

VOORSTEL AAN HET COLLEGE VAN DE GEMEENTE ROERMOND

Onderwerp: Klantbelevingsonderzoek schuldhulpverlening 2020

Zaaknummer: 32471 - 2020

Datum: 28 januari 2021

Inleiding

In het Beleidsplan schuldhulpverlening 2017-2020 'Weg uit de schulden' zijn de hoofdzaken opgenomen voor het te voeren beleid op het gebied van de schuldhulpverlening. In het beleidsplan is opgenomen dat de klantbeleving tweejaarlijks wordt gemeten.

Als prestatie-indicator is opgenomen dat er vastgehouden wordt aan een klantbeleving van minimaal een 7,6. In 2018 heeft voor het laatst een klantbelevingsonderzoek plaatsgevonden over de dienstverlening van het team schuldhulpverlening.

In november / december is de klantbeleving opnieuw gemeten.. Met dit voorstel informeren wij u over de conclusies uit dit onderzoek.

Werkwijze

Het klantbelevingsonderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau BMC. Het onderzoek geeft inzicht in de tevredenheid en beleving van burgers die opgenomen zijn in een traject schuldhulpverlening. Het onderzoek is een combinatie van kwantitatief onderzoek (gesloten vragen via een vragenlijst) aangevuld met een kwalitatief onderzoek door middel van 20 telefonische verdiepende interviews.

De vragenlijst is door het team schuldhulpverlening verstuurd naar alle 655 huishoudens met een actief traject schuldhulpverlening in Roermond.

117 respondenten hebben de vragen lijst ingevuld en teruggestuurd. Dit komt neer op 18% van alle bevroagden. Op basis van deze 18% respondenten geven de resultaten uit dit onderzoek een goede indicatie van de werkelijke beleving van de dienstverlening door de klanten van het team schuldhulpverlening.

Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met de resultaten uit het onderzoek over 2018. De vergelijking biedt context hoe de dit jaar gegeven waardering te interpreteren.

Resultaten klantbelevingsonderzoek

Hieronder vindt u een samenvatting van de belangrijkste resultaten van het klantbelevingsonderzoek schuldhulpverlening.

Algemeen beeld

Over het algemeen zijn respondenten erg tevreden over de ondersteuning. Zij geven als rapportcijfer voor de totale dienstverlening gemiddeld een 8,8. In het onderzoek over 2018 was het algemeen cijfer een 8,2 gemiddeld. Dit betekent een stijging van de klanttevredenheid met 0,6 en een positief verschil van 1,2 punt ten opzichte van de in het beleidsplan gesteld prestatie-indicator van 7,6.

Dit zeker gelet op de huidige Coronacrisis, waarin de gebruikelijke dienstverlening niet meer mogelijk is en contacten digitaal of via de telefoon verlopen, een uitzonderlijke prestatie!

Informatie

Het merendeel van de respondenten (82%) wist dat de gemeente hen kon helpen bij hun schulden of financiële problemen. Toch is dus bijna één op de vijf respondenten hier niet van op de hoogte. De ervaringen met het intakegesprek zijn erg positief.

Zowel uit de vragenlijst als uit de interviews blijkt dat respondenten ervaren dat zij goed en volledig worden voorgelicht tijdens het gesprek. Ook ervaren zij voldoende ruimte om vragen te stellen en dat hun vragen goed worden beantwoord. Het plan van aanpak geeft de respondenten een duidelijk beeld van wat er te wachten staat (wat het team schuldhulpverlening gaat doen en waarom zij dat gaan doen).

Het hoogste cijfer geven respondenten gemiddeld voor de snelheid waarmee zij antwoord krijgen op vragen (8,2). Ook de informatie die zij kregen tijdens het traject krijgt een hoge waardering (8,0). We zien dat de waardering veelal vergelijkbaar hoog of hoger is dan het onderzoek over 2018. Met name de informatievoorziening (kwaliteit en frequentie) in de periode tussen het intakegesprek en de start van het traject wordt positiever gewaardeerd.

Bij de waardering van het informatiemateriaal zien we hoge cijfers. Het taalgebruik in formulieren en de duidelijkheid van de in te vullen formulieren krijgen gemiddeld de hoogste rapportcijfers (beide 8,3). Ook is de waardering bij alle aspecten iets toegenomen ten opzichte van de meting over 2018.

Dienstverlening

Respondenten waarderen de bejegening van de receptie van het stadskantoor en de telefonische klantenservice als goed. De begeleiding tijdens het traject krijgt een 8,2 en de aangeboden oplossingen een 8,3. De waardering voor alle aspecten rondom de telefonische klantenservice is vergelijkbaar hoog als in 2018.

De klantmanagers van het team schuldhulpverlening krijgen van de respondenten gemiddeld een 8,5 voor de ervaren dienstverlening. In het vorige onderzoek was dit een 8,4. We constateren dat de klantmanagers van het Team Schuldhulpverlening over de gehele linie positief beoordeeld worden.

Wel valt op dat alle positieve uitspraken minder vaak beaamd worden dan in 2018. Alhoewel het merendeel van de respondenten positief oordeelt, is er een klein deel dat zich juist kritisch uitlaat over hun klantmanager.

Het verschil is het grootst bij de uitspraak over het kijken naar mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden. Daar waar in 2018 91% zich in deze uitspraak kon vinden is dit in de huidige meting nog 77%. We zien dat bijna alle respondenten het (helemaal) eens zijn met de stelling dat de klantmanagers op een beleefde manier met hen omgaan (95%). Relatief het kleinste aandeel is het eens met de stelling dat de klantmanagers gemakkelijk te bereiken zijn via de telefoon (75%).

Uit de telefonische interviews komt naar voren dat de respondenten de klantmanagers als goed bereikbaar, hulpvaardig en deskundig ervaren. Ook in de interviews laat het merendeel van de geïnterviewden een bijzonder positief geluid horen over de klantvriendelijkheid en inzet van de klantmanagers. Zij hebben niets dan lof voor de klantmanagers. Enkele geïnterviewden laten zich juist kritisch uit. Alhoewel dit in principe over dezelfde klantmanagers kan gaan en aan de perceptie van de geïnterviewden kan liggen is het ook mogelijk dat het niveau van dienstverlening per medewerker verschilt.

Wel is 32% van de respondenten het eens met de negatief geformuleerde stelling dat de klantmanagers vooroordelen hebben over wat de respondent wil of kan. Twee op de tien respondenten vindt dat de klantmanagers te vaak wisselen en één op de tien respondenten vindt dat de klantmanagers te veel van hen eisen.

Verwachtingen en verantwoordelijkheid

De verwachtingen die een respondent heeft zijn vaak van grote invloed op de ervaringen. Uit het onderzoek blijkt dat 90% van de respondenten ervaart dat hun plichten van tevoren helder zijn gemaakt. Ook ervaren zij dat het team Schuldhulpverlening genoeg doet om hen te helpen (89%). En dat hun rechten van tevoren helder zijn gemaakt (88%).

Het relatief kleinste aandeel is het eens met de stelling dat zij na het traject zelf hun financiën weer kunnen beheren (72%). Het verschil met de meting in 2018 is hier het grootst. In 2018 verwachtte 83% dat zij na het traject hun financiën weer zelfstandig konden beheren. Veel geïnterviewde klanten geven aan dat daar op termijn wel aan gewerkt gaat worden, maar dat zij daar voorlopig zelf niet te veel ruimte voor zien.

Hoe mensen naar de toekomst kijken, verschilt veel per respondent. Vaak hangt dit samen met de fase waarin men zit. Dus hoe lang zij al ondersteuning krijgen. Maar ook heeft het vaak te maken met de gezondheid van de respondent of ontwikkelingen op het gebied van werk en inkomsten.

Budgetbeheer

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan budgetbeheer te ontvangen van de gemeente. Zij zijn hier over het algemeen erg tevreden over. Bijna alle respondenten ervaren dat de budgetbeheerder hen genoeg helpt om hun financiën op orde te krijgen (98%). Ook ervaren zij dat door budgetbeheer hun vaste lasten op tijd worden betaald (97%) en het hen rust geeft in hun persoonlijke situatie (90%). Het aandeel respondenten dat via budgetbeheer leert om weer zelf met geld om te gaan (78%) en het aandeel respondenten dat denkt na afloop hun betalingen zelf (weer) te kunnen doen (74%) 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).

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 team Schuldhulpverlening en één punt dat het team Schuldhulpverlening zou moeten verbeteren. Het meest genoemde punt dat respondenten goed vinden aan de schuldhulpverlening is 'alles in het algemeen' (44% van de respondenten noemt dit). Op de tweede plaats staat 'de klantvriendelijkheid/behulpzaamheid' (41%) en op de derde plaats 'dat hulp mogelijk is' (31%).

De optelsom van de percentages van genoemde punten die men goed vindt, telt op 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 minder wisselingen van klantmanagers (11%) en rekening houden met hun situatie (11%).

Uit de interviews komt vooral sterk naar voren dat mensen blij zijn als het traject gestart is. Mensen waarderen de inzet en betrokkenheid van de medewerkers. Ook komt in verschillende verhalen het belang terug van het verlagen van stress. De genoemde tips en verbeterpunten waren divers van aard.

Financiële gevolgen

Er zijn geen financiële gevolgen.

Communicatie en participatie

Het belevingsonderzoek is op 18 januari jl. besproken met de Cliëntenraad PW. De Cliëntenraad was enthousiast over de behaalde resultaten maar vroeg wel om kritisch te blijven kijken naar de kwaliteit van de dienstverlening van het team schuldhulpverlening.

We zullen de goede resultaten vanuit het onderzoek onder de aandacht van de media brengen met een persbericht. Ook zullen we de resultaten delen via onze eigen communicatiekanalen (digitale nieuwsbrief, website etc.).

Uitvoering en evaluatie

In het beleidsplan schuldhulpverlening is opgenomen dat wij tweejaarlijks de klantbeleving meten.

Het beleidsplan schuldhulpverlening liep tot 2020. Momenteel vindt een evaluatie plaats van het beleid op het gebied van de schuldhulpverlening. Die bestaat uit:

1. Cijfermatige analyse van schuldhulpverlening van huishoudens in Roermond aan de hand van een aantal kerncijfers.
2. Analyse op het behalen van de prestatie-indicatoren zoals deze genoemd zijn in het beleidsplan;
3. Dit klantbelevingsonderzoek;
4. Een enquête onder de partners van het team schuldhulpverlening
5. Een dialoogsessie met de Cliëntenraad Participatiewet
6. Een evaluatie onder de schuldhulpverleners zelf.