

Gemeente Aalsmeer

Cliëntervaringsonderzoek schuldhulpverlening

Rapport

24 april 2024

Inhoudsopgave

Achtergrond	3
Conclusie	4
Aanbevelingen	6
Beoordeling schuldhulpverlening	7
Bijlage	18
Contact	20

Achtergrond

Doelstelling

Doelstelling van het onderzoek is inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met het schuldhulpverleningstraject van de gemeente Aalsmeer. In 2021 is dit voor het eerst onderzocht en de huidige meting is de 1-meting. De bruto steekproef van het onderzoek bestaat uit n=111 cliënten in een schuldhulpverleningstraject van de gemeente Aalsmeer. Het onderzoek is zowel online, schriftelijk als telefonisch uitgevoerd. Alle cliënten hebben allereerst een brief ontvangen, met hierin een QR code naar de vragenlijst. Indien men een papieren vragenlijst wilde, kon deze opgevraagd worden bij de gemeente (in 2021 werd de papieren vragenlijst meegestuurd dus dit is een verandering). Vervolgens hebben cliënten waarvan een emailadres bekend was ook een mail ontvangen met een directe link naar de vragenlijst. Tot slot zijn alle cliënten die na de brief en de email nog niet hadden gereageerd nog vier keer telefonisch benaderd om deel te nemen. Uiteindelijk hebben n=38 cliënten deelgenomen aan het onderzoek.

Methode

- Kwantitatief online, schriftelijk en telefonisch onderzoek
- Online research tool van DirectResearch, schriftelijk (per brief) en telefonisch
- 20 vragen

Periode

22 januari – 8 maart 2024

Doelgroep

- Inwoners van Aalsmeer die in contact zijn geweest met schuldhulpverlening

Bron

- Bestanden met contactgegevens van cliënten van schuldhulpverlening – aangeleverd door de gemeente

Vergelijk met 2021

- Door de lage aantallen (n=38) in 2023 en (n=48) in 2021, kunnen de percentages al snel fluctueren en moeten resultaten voorzichtig geïnterpreteerd worden.

Respons

- Bruto steekproef: n=111
- Netto steekproef: Totaal n=38, response 34%
- Online : n=13 (12%) brief (QR-code) n=7 (6%) en telefonisch, n=18 (16%)

Een n=38 is relatief laag, maar deze steekproef is qua leeftijd een goede afspiegeling van de totale steekproef.

Er zijn ook vragen gesteld aan zelfstandig ondernemers en aan degenen die gestopt zijn met het traject. Deze n (resp. n=11 en n=2) is echter te laag om over te rapporteren.



Door afronding kan het voorkomen dat percentages optellen tot 99% of 101%



Conclusies

Conclusie

Cliënten zijn over het algemeen (zeer) positief over zowel het schuldhelpverleningstraject, als de consulent

Wat betreft het traject zijn cliënten positief over het aanmeldingsproces en over de informatie die hierover te vinden was. Ook over de hulp die de gemeente tijdens het traject heeft geboden is men positief; zo is een groot aandeel nu positiever over de eigen toekomst. Mocht men met een klacht zitten over het traject, dan is het voor de helft niet duidelijk welke stappen ondernomen moeten worden. De consulent wordt over het algemeen zeer goed beoordeeld en in het verlengde hiervan wordt de samenwerking met de consulent gemiddeld met een 8,4 beoordeeld.

Tevredenheid traject

Cliënten zijn positief over het aanmeldingsproces en over de informatie die hierover te vinden was. Hoewel het merendeel positief is over de wachttijd vanaf aanmelding tot aan het eerste gesprek, is een kwart van mening dat dit wél te lang duurt.

Ook over de hulp van de gemeente is men positief. Zo zijn vier op de vijf cliënten door deze hulp positiever over de toekomst en weten zij beter waar ze terecht kunnen voor hulp bij geldzaken. Een kleiner aandeel (drie op de vijf) geeft aan zelf ook echt daadwerkelijk meer inzicht te hebben in de eigen inkomsten en uitgaven. Mocht men een klacht hebben over de schuldhelpverlening, dan is ongeveer de helft op de hoogte van de stappen die ze hiervoor moeten zetten, maar dit betekent aan de andere kant dat de helft dit niet weet.

Consulent

Cliënten beoordelen hun consulent over het algemeen zeer goed. De samenwerking wordt beoordeeld met een 8,4 gemiddeld. In 2021 was dit een 7,8. Cliënten zijn met name tevreden over de bereikbaarheid en de aandacht van de consulent. Uit de open antwoorden kan men concluderen dat de consulenten vaak worden gezien als behulpzaam. Sommigen noemen wel dat ze ontevreden zijn over de wisselingen in consulenten. Ook vindt een klein aandeel dat de consulent beter uitleg zou kunnen geven over het traject.

Doelgroep

Er zijn uiteenlopende redenen waardoor cliënten in de schulden zijn gekomen. Soms noemen cliënten een combinatie van redenen, in plaats van één specifieke reden. De top 3 oorzaken voor de schulden die het vaakst worden genoemd onder de doelgroep zijn (1) het verlies van werk, (2) echtscheiding en (3) dalende inkomsten onderneming. In de meting van 2021 stond 'ziekte' op plek 1, maar in de huidige meting heeft niemand dit als oorzaak genoemd. Een relatief groot aandeel geeft aan de oorzaak niet te willen noemen. De meest genoemde redenen om zich te hebben aangemeld bij de gemeente zijn het niet meer kunnen betalen van de huur/energie of zorgverzekering en beslaglegging op het inkomen. Een derde is op dit moment bezig met het aflossen van de schulden.

Aanbevelingen



Probeer het aantal wisselingen in consultants te limiteren en indien dit wel nodig is voor een goede overdracht te zorgen

In de open antwoorden geven sommigen aan geen goede ervaringen te hebben gehad met wisselingen in consultants. Goed om te benoemen, is dat dit geen groot aandeel is, maar wel een punt wat eventueel verbeterd kan worden. Wisselingen zijn soms onoverkomelijk, maar zaak is dan om voor een goede overdracht te zorgen, zodat het niet alleen duidelijk is wie de nieuwe consultant is, maar ook wat er eerder besproken is.



Informeert cliënten beter over de stappen die ze moeten ondernemen indien ze een klacht hebben

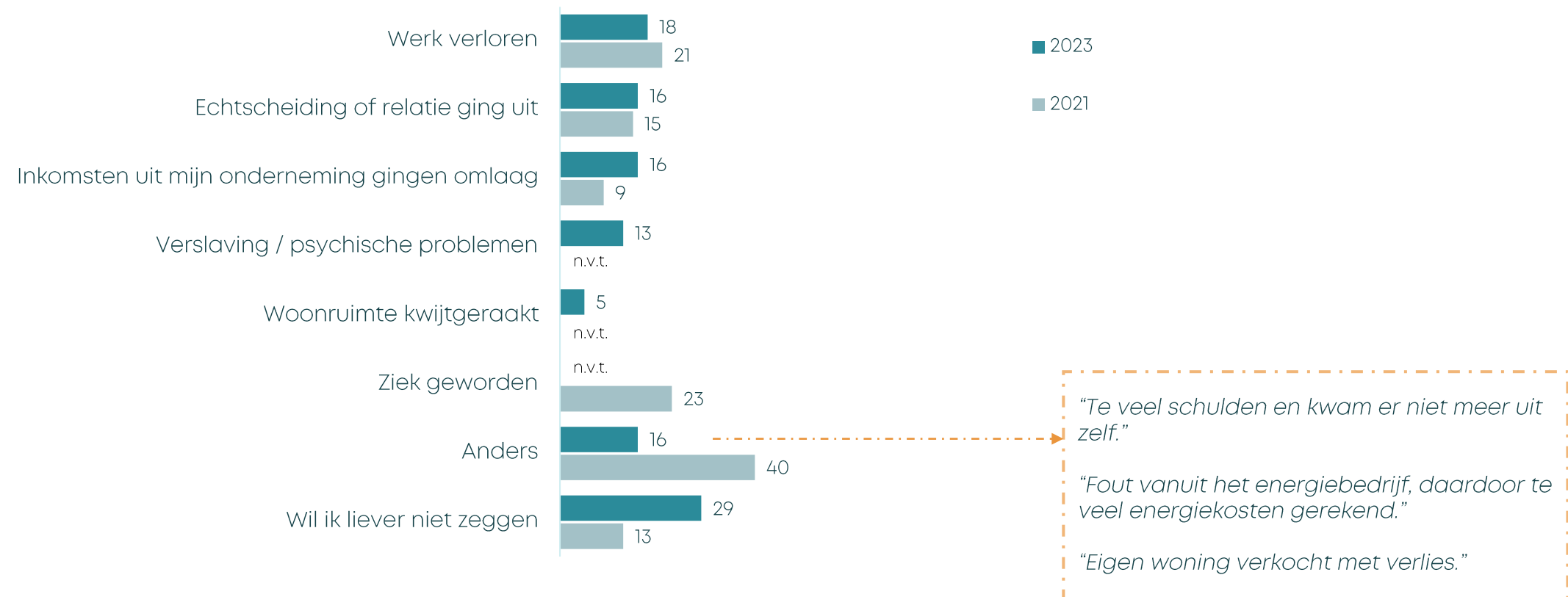
De helft van de cliënten is niet op de hoogte van de stappen die ze moeten ondernemen indien ze een klacht hebben. Zorg ervoor dat dit inzichtelijker is door dit bijvoorbeeld op de website van de gemeente te vermelden.



Beoordeling Schuldhulpverlening

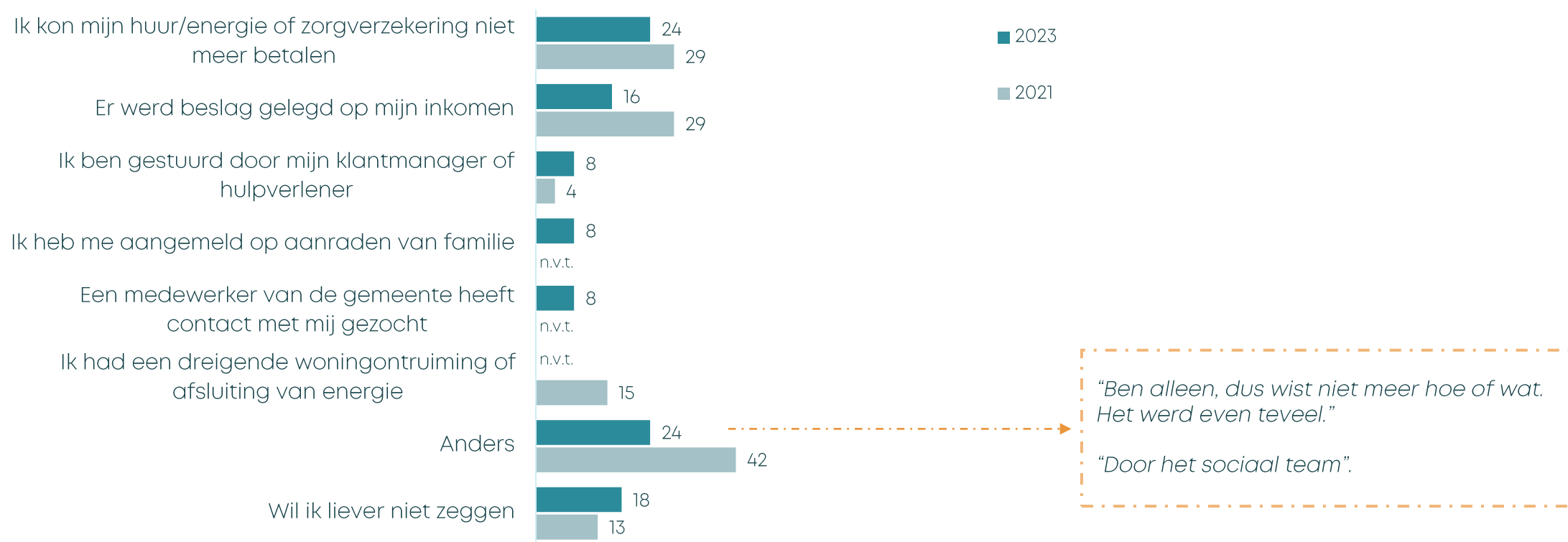
Het verlies van werk, einde van een relatie en/of dalende inkomsten uit onderneming worden het vaakst genoemd als oorzaak van de schulden. Een relatief groot aandeel wil de oorzaak niet noemen.

Oorzaak van de schulden (%)



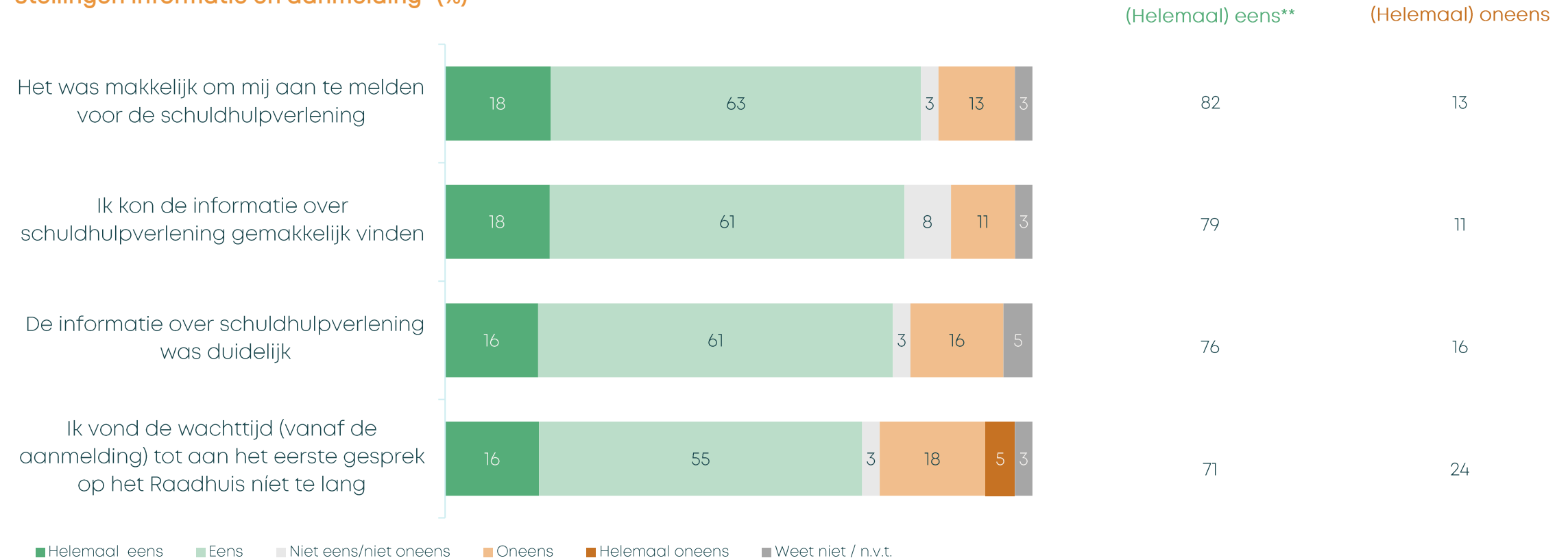
Een kwart van de cliënten geeft aan zich te hebben aangemeld bij de gemeente vanwege het niet meer kunnen betalen van huur, energie of zorgverzekering.

De reden van aanmelden bij Balans (%)



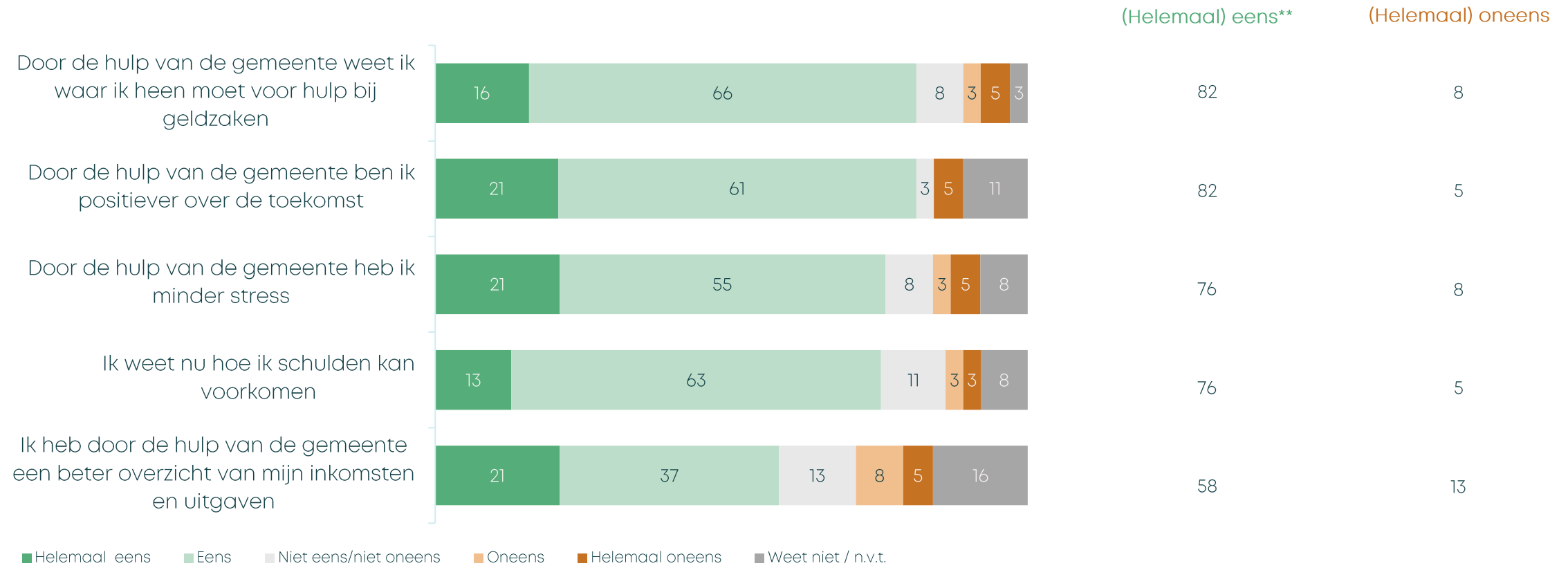
Vier op de vijf cliënten vonden het gemakkelijk om zich aan te melden en om informatie te vinden over schuldhulpverlening. Een kwart van de cliënten vond de wachttijd te lang.

Stellingen informatie en aanmelding* (%)



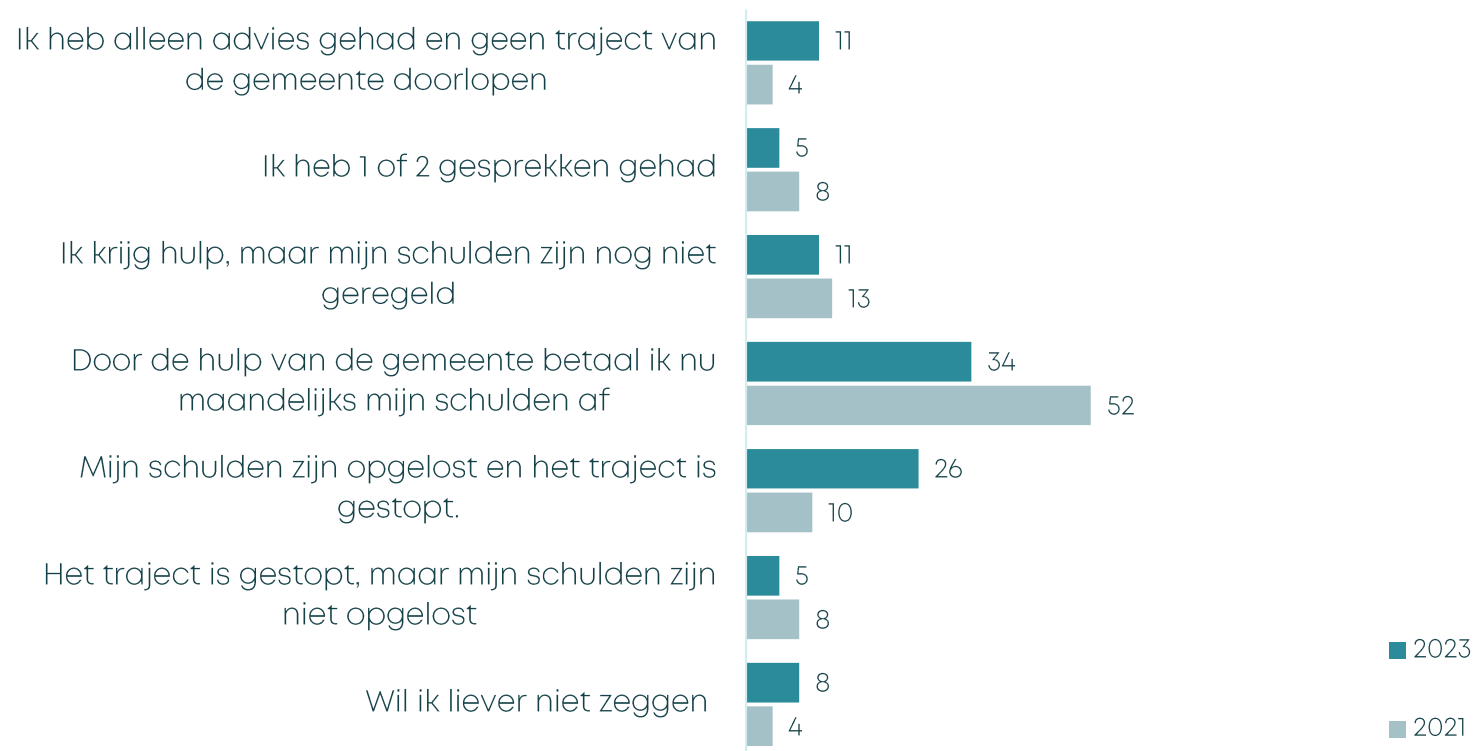
Cliënten zijn positief over de resultaten van de hulp van de gemeente. Zo zijn de meesten door deze hulp positiever over de toekomst en weten zij beter waar zij terecht kunnen voor hulp bij geldzaken.

Stellingen resultaten van hulp gemeente* (%)



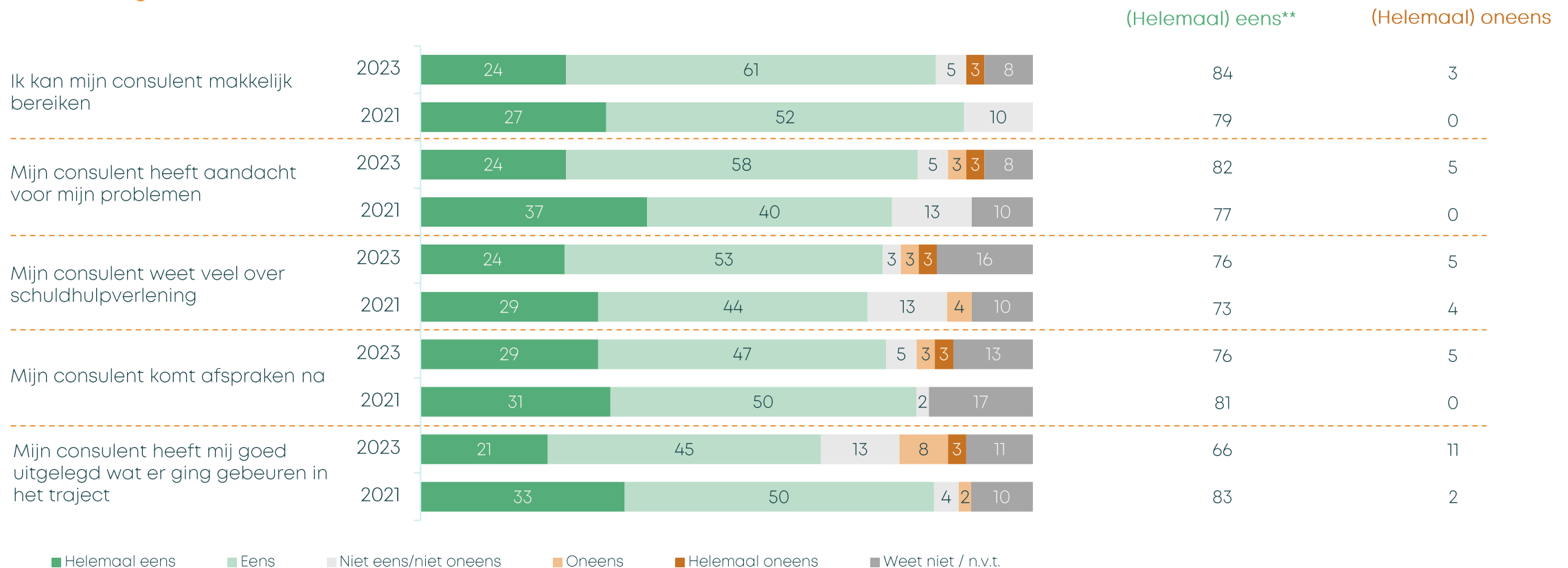
Eén op de zes zit in het voortraject en bijna de helft van de cliënten krijgt momenteel hulp van de gemeente. Ongeveer een derde is ondertussen gestopt met het traject.

Waar in het traject (%)



Cliënten beoordelen hun consulent over het algemeen zeer goed. Zij zijn met name tevreden over de bereikbaarheid en aandacht van de consulent.

Beoordeling consulent (%)



Twée op de drie cliënten beoordelen de samenwerking met de consulent met een 8 of hoger. Men is vooral tevreden over de behulpzaamheid van de consulent.

Gemiddeld cijfer: **8,4** (In 2021: 7,8)



8%

Onvoldoende



Onvoldoende

“Eerste consulent heeft me dieper in de problemen gebracht door me te beloven dat de schuldeisers me niet konden benaderen en dat zij dat onder controle had. In de praktijk werd mijn inkomen gekort tot 1400 euro. Ik heb een huur van 700 en energie van 300 en meerdere kinderen te voeden, dus problemen.”



16%

Voldoende



Voldoende

“Goed contact.”

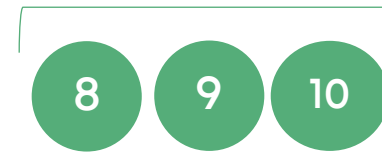
“Matig, ik had er meer van verwacht.”

“Aardig.”



68%

Goed



Goed

“Ze proberen zoveel mogelijk te helpen.”

“Ja. Ze waren professioneel en behulpzaam.”

“Ik heb het gevoel dat ze helpen waar ze kunnen.”

“Super vent! Hij wist heel veel en heeft goed geholpen/ gerustgesteld.”

“Erg behulpzaam!”

“Goede, aardige mevrouw, helpt goed.”



8%

Weet niet /
geen mening

Cliënten zijn erg tevreden over de fijne begeleiding en zijn dankbaar voor de goede hulp. Sommigen vinden de informatie (over wachttijden, op de website en in brieven) niet altijd duidelijk genoeg of zijn ontevreden over de wisselingen in consulent.

Wat ging / gaat er goed?



"Ik heb hele **fijne begeleiding** gehad, waardoor ik me minder schaamde."

"De gemeente heeft alles voor ons **geregeld**. Gemeente heeft heel veel **schulden kwijt gescholden**."

"Ze geven **duidelijke punten** aan hoe je dingen op kan pakken en zoeken uit waar je zelf misschien niet aan hebt gedacht."

"De **communicatie**, contact opnemen. Alles is duidelijk."

"Medewerkers en medewerkers van andere organisaties **doen hun best om ons te helpen**. Wij danken hen."

"Ik **rond de betaling zo snel mogelijk af**."

"Ik ben en wordt **goed geholpen** en ben hier erg **dankbaar** voor. Door mijn psychische problemen lukt het mij nog niet om alles zelf te doen."

Wat had beter gekund?



"Wat **duidelijkere informatie** over hoelang ik moet **wachten**."

"Ons beter te **begeleiden** in de **administratie**."

"De **communicatie over het traject** had wel wat meer helder mogen zijn."

"Ik heb sinds mijn aanmelding **3 verschillende hulpverleners** gehad, fantastisch contact. Daarna bijna niets meer. Weet geen eens wie mijn hulpverleners nu is en **weet ook de status niet** van hoelang nog."

"Het **stukje besef/ inlezen** wat er met mevrouw aan de hand is. Miste het **besef/ begrip** voor de individuele situatie."

"De **informatie op de website** is niet altijd even duidelijk. Er staat niet precies bij wat ze doen."

"Er staan 2 dingen in de brief van de bank **waar ik niets van af wist**."



Bijna de helft van de cliënten weet welke stappen er ondernomen kunnen worden bij een klacht over de schuldhulpverlening. Tegelijkertijd houdt dit in dat het voor net iets meer dan de helft van de cliënten onduidelijk is.

Stappen bij klacht (%)



47%

Ja, ik ben op de hoogte van de stappen die ik moet zetten als ik een klacht heb



53%

Nee, dit weet ik niet

*Deze vraag is nieuw toegevoegd in 2023

Cliënten geven met name als tip dat de communicatie tussen de schuldhulpverlener en de cliënt beter kan.

“Intern eerder aan de bel trekken bij scenario's als de mijne zodat erger voorkomen kan worden.”

“Mensen beter begeleiden.”

“Ik moest steeds meer gaan betalen maandelijks. Ik snapte niet waarom.”

“Wat vaker huisbezoeken. Band opbouwen met bewindvoerder, zodat diegene ziet hoe je leeft.”

“Misschien wat meer communicatie tussen schuldhulpverlener en cliënt. Ik heb al heel lang geen contact gehad (alleen met de bewindsvoering Zaanstad).”

“Reageer sneller, handel sneller en geef gelijk alle mogelijkheden aan. Ook mensen die richting een bijstandsuitkering gaan. Het heeft mij ruim een jaar geduurd voordat het werd opgepakt toen nog eens 1,5 jaar door de rechter.”

“Waarom word bij deze vragenlijst de partner niet bij betrokken we hebben samen het traject doorgelopen.”

“Informatie over de bijstand aangevraagd bij iemand anders dan de consulent. Informatie van de persoon die ze heeft gesproken komt niet overeen met de informatie van de overheidssite.”

“Kan daar niks over zeggen want heeft nog niet gewerkt met de consulent, maar let er wel op: iedere situatie kan anders zijn. Regels kunnen ook een richtlijn worden.”

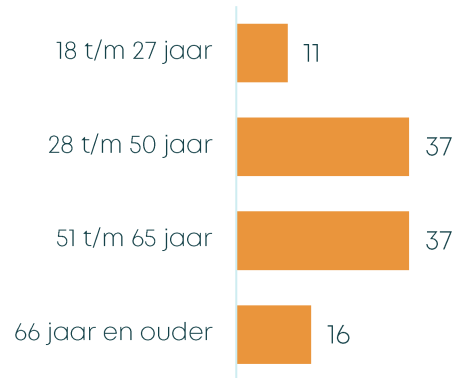
“De schriftelijke informatie zou wel wat toegankelijker mogen.”



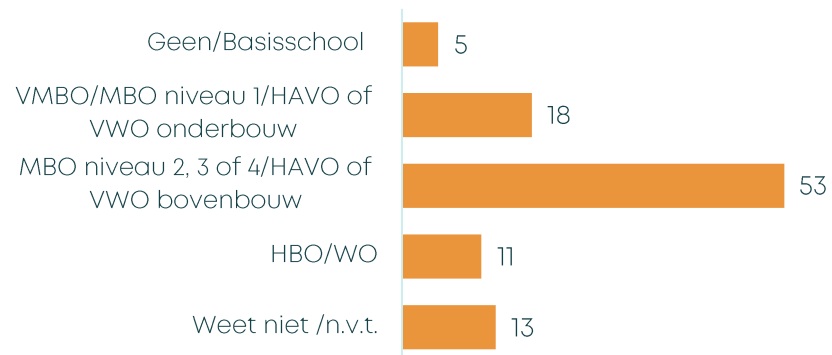
Bijlage

Profiel steekproef (n=38)

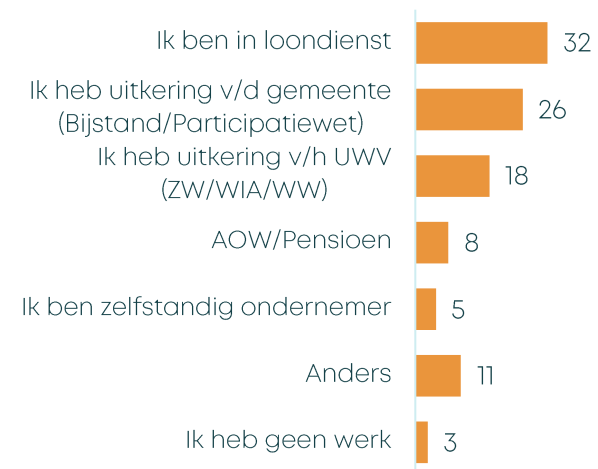
Leeftijd (%)



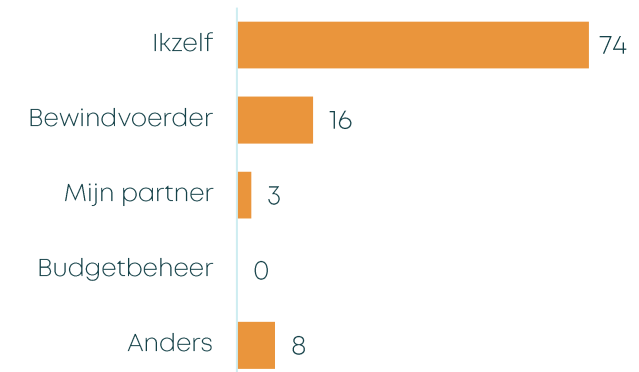
Opleiding (%)



Inkomen (%)



Financiën (%)



Contact



Jeannetta Berghahn

Client Director
06 51 07 58 54

jeannetta@directresearch.nl



Ymke Horwitz

Research Expert
06 35 60 21 56

ymke@directresearch.nl



Selina van Klaveren

Research Expert
06 35 60 21 47

selina@directresearch.nl

Vragen over dit
onderzoek? Wij helpen
je graag verder!

DirectResearch BV

020 770 75 79

Herengracht 454

info@directresearch.nl

1017 CA Amsterdam

www.directresearch.nl