

1 Hoe ben je bij de Kredietbank Midden-Groningen terechtgekomen? Je mag meerdere antwoorden aankruisen.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ik ben doorverwezen door een instantie (bijv. bewindvoerder, vrijwilligersorganisatie, sociaal team, hulpverlenersinstantie) | <input type="checkbox"/> Ik ben benaderd door Team Eropaf / vroegsignalering |
| <input type="checkbox"/> Ik werd erop gewezen door iemand uit mijn directe omgeving | <input type="checkbox"/> Ik heb zelf informatie opgezocht |
| <input type="checkbox"/> Weet ik niet meer | <input type="checkbox"/> Anders |

2 Hoe heb je jezelf aangemeld?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Met het aanmeldingsformulier op de website | <input type="checkbox"/> Telefonisch |
| <input type="checkbox"/> Met een e-mail | <input type="checkbox"/> Via de website |
| <input type="checkbox"/> Samen met een hulpverlener heb ik me aangemeld | <input type="checkbox"/> Anders |

Hieronder volgen enkele uitspraken over het aanmelden bij de Kredietbank Midden-Groningen. Kruis je mening aan.

3 Aanmelden	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	Geen mening
a In contact komen met de Kredietbank is makkelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Informatie over aanmelden bij de Kredietbank is duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Aanmelden via de website of telefoon is makkelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Na aanmelding volgt een eerste gesprek. Geef een cijfer (1 is slecht, 10 is goed) voor:

4 Het eerste gesprek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Geen mening
a De voorlichting bij het eerste gesprek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De oplossingen voor je problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De tijd om vragen te stellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Heb je overzicht? Kruis je mening aan.

5 Overzicht	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	Geen mening
a Ik heb een goed overzicht van de afspraken die er gemaakt zijn (bijvoorbeeld wat er wanneer moet gebeuren en door wie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Ik heb een goed overzicht van mijn financiële situatie (bijvoorbeeld van welk bedrag ik maandelijks moet rondkomen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Mijn contactpersoon heeft mij verteld over MijnGKB					
d Ik maak gebruik van MijnGKB					
e Zo nee, waarom niet?					

Wat vindt je van jouw contactpersoon? Kruis je mening aan.

6 Mijn contactpersoon	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	Geen mening
a Is goed bereikbaar per telefoon of e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Is duidelijk over wat er van mij verwacht wordt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Houdt zich aan afspraken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Weet en kan genoeg om mij goed te helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

e.	Biedt mij voldoende begeleiding					
f.	Houdt rekening met wat ik kan en wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g.	Geeft genoeg informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h.	Doet zijn/haar best om mij zo goed mogelijk te helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i.	Behandelt mij met respect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j.	Biedt mij goede oplossingen					
k.	Wisselt vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l.	Houdt rekening met mij als ik stress of spanning ervaar					

Stellingen

7	Stellingen	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	Geen mening
a.	De Kredietbank helpt mij genoeg om mijn financiën op orde te krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	Via de Kredietbank leer ik zelf weer om met mijn geld om te gaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	De Kredietbank zorgt dat mijn vaste lasten op tijd betaald worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e.	Ik zal de Kredietbank altijd nodig hebben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f.	De Kredietbank zorgt voor rust in mijn persoonlijke situatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g.	De Kredietbank informeert mij voldoende over mijn situatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h.	Ik kan met mijn (financiële) vragen altijd terecht bij de Kredietbank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over jou verwachtingen voor de toekomst. Kruis je mening aan.

8	Verwachtingen voor de toekomst	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	Geen mening
a.	De medewerkers bereiden mij goed voor op mijn leven na de schuldhulpverlening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	Ik verwacht dat ik mijn geldzaken na het traject weer goed zelf kan doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	Ik ben bang dat ik weer schulden krijg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nazorg

Als het traject is beëindigd dan kan je zelf weer je geldzaken regelen. De contactpersoon neemt na ongeveer een half jaar contact met op om te vragen hoe het met je gaat en of wij je nog ergens mee kunnen helpen. Dit heet nazorg. De volgende vragen zijn alleen voor mensen die zijn gestopt met schuldhulpverlening. Kruis je mening aan.

9	Nazorg	Ja	Nee	Geen mening
a.	Je zit niet meer in de schuldhulpverlening. Heeft <organisatie> gebeld om te vragen of je nog hulp kunt gebruiken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	Zo ja, vond je het fijn dat <organisatie> belde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	Heb je nog behoefte aan ondersteuning van <organisatie> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d.	Zo ja, biedt <organisatie> ondersteuning aan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wil je een rapportcijfer geven over de manier waarop <organisatie> communiceert? (1 is slecht, 10 is goed)

10	Informatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
a	De duidelijkheid (begrijpelijkheid) van onze brieven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	De informatie via internet of e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	De taal in de folders en brieven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	De informatie die je over de telefoon krijgt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e	De informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Geef een cijfer (1 is slecht, 10 is goed) voor:

11	Dienstverlening	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Geen mening
	De totale dienstverlening van het uitvoeren van schulddienstverlening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12 Kan je zeggen wat je goed vindt aan de Kredietbank Midden-Groningen?
(graag binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven)

13 Kan je zeggen wat er verbeterd zou kunnen worden bij de Kredietbank Midden-Groningen ?
(graag binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven)

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst.