

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postadres

Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon

Wouter Janssen
w1.janssen@nijmegen.nl
T 024 – 329 0631980532

Ons kenmerk

E24.000850

Bijlage(n)

Bijgevoegd: Ja

Datum 5 maart 2024
Onderwerp Resultaten tevredenheidsonderzoek
schuldhulpverlening

Geachte leden van de raad,

Aanleiding

In het begin van 2023 heeft u als raad aangegeven meer inzicht te willen hebben in de dienstverlening van de gemeente Nijmegen. Zo ook voor schuldhulpverlening, uitgevoerd door Team Geldzorgen. Daarom heeft de gemeente Nijmegen in het najaar van 2023 een tevredenheidsonderzoek van de schuldhulpverlening uitgevoerd. Dit onderzoek richt zich op twee fases;

1. De fase waarin een regeling met schuldeisers in ontwikkeling is (regelfase);
2. De fase waarin inwoners aan het aflossen zijn (aflofase).

In deze raadsinformatiebrief vindt u een overzicht van de belangrijkste resultaten van het onderzoek. De volledige resultaten zijn onder elkaar gezet in bijlage 1. Ook staat in deze brief welke actie het college naar aanleiding van het onderzoek wil nemen om de dienstverlening verder te verbeteren.

Respons

In totaal zijn 517 inwoners benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Dit zijn alle inwoners die op het moment van uitvragen een openstaand dossier hadden. Daarvan hebben 127 inwoners meegedaan (respons van 25%). Daarmee zijn de resultaten representatief voor de volledige groep. De respons is hoger dan in vergelijkbare onderzoeken.

Belangrijkste resultaten

In het onderzoek zijn inwoners gevraagd naar de voorgeschiedenis, het ervaren contact, het ervaren vertrouwen, de ervaren stress en de financiële situatie en zelfredzaamheid tijdens zowel de regelfase en de aflofase.

1. Deelnemers aan het onderzoek geven de dienstverlening van Team Geldzorgen in de regelfase een rapportcijfer van een 7,9 en in de aflofase een 8,5. Daarmee scoort de hulpverlening bovengemiddeld ten opzichte van onderzoeken in andere gemeenten. Het college is erg tevreden met deze rapportcijfers en blij met de

resultaten van Team Geldzorgen. Deelnemers omschrijven de hulp die zij kregen als meelevend, duidelijk en vlot. Dit komt overeen met doelstellingen uit het beleidsplan om snellere en betere dienstverlening te bieden.

2. De meeste deelnemers aan het onderzoek zijn via bewindvoerders bij Team Geldzorgen terechtgekomen (51%). De tweede grote groep deelnemers is via de Financieel Expert in de Wijk (verder: FEW) bij Team Geldzorgen gekomen (27%). De derde groep van de deelnemers (20%) is via andere professionals binnengekomen. Van 2% is onbekend welke partij de doorverwijzing naar Team Geldzorgen heeft geregeld.
3. Ongeveer 50% van de deelnemers geeft aan dat zij al vijf jaar of langer geldproblemen hebben. Slechts 20% heeft minder dan twee jaar last van geldproblemen.
4. Het ervaren contact en vertrouwen in de gemeente is sterk afhankelijk van de aanwezigheid van een bewindvoerder. Inwoners met een bewindvoerder zijn over het algemeen minder tevreden over het contact en het vertrouwen dan inwoners die zelf contact hebben met Team Geldzorgen.
5. Deelnemers ervaren meer hulp en ondersteuning in de regelfase dan de aflofase. In de regelfase is er vaker contact en krijgen zij meer informatie over het traject. Daar staat tegenover dat deelnemers over het algemeen meer stress ervaren in de aflofase dan in de regelfase.
6. Deelnemers hebben in weinig gevallen het antwoord 'oneens' gebruikt. Zij kozen eerder voor het antwoord 'niet eens en niet oneens'. Voornamelijk over het contact, de duidelijkheid van de informatie en het vertrouwen van en in de gemeente waren deelnemers erg positief.
7. Ondanks de hoge rapportcijfers zijn er ook inwoners die de dienstverlening een onvoldoende geven. In totaal gaat het om slechts zes onvoldoendes.

Geleerde lessen

Naast de goede resultaten komen er ook een paar verbeterpunten naar voren. Deze verbeteringen zijn nodig om de dienstverlening nog beter op Nijmeegse inwoners aan te laten sluiten. Zo wil het college onder andere dat meer inwoners gebruik gaan maken van de beschikbare dienstverlening van Team Geldzorgen.

1. De grootste aanwas van klanten komt bij bewindvoerders vandaan. Dat laat zien dat het belangrijk is om goed samen te blijven werken met de bewindvoerders. Daar hebben we aandacht voor in de evaluatie van het bewindvoerdersconvenant (voorjaar 2024).
2. We hebben nu meer informatie over de redenen dat klanten lang geen hulp zoeken. Die informatie gaan we gebruiken om inwoners met geldzorgen vroeger te bereiken.
3. Respondenten benoemen het belang van een vaste contactpersoon. In vrijwel alle gevallen is er sprake van een vaste klantmanager. Maar als er toch een nieuw contactpersoon komt, is het belangrijk om de overdracht zo goed mogelijk te laten plaatsvinden.
4. Respondenten in de aflofase geven aan behoefte te hebben aan iemand die vaker met ze mee kan kijken. Ook zijn ze op zoek naar meer informatie over het

verloop van de afbetaling. Nu de trajecten gehalveerd zijn van 36 naar 18 maanden, bekijken we de huidige begeleiding en nazorg. Als het nodig is, passen we de dienstverlening aan.

Conclusie

Het college is zeer tevreden met de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. Omdat de respons hoog is zijn de resultaten representatief voor de volledige groep. De rapportcijfers zijn erg hoog, voornamelijk in de aflofase. Inwoners waarderen de inzet van de klantmanagers van Team Geldzorgen. Bij een groot deel van de stellingen hebben deelnemers het antwoord 'oneens' niet gebruikt. Dat is een positieve uitkomst. Het onderzoek laat ook een aantal leerpunten zien waar we aan moeten werken. Met deze de punten gaat het college de komende tijd aan de slag. Het college informeert de raad hierover via de jaarbrieven Schuldhulpverlening.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester

Bijlage

1. Resultaten klanttevredenheidsonderzoek Team Geldzorgen