



Inleiding

Toelichting
Rapportcijfer



Aanmelden zonder drempels

Uitspraken
Rapportcijfer



Hulp op basis van vertrouwen

Uitspraken
Rapportcijfer



Duidelijkheid waar je aan toe bent

Uitspraken
Rapportcijfer



Geen klanten buiten de boot

Uitspraken
Rapportcijfer



Druk schuldeisers verlagen

Uitspraken
Rapportcijfer



Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer



Inventarisatie NVVK Belofte bij financiële hulpverlening 2025



1 Aanmelden zonder drempels



2 Hulp op basis van vertrouwen



3 Duidelijkheid waar je aan toe bent



4 Geen klanten buiten de boot



5 Druk schuldeisers verlagen



6 Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij



Inleiding

Toelichting
 Rapportcijfer



Toelichting



Aanmelden zonder drempels

Uitspraken
 Rapportcijfer



Hulp op basis van vertrouwen

Uitspraken
 Rapportcijfer



Duidelijkheid waar je aan toe bent

Uitspraken
 Rapportcijfer



Geen klanten buiten de boot

Uitspraken
 Rapportcijfer



Druk schuldeisers verlagen

Uitspraken
 Rapportcijfer



Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
 Rapportcijfer



Aanleiding

Elk NVVK-lid belooft op basis van de NVVK Belofte om volgens 6 heldere uitgangspunten hulpvragers tegemoet te treden. De NVVK toetst met een onderzoek hoe de belofte in de praktijk functioneert, hoe de klanten dit ervaren. Worden in de ogen van de klanten de 6 uitgangspunten van de NVVK Belofte nagekomen? Hierbij ontvangt u als NVVK de resultaten van alle deelnemende NVVK-leden samengevoegd. In totaal hebben 17 NVVK-leden meegedaan aan het onderzoek.



Ook in 2024 en 2022 is dit onderzoek uitgevoerd. De resultaten van de huidige meting worden in de figuren met het voorgaande meetjaar vergeleken. 13 van de 17 deelnemende NVVK-leden hebben ook in 2024 aan het onderzoek deelgenomen. Voor 4 NVVK-leden is hun deelname nieuw. Een verschil in waardering kan ook het gevolg zijn van de veranderde samenstelling van deelnemende NVVK-leden. De resultaten van 2025, 2024 en 2022 staan in de tabellenbijlage.

Methode van onderzoek

Het is een kwantitatief onderzoek, waarbij een gestandaardiseerde online vragenlijst naar klanten met financiële hulpverlening is verzonden. Elk uitgangspunt van de NVVK Belofte is opgebouwd uit deelaspecten die tezamen een belofte samenvat. BMC en NVVK hebben deze deelaspecten geoperationaliseerd naar vragen voor de klanten. Voor de doelgroep is gelet op toegankelijkheid van de vragenlijst door de vragen te formuleren op A2-/B1-niveau. Ook NVVK-leden zijn betrokken om input te leveren op de vragenlijst.



Verzending en respons

De doelgroep voor dit onderzoek zijn al uw klanten vanaf de start tot en met een half jaar na afronding van de financiële hulpverlening.

De NVVK-leden hebben zelf hun klanten per mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Hierdoor zijn er geen persoonsgegevens gedeeld met externen zodat de privacy van klanten geborgd is.

In totaal zijn **12.654** klanten per mail benaderd. Uiteindelijk hebben **1.759** klanten de online vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van **14%**.





Inleiding

Toelichting
Rapportcijfer



Aanmelden zonder drempels

Uitspraken
Rapportcijfer



Hulp op basis van vertrouwen

Uitspraken
Rapportcijfer



Duidelijkheid waar je aan toe bent

Uitspraken
Rapportcijfer



Geen klanten buiten de boot

Uitspraken
Rapportcijfer



Druk schuldeisers verlagen

Uitspraken
Rapportcijfer



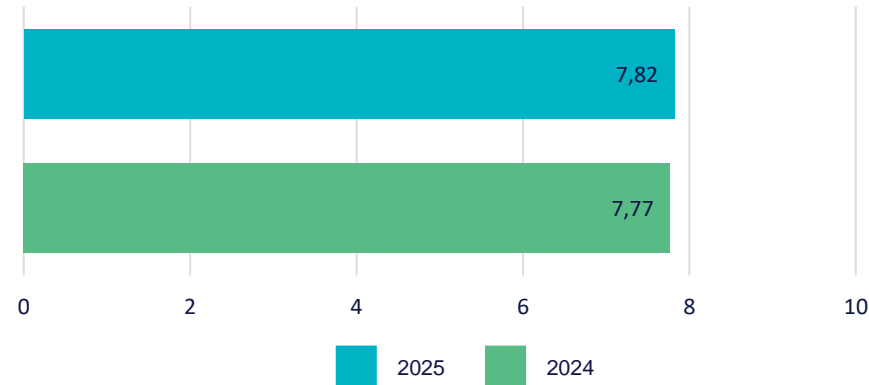
Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer

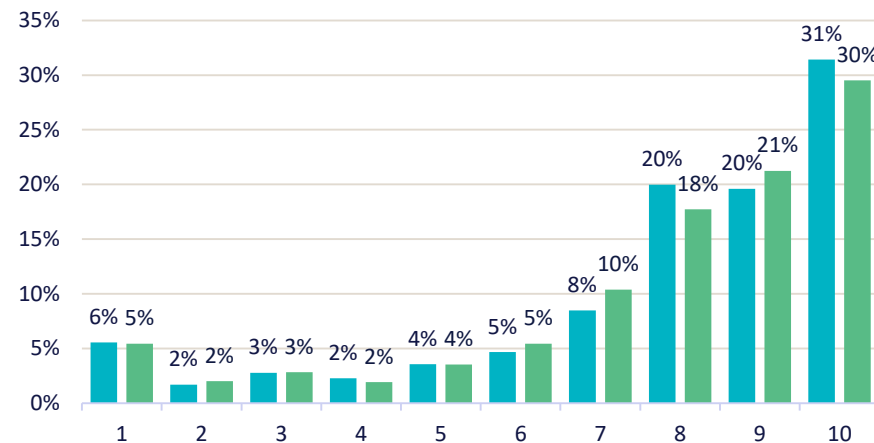


Waardering totaal

Totaal rapportcijfer voor de financiële hulpverlening



Spreiding rapportcijfers voor de financiële hulpverlening



Totaal rapportcijfer financiële hulpverlening

Aan het eind van de vragenlijst is de klanten gevraagd een totaal rapportcijfer te geven voor de financiële hulpverlening die zij hebben ontvangen van de NVVK. Een samenvattend oordeel over de algehele dienstverlening. De respondenten waarden de financiële hulpverlening gemiddeld met een **7,82**. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer is daarmee even hoog als de gemiddelde waardering in 2024 (7,77).

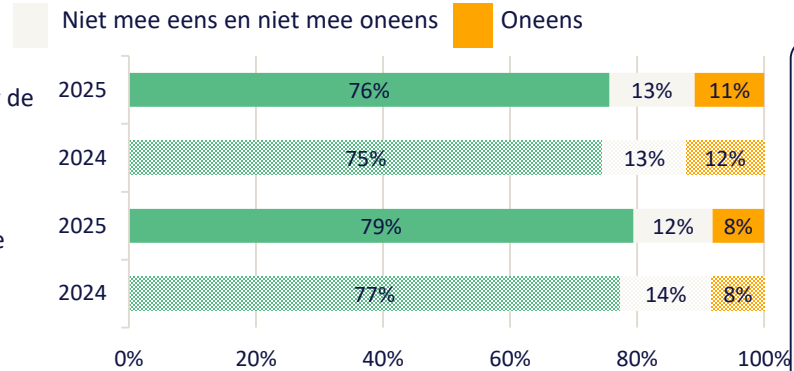
De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. De meest gegeven rapportcijfers zijn een 9 en een 10. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft een voldoende. 17% van de respondenten geeft een onvoldoende. In 2024 gaf 16% van de respondenten een onvoldoende.

Aanmelden zonder drempels

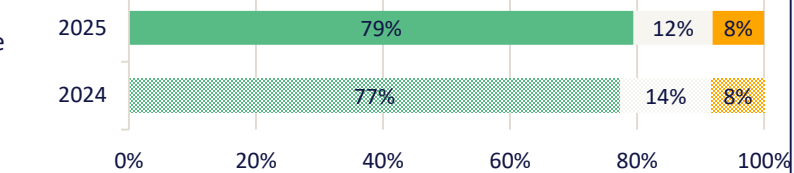
	Inleiding Toelichting Rapportcijfer 
1	Aanmelden zonder drempels Uitspraken Rapportcijfer 
2	Hulp op basis van vertrouwen Uitspraken Rapportcijfer 
3	Duidelijkheid waar je aan toe bent Uitspraken Rapportcijfer 
4	Geen klanten buiten de boot Uitspraken Rapportcijfer 
5	Druk schuldeisers verlagen Uitspraken Rapportcijfer 
6	Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij Uitspraken Rapportcijfer 

Eens

Ik wist waar ik mij moest melden voor de financiële hulpverlening van NVVK.

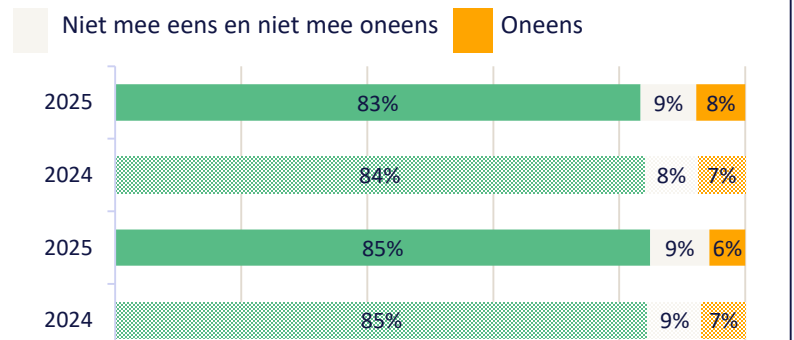


Ik kon mij makkelijk telefonisch, via de website of via de mail, aanmelden.

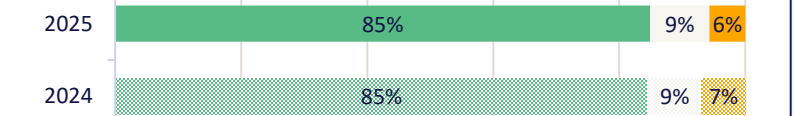


Eens

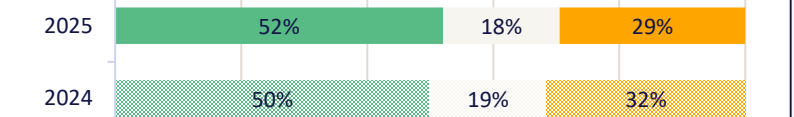
Er werd snel een intake met mij ingepland.



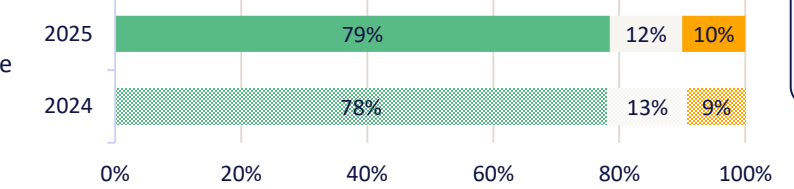
Ik kon alle vragen over mijn financiële problemen stellen.



Ik hoefde geen persoonlijke papieren mee te nemen naar de intake.



Als ik dat wilde, kon ik hulp krijgen bij het verzamelen van informatie voor de aanvraag.



Uitspraken over makkelijk aanmelden

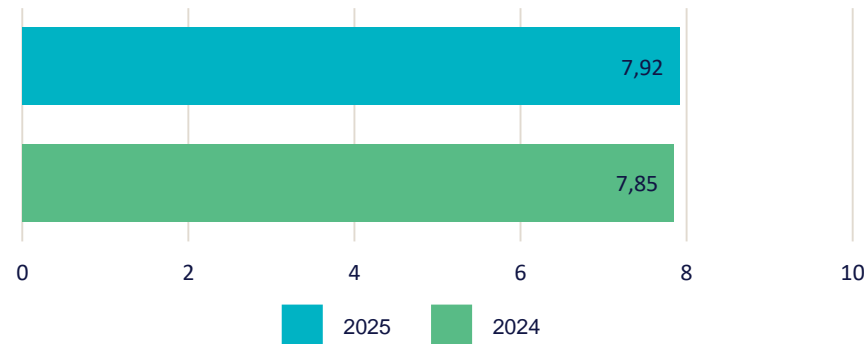
Klanten zijn uitspraken voorgelegd over het gemak van aanmelden bij financiële hulpverlening om zo de NVVK Belofte 'Aanmelden zonder drempels' te toetsen. De meeste respondenten wisten waar zij zich moesten melden voor de financiële hulpverlening en konden zich tevens makkelijk aanmelden. De waardering is licht gestegen ten opzichte van de voorgaande meting.

Na de aanmelding volgt een eerste gesprek, het 'intakegesprek'. Het overgrote deel van de respondenten geeft aan dat de intake snel gepland werd en kon alle vragen over financiële problemen stellen. Daarnaast konden de meeste respondenten, als zij dat wilden, hulp krijgen bij het verzamelen van informatie voor de aanvraag. De helft van de respondenten geeft aan dat zij geen persoonlijke papieren mee hoefden te nemen naar de intake. Dit aandeel is iets toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting.

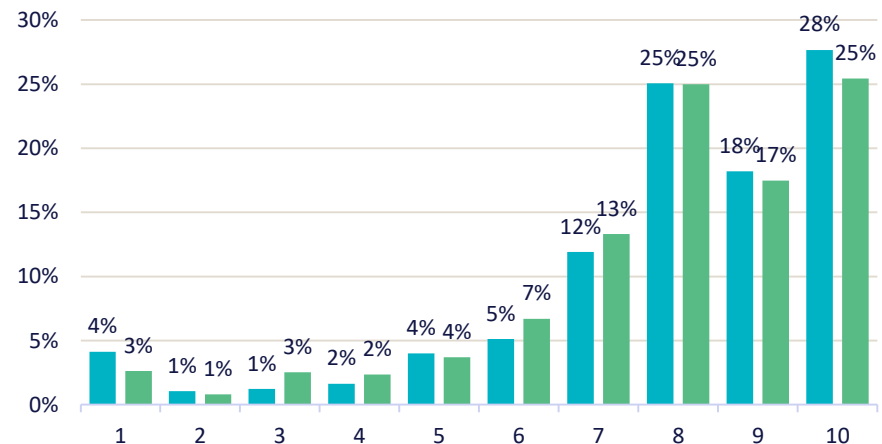
Aanmelden zonder drempels

- i **Inleiding**
 Toelichting
 Rapportcijfer 
- 1 **Aanmelden zonder drempels**
 Uitspraken
Rapportcijfer 
- 2 **Hulp op basis van vertrouwen**
 Uitspraken
 Rapportcijfer 
- 3 **Duidelijkheid waar je aan toe bent**
 Uitspraken
 Rapportcijfer 
- 4 **Geen klanten buiten de boot**
 Uitspraken
 Rapportcijfer 
- 5 **Druk schuldeisers verlagen**
 Uitspraken
 Rapportcijfer 
- 6 **Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij**
 Uitspraken
 Rapportcijfer 

Rapportcijfer voor het makkelijk kunnen aanmelden



Spreiding rapportcijfers voor het makkelijk kunnen aanmelden



Rapportcijfer voor het makkelijk kunnen aanmelden

Na de uitspraken is de klanten gevraagd een rapportcijfer te geven voor het makkelijk kunnen aanmelden. De respondenten waarden het makkelijk kunnen aanmelden gemiddeld met een 7,92. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer is hiermee nagenoeg even hoog als in 2024 toen dit aspect gemiddeld met een 7,85 werd gewaardeerd.

De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. De meest gegeven rapportcijfers zijn een 8 en een 10. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft een voldoende. 12% van de respondenten geeft een onvoldoende. In 2024 was dit 13%.

Hulp op basis van vertrouwen

- i

Inleiding
Toelichting
Rapportcijfer 
- 1

Aanmelden zonder drempels
Uitspraken
Rapportcijfer 
- 2

Hulp op basis van vertrouwen
Uitspraken
Rapportcijfer 
- 3

Duidelijkheid waar je aan toe bent
Uitspraken
Rapportcijfer 
- 4

Geen klanten buiten de boot
Uitspraken
Rapportcijfer 
- 5

Druk schuldeisers verlagen
Uitspraken
Rapportcijfer 
- 6

Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij
Uitspraken
Rapportcijfer 

Eens

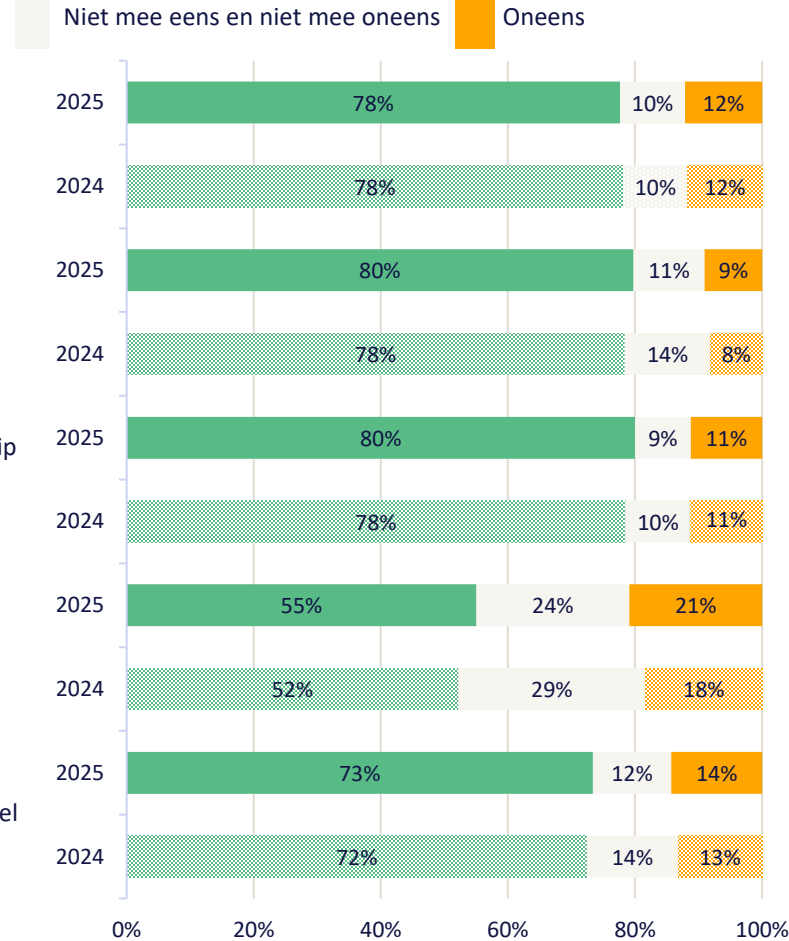
Ik heb vertrouwen in mijn financieel hulpverlener.

Ik heb het gevoel dat mijn financieel hulpverlener vertrouwen heeft in mij.

De financieel hulpverlener heeft begrip voor mijn persoonlijke situatie, zoals stress en problemen.

Ik mag van de financieel hulpverlener fouten maken.

Als het even niet lukt, laat de financieel hulpverlener mij niet in de steek.



Uitspraken over hulp op basis van vertrouwen

Klanten zijn uitspraken voorgelegd over hulp op basis van vertrouwen. De meeste uitspraken worden positief gewaardeerd. Zo heeft het merendeel van de respondenten vertrouwen in hun financieel hulpverlener en tevens het gevoel dat hun financieel hulpverlener vertrouwen heeft in hen. Daarnaast geven de meeste respondenten aan dat de financieel hulpverlener begrip heeft voor hun persoonlijke situatie en dat zij niet in de steek worden gelaten als het even niet lukt. Iets meer dan de helft geeft aan dat zij van de financieel hulpverlener fouten mogen maken. Respondenten zijn het vaakst oneens met deze uitspraak. Ten opzichte van de meting in 2024 worden alle uitspraken nagenoeg even vaak beaamd. Het verschil met de voorgaande meting is het grootst bij de uitspraak over het mogen maken van fouten. Vooral het aandeel respondenten met een neutrale mening hierover is afgenomen.

Hulp op basis van vertrouwen

- i

Inleiding
 Toelichting
 Rapportcijfer 
- 1

Aanmelden zonder drempels
 Uitspraken
 Rapportcijfer 
- 2

Hulp op basis van vertrouwen
 Uitspraken
Rapportcijfer 
- 3

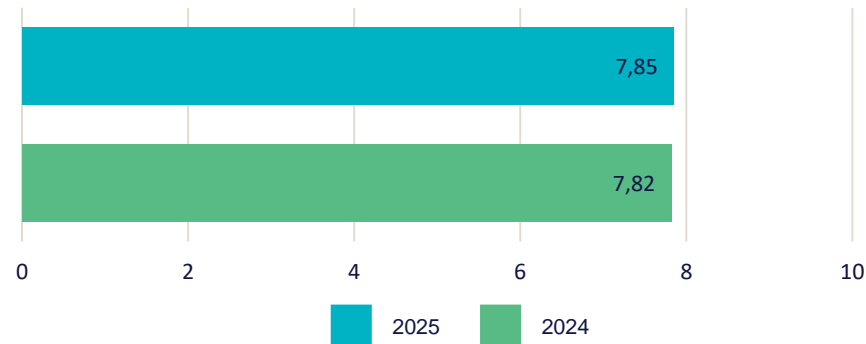
Duidelijkheid waar je aan toe bent
 Uitspraken
 Rapportcijfer 
- 4

Geen klanten buiten de boot
 Uitspraken
 Rapportcijfer 
- 5

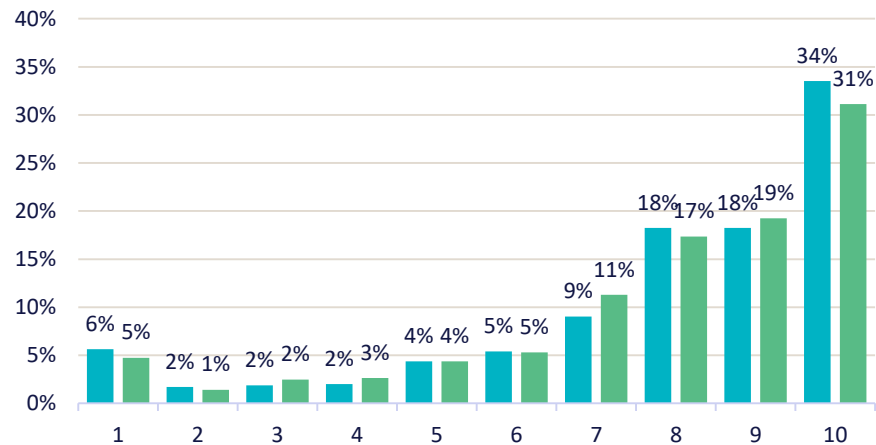
Druk schuldeisers verlagen
 Uitspraken
 Rapportcijfer 
- 6

Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij
 Uitspraken
 Rapportcijfer 

Rapportcijfer voor hulp op basis van vertrouwen



Spreiding rapportcijfers voor hulp op basis van vertrouwen



Rapportcijfer voor hulp op basis van vertrouwen

Na de uitspraken is de klanten gevraagd een rapportcijfer te geven voor hulp op basis van vertrouwen. De respondenten waarden de hulp op basis van vertrouwen gemiddeld met een 7,85. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer is hiermee nagenoeg even hoog als in 2024 toen dit aspect gemiddeld met een 7,82 werd gewaardeerd.

De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. Het meest gegeven rapportcijfer is een 10. Het valt op dat bijna een derde dit hoogste rapportcijfer geeft. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft een voldoende. 16% van de respondenten geeft een onvoldoende. In 2024 was dit 15%.

Duidelijkheid waar je aan toe bent

	Inleiding Toelichting Rapportcijfer 
	Aanmelden zonder drempels Uitspraken Rapportcijfer 
	Hulp op basis van vertrouwen Uitspraken Rapportcijfer 
	Duidelijkheid waar je aan toe bent Uitspraken Rapportcijfer 
	Geen klanten buiten de boot Uitspraken Rapportcijfer 
	Druk schuldeisers verlagen Uitspraken Rapportcijfer 
	Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij Uitspraken Rapportcijfer 

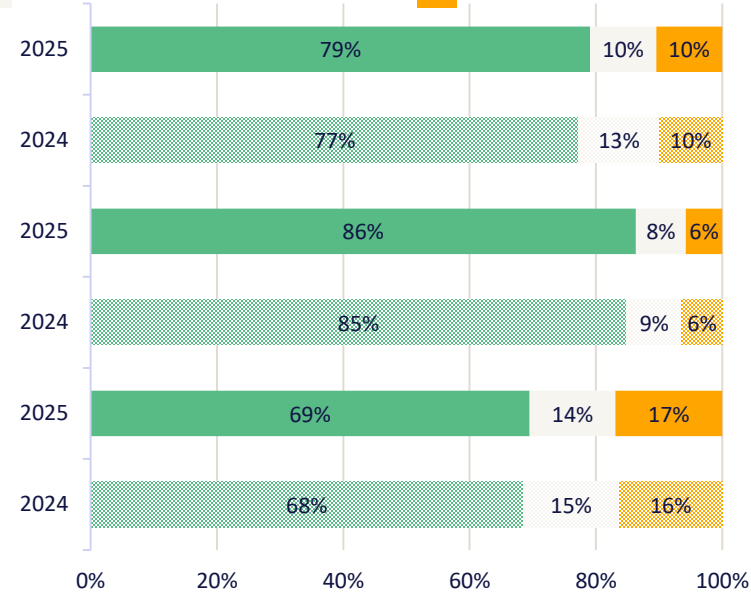
 Eens

 Niet mee eens en niet mee oneens  Oneens

Aan mij is duidelijk uitgelegd hoe de financiële hulpverlening werkt en wat ik kan verwachten.

Ik krijg uitleg in begrijpelijke taal.

Ik word op de hoogte gehouden van de planning van de financiële hulpverlening.



Uitspraken over duidelijk weten waar je aan toe bent

Klanten zijn uitspraken voorgelegd over de duidelijkheid van de financiële hulpverlening. Het overgrote deel van de respondenten vindt dat zij duidelijke uitleg kregen over hoe de financiële hulpverlening werkt en over wat zij konden verwachten. Aan de meeste respondenten werd deze uitleg gegeven in begrijpelijke taal. Daarnaast wordt het merendeel op de hoogte gehouden van de planning van de financiële hulpverlening. Respondenten zijn het vaakst oneens met deze uitspraak. Ten opzichte van de voorgaande meting worden alle uitspraken nagenoeg even vaak beaamd.

Duidelijkheid waar je aan toe bent

- i

Inleiding

Toelichting
Rapportcijfer 
- 1

Aanmelden zonder drempels

Uitspraken
Rapportcijfer 
- 2

Hulp op basis van vertrouwen

Uitspraken
Rapportcijfer 
- 3

Duidelijkheid waar je aan toe bent

Uitspraken
Rapportcijfer 
- 4

Geen klanten buiten de boot

Uitspraken
Rapportcijfer 
- 5

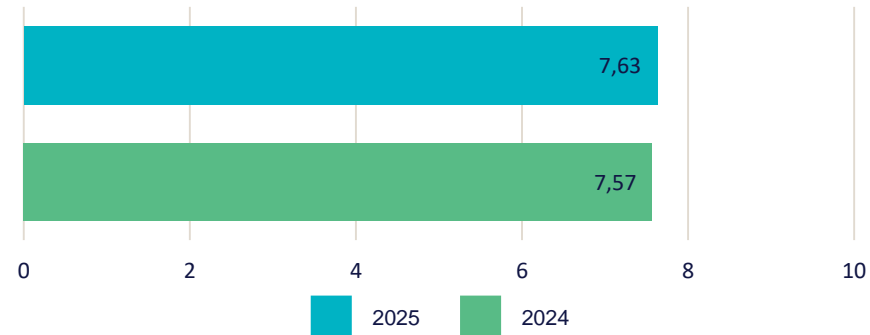
Druk schuldeisers verlagen

Uitspraken
Rapportcijfer 
- 6

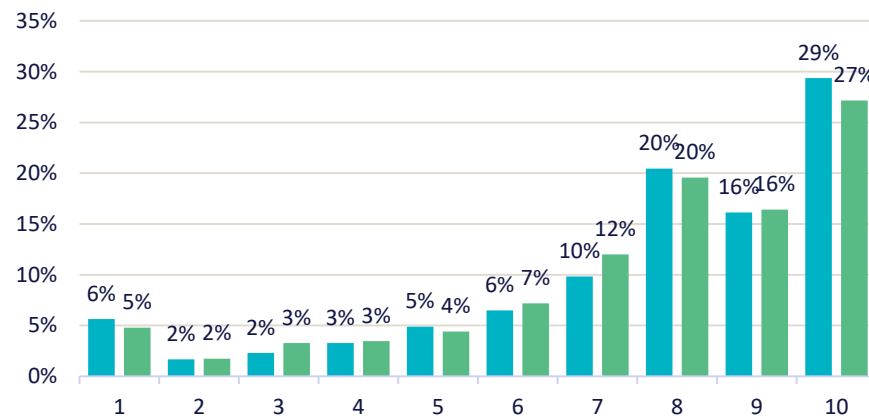
Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer 

Rapportcijfer voor de duidelijkheid van de financiële hulpverlening



Spreiding rapportcijfers voor de duidelijkheid van de financiële hulpverlening



Rapportcijfer voor duidelijkheid van de financiële hulpverlening

Na de uitspraken is de klanten gevraagd een rapportcijfer te geven voor het duidelijk weten waar men aan toe is. De respondenten waarden de duidelijkheid van de financiële hulpverlening gemiddeld met een 7,63. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer is hiermee even hoog als in 2024 toen dit aspect gemiddeld met een 7,57 werd gewaardeerd.

De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. De meest gegeven rapportcijfers zijn een 8 en een 10. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft een voldoende. 18% van de respondenten geeft een onvoldoende. In 2024 was dit 17%.

Geen klanten buiten de boot

- i

Inleiding

Toelichting
Rapportcijfer


- 1

Aanmelden zonder drempels

Uitspraken
Rapportcijfer


- 2

Hulp op basis van vertrouwen

Uitspraken
Rapportcijfer


- 3

Duidelijkheid waar je aan toe bent

Uitspraken
Rapportcijfer


- 4

Geen klanten buiten de boot

Uitspraken
Rapportcijfer


- 5

Druk schuldeisers verlagen

Uitspraken
Rapportcijfer


- 6

Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer



■ Eens

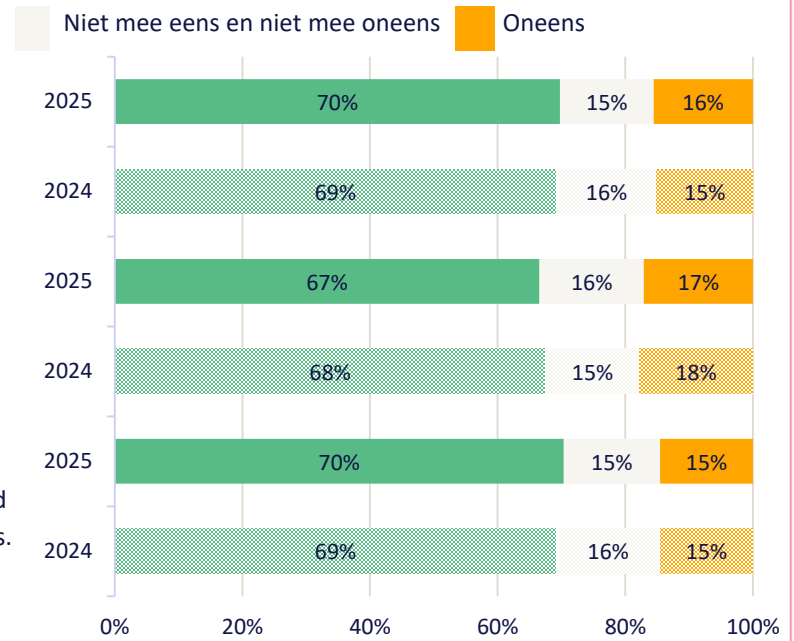
■ Niet mee eens en niet mee oneens

■ Oneens

Ik word in alle omstandigheden geholpen met mijn financiële problemen.

Al voordat de schuldregeling is opgestart, helpt de financieel hulpverlener mij bij mijn financiële problemen.

De financieel hulpverlener werkt goed samen met mijn andere hulpverleners.



Uitspraken over financiële hulp in alle omstandigheden

Klanten zijn uitspraken voorgelegd over financiële hulp in alle omstandigheden om zo de NVVK Belofte 'Geen klanten buiten de boot' te toetsen. De meeste respondenten geven aan dat zij in alle omstandigheden worden geholpen met hun financiële problemen en dat de financieel hulpverlener hen, al voordat de schuldregeling is opgestart, helpt bij financiële problemen. Het merendeel is tevens van mening dat de financieel hulpverlener goed samenwerkt met andere hulpverleners. Het valt op dat in vergelijking met de voorgaande meting alle uitspraken ongeveer in dezelfde mate worden beaamd.

Geen klanten buiten de boot

- i

Inleiding

Toelichting
Rapportcijfer 
- 1

Aanmelden zonder drempels

Uitspraken
Rapportcijfer 
- 2

Hulp op basis van vertrouwen

Uitspraken
Rapportcijfer 
- 3

Duidelijkheid waar je aan toe bent

Uitspraken
Rapportcijfer 
- 4

Geen klanten buiten de boot

Uitspraken
Rapportcijfer 
- 5

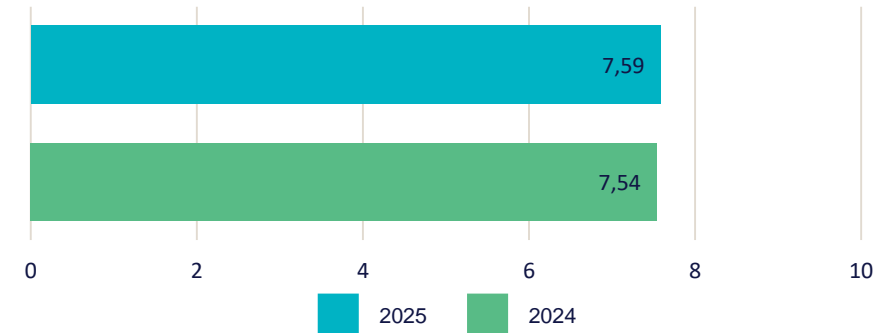
Druk schuldeisers verlagen

Uitspraken
Rapportcijfer 
- 6

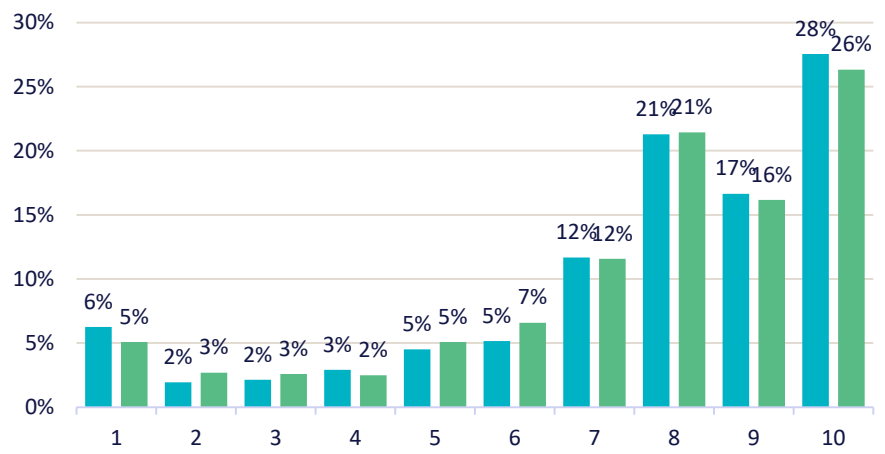
Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer 

Rapportcijfer voor geen klanten buiten de boot



Spreiding rapportcijfers voor geen klanten buiten de boot



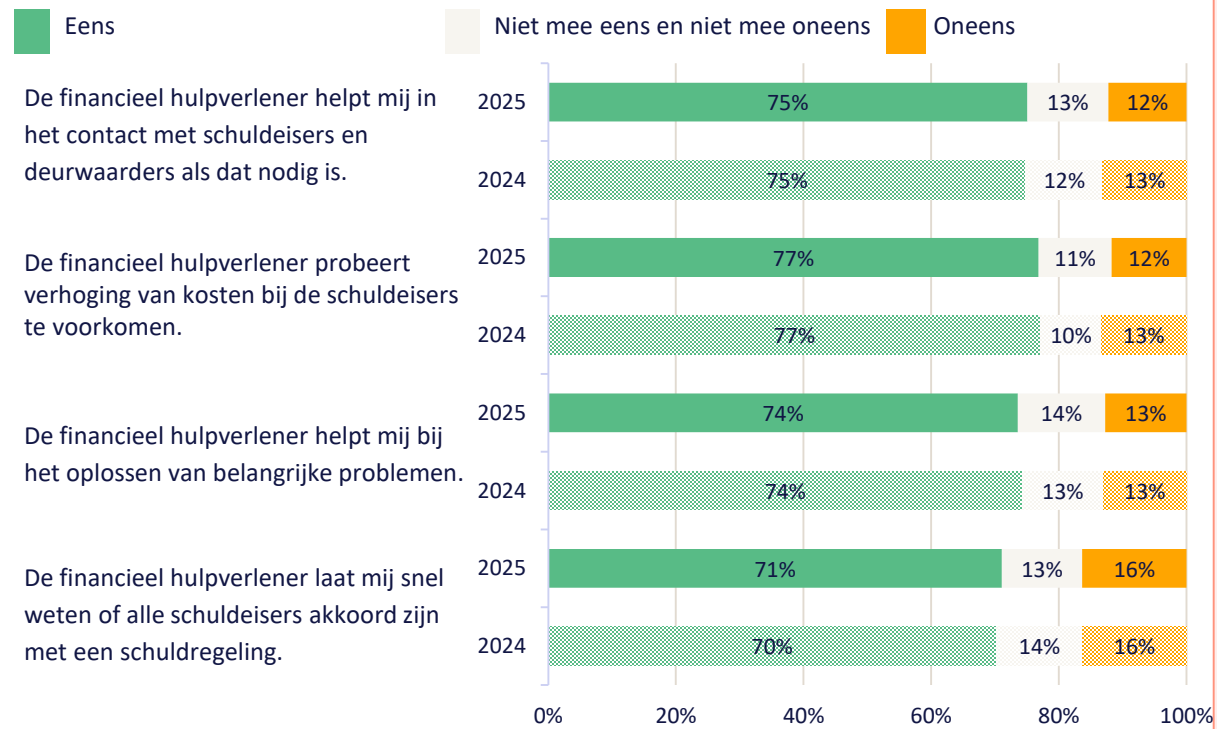
Rapportcijfer voor financiële hulp in alle omstandigheden

Na de uitspraken is de klanten gevraagd een rapportcijfer te geven voor financiële hulp in alle omstandigheden. De respondenten waarden de financiële hulp in alle omstandigheden gemiddeld met een 7,59. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer is hiermee even hoog als in 2024, toen dit aspect gemiddeld met een 7,54 werd gewaardeerd.

De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. De meest gegeven rapportcijfers zijn een 8 en een 10. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft een voldoende. 18% van de respondenten geeft een onvoldoende. In 2024 was dit ook 18%.

Druk schuldeisers verlagen

- i **Inleiding**
Toelichting
Rapportcijfer 
- 1 **Aanmelden zonder drempels**
Uitspraken
Rapportcijfer 
- 2 **Hulp op basis van vertrouwen**
Uitspraken
Rapportcijfer 
- 3 **Duidelijkheid waar je aan toe bent**
Uitspraken
Rapportcijfer 
- 4 **Geen klanten buiten de boot**
Uitspraken
Rapportcijfer 
- 5 **Druk schuldeisers verlagen**
Uitspraken
Rapportcijfer 
- 6 **Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij**
Uitspraken
Rapportcijfer 



Eens

De financieel hulpverlener helpt mij in het contact met schuldeisers en deurwaarders als dat nodig is.

De financieel hulpverlener probeert verhoging van kosten bij de schuldeisers te voorkomen.

De financieel hulpverlener helpt mij bij het oplossen van belangrijke problemen.

De financieel hulpverlener laat mij snel weten of alle schuldeisers akkoord zijn met een schuldregeling.

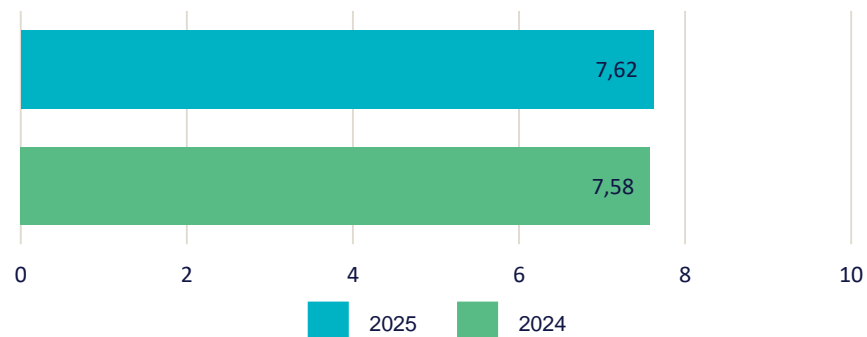
Uitspraken over druk schuldeisers verlagen

Klanten zijn uitspraken voorgelegd over het verlagen van de druk van schuldeisers. Het merendeel van de klanten is het eens met de uitspraken. Zo is driekwart van de respondenten het ermee eens dat de financieel hulpverlener hen helpt in het contact met schuldeisers en deurwaarders als dit nodig is en dat de financieel hulpverlener verhoging van kosten bij schuldeisers probeert te voorkomen. Daarnaast geeft het merendeel aan dat de financieel hulpverlener hen helpt bij het oplossen van belangrijke problemen en hen tevens snel laat weten of alle schuldeisers akkoord zijn met een schuldregeling. Ook hier valt op dat in vergelijking met de voorgaande meting alle uitspraken nagenoeg in dezelfde mate wordt beaamd. Zowel het aandeel klanten dat het met de stellingen eens is, als het aandeel klanten dat het met de stellingen oneens is, is nagenoeg hetzelfde gebleven.

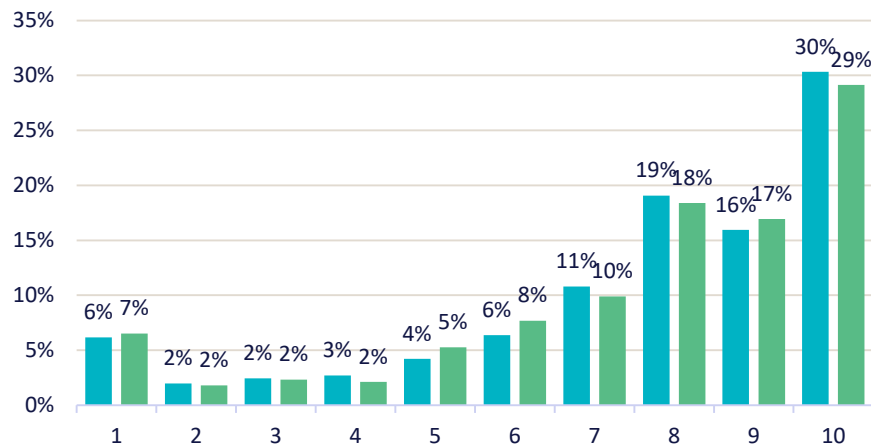
Druk schuldeisers verlagen

- i **Inleiding**
Toelichting Rapportcijfer 
- 1 **Aanmelden zonder drempels**
Uitspraken Rapportcijfer 
- 2 **Hulp op basis van vertrouwen**
Uitspraken Rapportcijfer 
- 3 **Duidelijkheid waar je aan toe bent**
Uitspraken Rapportcijfer 
- 4 **Geen klanten buiten de boot**
Uitspraken Rapportcijfer 
- 5 **Druk schuldeisers verlagen**
Uitspraken **Rapportcijfer** 
- 6 **Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij**
Uitspraken Rapportcijfer 

Rapportcijfer voor het verlagen van druk van schuldeisers



Spreiding rapportcijfers voor het verlagen van druk van schuldeisers



Rapportcijfer voor druk schuldeiser verlagen

Na de uitspraken is de klanten gevraagd een rapportcijfer te geven voor het verlagen van de druk van schuldeisers. De respondenten waarden het verlagen van de druk van schuldeisers gemiddeld met een 7,62. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer is hiermee nagenoeg even hoog als in 2024, toen dit aspect gemiddeld met een 7,58 werd gewaardeerd.

De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. Het meest gegeven rapportcijfers is een 10. 17% van de respondenten geeft een onvoldoende. In 2024 was dit 18%.

Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

- i

Inleiding

Toelichting
Rapportcijfer


- 1

Aanmelden zonder drempels

Uitspraken
Rapportcijfer


- 2

Hulp op basis van vertrouwen

Uitspraken
Rapportcijfer


- 3

Duidelijkheid waar je aan toe bent

Uitspraken
Rapportcijfer


- 4

Geen klanten buiten de boot

Uitspraken
Rapportcijfer


- 5

Druk schuldeisers verlagen

Uitspraken
Rapportcijfer


- 6

Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer



■ Eens

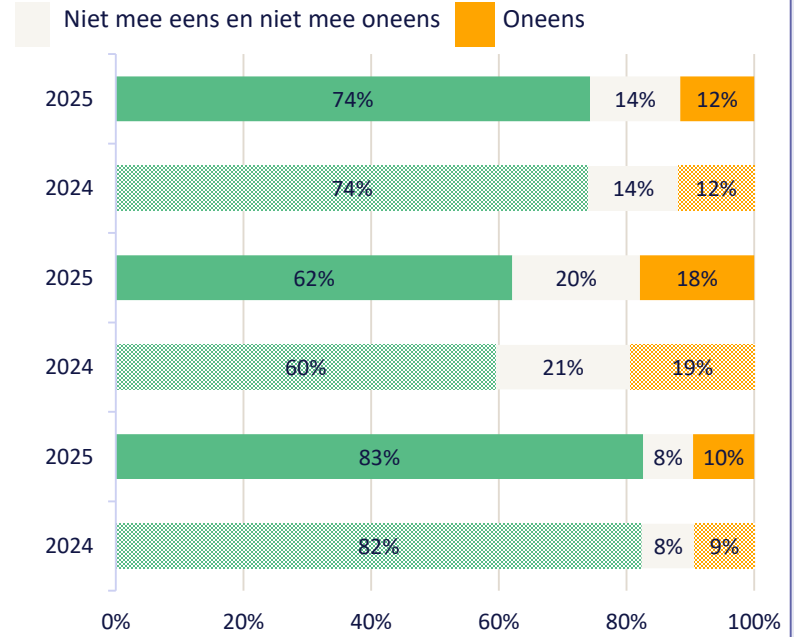
■ Niet mee eens en niet mee oneens

■ Oneens

Ik kan zo lang als dat nodig is ondersteuning krijgen.

De financieel hulpverlener helpt mij ook met gedrag zodat ik beter met geld kan omgaan.

De financieel hulpverlener doet alles wat wettelijk mogelijk is om een schuldregeling op te zetten.



Uitspraken over zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Klanten zijn uitspraken voorgelegd over het door de hulp zo goed mogelijk schuldenzorg vrij raken. Driekwart van de respondenten geeft aan dat zij, zo lang als dat nodig is, ondersteuning kunnen krijgen. Daarnaast is het merendeel van mening dat de financieel hulpverlener alles doet wat wettelijk mogelijk is om een schuldregeling op te zetten. Hoewel respondenten het minder vaak eens zijn met de stelling “De financieel hulpverlener helpt mij ook met mijn gedrag zodat ik beter met geld kan omgaan”, wordt ook deze uitspraak door twee derde van de respondenten positief beoordeeld. Alle uitspraken worden in vergelijking met de meting over 2024 in dezelfde mate beaamd.



Inleiding

Toelichting
Rapportcijfer



Aanmelden zonder drempels

Uitspraken
Rapportcijfer



Hulp op basis van vertrouwen

Uitspraken
Rapportcijfer



Duidelijkheid waar je aan toe bent

Uitspraken
Rapportcijfer



Geen klanten buiten de boot

Uitspraken
Rapportcijfer



Druk schuldeisers verlagen

Uitspraken
Rapportcijfer



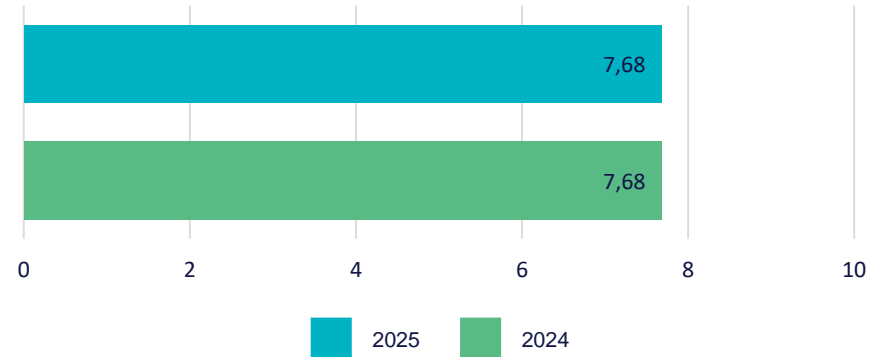
Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer

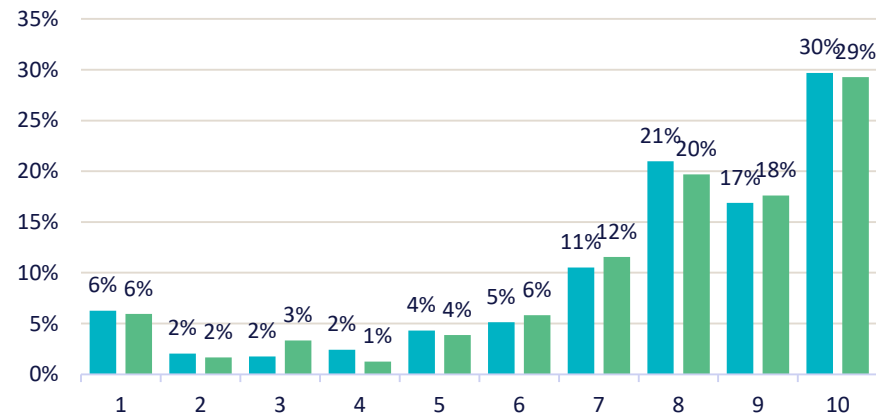


Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Rapportcijfer voor het door de hulp zo goed mogelijk schuldenzorg vrij



Spreiding rapportcijfers voor het door de hulp zo goed mogelijk schuldenzorg vrij



Rapportcijfer zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Na de uitspraken is de klanten gevraagd een rapportcijfer te geven voor het door de hulp zo goed mogelijk schuldenzorg vrij raken. De respondenten waarderen het door de hulp zo goed mogelijk schuldenzorg vrij raken gemiddeld met een 7,68. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer is hiermee precies even hoog als in 2024, toen dit aspect gemiddeld ook met een 7,68 werd gewaardeerd.

De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. Het meest gegeven rapportcijfers is een 10. 16% van de respondenten geeft een onvoldoende. In 2022 was dit ook 16%.

Makkelijk aanmelden

	Uitspraken (% mee eens)	2022	2024	2025
1	Ik wist waar ik mij moest melden voor de financiële hulpverlening van <organisatie>.	82%	75%	76%
2	Ik kon mij makkelijk telefonisch, via de website of via de mail, aanmelden.	81%	77%	79%
3	Er werd snel een intake met mij ingepland.	86%	84%	83%
4	Ik kon alle vragen over mijn financiële problemen stellen.	90%	85%	85%
5	Ik hoefde geen persoonlijke papieren mee te nemen naar de intake.	42%	50%	52%
6	Als ik dat wilde, kon ik hulp krijgen bij het verzamelen van informatie voor de aanvraag.	80%	78%	79%
	Rapportcijfer (gemiddeld)			
7	Rapportcijfer voor het makkelijk kunnen aanmelden	8,06	7,85	7,92

Hulp op basis van vertrouwen

	Uitspraken (% mee eens)	2022	2024	2025
8	Ik heb vertrouwen in mijn financieel hulpverlener.	85%	78%	78%
9	Ik heb het gevoel dat mijn financieel hulpverlener vertrouwen heeft in mij.	85%	78%	80%
10	De financieel hulpverlener heeft begrip voor mijn persoonlijke situatie, zoals stress en problemen.	85%	78%	80%
11	Ik mag van de financieel hulpverlener fouten maken.	56%	52%	55%
12	Als het even niet lukt, laat de financieel hulpverlener mij niet in de steek.	82%	72%	73%
	Rapportcijfer (gemiddeld)			
13	Rapportcijfer voor de hulp op basis van vertrouwen	8,24	7,82	7,85

Duidelijk waar je aan toe bent

	Uitspraken (% mee eens)	2022	2024	2025
14	Aan mij is duidelijk uitgelegd hoe de financiële hulpverlening werkt en wat ik kan verwachten.	84%	77%	79%
15	Ik krijg uitleg in begrijpelijke taal.	90%	85%	86%
16	Ik word op de hoogte gehouden van de planning van de financiële hulpverlening.	76%	68%	69%
	Rapportcijfer (gemiddeld)			
17	Rapportcijfer voor de duidelijkheid van de financiële hulpverlening	8,06	7,57	7,63

Financiële hulp in alle omstandigheden

	Uitspraken (% mee eens)	2022	2024	2025
18	Ik word in alle omstandigheden geholpen met mijn financiële problemen.	78%	69%	70%
19	Al voordat de schuldbetaling is opgestart, helpt de financieel hulpverlener mij bij mijn financiële problemen.	75%	68%	67%
20	De financieel hulpverlener werkt goed samen met mijn andere hulpverleners.	77%	69%	70%
	Rapportcijfer (gemiddeld)			
21	Rapportcijfer voor geen klanten buiten de boot	7,96	7,54	7,59

Druk schuldeisers verlagen

	Uitspraken (% mee eens)	2022	2024	2025
22	De financieel hulpverlener helpt mij in het contact met schuldeisers en deurwaarders als dat nodig is.	85%	75%	75%
23	De financieel hulpverlener probeert verhoging van kosten bij de schuldeisers te voorkomen.	84%	77%	77%
24	De financieel hulpverlener helpt mij bij het oplossen van belangrijke problemen.	83%	74%	74%
25	De financieel hulpverlener laat mij snel weten of alle schuldeisers akkoord zijn met een schuldbetaling.	83%	70%	71%
	Rapportcijfer (gemiddeld)			
26	Rapportcijfer voor het verlagen van druk van schuldeisers	8,08	7,58	7,62

Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

	Uitspraken (% mee eens)	2022	2024	2025
27	Ik kan zo lang als dat nodig is ondersteuning krijgen.	85%	74%	74%
28	De financieel hulpverlener helpt mij ook met mijn gedrag zodat ik beter met geld kan omgaan.	64%	60%	62%
29	De financieel hulpverlener doet alles wat wettelijk mogelijk is om een schuldregeling op te zetten.	89%	82%	83%
	Rapportcijfer (gemiddeld)			
30	Rapportcijfer voor het door de hulp zo goed mogelijk schuldenzorg vrij raken	8,14	7,68	7,68

Waardering totaal

	Rapportcijfer (gemiddeld)	2022	2024	2025
31	Totaal rapportcijfer voor de financiële hulpverlening	8,33	7,77	7,82