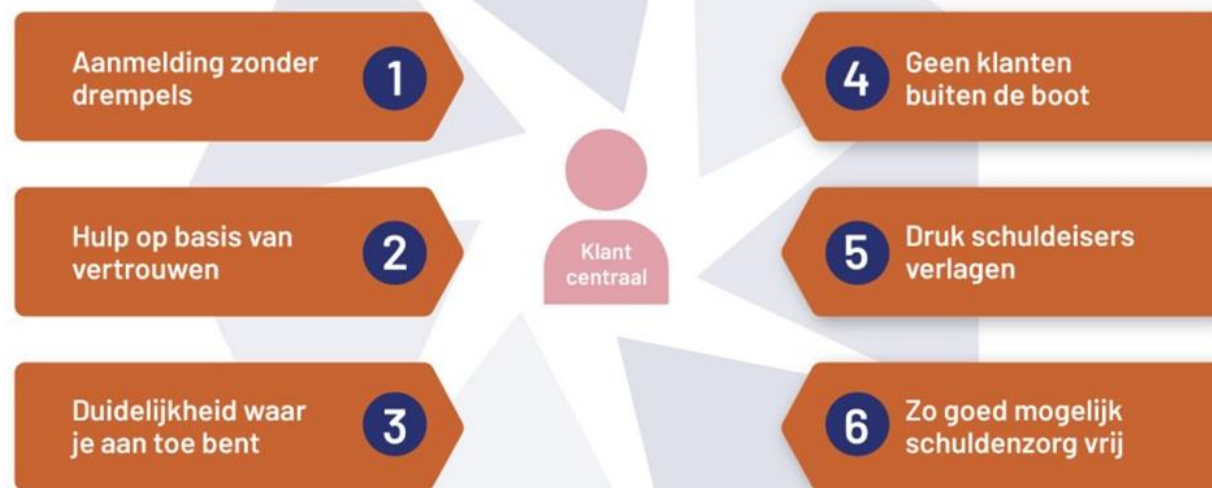


Inventarisatie NVVK Belofte bij financiële hulpverlening NVVK Totaal

De NVVK Belofte



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





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 zes 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 zes uitgangspunten van de NVVK Belofte nagekomen? Hierbij ontvangt u als NVVK resultaten van alle deelnemende NVVK-leden samengevoegd. In totaal hebben 15 NVVK-leden meegedaan aan het onderzoek.



Methode van onderzoek

Het is een kwantitatief onderzoek, waarbij een gestandaardiseerde online vragenlijst naar klanten in 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 per NVVK-lid alle klanten vanaf de start tot en met een half jaar na afronding van de financiële hulpverlening, waarvan een e-mailadres bekend is.

De NVVK-leden hebben zelf hun klanten per e-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 **6.278** klanten per mail benaderd. Uiteindelijk hebben **1.154** klanten de online vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van **18%**.





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



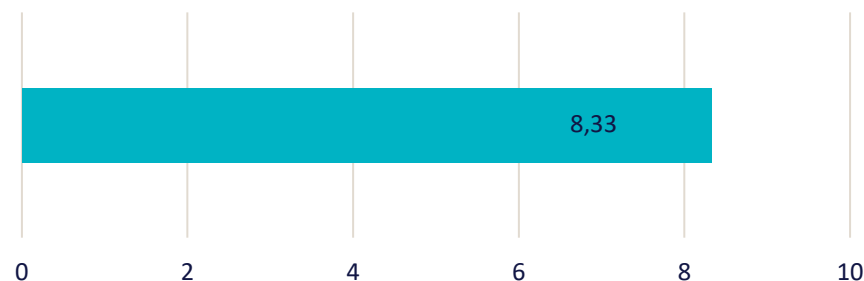
Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer

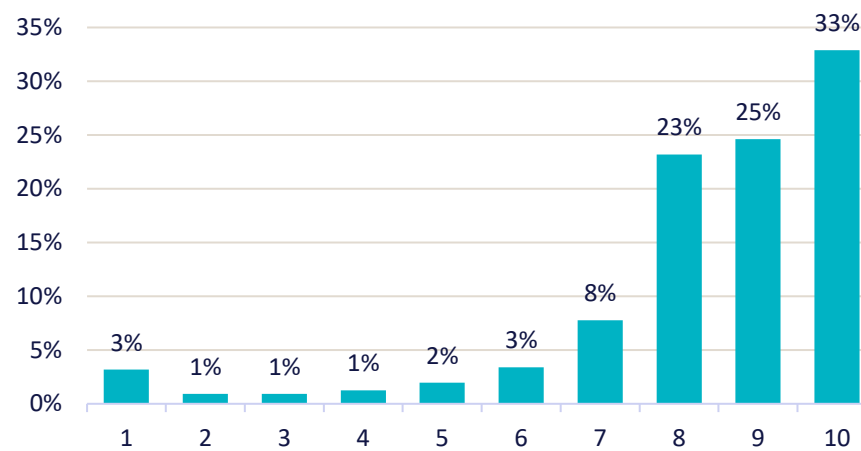


Waardering totaal

Rapportcijfer voor de financiële hulpverlening



Spreiding rapportcijfer voor de financiële hulpverlening



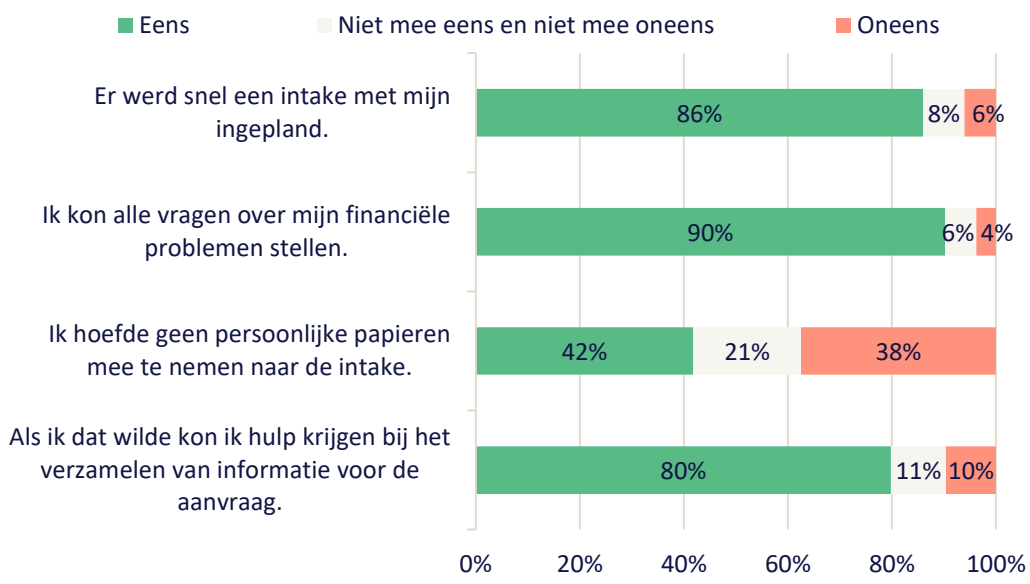
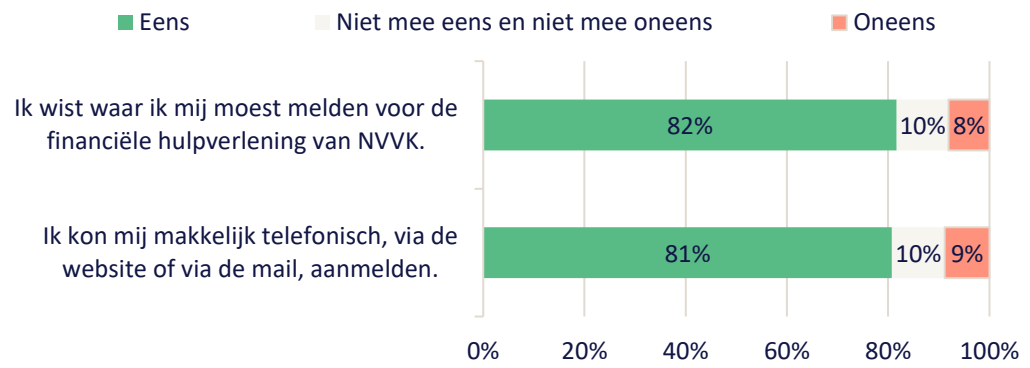
Totaal rapportcijfer financiële hulpverlening

Aan het eind van de vragenlijst is de klanten gevraagd een rapportcijfer te geven voor de financiële hulpverlening die zij hebben ontvangen van de NVVK. Een samenvattend oordeel over de algehele dienstverlening. De respondenten waarderen de financiële hulpverlening gemiddeld met een 8,33. Dat is een goed resultaat.

De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft een voldoende. 8% van de respondenten geeft een onvoldoende. De meest gegeven rapportcijfers zijn een 9 en een 10. Het valt op dat het vaakst is gekozen voor het hoogst mogelijke rapportcijfer.

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 



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.

Na de aanmelding volgt een eerste gesprek: het intakegesprek. Het overgrote deel van de respondenten geeft aan dat de intake snel gepland werd en dat zij alle vragen over financiële problemen kon stellen. Daarnaast konden de meeste respondenten, als zij dat wilden, hulp krijgen bij het verzamelen van informatie voor de aanvraag. Minder dan de helft geeft aan dat zij geen persoonlijke papieren mee hoefden te nemen naar de intake.

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

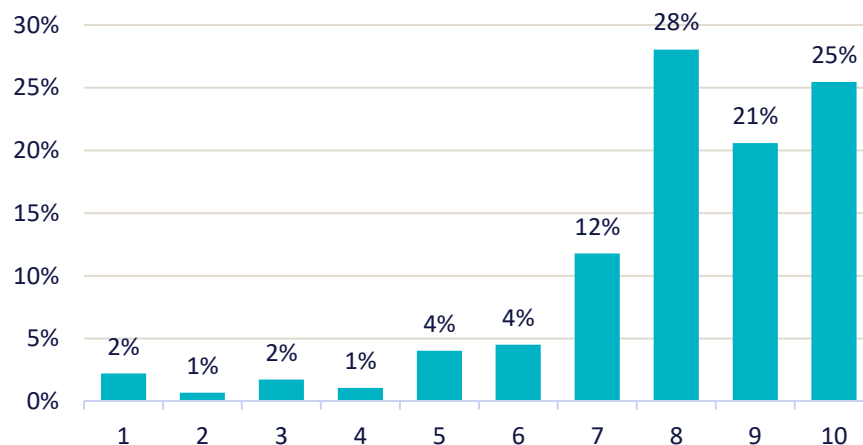
Druk schuldeisers verlagen
 Uitspraken
 Rapportcijfer 
- 6

Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij
 Uitspraken
 Rapportcijfer 

Rapportcijfer voor het makkelijk kunnen aanmelden



Spreiding rapportcijfer voor het makkelijk kunnen aanmelden



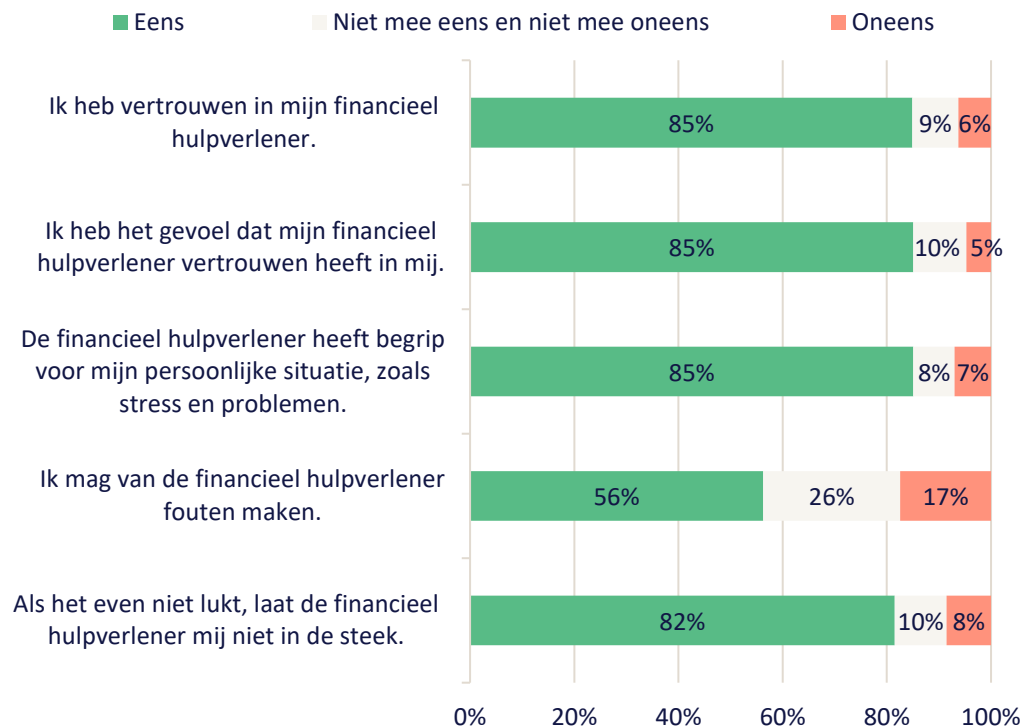
Rapportcijfer voor het makkelijk kunnen aanmelden

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 8,06. Dat is een goed resultaat.

De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft een voldoende. 10% van de respondenten geeft een onvoldoende. De meest gegeven rapportcijfers zijn een 8 en een 10. Het valt op dat driekwart van de respondenten heeft gekozen voor één van de hoogst mogelijke rapportcijfers, namelijk een 8, 9 of 10.

Hulp op basis van vertrouwen

	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 



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 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 het vaakst oneens met deze uitspraak.

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

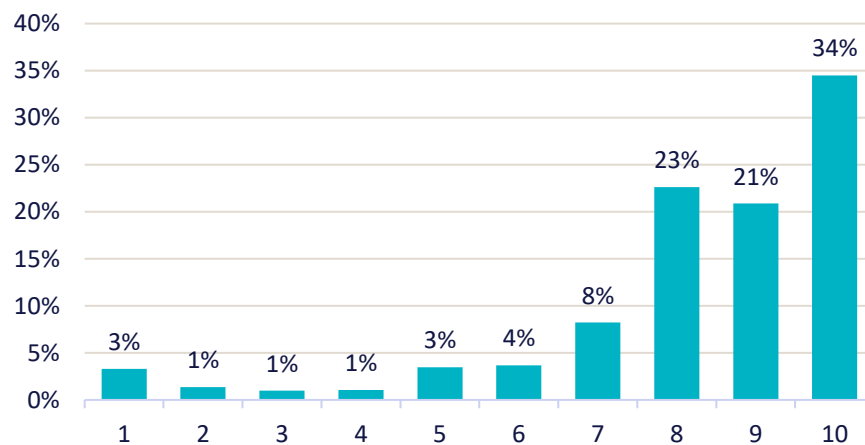
Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer 

Rapportcijfer voor hulp op basis van vertrouwen



Spreiding rapportcijfer 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 8,24. Dat is een goed resultaat.

De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft een voldoende. 9% van de respondenten geeft een onvoldoende. De meest gegeven rapportcijfers zijn een 8 en een 10. Het valt op dat een derde van de respondenten het hoogst mogelijke rapportcijfer heeft gegeven.



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

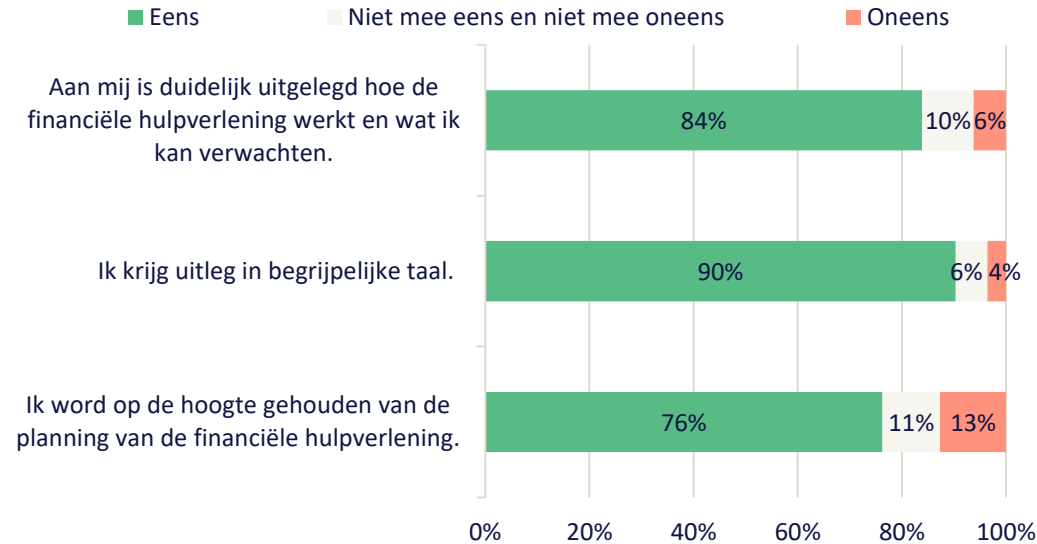


Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer



Duidelijkheid waar je aan toe bent



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.



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



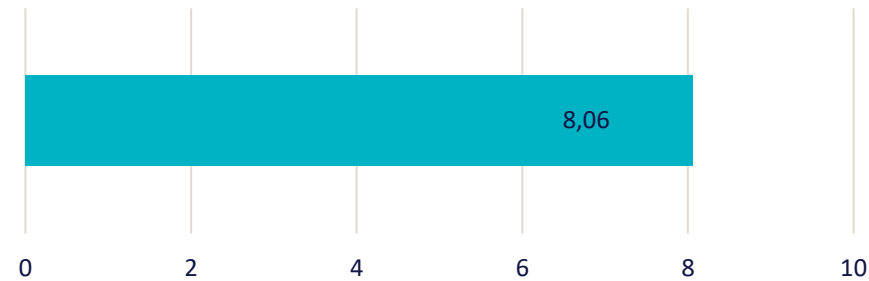
Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer

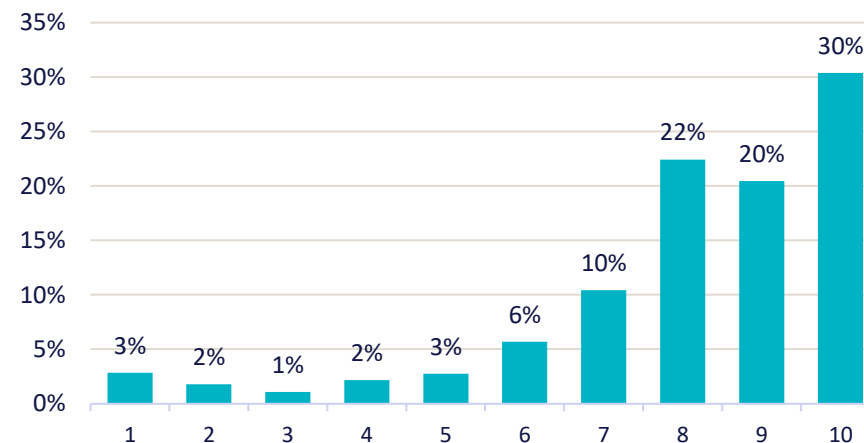


Duidelijkheid waar je aan toe bent

Rapportcijfer voor duidelijkheid waar je aan toe bent



Spreiding rapportcijfer duidelijkheid waar je aan toe bent



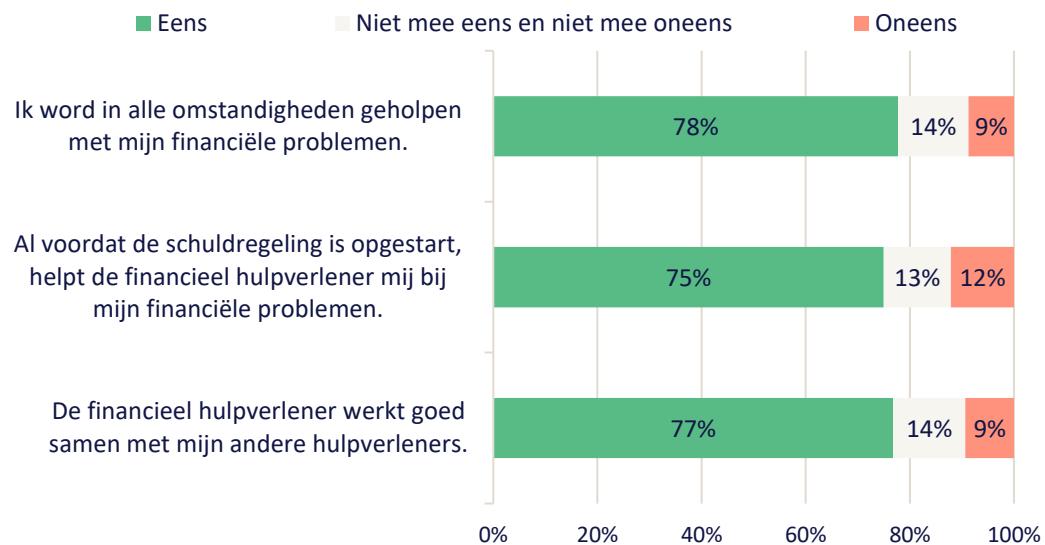
Rapportcijfer voor duidelijkheid van de financiële hulpverlening

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 8,06. Dat is een goed resultaat.

De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft een voldoende. 11% van de respondenten geeft een onvoldoende. De meest gegeven rapportcijfers zijn een 8 en een 10.

Geen klanten buiten de boot

	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 



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.

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

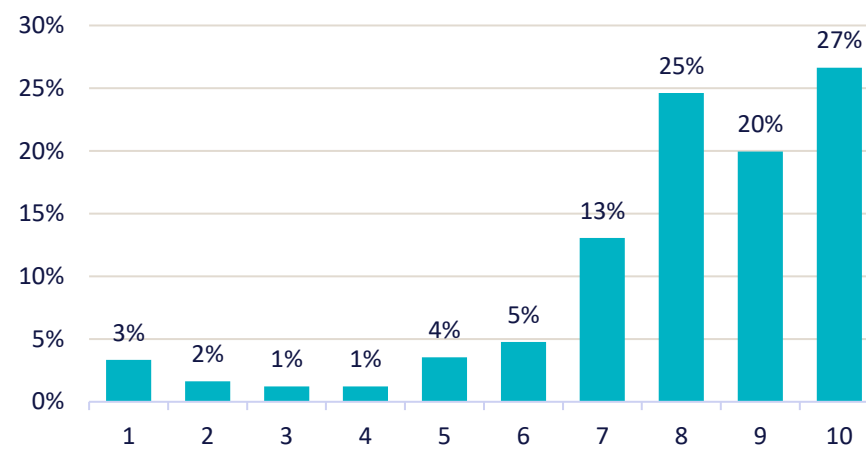
Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer 

Rapportcijfer voor financiële hulp in alle omstandigheden



Spreiding rapportcijfer financiële hulp in alle omstandigheden



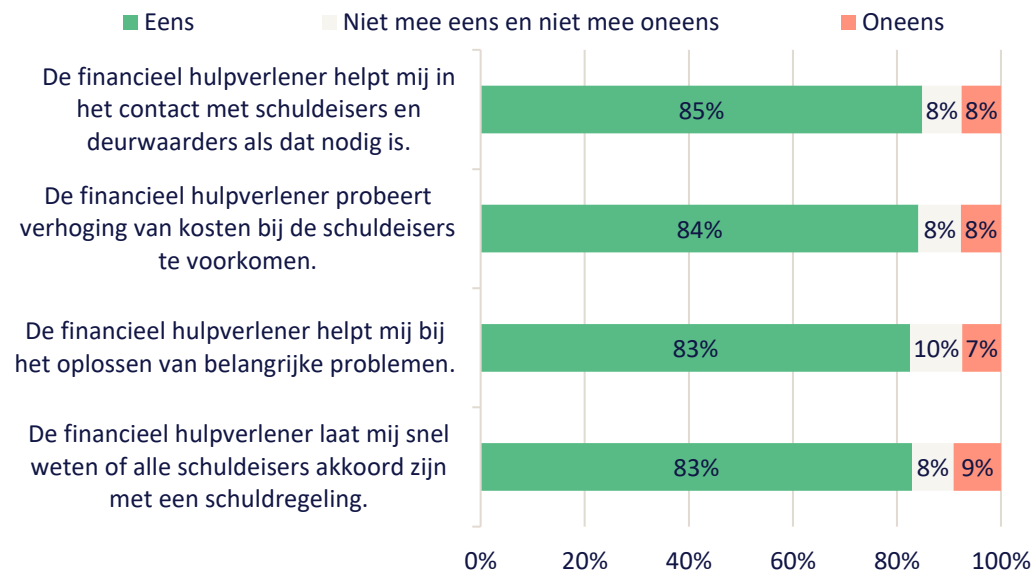
Rapportcijfer voor financiële hulp in alle omstandigheden

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 7,96. Dat is een goed resultaat.

De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft een voldoende. 11% van de respondenten geeft een onvoldoende. De meest gegeven rapportcijfers zijn een 8 en een 10. Het valt op dat bijna driekwart van de respondenten heeft gekozen voor één van de hoogst mogelijke rapportcijfers, namelijk een 8, 9 of 10.

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 



Uitspraken over druk schuldeisers verlagen

Klanten zijn uitspraken voorgelegd over het verlagen van de druk van schuldeisers. Het overgrote deel van de klanten is het eens met de uitspraken. Zo zijn de meeste 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 overgrote deel 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.

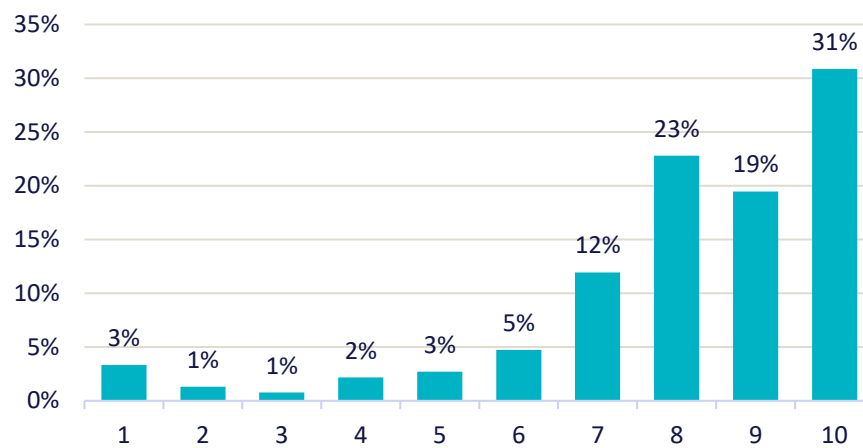
Druk schuldeisers verlagen

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 druk schuldeisers verlagen



Spreiding rapportcijfer druk schuldeisers verlagen



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 8,08. Dat is een goed resultaat.

De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft een voldoende. 10% van de respondenten geeft een onvoldoende.

De meest gegeven rapportcijfers zijn een 8 en een 10. Het valt op dat het vaakst is gekozen voor het hoogst mogelijke rapportcijfer.



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

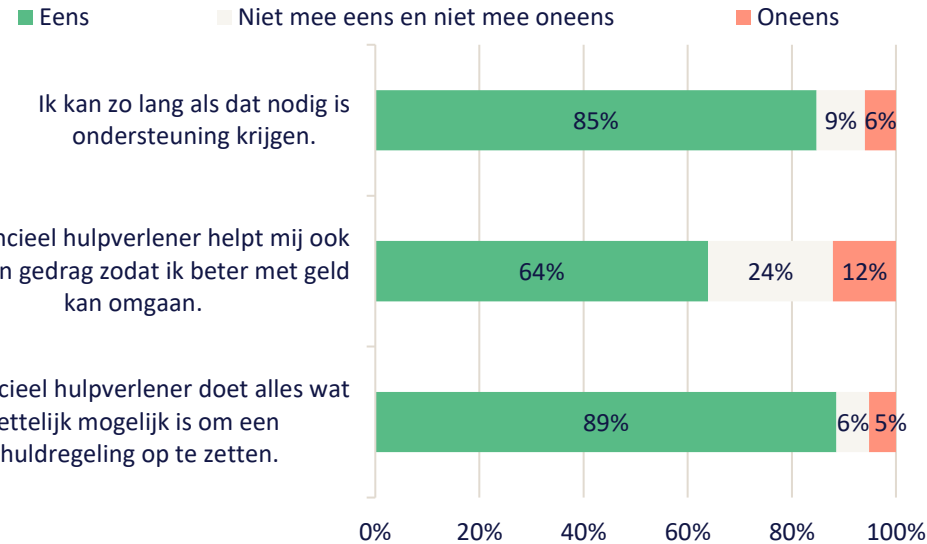


Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer



Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij



Uitspraken over zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Klanten zijn uitspraken voorgelegd over het door de hulp zo goed mogelijk schuldenzorg vrij raken. De meeste respondenten geven 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 het overgrote deel van de respondenten positief beoordeeld.



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



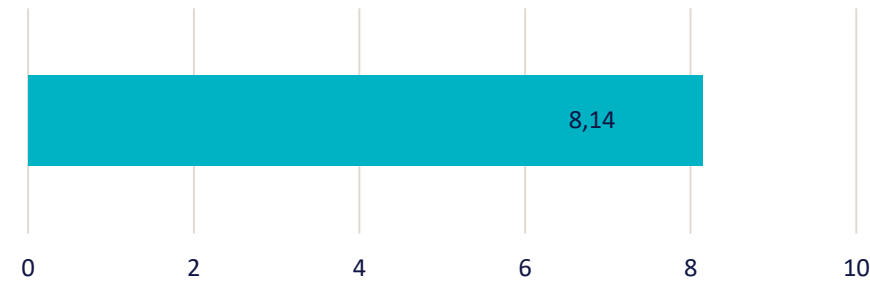
Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Uitspraken
Rapportcijfer

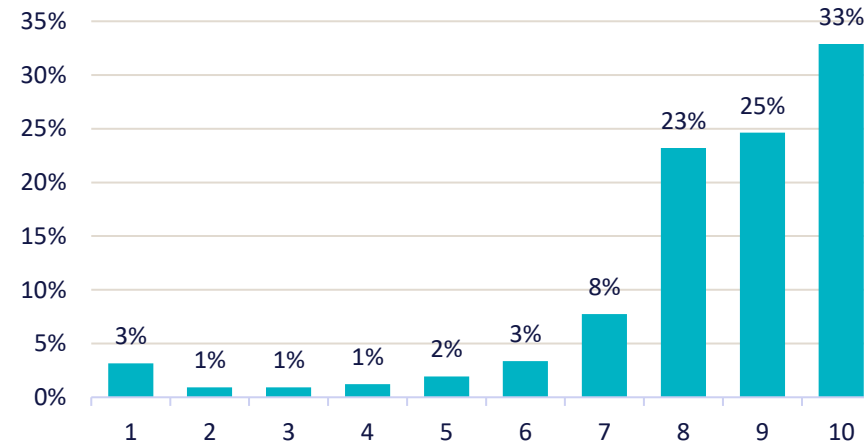


Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Rapportcijfer zo goed mogelijk schuldenzorg vrij



Spreiding rapportcijfer 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 8,14. Dat is een goed resultaat.

De tweede figuur toont de spreiding in de rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft een voldoende. 8% van de respondenten geeft een onvoldoende. De meest gegeven rapportcijfers zijn een 9 en een 10. Het valt op dat het vaakst is gekozen voor het hoogst mogelijke rapportcijfer.