



Stavangerweg 23-5
9723 JC Groningen
telefoon (050) 5252473
fax (050) 5252973

Snouckaertlaan 66
3811 MB Amersfoort
Telefoon (033) 4638686
Fax (033) 4632255

e-mail contact@kwiz.nl
website www.kwiz.nl

Klanttevredenheidsonderzoek Schuldhulpverlening Gemeente Pijnacker-Nootdorp

December 2010

Redactie: Hilde Oosten, Willeke Hauwen en Afke Vreeling

In opdracht van de gemeente Pijnacker-Nootdorp

KWIZ structureert (bestaande) gegevens waardoor organisaties beter gebruik kunnen maken van hun informatie. Dit kan betrekking hebben op de ontwikkeling en evaluatie van beleid, het implementeren van nieuwe dienstverleningsconcepten of een efficiëntere inrichting en uitvoering van werkprocessen.

Colofon

"Klanttevredenheidsonderzoek Schuldhulpverlening Pijnacker-Nootdorp"

Een onderzoek naar de klanttevredenheid over de schuldhulpverlening in de gemeente Pijnacker-Nootdorp

Uitgave

© KWIZ

Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en /of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ. Adres: Stavangerweg 23-5 9723 JC Groningen. Bij overname is bronvermelding verplicht.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Samenvatting	5
1 Onderzoeksopzet.....	8
1.1 Onderzoekspopulatie en benaderingswijze.....	8
1.2 Inhoud van de vragenlijst	8
1.3 Dataverwerking en analyse	9
2 Cliëntkenmerken.....	10
2.1 Persoonskenmerken	10
2.2 Schulden	12
3 Klanttevredenheid.....	15
3.1 Contact met schuldhulpverlening.....	15
3.2 Eerste contact.....	15
3.3 Bereikbaarheid	16
3.4 Informatievoorziening.....	16
3.5 Snelheid	17
3.6 Klantvriendelijkheid.....	17
3.7 Algehele beoordeling	18
3.8 Correlaties.....	19
3.9 Nazorg.....	19
3.10 Tips en opmerkingen.....	20
Bijlage 1 Vragenlijst	21
Bijlage 2 Tips en opmerkingen	28

Inleiding

De gemeente Pijnacker-Nootdorp biedt haar inwoners hulp bij financiële problemen in de vorm van schuldhulpverlening. De gemeente heeft deze hulpverlening uitbesteed aan een externe partij. Dit was tot voor kort het bureau Daniëls en Dekkers. Vanwege klachten over de uitvoering door dit bureau, is het contract per 1 juni jongstleden overgegaan naar Sociaal.nl.

Het dossier schuldhulpverlening neemt de laatste jaren toe in belang voor gemeenten. Enerzijds omdat de druk op de schuldhulpverlening toeneemt, doordat steeds meer huishoudens met problematische schulden kampen. Anderzijds, omdat binnen afzienbare tijd schuldhulpverlening een wettelijk vastgelegde taak zal worden voor gemeenten. Naar verwachting wordt de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening in de loop van 2011 van kracht.

Zowel de klachten over de uitvoering van de hulpverlening in Pijnacker-Nootdorp als de aankomende wijzigingen door de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening, zijn aanleiding voor het laten uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek. De gemeente Pijnacker-Nootdorp heeft KWIZ gevraagd dit onderzoek uit te voeren. De resultaten van dit onderzoek dienen te worden gezien als nulmeting. Het onderzoek gaat in op de volgende aspecten:

- aanvraagproces (eenvoud, wachttijden);
- dienstverlening (klantgerichtheid, deskundigheid, doorlooptijden);
- nazorg.

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen, is in overleg met de gemeente een vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is verzonden aan alle inwoners die tussen 1 januari 2009 en 15 juli 2010 gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening, in welke vorm dan ook. Om deze inwoners te bereiken, is gebruikgemaakt van het cliëntenbestand van Daniëls en Dekkers en Sociaal.nl.

Leeswijzer

Na de samenvatting en conclusies, wordt in het eerste hoofdstuk de onderzoeksopzet beschreven. In hoofdstuk twee gaan we in op een aantal persoonskenmerken van de cliënten en op hun schuldsituatie. In hoofdstuk 3 komt de tevredenheid over de dienstverlening aan bod. De volledige vragenlijst staat weergegeven in bijlage 1. In bijlage 2 zijn de tips en opmerkingen van de respondenten opgenomen.

Samenvatting

Dit onderzoek geeft antwoord op de vraag hoe tevreden de cliënten van schuldhulpverlening in de gemeente Pijnacker-Nootdorp zijn over de geboden dienstverlening. We hebben dit gemeten aan de hand van een aantal aspecten, die tezamen de klanttevredenheid bepalen. Dit zijn de bereikbaarheid van de dienstverlener, de informatievoorziening, de snelheid van de hulpverlening en de klantvriendelijkheid van de medewerkers.

Daarnaast biedt dit onderzoek inzicht in de opbouw van de cliëntenpopulatie in termen van persoonskenmerken, zoals geslacht, leeftijd, huishoudsamenstelling en etnische achtergrond, maar ook in termen van bron en hoogte van het inkomen, schuldhogte en aantal schulden en schuldeisers en de oorzaken van de problemen.

Kanttekening

In deze eerste meting, die moet worden gezien als nulmeting, speelt een belangrijke rol dat de gemeente halverwege het jaar de uitvoering van de schuldhulpverlening heeft uitbesteed aan een andere partner. De reden voor de wisseling van contractpartner was met name de ontevredenheid over de dienstverlening van Daniëls en Dekkers. Daarom is in dit onderzoek uitdrukkelijk onderscheid gemaakt naar de mening over de dienstverlening tussen cliënten van Daniëls en Dekkers, en cliënten van de opvolger Sociaal.nl.

Het onderzoek heeft relatief kort na de wisseling van uitvoerder plaatsgevonden. Het aantal respondenten van Sociaal.nl is daardoor klein. Een tweede meting in de loop van 2011 zal moeten uitwijzen of de in dit onderzoek gevonden resultaten worden bevestigd.

Cliënten

De meeste cliënten van schuldhulpverlening zijn tussen de 30 en de 50 jaar en zijn vaker man dan vrouw. Het grootste deel is alleenstaand of alleenstaande ouder. De alleenstaande cliënten zijn meestal man, alleenstaande ouders zijn in overgrote meerderheid vrouw. Een op de drie huishoudens in de schuldhulpverlening is van buitenlandse komaf. In die groep komen vooral gezinnen met kinderen voor.

Veertig procent van de cliënten heeft inkomen uit arbeid, 35 procent heeft een WWB-uitkering en de overige 25 procent heeft een andere uitkering of in een enkel geval AOW. Het gemiddelde inkomen ligt op € 1.100,- netto per maand, voor alleenstaanden is dit minder, voor echtparen is dit meer. Bij de hoge inkomens is er vaak sprake van inkomen uit arbeid. De huishoudens met de laagste inkomens hebben allemaal een uitkering. Het aantal schulden varieert fors, van 1 tot 22. Gemiddeld heeft een cliënt zeven schuldeisers. Ook in de hoogte van de schulden is sprake van grote verschillen, van minder dan duizend euro tot twee ton. De gemiddelde schuldhogte bedraagt € 43.000,- binnen deze onderzoekspopulatie.

De belangrijkste schuldeisers zijn incassobureaus, banken, zorgverzekeraars en de belastingdienst. Zestig procent van alle cliënten heeft schulden bij deze instanties. In veel gevallen zijn de financiële problemen veroorzaakt door ziekte of werkloosheid (40 procent) en/of door het aangaan van leningen (38 procent).

Klanttevredenheid

De meest in het oog springende conclusie ten aanzien van de klanttevredenheid, is het feit dat de cliënten van Daniëls en Dekkers op alle fronten, zonder uitzondering, minder tevreden zijn over de dienstverlening dan de cliënten van Sociaal.nl. Deze bevinding is gecontroleerd voor alle persoons- en overige kenmerken. Deze zijn allemaal min of meer evenredig verdeeld over de beide bureaus en kunnen dus niet van invloed zijn op de resultaten.

Het meest duidelijk komt de (on)tevredenheid van de cliënten naar voren in de rapportcijfers voor de verschillende aspecten van de dienstverlening. Gemiddeld ligt het cijfer voor Sociaal.nl twee tot drie punten hoger dan voor Daniëls en Dekkers.

Het beeld dat de gemeente had over de ontoereikende dienstverlening van Daniëls en Dekkers wordt door dit onderzoek dan ook zonder meer bevestigd. Op alle onderdelen scoort dit bureau onvoldoende, met als negatieve uitschieter de snelheid van de dienstverlening. Dit blijkt ook uit de periode die er zat tussen de aanmelding en het eerste contact met het bureau. In slechts 17 procent van de gevallen was dit binnen een maand. In een aantal gevallen duurde dit langer dan vier maanden. Sociaal.nl heeft 43 procent van de cliënten binnen een maand gesproken. Ook bij dit bureau is overigens de snelheid van de dienstverlening het minst gewaardeerde onderdeel.

Rapportcijfers klanttevredenheid per bureau

	Bereikbaarheid	Informatie	Snelheid	Klantvriendelijkheid	Algemeen
Daniëls en Dekkers	4,9	4,6	3,7	5,1	4,8
Sociaal.nl	7,0	7,6	6,0	7,7	7,4

Het onderzoek wijst verder uit dat er een licht verband is tussen de hoogte van het inkomen en de mate van tevredenheid over de dienstverlening. Cliënten met een relatief hoog inkomen, zijn meer tevreden met de wijze waarop zij geholpen worden, dan cliënten met een laag inkomen. Over de oorzaak van dit verband kunnen we in het bestek van dit onderzoek echter geen uitspraken doen. Mogelijk speelt het opleidingsniveau hierbij een rol, dit zou mee kunnen worden genomen in het vervolgonderzoek.

Acht respondenten (een kwart van het totaal) ontvangen inmiddels geen hulpverlening meer. Bij slechts één van hen is de schuldsituatie opgelost en is geen sprake meer van een problematische situatie. De overige personen geven aan, dat zij niet in staat zijn hun eigen financiën te beheren. De helft hiervan heeft ondanks het stoppen van de hulpverlening nog wel behoefte aan begeleiding.

Aanbevelingen

Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek geven we een aantal aanbevelingen.

Om de effectiviteit van de schuldhulpverlening te vergroten is het van belang het proces goed te laten verlopen. Uit de opmerkingen van de klanten blijkt dat het eerste contact en de snelheid van in behandeling nemen hierbij van belang zijn.

Eerste contact

- Zorg ervoor dat klanten snel een intake krijgen. Hierdoor kunnen er meteen maatregelen worden getroffen om verergering van de situatie tegen te gaan. Daarnaast kan de klant zijn eerste frustraties kwijt en kan de schuldhulpverlener een luisterend oor zijn.

Een deel van de hulp is al geboden op het moment dat de klant zijn frustraties kwijt is en het gevoel heeft gehoord te worden.

- Zorg dat de klant zo snel mogelijk in een stabilisatietraject terecht komt, dit kan bijvoorbeeld met budgetbeheer. Het is wel van belang de klant te wijzen op het feit dat het om een tijdelijke situatie gaat en dat hij/ zij over een bepaalde periode de financiën weer zelfstandig moet regelen.
- Stel een klantprofielschema op, waarmee je bepaalde klanten al aan de poort kunt verwijzen. Bijvoorbeeld: de regelbare klant met regelbare schulden of de onregelbare klant met regelbare schulden etc¹. Dit zorgt voor een betere dienstverlening, meer duidelijkheid bij de klant en minder instroom.

Informatievoorziening/ communicatie

Cliënten geven aan dat ze niet of niet tijdig op de hoogte worden gesteld van wat er speelt. Er wordt niet (of laat) gereageerd op e-mails, er wordt onvoldoende informatie gegeven over wat er gaat gebeuren en de telefonische openingstijden zijn te beperkt.

- Communiceer goed met de klant wat zijn huidige situatie is en wat de consequenties zijn. Controleer ook of de klant de brieven die hij ontvangt vanuit de schuldhulpverlening goed begrijpt.
- Laat de klant weten waar hij in het proces zit. Dit kan bijvoorbeeld door een Plan van Aanpak op te stellen en periodiek te communiceren over de status en de daarin beschreven acties/ stappen.
- Zorg dat duidelijk is bij de klant wanneer de schuldeisers worden benaderd. En wacht ook niet te lang met het contact opnemen met de schuldeisers. Voorkomen moet worden dat de schuld van de klant oploopt.

¹ Naar een idee en uitwerking van de gemeente Tilburg. Voor vragen kunt u terecht bij KWIZ.

1 Onderzoeksopzet

Het onderzoek naar de mate van tevredenheid over de schuldhulpverlening in de gemeente is uitgevoerd aan de hand van de volgende opzet en methodiek.

1.1 Onderzoekspopulatie en benaderingswijze

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle personen die tussen 1 januari 2009 en 15 juli 2010 cliënt zijn geweest van een van de bureaus voor schuldhulpverlening. De definitie van 'cliënt zijn geweest' is breed: het gaat om iedereen die op zijn minst eenmaal is opgeroepen voor een gesprek met een schuldhulpverlener. In sommige gevallen is er nooit feitelijk contact geweest, in andere gevallen is sprake geweest van verregaande hulpverlening, bijvoorbeeld in de vorm van een schuldsanering en financieel beheer.

De vragenlijst en begeleidende brief zijn half augustus 2010 verstuurd. De ingevulde vragenlijst kon worden teruggestuurd in een envelop met antwoordnummer van de gemeente, zodat er voor de respondent geen kosten verbonden waren aan deelname aan het onderzoek. Begin september is een reminder verstuurd en half september is het onderzoek gesloten.

Respons

In totaal zijn er 161 vragenlijsten verstuurd. Van zes personen is de post retour gezonden omdat zij niet meer woonachtig bleken te zijn op het adres. Van de overige 155 personen hebben 32 de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd, ofwel 21 procent. De respons is daarmee onvoldoende groot om uitspraken te kunnen doen die gelden voor de gehele doelgroep, maar de bevindingen geven wel een beeld van de ervaringen van cliënten.

1.2 Inhoud van de vragenlijst

De vragenlijst heeft met name tot doel te meten in hoeverre cliënten tevreden zijn met de wijze waarop zij geholpen worden bij hun problematische schulden. Dit wordt samengevat met het begrip klanttevredenheid. In dit onderzoek hebben we dit begrip gemeten aan de hand van een viertal aspecten, te weten de bereikbaarheid (zowel fysiek als telefonisch), de informatieverstrekking, de snelheid waarmee mensen geholpen zijn en de klantvriendelijkheid.

De vragenlijst begint met een aantal vragen over de persoonlijke situatie van de cliënten, zoals geslacht, leeftijd, etnische achtergrond en huishoudtype. Daarna is een aantal vragen gesteld over het inkomen en de schuldsituatie.

Vervolgens komen de klanttevredenheid aan de orde, waarbij allereerst gevraagd is over welk schuldhulpbureau de uitspraken van de respondent gaan, om een onderscheid te kunnen maken naar de twee verschillende bureaus. Voor de cliënten die inmiddels geen gebruik meer maken van de diensten van het bureau, worden afsluitend nog een aantal vragen gesteld over de huidige situatie. Tot slot is er ruimte voor tips en opmerkingen.

1.3 Dataverwerking en analyse

Met betrekking tot de tevredenheid over de dienstverlening van de schuldhulpbureaus is een groot aantal vragen gesteld, waarbij de antwoordrange loopt van 'zeer tevreden' naar 'zeer ontevreden'. In dit rapport geven we per onderdeel de aantallen en percentages weer van de tevreden tot zeer tevreden cliënten.

In de analyses hebben we ook gekeken naar correlaties tussen de verschillende cliëntkenmerken onderling en tussen cliëntkenmerken en de mate van tevredenheid over de dienstverlening. Omdat het gaat om een gering aantal respondenten, geven deze correlaties slechts een indicatie van verbanden tussen variabelen.

Met name tussen een aantal cliëntkenmerken onderling hebben we een in sommige gevallen significante² correlaties gevonden. Tussen de cliëntkenmerken en de mate van tevredenheid zijn geen significante verbanden gevonden. Ook als er geen sprake is van significante samenhang, kunnen verschillen echter informatief zijn. Waar dit aan de orde is, geven we dit weer.

² Met een betrouwbaarheid van 95%.

2 Cliëntkenmerken

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op een aantal kenmerken van de cliënten van schuldhulpverlening, zoals geslacht, leeftijd, gezinssamenstelling en etnische achtergrond. Daarna gaan we in op de bron en de hoogte van het inkomen, het aantal schulden en de schuldhoogte.

2.1 Persoonskenmerken

Geslacht

In vergelijking met het aantal mannen en vrouwen onder de gehele cliëntengroep, is het aantal vrouwen onder de respondenten licht oververtegenwoordigd. Dit is een gebruikelijk beeld, vrouwen zijn over het algemeen meer geneigd tot het invullen van vragenlijsten dan mannen.

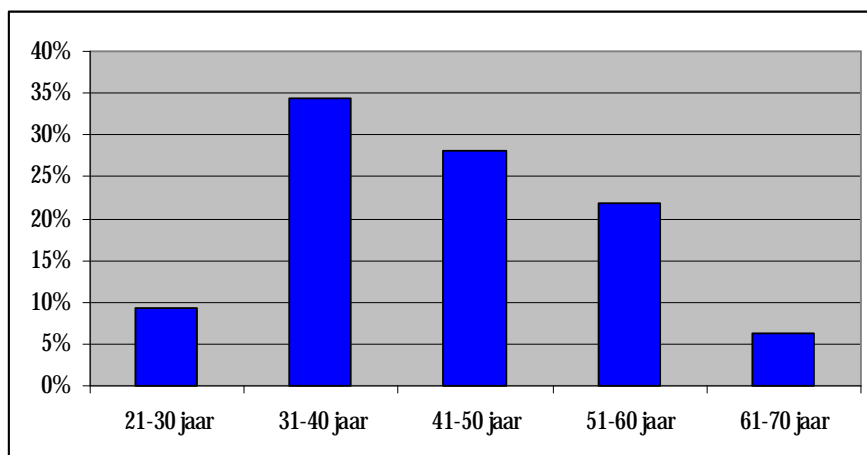
Tabel 2.1.1 Geslacht respondenten en doelgroep

Geslacht	Aantal respondenten	Percentage respondenten	Aantal totale doelgroep	Percentage totale groep ³
Man	18	56%	84	62%
Vrouw	14	44%	51	38%
Onbekend	-	-	15	-
Totaal	32	100%	150	100%

Leeftijd

Kijken we naar de leeftijd van de respondenten, dan zien we dat het grootste deel van de respondenten een leeftijd heeft tussen de 31 en de 50 jaar.

Tabel 2.1.2 Leeftijd (n=32)



³ Percentage berekend naar totaal aantal cliënten waarvan het geslacht wel bekend is (135).

Huishoudtype

Een groot deel van de cliënten van schuldhulpverlening is alleenstaand of alleenstaande ouder. Dit is een veel hoger aandeel dan onder de bevolking als geheel⁴. Mannen zijn met 75 procent oververtegenwoordigd onder de alleenstaanden. Alleenstaande ouders zijn in overgrote meerderheid vrouw (80 procent).

Tabel 2.1.3 Huishoudtype

Huishoudtype	Aantal	Percentage	Bevolking Pijnacker-Nootdorp
Alleenstaand	12	38%	22%
Eénouder gezin	10	31%	3%
Meerpersoons zonder kinderen	3	9%	38%
Meerpersoons met kinderen	7	22%	37%
Totaal	32	100%	100%

Etnische achtergrond⁵

Tweederde van alle respondenten is autochtone Nederlander, een derde is van allochtone afkomst. Dit zijn vrijwel allemaal niet-westerse allochtonen, uit alle windstreken. Onder de autochtone cliënten komen meer alleenstaanden en alleenstaande ouders voor. Van de allochtone cliënten heeft het grootste gedeelte een partner en thuiswonende kinderen.

Tabel 2.1.4 Etnische achtergrond

Etnische achtergrond	Aantal	Percentage	Bevolking
Autochtoon	21	66%	83%
Allochtoon	11	34%	17%
Totaal	32	100%	100%

Bron van het inkomen

Ruim 40 procent van de respondenten heeft inkomen uit arbeid⁶. Een op de drie ontvangt een WWB-uitkering. De overige respondenten hebben een andere uitkering of in een enkel geval AOW. Het totaal percentage uitkeringsontvangers ligt op 56 procent⁷. Van alle respondenten die werken, is 70 procent man. Onder de uitkeringsgerechtigden is het aantal mannen en vrouwen ongeveer even groot. Er is een verband tussen de leeftijd van de respondenten en de bron van het inkomen: jonge respondenten (onder de 50 jaar) hebben iets vaker inkomen uit arbeid dan uit een uitkering. De oudere respondenten (boven de 50 jaar) hebben vrijwel allemaal een uitkering.

⁴ Bron: Armoedemonitor Pijnacker-Nootdorp 2009, KWIZ, juni 2009

⁵ Voor het bepalen van de etnische achtergrond hebben we gevraagd naar het geboorteland van de respondent en van zijn/haar ouders. Alleen in het geval dat zowel de respondent zelf als de ouders in het buitenland zijn geboren, rekenen we deze tot de groep 'allochtoon'.

⁶ Dit is in lijn met bevindingen uit ander onderzoek, zoals bijvoorbeeld in Amsterdam, waar in 2009 ongeveer 35 procent van de cliënten van schuldhulpverlening een inkomen uit arbeid had. Zie: Uitvoeringsmonitor schuldhulpverlening Amsterdam 2009, KWIZ in opdracht van Dienst Werk en Inkomen, Amsterdam, 2010.

⁷ Idem.

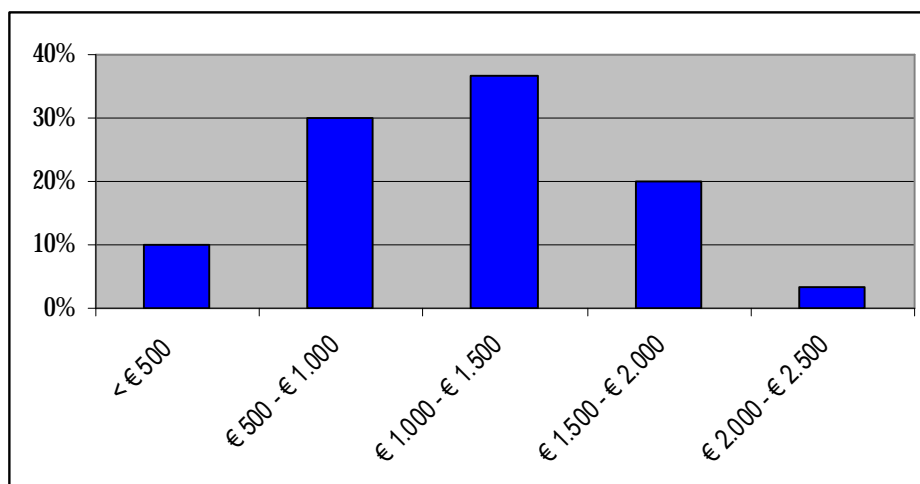
Tabel 2.1.5 Inkomstenbron

Bron	Aantal	Percentage
Werk	13	41%
WWB	11	34%
Andere uitkering (WW/WIA/WAO/Wajong/Anw)	6	19%
AOW	1	3%
Overig	1	3%
Totaal	32	100%

Hoogte van het inkomen

Gemiddeld hebben de respondenten een inkomen van € 1.100,- netto per maand. Een klein deel heeft minder dan € 500,- per maand en een enkeling heeft een inkomen boven de € 2.000,-. De hoogte van het inkomen varieert met het huishoudtype. Alleenstaanden hebben het laagste inkomen met gemiddeld € 990,- per maand. (Echt)paren met thuiswonende kinderen hebben gemiddeld het hoogste inkomen, met € 1.330,- per maand. Er is een sterk verband tussen de hoogte van het inkomen en de soort inkomen. Mensen met een inkomen uit arbeid hebben een relatief hoog inkomen. De huishoudens met een laag inkomen (minder dan € 1.000,- per maand), hebben vrijwel allemaal een uitkering.

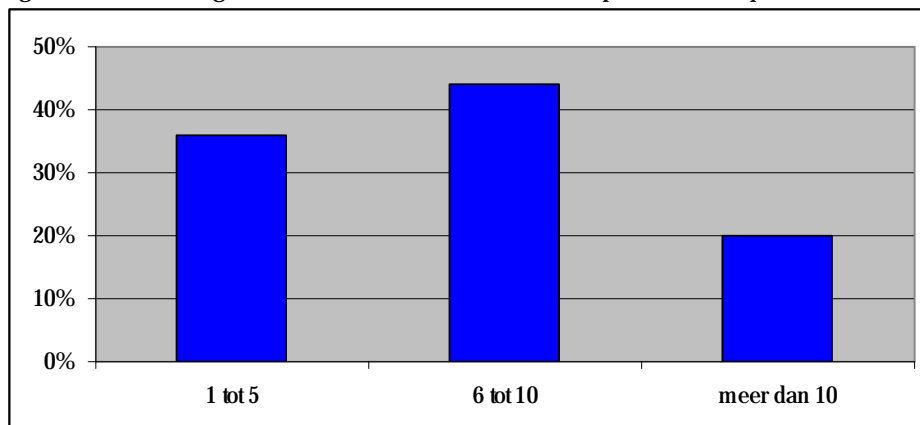
Figuur 2.1.6 Aantal respondenten per inkomenscategorie (in procenten) (n=30)



2.2 Schulden

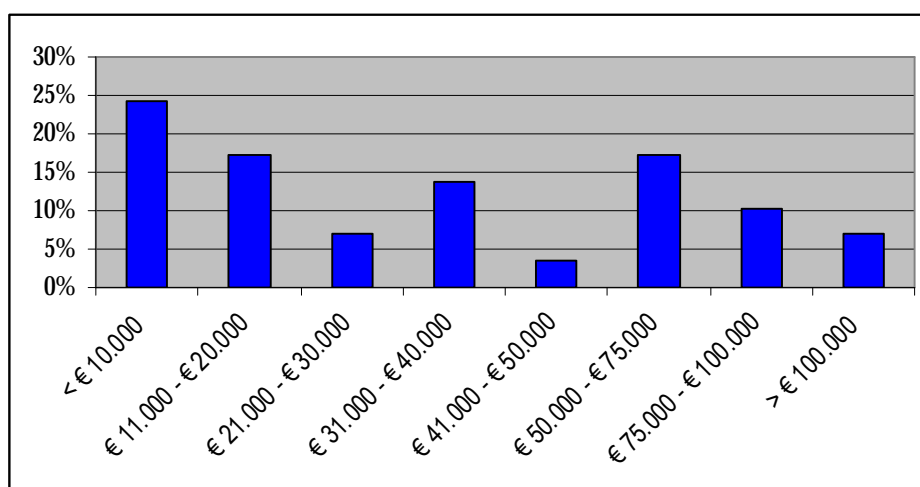
Het aantal schuldeisers varieert van 1 tot 22, gemiddeld gaat het om zeven crediteuren per respondent. In figuur 2.2.1 is te zien dat het grootste deel van de cliënten tussen de zes en de tien schuldeisers heeft. Twintig procent van alle respondenten heeft meer dan tien schuldeisers. Een op de drie heeft er maximaal vijf. Er is een licht verband tussen het aantal schulden en de leeftijd van de cliënt. De oudere cliënten (boven de 50 jaar) hebben over het algemeen hooguit vijf schuldeisers. De cliënten met meer dan tien schuldeisers zijn zonder uitzondering jonger dan 50 jaar.

Figuur 2.2.1 Verdeling van aantal schulden naar aantal respondenten (in procenten)(n=25)



Ook de hoogte van de schulden varieert fors, van minder dan duizend euro tot bijna twee ton. De gemiddelde schuldhogte binnen de groep respondenten ligt op ruim € 43.000,-.⁸ Gezien het geringe aantal respondenten mag hier echter niet te veel waarde aan worden gehecht. In onderstaande figuur geven we de schuldhogte in groepen weer. Hoge schulden (meer dan € 50.000,-) komen relatief wat vaker voor bij cliënten met inkomen uit arbeid.

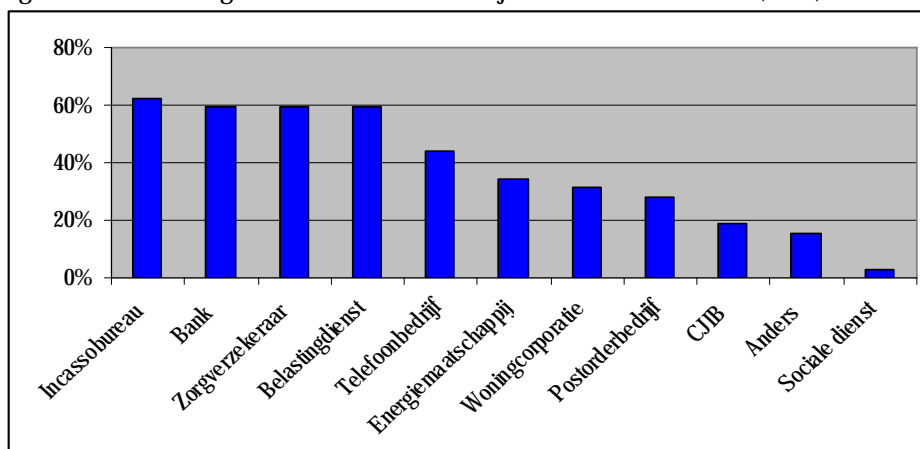
Figuur 2.2.2 Aantal respondenten en schuldhogte (in procenten) (n=29)



Figuur 2.2.3 geeft het weer hoeveel respondenten schulden hebben bij welke schuldeisers. De belangrijkste schuldeisers zijn de incassobureaus, banken, zorgverzekeraars en de belastingdienst. Rond de 60 procent van alle respondenten heeft schulden bij deze schuldeisers. Opvallend is het geringe aantal respondenten dat schulden heeft bij de sociale dienst. Onder de categorie 'anders' zijn schuldeisers genoemd als het UWV, lening bij familie en Comfort Card.

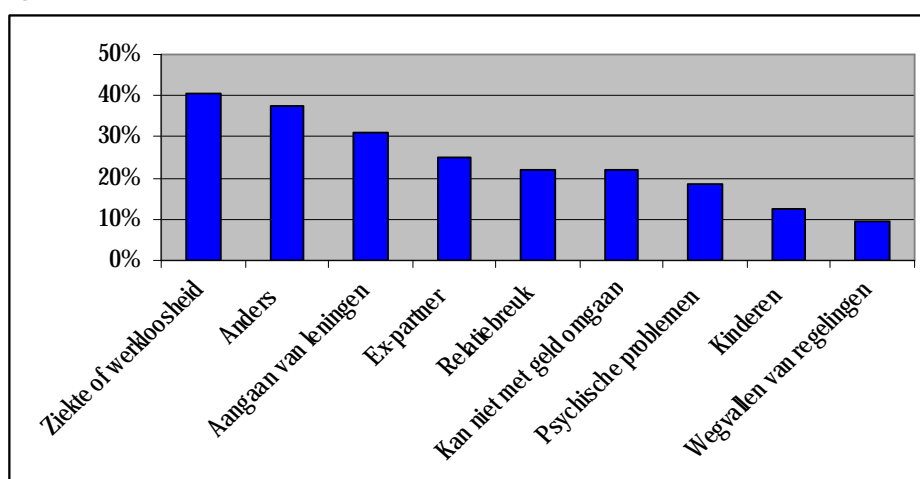
⁸ De invloed van een tweetal respondenten met extreem hoge schulden op dit gemiddeld is groot. Wanneer we de gemiddelde schuldhogte berekenen zonder deze twee, dan komt dit op ongeveer € 35.000,-. Dit is in lijn met het landelijk gemiddelde volgens cijfers van de NVVK.

Figuur 2.2.3 Percentage cliënten met schulden bij de diverse schuldeisers (n=32)



Tot slot hebben we gevraagd naar de oorzaak van de schulden. Veertig procent van de respondenten geeft aan dat er sprake is van inkomensdaling door ziekte of werkloosheid. Ook het aangaan van leningen is een belangrijke reden waardoor mensen in de financiële problemen raken. Bij een op de vier respondenten ligt een relatiebreuk ten grondslag aan het ontstaan van de schulden. Verder blijkt er een veelheid aan andere redenen te zijn waardoor mensen in de problemen komen, zoals het (moeten) verkopen van de woning tegen een lager bedrag dan de aankoopwaarde, het niet verkrijgen van alimentatie en een langdurige detentieperiode. Verslaving speelt in Pijnacker-Nootdorp geen rol, in met name de grote steden is dit wel een belangrijke oorzaak van schulden. In veel gevallen is er sprake van een combinatie van factoren, die gezorgd hebben voor het ontstaan van de schulden.

Figuur 2.2.4 Oorzaken van schulden in procenten van het aantal respondenten (n=32)



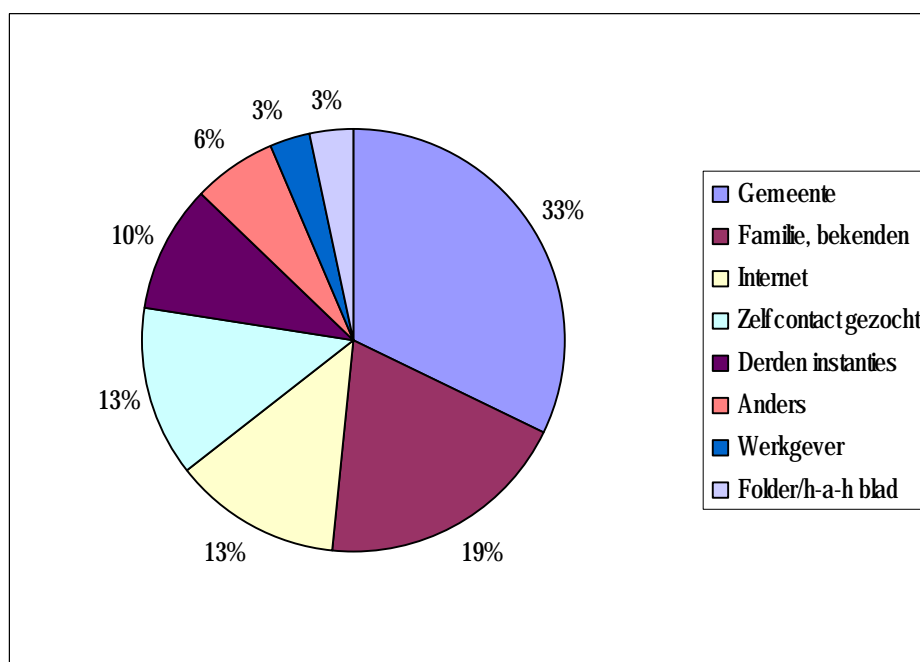
3 Klanttevredenheid

In dit hoofdstuk staat de klanttevredenheid centraal. Eerst gaan we in op de vraag hoe cliënten bij de bureaus voor schuldhelpverlening terecht zijn gekomen. Daarna komt de klanttevredenheid aan de orde ten aanzien van respectievelijk de bereikbaarheid, de informatievoorziening, de snelheid en de klantvriendelijkheid.

3.1 Contact met schuldhelpverlening

Bijna een op de drie cliënten is met schuldhelpverlening in contact gekomen via de gemeente. De helft hiervan heeft een WWB uitkering. Daarnaast is een groot deel (20 procent) van de mensen door familie of bekenden gewezen op schuldhelpverlening. Het internet is door een op de zes respondenten geraadpleegd en een zelfde aantal heeft zelf contact gezocht. Tien procent is verwezen door 'derden instanties', zoals maatschappelijk werk, GGZ of thuiszorg. Het huis-aan-huisblad of foldermateriaal zijn geen bron van betekenis voor de bekendheid van schuldhelpverlening.

Figuur 3.1.1 Aanleiding contact met schuldhelpverlening



3.2 Eerste contact

Het eerste contact met het schuldhelpbureau loopt via de gemeente. Aanmelding voor de hulpverlening dient in eerste instantie bij de gemeente te gebeuren. De gemeente speelt de aanmelding door naar het schuldhelpbureau. We hebben gevraagd hoe lang de periode tussen de aanmelding en het eerste gesprek heeft geduurd.

Tabel 3.2.1 geeft de resultaten weer per bureau. Een aantal respondenten heeft niet ingevuld van welk bureau zij hulpverlening ontvangen. Gemiddeld heeft in 21 procent van de gevallen het eerste contact binnen een maand plaatsgevonden. Bij Daniëls en Dekkers ligt dit op 17 procent, Sociaal.nl heeft 43 procent van de cliënten binnen een maand gesproken⁹.

Tabel 3.2.1 Duur periode tussen aanmelding en eerste contact (n=29)

Aantal maanden	D&D (n=18)	Sociaal.nl (n=7)	Overig (n=4)
0-1 maand	17%	43%	0%
1-2 maanden	39%	14%	25%
2-4 maanden	22%	29%	50%
4-6 maanden	11%	14%	0%
langer dan 6 maanden	11%	0%	25%
Totaal	100%	100%	100%

3.3 Bereikbaarheid

De bereikbaarheid van het schuldhulpbureau is een van de aspecten die de mate van tevredenheid over de dienstverlening bepalen. Voor zover van toepassing, zijn de cliënten het meest tevreden over de bereikbaarheid van beide bureaus met de auto. Het gaat hier echter om kleine aantallen, bij beide bureaus om zes cliënten. Het merendeel van de mensen geeft aan dat deze vraag niet van toepassing is. Dit geldt ook voor het openbaar vervoer.

Het minst tevreden zijn cliënten van Daniëls en Dekkers over de telefonische bereikbaarheid. Een op de drie personen is hier tevreden over. De cliënten van Sociaal.nl zijn over de gehele linie positiever met betrekking tot de bereikbaarheid.

Tabel 3.3.1 Percentage (zeer) tevreden cliënten over bereikbaarheid

	D&D (n=25)	Sociaal.nl (n=7)	Onbekend (n=7)
Openingstijden	38%	57%	80%
Bereikbaarheid met openbaar vervoer *	60%	100%	75%
Bereikbaarheid per auto *	100%	100%	100%
Telefonische openingstijden	38%	57%	40%
Telefonische bereikbaarheid	35%	67%	60%

* Percentages hebben alleen betrekking op de personen voor wie dit van toepassing is. De meeste mensen geven aan dat deze vraag voor hen niet van toepassing is. Dit betekent dat zij lopend of met de fiets gaan.

3.4 Informatievoorziening

De tevredenheid over de informatievoorziening hebben we gemeten aan de hand van een aantal onderdelen, weergegeven in tabel 3.4.1. Over dit onderwerp zijn de cliënten van Sociaal.nl over de gehele linie meer te spreken dan de cliënten van Daniëls en Dekkers. Bij beide bureaus is het percentage mensen dat tevreden is over de formulieren het hoogst. De

⁹ Het gaat om dermate lage aantallen, dat de representativiteit van deze cijfers niet betrouwbaar is. Het aantal cliënten dat de vragenlijst heeft ingevuld voor Sociaal.nl is gering, dit komt doordat Sociaal.nl pas in juni met de dienstverlening is gestart. Het aantal personen dat als nieuwe cliënt is gestart bij Sociaal.nl is daardoor erg klein. Een en ander geeft echter wel een indicatie.

cliënten van Sociaal.nl zijn allemaal positief over de formulieren. Het minst tevreden is men over de informatie met betrekking tot budget- of financieel beheer. Hierover wordt de cliënt kennelijk niet duidelijk genoeg geïnformeerd.

Tabel 3.4.1 Percentage (zeer) tevreden cliënten over de informatievoorziening

	D&D (n=17)	Sociaal.nl (n=7)	Onbekend (n=6)
Duidelijkheid formulieren	59%	100%	83%
Informatie tijdens intake	47%	86%	83%
Informatie over budgetbeheer	35%	67%	80%
Overige informatie	31%	83%	50%

3.5 Snelheid

De snelheid waarmee mensen geholpen worden, is van invloed op hun oordeel over de hulpverlening. Minder dan de helft van de cliënten van Daniëls en Dekkers is tevreden over de snelheid waarmee ze werden opgeroepen voor een eerste gesprek. Slechts een op de vier respondenten is tevreden over de snelheid waarmee de schuldbemiddeling geregeld is. Bij Sociaal.nl liggen deze percentages hoger met respectievelijk 67 en 40 procent. Met name de snelheid waarmee de schuldbemiddeling tot stand komt, wordt slecht beoordeeld. Hierbij dient te worden opgemerkt dat schuldhulpverlening over het algemeen een tijdrovende zaak is. Voordat de schuldhulpverlener alle informatie van de cliënt heeft gekregen en de zaak zodanig op orde heeft dat hij over kan gaan tot het regelen van schuldbemiddeling met de schuldeisers, kunnen er maanden overheen gaan. De cliënt zelf speelt hierin ook een rol, want van hem/haar wordt verwacht dat hij alle informatie over zijn/haar schulden volledig aanlevert.

Tabel 3.5.1 Percentage (zeer) tevreden cliënten over de snelheid van de dienstverlening

	D&D (n=17)	Sociaal.nl (n=6)	Onbekend (n=6)
Snelheid eerste gesprek	44%	67%	50%
Snelheid schuldbemiddeling	25%	40%	33%

In veel gevallen komt het niet tot een daadwerkelijke schuldbemiddeling. Daar zijn legio oorzaken voor. Een schuldsanering is bijvoorbeeld niet altijd mogelijk, cliënten houden zich niet aan afspraken of kunnen of willen niet aan de voorwaarden voor hulpverlening voldoen, of de schulden zijn op een andere manier op te lossen.

Van de 18 respondenten die geholpen zijn door Daniëls en Dekkers, hebben acht personen schuldbemiddeling gehad. Gemiddeld heeft het 24 weken geduurd voordat dit geregeld was, maar ook hier is de spreiding zeer groot, van één week tot 52 weken.

Van de zeven personen die bij Sociaal.nl in de hulpverlening zitten of zaten, hebben er vier een schuldbemiddeling gehad. Gemiddeld was dit binnen negen weken geregeld, variërend van drie tot twintig weken.

3.6 Klantvriendelijkheid

Als laatste onderdeel komt de klantvriendelijkheid aan de orde. Dit meten we aan de hand van een aantal aspecten, te weten de mate waarin mensen serieus (menen te) worden

genomen, de wijze waarop men te woord gestaan wordt, de deskundigheid van de medewerker, de mate waarin de schuldhulpverlener de afspraken nakomt, in hoeverre de hulpverlener begrijpelijke taal spreekt en de privacy tijdens de bezoeken. Ook op dit onderdeel zijn de beoordelingen voor Sociaal.nl beter dan voor Daniëls en Dekkers. Sociaal.nl scoort op klantvriendelijkheid zelfs erg hoog. Vrijwel op alle onderdelen zijn alle cliënten tevreden tot zeer tevreden, zoals blijkt uit tabel 3.6. 1. Daniëls en Dekkers krijgt met name minder goede beoordelingen op het onderdeel 'deskundigheid van de hulpverlener' en 'de mate waarin afspraken worden nagekomen'.

Tabel 3.6.1 Percentage (zeer) tevreden cliënten over klantvriendelijkheid

	D&D (n=18)	Sociaal.nl (n=7)	Onbekend (n=6)
Voldoende serieus genomen	65%	100%	67%
Wijze van te woord staan	65%	100%	67%
Deskundigheid hulpverlener	50%	100%	80%
Mate waarin afspraken worden nagekomen	56%	67%	80%
Taalgebruik	65%	100%	100%
Privacy tijdens bezoek	86%	100%	80%

3.7 Algehele beoordeling

In de vorige paragrafen zijn de vier onderdelen van klanttevredenheid aan bod gekomen, elk gespecificeerd naar een aantal subaspecten. Daarnaast hebben we de respondenten gevraagd om de dienstverlening in zijn algemeenheid en per onderdeel een rapportcijfer te geven. Uit voorgaande paragrafen is een duidelijk verschil naar voren gekomen in de mate van tevredenheid tussen de twee schuldhulpbureaus. Dit zien we terug in de rapportcijfers op de verschillende onderdelen. Daniëls en Dekkers scoort op alle onderdelen en op de totaalbeoordeling een onvoldoende. Sociaal.nl krijgt een ruime 7 als eindbeoordeling. De snelheid van de dienstverlening krijgt bij beide bureaus het laagste cijfer. Opgemerkt moet worden dat de spreiding van de cijfers bij Daniëls en Dekkers erg groot is. Op alle onderdelen varieert het gegeven rapportcijfer tussen de 1 en de 10. Er zijn dus zeer ontevreden en zeer tevreden cliënten. Bij Sociaal.nl liggen de cijfers op alle onderdelen veel dichter bij elkaar.

Tabel 3.7.1 Rapportcijfers klanttevredenheid per bureau

	Bereikbaarheid	Informatie	Snelheid	Klantvriendelijkheid	Algemeen
Daniëls en Dekkers	4,9	4,6	3,7	5,1	4,8
Sociaal.nl	7,0	7,6	6,0	7,7	7,4

3.8 Correlaties

Een interessante vraag is, of er verband is tussen de mate van tevredenheid en kenmerken van de cliënt. We hebben geen significante verbanden gevonden, behalve de samenhang tussen het schuldhulpbureau en de mate van tevredenheid, zoals in de vorige paragrafen ook steeds is gebleken.

Daarnaast lijkt er een verband te zijn tussen de hoogte van het inkomen en de mate van tevredenheid. Hoewel hier geen sprake is van een statistisch significant verband, zien we wel dat cliënten met een hoger inkomen (boven € 1.000,- per maand) vaker tevreden zijn over de dienstverlening dan cliënten met een laag inkomen¹⁰. Dit komt tot uitdrukking in de gemiddelde rapportcijfers, zoals weergegeven in tabel 3.8.1. Op alle onderdelen wordt gemiddeld een aanzienlijk hoger rapportcijfer gegeven door cliënten met een hoog inkomen, soms meer dan 2 punten hoger, zoals het geval is bij de snelheid. Het valt buiten het bestek van dit onderzoek om hier verklaringen voor te kunnen geven, maar er kan gedacht worden in de richting van een hoger opleidingsniveau, waardoor de cliënt meer inzicht heeft in de gehele werking van de hulpverlening en daardoor meer begrip heeft voor een aantal zaken. Dit vergt echter nader onderzoek.

Tabel 3.8.1 Rapportcijfers klanttevredenheid per bureau

	Bereikbaarheid	Informatie	Snelheid	Klantvriendelijkheid	Algemeen
Laag inkomen (< € 1.000,- p.m.)	5,3	5,2	4,0	5,6	5,3
Hoog inkomen (> € 1.000,- p.m.)	7,0	7,2	6,4	7,7	7,2

3.9 Nazorg

Van de 32 respondenten maken 22 op dit moment nog gebruik van schuldhulpverlening. Hiervan zitten tien personen in een traject schuldbemiddeling. Van deze tien personen zitten er vier tevens in budget- of financieel beheer. Vijf cliënten zitten wel in budget- of financieel beheer, maar hebben geen schuldbemiddeling (meer). Twee huishoudens zijn doorgestroomd naar de Wsnp.

Acht personen ontvangen inmiddels geen schuldhulpverlening meer. De helft hiervan heeft schuldbemiddeling gehad, waarvan één cliënt terecht is gekomen in de Wsnp. Drie cliënten hebben alleen een kennismakingsgesprek gehad. Bij één cliënt zijn de schulden opgelost. In de overige gevallen zijn er andere redenen waarom er geen schuldhulpverlening meer ontvangen wordt. Drie van de mensen die momenteel geen hulpverlening (meer) ontvangen, geven aan hier wel behoefte aan te hebben. Deze mensen hebben echter slechte ervaringen met de schuldhulpverlening, waardoor zij het traject niet hebben doorgezet.

¹⁰ Het verband is gecontroleerd voor het schuldhulpbureau van de cliënt: er is geen verband tussen het schuldhulpbureau en de hoogte van het inkomen.

Tabel 3.9.1 Type schuldhulpverlening voormalige en lopende cliënten

	Lopende cliënten		Voormalige cliënten	
Kennismaking/intake	5	23%	3	38%
Schuldbemiddeling	10	45%	3	38%
Budget- of financieel beheer	5	23%	0	0%
Wsnp	2	9%	1	13%
Geen contact	0	0%	1	13%
Totaal	22	100%	8	100%

3.10 Tips en opmerkingen

Als laatste is gevraagd naar tips of opmerkingen. Veel respondenten hebben hierop gereageerd. Alle opmerkingen zijn weergegeven in bijlage 2. De belangrijkste opmerkingen hebben betrekking op de duur van het hele traject. Hierover worden veel klachten geuit, met name door de cliënten van Daniëls en Dekkers.

Daarnaast is er een aantal opmerkingen geplaatst over de communicatie. Cliënten geven aan dat ze niet of niet tijdig op de hoogte worden gesteld van wat er speelt. Er wordt niet (of laat) gereageerd op e-mails, er wordt onvoldoende informatie gegeven over wat er gaat gebeuren en de telefonische openingstijden zijn te beperkt.

Bijlage 1 Vragenlijst

Uw anonimiteit blijft gewaarborgd!

Beantwoord de vragen door het aankruisen van het hokje bij het juiste antwoord. Vragen met stippelijntjes kunt u beantwoorden door op deze lijntjes uw antwoord te geven.

Eventuele algemene opmerkingen of aanvullingen kunt u kwijt op de laatste bladzijde, aan het einde van de vragenlijst.

Vragen over uw persoonlijke situatie

1. Wat is uw geslacht?
 man
 vrouw

2. Wat is uw leeftijd?
 0 – 20 jaar
 21 – 30 jaar
 31 – 40 jaar
 41 – 50 jaar
 51 – 60 jaar
 61 – 70 jaar
 ouder dan 70 jaar

3. Wat is uw gezinssamenstelling?
 alleenstaand
 eenoudergezin met (thuiswonende) kinderen onder de 18 jaar
 gehuwd/samenwonend zonder kinderen
 gehuwd/samenwonend met (thuiswonende) kinderen onder de 18 jaar

4. Wat is uw geboorteland?
 Nederland
 anders, namelijk
.....

5. Is een van uw ouders, of zijn uw beide ouders geboren in het buitenland?
 nee
 ja, namelijk in
.....

6. Wat is de bron van uw inkomen?
 werk
 uitkering van de Sociale Dienst
 andere uitkering
 AOW (met of zonder aanvullend pensioen)
 anders, namelijk
.....

7. Hoe hoog is uw inkomen, netto per maand?

€

.....

8. Hoe hoog waren uw schulden?

€

.....

9. Hoe lang heeft / had u schulden?

0 – 3 maanden

3 – 6 maanden

6 – 12 maanden

1 – 3 jaar

anders, namelijk

.....

10. Bij hoeveel verschillende schuldeisers heeft / had u schulden?

..... (aantal)

11. Waar heeft / had u schulden? (meerdere antwoorden mogelijk)

bank

postorderbedrijven

telefoonbedrijven

energiemaatschappij

zorgverzekeraar

woningbouwcorporatie

Sociale Dienst

belastingdienst

Centraal Justitieel Incasso Bureau (boetes)

incassobureaus

anders, namelijk

.....

12. Hoe bent u in de schulden geraakt? (meerdere antwoorden mogelijk)

daling inkomen door ziekte of werkloosheid

daling inkomen door relatiebreuk

wegvallen van inkomensafhankelijke regelingen bijv. huurtoeslag

aangaan van leningen

verslavingsproblemen

ex-partner

kan niet goed met geld omgaan

psychische problemen

kinderen

overlijden vader/moeder

anders, namelijk

.....

13. Hoe bent u bij de schuldhulpverlening terechtgekomen? (Geef de belangrijkste mogelijkheid aan)

- via schuldeiser(s)
 - via vrienden, familie, kennissen
 - via mijn werkgever
 - via gemeente
 - via maatschappelijk werk/ Riagg/ psychiatrie/ thuiszorg
 - via het internet
 - via folders of huis-aan-huis bladen (bijvoorbeeld Telstar)
 - anders, namelijk
-

14. Hoe lang heeft het geduurd voordat u na de aanmelding een gesprek heeft gehad?

- 0 – 1 maanden
- 1 – 2 maanden
- 2 – 4 maanden
- 4 – 6 maanden
- anders, namelijk(maanden)

Hieronder volgt een aantal vragen over het bureau van schuldhelpverlening

15. Wilt u eerst aangeven of uw mening gaat over Daniëls en Dekkers of over Sociaal.nl?

- Daniëls en Dekkers
 Sociaal.nl

Vragen over de bereikbaarheid

	Ze er te vre den	Te vre den	On te vre den	Ze er on te vre den	Niet van toe pas sing
Hoe tevreden bent u over:					
a. De openingstijden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De bereikbaarheid met het openbaar vervoer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De bereikbaarheid per auto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De telefonische openingstijden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De telefonische bereikbaarheid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Als u een cijfer tussen de 1 en de 10 mag geven voor de algemene bereikbaarheid van het bureau voor schuldhelpverlening, welk cijfer is dat dan?					
.....(cijfer)					

Vragen over de informatieverstrekking

	Ze er te vre den	Te vre den	On te vre den	Ze er on te vre den	Niet van toe pas sing
Hoe tevreden bent u over:					
a. De duidelijkheid van de formulieren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De informatie tijdens de intake?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De informatie over uw budgetbeheer of financieel beheer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De overige informatie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Als u een cijfer tussen de 1 en de 10 mag geven voor de algemene informatievoorziening van het bureau voor schuldhelpverlening, welk cijfer is dat dan?					
.....(cijfer)					

Vragen over de snelheid

	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
Hoe tevreden bent u over:					
a. De snelheid waarmee u werd opgeroepen voor een eerste gesprek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De snelheid waarmee uw schuldbemiddeling tot stand is gekomen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Binnen hoeveel weken was dit geregeld?	weken			
d. Als u een cijfer tussen de 1 en de 10 mag geven voor de snelheid waarmee u geholpen bent, welk cijfer is dat dan?(cijfer)				

Vragen over de klantvriendelijkheid

	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
Hoe tevreden bent u over:					
a. De mate waarin u serieus wordt genomen door de hulpverlener?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De wijze waarop de hulpverlener u te woord staat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De deskundigheid van de hulpverlener?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De mate waarin de hulpverlener zijn / haar afspraken met u na komt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De mate waarin de hulpverlener begrijpelijke taal spreekt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De privacy tijdens uw bezoeken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Als u een cijfer tussen de 1 en de 10 mag geven voor de klantvriendelijkheid van uw hulpverlener(s), welk cijfer is dat dan?(cijfer)				

16. Van welke vorm van schuldhulpverlening heeft u gebruik gemaakt of maakt u op dit moment gebruik? (meerdere antwoorden mogelijk)
- kennismaking / intake
 - crisisinterventie
 - schuldbemiddeling
 - budgetbeheer
 - financieel beheer
 - WSNP
17. Ontvangt u op dit moment nog schuldhulpverlening?
- ja → ga door naar vraag 25
 - nee
18. Wat is de reden dat u geen hulpverlening (meer) ontvangt:
- het schuldhulp bureau heeft mijn schulden geregeld
 - ik ben toegelaten tot de WSNP
 - ik was niet voldoende gemotiveerd
 - ik kon niet voldoen aan de voorwaarden voor schuldhulpverlening
 - ik heb zelf mijn problemen opgelost
 - het duurde te lang
 - ik werd niet (goed) geholpen
 - anders, namelijk
-
19. Zijn uw schulden opgelost?
- ja
 - nee
20. Heeft de schuldhulpverlening bijgedragen aan de oplossing van de schulden?
- ja
 - nee
21. Heeft u het gevoel dat u nu uw eigen financiën kunt beheren?
- ja
 - nee
22. Denkt u dat u in de toekomst schuldenvrij zult blijven?
- ja
 - nee
 - weet ik niet / geen mening
23. Heeft u nog contact met uw schuldhulpverlener?
- ja
 - nee
24. Heeft u nog behoefte aan begeleiding?
- ja
 - nee

Tot slot

25. Welk algemene rapportcijfer tussen de 1 en de 10 geeft u het schuldhulpbureau?
.....(cijfer)

Heeft u nog tips of adviezen waarmee de schuldhulpverlening verbeterd kan worden? Of wilt u nog iets kwijt wat in de vragenlijst niet aan de orde is geweest? Dan kunt u dit hieronder kwijt.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Bijlage 2 Tips en opmerkingen

Daniëls en Dekkers
Alg. schuldhulpmedew. doen niet genoeg om mensen met schulden te helpen dat hoor ik heel vaak van mijn omgeving.
Ben nu tevreden met Sociaal.nl. Deskundigheid veel beter. Pakken alles adequaat op.
Contact D&D sinds eind 2008. Versch.contactpersonen. Incassoburo's wachten nog op contact. Ik zit tussen wal en schip. Teveel inkomen voor huurtoeslag, vrijstelling gem.bel. enz. Wel hoge kosten omdat zoon van 11 de helft vd tijd hier woont.
Het zou goed zijn als er een ontvangstbevestiging wordt gestuurd. Als je de aanvraag doet. Heb nu een tijd in onzekerheid gezeten.
Ik heb me aangemeld in maart 2009, in juli kreeg ik een intake. Mijn grootste se was belastingdienst. In december pas brief. De bd heeft al mijn toeslagen verrekend. Door nalatigheid van D&D zit ik nu in grote problemen. Ik heb de shv teruggetrokken.
Ik vind dat ik weinig hoor van ze en wel van schuldeisers. Ik ben bezig met geslachtsaanpassing van man naar vrouw en word hierdoor wel gestrest waardoor de operatie ook steeds verplaatst wordt.
Ingevuld door bewindvoerder, alle contacten met D&D lopen via hem. Het duurt o.i. erg lang voordat de regeling is afgerond. Dit is erg belastend voor client. 1e afspr. in okt. 2009, regeling bijna afgerond aug. 2010.
Met name door mijn psychische problemen en mijn slechte lichamelijke toestand en de vele ziekenhuisopnames is alles onoverzichtelijk geworden. Bij dit alles ben ik flink discalculatief, zodat cijfers voor mij onbegrijpelijk zijn.
omdat ze intem veranderingen hadden heb ik ruim een half jaar moeten wachten.
Sinds begin vd schuldhulpverl. is er nog niks op orde. Beslag gelegd op mijn pensioen. Nog steeds geen bericht gehad van D&D. Al 3 jr beslag op mijn ANW-uitk. Daar is nog niets aan gedaan.
v.a mei 2009 met schuldhulpverl. bezig. Nog niets rond. v.a dec 2009 mis ik E380 vd belasting omdat D&D ze geen bericht hebben gestuurd. leef al 8 mnd erg krap. Hoop dat het goed komt bij Sociaal.nl want ik heb 3 kids waar ik goed voor wil zorgen.
verkeerde of geen informatie. geen reactie op e-mails. rekeningen die niet betaald worden, ze geven dit niet door aan clienten. een duur 06-nummer moeten bellen. hoe laat je de kosten dan voor iemand oplopen.
Zelf alles moeten regelen. Bezoek aan weth SoZa aanvraag WSNP gehad. Door dhr Knuist van D&D ging schuld van 35.000 naar 55.000 Hij heeft ons ruim 1 jr aan het lijntje gehouden. 24-08-10 uitspraak WSNP. We hebben een goed gesprek gehad met de rechter.

Sociaal.nl
1. vragen sneller beantwoorden via mail of tel. 2. meer info geven over wat er precies in uw situatie gaat gebeuren. 3. wat sneller in aanmerking komen voor hulp. 4. dat het proces wat sneller is dan 6 maanden.
Blijf zo doorgaan met helpen. Hartelijk dank.
Het zou fijn geweest als er een buro was die dit regelt. Had het fijner gevonden als gem. mij er over geïnformeerd had ipv de krant waar ik het uit vemam.
Schuldhulpverl. vd gem=goed, op de hoogte. Overige mensen van de gemeente niet. Slecht tel.bereikb, foute formulieren, geen begrip, slechte communicatie. Pluim voor Sociaal.nl/GGZ/stg Kwadraat die zorgen dat je de schulden en ook onbegrip vd gem. aankan.
sneller terug koppelen, iets langere telefonische openingstijden.
Onbekend
Uitkering is stop gezet. 3 mnd geen uitkering. Ben vaak ziek, veel problemen met schulden en leningen. Wil graag z.s.m. afspraak maken.
Ze hebben het zo druk. Schuldeisers zijn nog niet aangeschreven. krijg veel post van deurwaarders. Dit is niet goed voor mijn geestelijke gesteldheid. Slapeloze nachten, stress en ben radeloos.