

# FACTSHEET CLIËNTENONDERZOEK SCHULDDIENSTVERLENING 2019

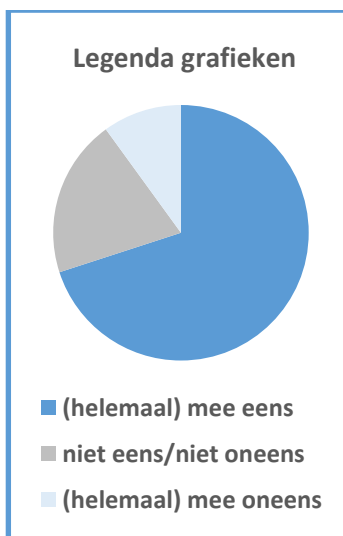
## Doel en opzet enquête en respons

De gemeentelijke afdeling Schulddienstverlening begeleidt inwoners die een schuldregeling hebben of van wie de gemeente het budgetbeheer uitvoert met het regelen van hun schulden en/of budgetbeheer. Om inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten van de afdeling Schulddienstverlening, is in januari 2019 een online enquête uitgevoerd. De resultaten van de enquête gebruikt de afdeling om de dienstverlening (verder) te verbeteren.

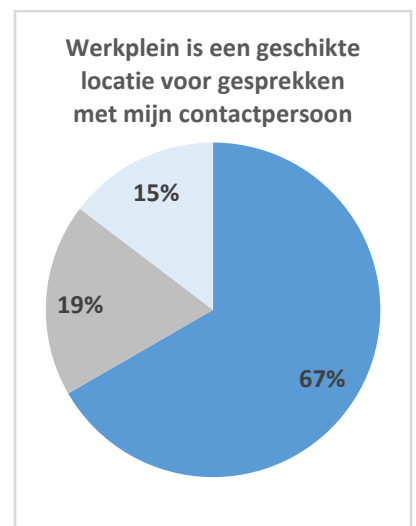
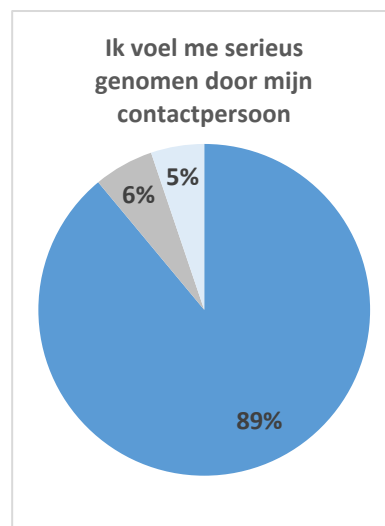
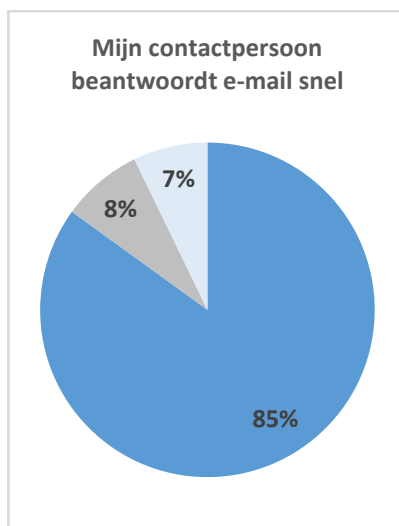
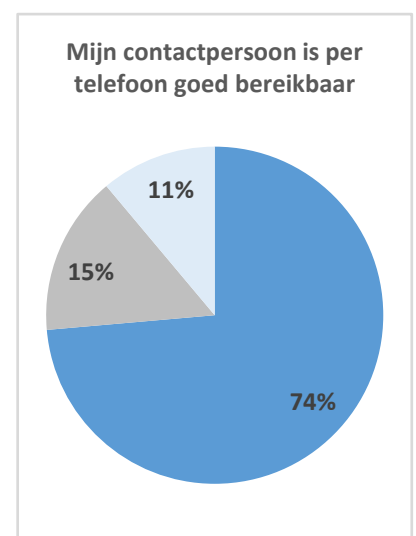
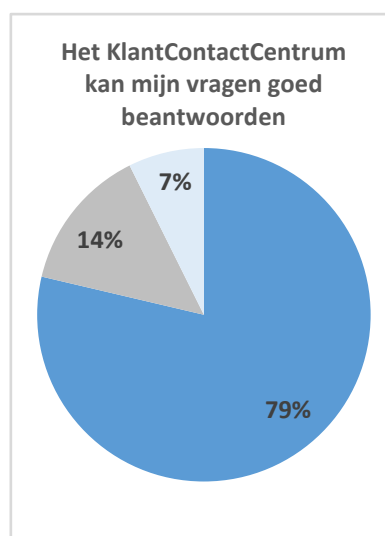
Alle cliënten van wie het e-mailadres bekend is (90% van het totale cliëntenbestand) ontvingen in januari 2019 een uitnodigingsmail met een persoonlijke link naar de online vragenlijst. Na een week is een herinneringsmail gestuurd.

In totaal hebben **158 cliënten** de enquête volledig ingevuld; een **respons** van **44%**. Deze factsheet bevat de resultaten van de enquête. De antwoorden op de twee open vragen zijn gecategoriseerd en weergegeven in twee "woordenwolken". Alle antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage, bedoeld voor intern gebruik.

## LEGENDA:



## COMMUNICATIE

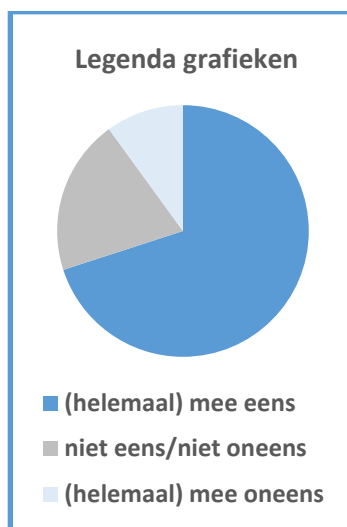


**51%** geeft een **tip** om de **communicatie** te **verbeteren**. De tips zijn gecategoriseerd. *Hoe groter de term, hoe vaker dit genoemd is.*

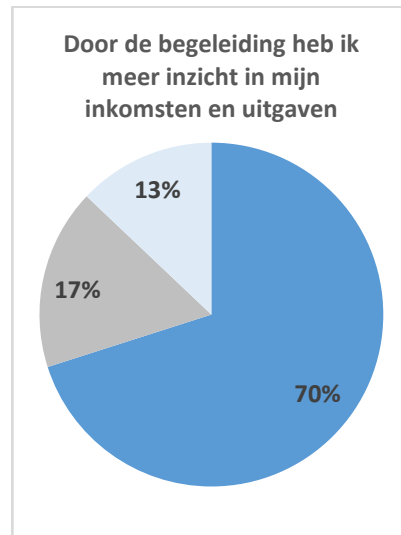
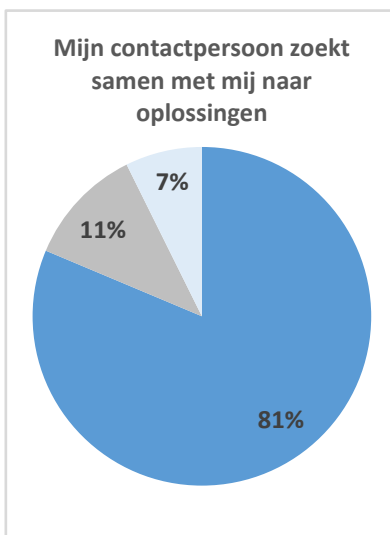
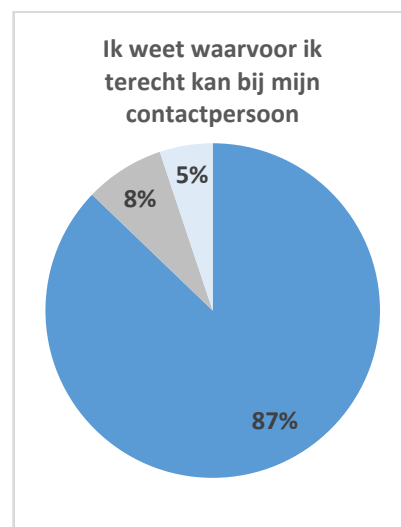
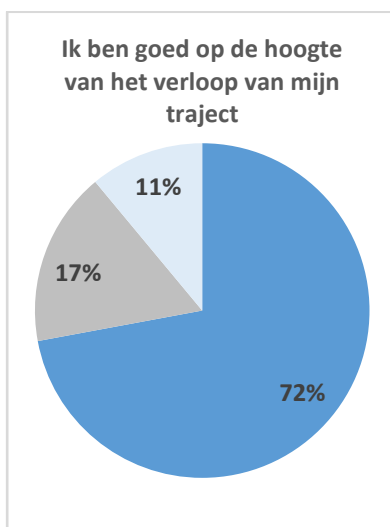
meer privacy vervangende contactpersoon  
bereikbaarheid na 12 uur sneller reageren  
tips over voorlichting maatwerk en afstemming kwaliteit begeleiding  
**gaat prima zo**  
beter op de hoogte houden

# FACTSHEET CLIËNTENONDERZOEK SCHULDDIENSTVERLENING 2019

## LEGENDA:



## KWALITEIT DIENSTVERLENING



**18%** geeft een **tip** om de **dienstverlening** te **verbeteren**. De tips zijn gecategoriseerd. *Hoe groter de term, hoe vaker dit genoemd is.*

**meer voorlichting** **tip over individueel traject**  
**beter op de hoogte houden** **betere afstemming met alle betrokkenen**  
**overige tip** bereikbaarheid na 12 uur **kwantiteit begeleiding** meer maatwerk  
**gaat prima zo**

**Clïënten geven de afdeling Schulddienstverlening het cijfer**

**7,8**

**11%** van de respondenten heeft nog een **algemene tip/opmerking** ingevuld:

- **8%** heeft een **kritische opmerking** over het **beleid** of de **uitvoering** van de afdeling Schulddienstverlening
- **3%** geeft een uitgesproken **compliment** aan de medewerkers van de afdeling Schulddienstverlening, of uit zijn/haar **dankbaarheid** voor de goede dienstverlening