



Gemeenteraad van Ridderkerk  
p/a de griffie

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Bijlage(n): 3

Ons kenmerk: 1355820  
Contact: S. Zock  
Doorkiesnummer: +31180698375  
E-mailadres: s.zock@har-organisatie.nl  
Datum: 19 OKT 2018

Betreft: raadsinformatiebrief Evaluatie Schulddienstverlening 2017 Ridderkerk

Geachte raadsleden,

Hierbij bieden wij u de evaluatie van de schulddienstverlening over 2017 aan. De basis voor de evaluatie zijn de resultaten van de schulddienstverlening uitgevoerd door de gemeente en PLANGroep en de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd door het onderzoeksbureau Kwiz. Daarnaast maken overige evaluaties van de uitgevoerde preventie-activiteiten tevens deel uit van de evaluatie.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek schulddienstverlening 2017 blijkt dat voor driekwart van de respondenten de schulddienstverlening heeft geholpen. Het overgrote deel is van mening dat zij zelf in staat zijn om de financiën in de toekomst goed te regelen. Ook is er weinig sprake van recidive. Wel zien wij interne en externe verbeterpunten.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek zijn verbeterpunten naar voren gekomen op het gebied van communicatie en de toegang. Het betreffen de volgende verbeterpunten:


- 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.
- Het bevorderen van het gebruik van het product nazorg.

De komende periode wordt op deze verbeterpunten ingezet. Wij zullen u hiervan op de hoogte houden middels de jaarlijkse evaluatie en een volgend klanttevredenheidsonderzoek.

Wij vertrouwen erop u hiermee te hebben geïnformeerd.

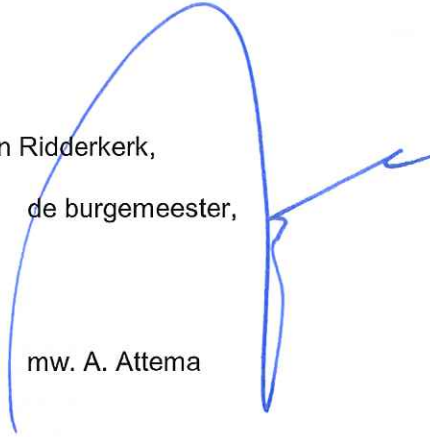
Hoogachtend,  
Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris



dhr. H.W.J. Klaucke

de burgemeester,



mw. A. Attema

**BIJLAGEN**

1. Evaluatie schulddienstverlening gemeente Ridderkerk 2017
2. PLANgroep jaarverslag 2017
3. Klanttevredenheidsonderzoek Schulddienstverlening gemeente Ridderkerk 2017