

## Klantbeleving schuldhulpverlening

Deze factsheet geeft inzicht in de ervaringen van klanten schuldhulpverlening in uw gemeente.

- Hoe ervaren zij het aanmelden?
- Hoe waarderen zij de uitvoering van schuldhulpverlening?
- Wat vinden ze van de informatievoorziening?
- En wat is voor hen het effect en hoe kijken zij naar de toekomst?

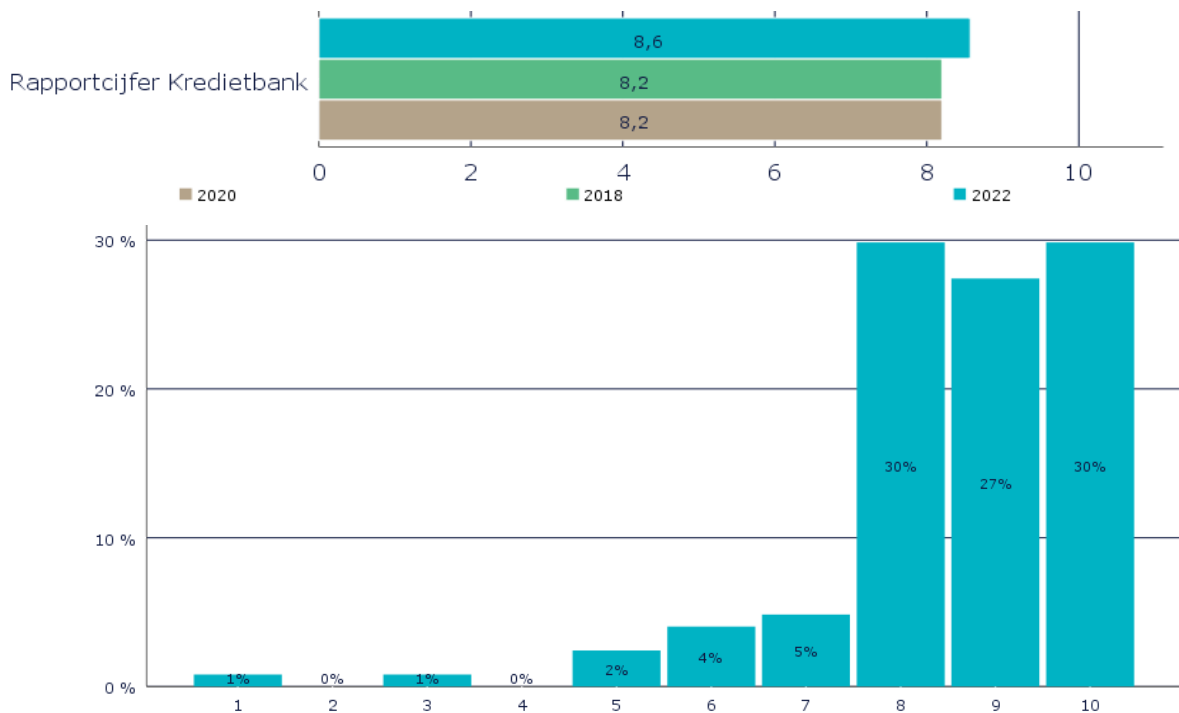
Op het moment van het onderzoek bedient de Kredietbank 872 klanten (november 2022). Klanten zijn per brief uitgenodigd om de bijgevoegde papieren vragenlijst in te vullen. Ook konden zij een online versie invullen. Uiteindelijk hebben 187 klanten de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van **21,4%**.

Op basis van deze 187 respondenten geven de resultaten uit dit onderzoek een indicatie van de werkelijke beleving van de klanten schulddienstverlening die de Kredietbank bedient met een betrouwbaarheidsniveau van 87,7%

De vragenlijst is samen met de Kredietbank Midden-Groningen opgesteld. Hierbij is extra gelet is op het taalniveau (B1) om de vragenlijst zo toegankelijk mogelijk te maken.

Het betreft een nulmeting. Het voornemen is om het onderzoek in de toekomst te herhalen zodat de uitkomsten vergeleken kunnen worden. De nulmeting maakt het mogelijk om op onderdelen verbeteringen na te streven of het nu geldende niveau van dienstverlening te behouden.

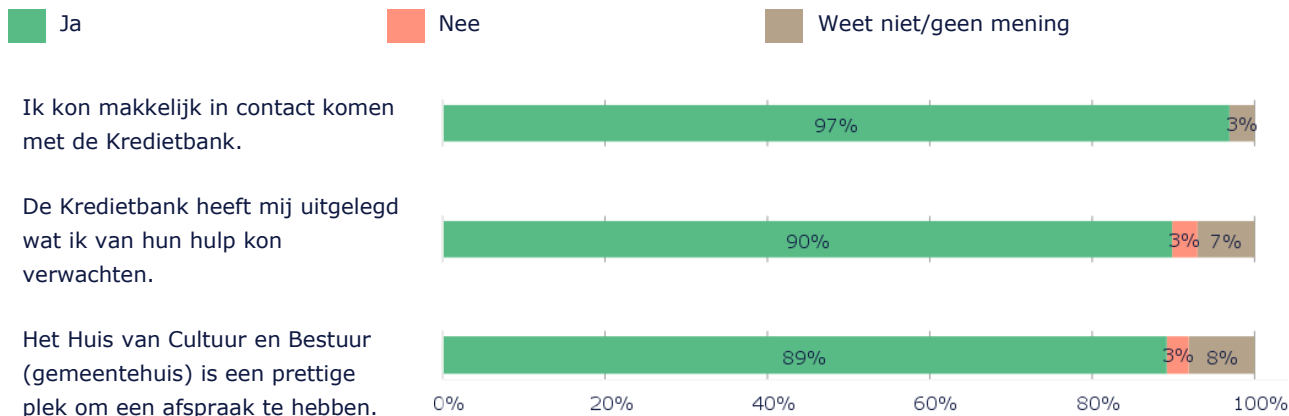
## Rapportcijfer voor de kredietbank



### Waardering Kredietbank erg positief en toegenomen

De laatste vraag die aan alle klanten in de vragenlijst is voorgelegd is: 'Geef een rapportcijfer aan de Kredietbank (1 is heel er slecht, 10 is heel erg goed). De respondenten geven gemiddeld een 8,6 voor de totale dienstverlening. Dit is een uitstekend resultaat en hoger dan het resultaat in de voorgaande metingen van 2020 en 2018 (beiden 8,2). Verder valt op dat 87% van de respondenten een 8 of hoger geeft en dat slechts 4% de Kredietbank waardeert met een onvoldoende.

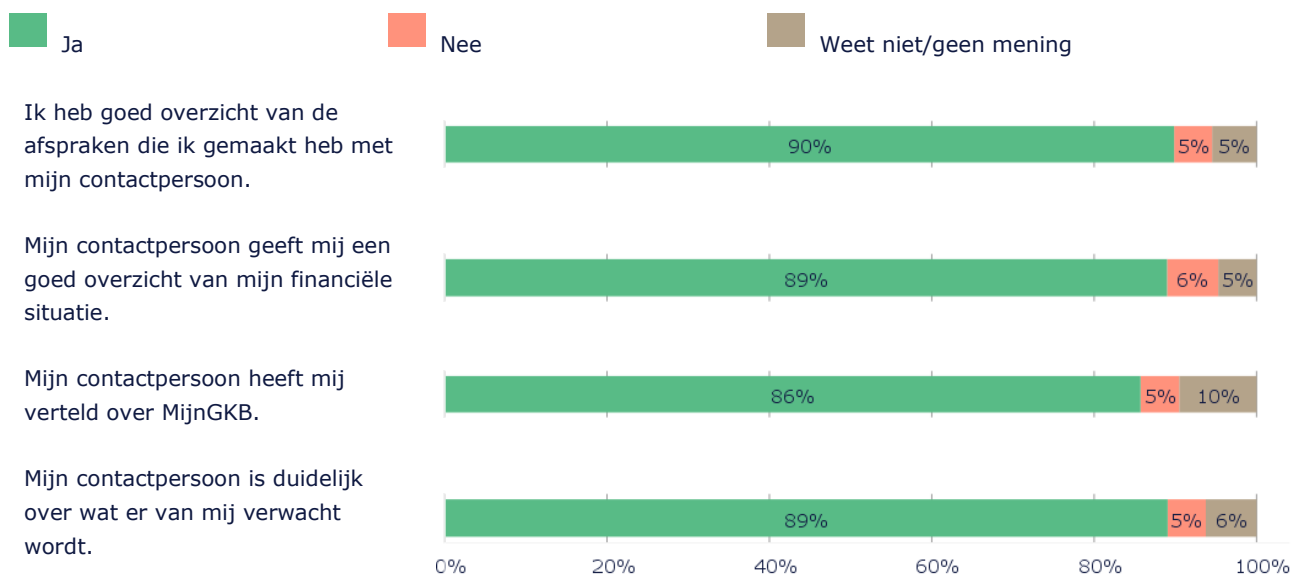
## Aanmelden



### Makkelijk aanmelden

Het overgrote merendeel van de respondenten deelt de mening dat het in contact komen met de Kredietbank makkelijk was (90%), de kredietbank duidelijk heeft uitgelegd wat zij van de hulp konden verwachten (90%) en dat het Huis van Cultuur en Bestuur (gemeentehuis) een prettige plek is om een afspraak te hebben (89%).

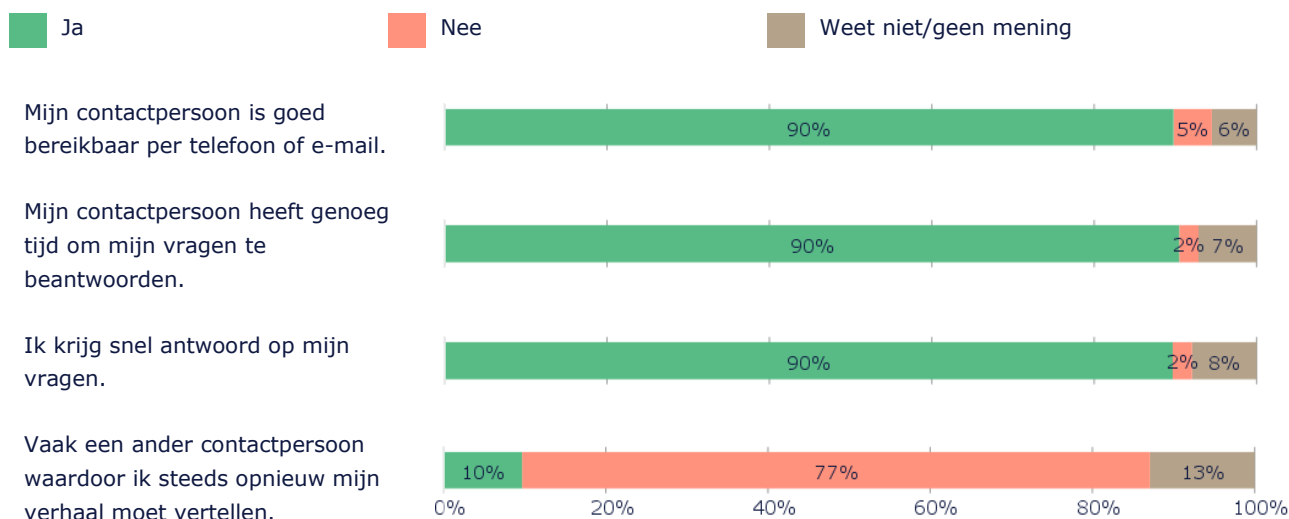
## Waardering contactpersoon – overzicht



### Een goed overzicht door de contactpersoon

Uw medewerkers zijn het belangrijkste contactpunt van de Kredietbank met uw klanten. De ervaring die een klant heeft met een organisatie is vaak sterk afhankelijk van hoe zij de contacten met hun vaste contactpersoon ervaren. Veel van de stellingen hebben dan ook betrekking op de ervaringen van klanten met hun contactpersoon. Uit bovenstaande figuur concluderen we dat het contactpersoon de klanten goed informeert over afspraken, financiële situatie, verwachtingen en MijnGKB.

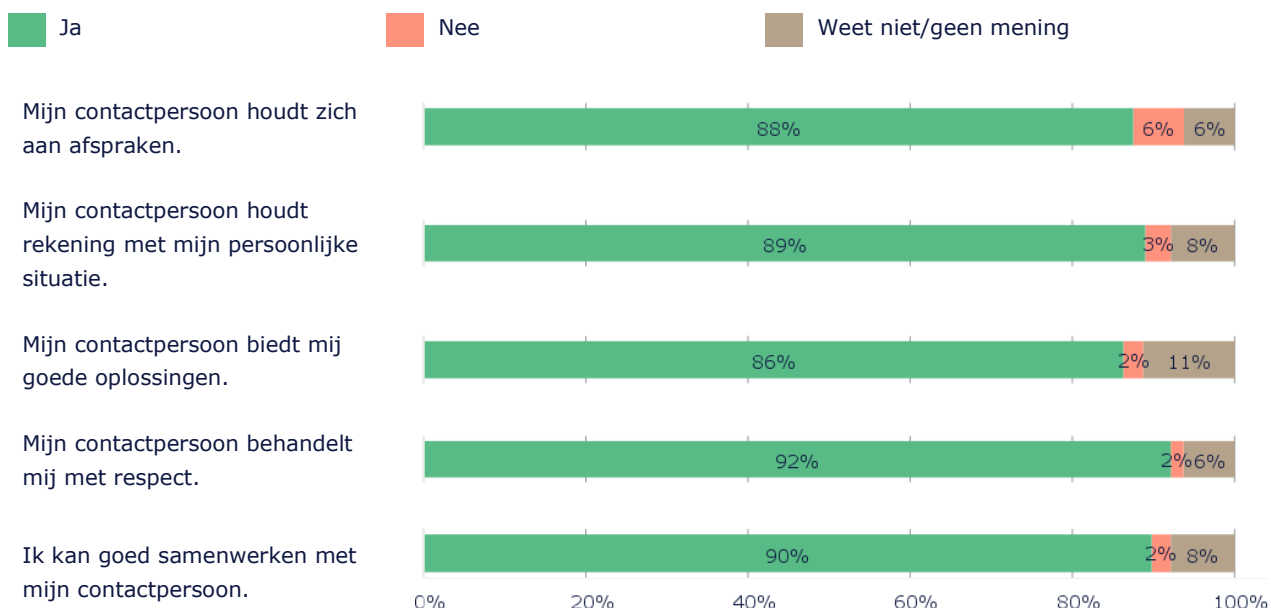
## Waardering contactpersoon – contact en bereikbaarheid



### Goede bereikbaarheid en een sterke afname in ervaren wisselingen

90% van de respondenten vindt hun contactpersoon goed bereikbaar per telefoon of e-mail, vindt dat hun contactpersoon genoeg tijd heeft om vragen te beantwoorden en is van mening dat zij snel antwoord krijgen op vragen. Slechts 10% deelt de mening dat zij vaak een andere contactpersoon hebben waardoor zij steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen. Dit is een aanzienlijk kleiner deel dan in de vorige onderzoeken. In 2018 was 65% en in 2020 was 59% het nog met deze stelling eens.

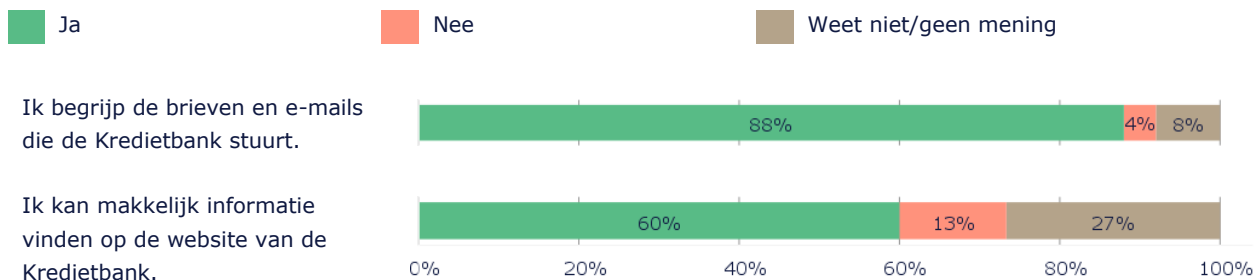
## Waardering contactpersoon – samenwerking en bejegening



### Inlevende contactpersonen

Klanten waarderen een contactpersoon die zich kan inleven in hun persoonlijke situatie. Een contactpersoon die ze kunnen vertrouwen, waar ze van op aan kunnen als het gaat om afspraken. De Klanten bevinden zich veelal in een kwetsbare periode in hun leven. Een menselijke en respectvolle omgang wordt dan extra op prijs gesteld. Uit de bovenstaande figuur kan worden opgemaakt dat het overgrote merendeel van de respondenten een dergelijke positieve relatie heeft met zijn of haar contactpersoon.

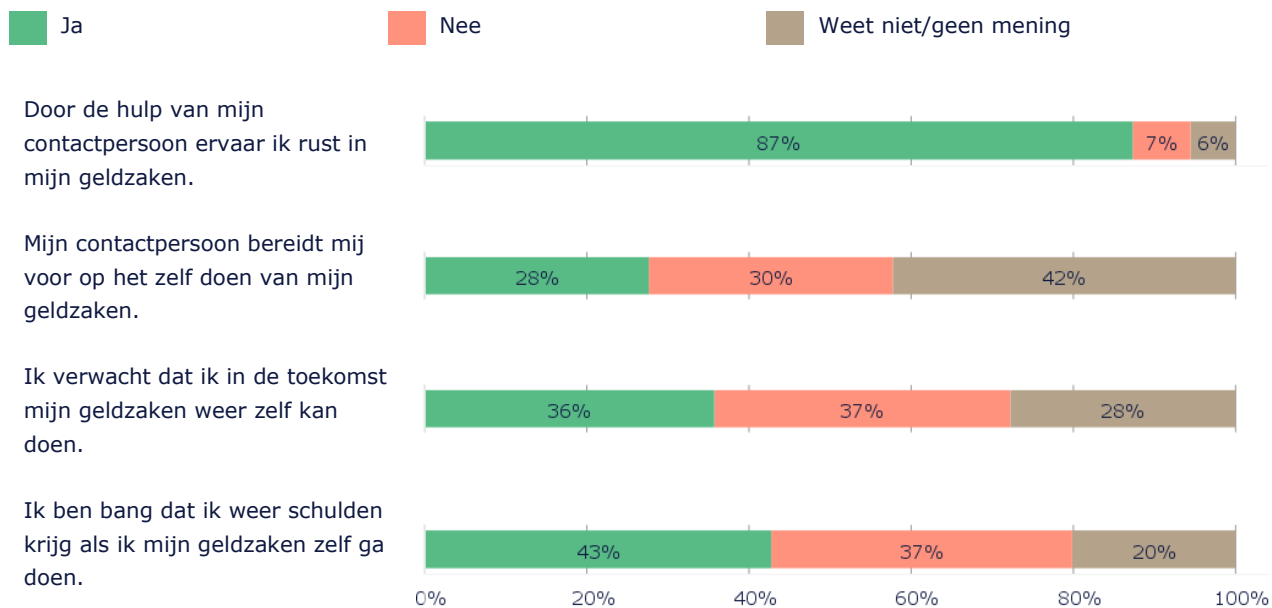
## Informatievoorziening



### Begrijpelijke communicatie en toegankelijke website

88% van de respondenten begrijp de brieven en e-mails die de Kredietbank stuurt. Slechts 4% begrijpt deze niet. 60% van de respondenten kan makkelijk informatie vinden op de website van de Kredietbank, 13% kan dit niet. Dit biedt mogelijk nog ruimte voor verbetering. 27% weet niet of zij makkelijk informatie op de website kunnen vinden. Waarschijnlijk raadplegen zij de website niet. Mogelijk omdat zij hun informatie ergens anders vandaan halen of omdat zij minder digitaal vaardig zijn.

## Waardering contactpersoon – effect en toekomst



### Nu meer rust in geldzaken maar een onzekere toekomst

Het overgrote merendeel (87%) van de respondenten ervaart momenteel rust in hun geldzaken door de hulp van hun contactpersoon. De toekomst waarin zij zelfstandig hun geldzaken regelen zien zij niet met hetzelfde vertrouwen tegemoet. 37% verwacht niet in de toekomst zelf hun geldzaken te kunnen doen en bijna de helft van de respondenten (43%) is bang weer schulden te krijgen als zij hun geldzaken zelf gaan doen. Dit geeft een indruk van de financiële zelfredzaamheid die de klanten zichzelf toedichten. Het aandeel respondenten dat door hun contactpersoon voorbereid wordt op het zelf doen van geldzaken lijkt gering (28%). Mogelijk is dit voor een deel van de respondenten nog niet aan de orde.

## Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan het einde van de vragenlijst is aan alle klanten gevraagd om te noemen wat zij goed vinden aan de hulp van de Kredietbank en wat de Kredietbank beter kan doen.

### Wat kan beter?

Verbeterpunten die klanten zijn divers van aard. Enkele verbeterpunten die vaker genoemd worden zijn:

- Beter/vaker overzicht van inkomsten en uitgaven/ aflossingen en openstaand bedrag.
- Verruimen telefonisch spreekuur.

Bij het merendeel van alle gemaakte opmerkingen stelt men dat er niets verbeterd hoeft te worden aangezien het goed is zoals het is. Deze opmerkingen laten we hier buiten beschouwing. Individuele opmerkingen laten voorbeelden zien van kritiekpunten. Ook wanneer een specifiek thema niet veelvuldig geopperd wordt, kan een individuele opmerking als aanknopingspunt ter verbetering dienen.

*Goed contact hebben met de gemeente zodat alles op tijd is doorgegeven.*

*Dat wanneer er over wordt gegaan naar een nieuwe medewerker van GKB dat we uitgenodigd worden voor een kennismaking. Dan weten we met wie wij te maken hebben bij bepaalde handelingen of problemen. En notabene bij sommigen heb je een klik en sommigen weer niet.*

*Als er een bureau van buitenaf is aangewezen om de schuldhulp inzichtelijk te maken is het wel fijn dat zij iets meer bezighouden met het verloop van de hulpvraag.*

*Gewoon beetje meer geld lenen*

*Een flexibelere tijd om ze te bereiken.*

*De bij- en afschrijvingen kunnen duidelijker*

*Wat ik vind dat de GKB vaker een overzicht kan sturen van mijn financiële situatie maar ze regelen mijn zaken prima.*

*T.z.t. creditcard introduceren door GKB. Voordeel bij de medewerkers van GKB. Geeft meer werkruimte.*

*Contactpersoon moet beter luisteren en beter bereikbaar zijn.*

*Diverse dingen, echter ik begrijp dat ook de kredietbank aan wetten en regels is gebonden.*

*Misschien nog dat je wat meer kan bellen als dat nodig is. Verder alles goed geregeld.*

*Graag met dezelfde contactpersoon blijven en doorgaan.*

*Personeel screenen. Ook tussentijds om rotte appels er tijdig tussenuit te filteren.*

*In mijn schuldhulptijd heb ik (wij) maar liefst 11% rente moeten ophoesten. Dit bleek later ook wel erg hoog.*

*Vandaar dat ik geen 10 gegeven heb*

*Vaker een overzicht van in- en uitgaven.*

*Bij wat extra geld aanvragen zou dit eerder overmaakt kunnen worden.*

*Van 11-12 uitbreiden.*

*Als mogelijk wat hogere inkomsten per week*

*Betere zichtbaar worden in wijken. Het is een hele hoge drempel!*

*Overzichten van afgeloste bedragen en wat er nog open staat zou ik heel handig vinden.*

*Misschien niet mogelijk. Ik vind het soms lastig dat je maar 1 uur hebt om te bellen voor vragen.*

*Misschien langer spreekuur. Van 9 tot 12 uur.*

*Een beter overzicht van wat in en uit gaat en wat totaal gespaard wordt i.p.v. kleine potjes.*

*Af en toe een gesprek organiseren voor eventuele vragen.*

*Beter bereikbaar zijn en dat ik mijn contactpersoon aan de telefoon krijg.*

*Telefonische bereikbaar zijn buiten 11:00-1200*

*Respectloos, loze beloftes, geen tips en advies, dus géén goede hulp.*

## Wat gaat goed en wat kan beter?

### Succespunten vanuit de klanten

Positieve punten die klanten vaker noemen zijn:

- Effect van schuldhulpverlening, het ervaren van rust
- Hulpvaardigheid, meedenken, samenwerken
- Vriendelijk, begripvol, empathisch
- Professionaliteit, adequaat handelen, snelheid

Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Het laat het verhaal achter de cijfers zien.

Individuele opmerkingen laten voorbeelden zien van positieve ervaringen waar de klanten waarde aan hechten. Deze ervaringen kunnen de Kredietbank handvatten bieden voor de aspecten waar de Kredietbank in wil (blijven) investeren om deze te behouden.

*Door hulp van mijn contactpersoon ervaar ik rust in mijn leven.*

*Ik ben er trots op dat ik het heb gered. Ik zit er nu vrijwillig bij GKB. ik weet het van mij zelf als ik het zelf gaat doen gaat het zeker fout. Ik heb nog steeds de zelfde contactpersoon vanaf het begin. Dat vind ik top.*

*Ik word correct behandeld. Helemaal niks mis mee*

*Alles, betrouwbaar, professioneel*

*Dat het een goede beslissing is voor mensen die slecht met geld overweg kunnen en zo uit de problemen komen of juist niet in de problemen komen*

*Zekerheid voor de geldzaken.*

*Ze gaan goed met mij om. Vraag ik om advies dan nemen ze daar de tijd voor. Ben zeer tevreden over de KredietBank (super)*

*Dat ik mij nergens zorgen over hoeft te maken. Zij regelen alles voor mij.*

*Duidelijkheid. En altijd het gevoel dat de GKB achter je kant staat. GKB heeft mij altijd goed behandeld en mijn zaken prima behandeld om weer uit de schulden te komen en dat nog steeds doen.*

*Ik hoef geen zorgen te maken met mijn financiële, mijn contactpersoon beheert al mijn financiële zaken voor mij.*

*Ze zijn duidelijk en goed bereikbaar*

*Als er zich een probleem voordoet even bellen en er wordt gelijk aandacht gegeven, als een niet gelijk kan dan wordt er een afspraak gemaakt*

*Ze behandelen je met respect als mens en er wordt snel actie ondernomen over de vragen die je hebt.*

*Ik vindt het goed dat er zoiets bestaat heb nu veel meer rust in mijn geldzaken*

*Je kunt met elke vraag terecht. Blij dat ik weet hier kan blijven omdat ik me zelf ken en ik wil geen nieuwe schulden dat geeft me veel rust.*

*Ze staan altijd voor je klaar met oplossingen of ideeën hoe het beter kan.*

*Ze denken met je mee, je krijgt rust in je financiën en dankzij de kredietbank ben ik weer iets gezonder worden, wat stress betreft*

*Dat je zelf kan mee kijken waar je geld heen gaat alleen mag dit wel iets duidelijker iets specifieker.*

*Ik vind het goed dat ze mij helpen met de schulden af betalen*

*Mijn contactpersoon denkt mee in mijn financiële handelingen*

*Door mijn persoonlijke situatie wat bekend is bij mijn contactpersoon, wordt mij veel zaken uit handen genomen die ik anders in mijn situatie niet zou kunnen doen. Daarom vind ik Budgetbeheer het beste wat mij overkomen is in de gemeente midden-Groningen. Ik kan hierdoor rustig slapen.*

*Erg vriendelijk en erg behulpzaam. luisterend oor en kan altijd bellen. misverstanden worden altijd goed opgelost.*

*De site bereikbaarheid, duidelijkheid, en het respect waarmee zij mij te woord staan en behandelen. tevens de afhandeling van mijn financiële verplichtingen.*

*Ze hebben alle begrip voor mijn situatie en hoeveel geld had ik nodig voor mijn huis*

*Dat er goed geluisterd wordt wat een cliënt nodig heeft omtrent het aanvragen (hulp) bij schulden. En wat we kunnen verwachten bij zo een procedure.*

*Geen problemen meer voor ons en alles word snel en efficiënt opgelost.*

*Ik moet nog tot november aflossen en ben tevreden met de hulp die ik van het GKB heb gehad. Dank u wel daarvoor.*

*Mijn contactpersoon is goed bereikbaar en handelt alles goed.*

*Dat ik rust heb in mijn financiële situatie en dat mijn contactpersoon ook zicht heeft op wat ik wel en niet kan aanvragen/uitgeven.*

*Als er iets is dat het snel opgelost wordt.*

*Dat ze je goed helpen en duidelijk zijn. Daarom kom ik niet verder in de problemen. Dus daarom een dikke vette 10 voor alle medewerking.*

*Met onze ziekte. Als de een het niet kan regelen met nota's betalen weten wij dat het goed en op tijd betaald wordt.*

*We weten dan dat we geen achterstand met de vaste lasten krijgen die betaald moeten worden en geen schulden*

*Goed vind ik dat mijn contactpersoon zich uitstekend aan de gemaakte afspraken houdt. Hij heeft soms (door zijn functie) tips die mij onbekend zijn.*

*Vetrouwelijk, Privé, zakelijk, behulpzaam*

*Ik ben fantastisch bijgestaan door de GKB. Heel blij met mijn contactpersoon en alles wat ze doet. Top!*

*Ik ben zeer tevreden over mijn contactpersoon. Ze is integer. Zegt hoe het er bij staat.*

### Colofon

Opdrachtgever:

Kredietbank Midden-Groningen

Opdrachtnemer:

BMC

Datum:

januari 2022