



's-Hertogenbosch

Onderzoek
klanttevredenheid
hulp bij geldzaken
2020

Samenvatting

In het voorjaar van 2020 heeft de gemeente een klanttevredenheidsmeting uitgevoerd onder inwoners die hulp van de gemeente kregen bij hun geldzaken. Dat zijn zowel inwoners die contact hadden met Eerste Hulp Bij Geldzaken (inclusief Sociaal Raadslieden) als inwoners die geholpen zijn door schulddienstverlening. Mensen konden de vragenlijst op papier of online invullen. 723 inwoners ontvingen een uitnodiging voor het onderzoek. Hiervan vulden 216 de vragenlijst in. Dat is een respons van 30%.

Inwoners beoordelen hulp bij geldzaken van de gemeente met een 7,8

Respondenten geven de hulp die zij kregen gemiddeld een 7,8. Dat is hoger dan in 2017, toen gaven ze nog een 7. Er is weinig verschil tussen klanten die alleen contact hadden met EHBG (7,7) en klanten die zowel met Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG) als met schulddienstverlening contact hadden (7,9).

Voor 1 op de 6 onvoldoende duidelijk waar ze moeten zijn

Net als in 2017 geeft 72% van alle respondenten aan dat voor hen duidelijk was waar zij terecht moesten met hun hulpvraag. Voor 16% was dat onvoldoende duidelijk.

Meeste respondenten tevreden over Eerste Hulp Bij Geldzaken

Vanaf 2019 krijgen alle inwoners die met de gemeente contact opnemen voor hulp bij geldzaken eerst een gesprek met Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG). Inwoners kunnen zonder afspraak bij EHBG binnenlopen en worden indien mogelijk direct geholpen. De consultants van EHBG beantwoorden vragen direct of verwijzen door, bijvoorbeeld naar schulddienstverlening. Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening van EHBG. Zo vond 90% dat zij snel werden geholpen en 87% vond de informatie duidelijk.

Gesprekken voor intake en plan van aanpak verlopen veelal naar tevredenheid

Respondenten die contact hadden met schulddienstverlening waren veelal tevreden over het intakegesprek en het gesprek over het plan van aanpak. Zo vond 95% dat er tijdens deze gesprekken goed naar hen werd geluisterd en 92% vond de informatie duidelijk.

Volgens 8 op de 10 respondenten geeft stabilisatiefase hen rust

Als het plan van aanpak er is, volgt de stabilisatiefase. In deze fase gaat de gemeente de inwoner helpen om zijn/haar geldzaken weer op orde te krijgen en de financiële situatie goed in kaart te brengen. Over de stabilisatiefase zijn de meeste respondenten tevreden. Het merendeel vindt de medewerkers deskundig en goed bereikbaar. Acht op de tien vinden dat de stabilisatiefase hen rust geeft, 1 op de 10 is het daar niet mee eens.

Meerderheid tevreden over voortgang schuldregeling

Ook respondenten die te maken hadden met een schuldregeling zijn veelal tevreden. 85% van hen is tevreden over de voortgang. Een ruime meerderheid van de respondenten die gebruik maakte van budgetbeheer is positief over de hulp. 94% vond dat de medewerker met hen meedacht.

Resultaten van de hulp

Van alle respondenten geeft 65% aan dat zij door de hulp meer inzicht hebben gekregen in hun eigen geldzaken. 1 op de 10 ervaart dat niet zo. Ook zo'n twee derde (64%) geeft aan dat zij door de hulp meer zelfvertrouwen hebben. Dit aandeel is hoger dan in 2017.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
1.1	Aanleiding.....	4
1.2	Doel en vraagstelling.....	4
1.3	Onderzoeksaanpak en respons	5
2.	Eerste Hulp Bij Geldzaken	7
2.1	Toegang tot hulp	7
2.2	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	14
4.1	Resultaten van de hulp	14
4.2	Rapportcijfer	16
	Bijlage: open antwoorden.....	18

1. Inleiding

In het voorjaar van 2020 is een klanttevredenheidsmeting uitgevoerd onder inwoners die hulp van de gemeente kregen bij hun geldzaken. Dat zijn zowel inwoners die contact hadden met Eerste Hulp Bij Geldzaken als inwoners die geholpen zijn door schulddienstverlening. De vragenlijst kon op papier of online worden ingevuld. 723 inwoners ontvingen een uitnodiging voor het onderzoek. Hiervan vulden 216 de vragenlijst in. Dat is een respons van 30%.

1.1 Aanleiding

De gemeente wil graag de tevredenheid monitoren van inwoners die van de gemeente hulp krijgen bij hun geldzaken. De gemeente biedt op verschillende manieren hulp bij geldzaken. Vanaf begin 2019 kunnen inwoners met (dreigende) financiële problemen terecht bij Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG) van de gemeente. Hier kunnen zij zonder afspraak binnenlopen en worden indien mogelijk direct geholpen. De consulenten van EHBG beantwoorden vragen direct of verwijzen door, bijvoorbeeld 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 budgetbeheer en/of een schuldregeling.

1.2 Doel en vraagstelling

Het doel van het onderzoek was:

Inzicht krijgen in de tevredenheid van inwoners over de dienstverlening van Eerste Hulp Bij Geldzaken, de intake bij schulddienstverlening en de dienstverlening door het team financiële dienstverlening.

De hoofdvragen die met het onderzoek beantwoord worden, zijn:

- Is voor inwoners voldoende duidelijk waar zij moeten zijn met hun hulpvraag op het gebied van geldzaken?
- Hoe tevreden zijn klanten over het gesprek en de hulp die zij hebben gekregen van Eerste Hulp Bij Geldzaken?
- Hoe tevreden zijn klanten over het intakegesprek bij schulddienstverlening?
- Hoe tevreden zijn klanten over de begeleiding door de medewerkers van het team 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

Klantgroepen

Voor het onderzoek is een vragenlijst verspreid onder klanten van EHBG en schulddienstverlening. De vragenlijst heeft uitgestaan in de periode 6 t/m 30 maart. Er zijn twee klantgroepen aangeschreven:

- Klanten die alleen contact hebben gehad met EHBG
- Klanten die contact hebben gehad met EHBG en daarna een intake en/of verdere dienstverlening hebben gehad van schulddienstverlening

Van de eerste groep zijn de klanten aangeschreven die in de periode juli 2019 tot maart 2020 contact hebben gehad met EHBG. Het gaat bij EHBG om eenmalige contacten of kortdurende dienstverlening. Daarom zijn alleen klanten aangeschreven die redelijk recent contact hebben gehad. Zodat zij zich de dienstverlening nog goed kunnen herinneren. Onder de klantgroep EHBG vallen ook de klanten die geholpen zijn door Sociaal Raadslieden. De klanten van Sociaal Raadslieden worden in een aparte registratie bijgehouden. Van deze groep zijn klanten aangeschreven die in de periode november 2019 tot begin maart 2020 zijn geholpen.

Van de klantgroep die naast contact met EHBG ook contact heeft gehad met schulddienstverlening zijn klanten aangeschreven die in de periode januari 2019 tot februari 2020 hulp kregen. Het gaat om klanten die na 1 januari 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 papieren vragenlijst invullen of de vragenlijst online invullen met behulp van de inloggegevens in de brief. De klanten waarvan een 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 de toegang tot hulp, 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 dienstverlening van schulddienstverlening.

In 2016 en 2017 zijn eerdere metingen naar de tevredenheid van klanten van schulddienstverlening uitgevoerd. Omdat er de afgelopen jaren veel is veranderd in de werkwijze van hulp bij geldzaken door de gemeente, was de inhoud van de vragenlijsten in dit onderzoek grotendeels anders dan de vragenlijsten van de voorgaande onderzoeken. In

het rapport kan daarom maar op enkele vragen een vergelijking worden gemaakt met de resultaten van 2017.

Respons

In totaal zijn voor dit onderzoek 723 inwoners aangeschreven. 378 ontvingen de verkorte vragenlijst en 345 de uitgebreide vragenlijst. In totaal vulden 216 inwoners de vragenlijst in, dat is een respons van 30%. 84 mensen vulden de papieren vragenlijst in en 132 vulden de vragenlijst online in. De verspreiding van de uitnodiging via e-mail was succesvol. Van de 132 mensen die de vragenlijst online invulden, bereikten er 87 de vragenlijst via de link in de e-mail.

Corona

De vragenlijst is uitgezet net voordat de coronacrisis uitbrak. Naar verwachting heeft de coronacrisis geen invloed gehad op de respons of de resultaten, omdat de vragen veelal betrekking hadden op de periode vóór de coronacrisis.

2. Eerste Hulp Bij Geldzaken

Vanaf 2019 krijgen alle inwoners die met de gemeente contact opnemen voor hulp bij geldzaken eerst een gesprek met Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG). De meeste respondenten kwamen hier terecht door zelf naar het spreekuur van EHBG bij Weener XL te gaan. Ook had een deel gebeld met de gemeente of was doorverwezen door een andere organisatie. Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening van EHBG. Zo vond 90% dat zij snel werden geholpen en 87% vond de informatie duidelijk.

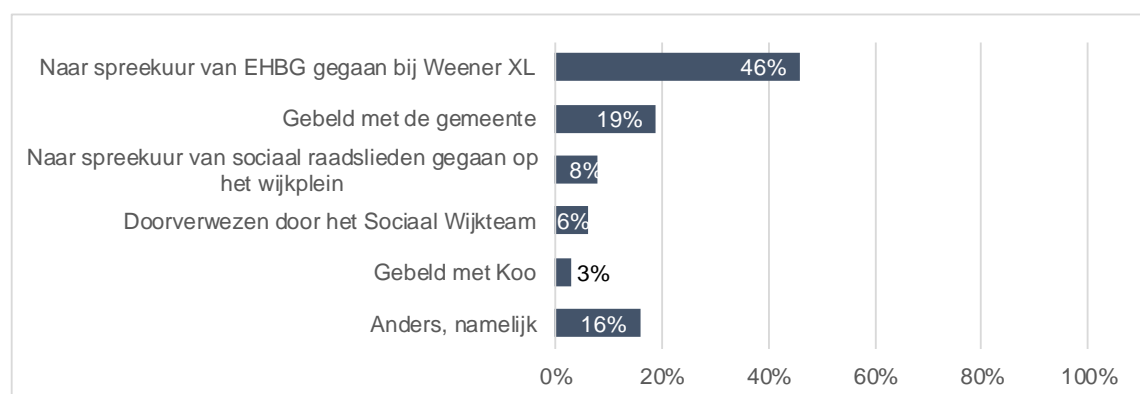
Van alle respondenten geeft 72% aan dat voor hen duidelijk was waar zij terecht moesten met hun hulpvraag. Voor 16% was dat onvoldoende duidelijk.

2.1 Toegang tot hulp

Meeste respondenten bij EHBG terecht gekomen via spreekuur bij Weener XL

Vanaf 2019 krijgen alle inwoners die met de gemeente contact opnemen voor hulp bij hun geldzaken eerst een gesprek met Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG). Zij kunnen op verschillende manieren bij EHBG terecht komen. Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat zij zelf naar het spreekuur van EHBG bij Weener XL zijn gegaan. Zo'n 2 op de 10 respondenten heeft gebeld met de gemeente. Bijna 1 op de 10 is naar het spreekuur van bureau sociaal raadslieden gegaan op het wijkplein. Doorverwezen door het Sociaal Wijkteam (6%) en gebeld met Koo (3%) is het minst genoemd. 16% vulde het antwoord 'anders, namelijk' in. Zij noemen met name diverse organisaties waardoor zij zijn doorverwezen, zoals Farent, Reinier van Arkel, Humanitas en MEE.

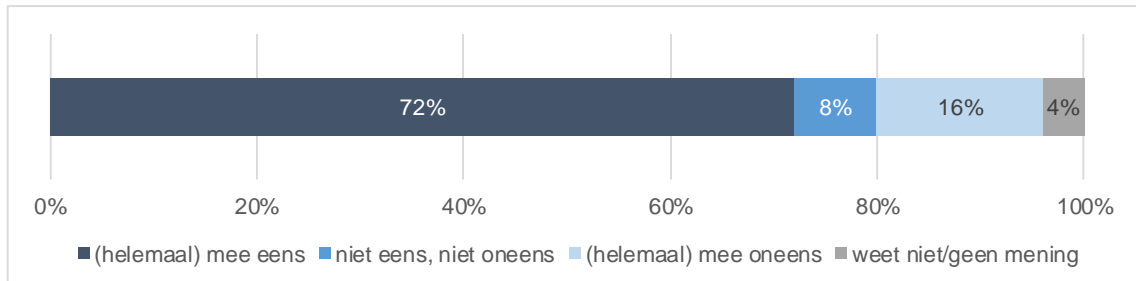
Figuur 1 Hoe bent u bij Eerste Hulp Bij Geldzaken terecht gekomen? N=216



Voor 1 op de 6 was onvoldoende duidelijk waar zij moesten zijn met hun hulpvraag

Net als in 2017 geven de meeste respondenten (72%) aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Voor 16% was dat onvoldoende duidelijk. Dit aandeel is weinig veranderd ten opzichte van 2017.

Figuur 2 Stelling 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' N=216

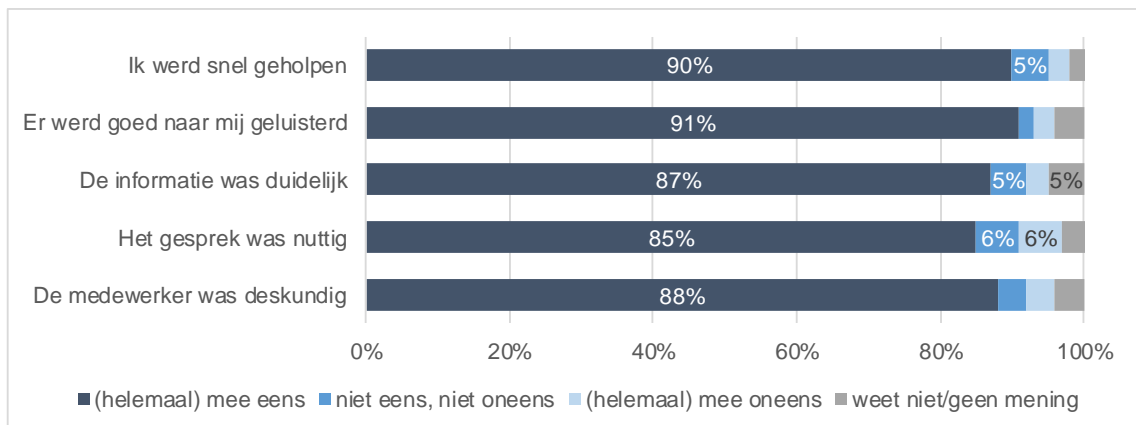


2.2 Gesprek met Eerste Hulp Bij Geldzaken

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. Zo vindt 91% dat er goed naar hen werd geluisterd en 90% dat zij snel werden geholpen. 87% vond de informatie die zij kregen duidelijk en 88% vond de medewerker deskundig. 'Het gesprek was nuttig' vindt 85%. Zo'n 4% tot 6% van de respondenten is het niet eens met de stellingen.

Figuur 3 Stellingen over gesprek met medewerker Eerste Hulp Bij Geldzaken N=216



3. Schulddienstverlening

Ruim een derde heeft niet alleen contact gehad met EHBG, maar ook met schulddienstverlening. Zij zijn veelal tevreden over het intakegesprek en het gesprek over het plan van aanpak. Zo vond 95% dat er tijdens deze gesprekken goed naar hen werd geluisterd en 92% vond de informatie duidelijk. Ook over de stabilisatiefase zijn de meeste respondenten tevreden. Het merendeel vindt de medewerkers deskundig en goed bereikbaar. Acht op de tien vinden dat de stabilisatiefase hen rust geeft, 1 op de 10 is het daar niet mee eens. Ook respondenten die te maken hadden met een schuldregeling zijn veelal tevreden. 85% van hen is tevreden over de voortgang. Tot slot is een ruime meerderheid die gebruik maakte van budgetbeheer positief over de medewerker die hen heeft geholpen. 94% vond dat de medewerker met hen meedacht.

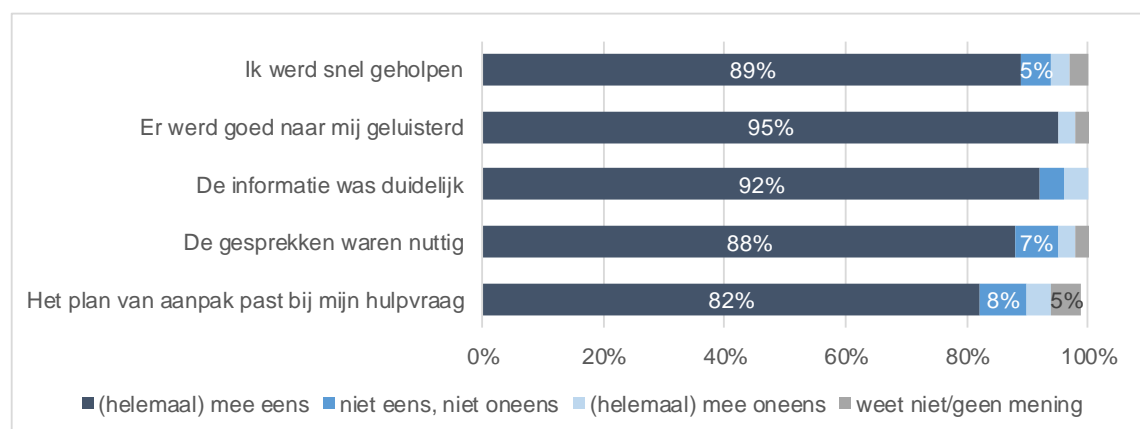
3.1 Intakegesprek en gesprek plan van aanpak

Van alle respondenten heeft zo'n twee derde alleen één of meer gesprekken gehad met Eerste Hulp Bij Geldzaken. Een derde heeft daarna ook nog contact gehad met schulddienstverlening. Zij kregen eerst een intakegesprek en een gesprek over het plan van aanpak.

Meeste respondenten tevreden over intakegesprek

Bijna 9 op de 10 respondenten geven aan dat zij snel werden geholpen bij het intakegesprek en het gesprek over het plan van aanpak. Een grote meerderheid vond dat er goed naar hen werd geluisterd (95%) en dat de informatie duidelijk was (92%). 'De gesprekken waren nuttig' geeft 88% aan. Het minst positief zijn de respondenten over de stelling 'Het plan van aanpak past bij mijn hulpvraag'. 82% is het met deze stelling eens. Zo'n 3% tot 4% is het oneens met de stellingen over de eerste gesprekken.

Figuur 4 Stellingen over intakegesprek en gesprek over plan van aanpak N=74



Tevredenheid over snelheid en duidelijkheid informatie is toegenomen

Voor de stellingen die in 2017 ook zijn gesteld ('ik werd snel geholpen' en 'De informatie was duidelijk') zien we in 2020 positievere resultaten. Meer respondenten geven aan het met deze stellingen eens te zijn. Zo gaf in 2017 74% aan dat zij snel werden geholpen, in 2020 is dat 89%.

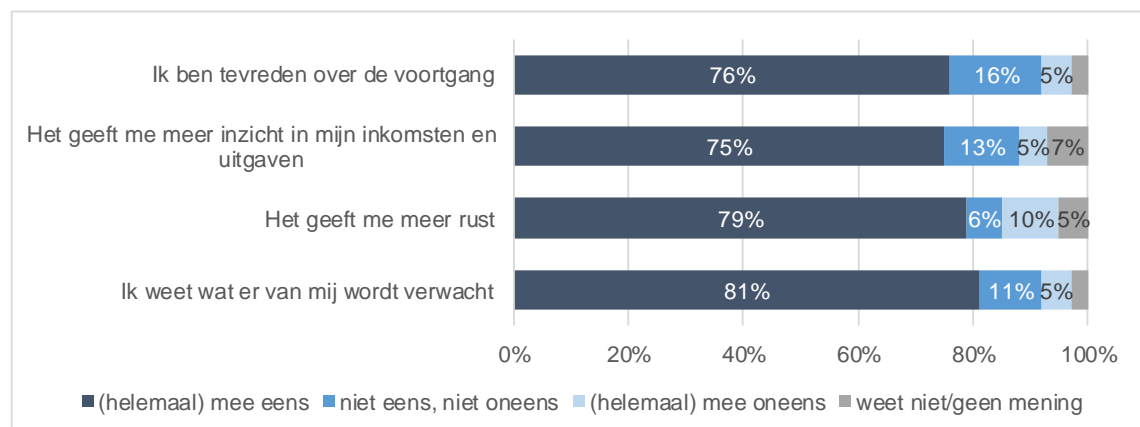
3.2 Stabilisatiefase

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 en de financiële situatie goed in kaart te brengen.

Driekwart is tevreden over de voortgang tijdens de stabilisatiefase

De stellingen over de stabilisatiefase zijn veelal positief beoordeeld. Driekwart is tevreden over de voortgang in deze fase. Ook driekwart vindt dat de stabilisatiefase hen meer inzicht geeft in hun inkomsten en uitgaven. Bijna 8 op de 10 geeft aan dat het hen meer rust geeft. 'Ik weet wat er van mij wordt verwacht' geeft 81% aan. Bij de meeste stellingen is zo'n 5% van de respondenten het oneens. Alleen bij de stelling 'Het geeft me meer rust' is dit aandeel hoger (10%).

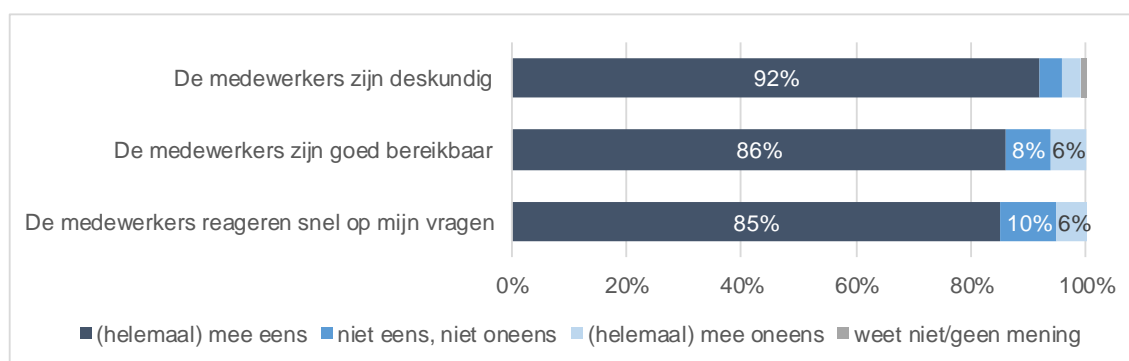
Figuur 5 Stellingen over stabilisatiefase N=62, 61, 62, 64



Merendeel vindt medewerkers tijdens stabilisatiefase goed bereikbaar

Ruim 9 op de 10 respondenten vindt de medewerkers die hen hebben geholpen tijdens de stabilisatiefase deskundig. Drie procent vindt dat niet. 86% vindt dat de medewerkers goed bereikbaar zijn en 85% vindt dat zij snel reageren op vragen. Bij beide stellingen is zes procent het oneens. De rest heeft een neutrale mening. Zie figuur 6.

Figuur 6 Stellingen over medewerkers stabilisatiefase N=71



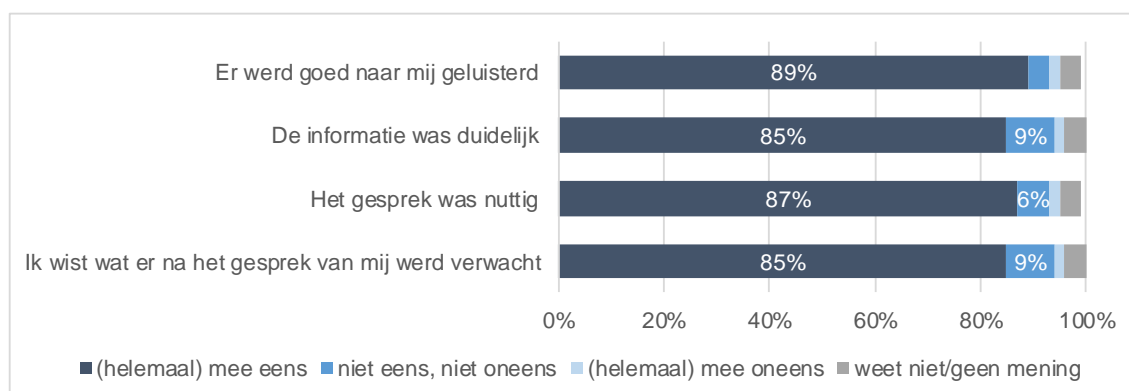
3.3 Schuldregeling

Ruim 2 op de 10 respondenten zijn door de gemeente geholpen met het regelen van hun schulden. Omdat het gaat om slechts 47 respondenten zijn de percentages over deze vragen eerder indicatief dan representatief.

Meeste respondenten tevreden over gesprek over schuldregeling

Bijna 9 op de 10 respondenten vonden dat er goed naar hen werd geluisterd in het gesprek over de schuldregeling. Ook vonden de meeste respondenten de informatie die zij kregen duidelijk (85%) en het gesprek nuttig (87%). 85% geeft aan dat zij wisten wat er na het gesprek van hen werd verwacht. Twee procent is het oneens met de stellingen over het gesprek voor de schuldregeling.

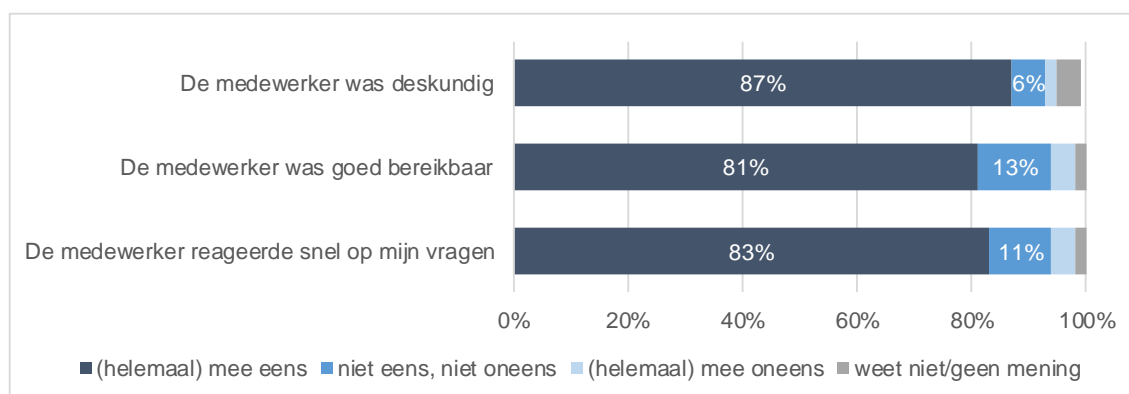
Figuur 7 Stellingen over gesprek voor schuldregeling N=47



8 op de 10 vinden medewerker schuldregeling goed bereikbaar

Volgens 87% van de respondenten die met een schuldregeling te maken hadden is de medewerker waarmee zij contact hadden deskundig. Ook vinden zij veelal dat de medewerker goed bereikbaar is (81%) en dat deze snel reageert op vragen (83%). Zo'n 2% tot 4% is het oneens met deze stellingen. Zie figuur 8.

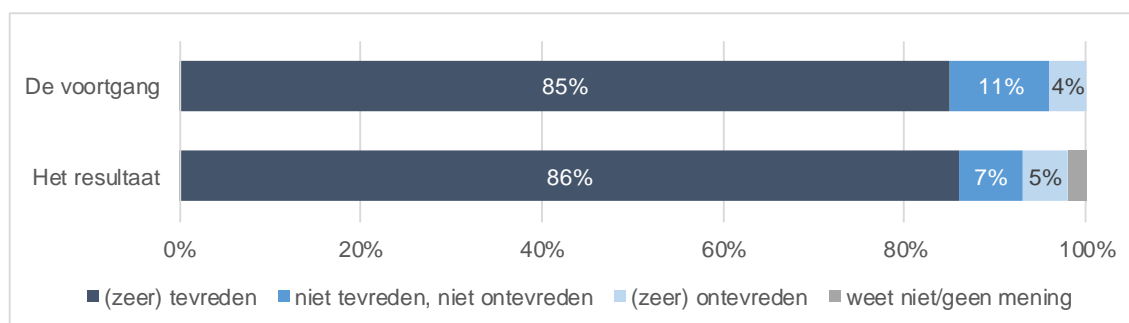
Figuur 8 Stellingen over medewerker schuldregeling N=47



85% tevreden over voortgang schuldregeling

Van de respondenten die te maken hadden met een schuldregeling was 85% tevreden over de voortgang. Ongeveer eenzelfde groep (86%) was tevreden over het resultaat. Over de voortgang was 4% ontevreden en over het resultaat 5%.

Figuur 9 Tevredenheid over voortgang en resultaten schuldregeling N=46, 43



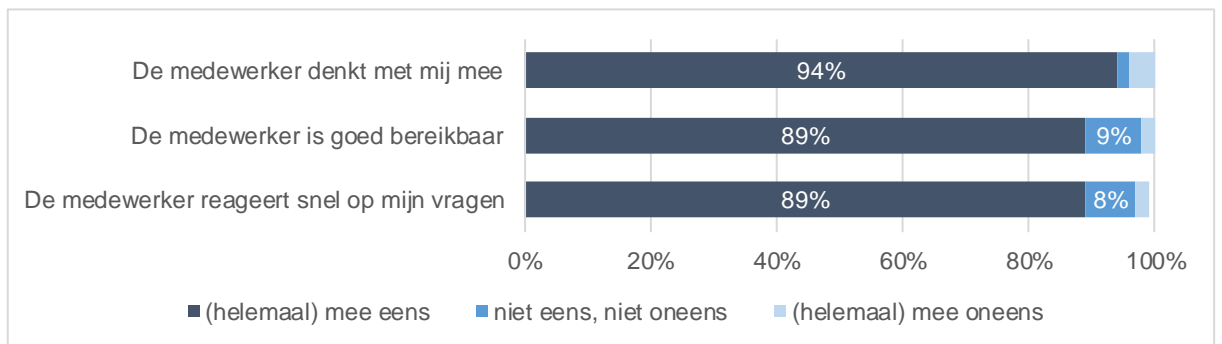
3.4 Budgetbeheer

Ruim 2 op de 10 respondenten krijgen/kregen budgetbeheer van de gemeente. Omdat het gaat om 47 respondenten zijn de percentages over dit onderdeel eerder indicatief dan representatief.

Ruime meerderheid vindt dat medewerker budgetbeheer meedenkt

94% van de respondenten die gebruik maakt(e) van budgetbeheer vindt dat de medewerker met hen meedacht. Ook vinden de meeste respondenten dat de medewerker goed bereikbaar is (89%) en dat deze snel reageert op vragen (89%). Zie figuur 10.

Figuur 10 Stellingen over medewerker budgetbeheer N=47



4. Resultaten van de hulp

Respondenten geven de hulp die zij kregen gemiddeld een 7,8. Dat is hoger dan in 2017, toen gaven ze nog een 7. Er is weinig verschil tussen klanten die alleen contact hadden met EHBG (7,7) en klanten die zowel met EHBG als met schulddienstverlening contact hadden (7,9). Van alle respondenten geeft 65% aan dat zij door de hulp meer inzicht hebben gekregen in hun eigen geldzaken. 1 op de 10 ervaart dat niet zo. Ook zo'n twee derde (64%) geeft aan dat zij door de hulp meer zelfvertrouwen hebben. Dit aandeel is hoger dan in 2017.

4.1 Resultaten van de hulp

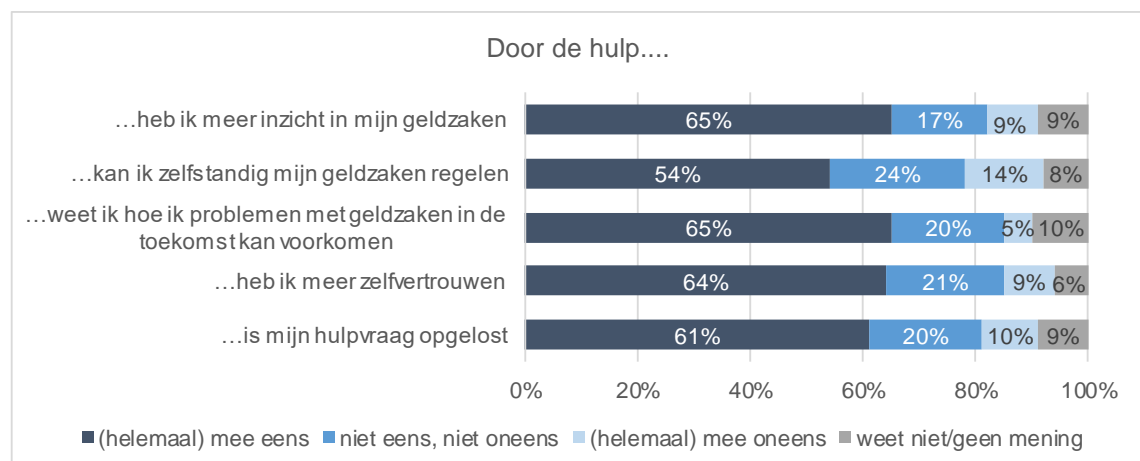
Twee derde heeft door de hulp meer inzicht in de eigen geldzaken

Van alle respondenten geeft 65% aan dat zij door de hulp meer inzicht hebben gekregen in hun eigen geldzaken. 1 op de 10 ervaart dat niet zo. Ook zo'n twee derde van de respondenten geeft aan dat zij door de hulp weet hoe zij problemen met geldzaken in de toekomst kunnen voorkomen (65%) en dat zij door de hulp meer zelfvertrouwen hebben (64%). De stelling die het minst positief wordt beoordeeld is 'door de hulp kan ik zelfstandig mijn geldzaken regelen'. 54% is het hier mee eens, 14% is het er mee oneens. De rest heeft een neutrale mening of weet het niet.

Volgens 6 op de 10 respondenten is hun hulpvraag opgelost

61% van de respondenten geeft aan dat door de hulp hun hulpvraag is opgelost. Volgens 1 op de 10 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.

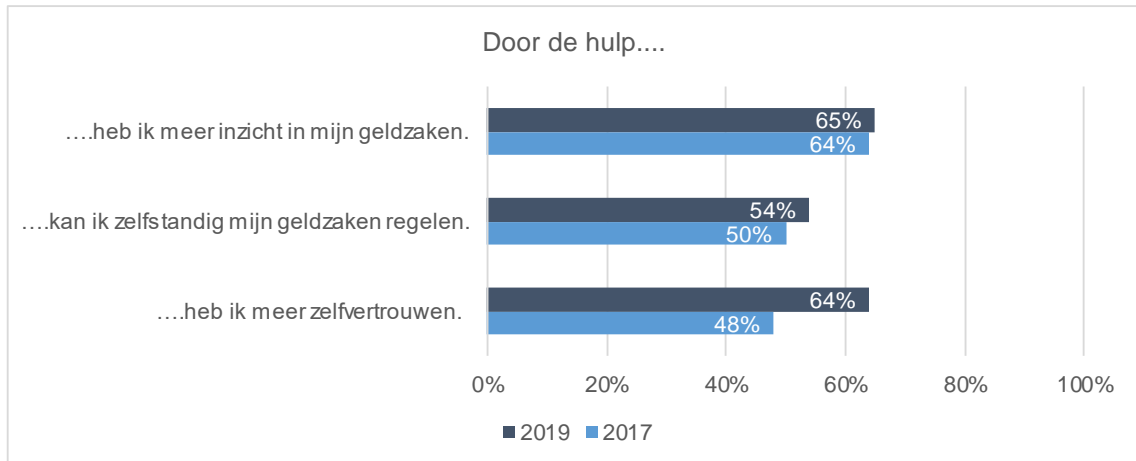
Figuur 11 Stellingen over resultaten van de hulp N=180, 182, 178, 188, 192



In 2020 meer respondenten die door de hulp meer vertrouwen kregen

Een aantal stellingen zijn zowel in 2017 als in 2020 voorgelegd. Vergeleken met 2017 geven meer respondenten aan dat zij door de hulp meer zelfvertrouwen hebben gekregen. In 2017 was dat 48% en in 2020 64%. Voor de andere twee stellingen zien we nauwelijks verschil.

Figuur 12 Stellingen resultaten van de hulp - vergelijking 2017 en 2020



Resultaten die respondenten zelf noemen

Aan de respondenten is in een open vraag gevraagd wat voor hen de belangrijkste resultaten zijn van de hulp die zij krijgen/kregen. Hier worden diverse antwoorden genoemd (zie bijlage). De antwoorden die het vaakst worden genoemd zijn dat het hen meer rust geeft (25x), dat ze goed zijn geholpen (14x), duidelijkheid (14x) en dat zij tevreden zijn over hoe zij zijn geholpen door de medewerkers van de gemeente (11x). Daarnaast worden ook diverse antwoorden genoemd die te maken hebben met het resultaat voor hun geldzaken, zoals geldzaken op orde gekregen (9x), betalingen worden op tijd gedaan (8x), schulden (worden) afgelost (7x), betalingsregeling/bezwaar geregeld (7x) en beter overzicht (5x).

Enkele voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd, zijn:

- 'Minder stress om financiën.'
- 'Ik ben zeer blij met de hulp die ik heb gekregen en het mee denken heeft me tot nu toe rust gegeven en uitzicht geboden voor de toekomst.'
- 'Goede informatie en wat je moet doen.'
- 'Ik word geholpen door een medewerkster. Zij is behulpzaam, uiterst vriendelijk en oordeelt niet. Dat geeft rust en zin om verder aan mijn schuld te werken.'
- 'Dat mijn geldzaken weer stabiel zijn, ik heb spaargeld en overzicht.'
- 'Dat de rekeningen betaald werden en ik meer overzicht heb gekregen over mijn schulden.'
- 'Een schone lei. Schuldenvrij na een korte periode.'
- 'Dat ik snel wist wat ik moest doen.'
- 'Een beter overzicht van mijn algehele financiële situatie. Zo heb ik een duidelijk overzicht gekregen van alle maandelijkse uitgaven en inkomsten.'
- 'Budgetbeheer haalt mijn zorgen over de betalingen bij mij weg.'
- 'Ik heb een goed gesprek gehad met Sociaal Raadslieden. Ze hebben mij goed geholpen door middel van twee brieven te maken, klasse!'

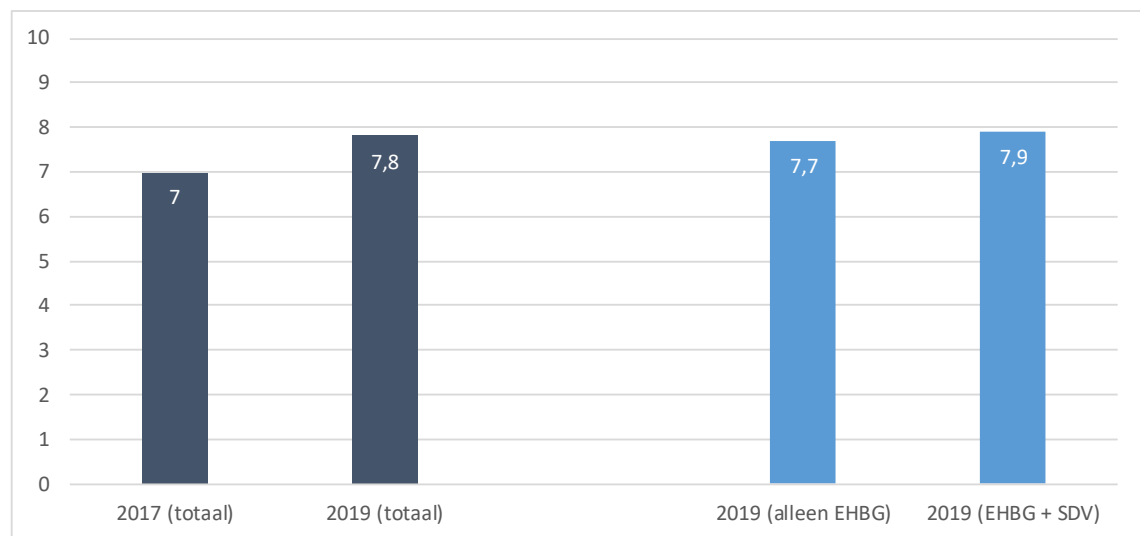
4.2 Rapportcijfer

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening 7,8

Inwoners die contact hebben gehad met de gemeente voor hulp bij geldzaken geven gemiddeld een 7,8 voor de hulp die zij hebben gekregen. De rapportcijfers die de respondenten geven lopen uiteen. Ruim een derde gaf een uitstekende waardering met een rapportcijfer 9 of 10. Bijna 1 op de 10 gaf een onvoldoende. Inwoners die alleen contact hadden met EHBG geven gemiddeld een 7,7 en inwoners die zowel met EHBG als schulddienstverlening contact hadden een 7,9.

Het rapportcijfer dat respondenten geven voor de hulp is behoorlijk gestegen vergeleken met 2017. Toen kreeg de dienstverlening gemiddeld nog een 7.

Figuur 13 Gemiddelde rapportcijfers voor de hulp



Toelichtingen bij rapportcijfers

Respondenten konden een toelichting geven bij hun rapportcijfer. 109 mensen deden dat. Van de mensen die een onvoldoende gaven, gaven er 11 een toelichting. Zij geven bijvoorbeeld aan dat het te lang duurt, hun schulden alleen maar zijn opgelopen of dat zij niets zijn opgeschoten met de hulp. Van de mensen die een voldoende gaven, hebben 98 een toelichting gegeven. Zij geven daarbij met name aan dat zij goed zijn geholpen (20x), dat ze tevreden zijn over de bejegening/betrokkenheid van de medewerker(s) (15x), dat ze tevreden zijn in algemene zin (9x) en dat ze goede informatie hebben gekregen (8x). Voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd, zijn:

- *'Ik ben tijdens het spreekuur goed geholpen en werd ook gerustgesteld.'*
- *'Ik ben enorm goed geholpen en er is voldoende begrip voor mijn situatie. Het is voor mij bijna een droom die uitkomt dat ik straks zonder schulden verder kan dankzij de hulp die ik heb.'*
- *'Graag wil ik van deze gelegenheid gebruik maken om te zeggen hoe blij ik ben met de manier waarop ik geholpen word. Het gebeurt zeer respectvol, wat me helpt een beetje van de schaamte die ik hierover voel los te laten.'*
- *'Ze hebben geduld met mij, medeleven. Zij houdt zich aan haar afspraak die zij met mij maakt.'*
- *'Sociale raadslid was deskundig en wist waar hij het over had. Hij hielp direct door gelijk in actie te komen.'*

- *'Prima toelichting en doorverwijzing. Was netjes geregeld.'*
- *'Ik heb goede gesprekken gehad en een luisterend oor. Ik ben gewoon heel blij met alle ondersteuning.'*
- *'Ik bedank ze zo erg dat ze me zo goed hebben geholpen. En ze waren zo aardig en ze verdienen veel waardering.'*
- *'Er werd bij de Weener XL op gewezen dat deze hulpverlening daar zat en ik kon er gelijk terecht.'*

Er worden ook enkele tips voor verbetering meegegeven. Enkele punten die worden genoemd zijn dat het allemaal lang duurt, dat er bij de medewerkers weinig kennis is over ondernemerschap/zelfstandigen en dat het prettiger zou zijn als de schuldhulpverlening parallel aan de sanering verloopt.

Bijlage: open antwoorden

Wat zijn voor u de belangrijkste resultaten van de hulp die u krijgt/hebt gekregen?

Meer rust (25x)

- Dat het me rust geeft
- Rust
- Rust die je krijgt en licht aan het einde van de tunnel. Je hebt weer het gevoel dat je er toe doet.
- Rust en deskundige hulp.
- Rust en inzicht in de financiën
- Rust en ondersteuning.
- Rust en overzicht
- Rust in mijn hoofd
- Rust in mijn hoofd dat alles goed gaat komen.
- Rust krijgen en een einddatum wanneer ik verder kan
- Rust, regelmaat en duidelijkheid.
- Ik heb meer rust en alles is goed geregeld.
- Gaf rust. Er kwam zoveel op mijn pad in verband met scheiding. Het is nu te overzien.
- Het geeft veel meer rust. Ik weet nu dat de belangrijkste dingen betaald worden: huur, CZ, verzekeringen, etc. Ik heb over deze dingen slapeloze nachten gehad.
- Inzicht en rust
- De rust en mijn geestelijke gezondheid. Motivatie om door te gaan.
- Momenteel zit ik nog in de stabilisatiefase en ben bezig met het verzamelen van alle benodigde documenten\stukken. Plan van aanpak volgt snel. Tot nu toe geeft het meer rust en inzage in de financiën.
- Dat ik rust in mijn hoofd krijg, alles opgelost gaat worden, maar eerst naar de rechter. Als dat is goedgekeurd hoop, dan rust. Dit is zo geen leven, te weten dat je het zelf niet gaat lukken en steeds verder wegglijden tot je slapeloze nachten krijgt en steeds onrustiger wordt. Ik ben blij deze stappen ondernomen te hebben maar nog steeds heel onrustig.
- Geen deurwaarders aan de deur, gelukkig rust in mijn hoofd
- Het is nog niet helemaal rond, maar ik krijg straks, hoop ik, meer rust.
- Dat we financiële rust gaan krijgen, alleen duurt nog lang
- Onrust weg van rekeningen
- Geduld, vertrouwd, rust
- Minder stress om financiën.
- Ik ben zeer blij met de hulp die ik heb gekregen en het mee denken heeft me tot nu toe rust gegeven en uitzicht geboden voor de toekomst.

Goed geholpen (14x)

- Goed (2x)
- Goed geholpen
- Goed geregeld
- Goed advies
- Is goed gegaan
- Het was mijn eerste keer dat de mensen mij gingen helpen en dat was heel goed.
- Geen 'belangrijkste' resultaten. Allemaal goed.
- Goede afhandeling door consulente

- 100%
- Alles is volgens de procedure verlopen.
- Goed geholpen en ben zeer tevreden nu dit alles achter de rug is met hun hulp voor mij en ik verder kan gaan met verstandige keuzes in mijn geldzaken
- Helemaal 100%
- Resultaten zijn positief.
- Het was mijn eerste keer dat de mensen mij helpen en dat was heel goed.

Duidelijkheid/goede informatie (14x)

- Duidelijkheid.
- Duidelijkheid! We zijn gerustgesteld
- Goede informatie en wat je moet doen.
- Goede informatie over mijn schuld en goede aanvulling gekregen voor wat er mogelijk is.
- Helderheid/inzicht in mogelijkheden.
- Meer informatie en duidelijkheid
- Meer inzicht hoe we kunnen handelen met betrekking tot de vraag. Inzicht verkregen wie de 'oude' werkgevers zijn geweest.
- Informatie en vervolgstappen nuttig voor mijn financiële situatie.
- Enige duidelijkheid over mijn vraag. En doorverwijzing voor hulp bij schulden.
- Dat ik goed geïnformeerd ben om lening terug te betalen.
- Alles werd duidelijk uitgelegd ik ben blij dat ik hulp krijg via de gemeente heeft veel geholpen.
- Dat ik nu weet dat bijstand pas kan worden aangevraagd als betrokkene op een eigen adres geregistreerd staat en dat dat lastig is als je nog een woning moet zoeken in de sociale sfeer.
- Ik weet waar ik aan toe ben en waar ik hulp kan krijgen.
- Weet wat mijn vervolgstappen zijn.

(nog) niets/weet ik niet (13x)

- Niets
- Nog geen idee
- Eigenlijk niks
- Nog niks
- Nog niet bekend, 24 maart vervolgggesprek.
- Ik weet het niet
- Geen
- Niks, ik krijg pas hulp als ik mijn begeleidster mee laat komen, maar die heb ik niet meer, al vanaf de bouwvak vakantie komt mijn begeleidster niet meer bij mij over de vloer, dus moet ik het alleen doen en dat ik met beperkingen zit, ja sorry, maar zo ben ik geboren.
- Is nu nog niet concreet bekend.
- Ik heb geen mening
- No comments
- Dat is nog onduidelijk. Al langer dan jaar met aanvraag schuldsanering bezig. Zaken blijven oplopen. Het zou voor mij beter zijn dat er direct beheer/bewindvoering kan worden opgelegd - gerechtelijk - en niet pas na aanleveren Van jaren aan gegevens.
- Staat nog steeds niet op poten!

Tevreden over medewerkers (11x)

- Dat ze goed mijn zaken regelt en dat geeft mij heel veel rust. Ze belt de schuldeisers op en treft goede maatregelen. Ik ben zeer tevreden over de medewerker.
- De mevrouw die ik gesproken heb luisterde goed naar mij en gaf mij het gevoel dat zij daar voor mij was en zij ook op haar gebied deskundig was.
- Deskundig en eerlijk advies. Zeer goed luisterende medewerkster. Afspraken, zoals terugbeltijd keurig uitgevoerd.
- Doen allemaal uitstekend hun werk en intensief. Zonder hun was het me zeker niet gelukt.
- Dat er nu wel naar ons wordt geluisterd, dit in tegenstelling tot 4 jaar geleden, toen dat niet het geval was. Deze mensen nu hebben meer begrip.
- Ik word geholpen door een medewerkster. Zij is behulpzaam, uiterst vriendelijk en oordeelt niet. Dat geeft rust en zin om verder aan mijn schuld te werken.
- Dat ze goed meedenken en deskundige hulp geven
- Goed en respecteert mijn wensen.
- Het enige positieve is dat [naam] mij enorm heeft geholpen, daar kom ik echt woorden tekort voor om die te bedanken. Ik heb nog een lange weg te gaan en ik hoop dat het goed gaat komen.
- Ik ben verwezen naar het advocatenkantoor en alles was duidelijk aangegeven en uitgelegd. Ze heeft ook moeite gedaan om mij toch te kunnen helpen.
- Mijn belastingprobleem is via de medewerker van de gemeente goed opgelost, daarvoor dank ik haar.

Geldzaken op orde (9x)

- Dat mijn geldzaken weer stabiel zijn, ik heb spaargeld en overzicht.
- Dat ik het op orde heb en weet waar het naar toe gaat.
- Geldzaken op orde houden.
- Ik wist van het bestaan niet af, maar ik ben duidelijk geholpen om alles weer op een rijtje te krijgen. Schuiven met betalingen en later betalen als er voldoende middelen zijn.
- Weer een goede financiële situatie hebben.
- Ik wil graag alles op een rijtje hebben.
- Ik geef minder geld uit, dan voor ik bij budgetbeheer ben terechtgekomen. Ik houd veel meer over.
- Meer financiële ruimte
- Dat ik mijn financiën op orde heb m.b.t. verschillende bronnen van inkomsten.

Betalingen worden op tijd gedaan (8x)

- Alles wordt op tijd betaald.
- Dat alles netjes en op tijd betaald werd/wordt.
- Dat de rekeningen betaald werden en ik meer overzicht heb gekregen over mijn schulden.
- Dat de rekeningen worden betaald en ik daardoor meer rust heb.
- Best veel dingen afbetalen.
- Dat de onverwachte rekeningen betaald zijn vanuit een afgesloten lening bij de Kredietbank. Dat was een hele grote opluchting.
- Er zijn een paar achterstanden ingelopen waardoor ik wat meer lucht heb gekregen en ietwat minder gestrest ben.
- Zodat mijn rekeningen betaald kunnen worden.

Schulden (worden) afgelost (7x)

- Schulden aflossen en weer verzekerd kunnen zijn.
- Schulden betalen.
- Een schone lei. Schuldenvrij na een korte periode.
- Dat ik straks schuldenvrij ben en niet meer wakker lig van al mijn schulden.
- Dat ik veder geholpen ga worden met mijn schulden, want ik wil het graag opgelost krijgen maar er is daar hulp voor bij nodig.
- Z.s.m. schuldenvrij.
- Een paar van schulden regeling kon aangepast worden

Snel geholpen (7x)

- De belangrijkste resultaten dat ik snel word geholpen.
- De snelheid, medewerking en vooral dat ze zorgen dat ik in mijn woning kan blijven.
- Dat ik zo snel mogelijk alles weer goed op de rails heb staan.
- Dat er snel gehandeld werd en naar mij geluisterd werd.
- Alles wordt gelijk en snel geregeld. Zeer fijn.
- Ik werd snel geholpen, zoals het hoort.
- Dat ik snel wist wat ik moest doen.

Betalingsregeling/bezwaar (7x)

- Er loopt een bezwaarprocedure bij het UWV en er is een betalingsregeling getroffen met een voormalige werkgever.
- Meteen bezwaar ingediend bij UWV.
- Regeling met woningbouw
- Uitstel en hulp bij aanvragen van uitstel.
- Verlost van belastingdienst (terreur) en negatieve gevolgen van rechterlijke beslissingen tijdens een (vecht)scheiding. Minder last van depressies en nu meer op de toekomst gericht.
- Voor de diverse schuldeisers het inzicht dat mijn financiële problemen niet aan mij te wijten zijn, maar aan de samenloop van al dan niet geconstrueerde benadeling.
- Betalingsregeling en de noodzaak van een bijbaantje.

Problemen opgelost (7x)

- Ik heb met dit geld mijn problemen opgelost.
- Ik heb mijn financiële problemen opgelost.
- Mijn financiële problemen oplossen.
- Probleem opgelost. Rechtstreekse benadering vanuit medewerker.
- Dat alles is opgelost. Super!
- Mijn tandartskosten zullen volgens mondelinge afspraak voor iets meer dan de helft worden opgelost.
- Hulp bij geldproblemen.

Beter overzicht (5x)

- Een beter overzicht van mijn algehele financiële situatie. Zo heb ik een duidelijk overzicht gekregen van alle maandelijkse uitgaven en inkomsten.
- Financieel meer overzicht

- Heb weer overzicht op mijn leven
- Ze gaven me overzicht, want ik zag door de bomen de bos niet. Er werd geluisterd en gekeken naar oplossingen. Precies wat ik nodig had, dank jullie wel.
- Overzicht en rust.

Nog in beginstadium (5x)

- Ik ben nog in beginstadium, maar heb er alle vertrouwen in dat ik geholpen ga worden!
- Ik ben nog volop bezig om de schulden in kaart te brengen samen met de gemeente.
- Moet nog afwachten, we zijn immers de 20e pas opgestart.
- Dat ik ben doorgezet naar schuldregeling en die zijn er nog mee bezig
- Nog niets, daarvoor zitten we nog te vroeg in het traject. Maar mijn adviseur is vriendelijk, behulpzaam, en kundig. Ik krijg echt het idee, dat ze me wil helpen.

Budgetbeheer is prettig (5x)

- Mijn geld wordt nog beheerd door budgetbeheer en dat vind ik zelf erg prettig.
- Volledig budgetbeheer. Oplossen van lopende zaken etc. Er wordt ook nog gespaard, veilig en fijn gevoel. Je leert mee hoe je met geld om moet gaan.
- Geld in beheer van de kredietbank. Dit schept veiligheid voor mijn vaste lasten.
- Budgetbeheer haalt mijn zorgen over de betalingen bij mij weg.
- Budget plan.

Advies gekregen (5x)

- Neem advies over hoe ik mijn financiële zaken kan beheren.
- Advies gekregen in het uitstel vragen van mijn studieleningen die bij de gemeente lopen. Advies gekregen om een gemeentepolis af te sluiten.
- Advies
- Met een tip naar huis gestuurd. Afwachten. Schrijnende situatie. Ook moeilijk voor de medewerker.
- Dat alles wat nodig is voltooid is. Uitleg over wat de meest efficiënte manier is om de dingen te doen, etc.

Ontevreden (4x)

- Geachte heer mevrouw, na vijf maanden afwachten krijg geen hulp van gemeente, ik heb contactpersoon die lui is en ze doet niets. Wij hebben, ik en gemeente, contract getekend en maandelijks kosten afschrijven van mijn bankrekening en helemaal geen contact gehad met mijn schuldeisers, ik wil geen contact meer met gemeente en wil graag geen hulp meer, ik ben ontevreden, verspilde tijd!
- Begrijp niet dat deze meneer bij u werkt. Hij wist niks.
- Dat ik het zelf uit moet zoeken en ik dus waarschijnlijk een paar honderd euro kwijt ben aan mijn belastingaangifte. Die ik eigenlijk zou moeten sparen voor noodgevallen als er iets stuk gaat.
- Het belangrijkste resultaat was dat ik niet kreeg wat ik had gehoopt.

Nieuwe start (3x)

- Dat er weer een nieuwe start mogelijk is.
- Dat ik over een paar jaar met een schone lei kan beginnen.
- Dat er een oplossing is. Weer een lichtje aan de horizon.

Geld voor verhuizing (3x)

- Ik had geld nodig voor mijn verhuizing naar een sociale huurwoning
- Ik had een lening lopen. Ze hebben mij geholpen met geld om te kunnen verhuizen.
- Het geld dat ik nodig had voor het verhuizen.

Handig, nuttig (3x)

- Het was erg handig
- Het was nuttig
- Dat ik krijg helpt

Opstellen brief (3x)

- Hulp bij opstellen brief verzoek tot kwijtschelding langlopende boete van een andere gemeente.
- Ik heb een goed gesprek gehad met Sociaal Raadslieden. Ze hebben mij goed geholpen door middel van twee brieven te maken, klasse!
- Samen brief ingevuld.

Hulp van voedselbank (3x)

- Krijg hulp nu via de voedselbank
- Voedselhulp, lening
- Tot nu toe alleen de voedselbank opgestart

Zelf mijn geld beheren (2x)

- Dat ik toch nog de noodzakelijke dingen kon doen, zoals alles te betalen en genoeg over had om boodschappen te doen.
- Dat ik zelf mijn geld krijgen en dat ik zelf mijn rekening betalen. Dat vind ik het fijnste.

Doorverwezen (2x)

- Doorverwezen naar juridisch loket.
- Doorverwijzing naar een andere hulpinstantie (Weener XL).

Aangifte inkomstenbelasting (2x)

- Het doen van aangifte inkomstenbelasting.
- Het invullen van aangifte belasting, enz. Het goed invullen van belangrijke papieren.

Geen hulp (2x)

- Geen hulp
- Ik krijg geen hulp.

Overig (17x)

- Aangezien dat ik geen inkomen vanuit mijn werk krijg. Verwacht ik financiële steun om coronacrisis te kunnen voorkomen
- Dat alles klopt wat er staat of wat er ingevuld moet worden. Ik wil geen fouten.
- Dat ik afgewezen ben helaas
- Dat ik geen probleem van krijg dat is tot nu nog zo dat wil ik zo houden.
- Dat ik het heb gekregen.
- Dat je alleen verder komt als je niets hebt of als je heel veel hebt.
- De hulp van het geld was een weinig beetje
- Door dat ik niet kan werken Ik wil graag een kleine uitkering om te kunnen leven.
- Eigenlijk heb ik de eerste keer bij de kredietbank doorgegeven dat ik een bewindvoerder wil, maar ik wil hellemaal geen bewindvoering meer, ik wil het niet meer, ik wil geen enkele bewindvoerder in mijn omgeving, ik heb zoveel stress hierdoor, echt ik wil het niet, andere oplossing wil ik.
- Geen beslag op mijn bankrekening of op mijn auto. Kan ik kinderen naar school beringen.
- Het doel dat ik wil bereiken en wat voor mij het beste is.
- Ik was even uit de zorgen.
- Ja, natuurlijk had het geld belangrijke resultaten voor mij, omdat mijn partner destijds naar Nederland kwam. Daarom had ik destijds geld nodig.
- Kan niet helder nadenken meer
- Moet ik op tijd gaan.
- Uitkering, aanvulling van mijn salaris.
- Was meer een zetje in de goede richting om daadwerkelijk te handelen.

Open antwoorden toelichting rapportcijfer over de hulp

Toelichtingen bij rapportcijfers 1 t/m 5

- Alles moet nog op 24 mrt besproken worden
- Bedankt voor jullie hulp.
- De vraag of wij als ik met pensioen ga in aanmerking kom voor huurtoeslag is niet opgelost.
- Duurt erg lang!
- Er werd geen hulp geboden dan dat ik naar een belastingadviseur gestuurd word.
- Ik ben het bezoek niets opgeschoten.
- Ik heb geen geld
- Ik zit nog steeds te wachten op telefoon van de gemeente Den Bosch over het op nieuw aansluiten van drinkwater, heb mijn hond zelfs al ergens anders ondergebracht en dan nog niet te denken aan covid19, kan mijn handen dus niet wassen zelfs niet douchen, dat doe ik bij mijn moeder die aan kanker lijdt maar dat maakt niks uit hè, is mijn moeder maar.
- Intake met [naam] was top. Echt super geluisterd, meteen actie naar de voedselbank ondernomen. Goed bereikbaar, helemaal top, had ook vertrouwen dat het goed kwam maar helaas is alles nu bijna 1 jaar later nog niks verder opgelost en mijn schuld die

slechts 1400 euro was opgelopen tot bijna 7000 euro. Ik ben zeer ontevreden en boos en zeer teleurgesteld in het team van de gemeente Den Bosch

- Kan niet helder nadenken meer
- Ontevreden en wil niet meer verder!

Toelichtingen bij rapportcijfers 6 t/m 10

Goed geholpen (20x)

- Ben goed geholpen, alles was duidelijk zelf hulp aan geboden
- De hulp is prima. De uitvoerster deed niet altijd haar werkzaamheden, waardoor de BR beëindigd zijn. Sinds afgelopen week is er een vervangend persoon. Geen tussenpersoon meer, maar rechtstreeks via de gemeente. Hier ben ik blij mee. Ik vroeg dat namelijk al vanaf het begin.
- Goed en fijn geholpen.
- Goed geholpen, super!
- Heel erg deskundig goed geholpen
- Ik ben goed en duidelijk geholpen en het had ook een negen kunnen zijn.
- Ik ben goed geholpen
- Ik ben goed geholpen. Daardoor ben ik tevreden.
- Ik ben tijdens het spreekuur goed geholpen en werd ook gerustgesteld.
- Ik ben van mening dat de groep "Eerste Hulp Bij Geldzaken" doelgericht klanten helpt met diverse geldzaken. Als hulpvrager voel ik me door hen gehoord. Tevens word ik gemotiveerd om actief deel te nemen om mijn financiële status onder controle te houden. Als ontwikkelpunt mag de groep wat transparanter en duidelijker zijn in de informatievoorziening en begeleiding van de hulpvrager.
- Ik ben heel goed geholpen. En alles is in werking gesteld om mij te helpen. Zoals gemeente heffingen die gevraagd zijn niet te hoeven betalen. En hulp van de voedselbank.
- Ik werd goed geholpen en niet beoordeeld.
- Ik word goed geholpen. De taal blijft moeilijk.
- Mede dankzij de vrijwilliger van Humanitas ben ik goed geholpen!
- Ja, ik ben goed geholpen. En alles was gewoon heel duidelijk
- Prima geholpen.
- Ik ben enorm goed geholpen en er is voldoende begrip voor mijn situatie. Het is voor mij bijna een droom die uitkomt dat ik straks zonder schulden verder kan dankzij de hulp die ik heb.
- Medewerking en hulp was en is prima, maar de manier waarop ik in deze ellende kwam niet. Vele instanties maken vele problemen voor sommige burgers.
- Voldoende geholpen op dit moment.
- Omdat ik werd heel goed geholpen.

Tevreden over bejegening/betrokkenheid medewerkers (15x)

- Alles loopt nog. Prettig contact en goede hoop dat het goed komt.
- Fijne medewerker met veel begrip en geduld.
- Graag wil ik van deze gelegenheid gebruik maken om te zeggen hoe blij ik ben met de manier waarop ik geholpen word. Het gebeurt zeer respectvol, wat me helpt een beetje van de schaamte die ik hierover voel los te laten.
- Het is nog te vroeg om de mogelijke resultaten te vinden, maar mijn adviseur komt met verrassende voorstellen, en lijkt echt betrokken bij mijn problemen. De samenwerking is dus tot zover prima, en nu is het wachten op de resultaten.

- Het was fijn om gehoord te worden, maar wat ze me vertelde wist ik zelf al. Verder was het een erg vriendelijke vrouw.
- Ik ben door een instantie door verwezen. Dit houdt in dat ik geen financiële problemen had/heb, omdat ik niet weet hoe ik ermee moet omgaan. De medewerker van de gemeente heeft me goed geholpen bij het regelen van de aanvulling. Alles is volgens de procedure verlopen en de medewerker was professioneel.
- Ze hebben geduld met mij, medeleven. Zij houdt zich aan haar afspraak die zij met mij maakt.
- Ik heb met budgetbeheer een stok achter de deur, en de samenwerking verloopt prettig. Verder ben ik gemotiveerd om het beste eruit te halen. Goede wisselwerking.
- Omdat ze mij echt graag uit problemen wil helpen. En mij echt graag wil helpen en eerlijk ook. Dat hoort zo. Daar ben ik blij mee dat er mensen op die manier worden geholpen.
- Wij hebben nu weer vertrouwen in SHV. Deze mensen denken mee. U mag ons hiervoor telefonisch benaderen: [tel. nr.], zodat wij het uiteen kunnen zetten.
- Ze zijn behulpzaam, deskundig en vriendelijk! De bereikbaarheid is matig doordat het spreekuur elke morgen en maar 2 uurtjes is. Ten tijde van de uitbetaling weekgeld (dat 's middags is) is niemand meer bereikbaar.
- Ze zijn super en hebben het goed geregeld.
- Ze gaan er met goede inzet mee om.
- Betrokken bij het probleem.
- Dat is op een professionele manier gedaan.

Ben (zeer) tevreden (9x)

- Ik ben tevreden
- Ik ben wel tevreden
- Ben tevreden nu met mijn huidige levensomstandigheden!
- Ik zit nog in het proces maar ben tot nu toe heel erg tevreden over de manier van aanpak
- Niks is perfect, er waren wel puntjes waarvan ik dacht dat ik dieper geholpen zou worden. Ik ben voor de rest zeer tevreden
- Tevreden
- Ik geef het 9 van 10
- Uitmuntend! Als je zelf zorgt dat je al je papieren in orde maakt en je schaamte opzij kunt zetten, kun je met hulp de hele wereld aan.
- Van nut

Goede informatie/duidelijkheid (8x)

- Alles goed uitgelegd.
- Ben goed geïnformeerd, maar mijn situatie is zo complex dat er niks aan gedaan kon worden. Medewerker kon me niet helpen. Ik kan werkelijk nergens terecht. Bij de bank word ik van 't kastje naar de muur gestuurd. Overal eigenlijk wel.
- Overzichtelijk en duidelijk, snel en deskundig
- Sociale raadslid was deskundig en wist waar hij het over had. Hij hielp direct door gelijk in actie te komen.
- In verband met het opstellen van het convenant. Onder andere partneralimentatie, etc. Is het nu duidelijk.
- Prima toelichting en doorverwijzing. Was netjes geregeld.
- Was voor mij duidelijk omdat ik al wist wat ik moest doen uit eerdere ervaring

- Ik heb een heel duidelijk inzicht gekregen in mijn situatie en heb een gedeeltelijk opgelost probleem. Helaas heb ik een deel van mijn schuld bij CJIB en dat deel kan dus niet opgelost worden waardoor ik nog steeds in de problemen zit. De rest van mijn leven zal ik daardoor toch schuld houden maar dan is het alleen nog maar de overheid en hopelijk volgt daar ooit ook nog eens een oplossing voor

Traject loopt nog (7x)

- Ik ben nog bezig met het traject.
- Ik ben nog in contact met hen/heb nog een vervolgspraak.
- Ben sinds kort aangemeld, dus kan ik er nog niets concreets over zeggen. De tijd zal het uitwijzen.
- Ik ben er nog niet klaar mee.
- Nogmaals, ik ben nu in beginstadia en kan dus ook niet alles juist of volledig invullen.
- We zitten er nog te kort bij om goed te kunnen oordelen, maar zoals het nu gaat, gaat het goed.
- Ik zit nog niet in de schuldregeling.

Goede communicatie (5x)

- Communicatie was super!
- Contact en communicatie waren goed.
- Dat we gehoord zijn en fijn geholpen.
- Doordat ik eerlijk en deskundig te woord ben gestaan, laatste paar vragen heb ik met weet niet ingevuld, omdat ik gisteren telefonisch contact heb gehad met [naam medewerker] en mijn probleem gaat overleggen met collega's. Heb dinsdag 24 maart 2020 wederom telefonisch contact.
- Ik heb goede gesprekken gehad en een luisterend oor. Ik ben gewoon heel blij met alle ondersteuning.

Dankbaar (5x)

- Ik ben dankbaar met de hulp. Ik ben alleen en vond het fijn dat ik hulp kreeg.
- Ik ben de gemeente afdeling "geldhulpverlening" zeer dankbaar. Dankbaar voor hun hulp, het luisteren naar mijn verhalen en het beheren en oplossen van geldzaken. Dankbaar (ondanks de ellende mij is overkomen wegens oplichting) dat ik over een paar jaar mijn leven normaal weer kan oppakken met alle lessen die ik heb geleerd. Dankbaar...
- Dat ik dankbaar ben voor de hulp
- Mijn probleem is snel, vakkundig, to the point, klantvriendelijk opgelost. Dank daarvoor.
- Ik bedank ze zo erg dat ze me zo goed hebben geholpen. En ze waren zo aardig en ze verdienen veel waardering.

Snel geholpen (4x)

- Aanvraag gedaan en alles snel geregeld.
- Er werd bij de Weener XL op gewezen dat deze hulpverlening daar zat en ik kon er gelijk terecht.
- Ik werd ter plekke geholpen. Ik kon er erg snel terecht.

- Omdat ik word zo snel mogelijk geholpen door de medewerker van Eerste Hulp Bij Geldzaken.

Het duurt lang (4x)

- Alles ging vertraagd i.v.m. zieke medewerker
- Het duurt allemaal lang, maar het zal wel druk zijn.
- Het wil nog niet echt vlotten.
- Het kostte veel tijd en ik heb mijn probleem zelf opgelost.

Ze hebben vertrouwen in mij (2x)

- Hun vertrouwen in mij.
- Omdat ze mij vertrouwen.

Ik heb meer rust/vertrouwen (2x)

- Ik heb meer rust en ben super trots dat ik zo goed geholpen word.
- Ik heb meer vertrouwen in mezelf en in de toekomst door alle hulp wat mij geboden is.

Weinig kennis over zelfstandigen (2x)

- Op gebied van financiën m.b.t. ondernemerschap was minder kennis aanwezig, bij betreffende hulpverlener tenminste. Ander specialisme.
- De medewerkers doen wat ze kunnen/weten. Ik ben zelfstandige, op dat gebied is er voor de medewerkers nog veel te leren denk ik.

Overig (15x)

- De antwoorden helpen me niet verder.
- Helaas is het traject via de gemeente afgewezen, en moeten nu naar de rechtbank.
- Het zou beter zijn dat de verhogingen op schulden kan annuleren.
- Ik ben niet ontevreden/tevreden
- Ik heb bij Weener XL alleen maar problemen gehad, de enige die hulp bood is op de gemeente [naam medewerker], dankzij deze persoon heb ik destijds een uitkering gehad, zonder deze dame zou Weener XL nooit zijn gaan betalen voor een uitkering. Bij Weener XL moeten ze wat mensen plaatsen die zelf levenservaring hebben opgedaan.
- Ik heb een hopeloze toekomst.
- Ik heb geen vraag
- Ik werd op een vrijdagmiddag gebeld dat ik alleen geholpen zou worden wanneer ik onder budgetbeheer zou gaan, ik wilde toen afhaken. Wanneer je zoiets op een vrijdagmiddag meedeelt, zit je dus een heel weekend in zak en as en kun je niks ondernemen, een weekend waarin je erg depressief kan worden. Gelukkig ben ik uiteindelijk toch geholpen zonder dat ik onder gemeentebudgetbeheer sta.
- Ik wil zoals al gezegd een budgetbeheerder om samen met mij mijn schuld problemen uitzoeken.

- Ik word wel geholpen als ik vragen heb bij het invullen van de papieren. Zelfstandig geldzaken regelen, daarmee ben ik het niet eens, want ik zit bij de kredietbank en moet leren hoe ik moet betalen en wanneer en wat voor soort inkomen ik kan verwachten.
- Natuurlijk ben ik blij met de lening die ik kon krijgen, om mijn verhuizing mogelijk te maken, ik moet van een uitkering op bijstandsniveau toch iedere maand ruim € 50 missen om het terug te betalen, terwijl ik ook weet dat er bijzondere bijstand bestaat, maar niet wanneer je daarvoor in aanmerking komt, op de site van bijzondere bijstand staat verhuizing wel vermeld.
- Soms weet ze het antwoord niet. En stuurt ze mijn door naar het juridische loket of sociale raadslieden terwijl ik soms ook vind dat een maatschappelijke werknemer mijn niet van hot naar her moet sturen maar zelf een oplossing kan vinden. Of mee kan komen.
- Verlost van belastingdienst (terreur) en negatieve gevolgen van rechterlijke beslissingen tijdens een (vecht)scheiding. Minder last van depressies en nu meer op de toekomst gericht. Echter, de communicatie kan in het laatste traject stukken beter. Dat is alleen gelukt via de begeleiding van de sociaalwerkster van Farent.
- Vooral telefonisch bereikbaar of per computer of per post.
- Zou beter zijn dat ondersteunende schuldhulp parallel aan sanering verloopt. Nu heb ik hulp/contact met vier verschillende instanties.