

RAPPORT

Cliëntervaringsonderzoek Schuldhulpverlening 2023

Gemeente Berg en Dal





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Berg en Dal heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Schuldhulpverlening over 2023 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente Berg en Dal cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente aan de verplichting een cliëntervaringsonderzoek over de Schuldhulpverlening uit te voeren. Met het cliëntonderzoek wil de gemeente de volgende drie thema's evalueren:

- 1) Het contact met de gemeente. De gemeente wil weten wat de ervaringen zijn van nieuwe cliënten en hoe zij worden geholpen bij het schuldhulpverleningstraject door medewerkers van de gemeente.
- 2) Het gesprek over de hulp. De gemeente wil in kaart brengen hoe snel cliënten worden geholpen en wat zij van die wachttijd vinden.
- 3) Kwaliteit van de schuldhulpverlening. De gemeente wil inzicht krijgen in de tevredenheid van cliënten met hun ondersteuning en hoe zij de hulp bij geldzaken en schulden in brede zin beoordelen.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die cliënten online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners die in 2023 schuldhulpverlening vanuit de gemeente hebben aangevraagd en ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van **continu meten**. Gedurende het meetjaar hebben twee meetmomenten plaatsgevonden. In september 2023 en in februari 2024 werd een uitnodiging verzonden naar cliënten die hulp hebben ontvangen. Ook kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinnering. In totaal hebben 105 cliënten een uitnodiging ontvangen; 23 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (22%).

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren cliënten de toegang tot de schuldhulpverlening en het contact met de gemeente over hun hulpvraag?

54% wist waar hij/zij terecht kon met de hulpvraag, echter wist 23% dit niet. Een groot deel (91%) vindt dat de medewerker deskundig was. Verder ervaart 87% dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Een even grote groep is tevreden over het contact met de medewerker.

Hoe ervaren de cliënten de snelheid waarmee ze geholpen worden en waarmee de hulp van start gaat?

Van 12% van de respondenten is de hulpvraag meteen telefonisch beantwoord, bij 62% heeft er binnen twee weken een gesprek plaatsgevonden. 124 geeft aan langer dan vier weken te hebben gewacht op een gesprek. 93% is tevreden over de wachttijd, ze beoordelen deze als 'korter dan verwacht' of 'Ongeveer zo lang als ik had verwacht.' 7% vindt de wachttijd te lang.

Hoe ervaren cliënten de kwaliteit en het resultaat van de schuldhulpverlening?

Voor 81% is de hulp snel na het gesprek snel opgestart. 71% verwacht met het opgestelde plan van aanpak in de toekomst weer schuldenvrij te zijn, 15% verwacht dat echter (helemaal) niet. 81% is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat, en een even groot deel verwacht in de toekomst zelf de geldzaken weer te kunnen regelen.



Clïëntervaringsonderzoek 2023

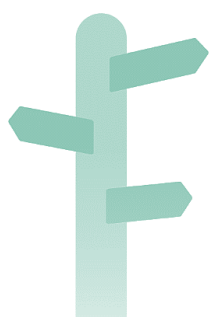
Gemeente Berg en Dal – Schuldhelpverlening

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Schuldhelpverlening over 2023. De doelgroep van het CEO bestaat uit inwoners die in 2023 ondersteuning op het gebied van schulden en geldzaken hebben gevraagd. Respondenten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	105
Ingevuld	23
Respons	20%

CONTACT



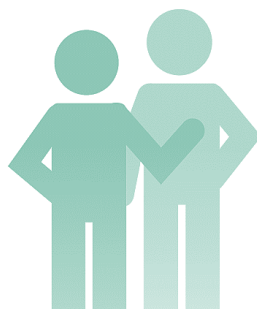
54%

wist waar zijn
moest zijn



77%

kreeg voldoende
informatie over de
oplossingen



82%

voelde zich
serieus genomen



87%

zocht samen
naar oplossingen

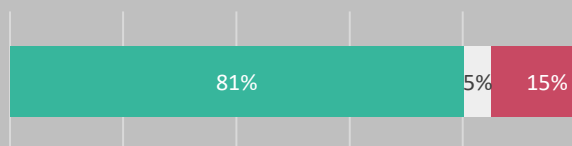


91%

vond de medewerker
deskundig

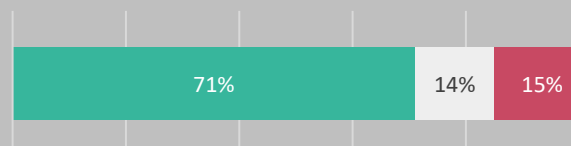
KWALITEIT

**Ik ben tevreden met het
tot nu toe bereikte
resultaat van de hulp**



■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

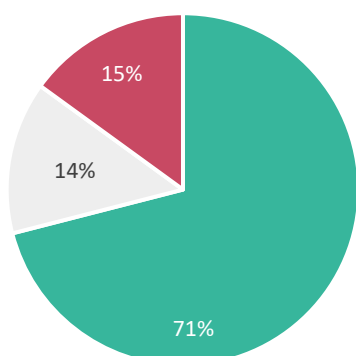
**Door het plan verwacht ik
in de toekomst weer
schuldenvrij te zijn**



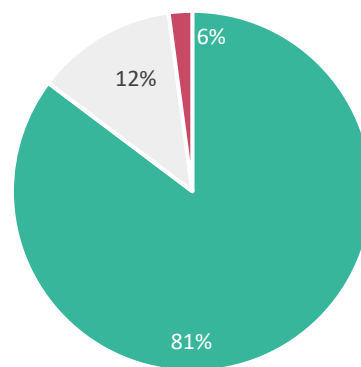
■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

RESULTAAT

Door de ondersteuning die ik krijg...



...verwacht ik in de toekomst weer
schuldenvrij te zijn



...verwacht ik in de toekomst weer mijn
geldzaken zelf te kunnen regelen



Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2.1 Doelgroep en steekproef	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.2 Leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Contact met de gemeente	6
2.2 Het gesprek over de hulp	8
2.3 Kwaliteit van de schuldhulpverlening	8



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Berg en Dal is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de schuldhulpverlening ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Met het cliëntonderzoek wil de gemeente de volgende thema's evalueren:

- 1) Het contact met de gemeente. De gemeente wil weten wat de ervaringen zijn van nieuwe cliënten en hoe zij worden geholpen bij het schuldhulpverleningstraject door medewerkers van de gemeente.
- 2) Het gesprek over de hulp. De gemeente wil in kaart brengen hoe snel cliënten worden geholpen en wat zij van die wachttijd vinden.
- 3) Kwaliteit van de schuldhulpverlening. De gemeente wil inzicht krijgen in de tevredenheid van cliënten met hun ondersteuning en hoe zij de hulp bij geldzaken en schulden in brede zin beoordelen.

1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Berg en Dal die in 2023 gebruik gemaakt hebben van schuldhulpverlening.

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. De uitnodigingen voor de eerste meting zijn verstuurd na afloop van het eerste halve jaar. De tweede meting is gedaan na afloop van het tweede halve jaar. Het betreft cliënten die in de periode ervoor ondersteuning toegekend hadden gekregen. Doordat cliënten de vragenlijst relatief snel na de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Cliënten die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief invullen. Per meting hebben cliënten in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijst

De vragenlijst die gebruikt is voor dit onderzoek is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Het gesprek over de hulp
- Kwaliteit van de schuldhulpverlening



1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde respondenten met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	105
Aantal ingevulde vragenlijsten	23
Netto responspercentage	20%
Nauwkeurigheidsmarge	18,1%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval bestaat de onderzoekspopulatie uit alle cliënten die in 2023 schuldhelpverlening hebben ontvangen). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten te gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval. De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle cliënten die in 2023 schuldhelpverlening hebben ontvangen). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 18,1% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen. Het betekent in dit geval dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 18% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 31,9% en 68,1% zijn. De marge voor dit onderzoek ligt ruim boven deze grens.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met het contact met de gemeente, het gesprek over de hulp en de kwaliteit van de hulp.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

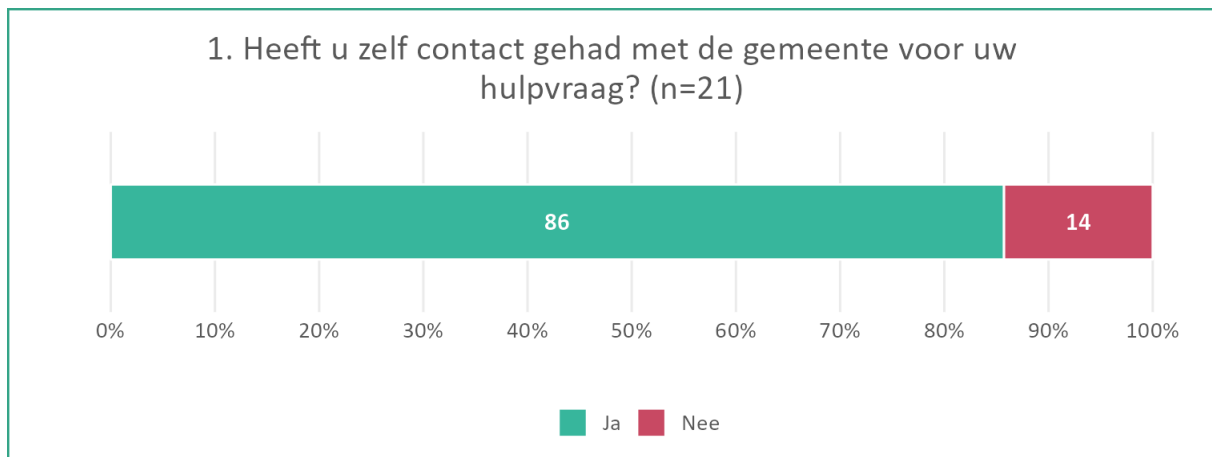
De toelichtingen bij de open vragen worden in samengevatte vorm weergegeven. Bij de vraag staat het aantal respondenten dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'geen', 'nee', 'niks' of 'weet niet'). De toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



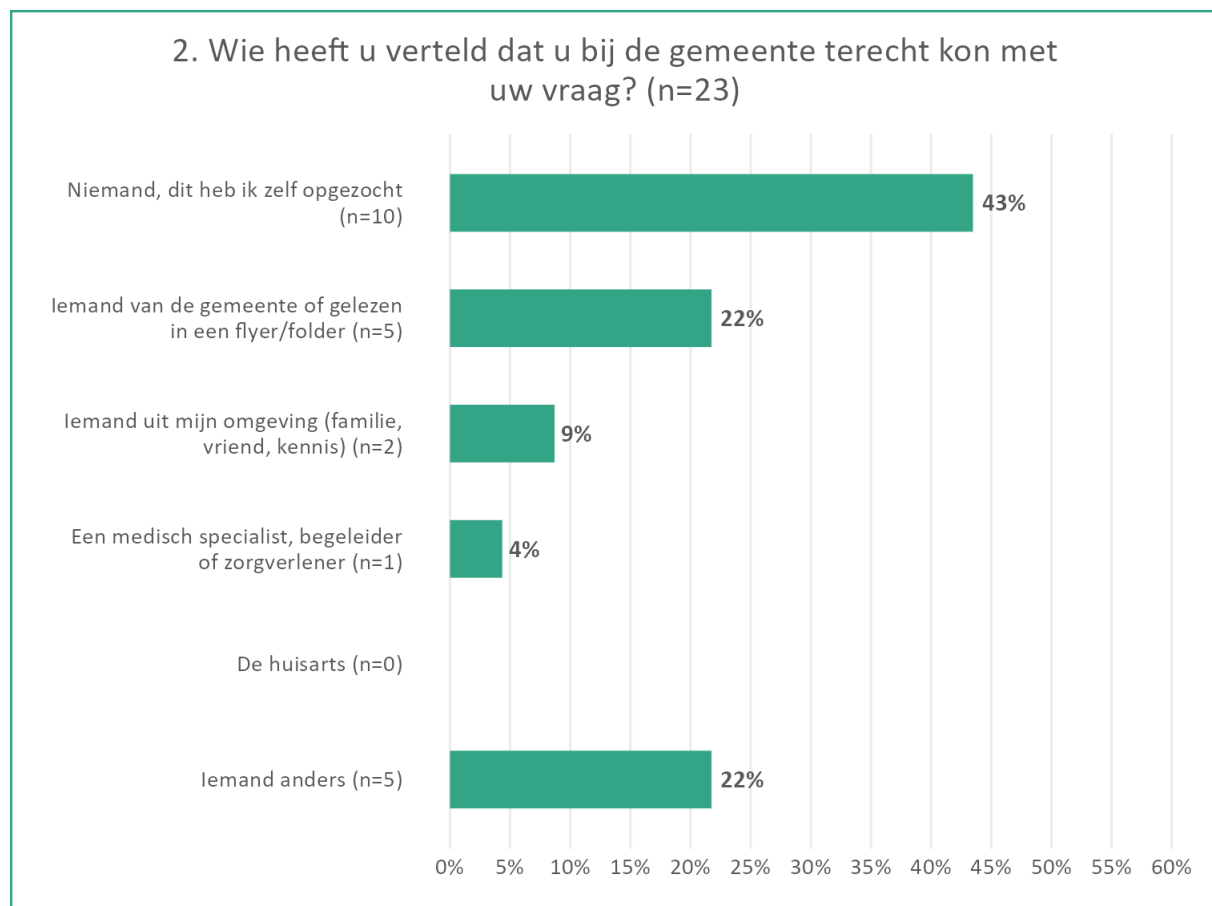
2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor schuldhulpverlening doen komen ze in contact met de gemeente Berg en Dal. De gemeente Berg en Dal zorgt ervoor dat de aanvragen van respondenten behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Respondenten die dit gesprek in 2023 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente Berg en Dal omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': v1 (n=2).



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': v2 (n=0).



Beantwoord de volgende stellingen:

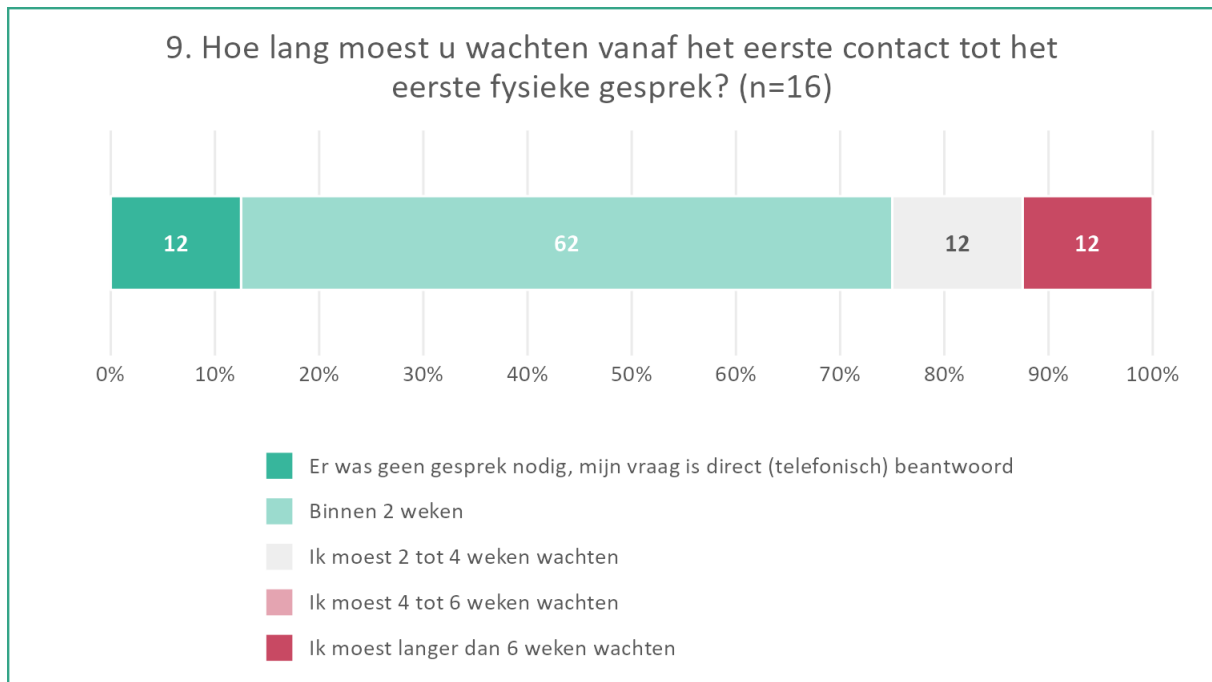


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v3 (n=0); v4 (n=0); v5 (n=0); v6 (n=0); v7 (n=0); v8 (n=0); v9 (n=0).



2.2 Het gesprek over de hulp

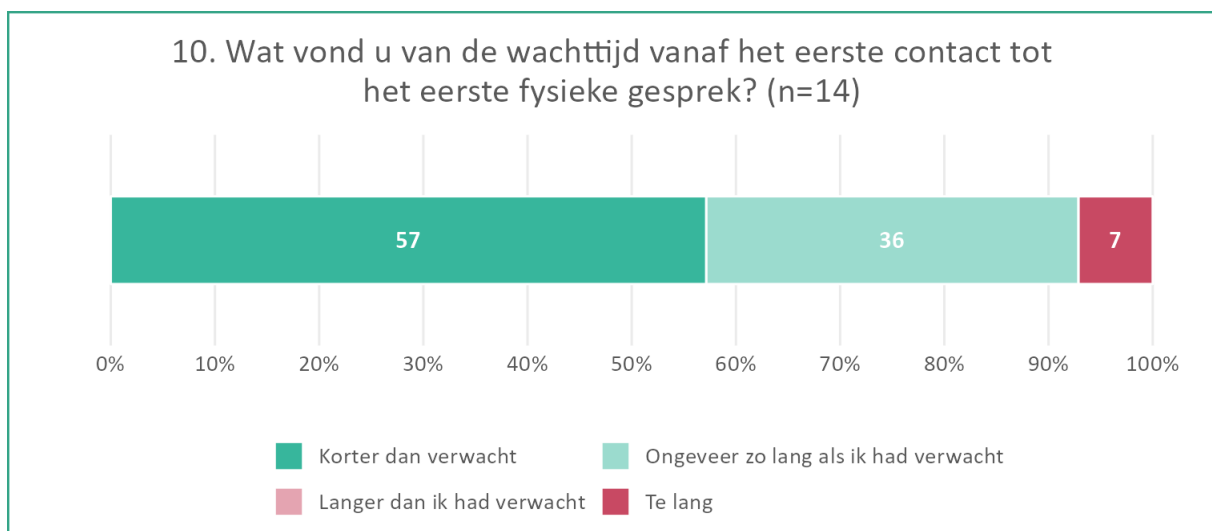
Na het eerste contact met de gemeente vond er een gesprek plaats. De volgende vraag gaat over dit gesprek.



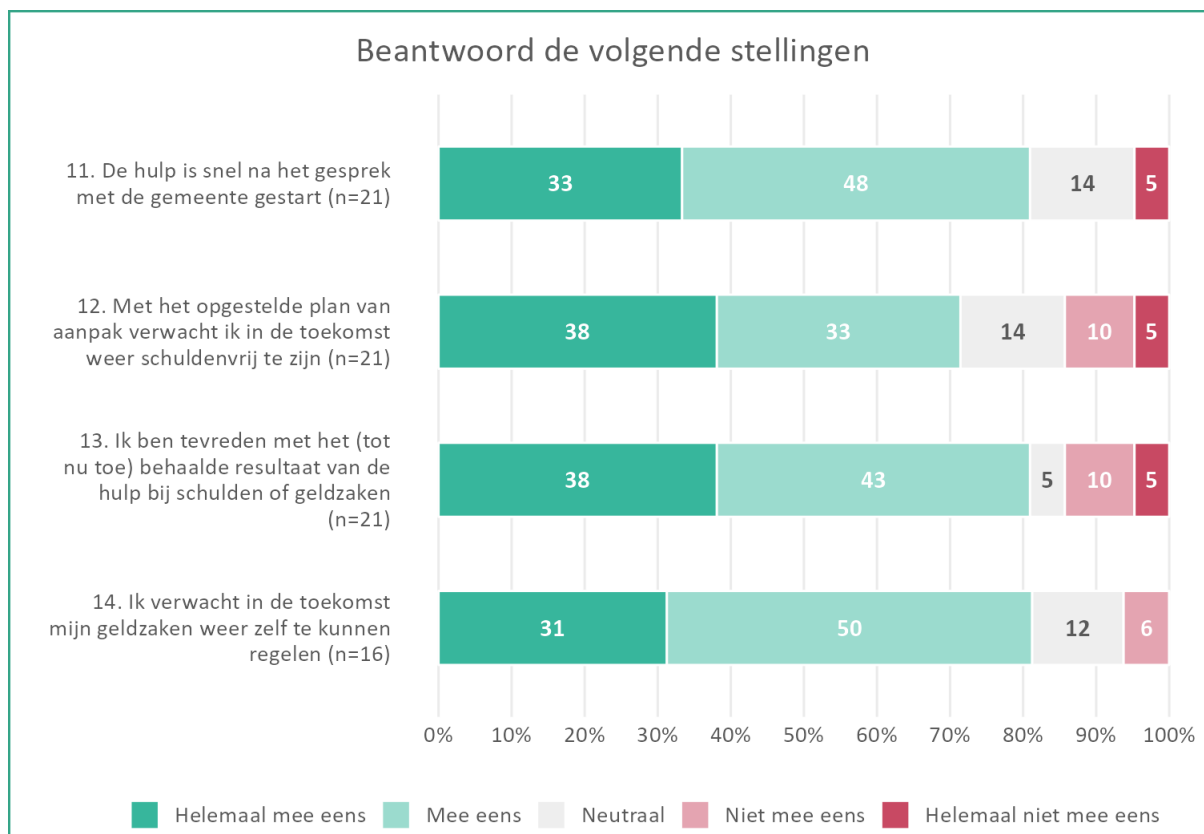
Antwoorδοptie 'Niet van toepassing': v9 (n=5).

2.3 Kwaliteit van de schuldhelpverlening

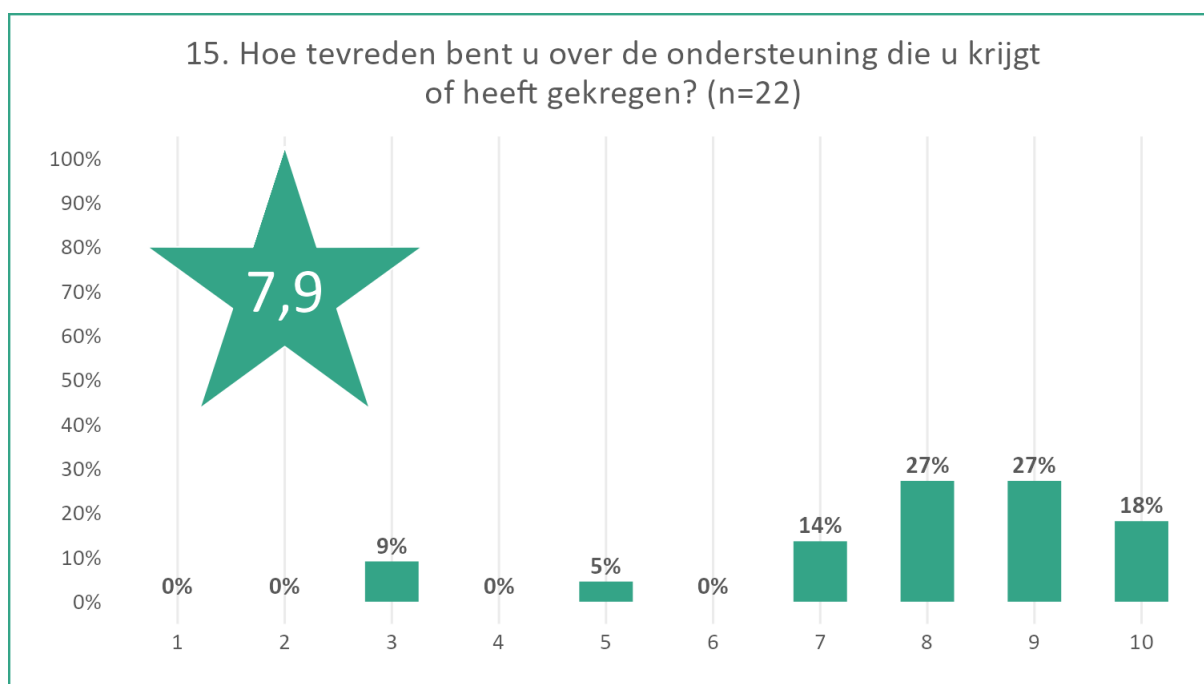
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag kunnen inwoners schuldhelpverlening ontvangen. Hieronder wordt weergegeven hoe cliënten de kwaliteit van de geboden hulp beoordelen.



Antwoorδοptie 'Niet van toepassing': (n=1), antwoorδοptie 'Geen mening': (n=5).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v11 (n=2); v12 (n=2); v13 (n=2); v14 (n=5).



Vraag 16

Antwoorden op de vraag “Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning vanuit de schuldhulpverlening?” zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlaggerapport.

Uw contactpersonen

Savanne Grotenhuis – s.grotenhuis@zorgfocuz.nl

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl