee klantengroepen 750 klanten aangeschreven. 400 inwoners ontvingen de verkorte vragenlijst en 350 inwoners de uitgebreide vragenlijst. Van de inwoners die de verkorte vragenlijst ontvingen, vulden 95 inwoners de vragenlijst in. Dat is een respons van 24%. Van de inwoners die de uitgebreide vragenlijst ontvingen, vulden 90 inwoners de vragenlijst in. Dat is een respons van 26%. In totaal vulden 111 mensen de vragenlijst online in en 74 mensen vulden de papieren vragenlijst in.

1.3.2 Bewindvoering

Klantgroep

Voor dit onderdeel van het onderzoek zijn klanten benaderd die ten tijde van het onderzoek bewindvoering van de gemeente kregen.

Onderzoeksaanpak

Bij deze klantgroep is de vragenlijst in de periode 30 januari tot 17 februari telefonisch afgenomen. De klanten ontvingen per e-mail een aankondiging van het onderzoek. De telefonische interviews zijn afgenomen door onderzoeksbureau Veldwerk Optimaal uit 's-Hertogenbosch.

Respons

Binnen deze klantgroep ontvingen 103 inwoners de aankondiging van het onderzoek. Het onderzoeksbureau heeft inwoners benaderd tot een respons van 60% was bereikt.

1.3.3 Bijzondere bijstand

Klantgroep

Voor dit onderdeel van het onderzoek zijn klanten benaderd die in de periode 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 een aanvraag voor bijzondere bijstand hebben gedaan en die is toegekend. Het gaat om zowel periodieke als incidentele verstrekkingen.

Onderzoeksaanpak

Aan deze klantgroep is een vragenlijst gestuurd met vragen over het proces van de aanvraag en de bejegening door de medewerker. De vragenlijst heeft uitgestaan in de periode 17 januari tot en met 17 februari. Deze klantgroep is op twee manieren benaderd. Klanten van wie een e-mailadres bekend was, ontvingen een e-mail met een link naar de digitale vragenlijst. Klanten van wie geen e-mailadres bekend was, ontvingen per post een uitnodigingsbrief met daarbij een papieren vragenlijst. Zij konden de papieren vragenlijst invullen of de vragenlijst online invullen met behulp van de inloggegevens in de brief. Twee weken na het versturen van de uitnodigingsbrief is een herinnering gestuurd aan de klanten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld.

Respons

Binnen deze klantgroep zijn 400 klanten aangeschreven. 122 inwoners vulden de vragenlijst in, dat is een respons van 31%. 72 mensen vulden de vragenlijst online in en 50 mensen vulden de papieren vragenlijst in.

2. Eerste Hulp Bij Geldzaken

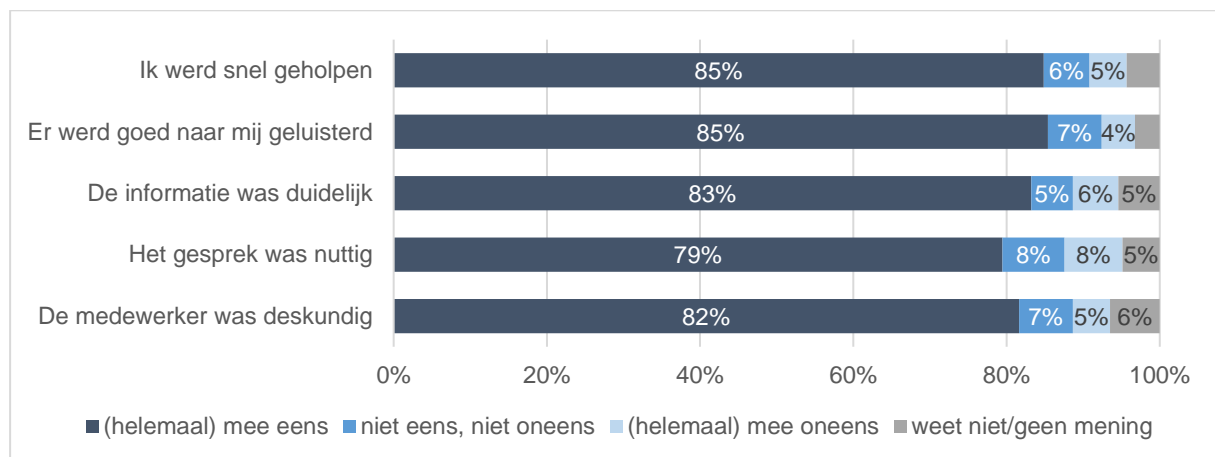
De meeste respondenten zijn tevreden over de dienstverlening van Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG). Zo heeft 79% het gesprek als nuttig ervaren en vindt 85% dat er goed naar hen werd geluisterd. In 2023 zijn minder respondenten positief over het gesprek met EHBG dan in 2020.

2.1 Gesprek met Eerste Hulp Bij Geldzaken

Respondenten veelal tevreden over gesprek met EHBG

De meeste respondenten zijn positief over het gesprek dat zij hadden met een medewerker van Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG). Zo geeft 85% aan snel geholpen te zijn. Ook vinden respondenten dat er goed naar hen werd geluisterd (85%) en dat de informatie duidelijk was (83%). 79% heeft het gesprek als nuttig ervaren. Daarnaast zijn ruim 8 op de 10 respondenten het eens met de stelling 'De medewerker was deskundig'. Zo'n 3% tot 6% is het niet eens met de stellingen.

Figuur 1 Stellingen over gesprek met medewerker Eerste Hulp Bij Geldzaken N=185



Minder respondenten tevreden over het gesprek dan in 2020

In vergelijking met 2020 zijn minder respondenten positief over het gesprek met EHBG. In 2020 gaf 90% van de respondenten aan snel geholpen te zijn. 91% vond dat er goed naar hen werd geluisterd en 87% vond de informatie duidelijk. Ook vonden toen meer respondenten het gesprek nuttig (85%) en de medewerker deskundig (88%).

3. Schulddienstverlening

Respondenten die contact hadden met schulddienstverlening zijn veelal tevreden over het intakegesprek en het gesprek over het plan van aanpak. Zo vindt 93% dat er tijdens deze gesprekken goed naar hen werd geluisterd en 84% vindt de informatie duidelijk. Ook over de stabilisatiefase zijn de meeste respondenten tevreden. Het merendeel vindt de medewerkers deskundig (89%) en goed bereikbaar (92%). Bijna 8 op de 10 respondenten geven aan dat de stabilisatiefase hen rust geeft, 1 op de 10 is het daar niet mee eens. Ook respondenten die te maken hebben met een schuldregeling zijn veelal tevreden. 86% van hen is tevreden over de voortgang. Tot slot is een ruime meerderheid die gebruik maakt van budgetbeheer positief over de medewerker die hen helpt. 84% vindt dat de medewerker met hen meedenkt.

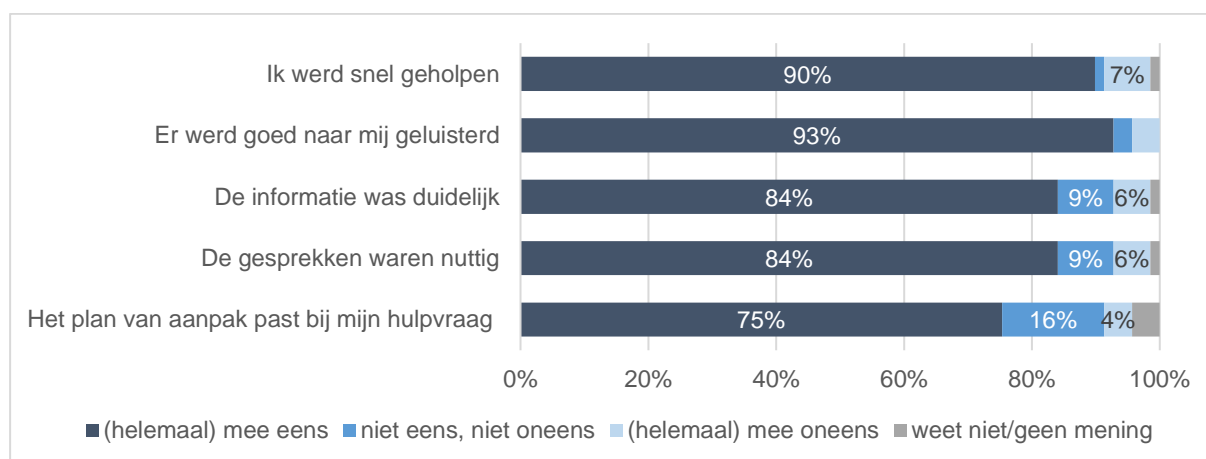
3.1 Intakegesprek en gesprek plan van aanpak

Tijdens het intakegesprek wordt gekeken naar het inkomen, de uitgaven en mogelijke schulden van de inwoner. Samen met de inwoner wordt bepaald welke stappen noodzakelijk zijn om de geldproblemen aan te pakken. Deze stappen komen in een persoonlijk plan van aanpak te staan.

Meeste respondenten tevreden over intakegesprek

Een grote meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij snel werden geholpen bij het intakegesprek en het gesprek over het plan van aanpak (90%). Respondenten vinden dat er goed naar hen werd geluisterd (93%) en dat de informatie duidelijk was (84%). Ook is 84% het eens met de stelling 'De gesprekken waren nuttig'. Het minst positief zijn respondenten over de stelling 'Het plan van aanpak past bij mijn hulpvraag'. 75% is het met deze stelling eens. Zo'n 4% tot 7% is het niet eens met de stellingen over de eerste gesprekken.

Figuur 2 Stellingen over intakegesprek en gesprek over plan van aanpak schulddienstverlening N=69



Tevredenheid over duidelijkheid informatie en plan van aanpak afgenomen

In vergelijking met 2020 zijn vooral minder respondenten het eens met de stelling 'De informatie was duidelijk' en de stelling 'Het plan van aanpak past bij mijn hulpvraag'. In 2020 was respectievelijk 92% en 82% van de respondenten het met deze stellingen eens. Voor de andere stellingen zien we minder verschil.

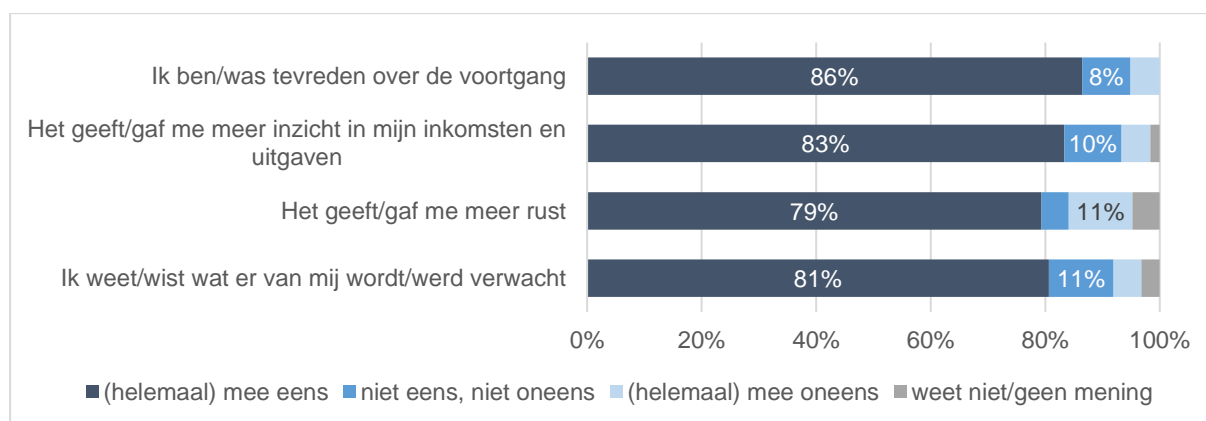
3.2 Stabilisatiefase

Nadat het plan van aanpak is opgesteld volgt de stabilisatiefase. In deze fase gaat de gemeente de inwoner helpen om zijn/haar geldzaken weer op orde te krijgen. De stabilisatiefase eindigt wanneer de inwoner laat zien financieel stabiel te zijn.

86% is tevreden over de voortgang tijdens de stabilisatiefase

De stellingen over de stabilisatiefase zijn veelal positief beoordeeld. 86% is tevreden over de voortgang in deze fase. Ook vinden ruim 8 op de 10 respondenten dat de stabilisatiefase hen meer inzicht geeft in hun inkomsten en uitgaven en 79% vindt dat het hen meer rust geeft. 81% is het eens met de stelling 'Ik weet wat er van mij wordt verwacht'. Zo'n 5% is het niet eens met de stellingen. Alleen bij de stelling 'Het geeft me meer rust' is dit aandeel hoger (11%).

Figuur 3 Stellingen over stabilisatiefase schulddienstverlening N=59, 60, 63, 62



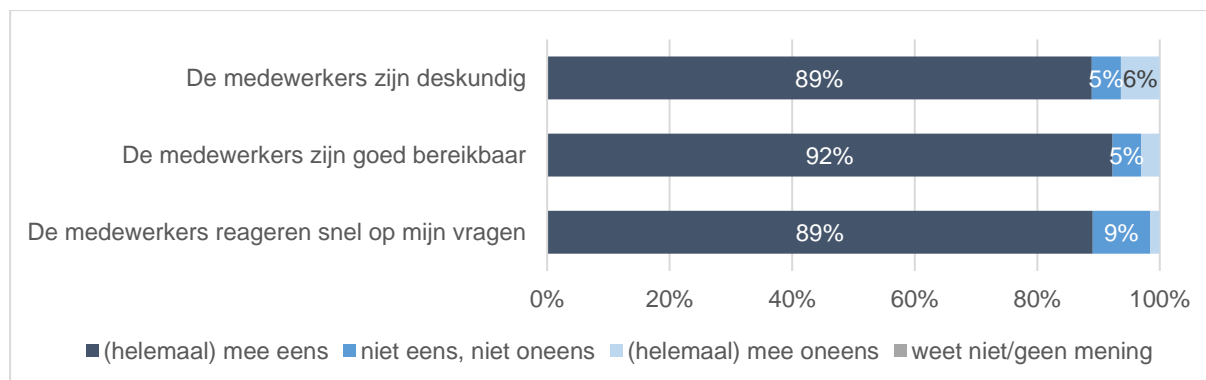
Tevredenheid over voortgang toegenomen

In vergelijking met 2020 zijn meer respondenten tevreden over de voortgang (2020: 76%). Ook geeft een hoger percentage respondenten aan dat zij in de stabilisatiefase meer inzicht in hun inkomsten en uitgaven hebben gekregen (2020: 75%). Voor de andere twee stellingen zien we geen verschil.

Merendeel vindt medewerkers tijdens stabilisatiefase goed bereikbaar

Bijna 9 op de 10 respondenten vinden de medewerkers die hen hebben geholpen tijdens de stabilisatiefase deskundig. 92% vindt de medewerkers goed bereikbaar. In 2020 was dat nog 86%. Ook vinden meer respondenten dat medewerkers snel reageren op hun vragen. 89% is het met deze stelling eens.

Figuur 4 Stellingen over medewerkers schulddienstverlening N=63, 65, 64



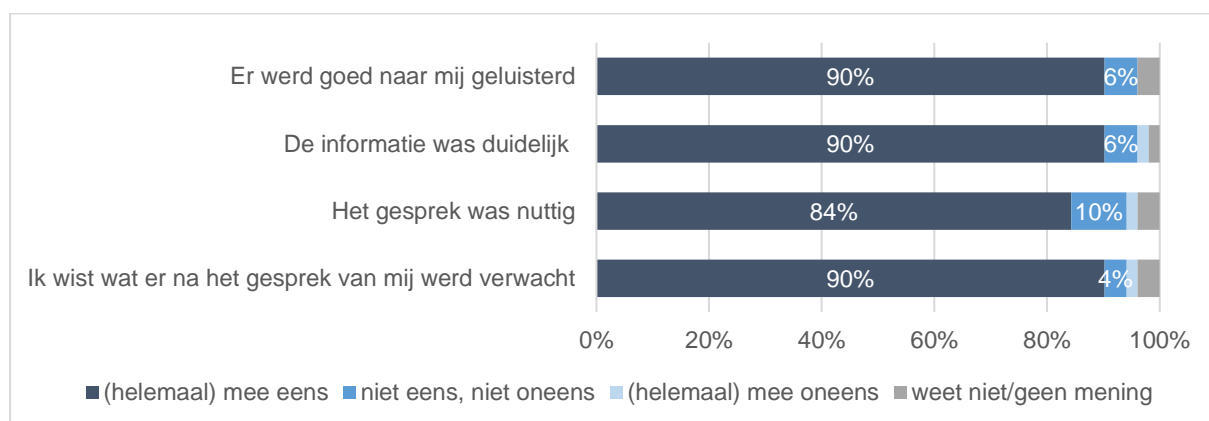
3.3 Schuldregeling

Bij een schuldregeling maakt de inwoner samen met de gemeente afspraken met alle schuldeisers. Afsproken wordt hoeveel de inwoner terugbetaalt en hoe lang de inwoner daarover doet.

Meeste respondenten tevreden over gesprek over schuldregeling

De meeste respondenten zijn positief over het gesprek over het regelen van hun schulden. Zo geven 9 op de 10 respondenten aan dat er goed naar hen werd geluisterd. Ook vinden de meeste respondenten de informatie die zij kregen duidelijk (90%) en het gesprek nuttig (84%). Tot slot geeft 90% aan dat zij wisten wat er na het gesprek van hen werd verwacht. Zo'n 0% tot 2% is het oneens met de stellingen over het gesprek.

Figuur 5 Stellingen over gesprek voor schuldregeling N=51



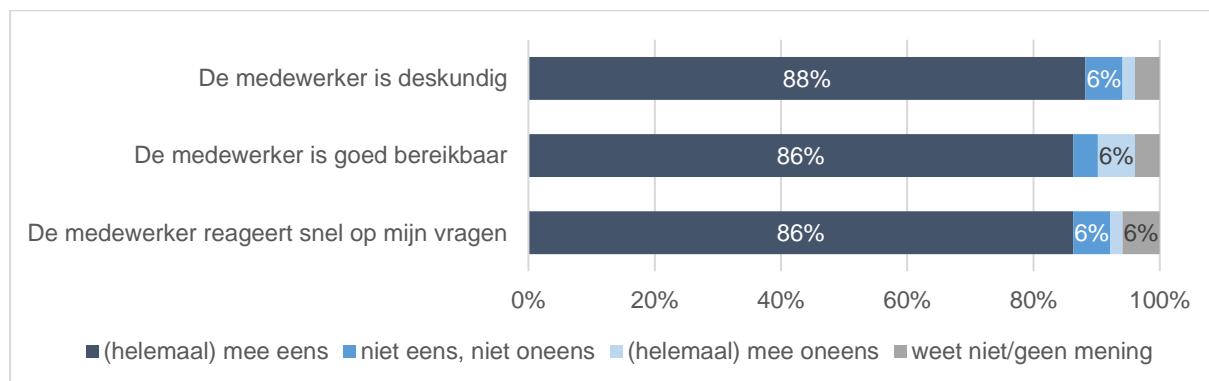
Tevredenheid over duidelijkheid informatie en verwachtingen toegenomen

In vergelijking met 2020 zijn meer respondenten het eens met de stellingen 'De informatie was duidelijk' en 'Ik wist wat er na het gesprek van mij werd verwacht'. In 2020 was 85% van de respondenten het met deze stellingen eens. Voor de andere twee stellingen zien we nauwelijks verschil.

Medewerker schuldregeling goed bereikbaar

Volgens 88% van de respondenten die met een schuldregeling te maken hebben is de medewerker waarmee zij contact hebben deskundig. Ook vinden respondenten veelal dat de medewerker snel reageert op vragen (86%) en goed bereikbaar is (86%). In 2020 vond nog 81% de medewerker goed bereikbaar.

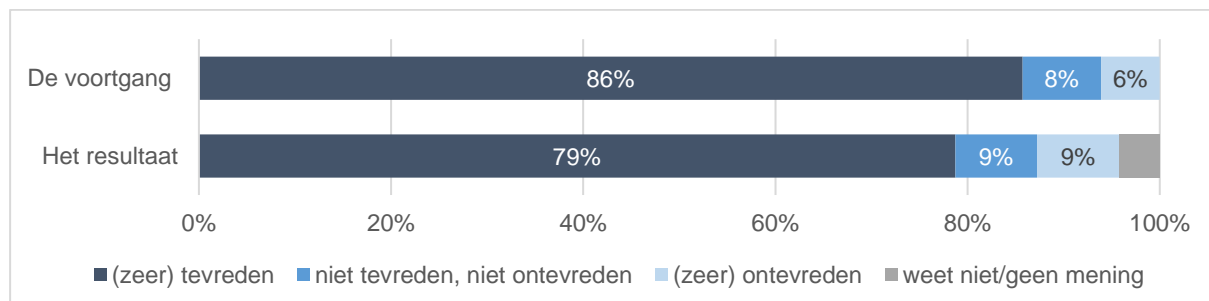
Figuur 6 Stellingen over medewerker schuldregeling N=51



Minder inwoners tevreden over resultaat schuldregeling

Van de respondenten die te maken hadden met een schuldregeling was 86% tevreden over de voortgang. 6% was ontevreden. Het percentage respondenten dat tevreden is over het resultaat van de schuldregeling is afgenomen van 86% in 2020 tot 79% in 2023.

Figuur 7 Tevredenheid over voortgang en resultaten schuldregeling N=49, 47



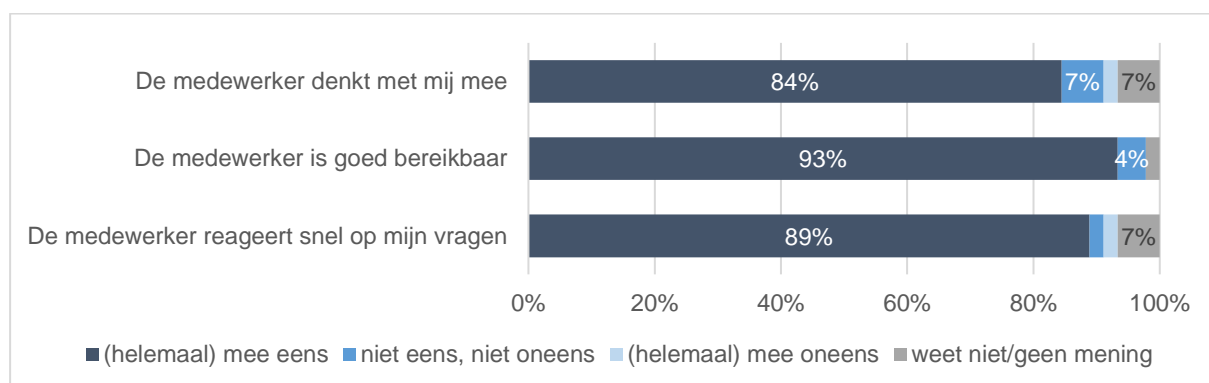
3.4 Budgetbeheer

Bij budgetbeheer wordt samen met de inwoner een budgetplan gemaakt. De inwoner krijgt een budgetbeheerrekening waar de inkomsten op worden ontvangen. De gemeente (budgetbeheerder) betaalt hiervan de vaste lasten. De inwoner ontvangt week- of maandgeld.

Ruime meerderheid vindt dat medewerker budgetbeheer goed bereikbaar is

84% van de respondenten die gebruik maken van budgetbeheer vindt dat de medewerker met hen meedenkt. In 2020 was dit nog 94%. De meeste respondenten vinden dat de medewerker goed bereikbaar is (93%) en dat deze snel reageert op vragen (89%).

Figuur 1 Stellingen over medewerker budgetbeheer N=45



4. Resultaten van de hulp

Respondenten die alleen contact hebben gehad met Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG) geven de hulp gemiddeld een 7,5. Dit is iets lager dan in 2020, toen gaven ze gemiddeld een 7,7. Twee derde van de respondenten heeft door de hulp meer inzicht gekregen in de eigen geldzaken. Zo'n 62% geeft aan dat door de hulp hun hulpvraag is opgelost. Respondenten die contact hadden met EHBG én schulddienstverlening geven de hulp gemiddeld een 7,4. Ook dit cijfer is lager dan in 2020, toen gaven zij gemiddeld een 7,9. Respondenten zijn wel positiever over de resultaten van de hulp. Bijna drie kwart van de respondenten heeft door de hulp meer zelfvertrouwen en 66% geeft aan dat hun hulpvraag is opgelost. Respondenten die hulp ontvangen van Humanitas en/of Farent bij het op orde houden van hun administratie geven respectievelijk een 7,4 en 7,6 voor deze hulp.

4.1 Resultaten van de hulp

4.1.1 Eerste Hulp Bij Geldzaken

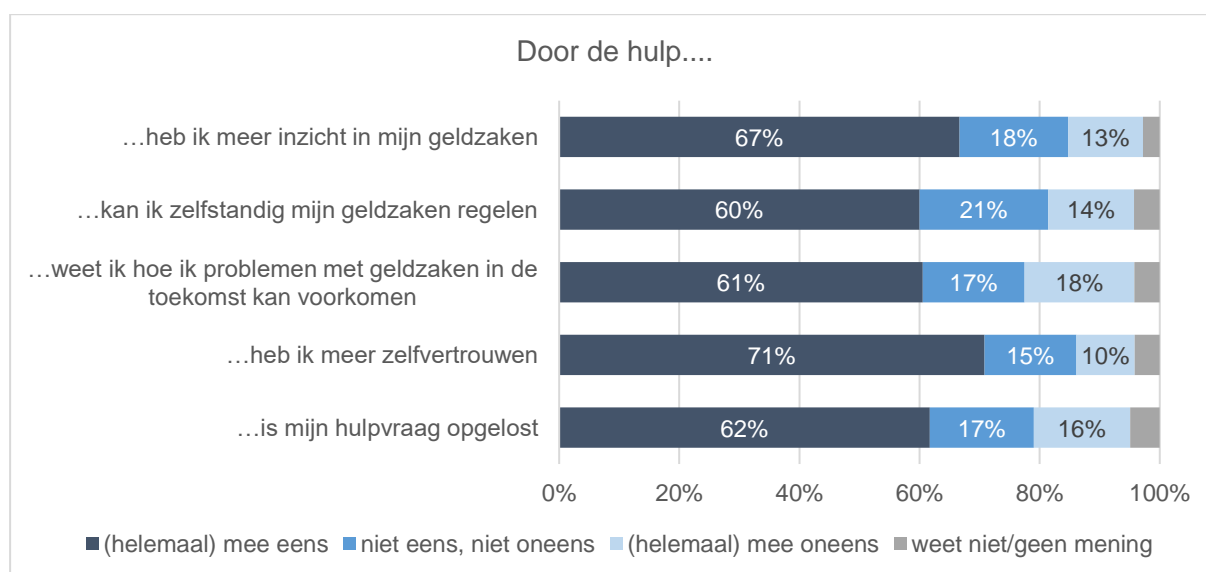
Twee derde heeft door de hulp meer inzicht in de eigen geldzaken

Van de respondenten die alleen gebruik hebben gemaakt van de hulp van Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG) gaf 67% aan dat zij door de hulp meer inzicht hebben gekregen in hun eigen geldzaken. 13% ervaart dat niet zo. Zo'n 6 op de 10 respondenten geven aan dat zij door de hulp zelfstandig hun geldzaken kunnen regelen (60%) en weten hoe zij problemen met geldzaken in de toekomst kunnen voorkomen (61%). De stelling die het meest positief wordt beoordeeld is 'Door de hulp heb ik meer zelfvertrouwen'. 71% is het hier mee eens. Het percentage respondenten dat het niet eens is met de stellingen varieert tussen de 10% en 18%.

Volgens 6 op de 10 respondenten is hun hulpvraag opgelost

62% van de respondenten geeft aan dat door de hulp hun hulpvraag is opgelost. Volgens 16% is dat niet het geval. De rest heeft een neutrale mening of weet het niet.

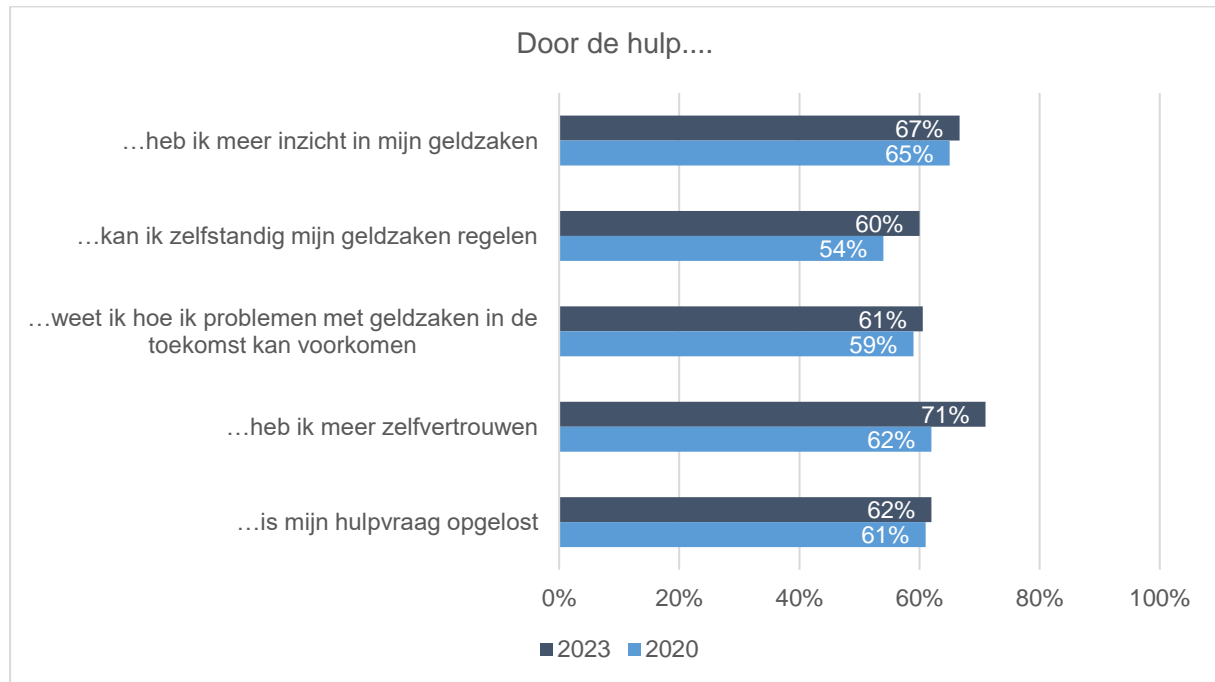
Figuur 9 Stellingen over resultaten van de hulp door Eerste Hulp Bij Geldzaken N=72, 70, 71, 72, 81



In 2023 respondentent positiever over het resultaat

Vergeleken met 2020 zien we bij alle stellingen een hoger percentage respondenten dat het met de stellingen eens is. De grootste stijging is te zien bij de stellingen 'Door de hulp kan ik zelfstandig mijn geldzaken regelen' (+6%) en 'Door de hulp heb ik meer zelfvertrouwen' (+9%).

Figuur 10 Stellingen over resultaten van de hulp door Eerste Hulp Bij Geldzaken – vergelijking 2020 en 2023
N_2023=72, 70, 71, 72, 81; N_2020=102, 105, 102, 109, 119



Resultaten die respondenten zelf noemen

Aan de respondenten is een open vraag gesteld wat voor hen de belangrijkste resultaten zijn van de hulp die zij kregen. 80 mensen deden dit. Hier worden diverse antwoorden genoemd. De antwoorden die het vaakst worden genoemd zijn dat het duidelijk was (14x), dat ze een uitkering, lening of tegemoetkoming hebben gekregen (6x) en dat de problemen zijn opgelost (5x).

Enkele voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd, zijn:

- *'Ik heb meer inzicht in mijn geldzaken gekregen en meer zelfvertrouwen en door de hulp zijn mijn problemen opgelost.'*
- *'Duidelijkheid in wat ik kan en moet doen.'*
- *'Heb de energietoeslag gekregen. Mijn belastingen zijn geregeld. Ik ben blij.'*
- *'Dat ze mij financieel hebben geholpen en het probleem hebben opgelost!'*
- *'Mijn paar problemen hebben ze opgelost.'*
- *'Persoonlijk gesprek. Verwijzing naar website en mogelijk andere instelling voor hulp.'*
- *'Dat ik nu overzicht heb van mijn financiële zaken.'*
- *'Dat ik mijn verhaal duidelijk kon uitleggen en ik ook meteen begrepen werd. Dat ik mij vanaf moment 1 al niet meer zorgen hoefde te maken omdat ik hoe dan ook recht had op een financiële steun. Dat er telefonisch contact is opgenomen ter bevestiging of alles zo duidelijk was.'*

4.1.2 Eerste Hulp Bij Geldzaken en schulddienstverlening

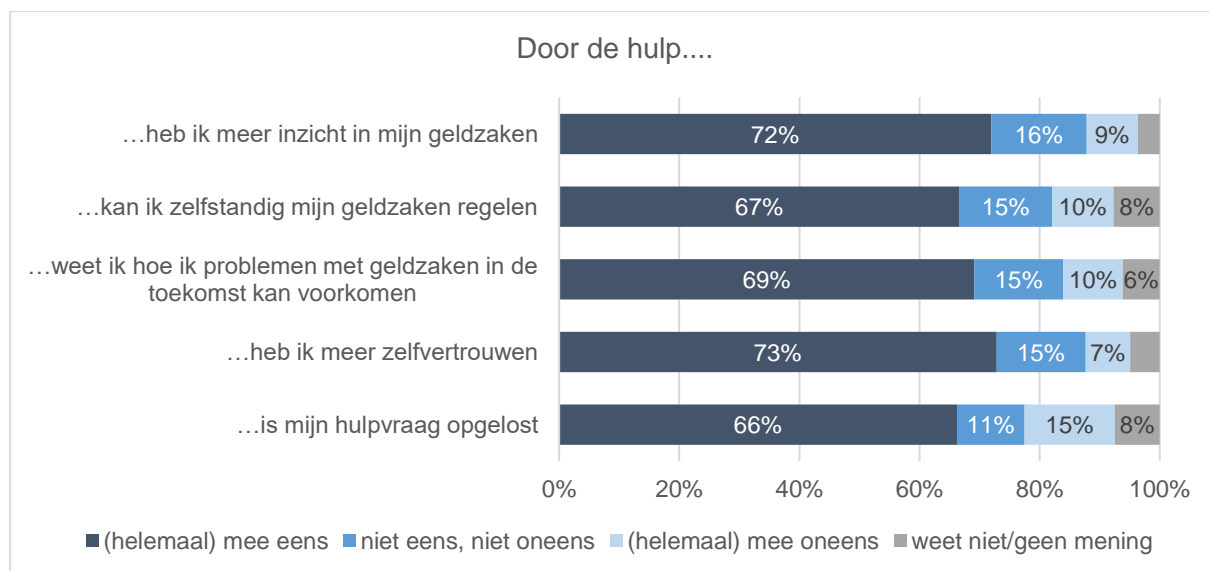
Bijna drie kwart heeft door de hulp meer zelfvertrouwen

Van de respondenten die na de hulp van EHBG ook hulp kregen van schulddienstverlening had 72% door de hulp meer inzicht in zijn/haar geldzaken. Twee derde van de respondenten kan door de hulp zijn/haar geldzaken zelfstandig regelen en 69% geeft aan dat zij weten hoe zij problemen met geldzaken in de toekomst kunnen voorkomen. 73% van de respondenten heeft door de hulp meer zelfvertrouwen.

Volgens twee derde van de respondenten is de hulpvraag opgelost

66% van de respondenten is het eens met de stelling 'Door de hulp is mijn hulpvraag opgelost'. Volgens 15% is dat niet het geval. De rest heeft een neutrale mening of weet het niet. Voor een deel van de respondenten was de hulp op het moment waarop zij de vragenlijst invulden nog niet afgerond.

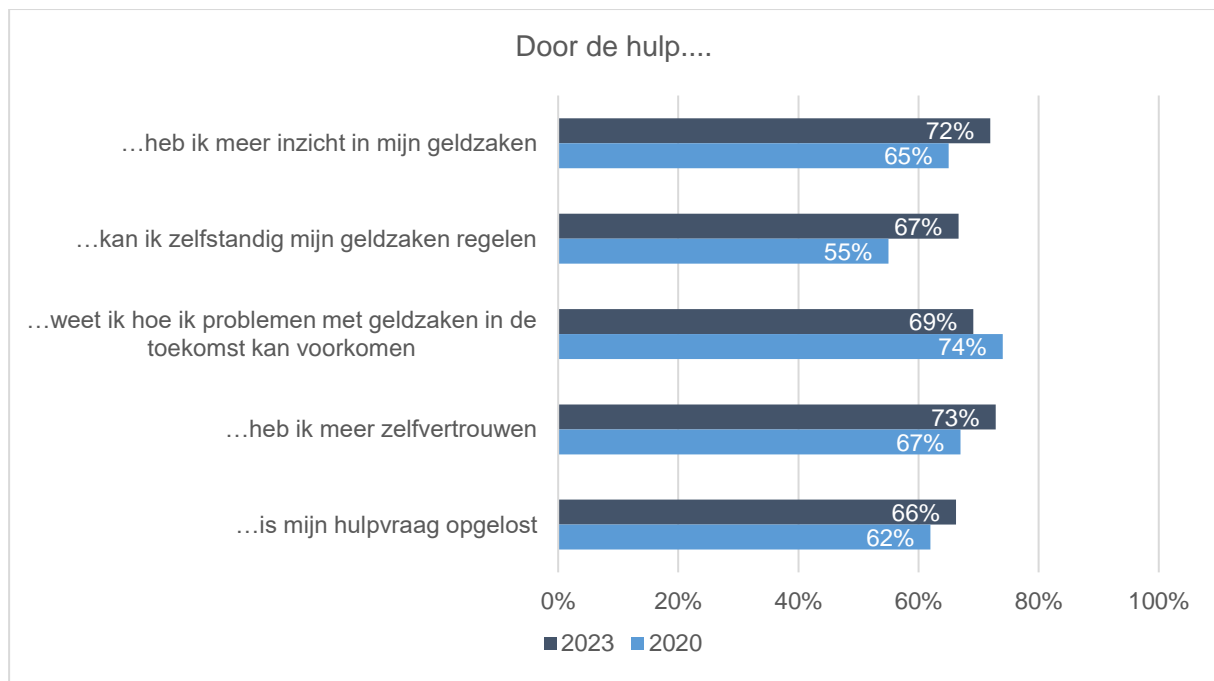
Figuur 11 Stellingen over resultaten van de hulp door Eerste Hulp Bij Geldzaken en schulddienstverlening N=82, 78, 81, 81, 80



In 2023 respondenten positiever over het resultaat

Vergeleken met 2020 zien we bij 4 van de 5 stellingen een hoger percentage respondenten dat het met de stelling eens is. Zie figuur 12. Deze toename varieert tussen de 4% en 12%. Alleen bij de stelling 'Door de hulp weet ik hoe ik problemen met geld in de toekomst kan voorkomen' zien we een afname, van 74% in 2020 tot 69% in 2023.

Figuur 12 Stellingen over resultaten van de hulp Eerste Hulp Bij Geldzaken en schulddienstverlening – vergelijking 2020 en 2023 N_2023=82, 78, 81, 81, 80; N_2020=78, 77, 76, 79, 73



Resultaten die respondenten zelf noemen

Aan de respondenten is een open vraag gesteld wat voor hen de belangrijkste resultaten zijn van de hulp die zij kregen. 64 mensen deden dit. Respondenten geven verschillende antwoorden. Het antwoord dat het vaakst wordt genoemd is dat ze meer rust hebben gekregen (13x). Ook geven meerdere respondenten aan dat hun schulden zijn/worden opgelost (7x), dat zij goed geholpen zijn (6x), dat zij duidelijkheid hebben gekregen (5x) en dat zij een uitkering, lening of tegemoetkoming hebben ontvangen (5x).

Enkele voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd, zijn:

- *'Ben van mijn schuldeisers verlost en heb nu beter overzicht van mijn financiën en dat geeft rust.'*
- *'Ik heb meer rust waardoor ik mijzelf beter kan concentreren op mijn werk en privéleven.'*
- *'Grootste deel van schuld is afgehandeld.'*
- *'Schulden aflossen en tegelijkertijd sparen op verschillende doelen. Persoonlijke rust. Inzicht in alle kosten. Tips.'*
- *'Goede uitleg en weet wat er van mij verwacht wordt.'*
- *'Ik ben erg tevreden met de sociale lening die voor mij geregeld door de medewerkers van het stadskantoor.'*
- *'Meer rust minder stress en weer overzicht.'*

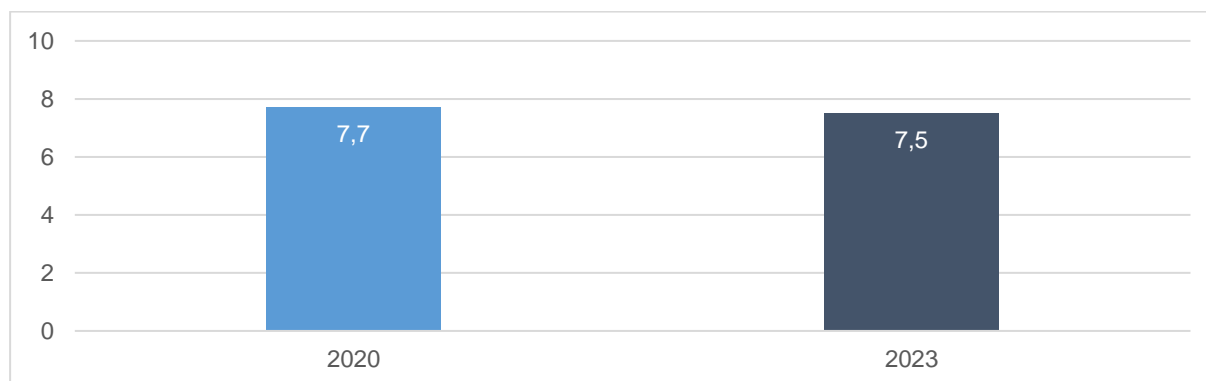
4.2 Rapportcijfer

4.2.1 Eerste Hulp Bij Geldzaken

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening 7,5

Inwoners die alleen contact hadden met EHBG geven gemiddeld een 7,5 voor de hulp die zij kregen. De rapportcijfers die de respondenten geven lopen uiteen. Bijna 40% geeft een uitstekende waardering met een rapportcijfer 9 of 10. 18% geeft een onvoldoende. Het rapportcijfer dat respondenten geven voor de hulp is licht gedaald ten opzichte van 2020. Toen gaven inwoners de hulp door EHBG gemiddeld een 7,7.

Figuur 13 Gemiddeld rapportcijfer voor de hulp van Eerste Hulp Bij Geldzaken N_2023=95; N_2020=125



Toelichtingen bij rapportcijfers

Respondenten konden een toelichting bij hun rapportcijfer geven. 62 mensen deden dat. Van de mensen die een onvoldoende geven, gaven er 14 een toelichting. Het merendeel van deze respondenten geeft aan dat ze niets aan de hulp hebben gehad. Hun problemen zijn niet opgelost. Van de mensen die een voldoende geven, gaven 48 mensen een toelichting. Zij geven daarbij met name aan dat zij goed geholpen zijn (12x) en dat ze tevreden zijn over de medewerker(s) (5x).

Voorbeelden van toelichtingen die zijn genoemd, zijn:

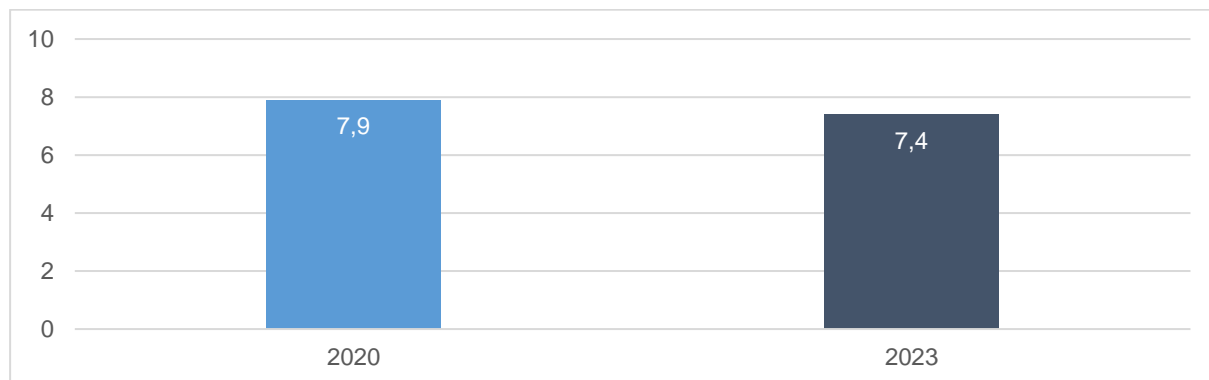
- *'Mijn vragen zijn beantwoord en ik ben goed geholpen.'*
- *'De hulpverlener heeft mij goed geholpen!'*
- *'Ze hebben geholpen met dingen die ik niet kan. Mijn geldzaken worden voor mij beheerd, en dat vind ik erg fijn. Dan hoef ik me niet zo veel zorgen te maken.'*
- *'Ik ben erg tevreden met de hulp die ik heb gekregen. Ik werd daardoor al wat wijzer. Er wordt echt met je meegekeken.'*
- *'Medewerker snapte direct mijn hulpvraag en was snel in het handelen.'*
- *'Correct doorverwezen.'*
- *'Communicatie met burger teveel gericht op digitaal.'*
- *'Helaas voelde het gesprek erg openbaar. Met een aantal grote tafels tussen ons, en externe ruis vd luchtinstallatie ad binnenzijde, moest ik vrij hard praten en herhaaldelijk vragen wat [naam] zei. Niet prettig omdat dit toch persoonlijke zaken zijn, terwijl de burens mee kunnen luisteren. Juridisch advies belde dezelfde dag terug, [naam] mailde 9 dec terug.'*
- *'Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd. Tijdverspilling! Ik was niet op het goede adres. Ik heb het zelf opgelost. Uw medewerkers hebben veel uren gemaakt en geld verdiend. Jammer van mijn tijd. Ik heb het opgegeven en heb zelf, op mijn eigen manier, geprobeerd om een goede baan te vinden om geld te verdienen.'*

4.2.2 Eerste Hulp Bij Geldzaken en schulddienstverlening

Gemiddeld rapportcijfer schulddienstverlening 7,4

Respondenten die na het contact met EHBG ook contact hebben gehad met schulddienstverlening geven gemiddeld een 7,4 voor de hulp. De rapportcijfers die de respondenten geven lopen uiteen. Ruim een kwart van de respondenten (27%) geeft een uitstekende waardering met een rapportcijfer 9 of 10. 16% geeft een onvoldoende. Het rapportcijfer dat respondenten geven voor de hulp is gedaald ten opzichte van 2020. Toen gaven inwoners de hulp gemiddeld een 7,9.

Figuur 14 Gemiddeld rapportcijfer voor de hulp van Eerste Hulp Bij Geldzaken en schulddienstverlening N_2023=90; N_2020=86



Toelichtingen bij rapportcijfers

Respondenten konden een toelichting bij hun rapportcijfer geven. 45 mensen deden dat. Van de mensen die een onvoldoende geven, gaven er 9 een toelichting. Deze respondenten geven onder andere aan dat het resultaat niet is waar ze op hadden gehoopt en dat ze te weinig geld hebben. Van de mensen die een voldoende geven, hebben 36 mensen een toelichting gegeven. Zij geven daarbij met name aan goed geholpen te zijn (12x). Ook geven ze aan blij te zijn met de hulp (4x) en tevreden te zijn over de medewerker(s) (3x).

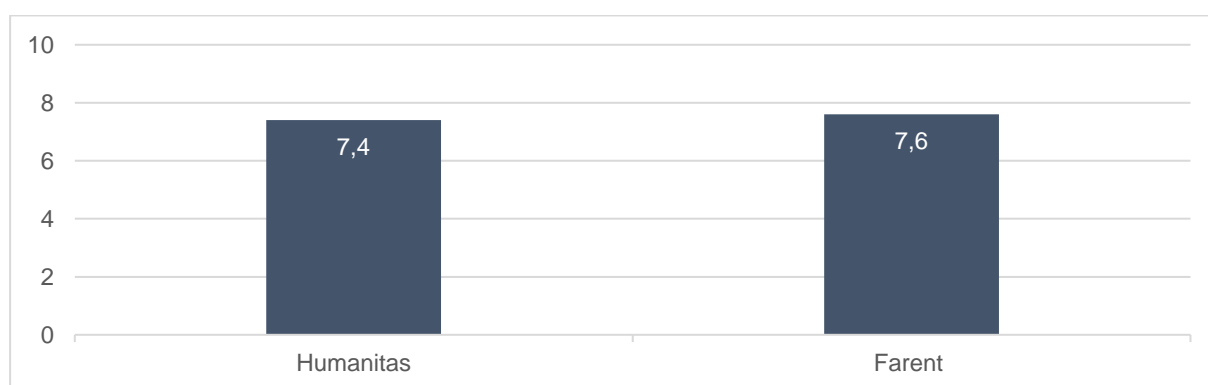
Voorbeelden van toelichtingen die zijn genoemd, zijn:

- *'Ik vind in totaal dat ze ons goed hebben geholpen.'*
- *'Ik word goed geholpen en deskundig, zodat er een zware last van mijn schouders valt.'*
- *'Er was altijd snel en persoonlijk contact. Alles ging in overleg. Ze zijn over het algemeen, meedenkend. Denken vooral in oplossingen. Nemen taken uit handen.'*
- *'Ik ben momenteel niet zo lang in dit traject. Dus kan ik niet precies aangeven hoe het verloop hier van zal zijn. Maar ik ben tot zover heel tevreden over de gang van zaken.'*
- *'Alles is heel snel gegaan en geregeld, ben nu alweer zelf rekeningen aan het betalen en dat gaat prima.'*
- *'Ik heb weer vertrouwen dat het goed komt.'*
- *'Ik moest zelf mijn schulden in kaart brengen terwijl dit de kern van mijn probleem is. Ik kon/kan dat niet. Verder heb ik sturing nodig als ik zelf het overzicht kwijt ben. Ik merkte dat ik continu zelf aan zet was met route bepaling.'*
- *'De ambtenaren moeten beter worden ingelicht bijv. door een standaard draai boek. De ene vertelt het op zijn manier en de andere ook, gebeurt vaak.'*

4.2.3 Hulp Humanitas en/of Farent

Aan respondenten is gevraagd of zij naast de hulp van de gemeente ook hulp ontvangen van Humanitas en/of Farent bij het op orde houden van hun administratie. En zo ja, welk rapportcijfer zij aan deze hulp geven. Het aantal respondenten dat ook hulp krijgt van Humanitas (14) en/of Farent (16) is relatief laag. Respondenten geven de hulp door Humanitas gemiddeld een 7,4. De rapportcijfers lopen uiteen. Ruim een derde van de respondenten (36%) geeft een uitstekende waardering met een rapportcijfer 9 of 10. 21% geeft een onvoldoende. Farent krijgt gemiddeld een 7,6 voor de hulp. Van de respondenten gaf 38% een uitstekende waardering en 19% een onvoldoende.

Figuur 15 Gemiddeld rapportcijfer voor de hulp van Humanitas (N=14) en Farent (N=16)



5. Bewindvoering

De meeste respondenten ervaren het hebben van bewindvoering als positief. Ook zijn ze veelal tevreden over het intakegesprek. Zo vindt 96% dat er goed naar hen werd geluisterd en 92% vindt dat de medewerker hen serieus nam. Ook zijn de meeste respondenten positief over hun bewindvoerder. Ruim 9 op de 10 respondenten wisten na het gesprek met de bewindvoerder wat er van hen werd verwacht. Door de bewindvoering ervaart 89% meer rust en 79% minder zorgen over hun geld of schulden. Respondenten geven de bewindvoering gemiddeld een 8.

5.1 Ervaringen met bewindvoering

Inwoners die problemen hebben om hun financiële zaken op orde te krijgen en te houden, kunnen bij de rechtbank bewindvoering aanvragen. De kantonrechter beoordeelt het verzoek en benoemt een bewindvoerder die namens de inwoner zijn financiën regelt. Inwoners met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum kunnen bijzondere bijstand aanvragen voor de kosten van bewindvoering. De gemeente 's-Hertogenbosch biedt sinds 2021 bewindvoering aan. Enerzijds om een sluitende keten van financiële dienstverlening aan te bieden. Anderzijds om de toenemende kosten van de bijzondere bijstand voor bewindvoering in te perken.

Ervaringen met bewindvoering door de gemeente veelal positief

Aan respondenten is gevraagd hoe zij het vinden om bewindvoering bij de gemeente te hebben. De meeste respondenten ervaren het hebben van bewindvoering als positief. Zij gebruiken hierbij termen als 'fijn' of 'goed'. Ook geven meerdere respondenten aan dat het rust geeft en dat ze tevreden zijn.

Voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd, zijn:

- *'Heel fijn, geeft veel rust.'*
- *'Ik vind het fijn. Ik heb veel ellende gehad rondom geld en ik merk dat dit gaat helpen. Ik word goed geholpen en krijg meer rust en stabiliteit.'*
- *'Ik vind het goed. Zij hebben geholpen om mijn schulden te verzamelen en regelingen te treffen. Ik betaal nu maandelijks af.'*
- *'Het bevalt uitstekend. Ik ben heel tevreden. Ik heb eerder bij een andere instantie bewind gehad en ben door de gemeente over genomen. Ik vind dat de gemeente veel persoonlijker met mij omgaat en tijd voor mij neemt. Hier ben ik blij mee.'*

Meerdere respondenten hebben dubbele gevoelens bij het hebben van bewindvoering.

Voorbeelden van antwoorden die zij geven, zijn:

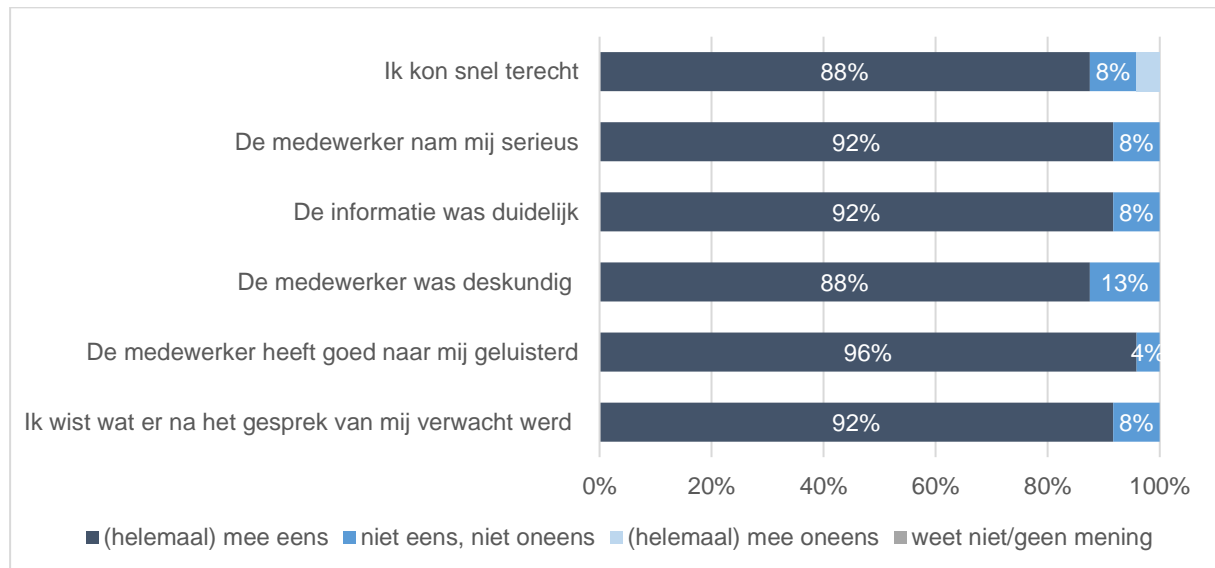
- *'Ik vind het niet leuk. Ik zou liever niet onder bewind staan maar het helpt mij wel.'*
- *'Niet fijn, maar het geeft wel duidelijkheid en rust.'*
- *'Niet leuk, maar noodzakelijk. Maar heel tevreden, geen gedoe aan mijn hoofd.'*
- *'Ontzettend vervelend, omdat een ander mijn geld beheert. Van de andere kant heel fijn, omdat het nu goed gaat.'*

5.2 Intakegesprek

Meeste respondenten tevreden over intakegesprek

De meeste respondenten zijn tevreden over het intakegesprek. Zo geeft een grote meerderheid aan snel terecht te kunnen (88%). 4% is het niet met deze stelling eens. Respondenten vinden dat er goed naar hen werd geluisterd (96%) en dat de medewerker hen serieus nam (92%). Ook is 92% het eens met de stelling 'De informatie was duidelijk'. 88% vindt de medewerker deskundig. Ruim 9 op de 10 respondenten wisten wat er na het gesprek van hen werd verwacht.

Figuur 16 Stellingen over het intakegesprek bewindvoering N=24



Toelichting intakegesprek

Respondenten konden een toelichting geven bij de tevredenheid over het intakegesprek. 11 mensen deden dat. Respondenten geven vooral aan dat het allemaal duidelijk is (5x) en dat het contact met de bewindvoerder goed verloopt (5x).

Voorbeelden van toelichtingen die zijn genoemd, zijn:

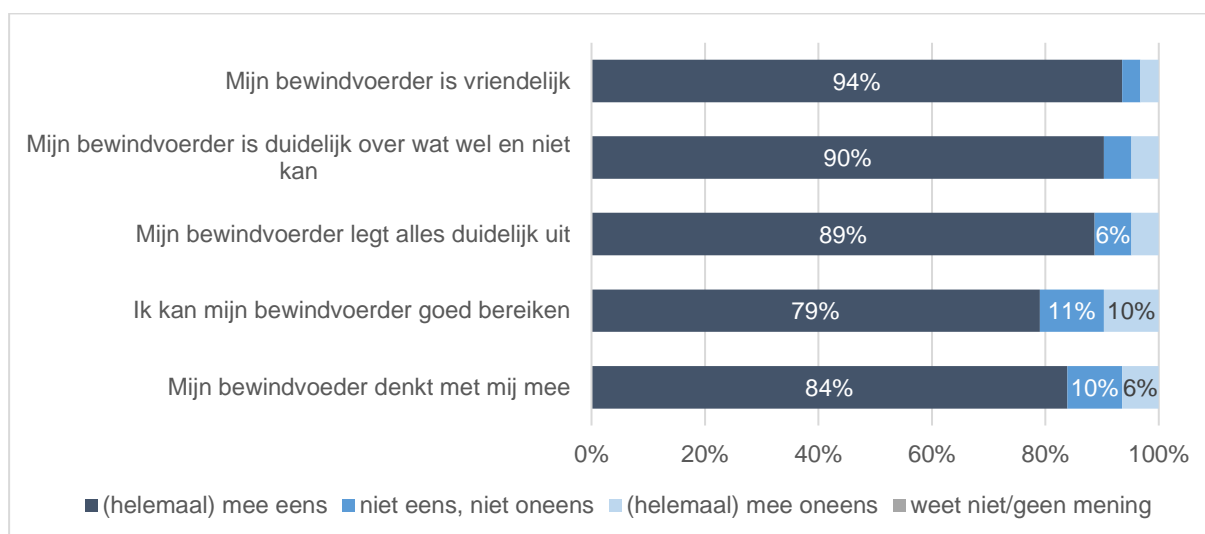
- *'Alles duidelijk uitgelegd. Voel mij inderdaad serieus genomen nu. Heb goed overleg met mijn bewindvoerder. Informatie tot nu toe duidelijk.'*
- *'Contact gaat goed. Wordt altijd vriendelijk geholpen. Mail of bel ik in de ochtend, dan meestal al in de middag contact of antwoord op mail.'*

5.3 Bewindvoerder

Merendeel is tevreden over bewindvoerder

Ruim 9 op de 10 respondenten vinden hun bewindvoerder vriendelijk. Ook vindt het merendeel dat de bewindvoerder duidelijk is over wat wel en niet kan (90%) en dat de bewindvoerder alles duidelijk uitlegt (89%). 84% geeft aan dat de bewindvoerder met hen meedenkt. Het minst positief zijn respondenten over de stelling 'Ik kan mijn bewindvoerder goed bereiken'. 79% is het met deze stelling eens, 1 op de 10 is het niet met deze stelling eens. Zie figuur 17.

Figuur 17 Stellingen over bewindvoerder N=62



Toelichting tevredenheid bewindvoerder

Bij de toelichting die respondenten bij deze vraag konden geven, komt meerdere keren terug dat respondenten de communicatie en bereikbaarheid als wisselend of slecht ervaren (8x). Zo geeft een respondent aan: *'Ik kan mijn bewindvoerder soms wel goed en soms minder goed bereiken. Dit is vooral lastig als er ook nog eens een weekend tussen zit en 2/3 werkdagen.'* Een andere respondent schrijft: *'Op mails wordt redelijk snel gereageerd, maar vind het vervelend dat je alleen tussen 9 en 11 kan bellen als je iets hebt, of iets wil weten.'*

5.4 Resultaten

5.4.1 Resultaten bewindvoering

Meer rust

Zo'n 89% van de respondenten geeft aan door de bewindvoering meer rust te ervaren. 11% ervaart dit niet. In de toelichting die respondenten bij de vraag konden geven, geven meerdere respondenten aan meer rust te ervaren omdat zij geen post meer ontvangen (6x). Ook geven 5 respondenten aan dat zij meer rust ervaren omdat alles nu geregeld is en 4 respondenten doordat ze nu overzicht hebben.

Voorbeelden van toelichtingen die zijn gegeven, zijn:

- *'Geen post meer en geen dreigbrieven meer. Heel fijn. Voel me veel beter. Ben verzekerd van leefgeld per week en het is nu niet meer zo dat er aan het einde van de maand geen geld meer is voor rekeningen.'*
- *'De druk is minder. Nu de druk niet op mij, want alles is goed geregeld.'*
- *'Heb nu grip/ meer overzicht. Ben echt geholpen. Geeft dus rust. Probleem is nu beheersbaar. Fijn dat ik bij problemen en vragen terecht kan en dat er wordt geluisterd naar mij.'*

Minder zorgen over geld of schulden

Bijna 8 op de 10 respondenten (79%) ervaren door de bewindvoering minder zorgen over hun geld of schulden. De toelichtingen daarbij zijn zeer divers.

Enkele voorbeelden van toelichtingen die gegeven zijn, zijn:

- *'Er zijn afspraken, ik weet waar en hoe ik vragen kan stellen. Financiële zaken zijn nu geregeld en er zijn afspraken.'*
- *'Aan de ene kant wel maar mijn schulden bestaan nog steeds maar ik hoef mij geen zorgen te maken dat iemand op de stoep staat.'*
- *'Door de hulp is er licht aan het eind van de tunnel.'*
- *'Ik weet nu precies wat ik nog kan uitgeven.'*
- *'Werken nu aan oplossing. Naar de toekomst. Voel me gezien.'*
- *'Mijn bewindvoerder doet alle betalingen en ik heb geen omkijken naar mijn schulden. Ik maak mij hierdoor minder zorgen. Ik heb hard aan mijzelf moeten werken en door niet aan mij geld te hoeven denken kon ik mij hierop focussen. Ik ben ook heel blij met mijn bewindvoerder. Zij helpt mij veel en is duidelijk over wat wel en niet kan. Ik weet waar ik aan toe ben.'*

Voor zo'n 20% van de respondenten zijn de zorgen over hun geld of schulden niet minder afgenomen. De toelichtingen zijn divers.

Enkele voorbeelden van toelichtingen die gegeven zijn, zijn:

- *'Er blijft zo weinig over dat rondkomen bijna niet te doen is. Moet toch wat eten.'*
- *'Vindt dat er weinig vaart achter zit. Heb te weinig overzicht in mijn situatie.'*
- *'Weet helemaal niet wat er allemaal gaat gebeuren en ik heb zelf geen grip meer op de situatie.'*
- *'Alles wordt slecht uitgelegd. Krijg het geld erg laat, waardoor ik op die dag al weinig meer kan.'*

Resultaten die respondenten zelf noemen

Aan de respondenten is een open vraag gesteld wat eventueel andere resultaten van de bewindvoering zijn. De antwoorden die hier gegeven zijn, zijn zeer divers.

Enkele voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven, zijn:

- *'Dat ik uit de schulden raak. Verder kan met leven. Ben nu veel positiever ook.'*
- *'Door toezicht en contact met hulpverlener minder verleiding om schulden te maken.'*
- *'Ik leer met geld omgaan.'*
- *'Kan ik nog niet overzien. Weet ik nog niet. Blij dat het nu loopt.'*
- *'Kan sparen en heb betere inzichten en bewuster van de geldzaken.'*
- *'Minder zorgen en stress.'*
- *'Mijn schulden zijn gelukkig weg. Maar de werkwijze van de gemeente is niet fijn.'*
- *'Ik kan mijn leven weer op pakken.'*
- *'Voel me veel beter. Meer energie. Positiever omdat ik weet dat er met mijn zorgen en vragen wat wordt gedaan.'*
- *'Zo kan ik, met mijn handicap, langer zelfstandig thuis blijven wonen.'*
- *'Die zijn er nog niet. Iedere dag loop ik ermee rond. Met de geldzorgen.'*
- *'Dat ik nog verder in de put zit en geen controle heb.'*

5.4.2 Totaalcijfer

Gemiddeld rapportcijfer bewindvoering 8

Inwoners die bewindvoering ontvangen geven gemiddeld een 8 voor de hulp die zij krijgen. De rapportcijfers die de respondenten geven lopen uiteen. Ruim 40% geeft een uitstekende waardering met een rapportcijfer 9 of 10. 6% geeft een onvoldoende.

Toelichting bij rapportcijfer

Respondenten konden een toelichting geven bij hun rapportcijfer. 56 mensen deden dat. Van de mensen die een onvoldoende geven, hebben 4 respondenten een toelichting gegeven. Zij geven bijvoorbeeld aan dat het allemaal lang duurt of dat ze ontevreden zijn over hun bewindvoerder. Van de mensen die een voldoende geven, hebben 52 respondenten een toelichting gegeven. Zij geven daarbij met name aan dat ze goed geholpen worden (21x) en dat ze tevreden zijn in algemene zin (8x).

Voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd, zijn:

- *'Heel goed geholpen vanuit een rampscenario.'*
- *'Het gaat goed. Heb makkelijk contact. Ze reageren snel op mails.'*
- *'Ik ben blij met mijn bewind en alles loopt ontzettend goed.'*
- *'Heel tevreden, het gaat goed.'*
- *'Ik ben pas kort onder bewind maar het bevalt nu prima.'*

6. Bijzondere bijstand

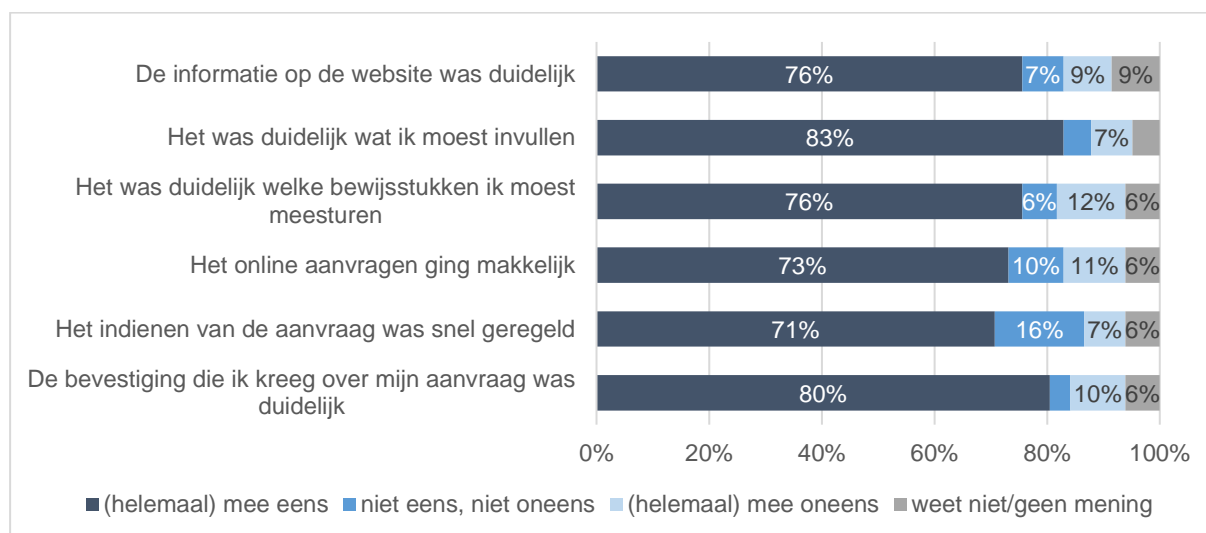
Respondenten geven gemiddeld een 7,5 voor hoe het aanvragen van bijzondere bijstand is verlopen. Twee derde van de respondenten deed de aanvraag online. Hiervan kreeg 50% bij de online aanvraag hulp van bijvoorbeeld een familielid, vriend of kennis. 76% vindt de informatie op de website duidelijk. Ook was voor ruim drie kwart van de respondenten duidelijk welke bewijsstukken zij mee moesten sturen. De respondenten die een gesprek hebben gehad met de gemeente over hun aanvraag (33%) zijn veelal tevreden over dit gesprek. Voor 85% van deze respondenten was de informatie duidelijk en 83% vindt de medewerker deskundig.

6.1 Online aanvraag

Meeste respondenten tevreden over online aanvraag

Twee derde van de respondenten heeft de aanvraag voor bijzondere bijstand online gedaan. Hiervan vindt 76% de informatie op de website duidelijk. Voor ruim 8 op de 10 respondenten was duidelijk wat moest worden ingevuld. 76% is het eens de stelling 'Het was duidelijk welke bewijsstukken ik moest aanleveren'. Volgens 73% ging het online aanvragen makkelijk en 71% vindt dat het indienen van de aanvraag snel was geregeld. Ook vindt een meerderheid (80%) dat de bevestiging van de aanvraag duidelijk was. Zo'n 1 op de 10 is het niet eens met de stellingen 'Het was duidelijk welke bewijsstukken ik moest meesturen' (12%), 'Het online aanvragen ging makkelijk' en 'De bevestiging die ik kreeg over de aanvraag was duidelijk' (10%).

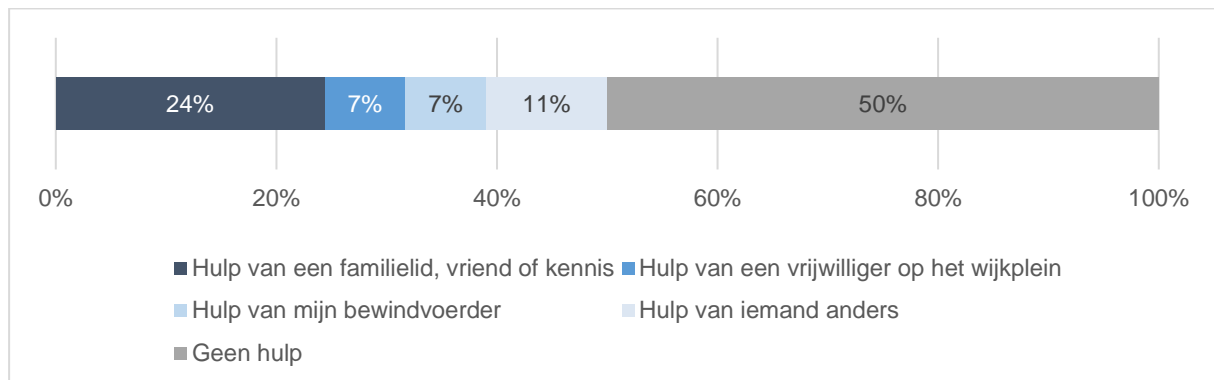
Figuur 18 Stellingen over online aanvraag bijzondere bijstand N=82



De helft kreeg hulp bij online aanvraag

De helft van de respondenten kreeg hulp bij het doen van de online aanvraag. Van alle respondenten kreeg bijna een kwart (24%) hulp van een familielid, vriend of kennis. 7% kreeg hulp van een vrijwilliger op het wijkplein en ook 7% kreeg hulp van zijn/haar bewindvoerder. 11% kreeg hulp van iemand anders, zoals een maatschappelijk werker of ex-werkgever. Zie figuur 19.

Figuur 19 Hulp bij online aanvraag bijzondere bijstand N=82



Van de respondenten die hulp ontvingen heeft 20% eerst zelf geprobeerd de aanvraag te doen. Deze respondenten geven verschillende redenen waarom dit niet is gelukt.

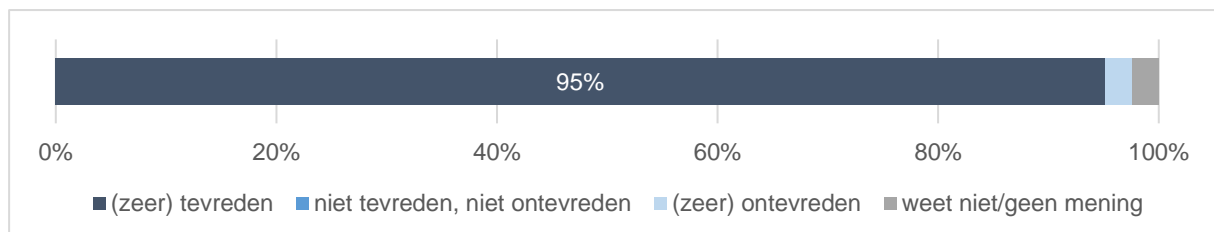
Enkele redenen die zijn genoemd, zijn:

- 'Geen printer.'
- 'Was van mij te moeilijk.'
- 'Zoveel informatie over energie.'

Meerderheid tevreden over hulp

Van alle respondenten die hulp kregen bij de online aanvraag is 95% tevreden en 2% ontevreden over de hulp die zij ontvingen.

Figuur 20 Tevredenheid hulp bij online aanvraag bijzondere bijstand N=41



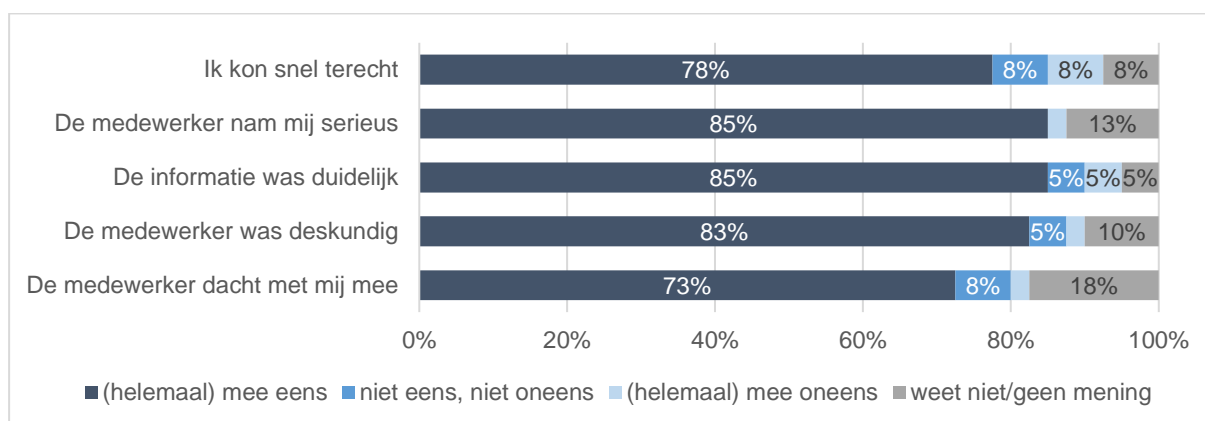
6.2 Gesprek medewerker gemeente

Een derde van de respondenten heeft voor het indienen van de aanvraag een gesprek gehad met de gemeente.

Meeste respondenten tevreden over gesprek met gemeente

Zo'n 78% van de respondenten vindt dat zij snel terecht konden bij een medewerker van de gemeente. Een ruime meerderheid (85%) vindt dat de medewerker hen serieus nam. Ook vinden de meeste respondenten de medewerker deskundig (83%) en de informatie duidelijk (85%). 73% is het eens met de stelling 'De medewerker dacht met mij mee'. Zo'n 3% tot 8% is het niet eens met de stellingen. Zie figuur 21.

Figuur 21 Stellingen gesprek medewerker over aanvraag bijzondere bijstand N=40



6.3 Rapportcijfer

Gemiddeld rapportcijfer aanvraag bijzondere bijstand 7,5

Inwoners geven gemiddeld een 7,5 voor hoe het aanvragen van bijzondere bijstand is verlopen. De rapportcijfers die de respondenten geven lopen uiteen. Ruim 30% geeft een uitstekende waardering met een rapportcijfer 9 of 10. 16% geeft een onvoldoende. Respondenten die een gesprek hebben gehad met de gemeente over hun aanvraag geven een hoger cijfer (7,7) dan respondenten die de aanvraag voor bijzondere bijstand online deden (7,4).

Toelichting bij rapportcijfer

Respondenten konden een toelichting geven bij hun rapportcijfer. 62 mensen deden dat. Van de mensen die een onvoldoende geven, hebben 14 respondenten een toelichting gegeven. Zij geven bijvoorbeeld aan dat de aanvraag lang duurde en dat het onduidelijk was welke stukken moesten worden aangeleverd. Ook waren enkele respondenten ontevreden over de medewerker door wie zij werden geholpen. Van de mensen die een voldoende geven, hebben 48 respondenten een toelichting gegeven. Zij geven daarbij met name aan dat het goed is gegaan (8x), dat ze tevreden zijn in algemene zin (6x) en dat het duidelijk was (6x). Ook geven meerdere respondenten aan dat de aanvraag makkelijk was (5x) en dat ze de communicatie en bejegening door de medewerker(s) als prettig hebben ervaren (5x).

Voorbeelden van toelichtingen die zijn genoemd, zijn:

- *'Zeer goed en netjes behandeld en een zeer nette afhandeling van de vragen die ik erover had.'*
- *'Duidelijk proces en informatie'*
- *'Alles ging snel en het was duidelijk.'*
- *'Ben tevreden met de hulp van de gemeente.'*
- *'Netjes en correct te woord gestaan, en echt een luisterend oor gehad.'*
- *'Kon het formulier eenvoudig invullen en de benodigde stukken mee sturen.'*

Tips voor verbetering

Er worden ook tips voor verbetering meegegeven. Enkele punten die worden genoemd zijn dat er geen ruimte is om een toelichting bij de bewijsstukken te schrijven, dat ze geen bevestiging van de aanvraag of toekenning hebben ontvangen en dat het lang duurt voordat duidelijk is of de aanvraag is toegekend.