



**KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
SCHULDDIENSTVERLENING
GEMEENTE RIDDERKERK**

Klanttevredenheidsonderzoek schulddienstverlening gemeente Ridderkerk

Colofon

Opdrachtgever

Gemeente Ridderkerk

Datum

Juli 2018

Auteurs

Tessa Schoot Uiterkamp
Michelle Ellens

KWIZ

Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave

Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en / of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden veeleenvoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting.....	4
1. Kenmerken respondenten en hun traject	5
2. Toegang	8
3. Informatie.....	10
4. Medewerkers	12
5. Start van het traject	13
6. Onderdelen van het traject	15
7. Resultaten van het traject.....	16
8. Tips	19
9. Conclusies	20
Bijlage 1. Vragenlijst.....	22

Inleiding

De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk (ambtelijk samenwerkend in de BAR-organisatie) hebben zich in het Beleidsplan Schulddienstverlening 2016-2019 ten doel gesteld om de inwoners schuldenvrij te laten zijn en te houden.

De BAR-organisatie hecht er grote waarde aan dat de inwoners gehoord, begrepen en gerespecteerd worden. Via een klanttevredenheidsonderzoek wil de BAR-organisatie van de cliënten horen hoe deze de dienstverlening ervaren. Op basis daarvan kan de dienstverlening steeds verder worden verbeterd. De vraag die in dit onderzoek centraal staat is: wat vinden cliënten van de dienstverlening en wat zijn de effecten daarvan?

Opzet van het onderzoek

De doelgroep voor het onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Ridderkerk die tussen 2016 en april 2018 een dossier hadden bij de gemeente en/of PLANgroep. Dat zijn zowel cliënten die in die periode een dossier hebben opgestart, afgesloten of waarvan het dossier nog actief was. Het gaat daarbij om 395 cliënten en deze hebben allemaal een vragenlijst gekregen.

De vragenlijsten zijn verstuurd in mei 2018. De respondenten hadden de mogelijkheid om deze online of op papier in te vullen. Per huishouden is één vragenlijst verstuurd.

Respons

66 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld. Oftewel 17% van de doelgroep van 395 cliënten. Dit is niet voldoende om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen. De antwoorden geven een indicatie weer van de mening van de doelgroep maar de resultaten kunnen niet generaliseerd worden naar de gehele doelgroep.

Vragenlijst

In de vragenlijst komen onder andere de thema's toegang, informatievoorziening en het traject aan bod. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen de gemeente en PLANgroep. Aan het einde van de vragenlijst was er ruimte voor het geven van tips en adviezen.

Leeswijzer

Na een korte samenvatting gaan we per hoofdstuk in op een thema uit de vragenlijst, waarbij we onderscheid maken tussen de beoordeling van de gemeente en van PLANgroep. In het laatste hoofdstuk (hoofdstuk 9) worden de resultaten samengevat en wordt de onderzoeksvraag beantwoord. In de bijlage is de vragenlijst opgenomen.

Omdat niet iedere vraag door elke respondent is ingevuld geven we bij veel vragen het aandeel per antwoordcategorie weer. Dit is het aantal respondenten dat het antwoord gaf, afgezet tegen alle respondenten die de vraag hebben ingevuld. Respondenten die de vraag niet van toepassing vonden laten we er uit. Dit komt de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede. Wel geven we per vraag het aantal respondenten weer dat de vraag heeft ingevuld (N=..).

Samenvatting

De centrale onderzoeksvraag luidt: wat vinden cliënten van de schulddienstverlening en wat zijn de effecten van de schulddienstverlening (SDV)?

66 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld. Oftewel 17% van de doelgroep van 395 cliënten. Dit is niet voldoende om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen. De antwoorden geven een indicatie weer van de mening van de doelgroep, maar de resultaten kunnen niet gegeneraliseerd worden naar de gehele doelgroep.

De meeste respondenten zijn tevreden over de dienstverlening van zowel de gemeente als van PLANgroep. Over PLANgroep lopen de meningen wel wat meer uiteen. Alle verschillende onderdelen van het SDV-traject worden gemiddeld met een voldoende beoordeeld.

De meeste respondenten vinden het makkelijk om een afspraak bij de gemeente te maken. Twee derde vond de start van het traject bij de gemeente duidelijk. Ze wisten wat ze konden verwachten en wie wat ging doen. Ongeveer 10% vond dit onduidelijk. Driekwart wist na het eerste gesprek bij PLANgroep wat hij moest doen en 63% wist wat hij daarna kon verwachten (22% wist dat niet). Bijna alle respondenten konden de gemaakte afspraken bij de gemeente en bij PLANgroep zelf nakomen.

De effecten van de dienstverlening zijn dat schulden worden opgelost, dit geldt voor 75%. Eveneens is 75% van mening dat zij beter in staat zijn om hun financiën te regelen en op orde te houden. De helft van de respondenten heeft geleerd hoe ze het beste met geld om kunnen gaan.

Eventuele verbeterpunten zijn:

- Bevorderen van de bekendheid van schulddienstverlening van de gemeente bij inwoners via bijvoorbeeld de website en folders;
- Onderzoeken of het vereenvoudigen van formulieren die voor de gemeente en PLANgroep ingevuld moeten worden, mogelijk is;
- De inwoner gedurende het traject nog meer op de hoogte houden van de voortgang.

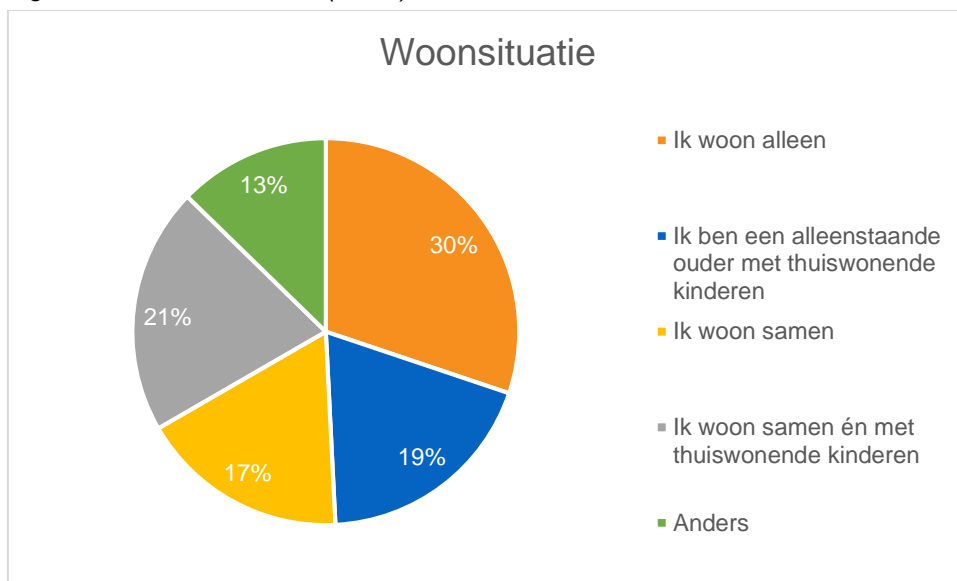
1. Kenmerken respondenten en hun traject

In dit hoofdstuk geven we een aantal kenmerken van de respondenten en hun SDV-traject.

Kenmerken respondenten

In de volgende figuur de verdeling naar woonsituatie.

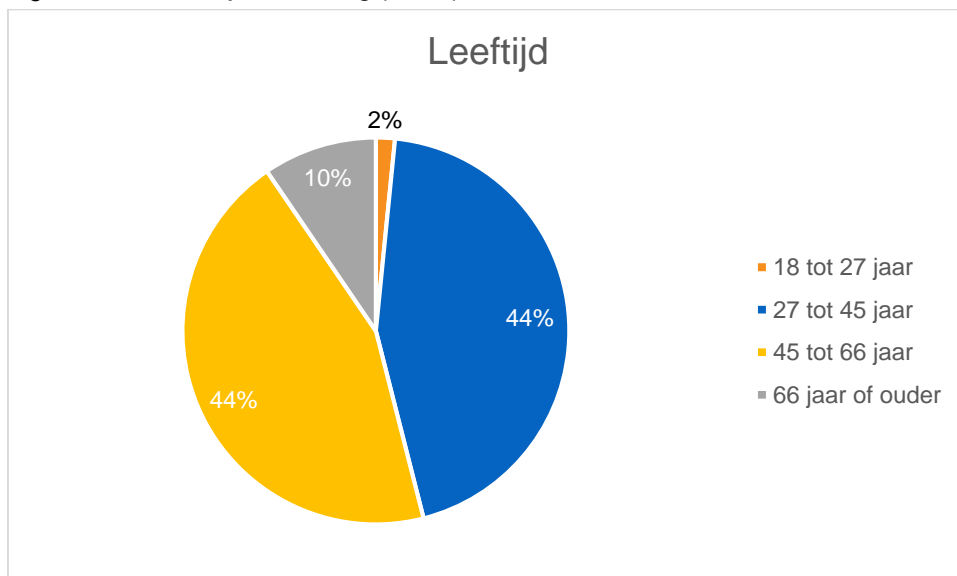
Figuur 1.1.1. Woonsituatie (N=63)



De grootste groep respondenten (30%) woont alleen, gevolgd door de groep respondenten die samenwoont en kinderen heeft (21%). 19% is een alleenstaande ouder.

In de volgende figuur de leeftijdsverdeling.

Figuur 1.1.2. Leeftijdsverdeling (N=63)



Er zijn even veel respondenten 27 tot 45 jaar als 45 tot 66 jaar oud, namelijk 44%.

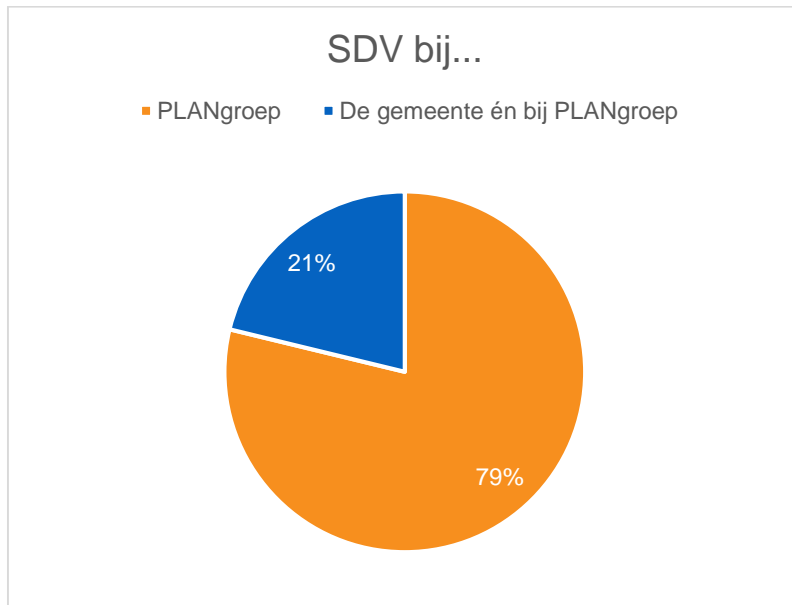
Actuele situatie

Van alle respondenten zit ruim de helft (55%) op dit moment in een schulddienstverleningstraject. De overige respondenten zaten in de periode 2016 tot april 2018 op enig moment in een traject.

Gemeente of PLANgroep

We vroegen de respondenten die op dit moment in een traject zitten waar ze schulddienstverlening krijgen.

Figuur 1.1.3. Waar krijgt u op dit moment schulddienstverlening? (N=33)

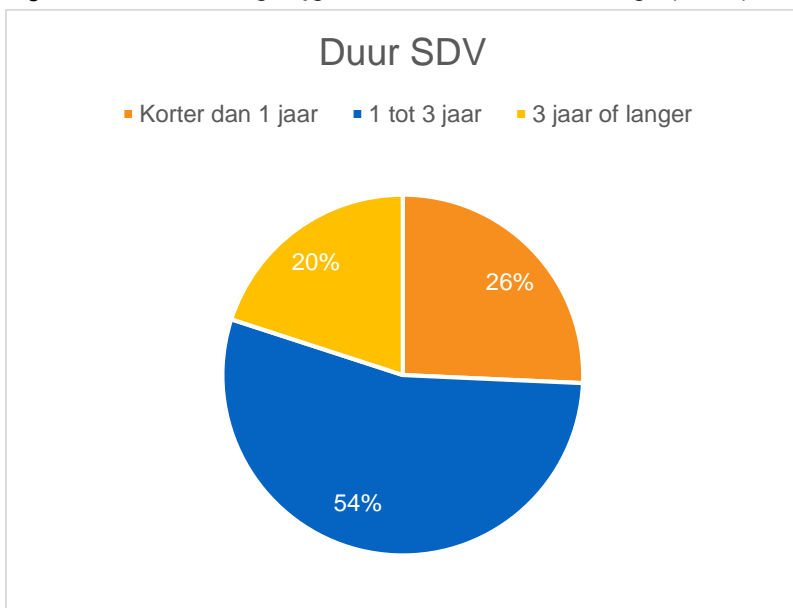


De meeste respondenten (79%) krijgen alleen schulddienstverlening bij PLANgroep en niet (meer) bij de gemeente.

Duur traject

De volgende figuur geeft weer hoe lang respondenten al schulddienstverlening krijgen. Respondenten die hun traject al hebben afgesloten tellen hier wederom niet mee.

Figuur 1.1.4. Hoe lang krijgt u al schulddienstverlening? (N=35)



Ruim de helft van de respondenten zit tussen 1 en 3 jaar in een SDV-traject.

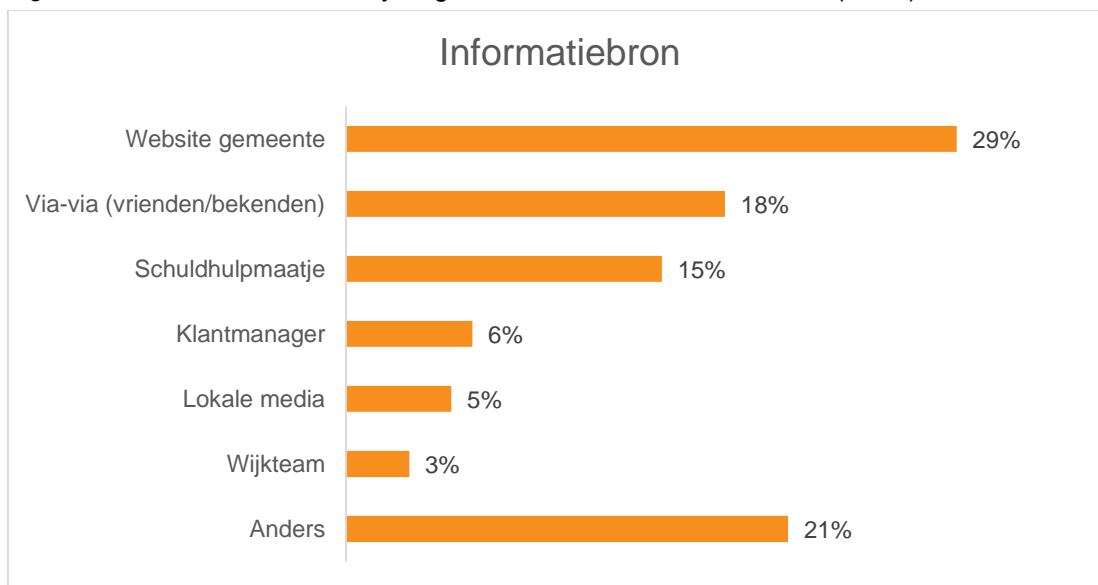
2. Toegang

In dit hoofdstuk komen de resultaten van vragen over het thema toegang aan bod.

Informatiebron

We vroegen de respondenten hoe ze wisten dat ze bij de gemeente terecht konden voor schulddienstverlening. Ze konden meerdere antwoorden aankruisen.

Figuur 2.1.1. Hoe wist u dat u bij de gemeente terecht kon voor SDV? (N=66)

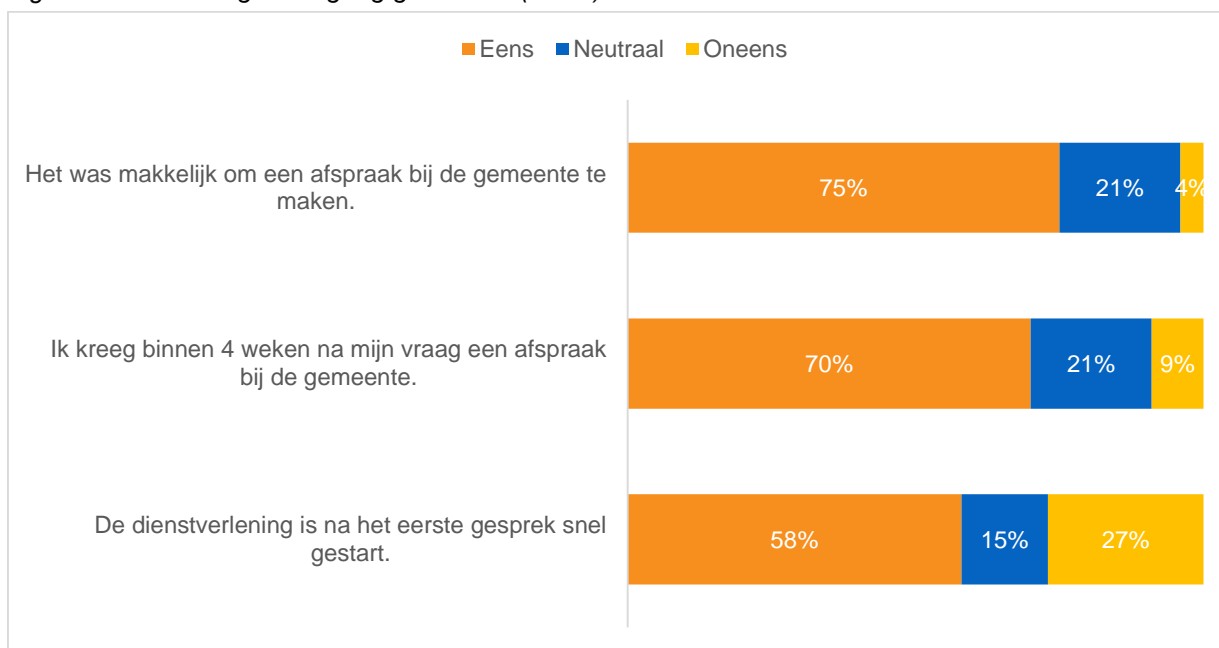


De website van de gemeente is de voornaamste informatiebron, gevolgd door vrienden en bekenden. 15% wist door een schuldhulpmaatje dat de gemeente schulddienstverlening aanbiedt. Onder 'anders' werden antwoorden gegeven als: zelf uitgezocht, via woonondersteuner/ woonvisie en sociale dienst.

Stellingen gemeente

De respondenten hebben middels drie stellingen de toegang van de schulddienstverlening bij de gemeente beoordeeld.

Figuur 2.1.2. Stellingen toegang gemeente (N=60)

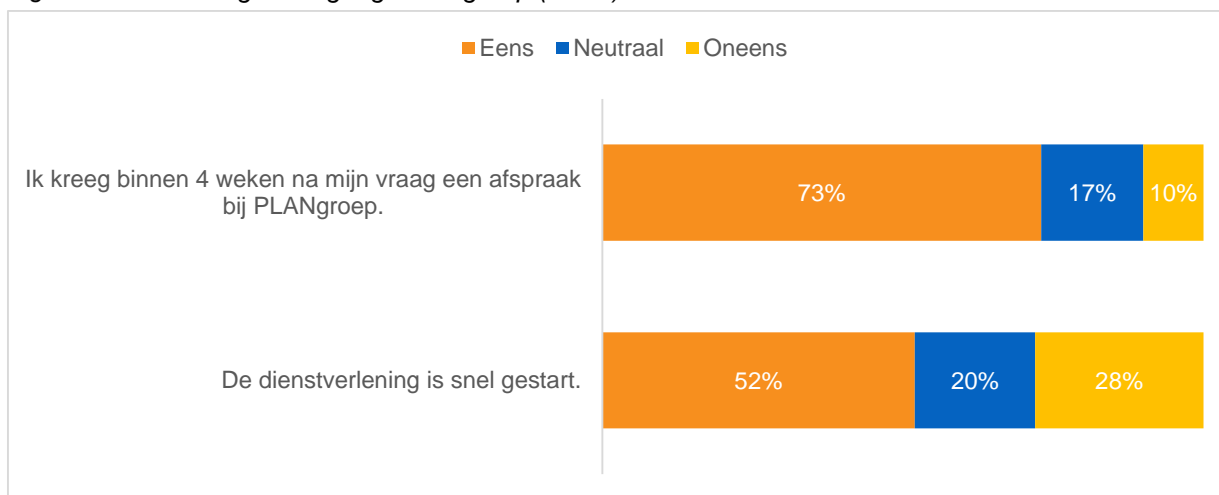


De meerderheid is tevreden over de toegang van de schulddienstverlening; driekwart vond het makkelijk om een afspraak te maken. Tegelijkertijd is 27% niet tevreden over de snelheid waarmee de dienstverlening is gestart na het eerste gesprek.

Stellingen PLANgroep

In de volgende figuur de antwoordverdeling op stellingen over de toegang bij PLANgroep.

Figuur 2.1.3. Stellingen toegang PLANgroep (N=66)



Bijna alle respondenten kregen binnen 4 weken een afspraak bij PLANgroep. Toch is 28% niet tevreden over de snelheid waarmee de dienstverlening is gestart, waaronder ook respondenten die binnen 4 weken een afspraak hebben gekregen.

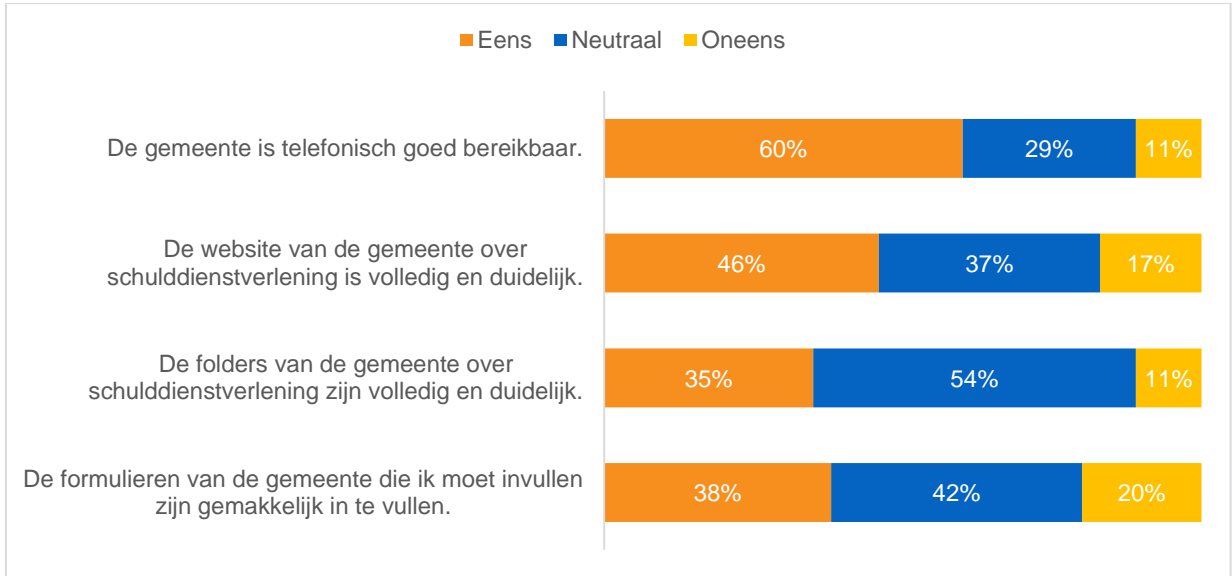
3. Informatie

De respondenten hebben de informatievoorziening van de gemeente en PLANgroep beoordeeld.

Gemeente

Er zijn vier stellingen voorgelegd aan de respondenten.

Figuur 3.1.1. Stellingen informatie gemeente (N=54)

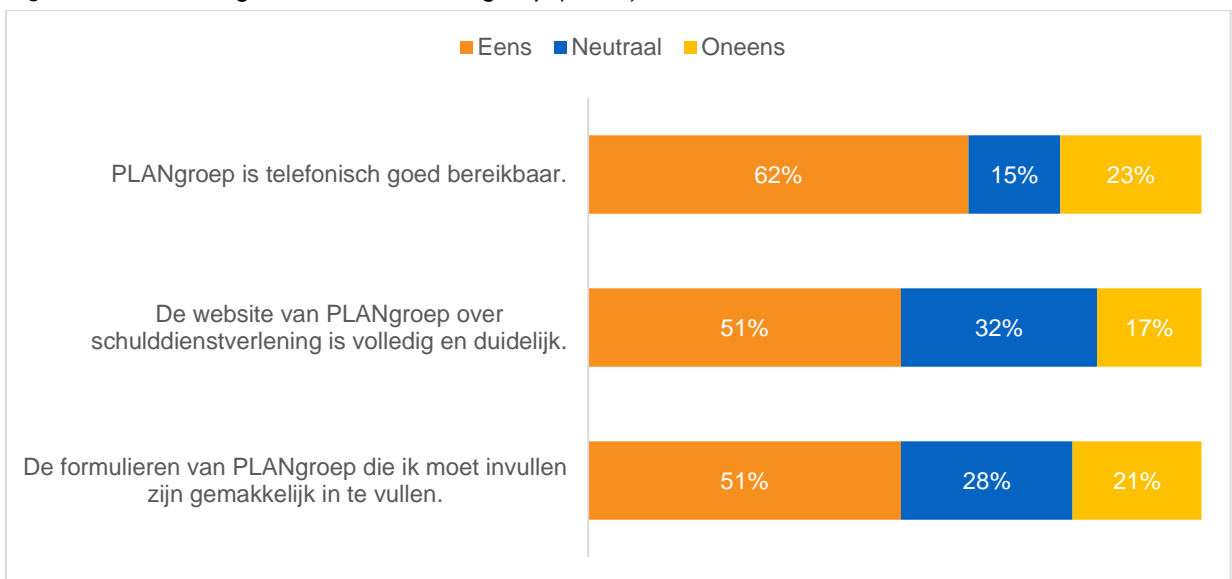


De meeste aspecten van de gemeentelijke informatievoorziening worden redelijk tot goed beoordeeld. De website en formulieren zijn nog een punt van aandacht. Een vijfde van de respondenten vindt de formulieren niet makkelijk om in te vullen.

PLANgroep

De respondenten hebben drie stellingen beantwoord.

Figuur 3.1.2. Stellingen informatie PLANgroep (N=57)



Respondenten zijn wat vaker ontevreden over de telefonische bereikbaarheid van PLANgroep dan van de gemeente. De formulieren van PLANgroep worden daarentegen beter beoordeeld; een groter deel van de respondenten vindt deze gemakkelijker in te vullen dan die van de gemeente (resp. 51% tegenover 38%). Daar staat tegenover dat – net als bij de gemeente - een vijfde van de respondenten het moeilijk vindt om de formulieren in te vullen.

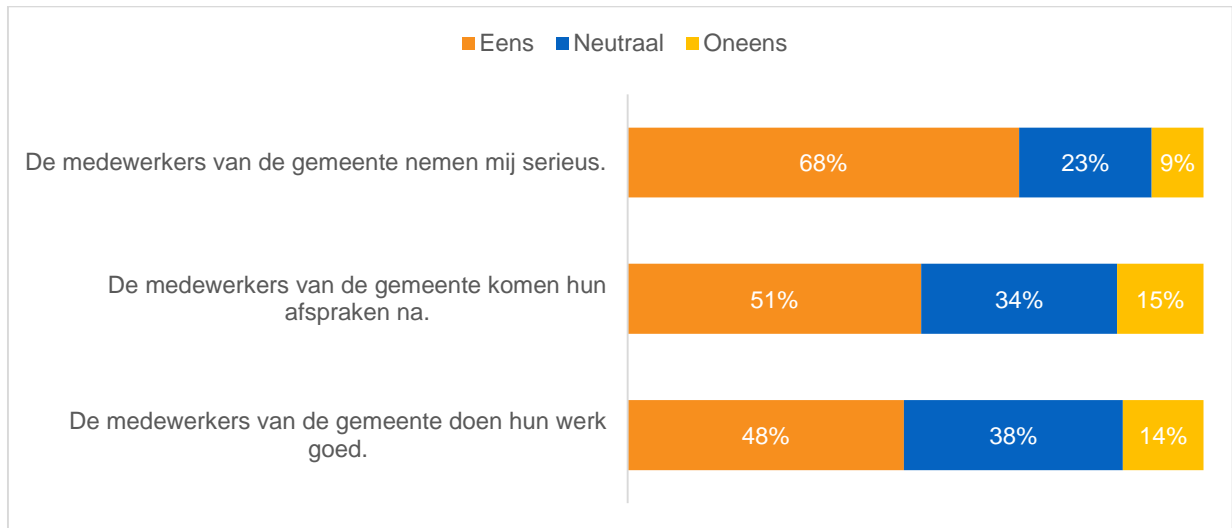
4. Medewerkers

In dit hoofdstuk gaan we in op de medewerkers van de gemeente en PLANgroep.

Gemeente

Er zijn drie stellingen voorgelegd aan de respondenten.

Figuur 4.1.1. Stellingen medewerkers gemeente (N=59)

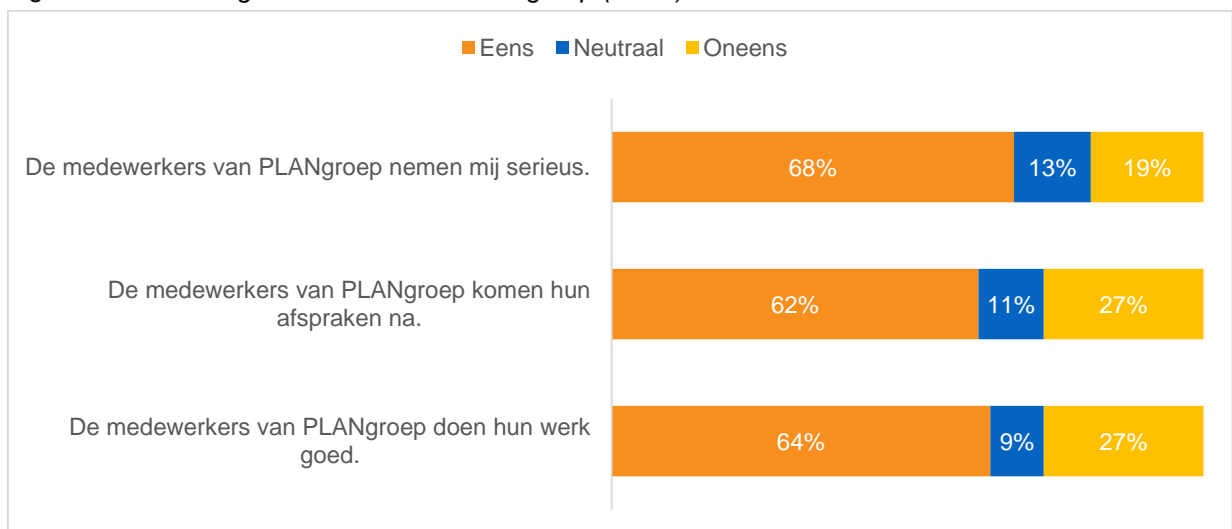


Twee derde van de respondenten vindt dat ze serieus worden genomen. Ongeveer de helft van de respondenten vindt dat de medewerkers hun werk goed doen en hun afspraken nakomen. Een klein aandeel van 9% van de respondenten voelt zich niet serieus genomen en een kleine groep respondenten vindt dat de medewerkers van de gemeente hun afspraken niet nakomen (15%).

PLANgroep

Respondenten hebben dezelfde drie stellingen over medewerkers van PLANgroep beantwoord.

Figuur 4.1.2. Stellingen medewerkers PLANgroep (N=61)



De meeste respondenten oordelen positief over de medewerkers van de gemeente. Twee derde van de respondenten voelt zich serieus genomen en 64% vindt dat de medewerkers hun werk goed doen.

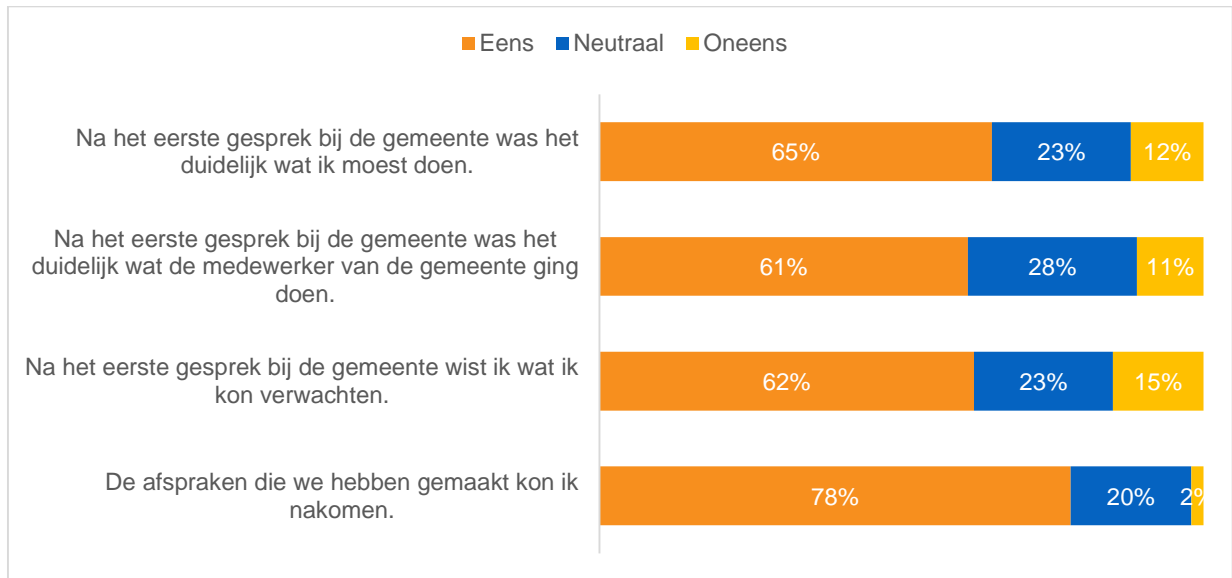
5. Start van het traject

In dit hoofdstuk gaan we in op de start van het traject.

Gemeente

De respondenten hebben vier stellingen beantwoord.

Figuur 5.1.1. Start traject gemeente (N=60)

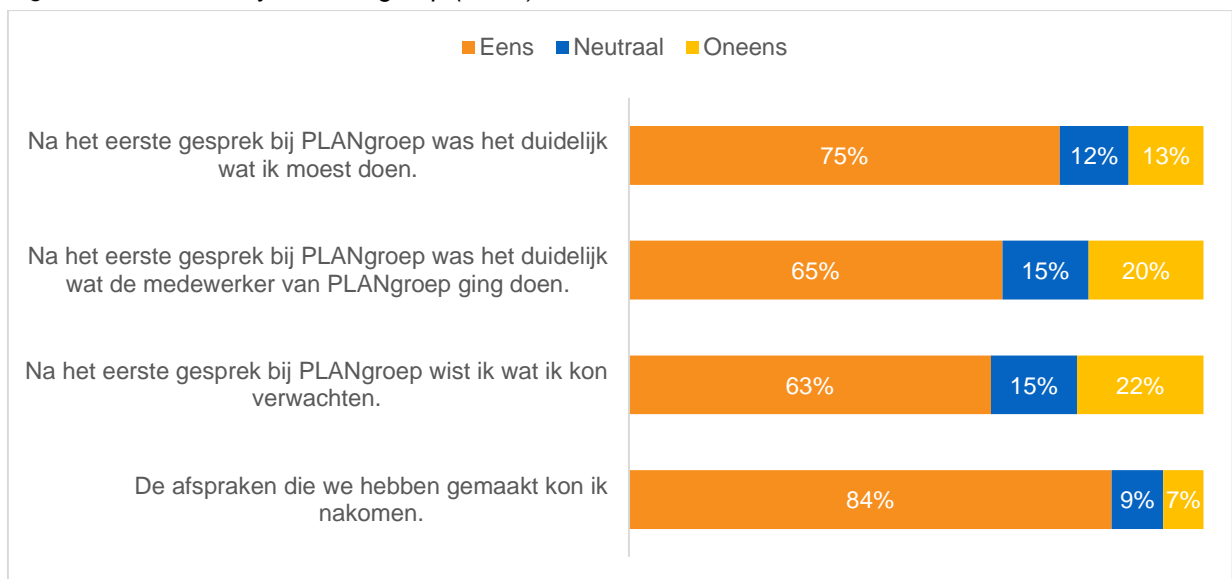


Bijna twee derde is positief over het eerste gesprek bij de gemeente, en ongeveer een kwart is daar neutraal over. Na het eerste gesprek wisten ze wat ze moesten doen, wat de medewerker ging doen en wat ze konden verwachten. Slechts 2% kon de gemaakte afspraken zelf niet nakomen.

PLANgroep

De respondenten hebben eveneens het begin van het traject bij PLANgroep beoordeeld.

Figuur 5.1.2. Start traject PLANgroep (N=65)



Net zoals met de gemeente, was bij de PLANgroep duidelijk wat de respondent zélf moest doen. Ook kunnen vanuit de meeste respondenten de gemaakte afspraken met PLANgroep nakomen. Verder is ook voor het grootste deel duidelijk geweest wat ze moesten doen, wat PLANgroep ging doen en wat ze moesten verwachten. Voor een vijfde van de respondenten was de inzet van de PLANgroep na het eerste gesprek nog niet duidelijk.

6. Onderdelen van het traject

De respondenten hebben de verschillende onderdelen van het schulddienstverleningstraject een rapportcijfer van 1 tot 10 gegeven.

Gemeente en PLANgroep

In de volgende tabel de gemiddelde rapportcijfers van verschillende onderdelen van het traject.

Tabel 6.1.1 Rapportcijfer onderdelen traject

Onderdeel gemeente	Gemiddeld cijfer	Aantal respondenten
Toegang schulddienstverlening	7,3	47
Onderdeel PLANgroep		
Intake	7,4	64
Stabilisatie	6,6	52
Budgetbeheer	6,5	52
Financieel beheer	6,6	48
Minnelijke regeling (begeleiding er naar toe en tijdens)	6,7	51
WSNP (begeleiding er naar toe en tijdens)	6,7	35
Budgetbegeleiding	7,0	32
Nazorg	6,3	26

Alle onderdelen krijgen gemiddeld gezien een voldoende. De intake en budgetbegeleiding krijgen het hoogste cijfer.

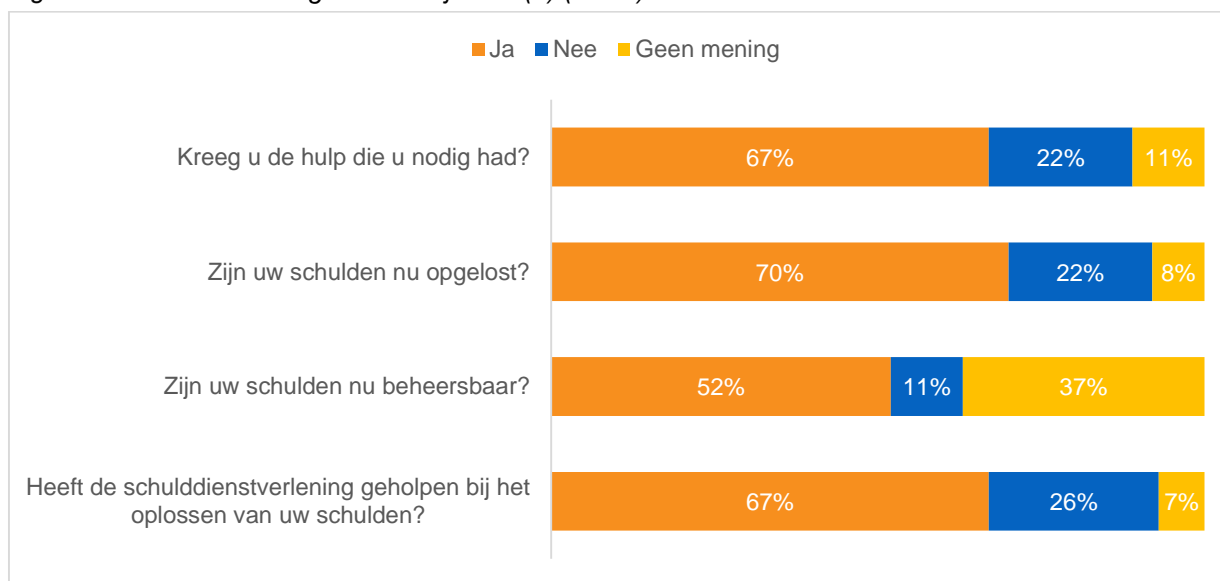
7. Resultaten van het traject

In dit hoofdstuk gaan we in op de resultaten van het schulddienstverleningstraject. We hebben onderscheid gemaakt tussen respondenten die hun traject al hebben afgerond en respondenten die nog in een traject zitten.

Afgeronde trajecten

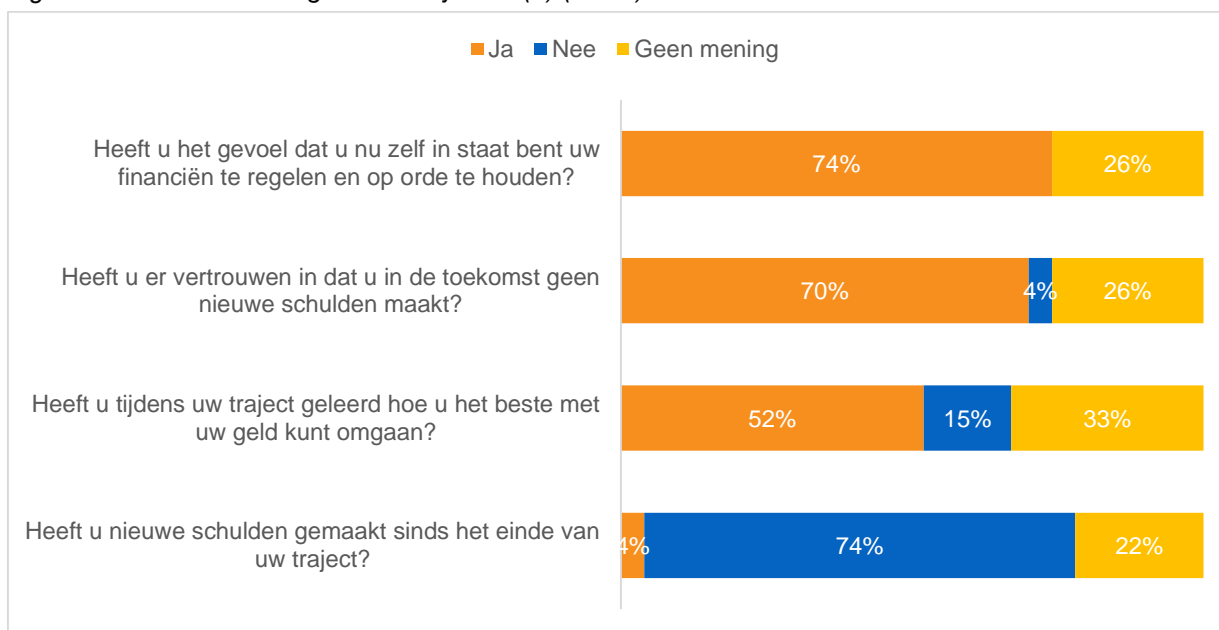
In de volgende figuren de antwoorden van respondenten die hun traject hebben afgerond tussen 1 januari 2016 en 1 april 2018. De eerste figuur rapporteert de mate waarin de schulden nu zijn opgelost en de bijdrage van het traject hierbij; de tweede figuur rapporteert de verandering in attitude bij de respondent door het gevolgde traject.

Figuur 7.1.1. Resultaat afgeronde trajecten (1) (N=27)



Twee op de drie respondenten is van mening dat hij de juiste hulp heeft ontvangen en dat de schulddienstverlening heeft geholpen bij het oplossen van hun schulden. Bij 70% zijn de schulden ook daadwerkelijk opgelost. Respondenten in de leeftijdscategorie 45 tot 66 jaar zijn iets vaker positief over het resultaat dan respondenten tussen de 27 en 45 jaar.

Figuur 7.1.2. Resultaat afgeronde trajecten (2) (N=27)

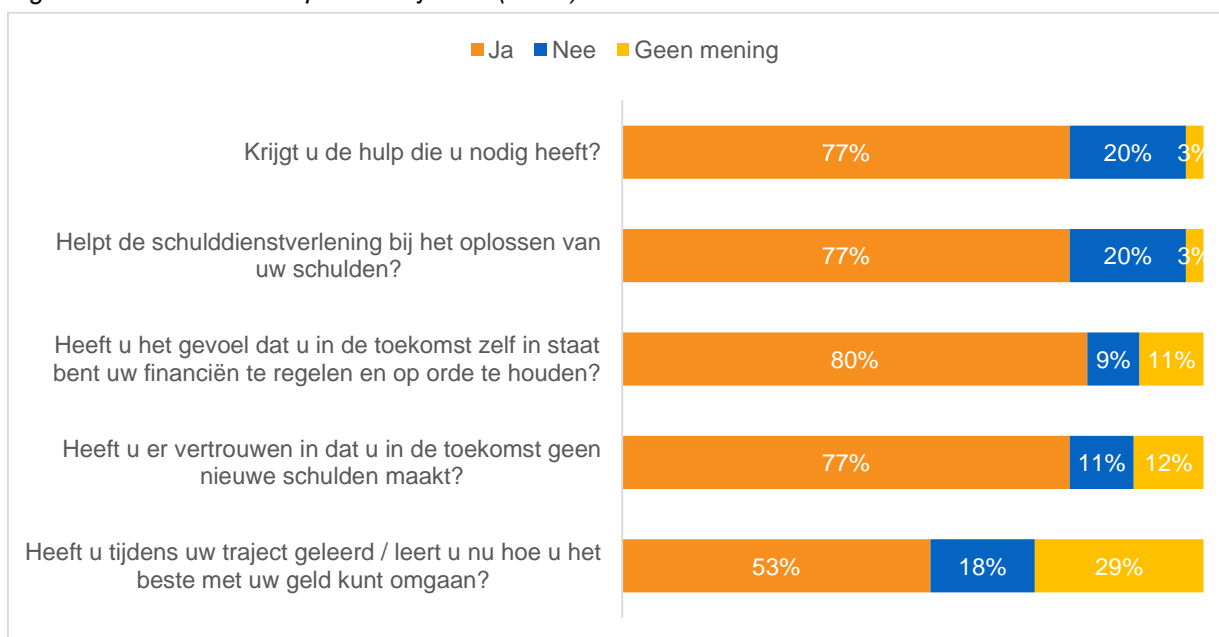


Het SDV-traject heeft voor bijna drie kwart van de respondenten een positief effect op hun financiële zelfredzaamheid. Ze verwachten geen nieuwe schulden meer te maken en kunnen zelf hun financiën op orde houden. Eveneens heeft drie kwart geen nieuwe schulden gemaakt sinds het einde van hun traject. Ook voor deze vragen geldt dat respondenten tussen de 45 en 66 jaar gemiddeld iets positiever zijn. 4% van de respondenten hebben nieuwe schulden gemaakt sinds het einde van het traject.

Lopende trajecten

In de volgende figuur de resultaten van de trajecten van respondenten die op dit moment in een SDV-traject zitten.

Figuur 7.1.3. Resultaat lopende trajecten (N=35)



De meeste respondenten zijn positief over de resultaten van hun traject. 80% heeft het gevoel in de toekomst zelf in staat te zijn, zijn financiën te regelen en op orde te houden. 77% vertrouwt erop geen nieuwe schulden te maken. Ook over de hulp die ze krijgen is 77% tevreden; het is de juiste hulp en het helpt. Tegelijkertijd geeft 18% aan dat hij tijdens het traject niet (goed) leert hoe je het beste met geld om kunt gaan.

Respondenten die drie jaar of langer in een traject zitten hebben vaker geleerd hoe ze het beste met geld om kunnen gaan. Zij hebben ten opzichte van respondenten die korter dan drie jaar in een traject zitten, meer vertrouwen dat ze in de toekomst zelf hun financiën kunnen regelen en geen schulden maken.

8. Tips

Aan het einde van de vragenlijst hadden respondenten de mogelijkheid om tips te geven voor de gemeente en voor PLANgroep, of om dingen te noemen die ze missen bij schulddienstverlening.

Gemeente

Tips die vaker dan één keer werden genoemd zijn:

- Beter luisteren (2 respondenten);
- Betere communicatie en duidelijkheid gedurende het traject. Cliënten meer op de hoogte houden van de status (2 respondenten);
- Geen samenwerking meer met PLANgroep (3 respondenten).

Hieronder een aantal quotes van respondenten.

“Communicatie en duidelijkheid zouden het proces enorm ten goede komen. Ook nu, na 8 jaar, is er nog steeds onzekerheid.”

“Nadat de schuldhulpverlening afgewezen was door de rechter ben ik ook eruit gegooid van PLANgroep! Ik moest het zelf uitzoeken met zo veel schulden.”

“Geef de mensen aan dat ze veel hulp kunnen krijgen, zoals de voedselbank en foodcompany/kledingbank en natuurlijk de Ridderkerkpas. Dit scheelt enorm in de zorgen.”

“De gemeente zou de bekendheid kunnen verbeteren.”

PLANgroep

Tips die vaker dan één keer werden genoemd zijn:

- Communicatie, mensen beter op de hoogte houden van alles (5 respondenten).
- Mensen beter helpen en de dienstverlening verbeteren (4 respondenten);
- Sneller een traject opstarten en de doorlooptijd verkorten (2 respondenten).

Hieronder een aantal quotes van respondenten.

“Begeleiding is minimaal, worden vaak fouten gemaakt bij uitbetaling van het leefgeld. En ik moet overal achteraan bellen, word weinig op de hoogte gehouden.”

“Betere dienstverlening en contact hoop dat andere beter geholpen worden dan ik. Ze kunnen goed toneelspelen.”

“Het traject tussen de acceptatie voor/van PLANgroep en het moment dat het traject werkelijk gaat lopen is veel te lang. Ik wacht nu al 3 maanden voordat alles gestart is.”

“Vooral doorgaan met de goede dienstverlening. Bedankt voor de hulp!”

“Houd goed in de gaten of het inkomen niet veranderd is en zo ja, kijk dan of het leefgeld ook niet opeens verandert als je bijna alles van wat je verdient terug moet geven.”

9. Conclusies

In dit afsluitende hoofdstuk geven we antwoord op de onderzoeksvraag om vervolgens per thema de belangrijkste conclusies op te sommen.

Beantwoording onderzoeksvraag

De centrale onderzoeksvraag luidt: wat vinden cliënten van de schulddienstverlening en wat zijn de effecten van de dienstverlening?

De meeste respondenten zijn redelijk tevreden over de dienstverlening van zowel de gemeente als van PLANgroep. Over PLANgroep lopen de meningen wel wat meer uiteen. Alle verschillende onderdelen van het SDV-traject worden gemiddeld met een voldoende beoordeeld. De effecten van de dienstverlening zijn dat voor verreweg de meeste respondenten de schulden worden opgelost (geldt voor 75%), de cliënten beter in staat zijn hun financiën te regelen en op orde te houden (ook voor 75%) en de helft van de respondenten heeft geleerd hoe ze beter met geld om kunnen gaan. Daarentegen is bij ruim een vijfde van de respondenten de schuldenproblematiek niet opgelost en heeft bij een kwart van de respondenten het traject niet geholpen bij het oplossen van de schulden.

Eventuele verbeterpunten zijn het vereenvoudigen van de formulieren die de cliënten moeten invullen (zowel voor de gemeente als voor PLANgroep) en de communicatie tijdens het traject door PLANgroep. Ook vindt niet iedereen dat medewerkers van PLANgroep de gemaakte afspraken nakomen.

Hieronder staan per thema de belangrijkste conclusies per thema.

Toegang

- De meeste respondenten vinden het makkelijk om een afspraak bij de gemeente te maken.
- De snelheid waarmee de dienstverlening wordt gestart wordt niet door iedereen positief beoordeeld, een kwart is daar ontevreden over. Dat geldt zowel voor de snelheid bij de gemeente als bij PLANgroep.

Informatievoorziening

- Het merendeel is tevreden over de telefonische bereikbaarheid van zowel de gemeente als PLANgroep. Bij PLANgroep is bijna een kwart niet tevreden over de telefonische bereikbaarheid. De websites van beide organisaties worden als redelijk beoordeeld.
- Het invullen van de formulieren bij beide organisaties wordt door een vijfde van de respondenten als moeilijk ervaren. Hier kunnen de gemeente en PLANgroep dus nog een verbeterslag maken.

Medewerkers

- De meningen over medewerkers van PLANgroep lopen meer uiteen dan over medewerkers van de gemeente; bij de gemeente zien we vaker een neutrale beoordeling. Bij PLANgroep zijn respondenten stilliger: zo'n twee derde is positief, maar ruim kwart is negatief over de kwaliteit van het geleverde werk of het nakomen van afspraken.

Start van het traject

- De eigen rol van de cliënt in het schulddienstverleningstraject is –zowel bij de gemeente als PLANgroep- overwegend goed duidelijk gemaakt. Dit geldt ook voor de rol en het verwachtingspatroon van de dienstverlening door de gemeente.
- De rol en het verwachtingspatroon ten aanzien van PLANgroep werd door een vijfde niet als voldoende beoordeeld.

- Bijna alle respondenten konden de gemaakte afspraken bij de gemeente en bij PLANgroep zelf nakomen.

Rapportcijfer

- De verschillende onderdelen van het schulddienstverleningstraject worden gemiddeld voldoende beoordeeld; het rapportcijfer varieert van een 6,3 (nazorg) tot een 7,4 (intake bij PLANgroep).
- Als tip geven sommige respondenten betere communicatie gedurende het traject en aantal heeft behoefte aan betere/ meer begeleiding.

Resultaten

- Bij 70% van de respondenten die hun traject hebben afgerond zijn de schulden opgelost. Bij ruim een vijfde zijn de schulden niet opgelost.
- Twee derde van de respondenten geeft aan dat het traject van SDV heeft geholpen bij het oplossen van de schulden. Een kwart van de respondenten is het hier niet mee eens.
- Driekwart van de cliënten met afgeronde trajecten heeft het gevoel zelf in staat te zijn de eigen financiën beter te regelen en op orde te houden, een kwart heeft daar geen mening over. Bijna niemand heeft nieuwe schulden gemaakt sinds het einde van zijn traject.
- Ook voor de respondenten die nog in een traject zitten heeft het SDV-traject overwegend een positief effect; het traject helpt driekwart van de respondenten bij het oplossen van hun schulden. Deze respondenten hebben ook het gevoel dat ze in de toekomst zelf hun financiën kunnen regelen en op orde houden. Aan de andere kant krijgt een vijfde niet de hulp die nodig is, of heeft de cliënt het vertrouwen dat het SDV-traject helpt bij het oplossen van de schulden.
- De helft leert nu echt hoe hij het beste met geld om kan gaan.

Bijlage 1. Vragenlijst

Vragenlijst over uw ervaringen met schulddienstverlening

SOORT TRAJECT

1. Zit u op dit moment in een schulddienstverleningstraject?

- Ja Nee → ga naar vraag 4

2. Waar krijgt u op dit moment schulddienstverlening?

- Bij de gemeente Bij PLANgroep Bij de gemeente én bij PLANgroep

3. Hoe lang krijgt u al schulddienstverlening?

- Korter dan 1 jaar 1 tot 3 jaar 3 jaar of langer

TOEGANG

4. Hoe wist u dat u bij de gemeente terecht kon voor schulddienstverlening?

- Website gemeente Klantmanager Via-via (vrienden/bekenden)
 Wijkteam Folder Financieel maatje
 Lokale media Anders, namelijk:

5. Bent u het eens met de volgende stellingen over de gemeente?

	Eens	Neutraal	Oneens	N.v.t.
Het was makkelijk om een afspraak bij de gemeente te maken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kreeg binnen 4 weken na mijn vraag een afspraak bij de gemeente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening is na het eerste gesprek snel gestart.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Bent u het eens met de volgende stellingen over PLANgroep?

	Eens	Neutraal	Oneens	N.v.t.
Ik kreeg binnen 4 weken na mijn vraag een afspraak bij PLANgroep.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening is snel gestart.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

INFORMATIE

7. Bent u het eens met de volgende stellingen over de gemeente?				
	Eens	Neutraal	Oneens	N.v.t.
De gemeente is telefonisch goed bereikbaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De website van de gemeente over schulddienstverlening is volledig en duidelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De folders van de gemeente over schulddienstverlening zijn volledig en duidelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De formulieren van de gemeente die ik moet invullen zijn gemakkelijk in te vullen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Bent u het eens met de volgende stellingen over PLANgroep?				
	Eens	Neutraal	Oneens	N.v.t.
PLANgroep is telefonisch goed bereikbaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De website van PLANgroep over schulddienstverlening is volledig en duidelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De formulieren van PLANgroep die ik moet invullen zijn gemakkelijk in te vullen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

MEDEWERKERS

9. Bent u het eens met de volgende stellingen over de gemeente?				
	Eens	Neutraal	Oneens	N.v.t.
De medewerkers van de gemeente nemen mij serieus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerkers van de gemeente komen hun afspraken na.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerkers van de gemeente doen hun werk goed.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Bent u het eens met de volgende stellingen over PLANgroep?				
	Eens	Neutraal	Oneens	N.v.t.
De medewerkers van PLANgroep nemen mij serieus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerkers van PLANgroep komen hun afspraken na.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerkers van PLANgroep doen hun werk goed.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

START VAN UW TRAJECT

11. Bent u het eens met de volgende stellingen over de gemeente?				
	Eens	Neutraal	Oneens	N.v.t.
Na het eerste gesprek bij de gemeente was het duidelijk wat ik moest doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na het eerste gesprek bij de gemeente was het duidelijk wat de medewerker van de gemeente ging doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na het eerste gesprek bij de gemeente wist ik wat ik kon verwachten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afspraken die we hebben gemaakt kon ik nakomen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Bent u het eens met de volgende stellingen over PLANgroep?				
	Eens	Neutraal	Oneens	N.v.t.
Na het eerste gesprek bij PLANgroep was het duidelijk wat ik moest doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na het eerste gesprek bij PLANgroep was het duidelijk wat de medewerker van PLANgroep ging doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na het eerste gesprek bij PLANgroep wist ik wat ik kon verwachten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afspraken die we hebben gemaakt kon ik nakomen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ONDERDELEN VAN UW TRAJECT

13. Hieronder staan verschillende onderdelen van schulddienstverlening. Wilt u per onderdeel een rapportcijfer geven van 1 (heel slecht) tot 10 (heel goed)? Als u een onderdeel niet heeft gehad dan kunt u 'heb ik niet gehad' aankruisen.		
Onderdeel gemeente	Rapportcijfer 1 – 10	Heb ik niet gehad
Toegang schulddienstverlening	<input type="radio"/>
Onderdeel PLANgroep	Rapportcijfer 1 – 10	Heb ik niet gehad
Intake	<input type="radio"/>
Stabilisatie	<input type="radio"/>
Budgetbeheer	<input type="radio"/>
Financieel beheer	<input type="radio"/>
Minnelijke regeling (begeleiding er naar toe en tijdens)	<input type="radio"/>
Wet schuldsanering natuurlijke personen WSNP (begeleiding er naar toe en tijdens)	<input type="radio"/>
Budgetbegeleiding	<input type="radio"/>
Nazorg	<input type="radio"/>

RESULTATEN VAN UW TRAJECT

Heeft u op dit moment geen schulddienstverlening meer (uw traject is afgerond)? Vul dan vraag 14 in. Heeft u op dit moment nog wel schulddienstverlening (u zit in een traject)? Vul dan vraag 15 in.

14. Vul deze vraag in als uw traject is afgerond.			
	Ja	Nee	Geen mening / n.v.t.
Kreeg u de hulp die u nodig had?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zijn uw schulden nu opgelost?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zijn uw schulden nu beheersbaar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Heeft de schulddienstverlening geholpen bij het oplossen van uw schulden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Heeft u het gevoel dat u nu zelf in staat bent uw financiën te regelen en op orde te houden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Heeft u er vertrouwen in dat u in de toekomst geen nieuwe schulden maakt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Heeft u tijdens uw traject geleerd hoe u het beste met uw geld kunt omgaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Heeft u nieuwe schulden gemaakt sinds het einde van uw traject?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Vul deze vraag in als u op dit moment in een schulddienstverleningstraject zit.			
	Ja	Nee	Geen mening / n.v.t.
Krijgt u de hulp die u nodig heeft?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helpt de schulddienstverlening bij het oplossen van uw schulden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Heeft u het gevoel dat u in de toekomst zelf in staat bent uw financiën te regelen en op orde te houden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Heeft u er vertrouwen in dat u in de toekomst geen nieuwe schulden maakt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Heeft u tijdens uw traject geleerd / leert u nu hoe u het beste met uw geld kunt omgaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ALGEMENE VRAGEN

16. Wat is uw leeftijd?

- | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> 18 tot 27 jaar | <input type="radio"/> 27 tot 45 jaar | <input type="radio"/> 45 tot 66 jaar | <input type="radio"/> 66 jaar of ouder |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|

17. Wat is uw woonsituatie?

- | | | |
|--------------------------------------|--|------------------------------|
| <input type="radio"/> Ik woon alleen | <input type="radio"/> Ik ben een alleenstaande ouder met thuiswonende kinderen | |
| <input type="radio"/> Ik woon samen | <input type="radio"/> Ik woon samen én met thuiswonende kinderen | <input type="radio"/> Anders |

TIPS EN ADVIEZEN

18. Heeft u nog tips voor de gemeente, of zijn er dingen die u mist bij schulddienstverlening?

.....

.....

.....

19. Heeft u nog tips voor PLANgroep, of zijn er dingen die u mist bij schulddienstverlening?

.....

.....

.....

U kunt de vragenlijst terug sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp.

**Bent u deze kwijt? Het retour adres is:
KWIZ B.V. Antwoordnummer 461. 9700 WB Groningen.**