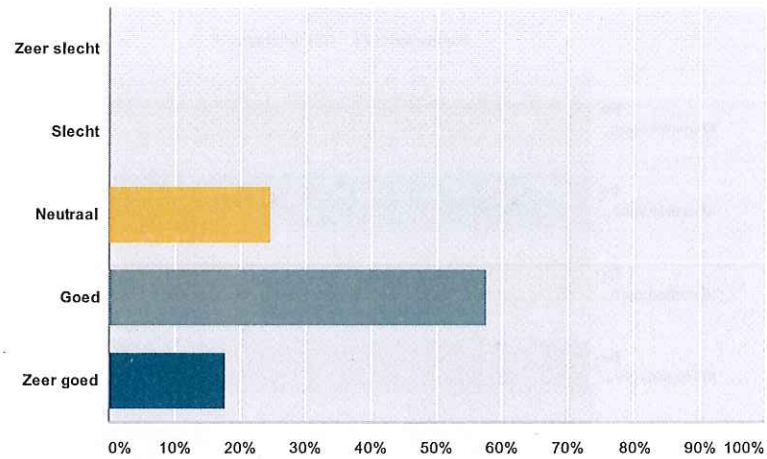


Klanttevredenheidsonderzoek schuldhelpverlening Ridderkerk

Q1 Hoe was uw indruk van het eerste gesprek met de klantmanager schuldhelpverlening van de BAR-gemeenten?

Beantwoord: 73 Overgeslagen: 0

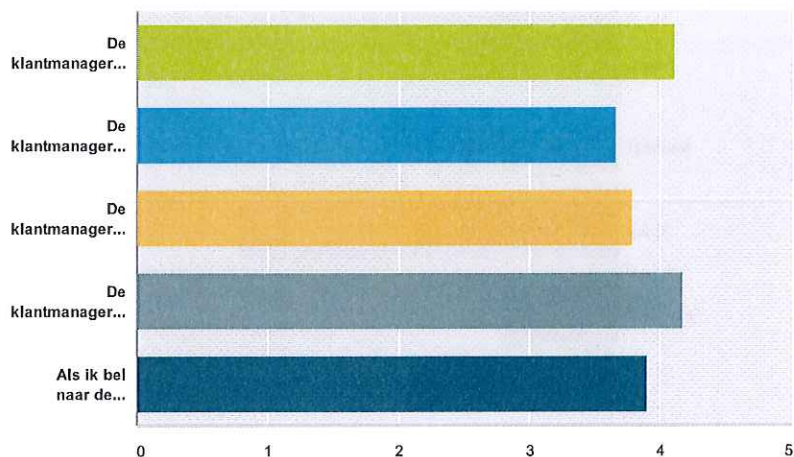


Antwoordkeuzen	Reacties
Zeer slecht	0,00% 0
Slecht	0,00% 0
Neutraal	24,66% 18
Goed	57,53% 42
Zeer goed	17,81% 13
Totaal	73

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening Ridderkerk

Q2 Bij de volgende algemene stellingen over de klantmanager schuldhulpverlening van de BAR-gemeenten wordt gevraagd of u het er helemaal oneens, oneens, eens noch oneens, eens of helemaal eens mee bent.

Beantwoord: 73 Overgeslagen: 0

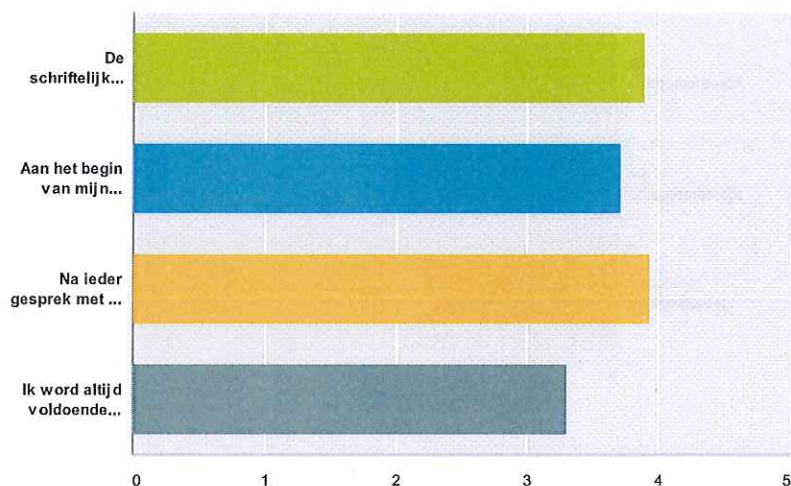


	Helemaal oneens	Oneens	Eens noch oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.	Totaal	Gemiddelde waardering
De klantmanager luistert goed naar mij.	0,00% 0	5,48% 4	6,85% 5	54,79% 40	27,40% 20	5,48% 4	73	4,10
De klantmanager geeft mij een beter inzicht in mijn schulden en in het oplossen en voorkomen van deze schulden.	1,37% 1	9,59% 7	24,66% 18	38,36% 28	16,44% 12	9,59% 7	73	3,65
De klantmanager komt afspraken na.	1,37% 1	9,59% 7	17,81% 13	43,84% 32	20,55% 15	6,85% 5	73	3,78
De klantmanager gaat vertrouwelijk met mijn gegevens om.	0,00% 0	1,37% 1	9,59% 7	49,32% 36	27,40% 20	12,33% 9	73	4,17
Als ik bel naar de klantmanager, dan heeft hij/zij snel al mijn gegevens paraat. Ik hoef dus niet steeds mijn hele verhaal te vertellen.	0,00% 0	9,59% 7	15,07% 11	41,10% 30	24,66% 18	9,59% 7	73	3,89

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening Ridderkerk

Q3 De volgende stellingen gaan over de informatievoorziening. Wij vragen weer uw mening.

Beantwoord: 73 Overgeslagen: 0

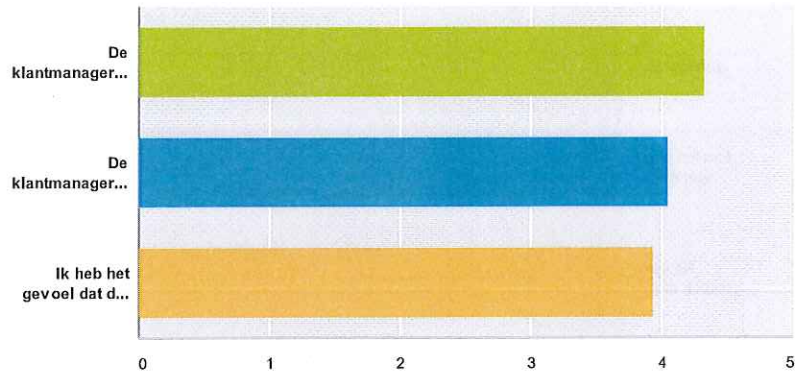


	Helemaal oneens	Oneens	Eens noch oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.	Totaal	Gemiddelde waardering
De schriftelijke informatie die ik van de klantmanager ontvang is duidelijk en begrijpelijk	1,37% 1	5,48% 4	15,07% 11	53,42% 39	19,18% 14	5,48% 4	73	3,88
Aan het begin van mijn traject was duidelijk wat schuldhulpverlening voor mij gaat doen.	1,37% 1	9,59% 7	21,92% 16	43,84% 32	17,81% 13	5,48% 4	73	3,71
Na ieder gesprek met de klantmanager zijn de vervolgspraken duidelijk.	0,00% 0	5,48% 4	17,81% 13	49,32% 36	21,92% 16	5,48% 4	73	3,93
Ik word altijd voldoende geïnformeerd over de voortgang in mijn traject.	9,59% 7	20,55% 15	10,96% 8	38,36% 28	15,07% 11	5,48% 4	73	3,30

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhelpverlening Ridderkerk

Q4 Bij de volgende stellingen willen wij graag uw mening weten over de dienstverlening.

Beantwoord: 73 Overgeslagen: 0

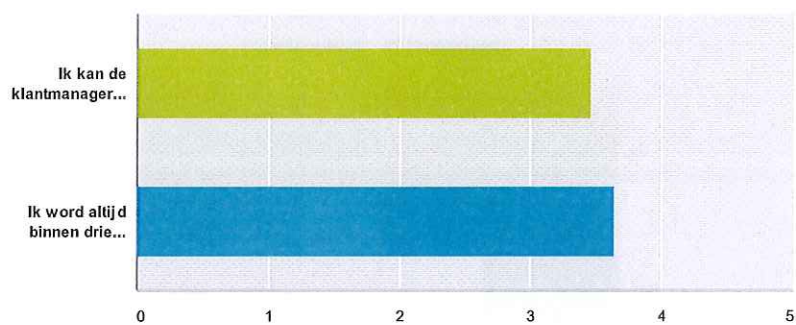


	Helemaal oneens	Oneens	Eens noch oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.	Totaal	Gemiddelde waardering
De klantmanager is vriendelijk	1,37% 1	0,00% 0	1,37% 1	57,53% 42	36,99% 27	2,74% 2	73	4,32
De klantmanager is deskundig	0,00% 0	4,11% 3	17,81% 13	43,84% 32	30,14% 22	4,11% 3	73	4,04
Ik heb het gevoel dat de klantmanager mijn problemen begrijpt	1,37% 1	5,48% 4	15,07% 11	53,42% 39	21,92% 16	2,74% 2	73	3,92

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhelpverlening Ridderkerk

Q5 Wat is uw mening over de telefonische bereikbaarheid?

Beantwoord: 73 Overgeslagen: 0

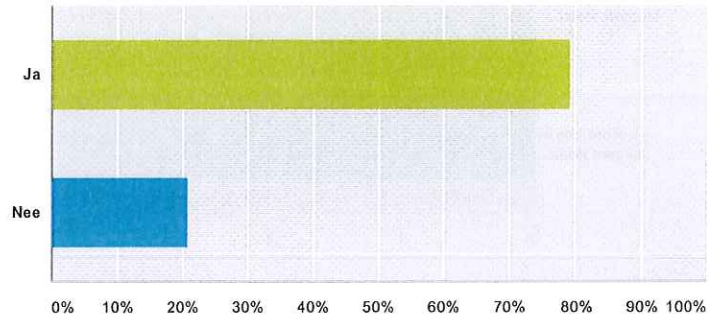


	Helemaal oneens	Oneens	Eens noch oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.	Totaal	Gemiddelde waardering
Ik kan de klantmanager altijd goed telefonisch bereiken.	6,85% 5	15,07% 11	19,18% 14	32,88% 24	19,18% 14	6,85% 5	73	3,46
Ik word altijd binnen drie dagen teruggebeld als de klantmanager mijn vraag niet direct kan beantwoorden.	5,48% 4	9,59% 7	12,33% 9	35,62% 26	17,81% 13	19,18% 14	73	3,63

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening Ridderkerk

Q6 Bent u door de klantmanager van de BAR-gemeenten doorverwezen naar PLANgroep voor een schuldhulpverleningstraject?

Beantwoord: 72 Overgeslagen: 1

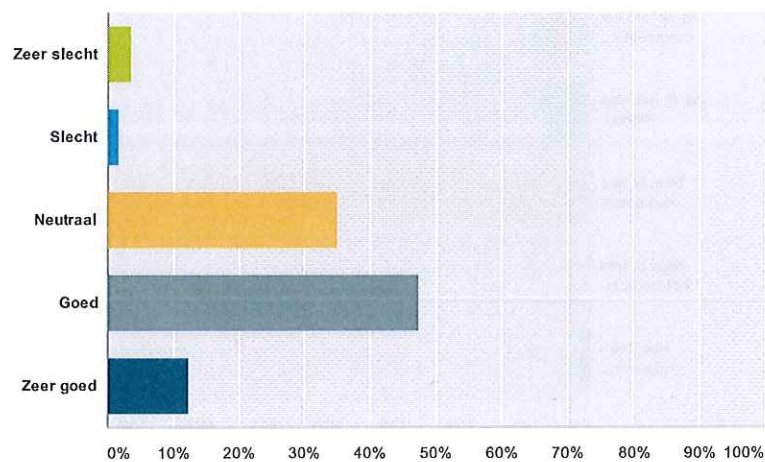


Antwoordkeuzen	Reacties
Ja	79,17% 57
Nee	20,83% 15
Totaal	72

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening Ridderkerk

Q7 Hoe was uw indruk van het eerste gesprek dat u had met een schuldhulpverlener van PLANGroep?

Beantwoord: 57 Overgeslagen: 16

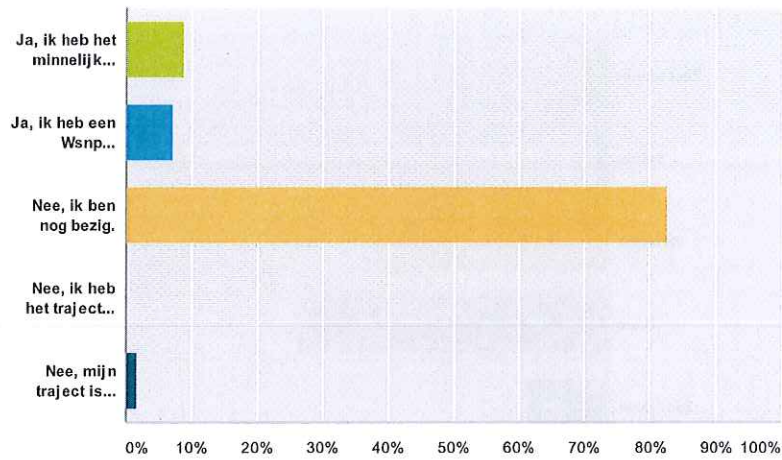


Antwoordkeuzen	Reacties
Zeer slecht	3,51% 2
Slecht	1,75% 1
Neutraal	35,09% 20
Goed	47,37% 27
Zeer goed	12,28% 7
Totaal	57

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening Ridderkerk

Q8 Heeft u het hele schuldhulpverleningstraject afgerond?

Beantwoord: 57 Overgeslagen: 16



Antwoordkeuzen	Reacties
Ja, ik heb het minnelijk traject geheel doorlopen.	8,77% 5
Ja, ik heb een Wsnp aangevraagd.	7,02% 4
Nee, ik ben nog bezig.	82,46% 47
Nee, ik heb het traject afgebroken.	0,00% 0
Nee, mijn traject is voortijdig beëindigd.	1,75% 1
Totaal	57

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhelpverlening Ridderkerk

Q9 Wat was de reden dat u het traject heeft afgebroken?

Beantwoord: 0 Overgeslagen: 73

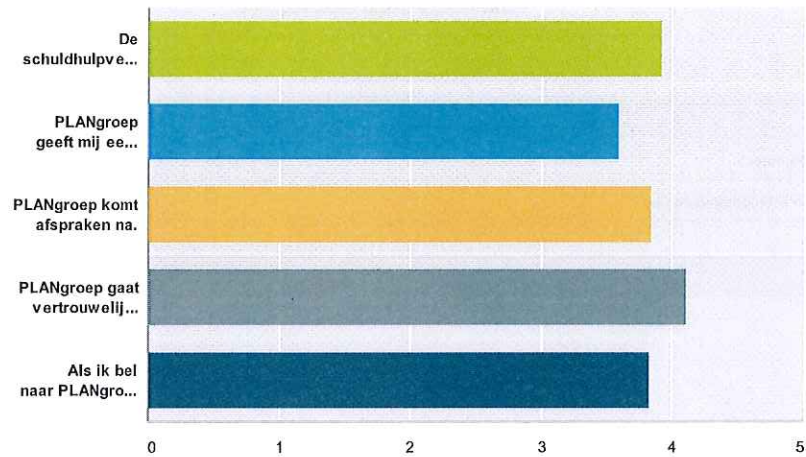
! Geen overeenkomende reacties.

Antwoordkeuzen	Reacties
Ik heb inmiddels geen schulden meer	0,00% 0
Ik heb geen behoefte meer aan schuldhelpverlening	0,00% 0
Overige, namelijk	0,00% 0
Totaal	0

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening Ridderkerk

Q10 Bij de volgende algemene stellingen over PLANgroep wordt gevraagd of u het er helemaal oneens, oneens, eens noch oneens, eens of helemaal eens mee bent.

Beantwoord: 57 Overgeslagen: 16

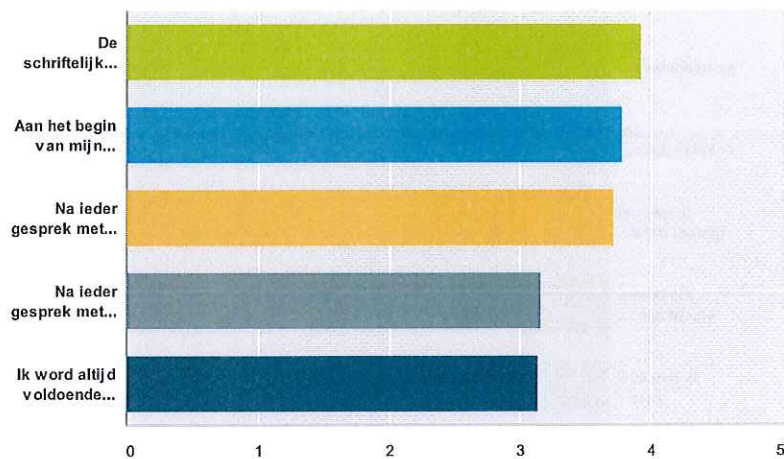


	Helemaal oneens	Oneens	Eens noch oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.	Totaal	Gemiddelde waardering
De schuldhulpverlener van PLANgroep luistert goed naar mij.	1,75% 1	1,75% 1	19,30% 11	50,88% 29	19,30% 11	7,02% 4	57	3,91
PLANgroep geeft mij een beter inzicht in mijn schulden en in het oplossen en voorkomen van deze schulden.	5,26% 3	5,26% 3	24,56% 14	40,35% 23	14,04% 8	10,53% 6	57	3,59
PLANgroep komt afspraken na.	1,75% 1	10,53% 6	12,28% 7	45,61% 26	22,81% 13	7,02% 4	57	3,83
PLANgroep gaat vertrouwelijk met mijn gegevens om.	0,00% 0	1,75% 1	12,28% 7	47,37% 27	24,56% 14	14,04% 8	57	4,10
Als ik bel naar PLANgroep, dan heeft men snel al mijn gegevens paraat. Ik hoef dus niet steeds mijn hele verhaal te vertellen.	1,75% 1	8,77% 5	17,54% 10	36,84% 21	24,56% 14	10,53% 6	57	3,82

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening Ridderkerk

Q11 De volgende stellingen gaan over de informatievoorziening van PLANgroep. Wij vragen weer uw mening.

Beantwoord: 57 Overgeslagen: 16

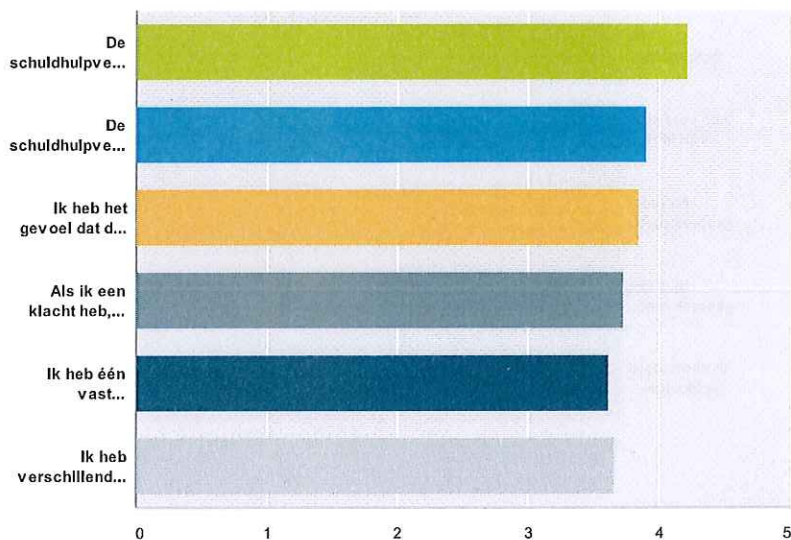


	Helemaal Oneens	Oneens	Eens noch oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.	Totaal	Gemiddelde waardering
De schriftelijke informatie die ik van PLANgroep ontvang is duidelijk en begrijpelijk	0,00% 0	10,53% 6	8,77% 5	56,14% 32	21,05% 12	3,51% 2	57	3,91
Aan het begin van mijn traject was het voor mij duidelijk wat PLANgroep voor mij gaat doen.	3,51% 2	7,02% 4	14,04% 8	57,89% 33	15,79% 9	1,75% 1	57	3,77
Na ieder gesprek met PLANgroep zijn de vervolgspraken duidelijk	0,00% 0	14,04% 8	15,79% 9	42,11% 24	17,54% 10	10,53% 6	57	3,71
Na ieder gesprek met PLANgroep heb ik een afsprakenformulier meegekregen.	8,77% 5	24,56% 14	10,53% 6	26,32% 15	14,04% 8	15,79% 9	57	3,15
Ik word altijd voldoende geïnformeerd over de voortgang in mijn traject.	15,79% 9	21,05% 12	8,77% 5	36,84% 21	14,04% 8	3,51% 2	57	3,13

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening Ridderkerk

Q12 Bij de volgende stellingen willen wij graag uw mening weten over de dienstverlening van PLANgroep?

Beantwoord: 57 Overgeslagen: 16

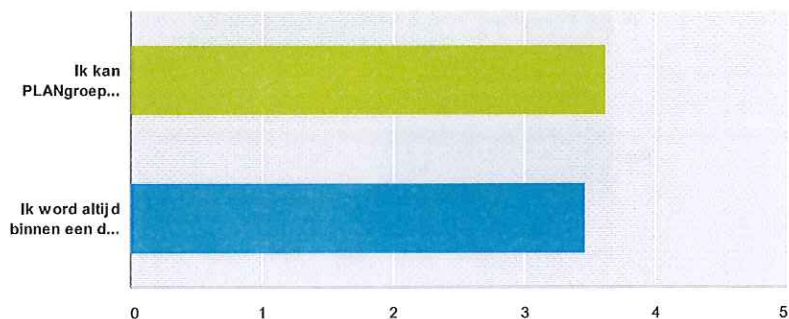


	Helemaal oneens	Oneens	Eens noch oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.	Totaal	Gemiddelde waardering
De schuldhulpverlener van PLANgroep is vriendelijk	0,00% 0	0,00% 0	7,02% 4	59,65% 34	26,32% 15	7,02% 4	57	4,21
De schuldhulpverlener van PLANgroep is deskundig	1,75% 1	3,51% 2	21,05% 12	43,86% 25	22,81% 13	7,02% 4	57	3,89
Ik heb het gevoel dat de schuldhulpverlener van PLANgroep mijn problemen begrijpt	3,51% 2	3,51% 2	19,30% 11	47,37% 27	21,05% 12	5,26% 3	57	3,83
Als ik een klacht heb, handelt PLANgroep dit goed af	3,51% 2	7,02% 4	15,79% 9	38,60% 22	17,54% 10	17,54% 10	57	3,72
Ik heb één vast contactpersoon bij PLANgroep	8,77% 5	10,53% 6	12,28% 7	38,60% 22	22,81% 13	7,02% 4	57	3,60
Ik heb verschillende contactpersonen gehad bij PLANgroep	3,57% 2	10,71% 6	12,50% 7	35,71% 20	16,07% 9	21,43% 12	56	3,64

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening Ridderkerk

Q13 Wat is uw mening over de telefonische bereikbaarheid van PLANgroep?

Beantwoord: 57 Overgeslagen: 16

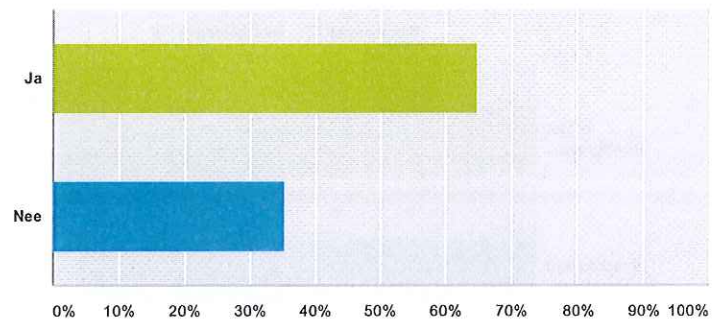


	Helemaal oneens	Oneens	Eens noch oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.	Totaal	Gemiddelde waardering
Ik kan PLANgroep altijd goed telefonisch bereiken.	5,26% 3	12,28% 7	17,54% 10	38,60% 22	21,05% 12	5,26% 3	57	3,61
Ik word altijd binnen een dag teruggebeld als PLANgroep mijn vraag niet direct kan beantwoorden.	7,02% 4	10,53% 6	22,81% 13	28,07% 16	17,54% 10	14,04% 8	57	3,45

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhelpverlening Ridderkerk

Q14 Heeft u budgetbeheer bij PLANgroep?

Beantwoord: 71 Overgeslagen: 2

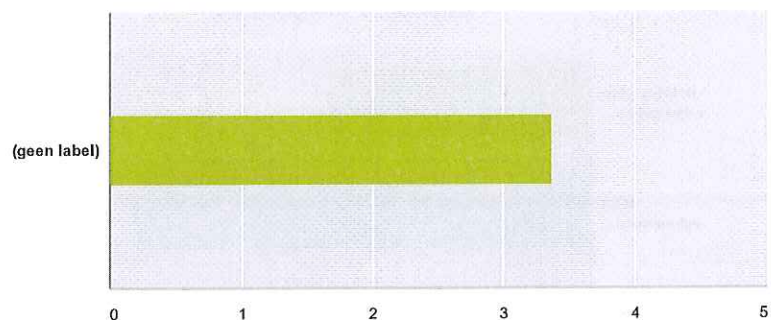


Antwoordkeuzen	Reacties
Ja	64,79% 46
Nee	35,21% 25
Totaal	71

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhelpverlening Ridderkerk

Q15 Mijn budgetbeheer loopt goed.

Beantwoord: 47 Overgeslagen: 26

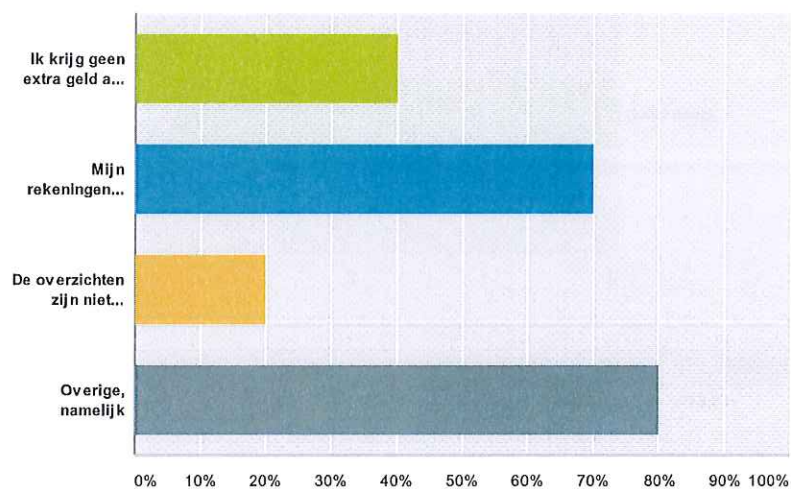


	Helemaal oneens	Oneens	Eens noch oneens	Eens	Helemaal eens	Totaal	Gemiddelde waardering
(geen label)	10,64%	10,64%	25,53%	38,30%	14,89%	47	3,36
	5	5	12	18	7		

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhelpverlening Ridderkerk

Q16 Wat loopt niet goed bij uw budgetbeheer?

Beantwoord: 10 Overgeslagen: 63

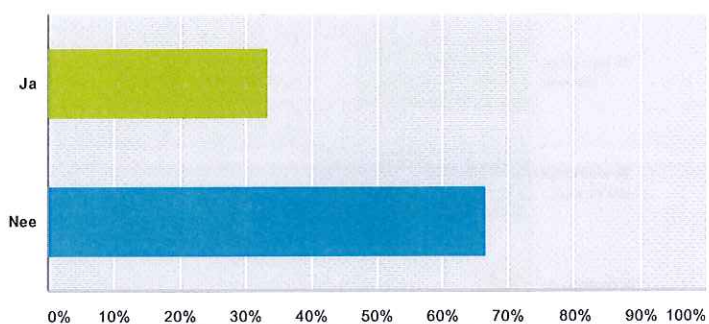


Antwoordkeuzen	Reacties
Ik krijg geen extra geld als ik daarom vraag.	40,00% 4
Mijn rekeningen worden niet op tijd betaald.	70,00% 7
De overzichten zijn niet duidelijk.	20,00% 2
Overige, namelijk	80,00% 8
Totale aantal respondenten: 10	

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening Ridderkerk

Q17 Ik maak gebruik van de raadpleegmodule via internet.

Beantwoord: 45 Overgeslagen: 28

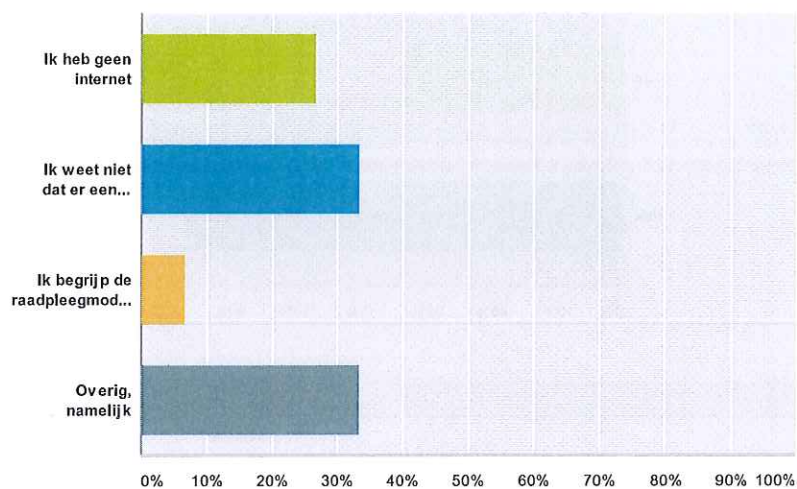


Antwoordkeuzen	Reacties
Ja	33,33% 15
Nee	66,67% 30
Totaal	45

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening Ridderkerk

Q18 Wat is de reden dat u geen gebruikmaakt van de raadpleegmodule?

Beantwoord: 30 Overgeslagen: 43



Antwoordkeuzen	Reacties	
Ik heb geen internet	26,67%	8
Ik weet niet dat er een raadpleegmodule is	33,33%	10
Ik begrijp de raadpleegmodule niet	6,67%	2
Overig, namelijk	33,33%	10
Totaal		30

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening Ridderkerk

**Q19 Heeft u nog opmerkingen die u graag
aan ons kwijt wilt? Laat het ons weten:**

Beantwoord: 17 Overgeslagen: 56

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening Ridderkerk

Heeft u nog opmerkingen die u graag aan ons kwijt wilt? Laat het ons weten:

#	Reacties	Datum
1	Ik hoop dat ik snel geholpen wordt want dit is echt niet goed zo.	2-9-2014 15:55
2	Ik wil graag dat jullie na ontvangst van mijn inkomen, niet te laat geld storten op mijn bankrekening AUB	2-9-2014 15:33
3	Zou graag mijn internetverbinding terug hebben en tv en telefoon, zo ben ik bereikbaar en kan ik tv en internetten.	1-9-2014 17:08
4	We zijn nu ruim een jaar bezig en nog steeds is er geen oplossing!! FRUSTREREND!	1-9-2014 14:49
5	Nee	1-9-2014 14:37
6	Zoals u ziet ben ik zeer tevreden over de aanpak van plan groep.	31-7-2014 0:35
7	Ik heb budget beheer van plan groep waar ik erg over te spreken ben. Nu kreeg ik post binnen afgelopen week van de M. Ephraim dat terwijl ik nog in het traject zit van wsnp dat gemeente Ridderkerk plangroep dat zij met mij willen stoppen met traject schuldhulpverlening. erg slim gezien mij problemen met schuld.	25-7-2014 6:35
8	ik vind dat alles goed geregeld is en ik ben tevreden, iedereen bedankt!!	24-7-2014 16:24
9	nee	23-7-2014 6:28
10	Ik zit nu in afbouwfase budgetbeheer (pluspakket) en schuldhulpverlening. Op dit moment gaat alles voorspoedig. Ik snap dat het ook niet altijd eenvoudig is als de werkdruk groot is.	22-7-2014 12:31
11	Meer een vraag, ik zou graag inzicht willen op de rekening die gebruikt word voor reserveringen. We zien wel dat het word afgeschreven van de beheerrekening, maar zien niet waar het blijft . Dat is erg vervelend.	21-7-2014 14:21
12	ik hoop dat het eind beter gaat dan het begin, maar kom er graag na mijn traject op terug en hoop dan ook zlef een betere ervaring te hebben en wellicht wat advies.	21-7-2014 12:25
13	Ik vind dat de bereikbaarheid van plangroep Ridderkerk zeker verbeterd kan worden. Onlangs ben ik 2 weken bezig geweest om ons contactpersoon te bereiken(bandje dat persoon niet aanwezig is of in gesprek is vrij onpersoonlijk dus),vervolgens te horen dat we een ander contactpersoon hebben die daarna op vakantie was.	21-7-2014 12:00
14	nee	17-7-2014 21:03
15	Geef mensen het vertrouwen dat er aan de situatie gewerkt wordt. Neem telefonisch contact op (ipv via brief of email) als er iets wijzigt in de situatie of dingen niet tijdig afgerond kunnen worden.	17-7-2014 12:44
16	Oplossing voor de problemen die zijn ontstaan door trage gedoe	17-7-2014 8:04
17	Ik zit nog in een begin fase dus alles loopt nog niet helemaal perfect maar het ziet er goed uit.	16-7-2014 20:35

