

Klantbelevingsonderzoek Schuldhulpverlening 2023

Gemeente Roermond



Klantbelevingsonderzoek Schuldhulpverlening 2023

Rapport
Gemeente Roermond

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	4
H2 Dienstverlening algemeen	5
H3 Informatievoorziening	6
3.1 Bekendheid gemeente als ingang voor hulp bij financiële problemen	6
3.2 Adviesgesprek	6
3.3 Intakegesprek	6
3.4 Plan van aanpak	8
3.5 Informatie tijdens het gesprek	9
H4 Dienstverlening	11
4.1 Dienstverlening receptie en telefonische klantenservice	11
4.2 Dienstverlening tijdens het traject	12
4.3 Dienstverlening na het traject	13
H5 Dienstverlening consulenten	14
5.1 Dienstverlening medewerkers	14
5.2 Verwachtingen en verantwoordelijkheid	17
H6 Budgetbeheer	21
H7 Succes- en verbeterpunten vanuit klanten	23
7.1 Succes- en verbeterpunten	23
7.2 Succes en verbeterpunten vanuit de interviews	24
Bijlage 1 Tabellenbijlage	26
Colofon	32

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

In het voorjaar van 2023 hebben 184 klanten van schuldhulpverlening van de gemeente Roermond deelgenomen aan een klantbelevingsonderzoek over hun ervaringen met de dienstverlening van schuldhulpverlening. In aanvulling hierop hebben twintig klanten meegewerkt aan een verdiepend telefonisch interview over hun ervaringen.

In dit rapport vindt u de resultaten van het Klantbelevingsonderzoek Schuldhulpverlening voor de gemeente Roermond. Het betreft een herhaalmeting. De vragen zijn in 2020 en 2018 ook aan de klanten voorgelegd zodat de uitkomsten vergeleken kunnen worden. Het monitoren van de dienstverlening maakt het mogelijk om op onderdelen verbeteringen na te streven of het nu geldende niveau van dienstverlening te behouden.

Algemeen beeld

Over het algemeen zijn de respondenten erg tevreden over de ontvangen ondersteuning. Zij geven als rapportcijfer voor de totale dienstverlening gemiddeld een 8,6. In het onderzoek over 2020 was het rapportcijfer gemiddeld een 8,8 en in 2018 gemiddeld een 8,2. De vragenlijst is onderverdeeld in verschillende thematische onderdelen. Bij veel van de onderdelen zien we een hoge waardering die toegenomen is ten opzichte van de voorgaande meting.

Informatie

Het merendeel van de respondenten (84%) wist dat de gemeente hen kon helpen bij hun schulden of financiële problemen. 16% van de respondenten is hier dus niet van op de hoogte.

Klanten is gevraagd hun waardering te geven voor een aantal aspecten van het adviesgesprek. Het advies dat zij gekregen hebben (8,5), de gegeven oplossingen (8,4) en de hoeveel tijd die er voor hen was (8,7). De aspecten worden met hoge rapportcijfers beoordeeld. De waardering is hiermee licht gestegen ten opzichte van voorgaande meting.

Ook de ervaringen met het daaropvolgende intakegesprek zijn erg positief. Het hoogste gemiddelde rapportcijfer geven respondenten de tijd die voor hen genomen is (8,6). Ook de voorlichting tijdens het intakegesprek (8,5) en de aangeboden oplossingen (8,5) worden erg positief beoordeeld. We zien dat de waardering veelal vergelijkbaar hoog of hoger is dan in 2020. De stijgende lijn wordt hiermee doorgezet. In 2020 was de waardering ook al hoger dan in 2018.

Deze fase in het traject wordt afgerond met een 'plan van aanpak'. Klanten konden aangeven in hoeverre ze het eens zijn met een aantal uitspraken. 84% van de respondenten ervaart dat het plan van aanpak duidelijk maakt wat schuldhulpverlening Roermond gaat doen voor hen. En voor 85% is het duidelijk waarom schuldhulpverlening Roermond deze dingen gaat doen. Ook maakt voor een even groot deel van de respondenten het plan goed duidelijk wat de mogelijkheden zijn van de klant. Het overgrote deel van de respondenten oordeelt dus positief over het plan van aanpak.

Ten opzichte van de vorige meting in 2020 worden de uitspraken wel iets minder vaak beaamd. Dit is een voortzetting van een dalende trend.

Bij de waardering van het informatiemateriaal zien we hoge cijfers. We constateren dat de meeste aspecten een vergelijkbare of iets hogere waardering krijgen. Het hoge niveau van toegankelijke informatievoorziening is hiermee voortgezet. De duidelijkheid van de in te vullen formulieren (8,3) en het taalgebruik in formulieren (8,2) krijgen gemiddeld de hoogste rapportcijfers.

Dienstverlening

Respondenten waarderen de bejegening van de balie en de telefonische klantenservice als goed. Klanten zijn gevraagd rapportcijfers te geven voor de bejegening door de medewerkers van de balie/receptie en voor de wachttijden bij de balie. Respondenten beoordelen beide aspecten positief (met een 8,6 en 8,3 gemiddeld). De waardering is iets toegenomen ten opzichte van 2020. In 2020 was de waardering ook al iets toegenomen ten opzichte van 2018. Ook de waardering voor de telefonische klantenservice is op alle fronten duidelijk toegenomen. De respondenten geven het hoogste gemiddelde cijfer voor de bejegening door de medewerkers (8,7). Maar ook alle andere aspecten worden gemiddeld met een hoog rapportcijfer beoordeeld.

De consulenten van schuldhulpverlening Roermond krijgen van de respondenten gemiddeld een 8,8 voor de ervaren dienstverlening. In het vorige onderzoek was dit een 8,5. Ook valt op dat enkele positief geformuleerde uitspraken iets vaker beaamd worden dan in 2020. De bereikbaarheid via de telefoon kent de grootste verbetering (79% versus 75%). De respondenten kunnen zich het meest vinden in de stelling dat de consulenten op een beleefde manier met hen omgaan (94%). De stelling dat consulenten kijken naar mogelijkheden en niet naar onmogelijkheden kan het minst op bijval rekenen (77%).

Daarnaast zijn er negatief geformuleerde uitspraken voorgelegd. De negatief geformuleerde stellingen scoren laag (wat dus positief is). Zo'n 23% ervaart dat de consulenten vaak wisselen, een iets groter aandeel dan in 2020 (19%). 23% is het eens met de negatief geformuleerde stelling dat de consulenten vooroordelen hebben over wat de respondent wil of kan. Dit is een kleiner aandeel dan in 2020 toen een derde van de respondenten deze mening nog was toegedaan.

Verwachtingen en verantwoordelijkheid

De verwachtingen die een respondent heeft zijn vaak van grote invloed op de ervaringen. Uit het onderzoek blijkt dat 88% van de respondenten ervaart dat hun plichten van tevoren helder zijn gemaakt. En 86% dat hun rechten van tevoren helder zijn gemaakt. Ook ervaren zij dat het Team Schuldhulpverlening genoeg doet om hen te helpen (87%). Het relatief kleinste aandeel is het eens met de stelling dat zij na het traject zelf hun financiën weer kunnen beheren (67%). We constateren een dalende trend. In 2020 dacht 72% en in 2018 nog 83% dat zij na het traject hun financiën weer zelfstandig konden beheren. 30% is bang dat zij weer schulden krijgen. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van 2020 toen 21% hier bang voor was. Klanten lijken dus wat onzekerder over hun toekomst.

Budgetbeheer

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan budgetbeheer te ontvangen van de gemeente (54%). Zij zijn hier over het algemeen erg tevreden over. Het overgrote deel van alle respondenten ervaart dat de budgetbeheerder hen genoeg helpt om hun financiën op orde te krijgen (93%). Ook ervaren zij dat door budgetbeheer hun vaste lasten op tijd worden betaald (96%), kunnen zij met hun (financiële) vragen altijd terecht bij hun budgetbeheerder (95%) en zorgt budgetbeheer voor rust in hun persoonlijke situatie (94%). Het aandeel respondenten dat denkt na afloop hun betalingen zelf (weer) te kunnen doen (70%) is kleiner. Dit ligt in lijn met het algemeen vertrouwen dat respondenten hebben in het zelf kunnen beheren van hun financiën (zoals omschreven in de alinea's hierboven). Ten opzichte van de voorgaande meting zien we het grootste verschil bij de stelling dat respondenten via budgetbeheer leren zelf weer met geld om te gaan. In de huidige meting is 90% het hiermee eens. In 2020 was dit 78%.

Succes- en verbeterpunten vanuit klanten

Aan het eind van de vragenlijst is gevraagd één punt te noemen dat klanten goed vinden aan de schuldhulpverlening van Roermond en één punt dat schuldhulpverlening Roermond zou moeten verbeteren. Het meest genoemde punt dat respondenten goed vinden aan de schuldhulpverlening is 'alles in het algemeen' (40% van de respondenten noemt dit). Op de tweede plaats staat 'de klantvriendelijkheid/behulpzaamheid' (27%) en op de derde plaats 'dat hulp mogelijk is' (23%).

De optelsom van de percentages van genoemde punten die men goed vindt, telt op tot ruim boven de 100% omdat sommige respondenten meer dan één antwoord aanvinken. Dit geeft aan dat respondenten het lastig vinden om slechts één punt te noemen dat zij goed vinden.

De meest genoemde verbeterpunten liggen dicht bij elkaar. Ook valt op dat aanzienlijk minder respondenten een verbeterpunt hebben genoemd ten opzichte van het aantal genoemde punten dat men goed vindt. Verbeterpunten die het meest genoemd worden, zijn voorlichting over het voorkomen van schulden (12%), informatie (11%) en rekening houden met mijn situatie (11%). Ten opzichte van voorgaande meting lijkt er meer behoefte te zijn aan verbetering van voorlichting en informatievoorziening.

H1 | Inleiding

Voor u ligt het rapport met de uitkomsten van het Klanttevredenheidsonderzoek Schuldhulpverlening van de gemeente Roermond. Dit onderzoek is in het voorjaar van 2023 uitgevoerd.

De vragenlijst is verzonden naar in totaal 783 klanten schuldhulpverlening. Het betreft hier alle huidige klanten (op het moment van aanschrijven) en de klanten waarvan het traject een half jaar was afgerond. Er waren twee redenen om ook klanten aan te schrijven die langer geleden contact hebben gehad. Ten eerste vergroot het aantal aangeschreven klanten de potentiële respons en daarmee de betrouwbaarheid van het onderzoek. Ten tweede is Roermond ook benieuwd naar de ervaringen van klanten die nazorg ontvangen hebben, een half jaar na afronding van het traject. In de begeleidende brief is klanten verteld dat BMC mogelijk contact met hen kan opnemen voor een telefonisch interview. Klanten die niet benaderd wilden worden door BMC konden dit aangeven bij de gemeente.

Uiteindelijk hebben 184 klanten de vragenlijst ingevuld (23,5%). 23,5% is een goede respons voor een schriftelijk onderzoek onder deze doelgroep. Temeer omdat voor een deel van de respondenten de schuldhulpverlening in een minder recent verleden heeft plaatsgevonden. Op basis van deze 184 respondenten geven de resultaten uit dit onderzoek een goede indicatie van de werkelijke beleving van de klanten schuldhulpverlening die de Roermond bedient. De betrouwbaarheid van een onderzoek is namelijk vooral gebaseerd op het absoluut aantal respondenten en niet zozeer op het percentage. Om de respons te verhogen zijn vooraf door Roermond alle bewindvoerders geïnformeerd over het onderzoek en is aan alle klanten een herinneringsbrief verzonden. Ook zijn de klanten waarvan een e-mailadres bekend is per e-mail aangeschreven.

Het onderzoek is een combinatie van kwantitatief onderzoek (gesloten vragen via een vragenlijst) en kwalitatief onderzoek door middel van twintig telefonische interviews met klanten. Het merendeel van de vragen in de vragenlijst bestond uit gesloten vragen. Aspecten die klanten door middel van een schaal konden waarderen en stellingen waar klanten het in meer of mindere mate mee (on)eens konden zijn. Op deze wijze zijn we in staat om per thema en vraag voor de totale doelgroep te berekenen in welke mate zij de dienstverlening gemiddeld waarderen. De extra open vragen boden daarnaast de mogelijkheid om aan de klanten te vragen waarom zij de dienstverlening op een bepaalde manier waarderen. In een open tekstveld konden zij hun individuele ervaringen delen.

In samenwerking met Roermond heeft BMC een vragenlijst opgesteld. Deze is grotendeels vergelijkbaar met het klantbelevingsonderzoek dat de gemeente in 2020 en 2018 heeft laten uitvoeren. In april 2023 zijn de twintig telefonische interviews afgenomen. Alle gesprekken zijn gevoerd met de klant zelf.

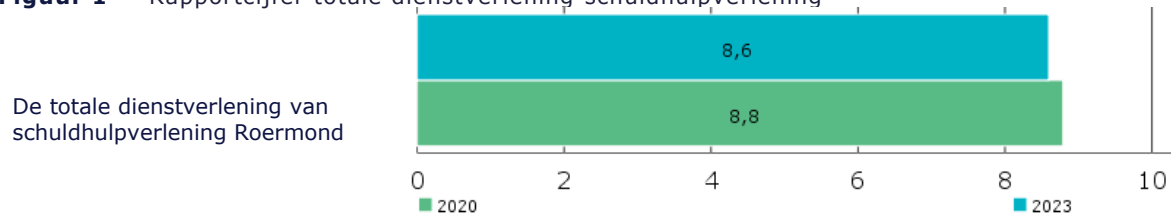
Wij behandelen in dit rapport per thema de resultaten uit de vragenlijst. Waar relevant vullen wij de kwantitatieve resultaten aan met bevindingen uit de telefonische interviews.

H2 | Dienstverlening algemeen

Waardering totale dienstverlening schuldhulpverlening

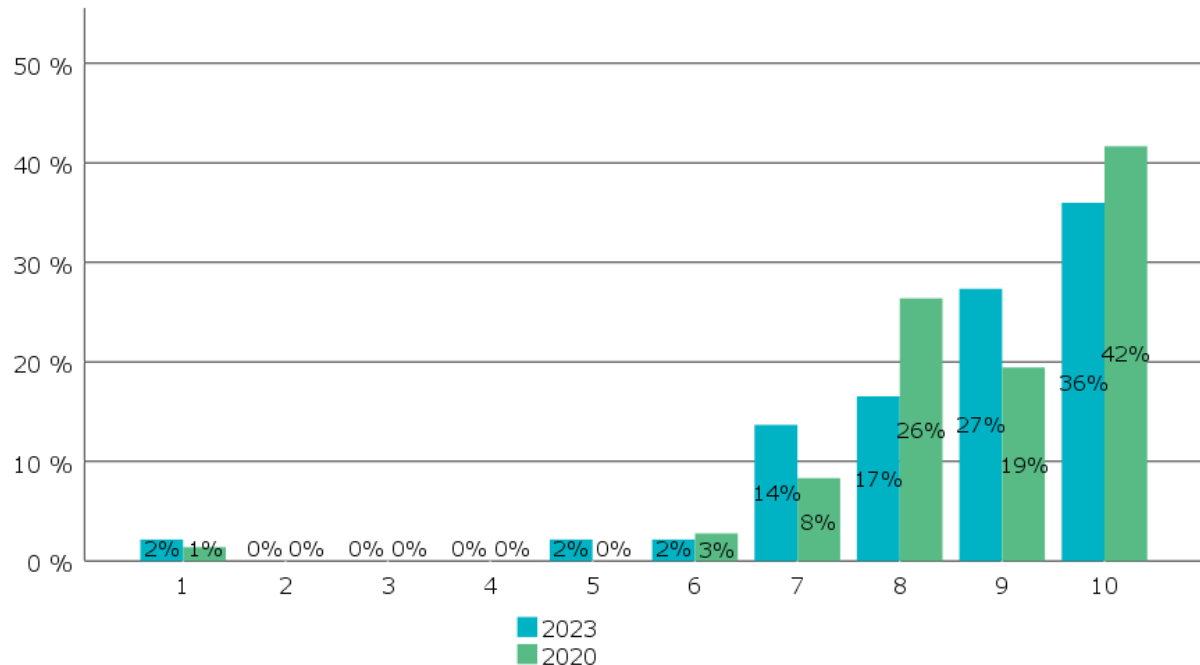
De laatste vraag die aan alle klanten in de vragenlijst is voorgelegd is 'Wilt u een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) geven voor de totale dienstverlening van het uitvoeren van schuldhulpverlening door de RSD?'.

Figuur 1 Rapportcijfer totale dienstverlening schuldhulpverlening



De respondenten geven gemiddeld een 8,6 voor de totale dienstverlening schuldhulpverlening. Dit is een goed resultaat. Het is iets lager dan het gemiddelde rapportcijfer in 2020 (8,8) maar hoger dan in 2019 (8,2). Het meest gegeven rapportcijfer is een 10. 36% van de respondenten geeft dit hoogst mogelijke rapportcijfer. Ook negens (27%) en achten (17%) worden door veel respondenten gegeven. Slechts 4% van de respondenten waardeert de totale dienstverlening schuldhulpverlening met een onvoldoende.

Figuur 2 Spreiding rapportcijfer voor totale dienstverlening schuldhulpverlening Roermond

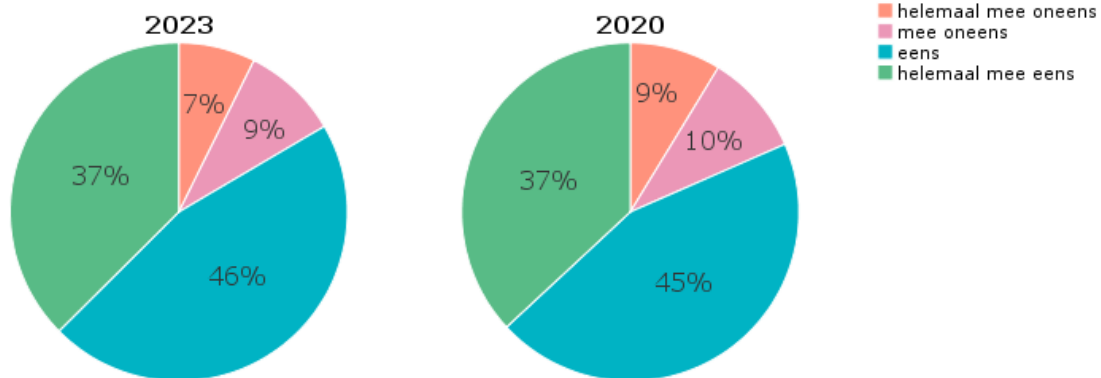


H3 | Informatievoorziening

3.1 Bekendheid gemeente als ingang voor hulp bij financiële problemen

De eerste uitspraak die aan alle klanten is voorgelegd is 'Ik wist dat de gemeente mij kon helpen bij mijn schulden of financiële problemen'. Klanten konden aankruisen of ze het met de uitspraak (helemaal) eens of oneens zijn.

Figuur 3 Ik wist dat de gemeente mij kon helpen bij mijn schulden of financiële problemen

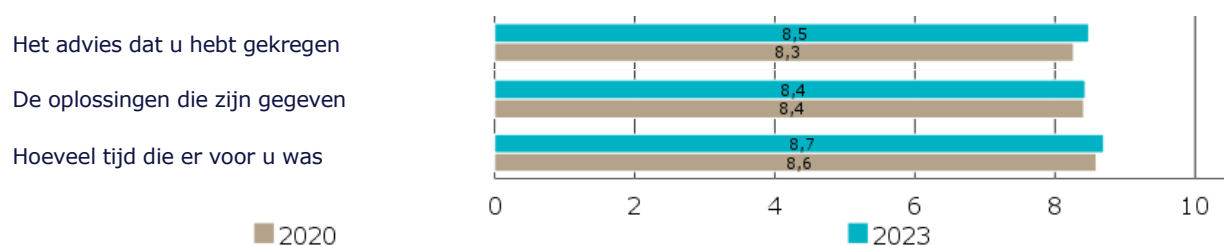


Het merendeel van de respondenten (82%) wist dat de gemeente hen kon helpen bij hun schulden of financiële problemen. Desalniettemin was 16% respondenten hier niet van op de hoogte. De bekendheid met de gemeente als ingang bij financiële problemen is nagenoeg gelijk aan die in 2020.

3.2 Adviesgesprek

Klanten is gevraagd hun waardering te geven voor een aantal aspecten van het adviesgesprek. Het hoogste gemiddelde rapportcijfer geven respondenten voor de tijd die voor hen is genomen (8,7). Ook het advies dat zij gekregen hebben en de gegeven oplossingen worden goed gewaardeerd (8,5 en 8,4). De waardering voor deze aspecten rondom het adviesgesprek is licht gestegen ten opzichte van de voorgaande meting.

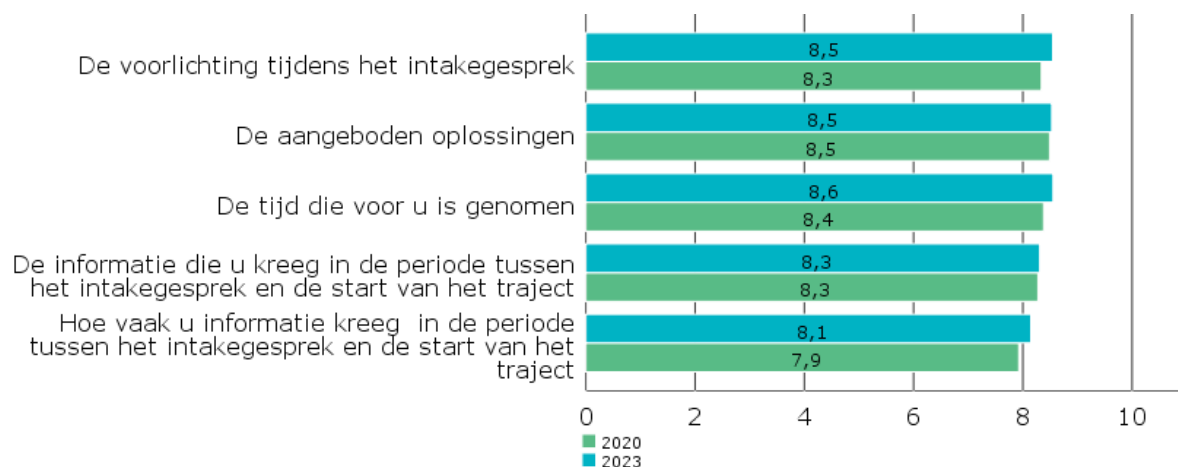
Figuur 4 Rapportcijfers adviesgesprek



3.3 Intakegesprek

Vervolgens is klanten gevraagd hun waardering te geven voor een aantal aspecten van het intakegesprek. Het hoogste gemiddelde rapportcijfer geven respondenten de tijd die voor hen genomen is. Ook de voorlichting tijdens het intakegesprek en de aangeboden oplossingen worden erg positief beoordeeld. We zien dat de waardering veelal vergelijkbaar hoog of hoger is dan in 2020. De stijgende lijn wordt doorgezet. In 2020 was de waardering hoger dan in 2018.

Figuur 5 Rapportcijfers intakegesprek



In de telefonische interviews zien we deze waardering terug. Hier enkele citaten ter illustratie:

Goed en snel. Ik vond het eigenlijk echt super snel. Heb ik nog niet meegemaakt in die tijd. Ze leggen het haarfijn uit wat je kunt verwachten. Het ligt eraan wat voor mensen. Ieder mens is anders. Deze die ik nu heb van de gemeente die werken allemaal samen. Ik moet zeggen ik ben heel tevreden, zelfs eigenlijk in shock hoe snel het is gegaan.

Het proces an sich was gewoon goed. Maar goed dat dat allemaal zijn tijd nodig heeft, dat is nou eenmaal zo.

Heel prettig kan ik wel zeggen ja, heel prettig. Ik had toen aangevraagd, goed gesprek gehad met de mensen die daar bezig waren. En ik geloof na twee drie weken is dat begonnen.

Dat was goed, ik heb nu net mijn eerste gesprek gehad en ze bellen mij nog terug, ik ben nog niet heel ver met de hulp, maar ben er wel blij mee

Fantastisch. Bij dat eerste gesprek, daar zat ook iemand van de Wmo. En zat nog een mevrouw van de gemeente, en <naam>, en de meneer van mij van thuiszorg zat daar. Dat was ontzettend fijn allemaal. Veel mensen die zich ingezet hebben voor mij, dat is toch waanzinnig.

Vrij prettig, want ik heb toen volgens mij een afspraak gemaakt bij zo'n coach. Daar hebben we twee gesprekken mee gehad. Op zich was voor mij de vraag natuurlijk, omdat we een behoorlijke schuldenlast hadden of het ook wel voor ons kon. Maar dat kon. Toen hadden we twee gesprekken en ik had alle schulden al in kaart gebracht. Dus het was voor hen ook makkelijk te zien wat de situatie was. Toen waren we er snel uit dat wij in aanmerking kwamen voor die regeling.

In Roermond ging het traject best wel soepel. De werkwijze, aanvraag, duur, van begin tot de start van het traject ging best wel soepel. Dus dat ging heel goed. Dus ik had niet echt de behoefte om nog meer informatie te krijgen. Tijdens de gesprekken werd het heel duidelijk uitgelegd en toegelicht, en op de website was genoeg te zien voor mij. Misschien is dat anders als je geen ervaring hebt, maar als je een belletje pleegt en je wordt vriendelijk geholpen dan kom je er wel.

In de interviews is ook besproken of er ook momenten zijn geweest, als het gaat om de aanvraag, die men als minder prettig heeft ervaren. Het merendeel gaf aan hier geen ervaring mee te hebben. Hier enkele citaten ter illustratie:

Nee helemaal niks nee. Nee, want het enige waar ik bang voor was, wordt mijn uitkering, word ik uit huis gezet. De angst die ik had werd ook heel snel weggenomen, je werd echt gerustgesteld door die personen. Maak je maar niet druk, het wordt haarfijn uitgelegd.

Ik denk de bureaucratie. Dat het allemaal zo lang duurt. Ja, goed dat je toch duidelijkheid wilt. Dat is eigenlijk wat ik net ook al zei, dat is eigenlijk voorafgaand dat je in schuldhulpverlening al bezig bent, zou handig zijn als ze daar een compromis in maken en mee nemen in de schuldhulpsanering.

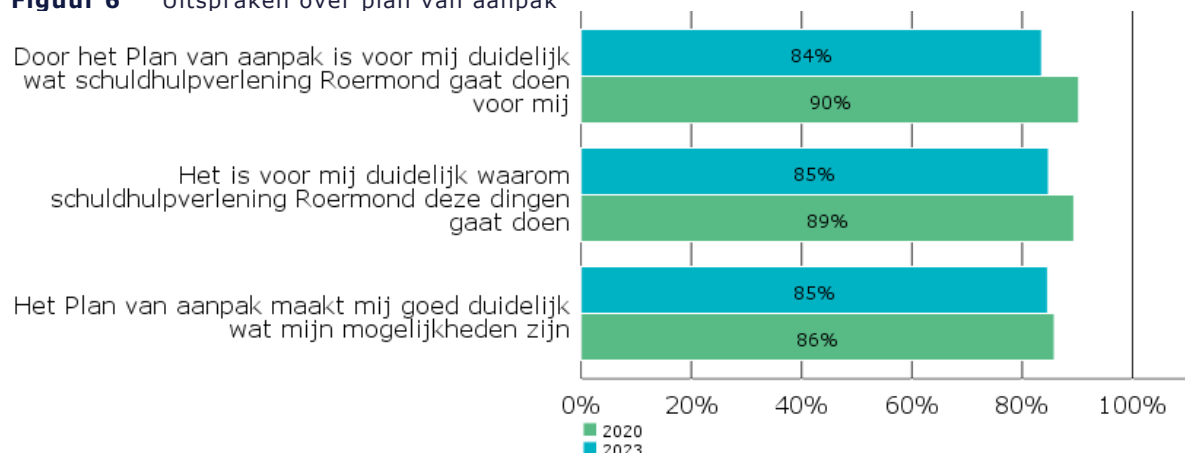
Nee eigenlijk niet. In principe werden we goed voorgelicht wat er zou kunnen gebeuren. Maar ik had me dus ook goed ingelezen, dus dat maakt het makkelijker te begrijpen.

Ik zeg heel eerlijk; ik heb geen moment als minder prettig ervaren. Ze waren heel erg behulpzaam, ze adviseren, en als ik bepaalde punten had, werd dat ook meegenomen.

3.4 Plan van aanpak

Deze fase in het traject wordt afgerond met een 'plan van aanpak'. Klanten konden aangeven in hoeverre ze het eens zijn met de onderstaande uitspraken. In figuur 6 tonen wij het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak.

Figuur 6 Uitspraken over plan van aanpak



84% van de respondenten ervaart dat het plan van aanpak duidelijk maakt wat Schuldhulpverlening Roermond gaat doen voor hen. En voor 85% is het duidelijk waarom Schuldhulpverlening Roermond deze dingen gaat doen. Ook maakt het plan voor een even groot deel van de respondenten goed duidelijk wat de mogelijkheden zijn van de klant. Het overgrote deel van de respondenten oordeelt hiermee positief over het plan van aanpak. Ten opzichte van de vorige meting in 2020 worden de uitspraken wel iets minder vaak beaamd. Dit is een voortzetting van een dalende trend. In 2018 konden nog meer respondenten zich in de uitspraken vinden.

In de telefonische interviews is gevraagd of er een plan van aanpak is opgesteld en of dit duidelijk was. De meeste geïnterviewden beamen dat er een plan van aanpak is opgesteld. Enkele respondenten weten dit niet meer:

Alles staat op papier. Ze bellen dat de papieren onderweg zijn, dat ik netjes moet terugsturen. Alles is heel duidelijk. Ik kan hun niet wijs maken dat is niet gezegd, dat is onmogelijk. Alles wordt met bewijzen, met papieren met telefonisch. Je kan niet zeggen daar wist ik niets van is onmogelijk. Is allemaal heel duidelijk alles.

Ja zowel door de gemeente als uiteindelijk door de bewindvoerder. Ja voor mij was dat heel duidelijk.

Ja dat klopt. Plan van Aanpak. Ik moest zeg maar alle inkomsten wat ik heb gehad komt bij hun en hun maken die plannen wat afbetaald moet worden. En het is goed gelopen.

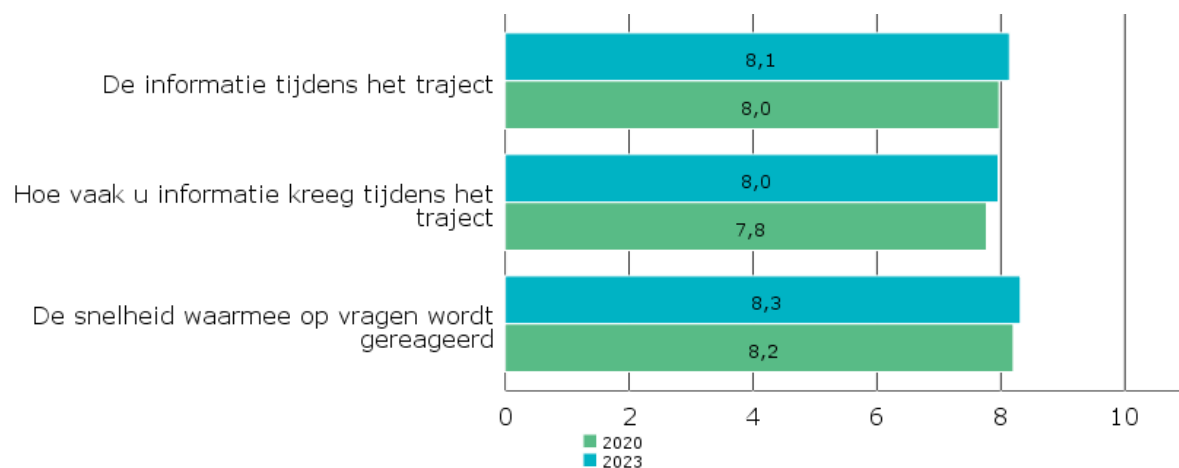
Ja als het goed is wel, het is wel een tijdje geleden.

Dat weet ik niet meer.

3.5 Informatie tijdens het gesprek

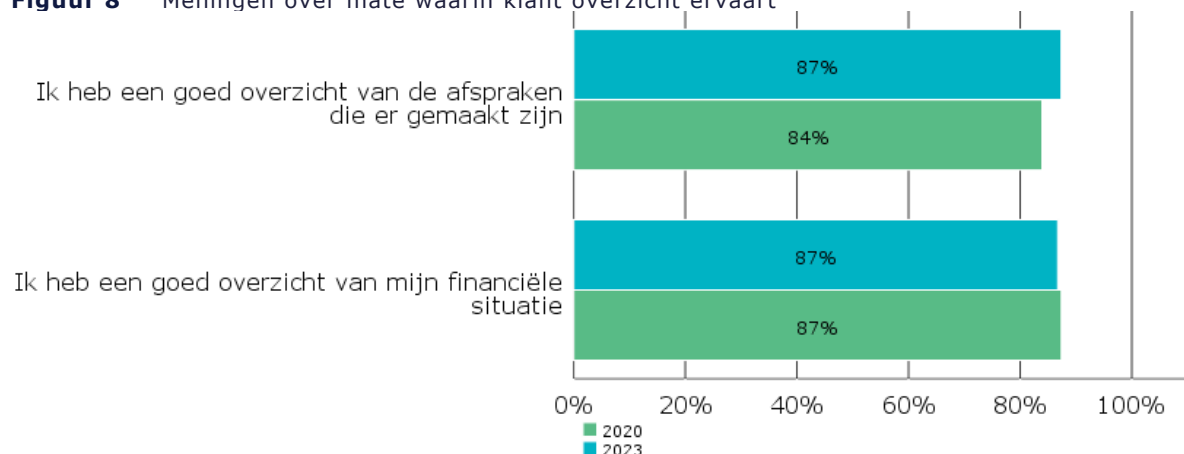
Het hoogste cijfer geven respondenten gemiddeld voor de snelheid waarmee zij antwoord krijgen op vragen (8,3). Kort daarop volgt de waardering voor de informatie die zij kregen tijdens het traject (8,1) en hoe vaak zij informatie krijgen (8,0). De waardering voor alle drie de items is hoger dan in 2020 toen ook al een hogere waardering zichtbaar was ten opzichte van 2018.

Figuur 7 Rapportcijfers informatievoorziening tijdens het traject



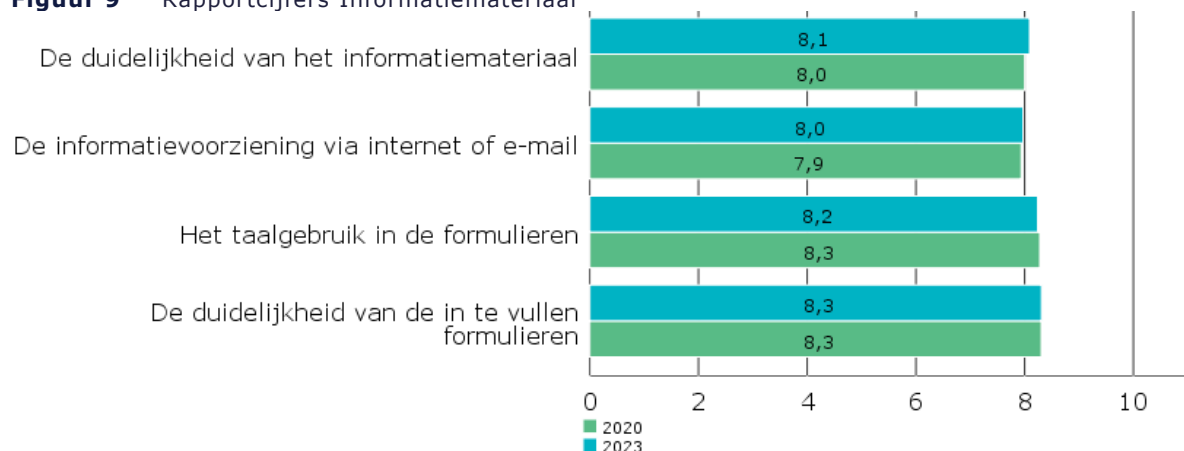
Voor klanten is het gevoel van overzicht hebben zeer belangrijk. Hierover zijn twee stellingen voorgelegd aan klanten. In figuur 8 staat het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak. Het overgrote merendeel heeft een goed overzicht van de afspraken en hun financiële situatie. Het gevoel van overzicht van de afspraken is iets groter dan in 2020. En daarmee weer op het niveau van 2018.

Figuur 8 Meningen over mate waarin klant overzicht ervaart



Voor klanten is het belangrijk dat informatie makkelijk bereikbaar, duidelijk en begrijpelijk is. Bij de aspecten over het informatiemateriaal die hier over gaan, constateren we dat de meeste aspecten een vergelijkbare of iets hogere waardering krijgen. Het hoge niveau van toegankelijke informatievoorziening is hiermee voortgezet. De duidelijkheid van de in te vullen formulieren en het taalgebruik in formulieren krijgen gemiddeld de hoogste rapportcijfers (8,3 en 8,2).

Figuur 9 Rapportcijfers Informatiemateriaal



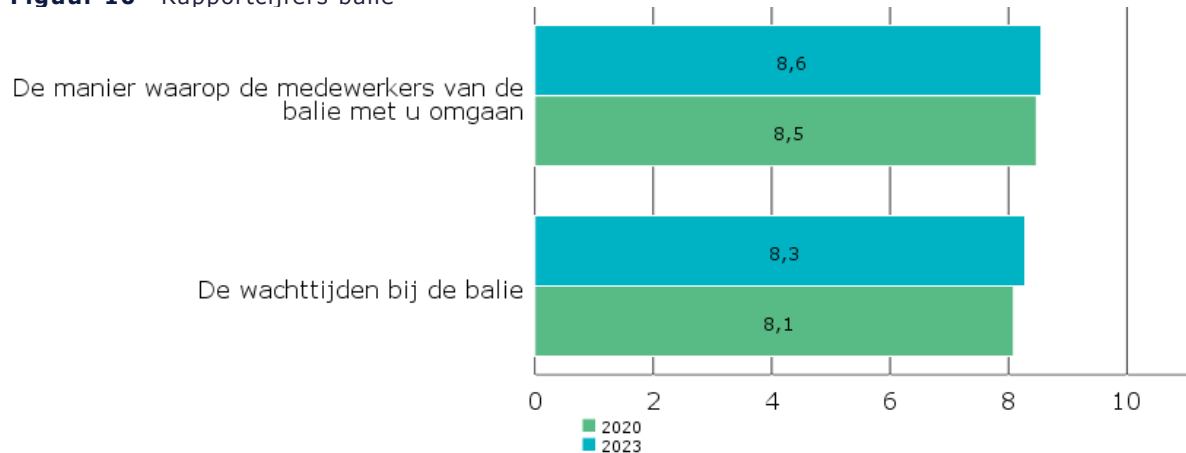
H4 | Dienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we in op de waardering van de dienstverlening tijdens het traject schuldhulpverlening. Een traject schuldhulpverlening gaat over de periode vanaf het eerste (intake)gesprek tot het moment dat de klant geen hulp meer nodig heeft of geen hulp meer wil.

4.1 Dienstverlening receptie en telefonische klantenservice

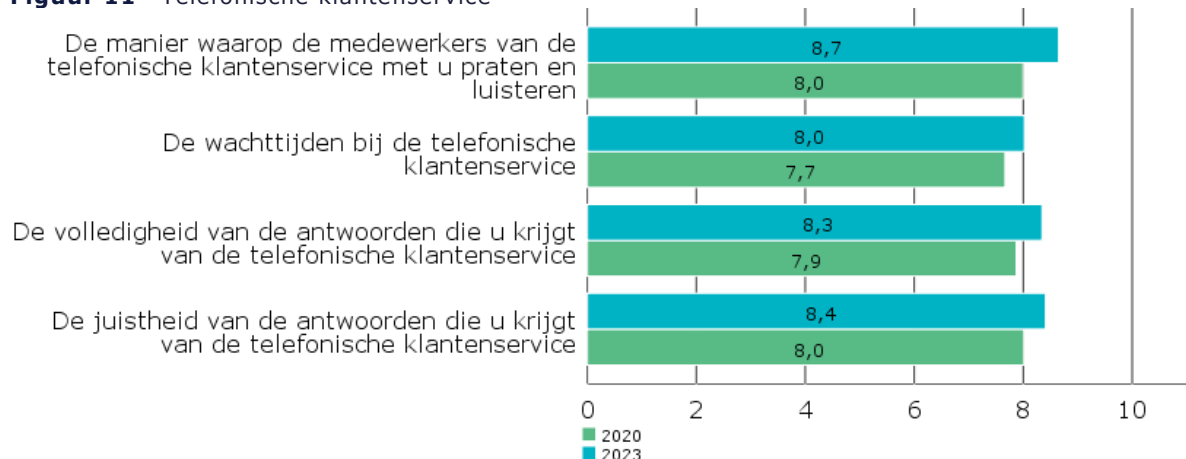
Klanten zijn gevraagd rapportcijfers te geven voor de bejegening door de medewerkers van de balie/receptie en voor de wachttijden bij de balie. Respondenten beoordelen beide aspecten positief (met een 8,6 en 8,3 gemiddeld). De waardering is iets toegenomen ten opzichte van 2020. In 2020 was de waardering ook al iets toegenomen ten opzichte van 2018.

Figuur 10 Rapportcijfers balie



Het valt op dat de waardering voor de telefonische klantenservice op alle fronten duidelijk is toegenomen. De respondenten geven het hoogste gemiddelde cijfer voor de bejegening door de medewerkers (8,7). Maar ook alle andere aspecten worden gemiddeld met een hoog rapportcijfer beoordeeld.

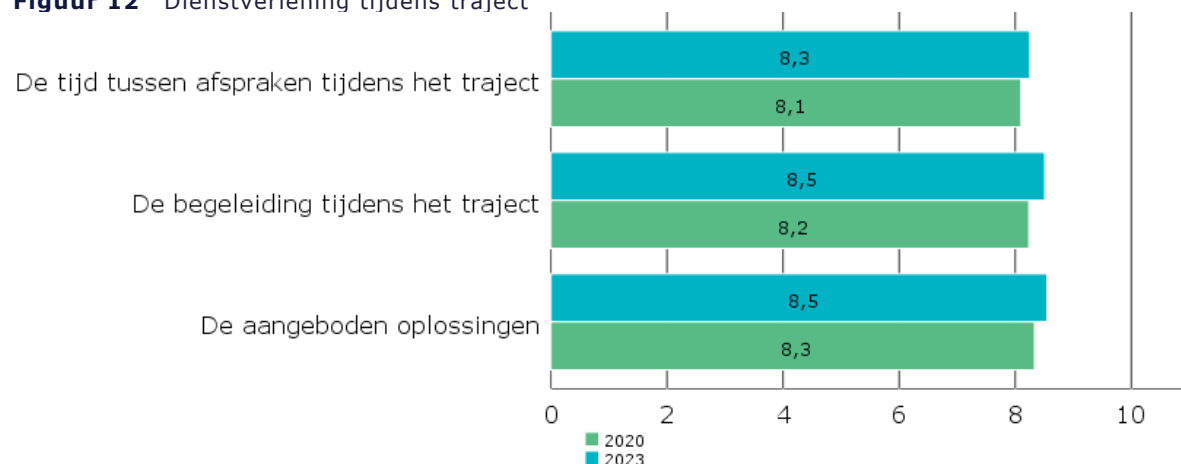
Figuur 11 Telefonische klantenservice



4.2 Dienstverlening tijdens het traject

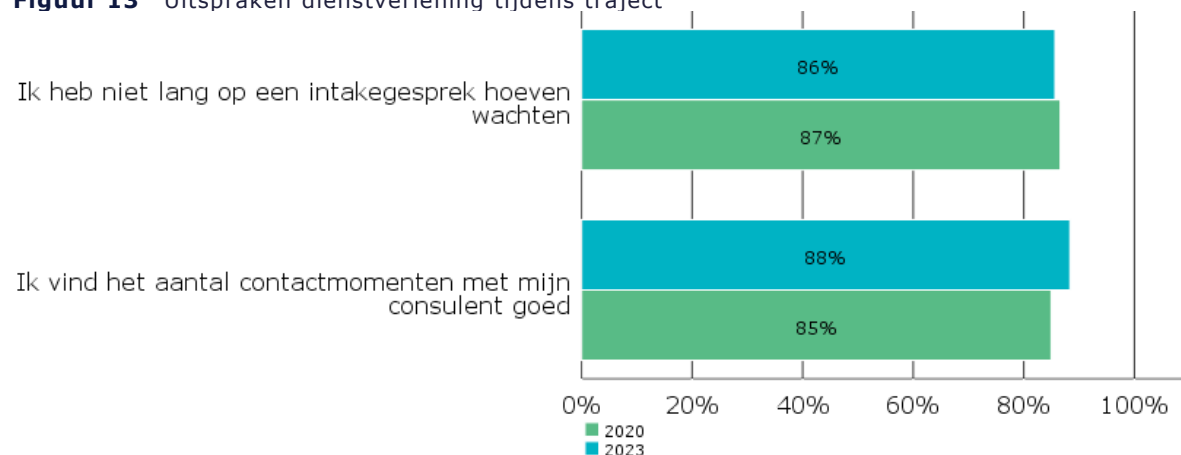
Voor de begeleiding tijdens het traject en de aangeboden oplossingen geven de respondenten gemiddeld een 8,5 als rapportcijfer. De tijd tussen de afspraken tijdens het traject krijgt gemiddeld een 8,3. Dit zijn erg goede resultaten. We constateren een toename in waardering ten opzichte van de voorgaande meting.

Figuur 12 Dienstverlening tijdens traject



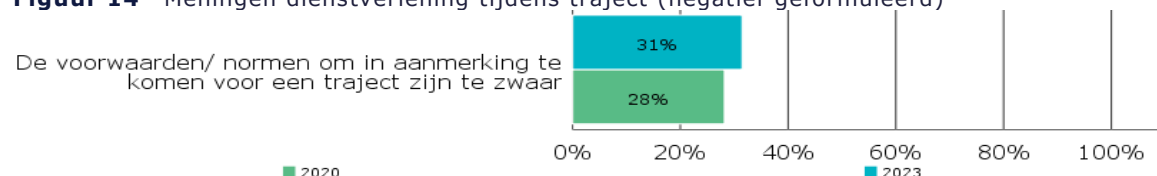
In onderstaande figuur zien we dat het overgrote deel van de respondenten ervaart niet lang op een intakegesprek te hoeven wachten. Een vergelijkbaar aandeel als in 2020. Ook ervaren de meeste respondenten het aantal contactmomenten met hun consulent als goed. Dit aandeel is iets toegenomen.

Figuur 13 Uitspraken dienstverlening tijdens traject



31% van de respondenten vindt dat de eisen om in een traject te komen te zwaar zijn. Dit is een noemenswaardig aandeel. Dit aandeel is hoger dan in 2020 (28%) maar lager dan in 2018 (43%).

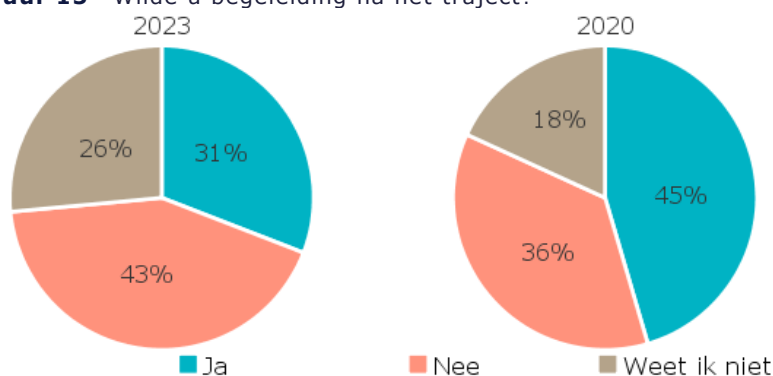
Figuur 14 Meninge dienstverlening tijdens traject (negatief geformuleerd)



4.3 Dienstverlening na het traject

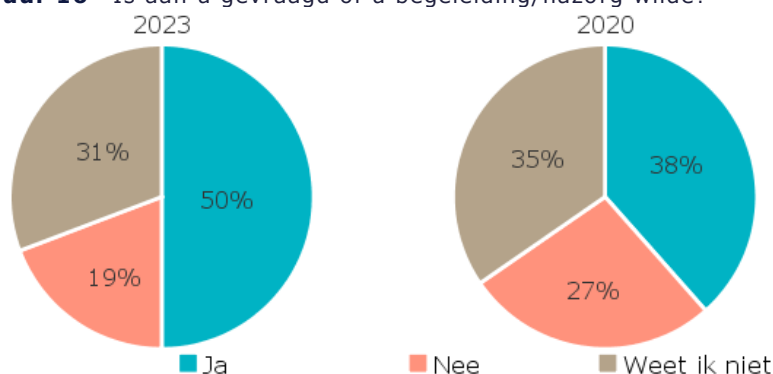
Ongeveer 45% van de respondenten geeft aan dat hun schuldhulpverlening klaar is. Aan deze respondenten is een aantal vragen gesteld over nazorg. Let wel, doordat het hier een klein absoluut aantal respondenten betreft, zijn deze resultaten slechts indicatief. We zien in de volgende figuur dat bijna een derde wel behoefte aan nazorg heeft en 43% niet. Daarnaast geeft een kwart aan het niet te weten.

Figuur 15 Wilde u begeleiding na het traject?



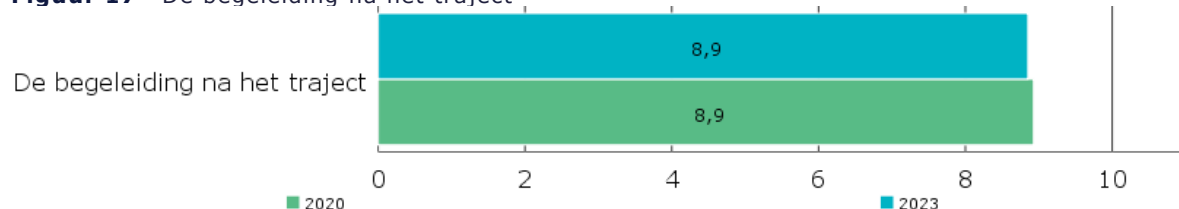
50% van de respondenten met een afgerond traject ervaart dat aan hen is gevraagd of zij nazorg wilden. 19% geeft aan te ervaren dat dit niet is gevraagd. Het aandeel respondenten dat ervaart dat aan hen gevraagd is of zij nazorg wilden, is duidelijk toegenomen ten opzichte van 2020 (38%).

Figuur 16 Is aan u gevraagd of u begeleiding/nazorg wilde?



Aan de respondenten die het betreft is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de begeleiding na het traject. De begeleiding na het traject krijgt, net als in de voorgaande meting, met een 8,9 een hoog gemiddeld rapportcijfer.

Figuur 17 De begeleiding na het traject

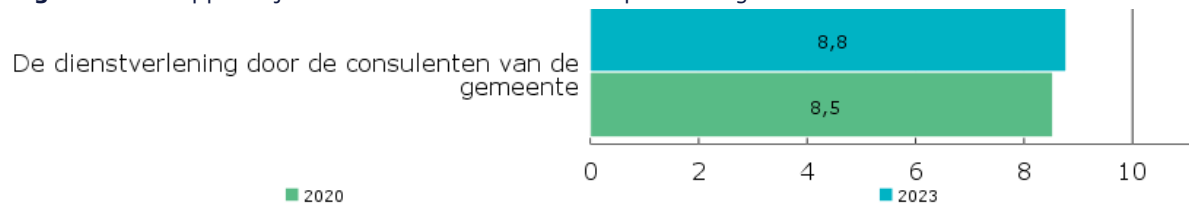


H5 | Dienstverlening consulenten

5.1 Dienstverlening medewerkers

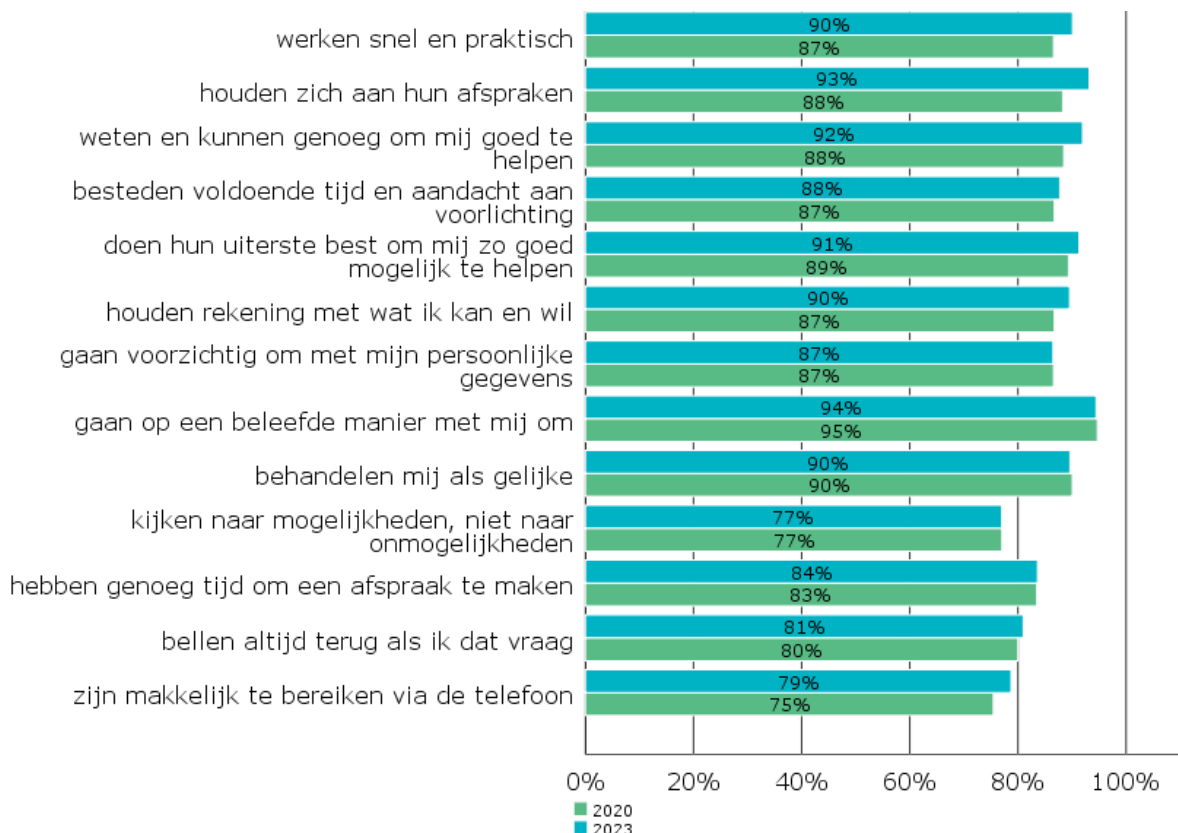
Uw medewerkers zijn het belangrijkste contactpunt van de gemeente met uw klanten. De ervaring die een klant heeft met een organisatie is vaak sterk afhankelijk van hoe zij de contacten met hun vaste contactpersoon ervaren. De klanten is gevraagd naar hun waardering voor de hulp door de consulent schuldhulpverlening Roermond. Zij geven hier gemiddeld een 8,8 voor. Dit is een erg goed resultaat en hoger dan in de voorgaande metingen.

Figuur 18 Rapportcijfer voor consulent schuldhulpverlening



Aan klanten is een aantal stellingen voorgelegd over de consulenten Schuldhulpverlening Roermond. In onderstaande figuur is het percentage respondenten weergegeven dat het (helemaal) eens is met de stelling (vergeleken met het vorig onderzoek).

Figuur 19 De consulenten van Schuldhulpverlening Roermond...

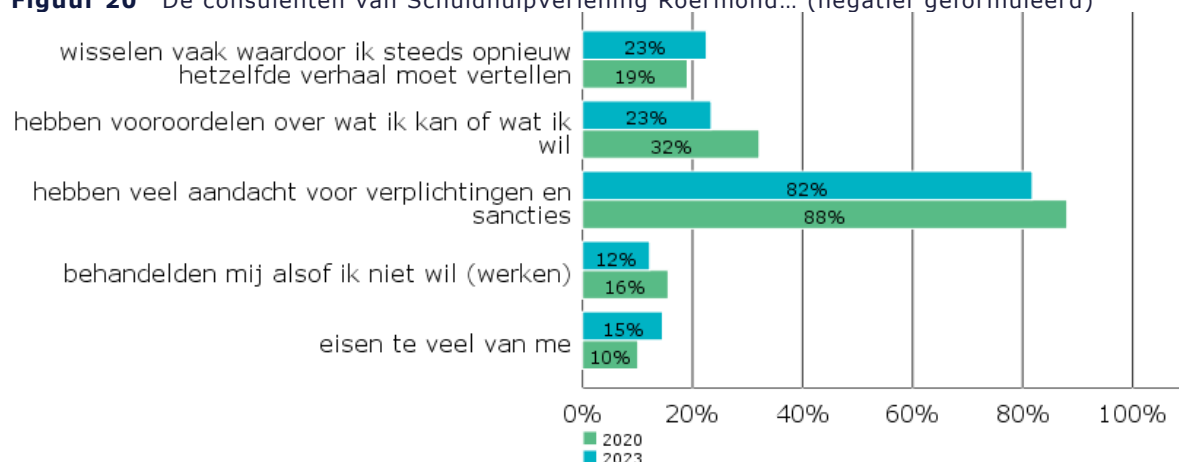


We constateren dat de consulenten Schuldhulpverlening Roermond over de gehele linie positief beoordeeld worden. Ook valt op dat enkele uitspraken iets vaker beaamd worden dan in 2020. De verschillen zijn klein. De bereikbaarheid via de telefoon kent de grootste verbetering (79% versus 75%). De respondenten kunnen zich het meest vinden in de stelling dat de consulenten op een beleefde manier met hen omgaan (94%). De stelling dat consulenten kijken naar mogelijkheden en niet naar onmogelijkheden kan het minst op bijval rekenen (77%).

In onderstaande figuur zien wij dat meerdere van de negatief geformuleerde stellingen redelijk laag scoren (wat dus positief is). Zo'n 23% ervaart dat de consulenten vaak wisselen, een iets groter aandeel dan in 2020 (19%). 23% is het eens met de negatief geformuleerde stelling dat de consulenten vooroordelen hebben over wat de respondent wil of kan. Dit is een kleiner aandeel dan in 2020 toen een derde van de respondenten deze mening nog was toegedaan.

Uitzondering is de stelling 'de consulenten hebben veel aandacht voor verplichtingen en sancties' waar zo'n 82% van de respondenten het mee eens is. Ook in 2020 was een groot aandeel het hier mee eens.

Figuur 20 De consulenten van Schuldhulpverlening Roermond... (negatief geformuleerd)



Wat zijn uw ervaringen met uw consulent schuldhulpverlening?

Ik heb haar leren kennen, zij is heel vriendelijk aardige vrouw. Zij begrijpt mij als ik iets nodig heb. Ik denk heel goede, gewoon aardige vrouw. Zitten ook goede begeleiders, zijn ook aardig tegen klanten.

Nou heel goed. Super zelfs. Ze nemen een hoop zorgen weg hè. Wat ik zeg ik kan alleen maar positief zijn. Ik denk dat het vaak is dat de mensen in de schuldhulpverlening moeten een verandering maken. En dat is vaak een knelpunt.

De beste. Kan ik wel zeggen. Af en toe was het moeilijk. IK krijg per week 50 euro, 55 euro ofzo. Dus ja af en toe was het moeilijk overeen te komen met geld. Af en toe had ik meer geld nodig. Daar hadden ze absoluut begrip voor. Als er geld was, waren ze absoluut bereid mij te helpen. En qua brief hadden ze mij geholpen. Vond ik heel prettig.

Ik heb er goede ervaringen mee, ze zijn heel erg vriendelijk.

Heel goed, ben super tevreden en ze hebben me echt goed geholpen.

Nou, ik ben er heel blij mee en heb geen klagen. Ze helpt me met mijn geld en het beheren en daardoor heb ik zelfs weer wat spaargeld opgebouwd. Ik ben sinds vorig jaar tante en kon daardoor een heel groot cadeau kopen en dat is toch zo mooi dat ik als tante bij het eerste kleinkind zo'n mooi cadeau kon geven.

Fantastisch, ik ben zeer tevreden met haar. Ik kan met haar over alles praten. Een hele vriendelijke aardige mevrouw. Ik ga heel goed met haar. Maar ik ben ook geen rotzak en ik scheld haar niet uit ofzo dus als je dat bent dan gaat het goed. We gaan heel goed en gemoedelijk met elkaar om.

Super dame. Ze heeft ons goed duidelijk uitgelegd wat er ging gebeuren.

Ja, die vrouw heeft mij heel goed geholpen. Dat is het beste wat zij gedaan heeft. Die heeft ervoor gezorgd dat het goed komt en beter gaat. Maar ik heb nu bijna niks meer met haar te doen. Zij heeft dat verzorgd, en nu ben ik verbonden aan budgetbeheer.

Wij hadden een vaste consulent, en daarna kwam er een andere. En als zij er niet was, werd het altijd overgenomen. Ik kon haar altijd bellen, alles doormailen. Daarna werd het een man en dat was nog steeds perfect in het contact. Ik heb nog nooit een ervaring gehad dat het niet werd opgepakt of dat je niet gehoord werd. Ik heb er geen woorden voor, dus ik heb geen nare ervaringen.

Wat vindt u van de kennis en kundigheid van uw consulent schuldhulpverlening?

Goed. Ja goed. Ja paar keer heb ik ook zelfs hun verbaasd dat je met die vragen aankomt. Hun hebben mij de wegwijs gemaakt, maar ik hun ook. De communicatie is heel goed, in ieder geval de communicatie die ik heb gehad. Die twee, ja ze doen het goed.

Zij heeft heel veel ervaring. Gaat heel goed ook hoor met mij. Doet haar best en heel aardig. Ik ben dankbaar.

Nou die is goed. Doet het heel goed. Ik bedoel kan me niks herinneren dat ze zoiets hadden van maar dat weet ik niet.

Ze weten heel veel, soms krijg ik een ander, maar ze weten veel.

Prima, wat dat betreft heeft ze ons perfect uitgelegd wat er ging gebeuren. En ze deed heel veel moeite, we kregen brieven van belasting en hadden wat problemen aan het begin met accountant. En daar is goed in bemiddeld, dus dat heeft ze goed voor ons geregeld. Ze is wel kundig om dat te doen.

Ja, moeilijk voor mij, ik kan mail niet lezen en beantwoorden dus ik moet altijd hulp hebben.

Hoe gaat de consulent schuldhulpverlening met u om?

Fantastisch, ik ben zeer tevreden met haar. Ik kan met haar over alles praten. Een hele vriendelijke aardige mevrouw. Ik ga heel goed met haar. Maar ik ben ook geen rotzak en ik scheld haar niet uit ofzo dus als je dat bent dan gaat het goed. We gaan heel goed en gemoedelijk met elkaar om.

Ja, absoluut vriendelijk en respectvol.

Goed, erg behulpzaam.

Goed. Het is echt jawel, vriendelijk behulpzaam recht voor de raap als het moet zijn. Maar ja, op zich ik ga snel met hun mee, ik ga niet tegenstribbelen. Je snapt het vijf keer niet dan leggen ze het nog steeds uit, ze blijven heel rustig.

Uiterst vriendelijk en vakbekwaam. Altijd resoluut antwoord op wat je vraagt. Dat schept die duidelijkheid hè.

Is het makkelijk contact krijgen met uw consulent?

Ja ik heb hem wanneer ik hem nodig heb.

Het is allemaal heel duidelijk. Als ik vragen heb mag ik WhatsApps. Ten minste ik wel, misschien andere mensen niet. Ik heb een WhatsApp, ze heeft duidelijk gezegd welke dagen ze werkt en welke niet. En als zij er niet is en het is dringend kan ik altijd een ander bereiken. Als ze op vakantie is, krijg je gelijk een WhatsApp die persoon is niet aanwezig en je kan die en die benaderen. Het is allemaal heel duidelijk.

Gewoon telefonisch. Ik bel contact opneem. Voor de rest heb ik geen contact niks. Voor de rest hebben wij geen persoonlijk contact, brieven die opgestuurd moeten worden.

Ja, dat ging heel goed, wat ik zei als ik vragen heb kon ik ze altijd stellen en zelfs later nog sinds ik klaar ben.

Als ik iets wil dan bellen vind ik altijd wel lastig. Maar als ik haar mail dan krijg ik adequaat reactie. Soms wat eerder, soms wat later, maar als ik iets dringend moet vragen dan is ze wel aanwezig. Bellen is lastig omdat ze soms in bespreking zijn en dan moet je toch door een keuzemenu heen en dan word je doorverbonden en dat is soms weleens wat lastig. Voordat je haar eindelijk aan de telefoon krijgt, duurt dat wel eventjes.

Ja, dat doe ik allemaal met mail en zo, dan doe ik een aanvraag via haar en dan geven zij antwoorden. En meestal krijg ik dat dan, bijvoorbeeld toen ik nieuwe schoenen moest kopen, dat is allemaal duur. Ik krijg altijd antwoord, en niks extra's zeggen ze, hoe moet ik dat zeggen, ze helpen mij gewoon en er is dan niets dat er ontbreekt.

Ik kon haar altijd bellen, alles doormailen. Daarna werd het een man en dat was nog steeds perfect in het contact.

Heeft u een vaste consulent. Veel of weinig wisselingen? Is er goede samenwerking/overdracht van info?

Op dit moment heb ik dezelfde consulent en als zij er niet is een vaste vervanger. Dat is heel fijn als ik daar terecht kan bij nood. En ik kan ze ook via Whatsapp bereiken, dat is toch sneller dan via de mail.

Ik heb er drie. Eentje van budgetbeheer. Eentje van de schulden. Alle drie moet ik zeggen zijn heel goed.

Meerdere. Twee financieel en één gewone. Absoluut goede samenwerking.

Nee, er zijn geen wisselingen geweest. Altijd dezelfde. Misschien is ze een keer op vakantie geweest maar daar heb ik niks van gemerkt.

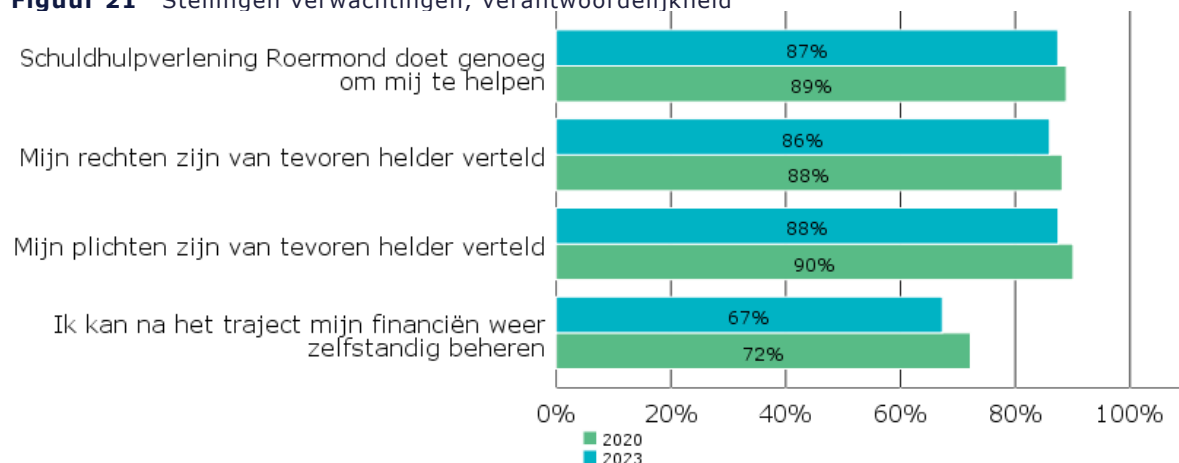
Wij hadden een vaste consulent, en daarna kwam er een andere. En als zij er niet was, werd het altijd overgenomen.

5.2 Verwachtingen en verantwoordelijkheid

De verwachtingen die een klant heeft zijn vaak van grote invloed op de ervaringen. Daarom hebben wij een aantal stellingen over verwachtingen en verantwoordelijkheid voorgelegd aan de klanten. De volgende figuur toont het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de stelling.

Uit figuur 21 blijkt dat 86% van de respondenten aangeeft dat hun rechten van tevoren helder zijn gemaakt. En 88% van de respondenten vindt dat hun plichten van tevoren helder zijn gemaakt. Ruim één op de tien respondenten is het hier dus niet mee eens. Ook ervaren zij dat Schuldhulpverlening Roermond genoeg doet om hen te helpen (87%). Het relatief kleinste aandeel is het eens met de stelling dat zij na het traject zelf hun financiën weer kunnen beheren (67%). We constateren een dalende trend. In 2020 dacht 72% en in 2018 nog 83% dat zij na het traject hun financiën weer zelfstandig konden beheren.

Figuur 21 Stellingen verwachtingen, verantwoordelijkheid



Het aandeel respondenten dat ervaart dat wat de consultants van hen vragen te zwaar is (16%) is vergelijkbaar hoog als in 2020 (14%). Het aandeel respondenten dat bang is weer schulden te krijgen is toegenomen van 21% in 2020 naar 30% in de huidige meting.

In de telefonische interviews is ook besproken of duidelijk werd uitgelegd wat men kon verwachten. De meeste geïnterviewden hebben positieve ervaringen op dit vlak. Onderstaande citaten geven een indruk:

Ja, ik denk het wel. Nooit voor een verrassing gestaan dus ik denk dat ze dat wel goed verteld heeft. Ze doet het fantastisch.

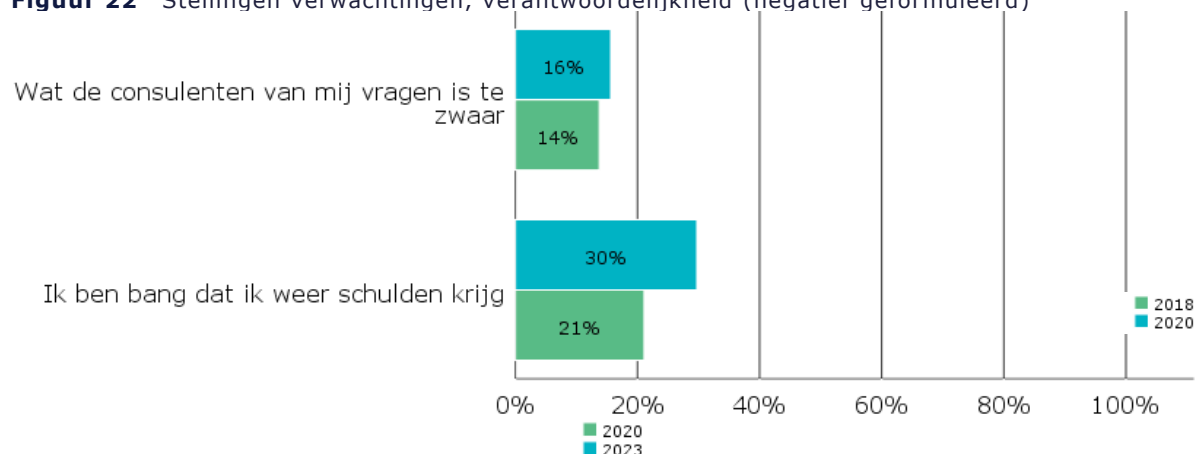
Ja, ze legden het goed uit en waren aardig.

Ja wat ik van hun kon verwachten, maar ook wat zij van mij verwachten. Dat vond ik wel duidelijk. Ik kan me voorstellen dat veel mensen met schulden daar problemen mee hebben. Ik heb niet echt problemen met het beheren van geld, is gewoon een omstandigheid waardoor je daar terechtkomt.

Nee, dat wist ik niet. Van alles wist ik niets. Dus zij hebben mij van alles uitgelegd wat ze gingen doen en hoe het zou gaan. Maar dat hebben ze wel uitgelegd.

Ja ja natuurlijk. Voor ons was het vrij duidelijk wat er ging gebeuren. Maar ik had me van tevoren ook wel goed ingelezen.

Figuur 22 Stellingen verwachtingen, verantwoordelijkheid (negatief geformuleerd)



Tijdens de telefonische interviews is ook met klanten gesproken over hoe consulenten schuldhulpverlening hen voorbereiden op het leven na afronding van de schuldhulpverlening. En ook de vraag of men met vertrouwen naar de toekomst kijkt. De meeste geïnterviewden zijn overwegend positief gestemd over de toekomst. Wat vaak ook te maken heeft met de lastige financiële periode waar ze uit komen die ze verwachten achter zich te laten. Maar het zijn vaak niet alleen financiële problemen waar de geïnterviewden mee te maken hebben. Zelfredzaamheid is niet vanzelfsprekend.

Vorbereiding op leven na afronding schuldhulpverlening

Ja goed, ik denk zoals ik het nu beleef dat ik daar gewoon mee ga doorlopen. Maar daar ben ik nog niet helemaal over uit. Maar zoals het nu gaat denk ik niet dat ik dat nog op zeg. Ik vind dat wel prettig zo.

Samen met de bewindvoerder gekeken naar wat er straks kan en nodig is. Ik heb zelf al uitgezocht waar ik straks terecht kan met vragen.

Ik spaar nu een beetje geld elke keer en kan aangeven als ik ermee wil stoppen maar voor mijn eigen gevoel vind ik het nu fijner om nog even door te gaan. Als steuntje in de rug.

Ja, dat zou ik nog niet weten. Dat wordt gek, we lopen bijna ten einde. Op zich denk ik we hebben op dit moment beperkte inkomsten omdat we het grootste deel moeten afgeven. Maar in de toekomst kunnen we gewoon weer normaal leven zonder hulp. Dat is ook wel fijn omdat we ondanks de schuldhulpverlening gewoon redelijk wat inkomen hebben. Maar we komen niet in aanmerking voor bijvoorbeeld huursubsidie of energietoeslag.

Na afloop van het traject moeten mijn ouders ook met dat budget leven, dus zij moesten dat leren om daarvan te leven en als je dan boodschappen voor hen gaat doen dan leren ze het nooit. Het is zwaar voor ze, maar ze hebben wel geleerd om bewust boodschappen te doen. En we hebben ze geleerd om geld opzij te zetten voor niet vergoede uitgaven. Dus ze gaan er nu wel bewust mee om. Die ondersteuning zou wel fijn zijn als ze geen familie hebben, mijn ouders hebben dat van ons. Ze hebben het wel aangeboden om te helpen met geld omgaan/leven na de schuldhulp.

Het is eigenlijk moeilijk. Want ze heeft gezegd je blijft gewoon drie jaar. Over vier maanden gaat zij weer bellen hoe het verloopt en hoe het gaat. Ik zit er eigenlijk pas net in. Maar ze heeft mij al duidelijk gemaakt dat mijn schulden eigenlijk al weg zijn. Ze gingen alles betalen en dan is straks alles kwijtgescholden. En ik weet dat ik nu 60 euro moet afbetalen aan krediet. Dus hoe het afrondt, dat weet ik niet. Ik denk gewoon zo als het nu is, als het klaar is, is het klaar.

Nee, dat weet ik ook niet.

Hij is aan het sparen voor mij, al drie jaar. Als ik klaar ben met alles dan krijg ik mijn geld, denk ik. Ik denk als ik mijn spaargeld krijg dat gaat mij helpen vooruit te komen.

Kijkt u met vertrouwen naar de toekomst? (behoefte aan nazorg?)

Vertrouwen, oh jawel. Ik weet ook zelf wel het is altijd een fijn begin als je geen schulden hebt. Maar zo, 100% zeker weten dat het goed gaat. Geen behoefte aan nazorg ofzo.

Ja natuurlijk. Want je ziet het gaandeweg steeds positiever worden. Dat is wat ik zeg als de neuzen dezelfde kant op staan dan krijg jij die begeleiding van de begeleider. Je moet je rekeningen betalen en alles wat er over is, mag ik verbranden.

Voor mijn toekomst is gewoon, dat ik serieuze werk krijg. Niet meer in de bouw. Daarvan heb ik mijn rug kapot en knie en dingen. Ik ben nou ook via de gemeente Roermond op zoek naar goede werk dat bij mij past. Zodat alles stabiel zou zijn, dan pak ik het zelf op. Dat is de toekomst.

Ik ben ook gaan werken drie dagen, en daar verdien ik wat mee. Dat is belangrijk van mij.

Als ik vragen heb over papieren dan weet ik de weg naar maatschappelijke hulp. Die helpen me dan met lezen en begrijpen of invullen als dat moet.

Vertrouwen in de na de afronding van de schuldhelpverlening, heb nu alweer plannen om iets te gaan ondernemen. Maar is even de vraag of dat kan, of ik mag ondernemen en bijvoorbeeld financiering kan aanvragen of een hypotheek. Ik ben al in de zestig, dus ik moet vrij snel iets gaan doen om nog financiële vrijheid te kunnen krijgen. Dat moet uitwijzen maar daar heb ik wel goed vertrouwen in. Het zou ook wel zo kunnen maar wel in mindere vorm dan we gewend waren. Maar dat zijn we nu al de afgelopen vier jaar gewend om met iets minder te doen.

Ja, dat weten we he wat de toekomst, ik heb alles bij de dokter besproken en ik wil niet gereanimeerd worden, dan moeten ze me gewoon rustig laten zitten. Maar nou gaat het nog wel. Als er iets is en ik weer iets krijg dan wil ik dat ze niks meer doen. Dan is het goed geweest.

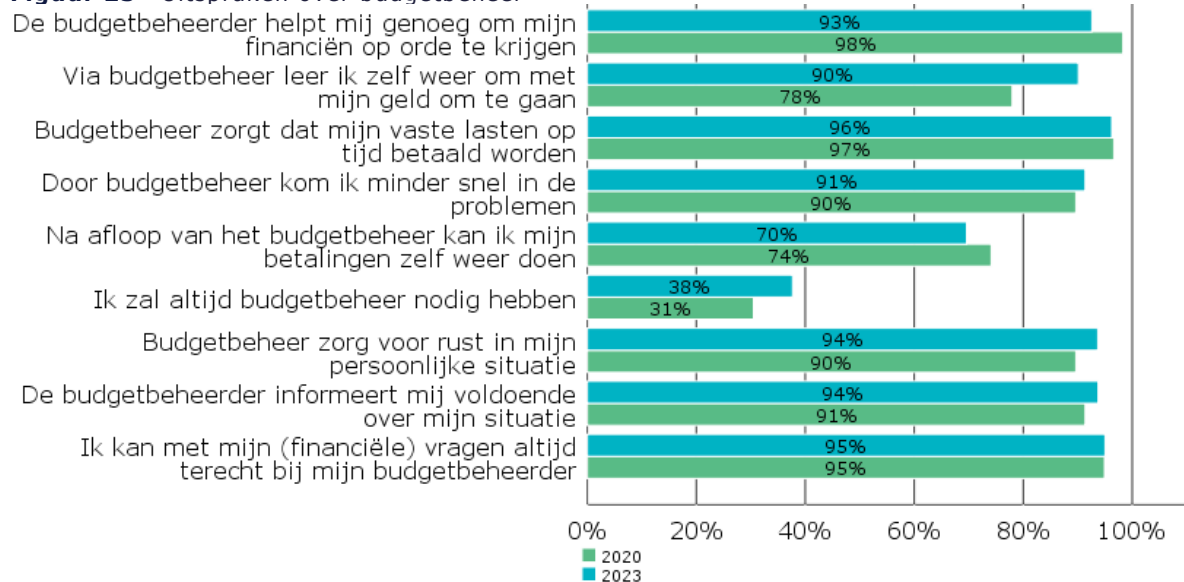
Tsja, ik heb aan heel veel dingen behoefte. Ik ben heel veel ziek en ik heb veel pijn. Dus ik zeg het maar, ik word daar niet blij van.

Zeker wel vertrouwen. Maar er spelen meer dingen. Het hangt er ook vanaf, want ik zit wel bij psycholoog en ik rook. En ik weet niet hoe dat allemaal gaat worden enzo.

H6 | Budgetbeheer

Binnen een traject kan Roermond op verschillende manieren hulp bieden. Budgetbeheer is ook een manier waarop zij de klanten helpen. Bij budgetbeheer neemt Roermond de geldzaken voor een bepaalde tijd van de klant over. Het inkomen komt bij Roermond binnen en met dit inkomen betaalt budgetbeheer Roermond de vaste lasten. De klant ontvangt per week of per maand een bedrag op hun eigen rekening waarmee zij boodschappen kunnen doen. 54% van de respondenten zegt budgetbeheer van de afdeling schuldhelpverlening ontvangen te hebben. Aan de respondenten met budgetbeheer is een aantal uitspraken voorgelegd over hun ervaringen hiermee.

Figuur 23 Uitspraken over budgetbeheer



Bovenstaande figuur laat zien dat de respondenten budgetbeheer enorm waarderen. Over veel van de positieve uitspraken is (bijna) de volledige groep respondenten met budgetbeheer het eens. Men is kortom erg tevreden over budgetbeheer, de manier waarop hier invulling aan wordt gegeven en het effect dat het heeft. Ten opzichte van de voorgaande meting zien we het grootste verschil bij de stelling dat men via budgetbeheer leert zelf weer met geld om te gaan. In de huidige meting is 90% het hiermee eens. In 2020 was dit 78%. Tot slot denkt 38% dat zij altijd budgetbeheer nodig zullen hebben. Dit is een groter aandeel dan in 2020 (31%).

Uit de interviews komt naar voren dat de ervaringen met Budgetbeheer veelal positief zijn. Hieronder enkele citaten ter illustratie:

Soms leuk, soms niet leuk. Ik ga eerlijk zijn soms wel, soms niet tevreden. Ik ben fucking in de dertig ik heb sowieso wat meer nodig om te leven. Zij zei aan het begin tegen mij dat ik maar 50 euro kon krijgen. Vond ik absurd. En nu zit ik op 75. Is nog steeds niet genoeg, maar is beter dan 50. Enige ding bij mij wat was out of control, dat was mijn schulden. Ik leef nu al drie jaar zo. Maar ja weet je dan ook van de andere kant, is ook wel goed want ik heb dan geen hoofdpijn. Want alles wordt betaald. Daarom dat ik zeg soms wel goed, soms niet goed. Alleen ik krijg minder geld dan dat ik zou moeten hebben. Wel goed dat hij dingen betaalt, want daardoor heb ik minder hoofdpijn.

Zeer tevreden. Maar ik bedoel dat is ook weer terug te leiden als je je beiden aan de spelregels houdt, creëer je ook weer extra ruimte. Als je je aan de regels houdt, houd je wat over en dat kun je in een potje doen, en over de lange termijn heb je er dan ook wat aan.

70 euro ontvang ik. Ik denk budgetbeheer is een goede. Goed programma voor mensen die af en toe in schulden raken. Dat gemeente zegt ik ga u helpen. Ik ben tevreden. Ze doen hun best, dat wij niets verkeerd doen. Tevreden ben ik met hun. Ze zorgen dat alles automatisch betaald wordt, zij betalen je rekening.

Ik wil dat nog drie jaar volhouden dat je even rust creëert. Dat als je straks eruit komt dat je zelf een spaarpotje hebt. Ik hoef maar wat te vragen en ik krijg steeds geld. Wordt allemaal geregeld. En dat geeft rust.

H7 | Succes- en verbeterpunten vanuit klanten

7.1 Succes- en verbeterpunten

Aan het eind van de vragenlijst is aan alle klanten gevraagd één punt te noemen dat zij goed vinden aan de schuldhulpverlening Roermond en één punt dat de schuldhulpverlening Roermond zou moeten verbeteren. Zij konden kiezen uit de lijst van meest genoemde punten uit eerdere onderzoeken van BMC of 'anders, namelijk' en dit vervolgens toelichten. Het meest genoemde punt dat respondenten goed vinden aan de schuldhulpverlening is 'alles in het algemeen', gevolgd door 'klantvriendelijkheid/ behulpzaamheid'. De percentages tellen op tot meer dan 100% omdat sommige respondenten meer dan één antwoord aanvinken. Het aantal aangevinkte antwoorden wordt gepercenteerd op het totaal aantal respondenten. Aangezien het totaal over de 100% gaat, geeft dit aan dat respondenten het lastig vinden om slechts één punt te noemen dat zij goed vinden.

Tabel 1 Wat gaat goed?

	Roermond 2023	Roermond 2020
Alles in het algemeen	40%	44%
Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid	27%	41%
Dat hulp mogelijk is	23%	31%
Mijn consulent van schuldhulpverlening Roermond	22%	28%
Begeleiding/ondersteuning	17%	21%
Aandacht consulenten	13%	18%
Informatievoorziening	12%	16%
Anders	8%	6%

De meest genoemde verbeterpunten liggen dicht bij elkaar. Het valt op dat minder respondenten een verbeterpunt hebben genoemd ten opzichte van het aantal genoemde punten dat men goed vindt. Verbeterpunten die het meest genoemd worden, zijn voorlichting over het voorkomen van schulden, informatie en rekening houden met mijn situatie. Ten opzichte van voorgaande meting lijkt er meer behoefte te zijn aan voorlichting en informatievoorziening.

Tabel 2 Wat kan beter?

	Roermond 2023	Roermond 2020
Meer voorlichting over het voorkomen van schulden	12%	9%
Informatie	11%	6%
Rekening houden met mijn situatie	11%	11%
Telefonische bereikbaarheid	9%	9%
Minder wisselingen consulenten van schuldhulpverlening Roermond	8%	11%
Meer tijd nemen voor	5%	7%
Beter/sneller reageren op vragen	4%	7%
Ruimere openingstijden schuldhulpverlening Roermond	4%	4%
Meer begrip/respect van de consulenten	2%	3%
Anders	20%	28%

7.2 Succes en verbeterpunten vanuit de interviews

Aan het eind van de interviews is aan de klanten gevraagd wat er goed gaat bij Schuldhulpverlening Roermond. Waar moer Schuldhulpverlening Roermond mee doorgaan? De rode draad in de succespunten uit de interviews is vooral dat respondenten erg blij en dankbaar zijn voor het bestaan van schuldhulpverlening. Individuele opmerkingen laten voorbeelden zien van positieve ervaringen waar de respondenten waarde aan hechten. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal.

Alles. Echt alles. Ik heb geen klachten. Van allemaal niet, niet van budgetbeheer, niet van schuldhulpverlening. Die vrouw die dat doet voor mij. Helemaal niks. Ik ben 100% tevreden.

Nou ik denk gewoon zoals ze bezig zijn. Ik zie daar niet echt veel verbeterpunten. Het blijft een wisselwerking tussen gemeente en mensen met schulden. En dat behoeft ook de nodige inzicht van de cliënt om het toch tot een goed einde te brengen. Dat lukt de gemeente alleen niet hè.

Ik ben de schuldhulpverlening dankbaar, en blij dat de schuldhulpverlening bestaat en me geholpen heeft om op eigen benen te staan.

Wat ik zeg, ze heeft me super geholpen. Als ik straks klaar ben met afbetalen bij de kredietbank dan heb ik geen schuld meer.

Op zich is het heel fijn dat zo'n regeling bestaat. Binnen drie jaar kan je van je schulden af zijn. Mits je je natuurlijk aan de eisen houdt. Je hebt wel verplichtingen. Daar moeten ze vooral mee doorgaan dat die mogelijkheid bestaat, voor mensen die in deze situatie komen. Dus het is erg fijn dat die mogelijk bestaat. En het is natuurlijk ook zo dat de schuldeisers mee akkoord gaan, want als je onder beheer/curator komt, dat lijkt me niet zo fijn. Maar dat is natuurlijk afhankelijk van de persoon die daar mee te maken heeft.

Ik ben eigenlijk heel tevreden, van wat ik nu heb en wat ik nu krijg, dan is het goed.

Ik zeg je heel eerlijk, we hebben het als heel positief ervaren en we zijn erop vooruit gegaan i.p.v. achteruit en daarom hebben we ook gekozen om budgetbeheer aan te houden. Het is vertrouwd en geeft rust.

Mijn ervaring is dat mijn rekeningen minder zijn geworden. Goede plan van aanpak.

Mijn consulent. Dat hij altijd antwoord geeft wanneer ik dat nodig heb. Dat is wel fijn. En die plan van aanpak dat is ook wel een goede.

Dat ze gewoon direct zijn, duidelijk zijn. Als je met vragen zit die worden beantwoord of dat wordt nagekeken. Ze stellen je echt gerust.

Ja goed er ontstaat op een vreemde manier een wederzijds respect. En ook wel begrip voor elkaar. En dat is wel prettig dat mensen met je meedenken.

Ze leeft echt wel met je mee. Als ze merkt dat je niet opzettelijk iets verkeerd heeft gedaan, probeert ze je wel echt te helpen. Dat vind ik toch wel fijn. Dat ze met je meeleeft als je behoorlijk in de schulden zit.

De geïnterviewden is gevraagd om punten te noemen die beter moeten/kunnen. Of men nog tips heeft waarmee Roermond aan de slag zou kunnen gaan. Veel geïnterviewden geven aan dit niet te weten of deze niet te hebben. Omdat zij voor het merendeel tevreden zijn over de dienstverlening. Hieronder enkele citaten ter illustratie:

Ja, misschien over de schulden kwijtschelden. Zeg maar dat dat zeg maar als ze dat proberen. Want nu moest ik eerst betalen dan pas dat doen. Want die dingen worden zes keer gevraagd.

Helpen met een goede baan vinden. Ik voel mij wel eens politieke gevangene.

Nee goed, misschien wat ik zeg dat het aanvraagproces versneld kan worden. Maar goed ik zat ook net in die corona periode. Dat hakt er natuurlijk wel in. Dat geldt voor de gemeente natuurlijk ook, die zijn afhankelijk van hoe de rechter dat indeelt. Dus ja ik denk dat er dan niet veel ruimte is voor verbetering.

Niet teveel wisseling van consultants tijdens het traject.

Als ik eerder had geweten van de hulp was ik er ook eerder mee begonnen. De gemeente zou er meer over mogen vertellen vind ik.

Het eerste wat ik zou willen vragen is dat de communicatie tijdens zo'n traject wat frequenter mag. Dat de status weleens wat frequenter mag worden, of een soort overzicht hoe je ervoor staat. Meestal heeft het te maken met het vrij te besteden bedrag, zeker in deze tijd met energiecrisis en inflatie. Dat ze daar wat meer zou kunnen doen. Dat het van hun uitkomt dat de energie en inflatie omhoog gaan; wat kunnen we doen aan het vrij te besteden bedrag. Wat frequenter mensen op de hoogte houden van de status.

Ik wil tolk worden en ze helpen niet. Heb een certificaat nodig. Ik spreek die taal, ik wil graag helpen. Als ik baan heb, hoef ik niet meer in schuldhulp te zitten dan kan ik zelfstandig zijn. Ik klaag niet van consultants, zijn sociale mensen. Zij kunnen ook niets meer doen. Ligt niet aan hun, ligt aan gemeente.

Bijlage 1 Tabellenbijlage

Ik wist dat de gemeente mij kon helpen bij mijn schulden of financiële problemen

	Roermond 2023	Roermond 2020
Helemaal mee oneens	7%	8%
Mee oneens	9%	9%
Eens	43%	43%
Helemaal mee eens	35%	35%

Adviesgesprek

	Roermond 2023	Roermond 2020
Gemiddeld rapportcijfer voor:		
Het advies dat u heeft gekregen	8,5	8,3
De oplossingen die zijn gegeven	8,4	8,4
Hoeveel tijd er voor u was	8,7	8,6

Intakegesprek

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Gemiddeld rapportcijfer voor:			
De voorlichting tijdens het intakegesprek	8,5	8,3	8,3
De aangeboden oplossingen	8,5	8,5	8,3
De tijd die voor u is genomen	8,6	8,4	8,4
De informatie die u kreeg in de periode tussen het intakegesprek en de start van het traject	8,3	8,3	7,8
Hoe vaak u informatie kreeg in de periode tussen het intakegesprek en de start van het traject	8,1	7,9	7,4

Deze fase wordt afgerond met een 'Plan van aanpak'. De volgende meningen gaan over dit Plan van aanpak

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Door het Plan van aanpak is voor mij duidelijk wat schuldhelpverlening Roermond gaat doen voor mij (% (helemaal) mee eens)	84%	90%	93%
Het is voor mij duidelijk waarom schuldhelpverlening Roermond deze dingen gaat doen (% (helemaal) mee eens)	85%	89%	91%
Het Plan van aanpak maakt mij goed duidelijk wat mijn mogelijkheden zijn (% (helemaal) mee eens)	85%	86%	90%

Tijdens het traject

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Gemiddeld rapportcijfer voor:			
De informatie tijdens het traject	8,1	8,0	7,7
Hoe vaak u informatie kreeg tijdens het traject	8,0	7,8	7,4
De snelheid waarmee op vragen wordt gereageerd	8,3	8,2	8,1

Mening

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
% (helemaal) eens:			
Ik heb een goed overzicht van de afspraken die er gemaakt zijn	87%	84%	87%
Ik heb een goed overzicht van mijn financiële situatie	87%	87%	91%

Informatiemateriaal

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Gemiddeld rapportcijfer voor:			
De duidelijkheid van het informatiemateriaal	8,1	8,0	7,8
De informatievoorziening via internet of e-mail	8,0	7,9	7,8
Het taalgebruik in de formulieren	8,2	8,3	7,8
De duidelijkheid van de in te vullen formulieren	8,3	8,3	7,7

Balie

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Gemiddeld rapportcijfer voor:			
De manier waarop de medewerkers van de balie met u omgaan	8,6	8,5	8,3
De wachttijden bij de balie	8,3	8,1	7,9

Telefonische klantenservice

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Gemiddeld rapportcijfer voor:			
De manier waarop de medewerkers van de telefonische klantenservice met u praten en luisteren	8,7	8,0	8,0
De wachttijden bij de telefonische klantenservice	8,0	7,7	7,7
De volledigheid van de antwoorden die u krijgt van de telefonische klantenservice	8,3	7,9	7,8
De juistheid van de antwoorden die u krijgt van de telefonische klantenservice	8,4	8,0	7,8

Dienstverlening tijdens traject

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Gemiddeld rapportcijfer voor:			
De tijd tussen afspraken tijdens het traject	8,3	8,1	7,8
De begeleiding tijdens het traject	8,5	8,2	8,1
De aangeboden oplossingen	8,5	8,3	8,1

Mening

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Ik heb niet lang op een intakegesprek hoeven wachten (% (helemaal) mee eens)	86%	87%	93%
Ik vind het aantal contactmomenten met mijn consulent goed (% (helemaal) mee eens)	88%	85%	91%
De voorwaarden/normen om in aanmerking te komen voor een traject zijn te zwaar (% (helemaal) mee eens)	31%	28%	42%

Is uw schuldregelingstraject klaar?

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Ja	45%	31%	20%
Nee	55%	69%	80%

Wilde u begeleiding na het traject?

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Ja	31%	45%	40%
Nee	43%	36%	40%
Weet ik niet	26%	18%	20%

Is aan u gevraagd of u begeleiding/nazorg wilde?

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Ja	50%	38%	26%
Nee	19%	27%	50%
Weet ik niet	31%	35%	24%

De begeleiding na het traject

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Gemiddeld rapportcijfer voor:			
De begeleiding na het traject	8,9	8,9	8,2
N	34	14	15

De hulp door de consulenten van Schuldhulpverlening Roermond

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Gemiddeld rapportcijfer voor:			
De dienstverlening door de consulenten van de gemeente	8,8	8,5	8,4

De consulenten van Schuldhulpverlening Roermond...

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
werken snel en praktisch (% (helemaal) mee eens)	90%	87%	89%
houden zich aan hun afspraken (% (helemaal) mee eens)	93%	88%	96%
weten en kunnen genoeg om mij goed te helpen (% (helemaal) mee eens)	92%	88%	93%
besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting (% (helemaal) mee eens)	88%	87%	94%
doen hun uiterste best om mij zo goed mogelijk te helpen (% (helemaal) mee eens)	91%	89%	94%
houden rekening met wat ik kan en wil (% (helemaal) mee eens)	90%	87%	92%
gaan voorzichtig om met mijn persoonlijke gegevens (% (helemaal) mee eens)	87%	87%	97%
gaan op een beleefde manier met mij om (% (helemaal) mee eens)	94%	95%	98%
behandelen mij als gelijke (% (helemaal) mee eens)	90%	90%	95%
kijken naar mogelijkheden, niet naar onmogelijkheden (% (helemaal) mee eens)	77%	77%	91%
hebben genoeg tijd om een afspraak te maken (% (helemaal) mee eens)	84%	83%	91%
bellen altijd terug als ik dat vraag (% (helemaal) mee eens)	81%	80%	90%
zijn makkelijk te bereiken via de telefoon (% (helemaal) mee eens)	79%	75%	85%

De consulenten van Schuldhulpverlening Roermond...

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen (% (helemaal) mee eens)	23%	19%	17%
hebben vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil (% (helemaal) mee eens)	23%	32%	31%
hebben veel aandacht voor verplichtingen en sancties (% (helemaal) mee eens)	82%	88%	88%
behandelden mij alsof ik niet wil (werken) (% (helemaal) mee eens)	12%	16%	16%
eisen te veel van me (% (helemaal) mee eens)	15%	10%	

Verwachtingen, verantwoordelijkheid

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Schuldhelpverlening Roermond doet genoeg om mij te helpen (% (helemaal) mee eens)	87%	89%	94%
Mijn rechten zijn van tevoren helder verteld (% (helemaal) mee eens)	86%	88%	93%
Mijn plichten zijn van tevoren helder verteld (% (helemaal) mee eens)	88%	90%	95%
Ik kan na het traject mijn financiën weer zelfstandig beheren (% (helemaal) mee eens)	67%	72%	83%

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Wat de consulenten van mij vragen is te zwaar (% (helemaal) mee eens)	16%	14%	15%
Ik ben bang dat ik weer schulden krijg (% (helemaal) mee eens)	30%	21%	21%

Ontvangt u budgetbeheer van het Loket Schuldhelp?

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Ja	54%	56%	51%
Nee	46%	44%	49%
N	158	105	142

Mening budgetbeheer

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
De budgetbeheerder helpt mij genoeg om mijn financiën op orde te krijgen (% (helemaal) mee eens)	93%	98%	94%
Via budgetbeheer leer ik zelf weer om met mijn geld om te gaan (% (helemaal) mee eens)	90%	78%	80%
Budgetbeheer zorgt dat mijn vaste lasten op tijd betaald worden (% (helemaal) mee eens)	96%	97%	94%
Door budgetbeheer kom ik minder snel in de problemen (% (helemaal) mee eens)	91%	90%	91%
Na afloop van het budgetbeheer kan ik mijn betalingen zelf weer doen (% (helemaal) mee eens)	70%	74%	79%
Ik zal altijd budgetbeheer nodig hebben (% (helemaal) mee eens)	38%	31%	33%
Budgetbeheer zorg voor rust in mijn persoonlijke situatie (% (helemaal) mee eens)	94%	90%	90%
De budgetbeheerder informeert mij voldoende over mijn situatie (% (helemaal) mee eens)	94%	91%	92%
Ik kan met mijn (financiële) vragen altijd terecht bij mijn budgetbeheerder (% (helemaal) mee eens)	95%	95%	93%

Oordeel dienstverlening

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
Gemiddeld rapportcijfer voor:			
De totale dienstverlening	8,6	8,8	8,2

Spreiding

	Roermond 2023	Roermond 2020	Roermond 2018
1	2%	1%	2%
2	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%
4	0%	0%	1%
5	2%	0%	2%
6	2%	3%	5%
7	14%	8%	10%
8	17%	26%	33%
9	27%	19%	25%
10	36%	42%	22%
N	139%	72%	166%

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

Juni 2023

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseur	:	Simon Wajer
Kenmerknummer	:	PO034912-2009

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [**www.bmc.nl**](http://www.bmc.nl)