

Gemeente Amstelveen

Cliëntervaringsonderzoek schuldhulpverlening

Rapport

24 april 2024

Inhoudsopgave

Achtergrond	3
Conclusie	4
Aanbevelingen	6
Beoordeling schuldhulpverlening	7
Zelfstandig ondernemers	18
Bijlage	21
Contact	24

Achtergrond

Doelstelling

Doelstelling van het onderzoek is inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met het schuldhulpverleningstraject van de gemeente Amstelveen. In 2021 is dit voor het eerst onderzocht en de huidige meting is de 1-meting. De bruto doelgroep van het onderzoek bestaat uit n=111 cliënten in een schuldhulpverleningstraject van de gemeente Amstelveen. Het onderzoek is zowel online, schriftelijk als telefonisch uitgevoerd. Alle cliënten hebben allereerst een brief ontvangen, met hierin QR code 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 tweemaal telefonisch benaderd om deel te nemen. Uiteindelijk hebben n=160 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 Amstelveen die in contact zijn geweest met schuldhulpverlening

Bron

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

Respons

- Bruto steekproef: n=440
- Netto steekproef: Totaal n=160, response 36%
- Online : n=60 (37.4%), brief (QR-code) n=42 (26.3%) en telefonisch, n=58 (36.3%)



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

Er zijn ook vragen gesteld aan degenen die gestopt zijn met het traject. Deze n=8 is echter te laag om over te rapporteren



Significante stijging



Significante daling



Conclusies

Conclusie

Cliënten zijn over het algemeen zeer positief over de samenwerking met de consulent

Wat betreft het traject zijn cliënten positief over het aanmeldingsproces en over de informatie die hierover te vinden was. Over de hulp die de gemeente tijdens het traject heeft geboden is men overwegend positief. Mocht men met een klacht zitten over het traject, dan is het voor drie op de vijf niet duidelijk welke stappen ondernomen moeten worden. De consulent wordt over het algemeen goed beoordeeld, maar ten opzichte van 2021 is men minder tevreden over het nakomen van afspraken, de aandacht en de uitleg over het traject. De samenwerking met de consulent wordt gemiddeld met een 8,4 beoordeeld.

Tevredenheid traject

Cliënten zijn positief over het aanmeldingsproces en over de informatie die hierover te vinden was. Hoewel slechts één op de tien aangeeft de wachttijd te lang te vinden, wordt er in de open antwoorden wel vaker aangegeven dat ze van mening zijn dat het traject sneller zou kunnen (zowel opstarten van het traject als het traject zelf).

Ook over de hulp van de gemeente is men positief. Zo zijn twee op de drie cliënten door deze hulp positiever over de toekomst, hebben ze minder stress en weten zij beter hoe ze schulden kunnen voorkomen. Mocht men een klacht hebben over de schuldhulpverlening, dan zijn ongeveer twee op de vijf cliënten op de hoogte van de stappen die ze hiervoor moeten zetten. Dit betekent anderzijds ook dat drie op de vijf dit niet weten.

Consulent

Cliënten beoordelen hun consulent over het algemeen zeer goed. De samenwerking wordt beoordeeld met een 8,4 gemiddeld (hetzelfde gemiddelde als in 2021). Cliënten zijn met name tevreden over de afspraken die worden nagekomen en omdat de consulent veel weet over schuldhulpverlening. Uit de open antwoorden kan geconcludeerd worden dat de communicatie met de consulent vaak als fijn wordt ervaren, dat men vaak tevreden is over de informatievoorziening, dat de communicatie met de consulent persoonlijk is en de consulent als empathisch gezien wordt.

Ten opzichte van 2021 is men minder tevreden over het nakomen van afspraken, de aandacht voor problemen en de uitleg over het traject. Verder wordt in de open antwoorden vaak genoemd dat men ontevreden is over de wisselingen in consulenten.

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) dalende inkomen onderneming., (2) het verlies van werk en (3) echtscheiding. 'Ziekte' en 'toeslagenaffaire' zijn minder vaak genoemd als oorzaak dan in 2021. De meest genoemde reden om zich te hebben aangemeld bij de gemeente is het niet meer kunnen betalen van de huur/energie of zorgverzekering. Eén op de zeven geeft als reden aan dat een medewerker van de gemeente contact heeft gezocht. In 2021 werd dit niet genoemd als reden. De gemeente is hier de afgelopen tijd actief mee bezig geweest; om zelf actief contact te zoeken en er vroegtijdig bij te zijn.

Aanbevelingen



Blijf de consulenten goed monitoren

Hoewel de consulenten over het algemeen goed beoordeeld worden, is er ten opzichte van 2021 wel een daling in tevredenheid te zien met betrekking tot het nakomen van afspraken, de aandacht voor problemen en de uitleg over het traject.



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

In de open antwoorden wordt vaker aangegeven dat men geen goede ervaringen heeft gehad met wisselingen in consulenten. Wisselingen zijn soms natuurlijk onoverkomelijk, maar zaak is dan om voor een goede overdracht te zorgen, zodat het niet alleen duidelijk is wie de consulent is, maar ook wat er eerder besproken is.



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

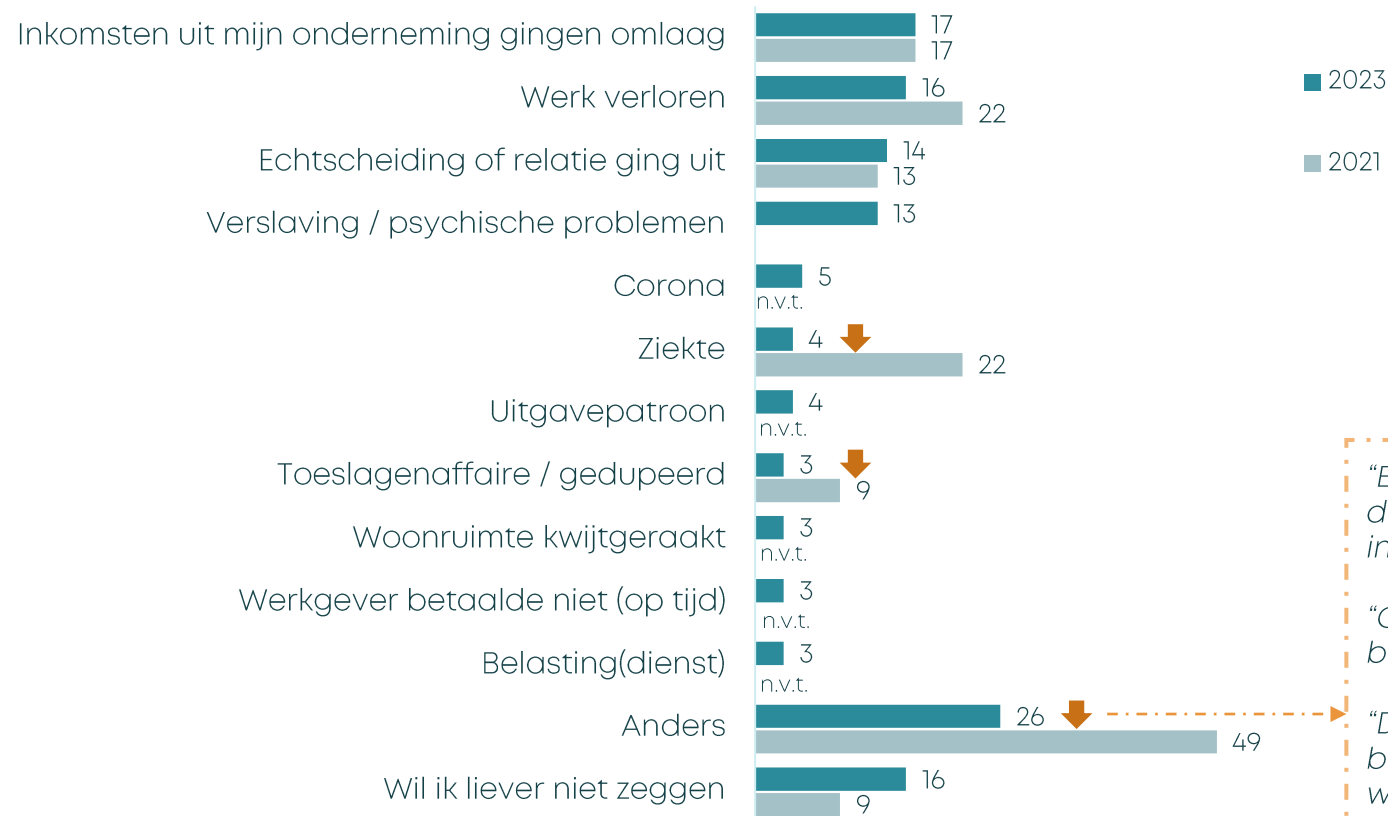
Drie op de vijf van de cliënten is niet op de hoogte van de stappen die ze moeten ondernemen indien ze een klacht hebben. Zorg ervoor dat dit inzichtelijker is door dit bijvoorbeeld op de website van de gemeente te vermelden.



Beoordeling Schuldhulpverlening

Dalende inkomsten uit onderneming en verlies van werk worden het meest genoemd als oorzaak van de schulden. Ziekte en toeslagenaffaire worden minder vaak genoemd als oorzaak dan in 2021.

Oorzaak van de schulden (%)



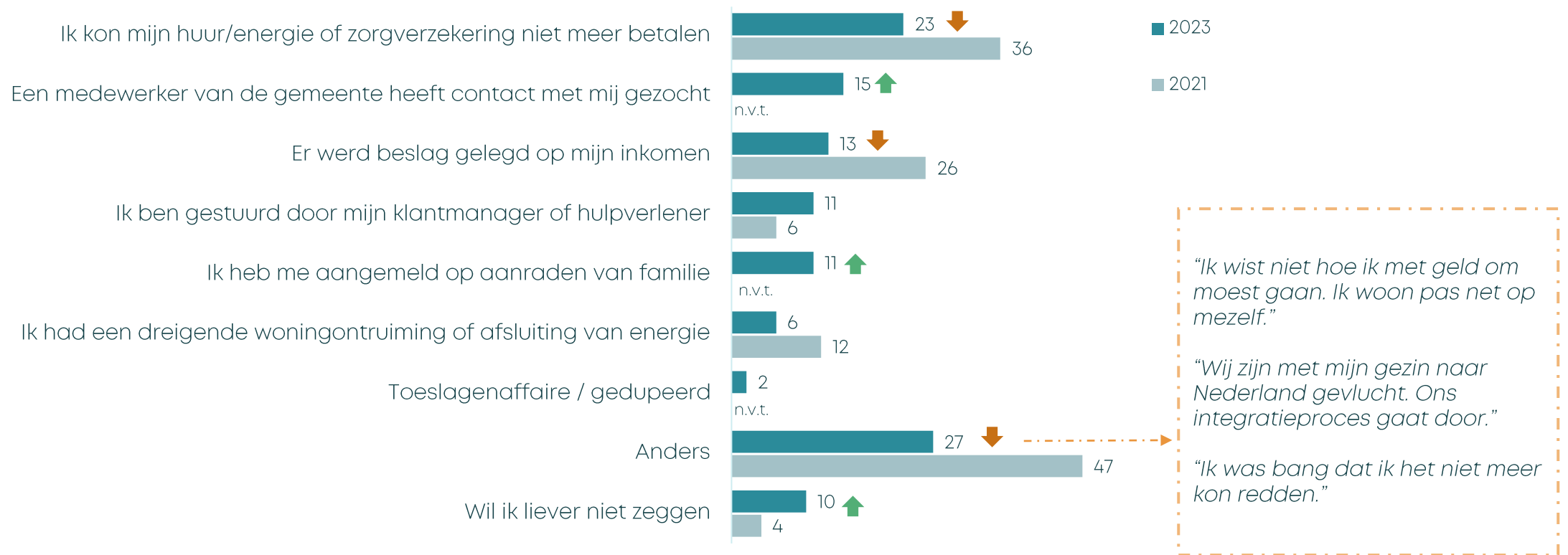
"Eindeloos pinnen tot je het overzicht verliest en dan is het bingo. Ik ben met pensioen en inkomen wordt ook minder."

"Op mijn 18e weinig kennis van wat er allemaal betaald moest worden."

"De rente die wij aan de schuldeisers moeten betalen was zodanig hoog dat het onmogelijk was om het afgelost te krijgen."

Een kwart van de cliënten heeft zich aangemeld doordat zij de huur/energie of zorgverzekering niet kunnen betalen. Eén op de zeven geeft aan dat een medewerker van de gemeente contact heeft gezocht.

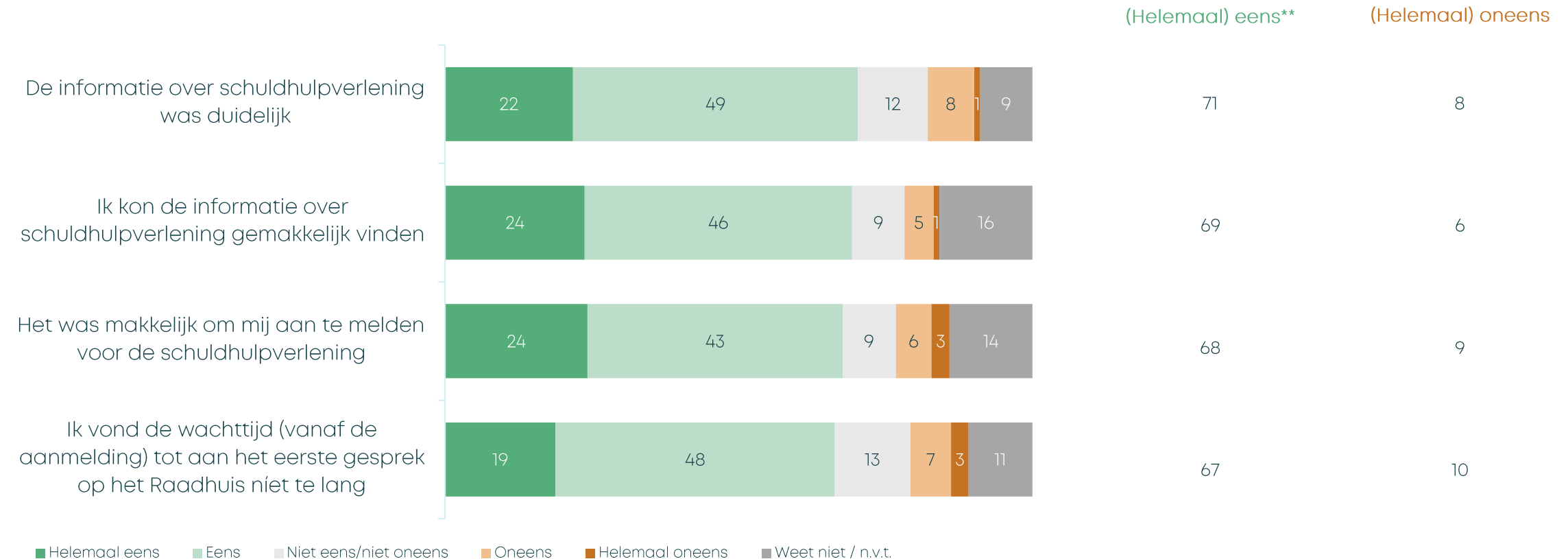
De reden van aanmelden bij gemeente (%)



* Antwoordopties zijn aangepast t.o.v. 2021. Dit kan invloed hebben gehad op de resultaten.

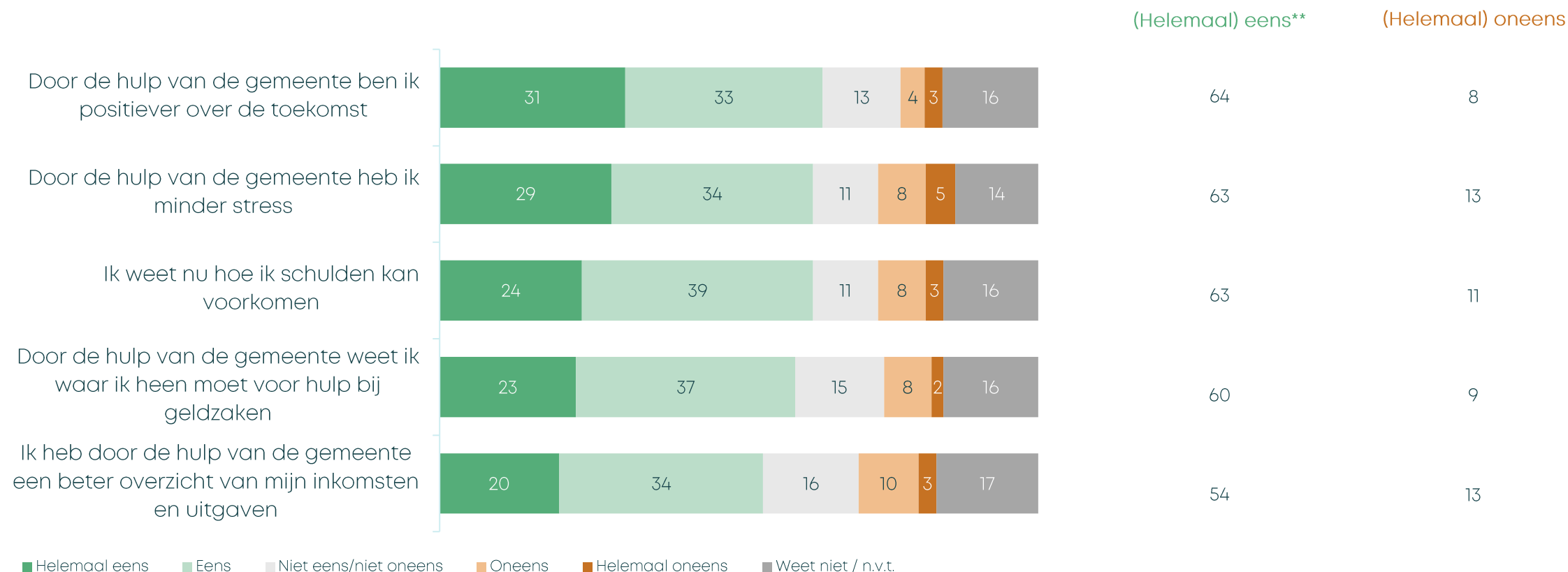
De informatie over schuldhulpverlening en het aanmelden worden positief beoordeeld. Daarentegen vond één op de tien de wachttijd te lang.

Stellingen informatie en aanmelding* (%)



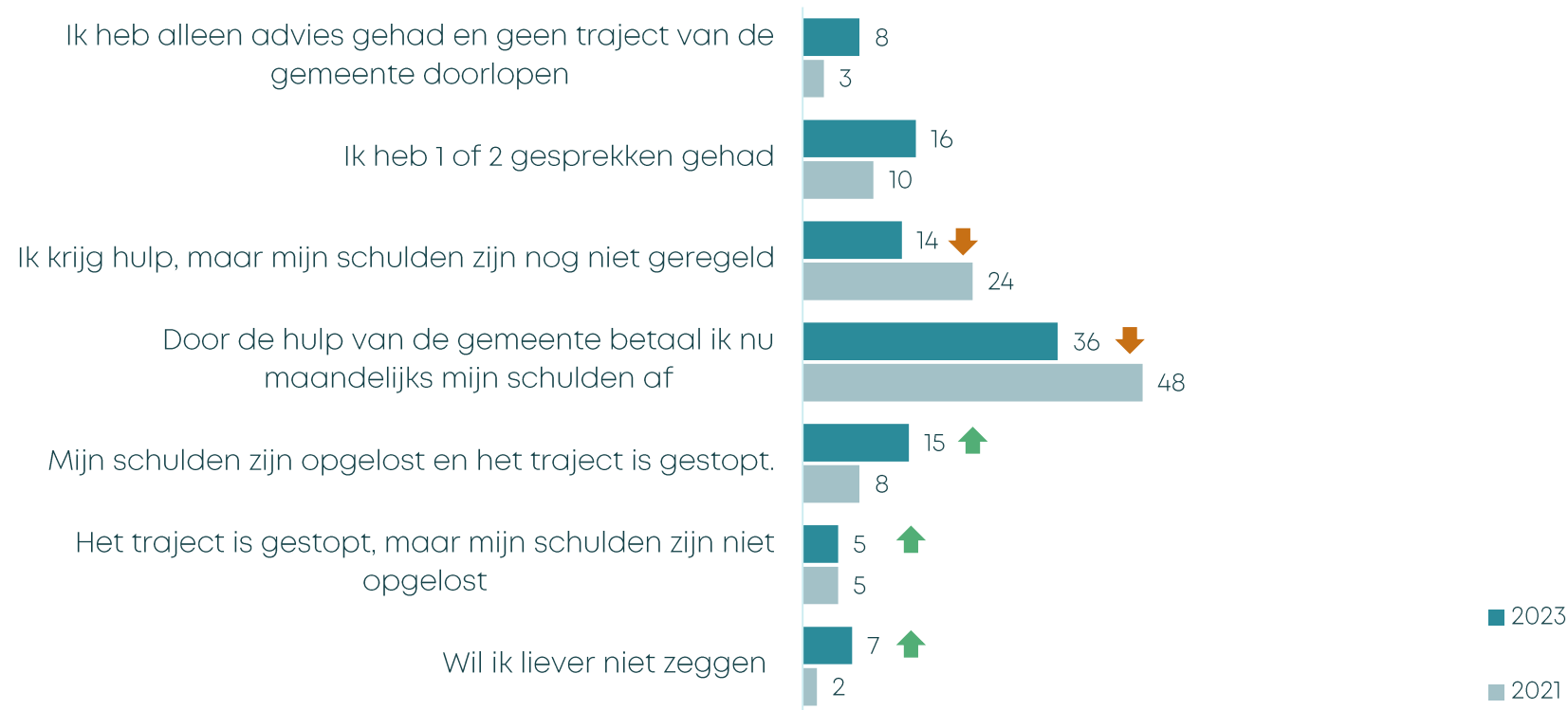
Cliënten zijn overwegend positief over de resultaten van de hulp van de gemeente. Zo zijn de meesten door deze hulp positiever over de toekomst door de hulp van de gemeente.

Stellingen resultaten van hulp gemeente* (%)



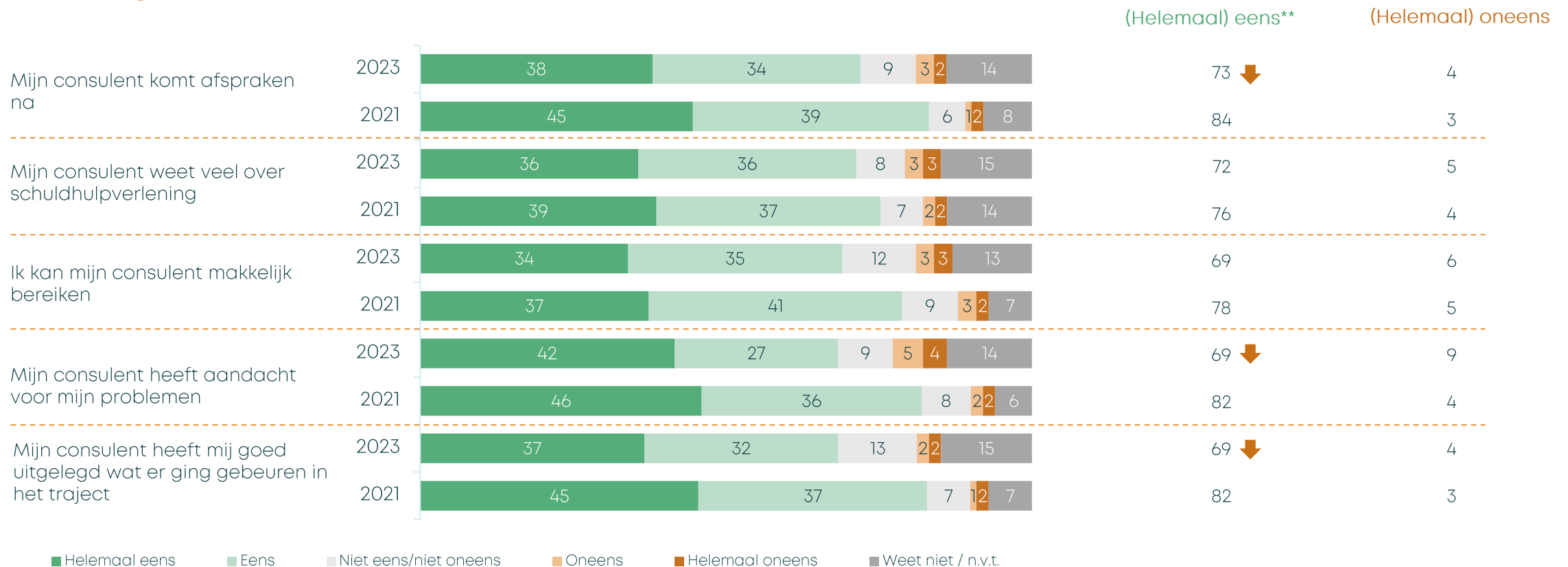
De helft van de cliënten krijgt momenteel hulp van de gemeente. Ten opzichte van 2021 is een kleiner aandeel bezig met afbetalen. Een groter aandeel geeft aan dat de schulden zijn opgelost.

Waar in het traject (%)



Cliënten beoordelen hun consulent over het algemeen goed. Ten opzichte van 2021 is men minder tevreden over het nakomen van afspraken, de aandacht voor problemen en de uitleg over het traject.

Beoordeling consulent (%)



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

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



11%

Onvoldoende



Onvoldoende

"Ik heb het idee dat de werkdruk bij mijn consulent te groot is en daardoor weinig tijd heeft. Weinig tijd voor contact."

"Ik heb nu wederom een nieuwe consulent met wie ik nog kennis moet maken, ik zou het dus niet weten. Tot nu toe waren ze allemaal aardig maar elke keer als we bijna stappen konden maken, werkten ze er ineens niet meer en moest ik opnieuw beginnen met iemand anders. Vaak niet bereikbaar."



13%

Voldoende



Voldoende

"Heel persoonlijk en vriendelijk."

"Aardige man, meedenkend."

"Advies tevreden maar ze kon me niet helemaal verder helpen."



66%

Goed



Goed

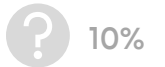
"Heel vriendelijk en behulpzaam."

"Klantvriendelijk, behulpzaam, kundig."

"Super goed geholpen."

"Goed, prettig contact. Zeer duidelijk. Hij informeert duidelijk, brengt duidelijk over."

"De consulent die ik had was top. Empathisch en meedenkend."



10%

Weet niet /
geen mening

Cliënten zijn vooral tevreden over de communicatie met de consulent, de informatievoorziening, en de persoonlijke en empathische aard van het contact.

Wat ging / gaat er goed?



Communicatie

"Ik heb een hele **prettige communicatie** met mijn begeleider. Er is veel **steun** en een **luisterend oor**. Zaken worden **goed afgehandeld**. Ik voel mij **veilig**."

"**Contact** erg goed, **duidelijke afspraken**."

"Er waren **duidelijke afspraken** en korte lijnen. De **communicatie** was heel goed."

"**Contact** en **betrokkenheid**."

"Er werd **goed gecommuniceerd** en ze waren erg **behulpzaam**."

Informatievoorziening

"Hele vriendelijke medewerkster die **rustig** en **duidelijk** kan overbrengen wat de stand van zaken is."

"Het hele traject, van begin tot het einde was goed, **duidelijk en overzichtelijk**. De **communicatie** was prompt. Onze ervaring is erg positief geweest."

"Ik heb meer **informatie** gehad over mijn schulden."

"De oplossingsstappen zijn **duidelijker** geworden."

"...dat ze **duidelijkheid geven** hoe en wat ze allemaal gaan doen voor jou om alles goed op te lossen."

"**Overzicht, ondersteuning, aanpak**."

Persoonlijk en empathisch

"**Sympathie** voor mij"

"**Persoonlijke aandacht**."

"Bijzonder **respectvolle benadering / gesprekken**. Traject is nog in volle gang"

"Ik ben erg goed geholpen en **er werd goed rekening gehouden met mijn situatie**."

"Zeer **behulpzaam, luisterend**."

Cliënten benoemen als verbeterpunten de communicatie en bereikbaarheid van de consulent, de snelheid van het traject en de hoeveelheid wisselingen in de begeleidende consulent.

Wat had beter gekund?



Communicatie

“Er is helemaal **geen contact** geweest met balans, alleen met de bewindvoerder en dan vooral op mijn initiatief. Verder vind ik dat ik **te weinig inzicht** heb gekregen **hoe ik er nu voor sta** en is mij niet geleerd hoe ik beter kan budgetteren.”

“De **duidelijkheid** in wat ze voor me konden doen.”

“De **communicatie**. Ik moet overal zelf achteraan gaan.”

“De **communicatie, lange wachttermijnen**. Ik wilde graag fysiek met haar afspreken maar daar moest ik 8 maanden op wachten. Het was onprettig en er werd vaak **geïrriteerd gereageerd** telefonisch.”

“**Persoonlijker** in plaats van enkel mail.”

Snelheid

“De **snelheid**. Als je hulp nodig hebt moet je snel geholpen kunnen worden. Ik zit er al 2 jaar in en het is nog steeds niet duidelijk.”

“**Snelheid** van het proces.”

“Het mocht van mij iets **sneller opstarten**.”

“Iets meer **snelheid**. De crediteuren weten volgens mij nog van niets.”

“**Snellere reacties**.”

“De **tijd** tussen eerste contact en de gemeente.”

“Het **duurt** wel een beetje **lang**.”

Stabiliteit in consulent

“Alles, ik heb mij 5 jaar geleden al aangemeld en nu **7 behandelaars verder** en nog steeds geen traject omdat iedereen van voor af aan begint of ineens geen contact meer opneemt.”

“**Contactpersoon wisselde 2 keer**, dat was jammer.”

“**Niet switchen van beambten**, dan begin het steeds weer opnieuw. Ambtenaren hebben teveel cases. **Te weinig tijd** voor jou. Soms ook **meerdere mensen op jouw case**, is lastig.”

“**Overdracht** van mijn dossier.”

“Traject duurde langer doordat een **medewerker weg** ging. Dus in verband met overdracht.”

Circa twee op de vijf cliënten weten welke stappen er ondernomen kunnen worden bij een klacht over de schuldhulpverlening. Tegelijkertijd houdt dit in dat het voor circa drie op de vijf cliënten onduidelijk is.

Stappen bij klacht (%)



44%

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



56%

Nee, dit weet ik niet



Zelfstandig ondernemers

De helft van de ondernemers is tevreden over de schuldhulpverlening. Toch is ook circa één op de zes ontevreden.

Stelling – indien zelfstandig ondernemer (%)

Bent u tevreden of ontevreden over de schuldhulpverlening van de gemeente?

(zeer) tevreden

(zeer) ontevreden



53

17

■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Niet tevreden/niet ontevreden ■ Oneens ■ Zeer ontevreden ■ Weet ik niet



Ondernemers hebben behoefte aan heldere communicatie, ook op de website. Daarnaast zoeken ze duidelijkheid en begrip vanuit de consulent met betrekking tot hun eigen bedrijf.

Website en communicatie

*“Refereren aan de website, zoveel mogelijk. Ik mocht mijn zakelijke lease auto niet verkopen van de consulent maar uiteindelijk was dat wel mogelijk en daardoor zijn mijn schulden nog meer opgelopen. **De informatie voor ondernemers duidelijk op de website zetten.** De variaties in ondernemers duidelijk uitblinken op de website.”*

*“**Meer informatie op de site** van gemeente zelf over hulp.”*

*“Voor een groot probleem een **afspraak maken** in plaats van mailen.”*

*“**Persoonlijke aandacht**, geen communicatie per mail.”*

*“Als ik **bellen** voor hulp die duurt niet lang.”*

*“Meer **gesprekken**.”*

Duidelijkheid en begrip

*“**Duidelijk** te zijn. door ze zelf te benaderen iig niet op een stapel te gooien als ZZP'er, maar vragen waarom ZZP'er geworden. **Duidelijk te zijn in de mogelijkheden** van de ZZP'ers. Begeleiden vanuit protocol is opdringen, meer vanuit persoonlijke situatie.”*

*“Onderneming naast fulltime werkverband wordt enkel als overuren gezien. De belastingen van je werkzaamheden worden **over het jaar** gerekend. De gemeente wil **per maand** afrekenen. **Dat gaat niet.**”*

*“**Minder aan je lot overgelaten** worden. Zelfstandig ondernemers worden niet zomaar geholpen.”*

*“**Meer begrip** voor actuele kosten voor levensonderhoud.”*

*“Door **ondernemers te steunen** en er voor te zorgen dat ze weer gaan werken als ondernemer.”*

*“**Respecteren dat ik ondernemer ben**, niet sturen op beëindigen onderneming.”*



Bijlage

Cliënten geven aan dat beter contact met de schuldhulpverlener gewenst is waaronder betere communicatie, minder wisselingen van consulent en meer betrokkenheid.

Betere communicatie

“Betere communicatie in het algemeen.”

“Meer duidelijkheid over cijfers tevens het traject gewenst.”

“Het zou fijn zijn als ze 5 dagen per week bereikbaar waren.”

“Directer lijntje naar je schuldhulpverlener en na je intakegesprek een wat langer gesprek om daadwerkelijk in detail te treden over wat je daadwerkelijk te wachten staat.”

“Bereikbaarheid mag wat meer dagen of online.”

Minder wisselingen van consulent

“Met 1 consulent verder gaan niet telkens een andere.”

“Niet steeds mensen kort laten werken zodat er geen verloop is en je het hele traject 1 consulent hebt.”

“Zorg voor een klik tussen cliënt en consulent.”

Meer betrokkenheid

“Wees lief voor uw klanten, alle liefde en steun en woord is welkom...”

“Meer betrokkenheid.”

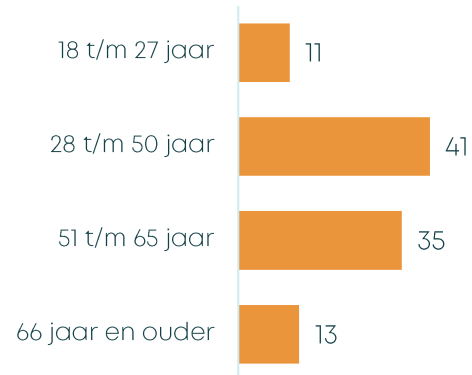
“Kijk ook naar het menselijke aspect. Wat meer empathisch vermogen.”

“Maak het persoonlijker en minder van papier.”



Profiel steekproef (n=160)

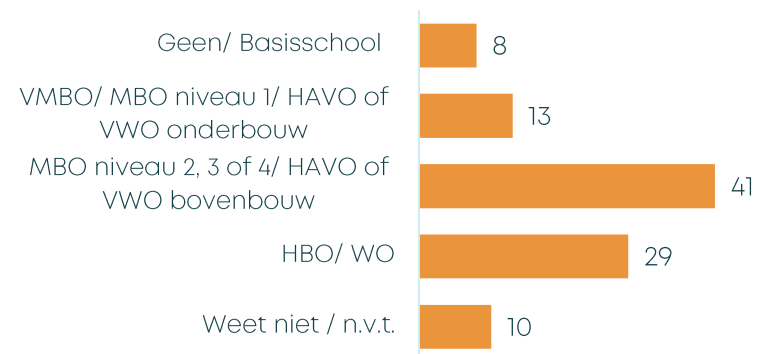
Leeftijd (%)



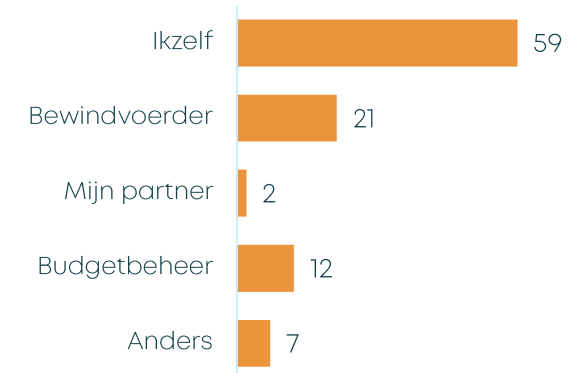
Inkomen (%)



Opleiding (%)



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