

# Het kwaliteit scoreformulier thuisadministratie

*Rapportage van een pilot-onderzoek naar de ervaren  
klantkwaliteit van de begeleiding door SchuldHulpMaatje*

Juli 2015

Stimulansz

Nibud

## Inhoudsopgave

	pagina
1. Inleiding	3
2. Resultaten	5
3. Evaluatie van het proces en aandachtspunten voor breed gebruik	13
Bijlage 1: Vragenlijst	15
Bijlage 2: Teksten voor uitnodigingsbrieven	18

## 1. Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de resultaten van de pilot voor het meten van de kwaliteit van thuisadministratie trajecten. SchuldHulpMaatje heeft aangeboden om deel te nemen aan deze pilot. Zij hebben een nieuwe vorm van klantonderzoek getest. Hier is onderzocht of activiteiten van SchuldHulpMaatje effect hebben gesorteerd bij klanten. Wij hebben dit gedaan door vragenlijsten af te nemen bij klanten. De vragen zijn geordend aan de hand van zeven doelen van thuisadministratie. Het bevorderen van:

1. **Post op orde brengen:** Hieronder wordt verstaan: in staat zijn om brieven te openen, de inhoud ervan te begrijpen. Men durft hierbij hulp te vragen wanneer nodig en kent de hulpkanalen.
2. **Overzicht van inkomsten en uitgaven:** Er is een overzicht van de inkomsten en uitgaven van het huishouden. Men durft hierbij hulp te vragen wanneer nodig en kent de hulpkanalen.
3. **Besparen/Beter omgaan met geld:** Men heeft mogelijkheden ontdekt om te besparen, is gestimuleerd om bewuste keuzes te maken in het uitgaven patroon en is gemotiveerd om het vol te houden om met weinig geld rond te moeten komen.
4. **Uitgaven doen die passen binnen de begroting.** Kennis over het de maandelijkse bestedingsruimte, gebruik maken van inkomensondersteunende regelingen toestanden. Achterstanden in betalingen komen minder vaak voor en men past beter op dat uitgaven passen binnen de begroting. Men durft hierbij hulp te vragen wanneer nodig en kent de hulpkanalen.
5. **Inzicht in gedrag:** Inzicht in welk gedrag invloed heeft op financiële vaardigheden en hoe hier mee om te gaan. Men heeft zelfvertrouwen gekregen om zelf voor financiën te zorgen.
6. **Inschakelen netwerk:** Praten met/betrekken van omgeving bij financiële vragen.
7. **Verminderen schulden**<sup>1</sup>: Er is een plan gemaakt om schulden te verminderen, men werkt aan het niet verder oplopen van de schulden. Men durft hierbij hulp te vragen wanneer nodig en kent de hulpkanalen.

Doel van dit onderzoek is dat SchuldHulpMaatje inzicht krijgt in wat de toegevoegde waarde is voor de klant van de begeleiding van de vrijwilligers van SchuldHulpMaatje. Dankzij deze gestandaardiseerde onderzoeken ontstaat ook de mogelijkheid tot benchmarken tussen organisaties, afdelingen en over de tijd.

SchuldHulpMaatje heeft in drie regio's de vragenlijsten uitgezet. Binnen elke regio onder 20 klanten. De vragenlijsten werden via de vrijwilligers van SchuldHulpMaatje verspreid onder 12 klanten die minstens zes maanden begeleiding hebben van SchuldHulpMaatje en 8 klanten die maximaal 2 maanden geleden het traject beëindigd hebben. De vragenlijsten zijn uitgezet in de periode maart . april 2015. De respons bedraagt 63%. Zie tabel 1 voor een overzicht van de respons per type traject.

Tabel 1. Responsoverzicht

	<i>Uitgezet</i>	<i>Ingevuld</i>	<i>Respons</i>
Beëindigde trajecten	24	10	42%
Lopende trajecten	36	28	78%
Totaal	60	38	63%

<sup>1</sup> Dit doel is uitsluitend van toepassing op mensen met schulden.

De respons onder de lopende trajecten ligt erg hoog. Dit heeft te maken met de manier van dataverzameling en de betrokkenheid van de medewerkers van SchuldHulpMaatje. De klanten werden ter plekke gevraagd de vragenlijsten in te vullen en te retourneren aan het Maatje. Het Maatje zorgde ervoor dat de ingevulde vragenlijsten terug kwamen bij de coördinator. De respons van de afgesloten trajecten ligt aanzienlijk lager. De reden is dat het moeilijk bleek deze mensen te bereiken. Enerzijds omdat adresgegevens ontbraken, anderzijds omdat het contact zoeken met deze mensen bovenop het werk van de Maatjes kwam en daardoor te tijdsintensief was.

#### *Leeswijzer*

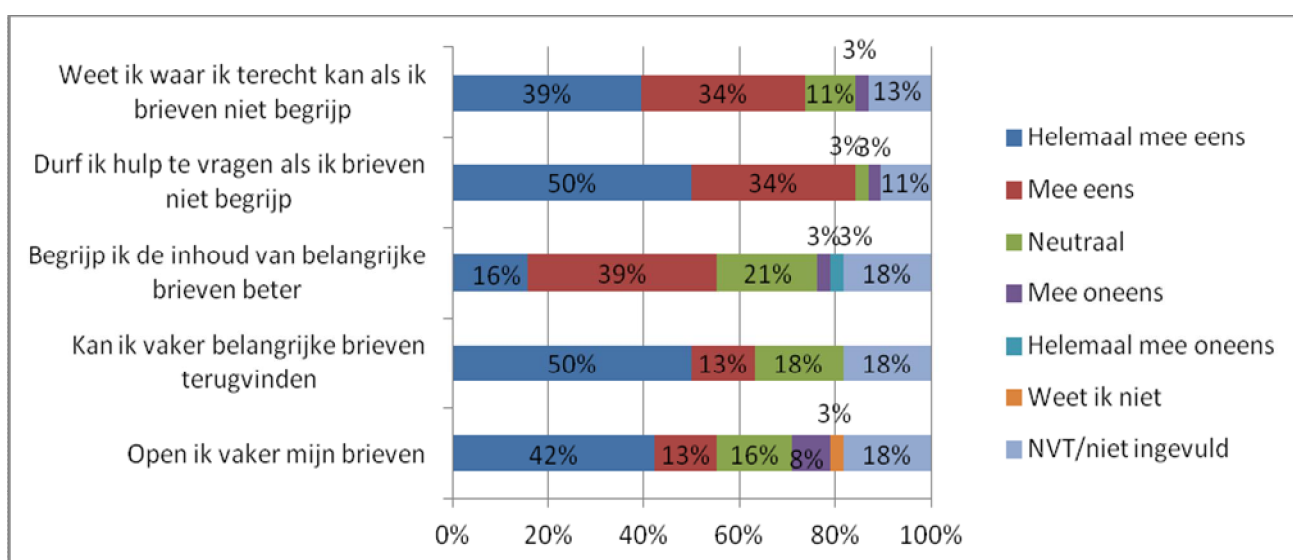
Hoofdstuk 2 beschrijft de resultaten van het onderzoek. In hoofdstuk 3 geven we een evaluatie van het onderzoek bij SchuldHulpMaatje: waar kunnen we van leren? Wat zijn aandachtspunten voor gebruik van deze onderzoeksmethode in de toekomst? Hoofdstuk 4 vat het onderzoek samen. Bijlage 1 bevat de vragenlijst en in bijlage 2 zijn de begeleidende brieven bij de vragenlijst voor klant, vrijwilliger en coördinator opgenomen.

## 2. Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van het klantonderzoek. We ordenen de resultaten per doel van thuisadministratie.

### 2.1 Post op orde brengen

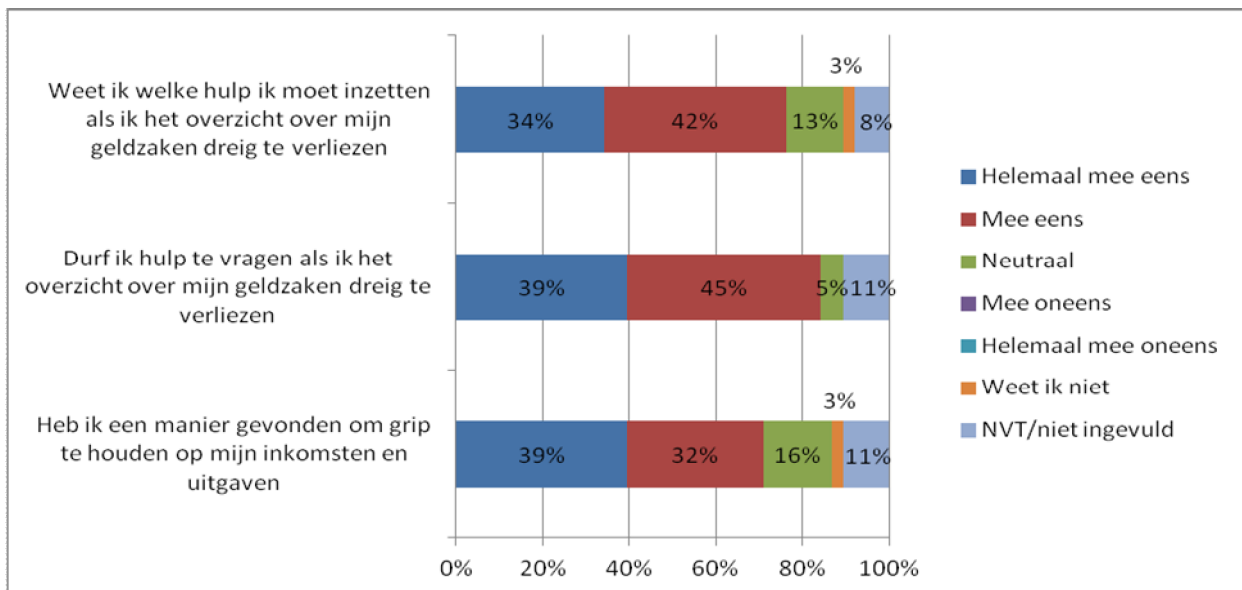
Grafiek 2.1. **Post op orde brengen. Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje (N = 38)**



Uit de grafiek blijkt dat respondenten door de begeleiding van SchuldHulpMaatje ervaren de post beter op orde te hebben. 84% geeft aan dat men door de begeleiding hulp durft te vragen als men brieven niet begrijpt. Ook geeft een meerderheid aan door de begeleiding vaker belangrijke brieven te kunnen terug vinden en door de begeleiding vaker brieven te openen. Opvallend is dat een vijfde van de respondenten geen mening heeft over of men door de begeleiding de inhoud van belangrijke brieven beter begrijpt. 6% van de respondenten vindt dat men door de begeleiding niet meer is gaan begrijpen van de inhoud van de brieven. We concluderen dat de respondenten vinden dat de toegevoegde waarde van de begeleiding door SchuldHulpMaatje het sterkst is bij het durven vragen om hulp. Het minst sterk is de toegevoegde waarde bij het begrijpen van de inhoud van belangrijke brieven en.

## 2.2 Overzicht van inkomsten en uitgaven

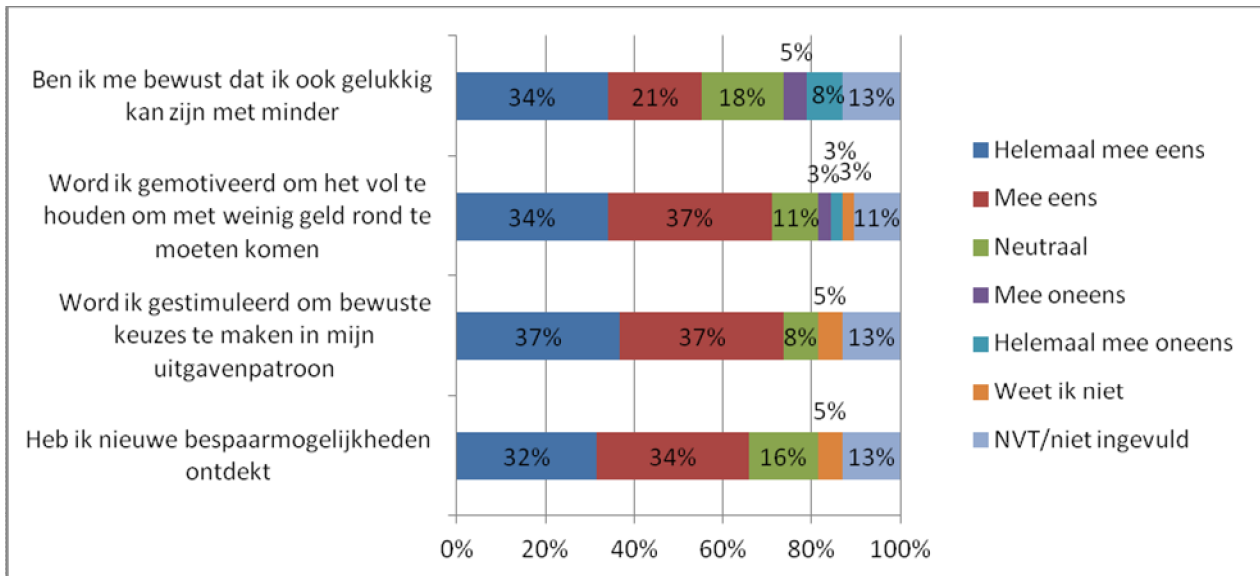
Grafiek 2.2. **Overzicht inkomsten en uitgaven. Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje** (N = 38)



Grafiek 2.3 laat zien dat klanten door de begeleiding van SchuldHulpMaatje meer overzicht in inkomsten en uitgaven ervaren. Geen enkele klant heeft bij de stellingen de optie *mee oneens* of de optie *mee oneens* aangekruist. 84% durft door de begeleiding hulp te vragen om overzicht te krijgen over geldzaken. 76% weet door de begeleiding welke hulp in te zetten om overzicht te krijgen over geldzaken. 71% ervaart door de begeleiding een manier om grip te houden op inkomsten en uitgaven. We concluderen dat de respondenten vinden dat de toegevoegde waarde van de begeleiding door SchuldHulpMaatje het sterkst is bij het kennen van hulpkanalen om overzicht te krijgen over geldzaken en het durven vragen om hulp hierbij. Het minst sterk is de toegevoegde waarde van de begeleiding door SchuldHulpMaatje volgens de klanten bij het hebben van een manier om zelf grip te houden op inkomsten en uitgaven.

### 2.3 Besparen / Beter omgaan met geld

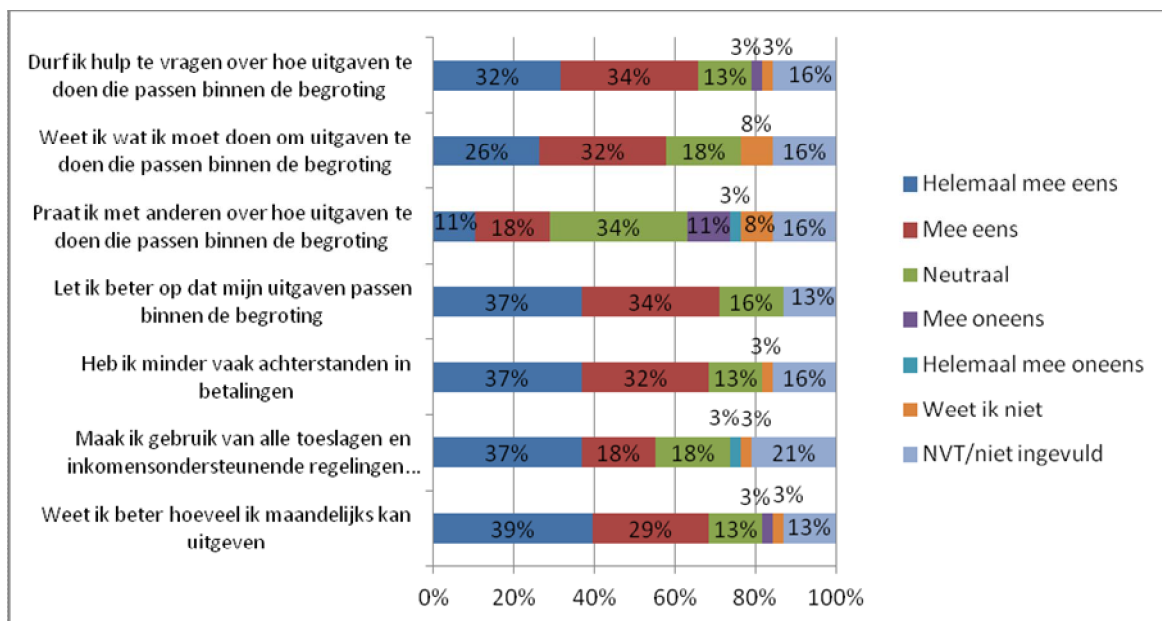
Grafiek 2.3 **Besparen / Beter omgaan met geld. Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje**  
(N = 38)



Bijna driekwart van de respondenten zegt door de begeleiding van SchuldHulpMaatje gestimuleerd te worden om bewuste keuzes te maken in het uitgavenpatroon en gemotiveerd te worden om het vol te houden met weinig geld rond te moeten komen. 66% van de respondenten heeft door de begeleiding nieuwe bespaarmogelijkheden ontdekt. 55% is zich door de begeleiding bewust geworden gelukkig te zijn met minder. 13% van de respondenten is het hier niet mee eens.

## 2.4 Uitgaven doen die passen binnen de begroting

Grafiek 2.4 **Uitgaven doen die passen binnen de begroting. Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje** (N = 38)

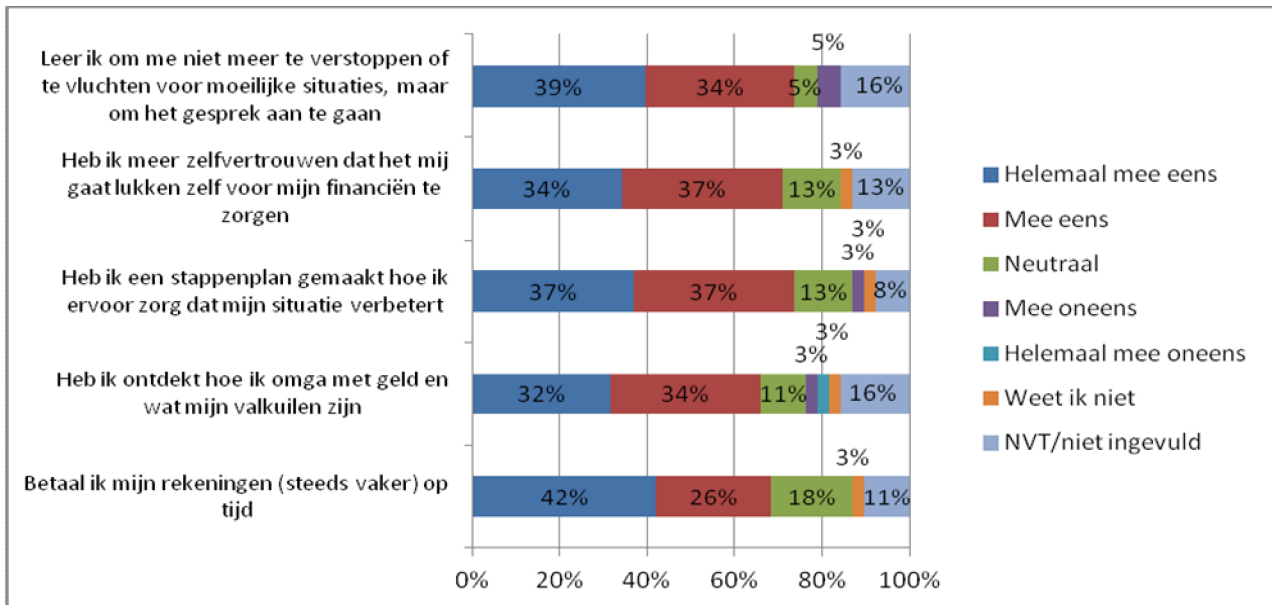


Grafiek 2.4 laat zien dat 71% van de respondenten door de begeleiding beter oplet uitgaven te doen die passen binnen de begroting. 68% weet beter hoeveel maandelijks uitgegeven kan worden en 66% geeft aan door de begeleiding hulp te durven vragen over hoe uitgaven te doen die passen binnen de begroting. De toegevoegde waarde van de begeleiding lijkt het kleinst te zijn op het aspect praten met anderen over hoe uitgaven te doen die passen binnen de begroting. 14% van de respondenten ervaart niet dat door de begeleiding men meer met anderen is gaan praten over dit onderwerp. Opvallend is dat een vijfde van de respondenten de stelling over het gebruik van toeslagen en inkomensondersteunende regelingen niet van toepassing vindt. Dit kan ermee te maken hebben dat de respondenten deze voorzieningen al gebruikten voordat zij begeleidt werden door SchuldHulpMaatje of dat men geen recht heeft op deze voorzieningen.



## 2.5 Inzicht in gedrag

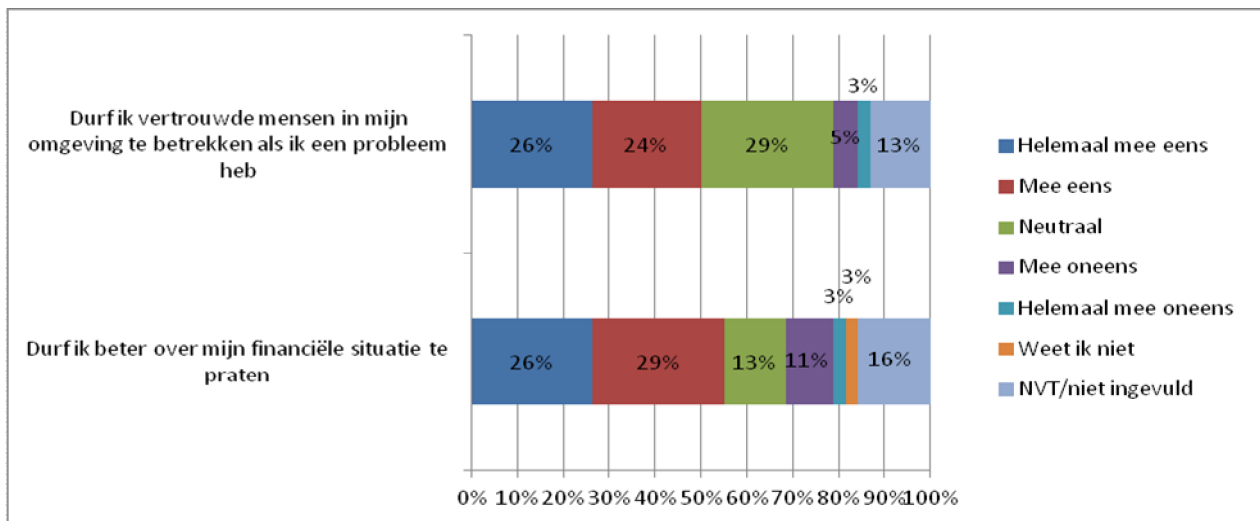
Grafiek 2.5 Inzicht in gedrag. Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje (N = 38)



Bovenstaande grafiek laat zien dat respondenten door de begeleiding van SchuldHulpMaatje meer inzicht hebben gekregen in het eigen gedrag. Bijna driekwart van de respondenten (74%) geeft aan door de begeleiding van SchuldHulpMaatje een stappenplan te hebben gemaakt hoe de eigen situatie te verbeteren. Ook geeft een grote meerderheid aan door de begeleiding geleerd te hebben het gesprek aan te gaan over moeilijke situaties en meer zelfvertrouwen te hebben ontwikkeld om zelf voor de financiën te zorgen. 6% van de respondenten vindt niet dat door de begeleiding valkuilen bij het omgaan met geld zijn ontdekt en hoe daarmee om te gaan.

## 2.6 Inschakelen netwerk

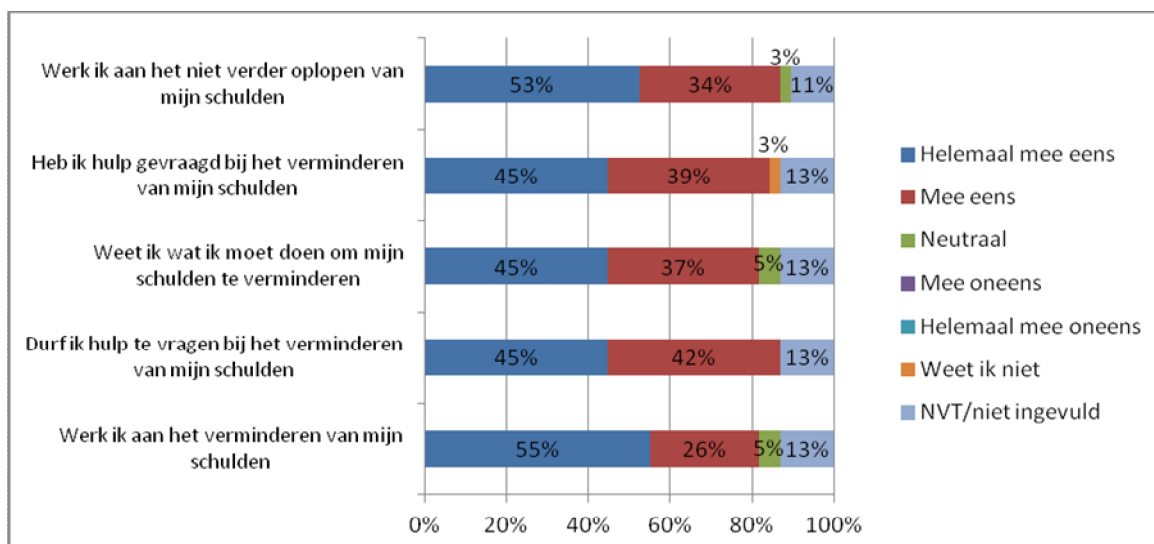
Grafiek 2.6 Inschakelen netwerk. Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje (N = 38)



Grafiek 2.6 laat een gemengd beeld zien. 55% van de respondenten geeft aan door de begeleiding beter over de eigen financiële situatie te durven praten. 14% van de respondenten vindt niet dat door de begeleiding er meer openheid is gekomen om over de financiële situatie te praten met anderen. De helft van de respondenten geeft aan door de begeleiding vertrouwde mensen in de omgeving te betrekken als er een probleem is. Een aanzienlijk deel van de respondenten antwoordt neutraal (29%). 8% betreft vertrouwde mensen in de omgeving niet vaker als er een probleem is.

## 2.7 Verminderen schulden

Grafiek 2.7 **Schulden verminderen. Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje** (N = 38)



Grafiek 2.7 laat een duidelijk beeld zien. Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje werkt men aan het niet verder oplopen en het verminderen van schulden. 87% geeft aan door de begeleiding hulp te durven vragen bij het verminderen van schulden. 87% werkt aan het niet verder oplopen van schulden. 82% weet door de begeleiding wat te doen om schulden te verminderen.

Aan respondenten met schulden is de volgende stelling voorgelegd: door de begeleiding van SchuldHulpMaatje ben ik van mijn schulden af. Tabel 2.7 laat zien dat 42% van de respondenten met schulden het niet eens is met deze stelling.

Tabel 2.7. Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje ben ik van mijn schulden af.

	Helemaal Mee eens		Mee eens		Neutraal		Mee oneens		Helemaal mee oneens		Weet ik niet		Niet ingevuld	
	1	4%	1	4%	7	27%	6	23%	5	19%	1	4%	5	19%
Met schulden (N = 26)	1	4%	1	4%	7	27%	6	23%	5	19%	1	4%	5	19%

## 2.8 Ervaringen van de respondenten met de begeleiding door SchuldHulpmaatje

We vroegen hoe het persoonlijk contact is met SchuldHulpMaatje. Respondenten zijn erg positief. Door de Maatjes is er weer overzicht en heeft men vertrouwen gekregen. De Maatjes zijn kundig, kunnen goed uitleggen en bieden een luisterend oor. Enkele respondenten geven aan meer begeleiding te wensen bij manier van werken bij de financiële schulden en het doen van belasting aangiftes. In onderstaand kader een greep uit de antwoorden van de respondenten.

Hoe is het persoonlijk contact met uw SchuldHulpMaatje?

*%Professioneel en heel kundig+*

*%Goed. eerst was contact nog erg voorzichtig maar nu heb ik al meer een vertrouwensband opgebouwd met haar%*

*%Super goed, ze betekent heel veel voor mij. Ze steunt mij in alles. Door haar heb ik overzicht gekregen. Ben jullie erg dankbaar voor deze hulp%*

*%Er goed. Straight to the point. Maar daarnaast hoeft het niet altijd over financiën te gaan. Vind ik ook wel fijn%*

*%Goed. het is een zakelijk/neutral contact. Mijn SHM denkt mee, denkt vooruit, zoekt info, geeft tips%*

*%Goed. kan met alle vragen/problemen bij haar terecht%*

*%s heel goed! Het wordt heel goed uitgelegd en ik word heel goed geholpen%*

*%Goed en duidelijk%*

*%Perfect%*

*%Zeer prettig en positief%*

*%Super leuk! Ben super blij met haar hulp%*

*%In het begin stroef, na goed gesprek, contact prima%*

*%Ik ben erg tevreden. Goede uitleg en hulp heel duidelijk, maar ook begripvol%*

*%W/e hebben goed contact. Hij heeft mij de goede kant op gestuurd. Waardoor mijn financiën een beter uitzicht hebben. En mijn zelfvertrouwen gegroeid is en ik 10 x beter in mijn vel zit%*

*%Kei goed%*

*%Zonder mijn schuldhulpmaatje zou ik nu helemaal mijn woning kwijtgeraakt zijn en nog meer schulden hebben%*

*%leel fijn dat Schuldhulpmaatje bestaat%*

*%Wij werken hard aan herstel om uit de schulden te komen samen met schuldhulpmaatje%*

*%Graag nog wat meer hulp bij financiën en de manier van werken bij mijn financiële schulden. Tot nu toe was dat moeilijk omdat ik elke keer te maken kreeg met veranderingen in financiën. Bijvoorbeeld van WW naar bijstand en voorschotten hierop omdat er hiaten tussen zaten dat ik helemaal geen uitkering kreeg%*

*%Meer kennis over belasting aangiftes doen enz. dit gaf ze zelf ook aan dat ze hier wel graag meer over wilt leren. Samen komen we er altijd wel uit. Verder gaat alles super%*

### 3. Evaluatie van het proces en aandachtspunten voor breed gebruik

De coördinatoren en vrijwilligers bij SchuldHulpMaatje hebben zich zeer betrokken getoond bij dit onderzoek en zich met veel enthousiasme ingezet om de vragenlijsten ingevuld te krijgen. De onderzoeksperiode van een maand voor het ingevuld krijgen van de vragenlijsten bleek niet voldoende. Met name het contact met afgeronde klanten was moeilijker te leggen. Dit heeft enerzijds te maken met een gebrek aan registratie van deze afgeronde klanten waardoor contactgegevens van afgeronde klanten niet meer beschikbaar waren. Anderzijds moest er met deze klanten extra contact gezocht worden. Het waren niet de klanten waar de Maatjes sowieso al contact mee hadden. Hierdoor kwam het laten invullen van deze vragenlijsten bovenop het werk dat de Maatjes al deden. De onderzoeksperiode is tweemaal uitgesteld, met twee keer twee weken. Uit het proces kwamen enkele tips naar voren voor een breed gebruik.

#### *Het waarborgen van de anonimiteit van de gegevens*

Enkele klanten hebben hun zorgen geuit over of de antwoorden die zij gaven wel anoniem verwerkt zouden worden. Uit navraag bij de coördinator bleek dat deze respondenten de ingevulde vragenlijst terug gaven aan hun Maatje. Het was juist de bedoeling dat de respondenten de ingevulde vragenlijsten zelf in de retour envelop deden en dicht plakten. Het Maatje neemt de dichtgeplakte envelop in ontvangst en brengt deze naar de coördinator. Dit proces, deze route, moet in het vervolg duidelijker gecommuniceerd worden naar de Maatjes en naar klanten. Een andere optie is dat de klant de ingevulde vragenlijst zelf retour stuurt naar de onderzoekers. Ook is er reactie gekomen op het invullen van de geboortedatum. Een respondent gaf aan dat hieruit de identiteit van de respondent makkelijk af te leiden is en de antwoorden daarom niet meer anoniem zijn. Het idee is om in het vervolg alleen naar geboortjaar te vragen. Dit volstaat om een beeld te krijgen van de leeftijdsverdeling van de respondenten.

#### *Inbedden in proces*

Meerdere coördinatoren geven aan dat een dergelijk klantonderzoek standaard zou moeten zijn in het begeleidingsproces. Het idee is om de vragenlijst op meerdere tijdstippen af te nemen en ook aan het eind van het traject. Handig zou zijn als dit digitaal kan. Het Maatje verstrekt de link naar een digitale vragenlijst aan de klant. De ingevulde antwoorden komen automatisch in een database terecht, niet zichtbaar voor het Maatje. Dit zorgt er voor dat informatie anoniem verwerkt kan worden.

Aandachtspunt hierbij is de mogelijkheid tot rappelleren. De klant moet wellicht herinnerd worden om de vragenlijst in te vullen. Het Maatje kan de klant hierop wijzen. Het is dan handig dat het Maatje de status van het invullen van de vragenlijst kan volgen.

*Een niet van toepassingcategorie toevoegen.*

De antwoordcategorie niet van toepassing bestond niet. Veel respondenten hebben dat zelf op de papieren vragenlijst erbij geschreven. Als deze vragenlijst opnieuw gebruikt wordt, moet deze antwoordcategorie toegevoegd worden.

*Teveel uitspraken. Veel dubbele vragen.*

Enkele respondenten geven in de opmerkingen bij de vragenlijst aan dat ze de vragenlijst te lang vinden. De vraagstelling is in hun ogen op sommige punten dubbel. Er zijn teveel uitspraken die op elkaar lijken. Het is zinvol om voor een verder gebruik van de vragenlijst de vragenlijst nog kritisch tegen het licht te houden en enkele vragen samen te voegen of te schrappen. Eén respondent geeft aan dat de vragenlijst niet van toepassing is op ZZP'ers die alleen hulp nodig hebben bij afhandelen van bedrijfsbeëindiging. Het is een idee om in de vragenlijst aan te geven welke vragen van toepassing zijn op welke doelgroep.

## Bijlage 1: Vragenlijst

**U ontvangt (of ontving kortgeleden) hulp van een SchuldHulpMaatje.**

**We willen graag weten wat u er tot nu toe aan heeft gehad. Is er wat veranderd sinds u meedoet?**

Hieronder staan een aantal uitspraken. Wilt u door het geven van **een cijfer** aangeven wat voor u het best past?

<b>Helemaal mee eens</b>	<b>6</b>
<b>Mee eens</b>	<b>5</b>
<b>Niet mee eens/niet mee oneens</b>	<b>4</b>
<b>Mee oneens</b>	<b>3</b>
<b>Helemaal mee oneens</b>	<b>2</b>
<b>Weet ik niet</b>	<b>1</b>

### Post op orde

**Cijfer**

Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje:

- Open ik vaker mijn brieven .....
- Kan ik vaker belangrijke brieven terug vinden.....
- Begrijp ik de inhoud van belangrijke brieven beter .....
- Durf ik hulp te vragen als ik brieven niet begrijp.....
- Weet ik waar ik terecht kan als ik brieven niet begrijp. ....

### Overzicht inkomsten en uitgaven

Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje:

- Heb ik een manier gevonden om grip te houden op mijn inkomsten en uitgaven.....
- Durf ik hulp te vragen als ik het overzicht over mijn geldzaken dreig te verliezen. ....
- Weet ik welke hulp ik moet inzetten als ik het overzicht over mijn geldzaken dreig te verliezen .....

### Besparen/Beter omgaan met geld

Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje:

- Heb ik nieuwe bespaarmogelijkheden ontdekt.....
- Word ik gestimuleerd om bewuste keuzes te maken in mijn uitgavenpatroon .....
- Word ik gemotiveerd om het vol te houden om met weinig geld rond te moeten komen. ....
- Ben ik me bewust dat ik ook gelukkig kan zijn met minder .....

### Uitgaven passen binnen begroting

Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje:

- Weet ik beter hoeveel ik maandelijks kan uitgeven .....
- Maak ik gebruik van alle toeslagen en inkomensondersteunende regelingen waar ik recht op heb .....
- Heb ik minder vaak achterstanden in betalingen.....
- Let ik beter op dat mijn uitgaven passen binnen de begroting .....
- Praat ik met anderen over hoe uitgaven te doen die passen binnen de begroting .....
- Weet ik wat ik moet doen om uitgaven te doen die passen binnen de begroting .....

- Durf ik hulp te vragen over hoe uitgaven te doen die passen binnen de begroting .....

### **Gedrag**

Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje:

- Betaal ik mijn rekeningen (steeds vaker) op tijd.....
- Heb ik ontdekt hoe ik omga met geld en wat mijn valkuilen zijn.....
- Heb ik een stappenplan gemaakt hoe ik ervoor zorg dat mijn situatie verbetert .....
- Heb ik meer zelfvertrouwen dat het mij gaat lukken zelf voor mijn financiën te zorgen .....
- Leer ik om me niet meer te verstoppen of te vluchten voor moeilijke situaties, maar om het gesprek aan te gaan .....

### **Inschakelen netwerk**

Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje:

- Durf ik beter over mijn financiële situatie te praten.....
- Durf ik vertrouwde mensen in mijn omgeving te betrekken als ik een probleem heb.....

### **Schulden verminderen**

Door de begeleiding van SchuldHulpMaatje:

- Werk ik aan het verminderen van mijn schulden.....
- Durf ik hulp te vragen bij het verminderen van mijn schulden .....
- Weet ik wat ik moet doen om mijn schulden te verminderen .....
- Heb ik hulp gevraagd bij het verminderen van mijn schulden .....
- Werk ik aan het niet verder oplopen van mijn schulden.....
- Ben ik van mijn schulden af .....

### **Ten slotte nog een aantal algemene vragen**

1. Heeft u op dit moment begeleiding van een Maatje van SchuldHulpMaatje?

(kruis aan wat van toepassing is)

- Ja → naar vraag 3
- Nee:

2. Waarom is de begeleiding van SchuldHulpMaatje beëindigd?

(kruis aan wat van toepassing is)

- Niet langer nodig, traject afgerond;
- Voortijdig beëindigd, omdat:

3. Hoeveel maanden heeft u nu begeleiding van uw SchuldHulpMaatje of heeft u begeleiding van een SchuldHulpMaatje gehad?

- maanden

4. Wat is uw geslacht?

Man/vrouw



5. Wat is uw geboortedatum?

-- / -- / ---

6. Wat is uw leefsituatie? (kruis aan wat van toepassing is)

- Alleenstaand zonder kinderen
- Alleenstaand met kinderen
- Samenwonend zonder kinderen
- Samenwonend met kinderen
- Kostganger/inwonend

7. Heeft u op dit moment schulden op één of meer van de volgende posten?

(kruis aan wat van toepassing is)

- Huur/hypotheek
- Elektriciteit / gas
- Water
- Zorgverzekering
- Nee, geen schulden op deze posten

8. Zit u op dit moment in een schuldhulpverleningstraject? (kruis aan wat van toepassing is)

- Ja, bij de gemeente
- Ja, bij de kredietbank
- Ja, ik zit in de WSNP
- Ja, van een bewindvoerder
- Nee

9. Hoe is/was het persoonlijk contact met uw SchuldHulpMaatje?

10. Heeft u nog opmerkingen over de hulp bij uw financiën of over deze vragenlijst? Deze kunt u hieronder opschrijven.

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

## Bijlage 2: Begeleidende brieven

### **A. Respondent**

Onderwerp: Klantonderzoek SchuldHulpMaatje

Datum: 10 februari 2015

Geachte heer/mevrouw,

SchuldHulpMaatje wil graag weten wat klanten vinden van de hulp. Daarom is een vragenlijst opgesteld met vragen over uw ervaringen. Door het beantwoorden van de vragen helpt u SchuldHulpMaatje om de kwaliteit van haar dienstverlening verder te verbeteren.

SchuldhulpMaatje werkt in dit onderzoek samen met onderzoekers van Stimulansz en het Nibud.

Het invullen van de vragenlijst duurt 10 minuten.

Als u de vragen heeft beantwoord stopt u de vragenlijst terug in de envelop en plakt deze dicht. De envelop geeft u terug aan uw Maatje.

### **Anonimiteit**

Uw antwoorden worden anoniem verzameld en verwerkt. De resultaten worden anoniem beschreven en zijn niet herleidbaar tot individuele personen.

### **Vragen?**

Voor vragen over de vragenlijst of het onderzoek kunt u contact op nemen met ondergetekende.

Namens SchuldHulpMaatje, heel hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Annejet Kerckhaert

Telefoon: 06-51938792

Email: [annejet.kerckhaert@stimulansz.nl](mailto:annejet.kerckhaert@stimulansz.nl)

## **B. Vrijwilliger**

Onderwerp: Klantonderzoek SchuldHulpMaatje

Datum: 10 februari 2015

Beste vrijwilliger bij SchuldHulpMaatje,

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit klantenonderzoek.

Met het onderzoek meten we wat volgens de klanten de toegevoegde waarde is van het Maatje bij het maken van gezonde financiële keuzes. Met de uitkomsten van het onderzoek kan SchuldHulpMaatje de kwaliteit van haar dienstverlening verder verbeteren.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door SchuldhulpMaatje, Stimulansz en het Nibud.

### **Instructie**

- U overhandigt de envelop aan de klant. De envelop bevat de vragenlijst en de instructiebrief voor de klant.
- De klant vult de vragenlijst in, stopt de ingevulde vragenlijst terug in de envelop en plakt de envelop dicht. Het invullen van de vragenlijst duurt 10 minuten.
- De gesloten envelop brengt u **uiterlijk 9 maart** terug naar uw coördinator.

Let op: als de klant hulp nodig heeft bij het invullen van de vragen, dan kunt u een toelichting geven of zaken verduidelijken. Het is de bedoeling dat de klant zelf zijn/haar antwoorden formuleert en de vragenlijst zoveel mogelijk zelfstandig invult.

### **Anonimiteit**

De antwoorden worden anoniem verzameld en verwerkt. De resultaten worden anoniem beschreven en zijn niet herleidbaar tot individuele personen.

### **Vragen?**

Voor vragen over de vragenlijst of het onderzoek kunt u contact op nemen met ondergetekende.

Met vriendelijke groet,

Annejet Kerckhaert

Telefoon: 06-51938792

Email: [annejet.kerckhaert@stimulansz.nl](mailto:annejet.kerckhaert@stimulansz.nl)

### **C. Coördinator**

Onderwerp: Klantonderzoek SchuldHulpMaatje

Datum: 10 februari 2015

Beste heer (<<NAAM>>),

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit klantenonderzoek.

Doel van het onderzoek is om te weten hoe klanten de begeleiding door SchuldHulpMaatje ervaren. Met de vragenlijst meten we wat volgens de klanten de toegevoegde waarde is van het Maatje bij het maken van gezonde financiële keuzes. Met de uitkomsten van het onderzoek kan SchuldHulpMaatje de kwaliteit van haar dienstverlening verder verbeteren.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door SchuldhulpMaatje, Stimulansz en het Nibud.

#### **Instructie**

Bijgaand vindt u 20 enveloppen met daarin de vragenlijst en de instructiebrief voor de klant. Ook vindt u instructiebrieven voor de vrijwilliger.

12 vragenlijsten zijn bestemd voor klanten die minstens een half jaar begeleiding hebben van SchuldHulpmaatje. 8 vragenlijsten zijn bestemd voor klanten die maximaal 2 maanden geleden het traject beëindigd hebben. De vragenlijsten zijn voor beide klantgroepen identiek.

U verspreid de enveloppen en de instructiebrieven voor de vrijwilligers onder uw vrijwilligers. De ingevulde vragenlijsten komen in een gesloten envelop weer bij u terug.

U stuurt de ingevulde vragenlijsten **uiterlijk woensdag 11 maart** naar Stimulansz en gebruikt daarvoor de bijgesloten retourenvelop.

#### **Anonimiteit**

De antwoorden worden anoniem verzameld en verwerkt. De resultaten worden anoniem beschreven en zijn niet herleidbaar tot individuele personen.

#### **Vragen?**

Voor vragen over de vragenlijst of het onderzoek kunt u contact op nemen met ondergetekende.

Met vriendelijke groet,

Annejet Kerckhaert

Telefoon: 06-51938792

Email: [annejet.kerckhaert@stimulansz.nl](mailto:annejet.kerckhaert@stimulansz.nl)