

Klant en kwaliteit schuldhulpverlening

Een onderzoek naar de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van de dienst SOZAWE Groningen

deel 2: Schuldhulpverlening

**Mayan van Teerns
Willem Hartholt**

Bureau Onderzoek, Gemeente Groningen, mei 2004

Bureau Onderzoek heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusies	7
1. Inleiding	13
1.1 Het onderzoek: klant en kwaliteit	13
1.2 Opzet van het onderzoek	14
1.3 Opbouw van het rapport	15
2. Het klantenpanel	17
2.1 Ervaringen met de schuldsituatie, GeldZorg en de Kredietbank in het algemeen	18
2.2 Ervaringen met contactpersonen	19
2.3 De schuldhulpverlening	21
2.4 Balies en informatie	23
3. Ervaringen van de klant	27
3.1 De respondenten	27
3.2 Imago van GeldZorg en de Kredietbank.....	33
3.3 Het contact tussen klant en medewerkers.....	34
3.4 De schuldhulpverlening	38
3.5 Informatievoorziening.....	42
 Bijlage 1 Stellingen	 45

Samenvatting en conclusies

In opdracht van het managementteam van de dienst Sociale Zaken en Werk (Sozawe) van de gemeente Groningen voert Bureau Onderzoek een langlopende serie van onderzoeken uit naar de tevredenheid van de klanten van de dienst Sozawe. Dit is het verslag van het tweede onderzoek in deze reeks. Het eerste onderzoek peilde de mening van klanten die een arbeidstraject volgen. Dit tweede onderzoek heeft plaatsgevonden onder klanten die gebruik maken van hulp bij schulden, dat wil zeggen dat zij op enige manier ondersteuning krijgen van GeldZorg en/of de Groningse Kredietbank (hierna: de Kredietbank) bij het omgaan met hun schulden. De centrale vraagstelling van het onderzoek is:

‘Hoe oordelen schuldhulpklanten over de dienstverlening van GeldZorg en de Kredietbank?’

Niet alle schuldhulpklanten hebben ook een bijstandsuitkering van Sozawe; in de respondentengroep van dit onderzoek heeft ruim de helft een bijstandsuitkering, de rest niet.

Betrokkenheid van klanten bij het onderzoek

De toegepaste onderzoeksmethode is de Quote-methode, die is ontwikkeld in het kader van kwaliteitsonderzoek in de zorgsector. Eén van de valkuilen bij klanttevredenheidsonderzoeken is dat er termen en zinsconstructies worden gebruikt die ver weg staan van de belevingswereld van klanten. Door de Quote-methode worden klanten via een panel actief bij het onderzoek betrokken. Er hebben 14 klanten deelgenomen aan het panel, dat is geleid door de voorzitter van de Cliëntenraad. Het klantenpanel heeft stellingen opgeleverd die in enquêtevorm aan schuldhulpklanten zijn voorgelegd. De stellingen bestaan zoveel mogelijk uit letterlijke citaten van klanten uit het panel. Er zijn 370 ingevulde enquêtes teruggestuurd, zodat we valide uitspraken kunnen doen.

De klanten

Op basis van een aantal stellingen over de houding van de respondenten tegenover schulden en schuldhulp concluderen we dat de grondhouding van schuldhulpklanten er positief uitziet. Toch vult een op de zes in de volgende keer liever schulden te hebben dan er hulp voor te vragen. Deze klanten beoordelen de dienstverlening van GeldZorg en de Kredietbank beduidend negatiever dan andere klanten. Opvallend veel personen in deze groep zijn van niet-westerse afkomst, zijn niet op eigen initiatief gekomen, worden weinig doorverwezen en hebben weinig budgetbegeleiding.

Tevredenheid komt veel voor, we willen ook weten wat er beter kan

Een ruime meerderheid van tegen de 80 procent van de respondenten beoordeelt GeldZorg positief. Bij de Kredietbank is dat zelfs nog iets meer. Een dergelijke hoge mate van tevredenheid zien we in grote lijnen terug bij de beoordeling van de contactpersonen, de schuldhulp zelf en de informatievoorziening. Ook in het klantenpanel heeft een aantal klanten louter complimenten voor GeldZorg en de Kredietbank. Zij vertellen dat ze tevreden zijn over de hulp en opgelucht dat het einde van hun schuldsituatie in zicht is gekomen.

Een eerste conclusie in deze rapportage is dan ook dat veel klanten van de schuldhulpverlening in Groningen erg blij zijn met die schuldhulpverlening en er daadwerkelijk mee zijn geholpen. Het nut van een onderzoek naar het oordeel van klanten over dienstverlening ligt verder in het vinden van aanknopingspunten om de dienstverlening te verbeteren. Wan tegenover elke vier tevreden klanten staat er één die niet tevreden is.

Klanten willen en hebben vaste contactpersonen

Vrijwel alle klanten vinden het belangrijk een vaste contactpersoon te hebben. Tegelijk willen klanten het liefst een vervanger spreken als hun eigen contactpersoon er niet is, en heeft 40 procent van de klanten de indruk dat de vervanging bij GeldZorg en Kredietbank slecht is geregeld. De mening van de klanten is gevraagd over drie verschillende soorten contactpersonen: casemanagers bij GeldZorg, budgetconsulenten en schuldhulpconsulenten bij de Kredietbank. Uit de reacties blijkt dat de verschillende soorten contactpersonen ongeveer gelijk worden beoordeeld.

Contact tussen klant en contactpersoon steekt nauw

De meeste klanten beoordelen de emotionele kant van de relatie met hun contactpersoon positief: ze voelen zich serieus genomen, vertrouwen hun contactpersonen en ontmoeten begrip voor hun persoonlijke situatie. Niettemin vindt ongeveer een derde van de klanten dat de contactpersonen vooroordelen hebben over wat de klant kan of wil. En rond de 60 procent van de schuldhulpklanten blijft op zijn hoede in een gesprek met een contactpersoon van GeldZorg of Kredietbank. In het panel werd het belang van inlevingsvermogen van de contactpersonen benadrukt.

Klanten hebben behoefte aan betere bereikbaarheid contactpersonen

Vervolgens komt de professionele status van de contactpersonen aan de orde. Ook hierover zijn verreweg de meeste klanten wel tevreden. Zij vinden dat contactpersonen hun beloften nakomen, juiste informatie geven, durven te zeggen waar het op staat en makkelijk te benaderen zijn. Anderzijds constateert 40 procent van de klanten dat de telefonische bereikbaarheid van hun schuldhulpverleners hen veel frustraties oplevert. En als klanten een afspraak willen kan dat volgens bijna een derde niet snel genoeg.

Ruim een kwart van de klanten heeft wel eens meegemaakt dat zijn contactpersoon iets zei dat achteraf niet bleek te kloppen. Bijna evenveel hebben het idee dat hun contactpersoon niet goed vervelende berichten durft te vertellen. Dit commentaar kwam ook in het klantenpanel duidelijk naar voren. We concluderen dat schuldhulpklanten behoefte hebben aan een (nog) betere bereikbaarheid van hun contactpersonen. Voor werkende klanten zou de dienstverlening kunnen worden verbeterd door een moment voor een gesprek in overleg met de klant te plannen. Verder stellen klanten prijs op duidelijke taal.

Tempo schuldhulp zien klanten graag hoger

Tweederde van de klanten is tevreden over de snelheid waarmee GeldZorg hun crisissituatie heeft opgepakt. Iets minder dan een derde onderschrijft de stelling kennelijk niet. Tweederde vindt dat er veel tijd zit tussen de intake en de uiteindelijke schuldhulp. In het verlengde daarvan vindt meer dan de helft de tijd die ze moesten wachten tot de hulp echt op gang kwam, nogal tegengevallen. Als een klant veranderingen in zijn situatie doorgeeft, duurt het lang voordat het is verwerkt, vindt ruim een derde van de klanten. We concluderen dat er volgens klanten op het punt van tempo nog wel het een en ander is te verbeteren bij de schuldhulpafdelingen. Hierbij moet worden opgemerkt dat een deel van de gesignaleerde traagheid is veroorzaakt door een periode van sterke groei van het aantal hulpvragers. Dit veroorzaakte wachtlijsten, die met behulp van extra personeel inmiddels een stuk korter zijn geworden.

Betere informatie kan 'fouten' voorkomen

Eenderde van de klanten vult in dat ze wel eens extra kosten bij een schuld hebben gekregen door een fout van GeldZorg, een even groot deel heeft een zelfde ervaring bij de Kredietbank. Uit sommige verhalen hierover van klanten in het panel reconstrueren deskundigen dat de klant waarschijnlijk niet duidelijk genoeg weet hoe de zaken zijn geregeld. In het klantenpanel werd opgemerkt dat klanten in het begin zo zenuwachtig zijn dat ze niet goed mee krijgen wat er allemaal wordt gezegd.

Uit de enquête blijkt dat veel klanten zich goed geïnformeerd achten, terwijl ook veel klanten behoefte hebben aan meer informatie. Daarbij gaat het om informatie over de schuldhulpregelingen, en over de taakverdeling tussen klant, GeldZorg en Kredietbank. In het klantenpanel werd aangegeven dat het soms niet helemaal duidelijk is wat klanten nu zelf moeten doen en wat ze aan de schuldhulporganisatie over moeten laten.

Zeker in de beginfase bij GeldZorg verdient de overdracht van informatie dus veel aandacht, met plaats voor de verdeling van verantwoordelijkheden. Het lijkt een aanrader de informatie goed te doseren en, afhankelijk van de klant, er enige malen op terug te komen. Ook de informatie van de Kredietbank over het geldbeheer van de klant lijkt voor verbetering vatbaar.

Hierbij moet rekening worden gehouden met het feit dat de helft van de schuldhulpklanten op ten hoogste LBO-niveau is opgeleid; een kwart na de basisschool geen opleiding meer heeft afgemaakt. In het klantenpanel wordt de suggestie gedaan de mogelijkheid te bieden aan klanten om onderling tips uit te wisselen over omgaan met weinig geld, via gesprekken of via een krantje.

Gespecialiseerd baliepersoneel weet meer

Gespecialiseerd baliepersoneel van GeldZorg en de Kredietbank geeft getuige de enquête betere informatie dan de algemeen georiënteerde baliemedewerkers bij de centrale balie. De vriendelijkheid van alle baliepersoneel scoort erg hoog.

Schuldhulpverleners moeten zorgvuldiger met privacy omgaan

Klanten in het panel melden dat zij het onprettig vinden als aan de balie persoonlijke zaken worden besproken of geld wordt uitgereikt. Een kwart van de klanten is van mening dat er bij de schuldhulpverlening in algemene zin onvoldoende zorgvuldig met de persoonlijke gegevens van klanten wordt omgegaan. Een klant in het panel stelt dat 'de klant zijn privacy uit handen geeft op het moment dat hij hulp zoekt'. In zekere zin is dat zo, en zijn dit soort situaties precies de reden dat absolute privacy ter discussie staat. Om de juiste hulp te kunnen geven is het nodig om veel over de klant te weten. Des te belangrijker is het om zorgvuldig om te gaan met persoonlijke gegevens.

Ruim 80 procent van de ondervraagde klanten is van mening dat GeldZorg en de Kredietbank de papieren op orde hebben en klachten serieus behandelen. Soms gebeurt het dat er papieren wegraken.

Samenwerking voor verbetering vatbaar

Eenderde van de klanten is van mening dat er binnen GeldZorg en de Kredietbank langs elkaar heen wordt gewerkt. Over de samenwerking van de Kredietbank met andere organisaties zijn klanten redelijk tevreden. Ten opzichte van de samenwerking binnen Geldzorg en van GeldZorg met andere organisaties is men wat kritischer. Een deel van de verklaring voor dit verschil ligt in de aard van de contacten. Geldzorg staat voor de eerste opvang, ordening, en het opstellen van een plan, waarbij wordt samengewerkt met hulpverleningsorganisaties. De relatie met de Kredietbank ontstaat later in het schuldhulptraject en heeft een meer enkelvoudig karakter. Een aantal geënquêteerde klanten schrijft spontaan dat ze het een goed idee zouden vinden als GeldZorg en de Kredietbank samen worden gevoegd.

Klanten willen meer aandacht voor preventie van recidive

Over de inhoud van de schuldhulp zijn acht van de tien klanten positief. Een derde vindt dat er onvoldoende aandacht is voor het voorkomen van een nieuwe schuldsituatie als de huidige is opgelost. Je leert als klant wel met weinig geld rond te komen terwijl je in de schuldenregeling zit, maar niet hoe je voorkomt dat je weer in de schulden komt als het financieel weer wat ruimer is.

1. Inleiding

De dienst Sociale Zaken en Werk (Sozawe) van de gemeente Groningen is verantwoordelijk voor de dienstverlening aan bijna twintigduizend klanten op het gebied van werk, inkomen en zorg. Dat zijn niet alleen stadgers die bijstand ontvangen, maar ook andere stadgers met een minimuminkomen, en stadgers die hulp willen bij hun schulden. De dienst stelt de dienstverlening aan zijn klanten voorop. In hoeverre die klanten daarover tevreden zijn wordt gemeten in een reeks van klantenonderzoeken. In dit tweede deel wordt de dienstverlening in de vorm van schuldhulp van Sozawe onder de loep genomen. Er zijn twee onderdelen van dienst die zich hiermee bezig houden: het Bureau GeldZorg en de Groningse Kredietbank (de Kredietbank). GeldZorg is daarbij het centraal meldpunt. De casemanagers springen in bij crisissituaties, helpen de klant met het maken en krijgen van overzicht van de schulden en bepalen wat de vervolgstappen zouden moeten zijn. Een aantal vervolgstappen wordt met hulp van de Kredietbank gezet. De Kredietbank voert onderhandelingen met schuldeisers, beheert het geld van klanten en verstrekt leningen. Alle inwoners van de gemeente Groningen met schulden kunnen een beroep op deze schuldhulpverlening doen. Op jaarbasis heeft GeldZorg te maken met 3.800 klanten en de Kredietbank met 8.000 klanten.

1.1 Het onderzoek: klant en kwaliteit

Doel van het onderzoek is het leveren van een bijdrage aan verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door de dienst Sozawe. Dit rapport gaat in het bijzonder over de gang van zaken rond schuldhulp bij GeldZorg en de Kredietbank.

De centrale vraagstelling luidt:

‘Hoe oordelen klanten met schuldhulp over GeldZorg en de Kredietbank.’

Deze vraagstelling wordt toegespitst op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe oordelen de klanten over GeldZorg en de Kredietbank in het algemeen?
- Hoe oordelen klanten over de bejegening?
- Hoe oordelen klanten over de schuldhulp en de gang van zaken daaromheen?
- Hoe tevreden zijn klanten over de informatievoorziening?
- Hoe tevreden zijn klanten over de bereikbaarheid?
- Wat zijn volgens klanten de sterke en zwakke kanten van GeldZorg en de Kredietbank?
- Wat zou er volgens klanten verbeterd kunnen worden?

1.2 Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is te typeren als een klanttevredenheidsonderzoek. Het onderzoek is beschrijvend van aard, maar heeft ook een evaluatieve component in zich.

De toegepaste methode is de Quote-methode¹, die is ontwikkeld in het kader van kwaliteitsonderzoek in de zorgsector. Eén van de valkuilen bij klanttevredenheidsonderzoeken is dat er termen en zinsconstructies worden gebruikt die ver weg staan van de belevingswereld van klanten. Door de Quote-methode worden klanten actief bij het onderzoek betrokken, om te beginnen via een klantenpanel.

Klantenpanel

Allereerst heeft een klantenpanel in groepsgesprekken vastgesteld aan welke aspecten van GeldZorg en/of de Kredietbank zij het meeste belang hechten. Deze gesprekken zijn op band opgenomen en letterlijk uitgetypt. Deze gesprekken hebben samen met opmerkingen van de opdrachtgever de basis gevormd voor een enquête. Deze enquête bestaat uit 99 stellingen verdeeld over vier clusters:

1. Het imago van GeldZorg en de Kredietbank in het algemeen
2. Het contact met de consulent
3. De schuldhulp
4. De informatie

De geformuleerde stellingen zijn zoveel mogelijk letterlijke uitspraken van klanten, omdat ze op deze wijze het beste uitdrukken wat klanten vinden. Behalve voor het samenstellen van de enquête gebruiken we de panelgesprekken voor het vormen van een interpreterend en verklarend kader rond de antwoorden op stellingen uit de enquête.

Steekproef

Onder de klanten van GeldZorg en de Kredietbank bevinden zich twee grote groepen, die voor dit onderzoek van minder belang zijn. Het gaat om klanten die komen voor een eenmalig advies of voor (alleen) een lening. In het kader van een breed schuldhulpaanbod zijn deze vormen van hulp belangrijk, maar in de intensiteit van contacten met klanten zijn ze minder belangrijk. Daarom zijn ze niet (eenmalig advies) of gedeeltelijk (leningen) in de steekproefpopulatie opgenomen. Vervolgens is voor de Kredietbankklanten een gestratificeerde steekproef getrokken. Via deze stratificatie is dus een weging vooraf toegepast op het schuldhulpproduct waarvan de klant gebruik maakt.

¹ Sixma et al. (1998) De QUOTE-vragenlijsten. Kwaliteit van zorg vanuit patiëntenperspectief; vier nieuwe meetinstrumenten. Utrecht/Den Haag: Nivel/NWO/vws, 1998.

Enquête

De vragenlijst is in januari 2004 per post verspreid onder 1.425 klanten die volgens de registratie van de dienst in december 2003 schuldhulp ontvingen. De klanten konden de ingevulde vragenlijst anoniem terugsturen met behulp van een bijgevoegde retourenvelop. Na afloop van de inzendingstermijn waren er 370 enquêtes teruggestuurd. Dit is een respons van 26 procent. Gezien de doelgroep stemt de respons tot tevredenheid. Bovendien is het aantal respondenten groot genoeg om valide uitspraken te kunnen doen.

Factoranalyse

Op het geheel aan antwoorden is een factoranalyse toegepast, om het patroon van samenhang in de dataset te bekijken. De factoranalyse heeft als resultaat dat er verschillende groepen van samenhangende stellingen zijn te identificeren die over dezelfde 'factor' gaan. Deze groepen van stellingen gaan meestal ook over een duidelijk als onderwerp herkenbare factor, zoals de balie of de samenwerking met ander organisaties. Helaas was dat effect bij deze dataset minder sterk aanwezig. Waar het zich wel voordoet vermelden we dat. Verder zijn de paragrafen op basis van algemeen geldende combinaties samengesteld.

Eerder onderzoek

In 2002 en 2003 zijn klantenonderzoeken gedaan onder trajectklanten van de dienst Sozawe. In deze onderzoeken zijn deels dezelfde vragen gesteld over de dienst Sozawe en het onderdeel Groningen op de Ladder van deze dienst. In dit rapport trekken we hier en daar een vergelijking met deze onderzoeken². Aangezien het hier een andere klantengroep betreft met andere contacten bij Sozawe moeten de vergelijkingen met enige reserve worden beschouwd.

1.3 Opbouw van het rapport

Hoofdstuk 2 doet verslag van de panelgesprekken. De enquête die hieruit is ontstaan is te vinden in bijlage 1. De resultaten van de enquête komen in hoofdstuk 3 aan de orde. Hierin wordt getracht antwoord te geven op de onderzoeksvragen.

² Beukeveld, M. e.a., *Klant en kwaliteit 2; een tweede onderzoek naar de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van Groningen op de Ladder*, gemeente Groningen, mei 2003

Teerns, M. van e.a., *Ik hoop dat er werk van wordt gemaakt; een onderzoek naar de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van de dienst Sozawe Groningen, deel 1: Trajecten*, gemeente Groningen, november 2003

2. Het klantenpanel

Voor het samenstellen van een vragenlijst voor de schuldhulpverleningsklanten zijn er twee groeps gesprekken gevoerd met een klantenpanel. De bijeenkomsten werden voorgezeten en geleid door de voorzitter van de Cliëntenraad Sozawe. Ook was er steeds minstens één onderzoeker aanwezig.

Bij de eerste bijeenkomst waren veertien klanten met schuldhulp aanwezig. Deze bijeenkomst stond in het teken van het uitwisselen van ervaringen van klanten met schuldhulp. Tijdens de tweede bijeenkomst waren negen klanten aanwezig. Deze bijeenkomst is besteed aan het leveren van commentaar op en het rangschikken van de stellingen die zijn gemaakt op basis van de letterlijk uitgewerkte tekst van de eerste bijeenkomst. Hieronder volgt een kort verslag van de bespreking van de ervaringen van de panelleden.

Tevredenheid komt veel voor, maar...

Een aantal klanten heeft louter complimenten voor GeldZorg en de Kredietbank. Zij zijn tevreden over de hulp die ze hebben gekregen en opgelucht dat het einde van hun schuldsituatie in zicht is gekomen.

‘Ik ben heel erg tevreden over het feit dat ik eindelijk uit die schuldenrotzooi ben gekomen. Dat was een opluchting, dat is met geen pen te beschrijven. Ik ben heel blij dat ik gegaan ben.’

‘Ik ben goed begeleid, nog steeds. Dat was heel erg belangrijk voor mij en ik ben er gewoon heel erg tevreden over. Ja, ik heb eigenlijk helemaal geen klachten. Ik zat al te denken: “Wat moet ik hier?”.’

De panelgesprekken gaven het idee dat veel klanten van de schuldhulpverlening in Groningen erg blij zijn met die schuldhulpverlening en er daadwerkelijk mee zijn geholpen.

... we willen ook weten wat er beter kan, dus:

Het nut van een onderzoek naar het oordeel van klanten over dienstverlening ligt niet alleen in het vinden van dat oordeel, maar ook in het vinden van aanknopingspunten om de dienstverlening te verbeteren. Omdat deze dienstverlening wordt betaald door belastingbetalers moet zij zo goed mogelijk tegemoetkomen aan eisen van effectiviteit en efficiëntie. In het zoeken naar verbeteringsmogelijkheden ligt de reden dat er in de groepsinterviews veel aandacht is besteed aan wat er zoal mis kan gaan. Dat is vanzelfsprekend ook te lezen in dit hoofdstuk. Punten waarover klanten zich in de groepsinterviews positief hebben uitgesproken worden ook benoemd, maar minder nadrukkelijk.

De besproken onderwerpen hebben we gerubriceerd rond de vier thema's die we in dit onderzoek onderscheiden: GeldZorg en de Kredietbank in het algemeen, de contactpersonen, de schuldhulp en informatie en bereikbaarheid.

2.1 Ervaringen met de schuldsituatie, GeldZorg en de Kredietbank in het algemeen

Klanten vertellen dat de tijd in de schuldenregeling zwaar is. Klanten voelen zich beperkt in hun vrijheid; ze hebben geen andere keuze dan een slechtere, en met weinig geld is het moeilijk om sociale contacten te onderhouden en activiteiten te ontplooiën om het leven weer op orde te krijgen.

Een aantal geeft aan dat de tijd voordat er hulp was bij de schulden nog veel zwaarder was. Bovendien ziet de toekomst er rooskleuriger uit door de hulp. Dat je daar zelf ook wat voor over moet hebben is voor een deel van de klanten vanzelfsprekend.

'... nu weet ik dat elke week 50 euro krijg. Maar in de tijd dat ik zo dik in de shit zat, had ik soms niet eens geld. Dus dan zeg ik ja dit is beter dan eh...Je gaat hier uit je zelf heen. Je vraagt er om. Uiteindelijk geef je toch je leven uit handen, omdat je wil alles doen om uit de shit te komen. Dus ik zie het gewoon zo: de komende jaren is mijn leven niet van mij zelf. Dat heb ik dus heel goed en duidelijk naar mijzelf toe nagedacht en dat ook geaccepteerd, want je krijgt het niet cadeau. Je wil iets en daar moet je ook wat voor doen.'

Een ander deel van het panel heeft duidelijk een andere houding. Zij beschouwen de hulp meer als een recht, en vinden dat er wel erg veel van hen zelf wordt gevraagd.

Klanten vinden dat het in de samenleving lijkt alsof lenen vanzelfsprekend is; en dat zij daarvan de dupe zijn geworden.

'Je hebt iets heel noodzakelijk nodig: "Ga even bij de Kredietbank voor een lening." "Ken je ergens geen geld van je familie lenen?" De hele maatschappij draait op de leningen. Als je teveel vermogen hebt dan kun je geen uitkering krijgen. Ga maar lenen totdat je meer schuld hebt.'

'Ja, en de landelijke overheid moet dan 16 miljard bezuinigen omdat ze een gat in hun hand hebben.'

Verder geven klanten aan het lastig te vinden dat het gebouw niet gemakkelijk met openbaar vervoer te bereiken is. Sommige klanten geven aan dat ze de plaatsing van GeldZorg in het gebouw van Sozawe ongelukkig vinden. Zij denken dat ze eerder waren gekomen als GeldZorg op een andere locatie was gevestigd.

2.2 Ervaringen met contactpersonen

Een groot aantal klanten in het panel is zeer tevreden over hun contactpersonen.

‘Ik ben heel erg tevreden over mijn budgetconsulente.’

‘Ik heb X gehad. Zo, hoor! Toppie!’

‘Maar ook Y, casemanager bij Geldzorg. Daar ben ik heel erg tevreden over.’

Anderen zijn minder tevreden. Hierdoor constateren de klanten in het panel dat de hulp erg afhankelijk is van de persoon van de hulpgever.

Klanten willen vaste contactpersonen

Een vaste contactpersoon is voor klanten belangrijk. Gelukkig hebben de meeste klanten in het panel ook een vaste contactpersoon.

‘Ik heb vorige week net bericht gehad dat ik nu de vijfde budgetconsulent in twee jaar krijg. Dat betekent dat ik de hele geschiedenis steeds weer opnieuw moet vertellen.’

Voorzitter: ‘Hebben andere mensen ook zo veel wisseling gehad?’

‘Nee, nee, nee nooit, ik niet.’ [panelleden door elkaar heen]

Tegelijk willen klanten het liefst een vervanger spreken als hun eigen contactpersoon er niet is.

Gevoelsmatige kant van de relatie met de contactpersoon: inlevingsvermogen

Over de emotionele kant van de relatie met hun contactpersoon zegt een aantal klanten dat zijn contactpersoon zich niet goed kan inleven in de situatie van de klant. Voor sommige klanten heeft dit te maken met de jonge leeftijd van hun contactpersonen. Klanten vinden inlevingsvermogen een belangrijk element in het contact met de schuldhulpverlener.

‘Soms heb ik ook het gevoel dat juist de mensen die daar geen inzicht in hebben, daar kun je ook geen kant mee op, daar kun je je verhaal niet bij kwijt, krijg je ook niet de informatie van die je nodig hebt.’

Ook geeft een aantal klanten aan dat zij in de houding van medewerkers van GeldZorg en de Kredietbank vooroordelen bespeuren tegenover mensen met schulden.

‘Er wordt van uitgegaan dat er iets mis gaat, omdat jij een gaatje in je hand hebt. Die houding. Ik ben er zelf maar gedeeltelijk debet aan en ik denk dan “als het bij mij zo is dan zal het bij heel veel mensen zo zijn”. Je hebt ook nog zo iets als overmacht.’

Er zijn ook klanten die over de gevoelsmatige kant van het contact met GeldZorg en de Kredietbank tevreden zijn.

‘De toenadering, hoe ik binnen ben gekomen, dat was uitermate goed.’

De professionaliteit van de contactpersonen: graag snel en recht door zee

Ook over de invulling van de professionele kant van het contact door de medewerkers van GeldZorg en de Kredietbank merken klanten het een en ander op. Zo vertellen klanten dat zij tevreden zijn over hoe de contactpersoon voor hen heeft onderhandeld of over hoe slim hij kan rekenen.

Er zijn ook minder tevreden geluiden. Bij sommige klanten bestaat de indruk dat hun contactpersonen niet goed durven te zeggen waar het op staat, niet altijd weten hoe regelingen in elkaar steken of over bepaalde zaken geen beslissing mogen nemen.

‘Vriendelijk doen enzo en het komt wel goed. Dingen *softy* zeggen om je niet boos te maken, om je niet bezorgd te maken.’

‘Het is heel vaak dat zwemmigere, dat onzekere. Daar heb je niets aan.’
‘... en vaak dingen “Nou dat zit zus en zo”, en achteraf bleek het weer anders te zijn’

Bereikbaarheid van contactpersonen ervaren veel klanten in het panel als een probleem. Klanten zouden hun contactpersonen gemakkelijker aan de telefoon willen krijgen, en niet alleen ‘s ochtends. Soms zijn er dringende zaken waarover dezelfde middag iets moet worden besloten door de klant en/of door de schuldhulpverleners.

Ook rond het maken van een afspraak voor een persoonlijk gesprek bestaan minder positieve ervaringen: het kan pas op langere termijn of werkende klanten worden zonder overleg onder werktijd uitgenodigd.

‘Ik heb ook vaak moeilijkheden gehad om afspraken te maken bij de Kredietbank. Dan vraag je van “binnenkort wil ik even iemand spreken” Nou, dan krijg ik te horen “ja, ik zit de eerste twee maand vol, dus daar heb ik geen tijd voor”.’

In het licht van de wachtlijsten waarmee GeldZorg en de Kredietbank te kampen hebben is te begrijpen dat schuldhulpverleners het druk hebben. In het kader van schuldhulp is dit ongewenst, omdat dergelijke zaken vaak geen of nauwelijks verder uitstel dulden. Voor werkende klanten zou de dienstverlening kunnen worden verbeterd door een moment voor een gesprek in overleg met de klant te plannen.

Het aspect tijd is in meer situaties een bron van irritatie voor klanten:

‘Dan zit ik hier op de afgesproken tijd en dan gebeurt het dat je een half uur tot drie kwartier zit te wachten voordat je wordt opgeroepen.’

Het staat buiten kijf dat het onprettig is om lang te moeten wachten als er een begintijd is afgesproken. Dergelijke wachttijden zouden op zijn minst aan de klant gemeld kunnen worden, zodat hij kan kiezen of hij nog even iets anders gaat doen in de tussentijd.

2.3 De schuldhulpverlening

Tempo voor klanten belangrijk

Een van de belangrijke aspecten van de schuldhulp is voor klanten het tempo waarmee deze hulp soelaas biedt. Sommige klanten hebben na het intakegesprek lang moeten wachten voordat ze echt werden geholpen, anderen waren snel aan de beurt. Ook de tijd die verstrijkt tussen het inzetten van de hulp en een uiteindelijke regeling verschilt van klant tot klant.

‘Er werd gezegd “het duurt wel een poosje”, maar ik was binnen veertien dagen aan de beurt.’

‘Ik weet dat ik in juni ben geweest. Toen kreeg ik een eerste oproep voor in januari. Het tweede gesprek in juli. En het heeft tot augustus 2003 geduurd en in juni 2001 dat wij begonnen zijn.’

Fouten voorkomen door duidelijke informatie en zorgvuldige administratie

Er zijn meerdere klanten in het panel die van mening zijn dat er bij GeldZorg en de Kredietbank fouten worden gemaakt. Er raken papieren zoek of er wordt niet adequaat gereageerd door de schuldhulpverlener. Klanten hebben daar last van doordat bijvoorbeeld hun schuld oploopt of doordat ze herhaaldelijk contact moeten zoeken om zaken recht te zetten. Een aantal klanten is hierdoor van mening dat ze door de schuldhulp eigenlijk nog verder in de problemen zijn gekomen.

‘En ook hoe de schuldhulp is gegaan, daar zitten ook allerlei vervelende dingen waardoor ik heel veel kosten heb moeten betalen. Dat betekent, je verkeert in een achterstandsituatie en door deze werkwijze, van zowel van de Sociale Dienst als wel Geldzorg, als de Kredietbank, zak je steeds verder weg.’

Een deel van de fouten die klanten noemden zijn waarschijnlijk ook werkelijk fout gegaan bij Geldzorg en/of de Kredietbank. Bij een ander deel weet de klant waarschijnlijk niet goed hoe de zaken zijn geregeld. Dit geeft het belang aan van goede informatievoorziening aan klanten. In de volgende paragraaf komt dit uitgebreider aan de orde.

Meerdere klanten in het panel vertellen dat er met hun papieren wel eens iets mis is gegaan. Papieren die bij de balie worden ingeleverd komen niet in het dossier van GeldZorg of Kredietbank terecht. Klanten vertellen tot drie keer toe dezelfde papieren in te moeten leveren.

‘Het schijnt dat papieren en documenten gewoon niet terechtkomen waar ze moeten zijn, tenminste dat is mij regelmatig overkomen.’

Waarborgen privacy klant punt van aandacht

Een aantal klanten in het panel zet vraagtekens bij de manier waarop met de privacy van schuldhulpverleningsklanten wordt omgegaan. Iemand heeft eens een brief aan een ander ingesloten in zijn eigen brief aangetroffen. Een ander heeft in een spreekkamer het dossier van de vorige klant kunnen inzien. Dergelijke gebeurtenissen wekken geen vertrouwen in de manier waarop er met hun eigen gegevens om wordt gegaan.

Een klant stelt dat

‘de klant zijn privacy uit handen geeft op het moment dat hij hulp zoekt’.

In zekere zin is dat zo en zijn dit soort situaties precies de reden dat absolute privacy ter discussie staat. Om de juiste hulp te kunnen geven is het nodig om veel over de klant te weten. Des te belangrijker is het om daar zorgvuldig mee om te gaan. In hoofdstuk 3 zullen we zien in hoeverre het thema privacy in algemene zin een rol speelt voor schuldhulpklanten.

Een ander besproken onderdeel van de schuldhulp in verband met privacy is de ontvangsthal. Klanten voelen zich ongemakkelijk bij het bespreken van persoonlijke zaken in de hal van de Zwarte Doos³. Dat kan gebeuren aan de balie of aan de interne telefoon die bij wijze van service in de ontvangsthal is geplaatst. Iemand geeft aan om die reden soms niet alle relevante informatie te geven.

‘... een heleboel dingen moeten aan balies worden afgedaan. Iedereen kan meegenieten wat je daar moet bespreken.. Dat vind ik een inbreuk op je gevoel van eigenwaarde. Ik vind het niet erg, ik ben in deze situatie gekomen, maar er hoeven toch ook geen reclameborden worden omgehangen van: hij zit in de bijstand en zij heeft budgetbeheer.’

‘Ik denk dat je dan ook een stuk de fout ingaat op een gegeven moment omdat je niet KUNT praten.’

Alom wordt beaamd dat het onplezierig voelt als er geld aan de balie wordt uitgereikt. Klanten opperen het idee om dit in een spreekkamer te doen.

³ Zo heet in de volksmond het gebouw waarin GeldZorg en de Kredietbank zijn gehuisvest, samen met de dienst Sociale Zaken en Werk. Wie het gebouw ziet begrijpt direct hoe deze naam is ontstaan.

Samenwerking tussen organisatie(onderdelen) mag beter

Klanten signaleren dat er in de samenwerking tussen de verschillende onderdelen van de gemeente waarmee zij te maken hebben, het een en ander is te verbeteren. Dat geldt zowel voor de communicatie tussen GeldZorg en de Kredietbank als voor die tussen deze schuldhulpafdelingen en de Stadsdeelunits. Een klant vertelt dat zijn doorverwijzing van Sozawe naar GeldZorg niet werd voorzien van het juiste labeltje, waardoor hij twee jaar op de wachtlijst terecht kwam. Terwijl de bedoeling was dat hij met spoed werd afgewezen voor een lening om zo voor Bijzondere Bijstand in aanmerking te komen. Deze klant concludeert:

‘De communicatie tussen de Sociale Dienst en Bureau GeldZorg, maar ook tussen GeldZorg en Kredietbank, nou daar schort het een en ander aan.’

Een aantal klanten heeft contact met het maatschappelijk werk, onder andere over de schuldsituatie. Zij benadrukken dat communicatie tussen hulpverleners belangrijk is voor de klant.

Aandacht voor preventie van recidive

De klanten in het panel vinden het belangrijk dat ze niet nog eens in de schulden komen als hun schuldsituatie is opgelost. De een houdt de verantwoordelijkheid daarvoor bij zichzelf -

‘Dit is natuurlijk ook wel een levensles, dat je hier nu in zo’n budgettering zit, daar moet je wel van leren vind ik.’

- terwijl de ander zegt daar ook wel wat hulp bij te kunnen gebruiken:

‘Ik vind dat ze mensen meer moeten begeleiden en vooral: ‘Hoe ga je met geld om?’. Je hebt dit beleefd en je hebt 50 euro per week, dat is dus weinig geld. Dus je probeert alles bij elkaar te rapen. En dan heb je opeens je eigen geld en dan kun je toch wat extra kopen en dan kom je toch boven die 50 euro uit.’

2.4 Balies en informatie

Balies: soms niet zo vriendelijk

Dat klanten het bespreken van persoonlijke informatie aan de balie onprettig vinden is hierboven al aan de orde gekomen. Er zijn klanten die aangeven dat zij wel eens niet zo vriendelijk worden benaderd door baliemedewerkers. De kern van het commentaar van het klantenpanel is dat er soms neerbuigend wordt gedaan tegen klanten.

‘Die houding vaak van die mensen achter de balie, nou... Ik heb een paar keer gehad, ik ontplofte d’r bijna bij. Dan weet je niet of je moet lachen of huilen ... Bij de GeldZorgbalie had ik dat niet zo, dat gaat allemaal iets discreter of zo en iets positiever. Maar die houding achter de balie en aan de telefoon, als je ergens anders op de afdeling binnen komt, is gewoon eh.. ja kut, ik zeg het maar gewoon.’

In hoofdstuk 3 zullen we zien hoe klanten de vriendelijkheid van het baliepersoneel in het algemeen beoordelen.

Duidelijke informatie is voor schuldhulpklanten belangrijk, vooral in beginfase

Sommige klanten weten na het eerste gesprek precies wat er verder met hen gaat gebeuren. Anderen tasten in het duister. Of er werd wel in grote lijnen aangegeven welke mogelijke trajecten er waren maar het was nog niet duidelijk welke er gevolgd zou worden.

‘Ik denk, tenminste dat heb ik zo ervaren, dat je van tevoren niet duidelijk is waar je aan begint. Mogelijkheden en onmogelijkheden, mogelijke trajecten die bestaan, welke trajecten die voor jou mogelijk zijn, wat die voor consequenties hebben, wat er niet kan.’

Klanten merken op dat ze in het begin ‘echt in nood zitten en in paniek zijn’, en daardoor niet goed kunnen onthouden wat er allemaal wordt gezegd. Daardoor onthouden ze sommige dingen niet en sommige dingen op een andere manier dan ze zijn bedoeld. Zo is het bijvoorbeeld soms niet helemaal duidelijk wat klanten nu zelf moeten doen en wat ze aan de schuldhulporganisatie over moeten laten.

‘Het eerste als je in het saneringstraject zit is dat je niks mag. Het eerste wat je te horen krijgt is: wij bemoeien ons ermee, je hebt er zelf niets meer over te zeggen. Het tweede wat ze zeggen is: maar je houdt wel zelf de verantwoordelijkheid.’

Bovendien is de reikwijdte van het takenpakket van contactpersonen niet altijd duidelijk. Klanten (en schuldeisers) weten dan niet wat de contactpersoon wel en niet doet, en met welke onderdelen van het schuldhulptraject de contactpersoon zich wel en niet bezighoudt. Verder wordt er geklaagd over verschillen in informatie van verschillende hulpverleners.

Zeker in de beginfase bij GeldZorg verdient de overdracht van informatie dus veel aandacht, met plaats voor de verdeling van verantwoordelijkheden. Het lijkt een aanrader de informatie goed te doseren en, afhankelijk van de klant, er enige malen op terug te komen.

In het klantenpanel wordt de suggestie gedaan schriftelijke informatie mee te geven over de schuldhulproute, zodat de klant het kan lezen op het moment dat hij weer wat rustiger is. Verder tipt het panel om klanten in de gelegenheid te stellen overeenkomsten thuis te lezen, voordat ze ze ondertekenen.

Ook wordt opgemerkt dat het goed zou zijn als klanten onderling tips kunnen uitwisselen over hoe je met weinig geld toch rond kunt komen. Dit zou volgens klanten kunnen via een gesprek met elkaar zoals in het panel, of via een klantenkrantje met dergelijke informatie.

Klanten hechten aan duidelijke financiële overzichten van de Kredietbank

Klanten vinden het niet altijd even duidelijk wat er met hun geld gebeurt als de Kredietbank het beheert. Ze geven de financiën helemaal uit handen en begrijpen kennelijk de overzichten die de Kredietbank hen stuurt niet goed genoeg. Sommigen maken daaruit op dat de administratie van de Kredietbank het geld zoekmaakt.

‘... er is nog steeds 300 euro weg. We hebben het uitzendbureau gebeld, het is wel overgemaakt. Maar het is al een half jaar weg. We hebben al verscheidene afschriften gehad.... en dan is er al opeens wat bij of af, en je snapt er geen jota van.’

‘Nou dan heb ik zoiets van het wordt keurig netjes overgemaakt van je registratienummer en toch presteren ze het hier: foetsie. Ik ben er heilig van overtuigd dat het hier op administratie ligt, dat het bij die ene meneer of mevrouw terechtgekomen is.’

Ook wordt opgemerkt dat het geld lang onderweg is als de Kredietbank er eerst een aantal zaken van betaalt alvorens het naar de klant over te maken. Ook een kwestie van duidelijke informatie.

Er zijn ook klanten die het lastig vinden dat ze het saldo op hun Kredietbankpas alleen bij de Kredietbank te weten kunnen komen.

In bijlage 1 zijn de stellingen opgenomen die via deze bijeenkomsten met het klantenpanel tot stand zijn gekomen en vervolgens in de enquête zijn opgenomen.

3. Ervaringen van de klant

De dienst Sozawe vindt het belangrijk om te weten wat de klanten van de dienstverlening vinden. De bijeenkomsten met het klantenpanel hebben stellingen opgeleverd, en zijn aangevuld met vragen en stellingen die eerder zijn gebruikt voor het meten van de tevredenheid over de algemene dienstverlening en die van andere onderdelen van Sozawe en op basis van opmerkingen van de opdrachtgever. Middels een enquête zijn deze stellingen voorgelegd aan 1.425 klanten van de dienst die schuldhulpverlening krijgen. Aan deze klanten is gevraagd in hoeverre zij het met de stellingen eens of oneens zijn. Er is, in overeenstemming met de Quote-methode, voor gekozen om de uitspraken van de klanten waar mogelijk letterlijk weer te geven, omdat ze op deze wijze het beste uitdrukken wat klanten vinden. De stellingen, en ook dit hoofdstuk, zijn in vier rubrieken verdeeld, te weten:

1. GeldZorg en de Kredietbank in het algemeen
2. Ervaring met de verschillende contactpersonen
3. Schuldhulpverlening
4. Informatievoorziening en bereikbaarheid

Om te weten hoe de respondentengroep eruit ziet en in hoeverre die overeenkomt met de totale klantengroep met schuldhulpverlening van Geldzorg en Kredietbank, gaan we eerst in op enkele algemene gegevens van de respondenten.

3.1 De respondenten

In deze paragraaf beschrijven we de groep respondenten naar achtergrondkenmerken, in relatie tot de totale steekproef. Verder gaan we in op het gebruik van de schuldhulp, hoe men bij schuldhulp terecht is gekomen en de algemene houding tegenover de schuldpositie. De groep respondenten bestaat uit iets meer mannen dan vrouwen; respectievelijk 54 en 46 procent (deze informatie is terug te vinden in de tabel op de volgende bladzijde). De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 42,3 jaar. De jongste is 19 en de oudste 78 jaar. Bijna viervijfde van de respondenten rekent zichzelf tot de Nederlanders, 8 procent tot de Antillianen. De overige 14 procent rekent zich tot andere bevolkingsgroepen die uit alle delen van de wereld komen. Er zijn erg weinig klanten van niet-Nederlandse maar wel-westerse afkomst. Van de respondenten is 51 procent laag opgeleid, ten hoogste op LBO-niveau. Een kwart van alle respondenten heeft op z'n hoogst de basisschool afgemaakt. Deze groep bestaat uit relatief wat meer personen van 40 jaar en ouder, maar er zijn ook jongeren tot 30 jaar die niet aan afronding van het basisonderwijs zijn toegekomen.

Anderzijds heeft 9 procent een opleiding in het hoger beroepsonderwijs of wetenschappelijk onderwijs afgerond.

Driekwart van de respondenten heeft contact met GeldZorg en 79 procent met de Kredietbank. Ongeveer zes van de tien klanten hebben met beide afdelingen contact. Ruim de helft van de respondenten heeft een bijstandsuitkering van de dienst Sozawe.

Verder meldt 14 procent al langer dan drie jaar schuldhulp van GeldZorg en/of de Kredietbank te krijgen. Bijna de helft heeft tussen de één en de drie jaar schuldhulp.

De antwoorden van een aantal onderscheiden groepen zijn vergeleken.

Daaruit blijkt dat mannen en vrouwen geen wezenlijk ander oordeel over de schuldhulp geven dan mannen, en ook dat het oordeel van mannen tussen de 20 en 45 jaar niet op veel punten verschilt van de andere respondenten. Waar wel verschillen zijn zien we dat vrouwen wat positiever zijn en mannen tussen de 20 en 45 jaar wat negatiever.

Ook tussen klanten met bijstand en zonder bijstand zijn geen noemenswaardige verschillen te zien. Hetzelfde geldt voor klanten die alleen hulp van GeldZorg krijgen of alleen van de Kredietbank.

Vervolgens vergelijken we de groep klanten die de enquête hebben teruggestuurd met de totale steekproef, om de representativiteit te bepalen.

De onderstaande tabel geeft de vergeleken gegevens weer.

Representativiteit van de groep respondenten

	Respondentengroep		Totale steekproef	
	aantal	percentage	aantal	percentage
Geslacht				
Man	195	54%	794	56%
Vrouw	164	46%	631	44%
Leeftijd				
19-29	69	20%	331	23%
30-39	79	22%	421	30%
40-49	102	29%	381	27%
50-59	70	20%	174	12%
60-65	33	9%	118	8%
Etniciteit				
Nederlands	276	78%	893	63%
Overig westers	2	1%	80	6%
Niet-westers	75	21%	452	32%

Representativiteit van de groep respondenten (vervolg)

Respondentengroep		
Opleidingsniveau		
laag (t/m lbo)	179	51%
Midden	140	40%
Hoog (hbo/wo)	33	9%
Contact		
GeldZorg	267	75%
Kredietbank	282	79%
Bijstand	203	57%
Duur schuldhulp		
Korter dan een jaar	124	41%
Tussen 1 en 3 jaar	138	45%
Langer dan 3 jaar	44	14%

De representatie van mannen en vrouwen in de groep respondenten blijkt goed te zijn. Naar leeftijd zien we dat klanten in de leeftijd van 30 tot 40 jaar zijn ondervertegenwoordigd en klanten tussen 50 en 60 jaar oververtegenwoordigd. Verder zijn de autochtone Nederlanders oververtegenwoordigd. Van de stadgers met een westerse of niet-westerse buitenlandse achtergrond hebben er dus relatief minder een enquête teruggestuurd.

Gebruik van schuldhulpverleningsproducten

GeldZorg en de Kredietbank onderscheiden in de dienstverlening aan hun klanten een aantal producten. In de enquête is aan klanten gevraagd met welke onderdelen van schuldhulpverlening zij ervaring hebben. De antwoorden zijn te zien in de volgende figuur. Aangezien tweederde meer dan één vorm van hulp ontvangt tellen de percentages op tot boven de 100.

Gebruik van schuldhulpproducten door klanten

Product	aantal	percentage
Overzicht en plan maken en afstemmen van de hulp door GeldZorg	88	24%
Crisisoplossing bij GeldZorg	37	10%
Budgetbegeleiding bij GeldZorg	83	22%
Doorverwijzing door GeldZorg naar Kredietbank en andere hulpverlenende organisaties	100	27%
Budgetbeheer bij de Kredietbank	158	43%
Bemiddeling/onderhandelingen over schuldenregeling door de Kredietbank	120	32%
Lening bij de Kredietbank	65	18%
Beschermingsbewind bij Kredietbank	23	6%
WSNP	46	12%

De grootste groep blijkt hulp bij budgetbeheer te krijgen van de Kredietbank, 43 procent van de klanten die de enquête hebben ingestuurd. Ook bemiddeling of onderhandeling door de Kredietbank met schuldeisers is met 32 procent een veelgebruikt product van schuldhulp. Rond een kwart van de klanten meldt door GeldZorg doorverwezen te zijn, door GeldZorg geholpen te zijn bij het maken van overzicht en plan, en/of kortdurende budgetbegeleiding van GeldZorg te hebben ontvangen.

Bijna een vijfde heeft een lening bij de Kredietbank. Iets minder dan de helft van hen heeft alleen een lening en geen (andere) producten van schuldhulpverlening.

Een achtste van de geïnterviewde klanten maakt gebruik van de WSNP⁴ via de Kredietbank. Zij hebben voor de rechter een schuldenregeling afgedwongen van hun (deels onwillige) schuldeisers, en leven gedurende drie jaar onder toezicht financieel oog van een bewindvoerder bij de Kredietbank.

Kleine percentages hebben gebruik gemaakt van de faciliteiten crisisoplossing en beschermingsbewind.

Meeste klanten komen op eigen initiatief bij GeldZorg

De klanten is gevraagd hoe ze bij GeldZorg terecht zijn gekomen. De antwoorden staan in figuur 2. Aangezien er ook hier meer dan één antwoord gegeven kon worden telt de laatste kolom op tot meer dan 100 procent.

⁴ Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

Hoe komen klanten bij GeldZorg terecht?

	aantal	percentage
eigen initiatief	161	44%
verwezen door gemeente, sozawe, kredietbank	64	17%
verwezen door maatschappelijk werk	58	16%
verwezen door andere organisatie	24	6%
getipt door familie, vrienden, kennissen	9	2%
weet niet meer	18	5%
overig	5	1%
geen antwoord	41	11%

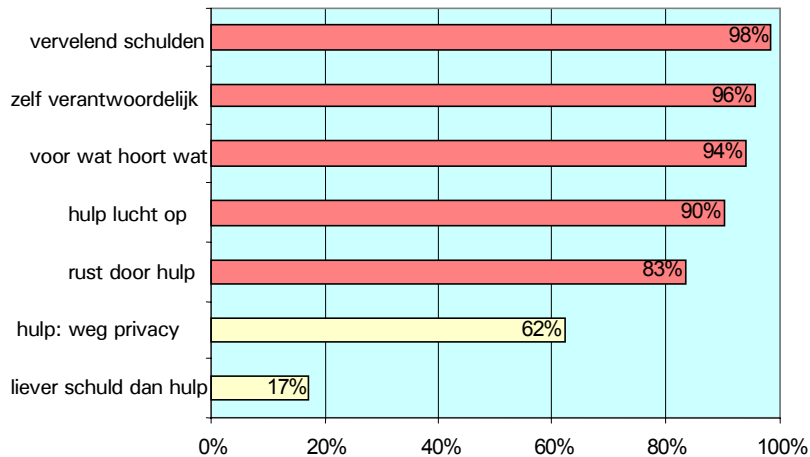
Bijna de helft van de klanten geeft aan op eigen initiatief naar GeldZorg te zijn gestapt. Ongeveer 40 procent is door verschillende organisaties doorverwezen. Een groot deel van de verwijzingen is afkomstig van andere onderdelen van de gemeente, zoals de dienst Sozawe of de Kredietbank. Het maatschappelijk werk heeft ook veel klanten een duwtje in de richting van schuldhulpverlening gegeven. Verder wordt nog vanuit diverse andere organisaties doorverwezen naar GeldZorg. Hier noemen klanten hulpverleningsinstellingen als het Twaalfde Huis⁵ en (geestelijke) gezondheidszorgorganisaties, maar ook hun eigen werkgever en commerciële organisaties zoals het energiebedrijf en hun bank.

Attitude klanten positief

We hebben de klanten met schuldhulp zeven stellingen voorgelegd die hun houding ten aanzien van schulden en hulp bij schulden weergeven. De nu volgende figuur geeft de percentages weer van klanten die het eens zijn met de voorgelegde stellingen.

⁵ Organiseert dagbesteding voor drugsverslaafden.

Houding ten aanzien van schulden en schuldhulp, percentage dat het eens is met de stelling



Vrijwel alle klanten geven aan dat zij het vervelend vinden om schulden te hebben (98 procent). Bijna evenveel klanten vinden het logisch dat zij tijdens de schuldhulp zelf verantwoordelijk blijven voor hun eigen gedrag en dat ze er zelf ook wat voor over moeten hebben. Negen van de tien zeggen opgelucht te zijn dat ze hulp konden krijgen en zich daardoor een stuk rustiger te voelen.

We concluderen dat de grondhouding van schuldhulpklanten er positief uitziet. Toch zien we dat een zesde deel van de klanten de volgende keer liever schulden heeft dan dat ze er hulp voor vragen. Meer dan de helft van de klanten heeft er moeite mee zijn privé-zaken uit handen te geven op het moment dat ze schuldhulp zoeken. We zien bij deze klanten een beduidend negatievere beoordeling van GeldZorg en de Kredietbank, vooral bij diegenen die de volgende keer liever met de schulden blijven zitten dan nog eens hulp te vragen. Opvallende kenmerken van deze groep zijn dat er veel personen in zitten met een niet-westerse afkomst en dat ze veelal niet op eigen initiatief bij GeldZorg terecht zijn gekomen. Bij de door hen ontvangen hulpproducten komen doorverwijzingen vanuit GeldZorg relatief weinig voor, net als budgetbegeleiding.

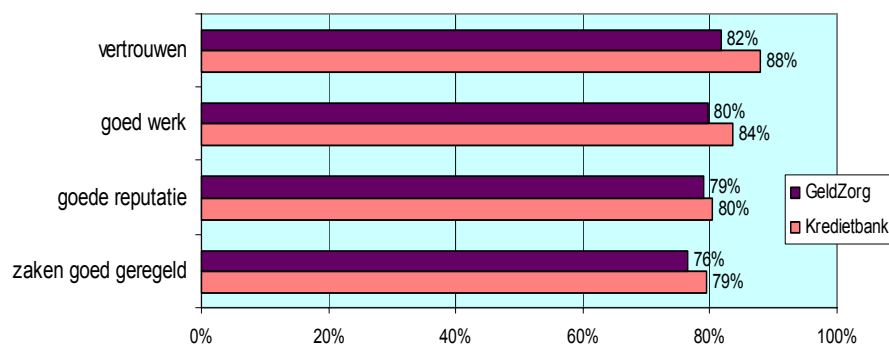
De overwegend positieve grondhouding van de meerderheid zien we ook terug in de enquête. Aan het eind van de vragenlijst hebben we klanten in de gelegenheid gesteld te vermelden wat ze er van vonden om aan dit onderzoek mee te werken. Van alle 370 respondenten hebben er 92 spontaan opgeschreven dat ze het goed en/of belangrijk vinden dat er dergelijke onderzoeken worden gedaan en dat ze er daarom aan mee werken. Verder melden 38 klanten dat ze hopen dat er verbeteringen volgen op het onderzoek.

Aan het eind van de enquête konden klanten ook aangeven welke ideeën voor verbetering van de dienstverlening van GeldZorg en/of de Kredietbank ze hebben. Hier vullen 23 klanten spontaan in dat het niet beter kan, en dat ze hopen dat GeldZorg en de Kredietbank zo doorgaan, waarmee dit de op één na grootste antwoordcategorie is.

3.2 Imago van GeldZorg en de Kredietbank

Via tien stellingen in de vragenlijst hebben we getracht een beeld te bepalen van het imago van GeldZorg en de Kredietbank in algemene zin. Uit factoranalyse blijkt dat acht van deze stellingen samenhangen. Op de afzonderlijke stellingen wordt als volgt geantwoord.

Imago van GeldZorg en Kredietbank, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



Klanten en andere stadjes denken positief over GeldZorg en Kredietbank

Een ruime meerderheid van driekwart tot 80 procent van de klanten van GeldZorg beoordeelt deze afdeling positief. Bij de Kredietbank is dat zelfs nog iets meer: 80 tot 88 procent. Er is bij alle vier items een iets positievere beoordeling van de Kredietbank dan van GeldZorg.

Klanten zijn van mening dat je als klant op GeldZorg en de Kredietbank kunt vertrouwen, dat de zaken voor de klanten goed zijn geregeld en dat er goed werk wordt afgeleverd. Ze zijn ook van mening dat de afdelingen voor schuldhulpverlening van de dienst Sozawe een goede reputatie hebben. Kennelijk wordt er in het algemeen positief over deze schuldhulpverleners gesproken.

Over het geheel genomen beoordelen schuldhulpklanten de schuldhulpverleningsafdelingen van Sozawe positiever dan trajectklanten de dienst Sozawe in het algemeen.

3.3 Het contact tussen klant en medewerkers

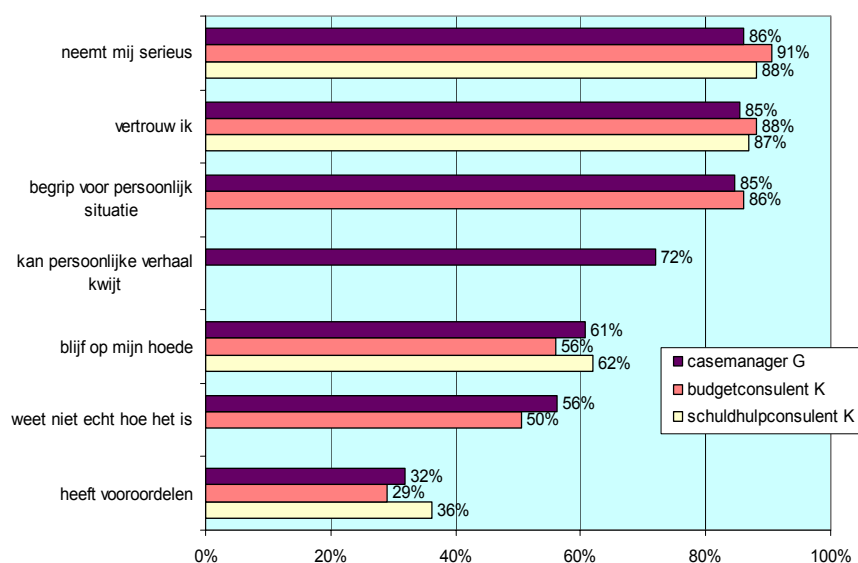
Er kunnen per klant meerdere personen zijn bij GeldZorg en de Kredietbank waarmee hij contact heeft en afspraken maakt. Bij GeldZorg heet de contactpersoon casemanager, bij de Kredietbank onderscheiden we budgetconsulenten en consulenten schuldhulpverlening. Met de casemanager bij GeldZorg inventariseert de klant zijn schulden, en bepaalt hij wat er verder gaat gebeuren om die af en op te lossen. Een budgetconsulent helpt klanten bij het beheren van hun geld. Consulenten schuldhulpverlening onderhandelen met schuldeisers over een schuldenregeling en helpen de klant eventueel bij het gebruik maken van de WSNP.

GeldZorg en de Kredietbank streven ernaar dat klanten vaste contactpersonen hebben. De klanten vinden het ook belangrijk een vaste contactpersoon te hebben; 96 procent van de GeldZorgklanten heeft dit aangegeven en zelfs 98 procent van de Kredietbankklanten met een budgetconsulent. Deze percentages zijn nog iets hoger dan het percentage trajectklanten dat het belangrijk vindt een vaste consulent te hebben (93 procent).

Schuldhulpklanten vertrouwen contactpersonen bij schuldhulpverlening ...

Over het contact met de contactpersonen bij GeldZorg en de Kredietbank zijn de klanten verschillende stellingen voorgelegd. In grote lijnen onderscheiden we deze stellingen in een categorie over emotie en een categorie rond professionaliteit. De emotionele kant van het contact met de medewerkers in de schuldhulpverlening beoordelen klanten positief. De onderstaande figuur geeft een overzicht. Een aantal stellingen is alleen voor één of twee van de soorten contactpersonen voorgelegd. Vanzelfsprekend kunnen we bij deze stellingen dus ook alleen voor deze contactpersonen informatie geven.

De emotionele kant van het contact met de medewerkers van GeldZorg en de Kredietbank, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



Het eerste dat opvalt is dat de verschillende soorten contactpersonen min of meer vergelijkbaar scoren, veel verschil is er niet. De meeste klanten voelen zich door de contactpersonen serieus genomen en hebben vertrouwen in hun contactpersonen (85 tot 91 procent). Evenveel klanten ontmoeten begrip voor hun persoonlijke situatie bij de casemanager van GeldZorg en de budgetconsulent van de Kredietbank. Deze beoordelingen zijn ongeveer even positief als die van trajectklanten over hun consulent. Iets minder maar toch bijna driekwart van de klanten van GeldZorg geeft aan bij zijn casemanager zijn persoonlijke verhaal kwijt te kunnen.

... maar blijven op hun hoede

Maar er is ook een aantal minder positieve elementen in de emotionele kant van het contact met de medewerkers van GeldZorg en Kredietbank. Ongeveer een derde vindt dat de contactpersonen vooroordelen hebben over wat de klant kan of wil.

Bijna de helft van de klanten denkt dat zijn casemanager of budgetconsulent zich niet echt kan voorstellen hoe het voor de klant is. In het klantenpanel werd hier een relatie gelegd met levenservaring. Samenhang met de leeftijd van de contactpersoon kunnen we niet rechtstreeks bepalen, omdat hier niet rechtstreeks naar gevraagd is. Er van uit gaande dat hoe ouder de respondent is, hoe eerder hij een contactpersoon als jong zal beschouwen, hebben we het verband met de leeftijd van de respondent onderzocht. Samenhang tussen de reactie op de stelling en de leeftijd van de respondent vinden we echter niet.

Rond de 60 procent van de schuldhulpklanten blijft op zijn hoede in een gesprek met een contactpersoon van GeldZorg of Kredietbank. Dit op zijn hoede blijven, terwijl men ook verklaarde veel vertrouwen in de contactpersonen te hebben lijkt op het eerste gezicht wat tegenstrijdig. We zagen dit ook in de onderzoeken onder trajectklanten, en hebben dat toen voorgelegd aan de klantenpanels. Zij gaven hiervoor de volgende verklaring: hoe goed het contact met de contactpersoon ook is, het blijft een vertegenwoordiger van een organisatie waarvan je afhankelijk bent. Als afhankelijk partij ben je van nature op je hoede. Bij sommigen is deze houding nog versterkt door slechte ervaringen in het verleden. Verder hebben klant en contactpersoon hier te maken met het gezegde dat vertrouwen te voet komt en te paard gaat. We hebben van enkele kenmerken onderzocht of ze het antwoord hebben beïnvloed. Persoonskenmerken, al dan niet bijstand ontvangen en duur van de schuldhulpverlening blijken niet samen te hangen met het antwoord op deze stelling. De houding van de klant wel; klanten die aangeven er moeite mee te hebben hun privé-zaken uit handen te geven blijven ook vaker op hun hoede.

Professionaliteit contactpersonen schuldhulp is in orde ...

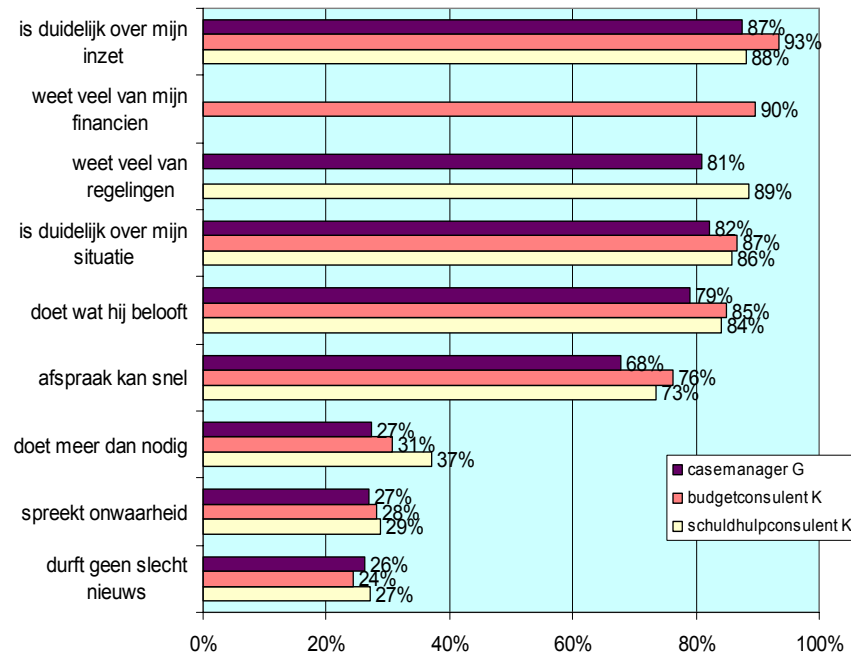
Tien van de stellingen over de contactpersonen maken duidelijk hoe de klanten de professionaliteit van de medewerkers van GeldZorg en Kredietbank beoordelen.

Net als bij de emotionele component van het contact met de schuldhulpmedewerkers, zien we ook hier dat de verschillende soorten contactpersonen ongeveer gelijk worden beoordeeld, met een licht voordeel voor de Kredietbank.

De meeste klanten vinden dat de verschillende soorten schuldhulpverleners zich professioneel gedragen. Bijna 90 procent van de klanten geeft aan dat zijn contactpersonen duidelijk maken welke inzet van de klant wordt verwacht en hoe de klant ervoor staat.

Ook de kennis die de budgetconsulent over de financiën van de klant heeft, beoordelen verreweg de meeste klanten positief. Hetzelfde geldt voor de kennis van casemanager en schuldconsulent over de regelingen voor schulden, met de bijbehorende mogelijkheden en consequenties. Rond de 80 procent van de klanten is van mening dat zijn contactpersonen hun beloften houden. Als klanten een afspraak willen met een contactpersoon kan dat volgens ongeveer 70 procent van de klanten snel genoeg.

Professionaliteit van de contactpersonen, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



Anderzijds doen schuldhulpverleners doorgaans ook niet te veel volgens de klanten; ongeveer eenderde van de klanten meldt desgevraagd dat zijn contactpersoon wel eens zaken regelt die de klant eigenlijk zelf wel kan doen.

Ruim een kwart van de klanten heeft wel eens meegemaakt dat zijn contactpersoon iets zei dat achteraf niet bleek te kloppen. Iets minder maar toch nog bijna evenveel hebben het idee dat hun contactpersoon niet goed vervelende berichten durft te vertellen.

... *maar kan nog beter*

Concluderend stellen we dat de professionele houding van de verschillende soorten contactpersonen de klanten wel tot tevredenheid stemt.

Maar er zijn er ook nog veel te verbeteren, als we de keerzijde van deze informatie in beschouwing nemen: zo vindt een vijfde van de klanten dat zijn casemanager niet veel weet van de regelingen en ook een vijfde vindt dat deze zijn beloftes niet nakomt en één op de vier heeft wel eens meegemaakt dat zijn contactpersoon verkeerde informatie gaf.

In die zin is er door enige kritische reflectie op het eigen functioneren voor de professionele werkers in de betrokken instellingen wellicht nog wel wat te winnen als het om het oordeel over de dienstverlening gaat.

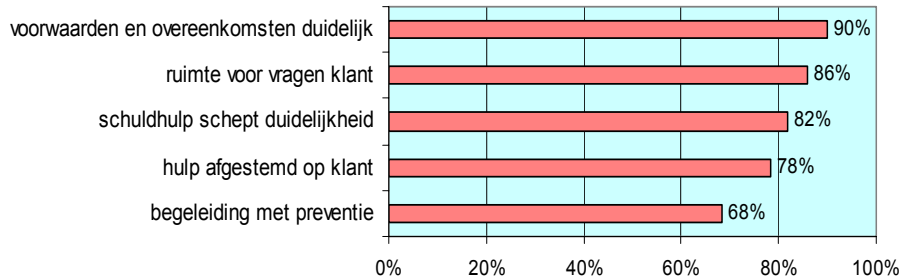
3.4 De schuldhulpverlening

In deze paragraaf kijken we naar de mening van klanten over de daadwerkelijke schuldhulpverlening. In de stellingen onderscheiden we vier aspecten van hulp: de inhoud van de hulp, het tijdsaspect, organisatorische aspecten en de samenwerking tussen de verschillende organisaties.

Acht van tien klanten positief over de inhoud van hun schuldhulp

De hulp die klanten krijgen beoordelen de meeste positief. In onderstaande figuur zetten we de beoordeling van de stellingen hierover op een rij.

De inhoud van de schuldhulp, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



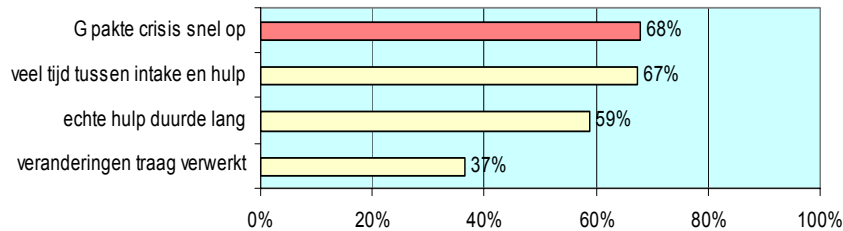
Negen van de tien klanten antwoorden dat de voorwaarden en overeenkomsten, die ze moeten ondertekenen om schuldhulp te krijgen, duidelijk zijn. Door de schuldhulp weten veel klanten (weer) waar ze aan toe zijn. Ruimte voor eigen vragen en inbreng ervaart respectievelijk 86 en 79 procent van de klanten.

Tweede geeft aan dat in de begeleiding voldoende aandacht is voor het voorkomen van een nieuwe schuldsituatie als de huidige is opgelost. Deze aanmerkelijk lagere tevredenheid over preventie zagen we ook in uitspraken van het klantenpanel. Zo werd opgemerkt dat je als klant wel leert om met weinig geld rond te komen terwijl je in de schuldenregeling zit, maar niet hoe je voorkomt dat je weer in de schulden komt als het financieel weer wat ruimer is.

Tempo voor verbetering vatbaar

Klanten vinden het tempo waarin zaken worden geregeld een belangrijk aspect van de hulp.

Tempo in de schuldhulpverlening, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



Tweederde van de klanten is tevreden over de snelheid waarmee GeldZorg hun crisissituatie heeft opgepakt. Maar een derde onderschrijft de stelling kennelijk niet. Tweederde van de klanten vindt evenwel dat er veel tijd zit tussen de intake en de uiteindelijke schuldhulp. In het verlengde daarvan vindt meer dan de helft de tijd die ze moesten wachten tot de hulp echt op gang kwam, nogal tegengevallen. Als een klant veranderingen in zijn situatie administratief doorgeeft, duurt het lang voordat het is verwerkt, vindt ruim eenderde van de klanten.

Op het punt van tempo is er volgens klanten nog wel het een en ander te verbeteren bij de schuldhulpafdelingen, kunnen we dus concluderen. Deze conclusie wordt bevestigd door de suggesties voor verbetering die klanten aan het eind van de enquête konden geven. Maar liefst 38 verbeteringsvoorstellen van klanten, aangedragen op basis van een open vraag daartoe, hebben te maken met tijd en tempo.

Hierbij moet worden opgemerkt dat een deel van de gesignaleerde traagheid is veroorzaakt door een periode van sterke groei van het aantal hulpvragers. Dit veroorzaakte wachtlijsten, die met behulp van extra personeel inmiddels een stuk korter zijn geworden.

Klanten minder enthousiast over organisatorische aspecten van de schuldhulpverlening.

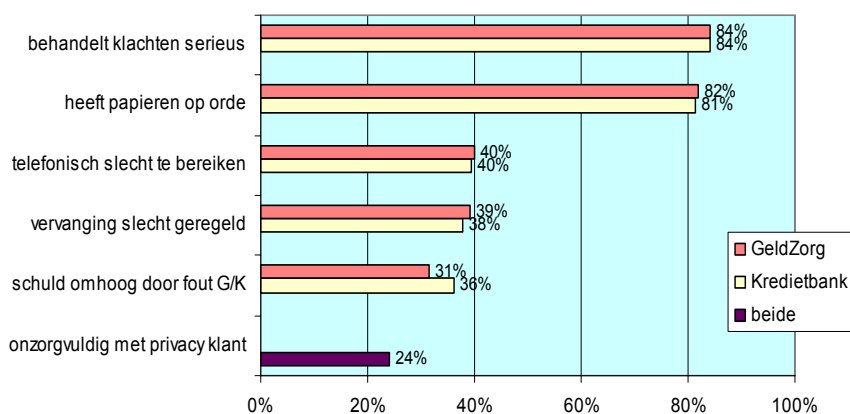
Vervolgens is nog een aantal andere organisatorische aspecten van de schuldhulpverlening voorgelegd aan de klanten. De volgende figuur geeft de reacties op een aantal stellingen hierover weer.

Ruim 80 procent van de ondervraagde klanten is van mening dat GeldZorg en de Kredietbank de papieren op orde hebben en klachten serieus behandelen.

Maar 40 procent van de klanten constateert dat de telefonische bereikbaarheid van hun schuldhulpverleners hen veel frustraties oplevert. Vrijwel evenveel klanten hebben de indruk dat de vervanging van afwezige medewerkers bij GeldZorg en Kredietbank slecht is geregeld. Dit uit zich volgens het klantenpanel deels in de telefonische bereikbaarheid; het is lastig om je eigen contactpersoon aan de lijn te krijgen en als die er niet is, is er niemand anders die iets van je zaak weet.

Dit terwijl de klanten duidelijk maakten om allerlei redenen juist sterk te hechten aan het hebben van één vaste contactpersoon en er bij schuldhulp regelmatig spoedeisende zaken spelen.

Organisatorische aspecten van de hulp bij schulden, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



Eenderde van de klanten vult in dat ze wel eens extra kosten bij een schuld hebben gekregen door een fout van GeldZorg, een even groot deel heeft een zelfde ervaring bij de Kredietbank. Zoals het vorige hoofdstuk vermeldt is een deel van deze 'fouten' waarschijnlijk te verklaren doordat klanten niet duidelijk genoeg weet hoe de zaken zijn geregeld. Dit kan liggen aan de informatievoorziening of aan het absorptievermogen van de klant. Goede informatievoorziening aan klanten is dus van groot belang.

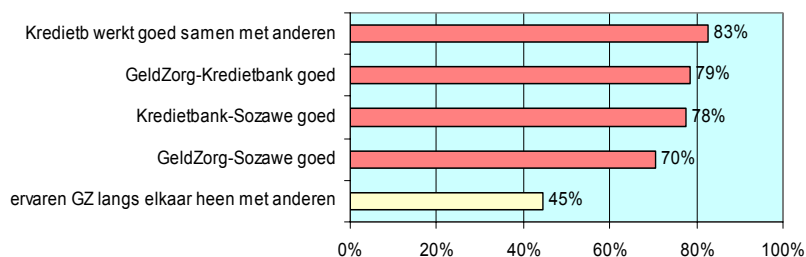
Met de laatste stelling over organisatorische zaken aangaande privacy is een kwart van de klanten het eens. Uit wat zij ervaren concluderen ze dat er onvoldoende zorgvuldig met de persoonlijke gegevens van klanten wordt omgegaan.

Ook op dit punt concluderen we dat er waar het gaat om de tevredenheid van klanten nog winst te behalen valt.

Samenwerking redelijk positief

Het vierde element in het hulptraject dat in de panelgesprekken duidelijk naar voren kwam is de relatie tussen de verschillende organisaties waar de schuldhulpverleningsklant mee te maken kan hebben.

De samenwerking rond schuldhulp, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



Rond 80 procent van de klanten is tevreden over de samenwerking tussen de Kredietbank en andere organisaties. Over de samenwerking van GeldZorg met andere organisaties is men wat kritischer; 70 procent vindt dat GeldZorg goed met Sozawe samenwerkt en 45 procent heeft ervaren dat GeldZorg en andere instellingen langs elkaar heen werken. Een deel van de verklaring voor dit verschil ligt in de aard van de contacten. GeldZorg staat voor de eerste opvang, ordening, en het opstellen van een plan, waarbij wordt samengewerkt met hulpverleningsorganisaties. De relatie met de Kredietbank ontstaat later in het schuldhulptraject en heeft een meer enkelvoudig karakter.

Van de verbeteringsideeën die klanten geven in de open vraag aan het eind van de enquête zijn er 11 die met samenwerking te maken hebben. Ze gaan met name over de uitwisseling van gegevens tussen de verschillende organisaties en onderdelen daarvan, en over het afstemmen van afspraken. Ook zijn er, kennelijk visionaire, klanten die het een goed idee vinden als GeldZorg en de Kredietbank zouden worden samengevoegd.

Interne samenwerking kan beter volgens klanten

Klanten zijn wat minder positief over de samenwerking binnen GeldZorg en de Kredietbank. Respectievelijk 37 en 33 procent is van mening dat er bij deze organisatieonderdelen langs elkaar heen wordt gewerkt. Het beeld dat klanten hebben van de samenwerking binnen de schuldhulpverleningsafdelingen is positiever dan dat wat trajectklanten hebben van de samenwerking binnen de dienst Sozawe als geheel.

3.5 Informatievoorziening

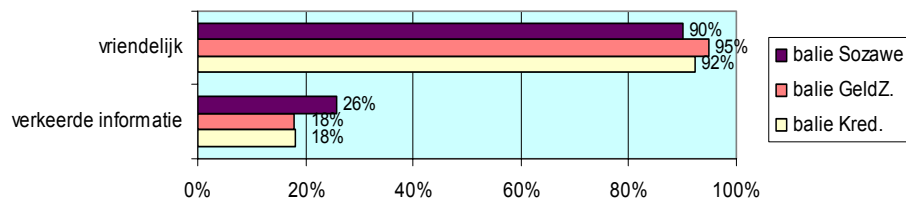
De informatie die de klant over schuldhulp krijgt en de wijze waarop de klant die informatie krijgt, waren voor het klantenpanel ook een belangrijk aspect van de dienstverlening van GeldZorg en de Kredietbank. Er is dan ook een aantal stellingen over in de enquête opgenomen.

Uit factoranalyse blijkt dat deze stellingen niet in sterke mate samenhangen. We beginnen met de verschillende balies waar klanten van GeldZorg en de Kredietbank mee te maken krijgen. Daarna kijken we naar de informatie vanuit GeldZorg en Kredietbank.

Gespecialiseerd baliepersoneel weet meer

Over de bejegening en de informatie bij de verschillende balies zijn de klanten in algemene zin wel tevreden. Over de balies van GeldZorg en de Kredietbank zijn klanten iets positiever dan over de centrale Sozawe-balie. Dit verschil kwam in het klantenpanel ook naar voren.

De balies van GeldZorg en de Kredietbank, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



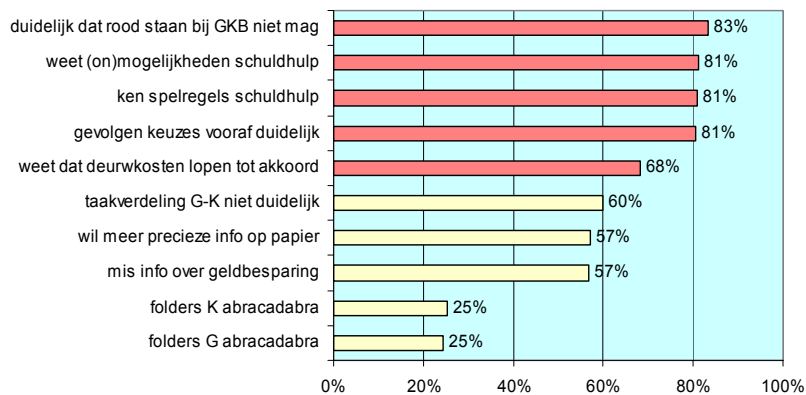
Ruim 90 procent van de schuldhulpklanten vindt dat ze bij de balies van GeldZorg en Kredietbank vriendelijk te woord worden gestaan. Een vijfde heeft wel eens verkeerde informatie van een baliemedewerker van GeldZorg of Kredietbank gekregen. Over de vriendelijkheid van de centrale Sozawe-balie is ook 90 procent van de schuldhulpklanten te spreken. Hier heeft een kwart wel eens foutieve inlichtingen gekregen.

Op basis van de verschillen tussen de gespecialiseerde schuldhulpbalies en de algemene centrale balie concluderen we dat baliepersoneel van een gespecialiseerde balie betere informatie geeft, wellicht omdat hun terrein minder breed is en ze daarover beter zijn geïnformeerd.

Informatie kan beter

Over de informatie rondom schuldhulpverlening zien we het volgende beeld.

Informatievoorziening, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



De meeste klanten lijken op het eerste gezicht wel tevreden over de informatie die ze hebben over schuldhulp. Bijna één op de vijf de klanten met een budgetconsulent weet kennelijk niet dat aan een rekening bij de Kredietbank geen faciliteit voor rood staan is verbonden. Zo'n 20 procent van de klanten denkt niet goed op de hoogte te zijn van de spelregels en keuzemogelijkheden van schuldhulp, en van wat er wel en niet kan. Een kwart van de klanten kan onvoldoende wijs worden uit de folders van GeldZorg en de Kredietbank. Meer dan 30 procent weet niet dat de kosten van deurwaarders doorlopen totdat er een akkoord is tussen de klant en zijn schuldeiser.

Ondanks hoge percentages klanten die zich goed geïnformeerd achten, hebben kennelijk ook veel klanten wel behoefte aan meer informatie. De taakverdeling tussen GeldZorg en Kredietbank is voor 60 procent van de klanten niet duidelijk. Bijna evenveel zouden graag meer precieze informatie op papier willen, en missen informatie voor het besparen van geld. En als we de gegevens vanuit een ander gezichtspunt bekijken geeft bijvoorbeeld een vijfde van de klanten aan de spelregels van schuldhulp niet goed te kennen.

Dit beeld ontstaat ook bij het beschouwen van verbeteringsideeën van klanten. Er zijn 20 die verbetering van de informatievoorziening betreffen. In het klantenpanel werd aangaande informatie gemeld dat schuldhulpklanten, zeker in het begin van de hulpverlening, de zaak zelf niet helder hebben en, wegens nervositeit, daarover ook moeilijk informatie opnemen. Hier ligt een lastige afweging voor de casemanagers van GeldZorg; zij mogen de klanten niet overvoeren met informatie en moeten tegelijkertijd zorgen dat de klant voldoende weet om de schuldhulp zo goed mogelijk te benutten.

Bijlage 1 Stellingen

Algemeen beeld van schulden, schuldhulp, GeldZorg en de Kredietbank

1. Ik vind het vervelend om schulden te hebben.
2. Volgende keer heb ik liever schulden dan dat ik schuldhulp vraag.
3. Ik word geholpen met mijn schulden, dan moet ik er zelf ook wat voor over hebben.
4. Dat ik schuldhulp kon krijgen, dat heeft mij opgelucht.
5. Logisch dat ik tijdens de schuldhulp zelf verantwoordelijk blijf voor mijn gedrag.
6. Sinds ik schuldhulp heb voel ik mij een stuk rustiger.
7. Ik heb er moeite mee dat je eigenlijk je privacy uit handen geeft op het moment dat je schuldhulp zoekt.
8. Op GeldZorg kun je vertrouwen.
9. GeldZorg heeft de zaken goed voor haar klanten geregeld.
10. GeldZorg heeft een goede reputatie.
11. Bij GeldZorg werken ze langs elkaar heen.
12. GeldZorg levert goed werk af.
13. Op de Kredietbank kun je vertrouwen.
14. De Kredietbank heeft de zaken goed voor haar klanten geregeld.
15. De Kredietbank heeft een goede reputatie.
16. Bij de Kredietbank werken ze langs elkaar heen.
17. De Kredietbank levert goed werk af.

Het contact tussen klant en medewerkers

De casemanager bij GeldZorg

18. Mijn casemanager neemt mij serieus.
19. Mijn casemanager heeft begrip voor mijn persoonlijke situatie.
20. Ik geloof niet dat mijn casemanager zich écht kan voorstellen hoe het voor mij is.
21. Ik vind het belangrijk een vaste casemanager te hebben.
22. Ik vertrouw mijn casemanager.
23. Mijn casemanager is iemand bij wie ik mijn persoonlijk verhaal kwijt kan.
24. Ik heb de indruk dat mijn casemanager mij geen vervelende berichten durft te vertellen.
25. Mijn casemanager vertelt mij duidelijk genoeg hoe ik er voor sta.
26. Mijn casemanager heeft duidelijk uitgelegd welke inzet van mij wordt verwacht.

27. Mijn casemanager doet wat hij belooft.
28. Ik blijf op mijn hoede in een gesprek met mijn casemanager.
29. Mijn casemanager doet meer voor mij dan nodig is, zaken die ik eigenlijk zelf wel kan doen.
30. Als ik een afspraak wil met mijn casemanager, kan dat snel genoeg.
31. Mijn casemanager zegt wel eens dingen die achteraf niet blijken te kloppen.
32. Mijn casemanager heeft vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil.
33. Mijn casemanager weet veel van de regelingen voor schulden, van wat er wel en niet mogelijk is, en wat daartegenover staat.

De budgetconsulent bij de Kredietbank

34. Mijn budgetconsulent neemt mij serieus.
35. Mijn budgetconsulent heeft begrip voor mijn persoonlijke situatie.
36. Ik geloof niet dat mijn budgetconsulent zich écht kan voorstellen hoe het voor mij is.
37. Ik vind het belangrijk een vaste budgetconsulent te hebben.
38. Ik vertrouw mijn budgetconsulent.
39. Ik heb de indruk dat mijn budgetconsulent mij geen vervelende berichten durft te vertellen.
40. Mijn budgetconsulent vertelt mij duidelijk genoeg hoe ik er voor sta.
41. Mijn budgetconsulent heeft duidelijk uitgelegd welke inzet van mij wordt verwacht.
42. Mijn budgetconsulent heeft mij verteld dat ik niet rood mag staan bij de Kredietbank.
43. Mijn budgetconsulent doet wat hij belooft.
44. Ik blijf op mijn hoede in een gesprek met mijn budgetconsulent.
45. Mijn budgetconsulent doet meer voor mij dan nodig is, zaken die ik eigenlijk zelf wel kan doen.
46. Als ik een afspraak wil met mijn budgetconsulent, kan dat snel genoeg.
47. Mijn budgetconsulent zegt wel eens dingen die achteraf niet blijken te kloppen.
48. Mijn budgetconsulent heeft vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil.
49. Mijn budgetconsulent weet veel van mijn inkomsten en uitgaven.

De consulent schuldhulpverlening bij de Kredietbank

50. Mijn consulent schuldhulpverlening neemt mij serieus.
51. Ik vertrouw mijn consulent schuldhulpverlening.
52. Ik heb de indruk dat mijn consulent schuldhulpverlening mij geen vervelende berichten durft te vertellen.
53. Mijn consulent schuldhulpverlening vertelt mij duidelijk genoeg hoe ik er voor sta.

54. Mijn consulent schuldhulpverlening heeft duidelijk uitgelegd welke inzet van mij wordt verwacht.
55. Mijn consulent schuldhulpverlening doet wat hij belooft.
56. Ik blijf op mijn hoede in een gesprek met mijn consulent schuldhulpverlening.
57. Mijn consulent schuldhulpverlening doet meer voor mij dan nodig is, zaken die ik eigenlijk zelf wel kan doen.
58. Als ik een afspraak wil met mijn consulent schuldhulpverlening, kan dat snel genoeg.
59. Mijn consulent schuldhulpverlening zegt wel eens dingen die achteraf niet blijken te kloppen.
60. Mijn consulent schuldhulpverlening heeft vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil.
61. Mijn consulent schuldhulpverlening weet veel van de regelingen voor schulden, van wat er wel en niet mogelijk is, en wat daartegenover staat.

De schuldhulp

62. Ik ben tevreden over de snelheid waarmee GeldZorg mijn crisissituatie heeft opgepakt..
63. Het viel me tegen hoe lang ik moest wachten tot de hulp echt op gang kwam.
64. Ik kreeg in het intakegesprek, toen ik schuldhulp aanvraag, voldoende ruimte voor mijn vragen en om te vertellen wat ik kwijt wilde.
65. Tussen het intakegesprek en de uiteindelijke hulp zit te veel tijd.
66. Door de schuldhulp weet ik waar ik aan toe ben.
67. Het is me bekend dat deurwaarderskosten doorlopen tot er een akkoord is.
68. Door een fout van GeldZorg heb ik wel eens extra kosten bij een schuld gekregen.
69. Door een fout van de Kredietbank heb ik wel eens extra kosten bij een schuld gekregen.
70. Ik vind dat er in de begeleiding voldoende aandacht is voor hoe je niet weer in de schulden raakt.
71. De aanpak van mijn schulden is zo goed mogelijk afgestemd op mijn persoonlijke situatie.
72. De voorwaarden en overeenkomsten die ik moet ondertekenen zijn mij duidelijk.
73. Als ik een verandering in mijn situatie doorgeef duurt het lang voordat het administratief wordt aangepast.
74. Bij GeldZorg hebben ze de papieren keurig voor elkaar.
75. Van mij zijn nog nooit papieren kwijtgeraakt bij de Kredietbank.
76. De vervanging van collega's is bij GeldZorg slecht geregeld.
77. De vervanging van collega's is bij de Kredietbank slecht geregeld.

78. Het is mij niet duidelijk voor welke zaken ik bij GeldZorg moet zijn en voor welke zaken bij de Kredietbank.
79. Ik heb positieve ervaringen met de samenwerking
 - a) tussen GeldZorg en de Kredietbank
 - b) tussen GeldZorg en de sociale dienst
 - c) tussen de Kredietbank en de sociale dienst
80. Ik heb zelf ervaren dat GeldZorg en andere instellingen langs elkaar heen werken.
81. De Kredietbank werkt in mijn geval goed samen met andere instellingen.

Informatie, bereikbaarheid, balie en privacy

82. Mij is duidelijk uitgelegd wat de mogelijkheden en onmogelijkheden zijn van de schuldhulp.
83. Van tevoren zijn de gevolgen van de keuzes die ik kon maken mij duidelijk uitgelegd.
84. Ik mis informatie over hoe ik geld kan besparen.
85. Ik heb voldoende informatie over de spelregels van de schuldhulp.
86. Ik heb behoefte aan meer nauwkeurige informatie op papier over de regelingen.
87. De telefonische bereikbaarheid van GeldZorg geeft me veel frustraties.
88. De telefonische bereikbaarheid van de Kredietbank geeft me veel frustraties.
89. Wat in de folders van GeldZorg staat is abracadabra.
90. Wat in de folders van de Kredietbank staat is abracadabra.
91. Ik word aan de centrale balie van Sozawe vriendelijk te woord gestaan.
92. Bij de balie van GeldZorg word ik vriendelijk te woord gestaan.
93. Bij de balie van de Kredietbank word ik vriendelijk te woord gestaan.
94. De mensen bij de centrale balie geven mij wel eens verkeerde informatie.
95. De mensen bij de balie van GeldZorg geven mij wel eens verkeerde informatie
96. De mensen bij de balie van de Kredietbank geven mij wel eens verkeerde informatie
97. Als ik zie hoe er met persoonlijke gegevens van klanten wordt omgegaan dan is dat niet zorgvuldig.
98. Mijn klachten worden bij GeldZorg serieus behandeld.
99. Mijn klachten worden bij de Kredietbank serieus behandeld.