

4 september 2025

Simon Wajer (BMC)
Inge van Werven (BMC)
Esmee Esajas (BMC)
Marlijn van den Biggerlaar (NVVK)

Inventarisatie NVVK-belofte in de praktijk



Programma



Activiteit
Kennismaking
Aanleiding onderzoek
Onderzoeksaanpak
Planning
Vanaf 2026 en verder..
Vragen en afsluiting

Kennismaken



BMC draagt bij aan het realiseren van effectieve, krachtige oplossingen voor uitdagingen in de publieke sector. Met raad en daad: advies dat anticipeert op nieuwe ontwikkelingen én praktische implementatie. Hierbij staat het maatschappelijk resultaat voor de inwoner, de leerling en de cliënt centraal.

NVVK en BMC



'Wij, de in de NVVK verenigde organisaties, staan voor financiële hulpverlening in Nederland. De NVVK en haar leden leveren een fundamentele bijdrage aan de bestaanszekerheid van mensen met financiële vragen en/of problemen'

Het onderzoeksteam



Marlijn van den Biggelaar
NVVK
m.vandenbiggelaar@nvvk.nl
06 - 15 55 96 63



Simon Wajer
BMC
simon.wajer@bmc.nl
06 - 10 35 86 04



Inge van Werven
BMC
inge.van.werven@bmc.nl
06 - 23 86 54 32



Esmee Esajas
BMC
esmee.esajas@bmc.nl
06 - 15 14 00 22

Kennismaken

NVVK-leden



Alphen aan den Rijn



MEENTE TILBURG



Zaffier



Gemeente Rotterdam



Voor welke organisaties is het een herhaling?

Voor welke organisaties is het de eerste meting?



gemeente Zoetermeer



Stichting 4 HulpenSteun

Aanleiding start onderzoek 2023

Doorontwikkeling kwaliteitskader

NVVK belofte

In de NVVK Belofte staat beschreven wat je als hulpvrager van een NVVK-lid mag verwachten.

Ieder NVVK-lid hanteert de NVVK Belofte als uitgangspunt voor de aanpak van financiële hulpverlening. De

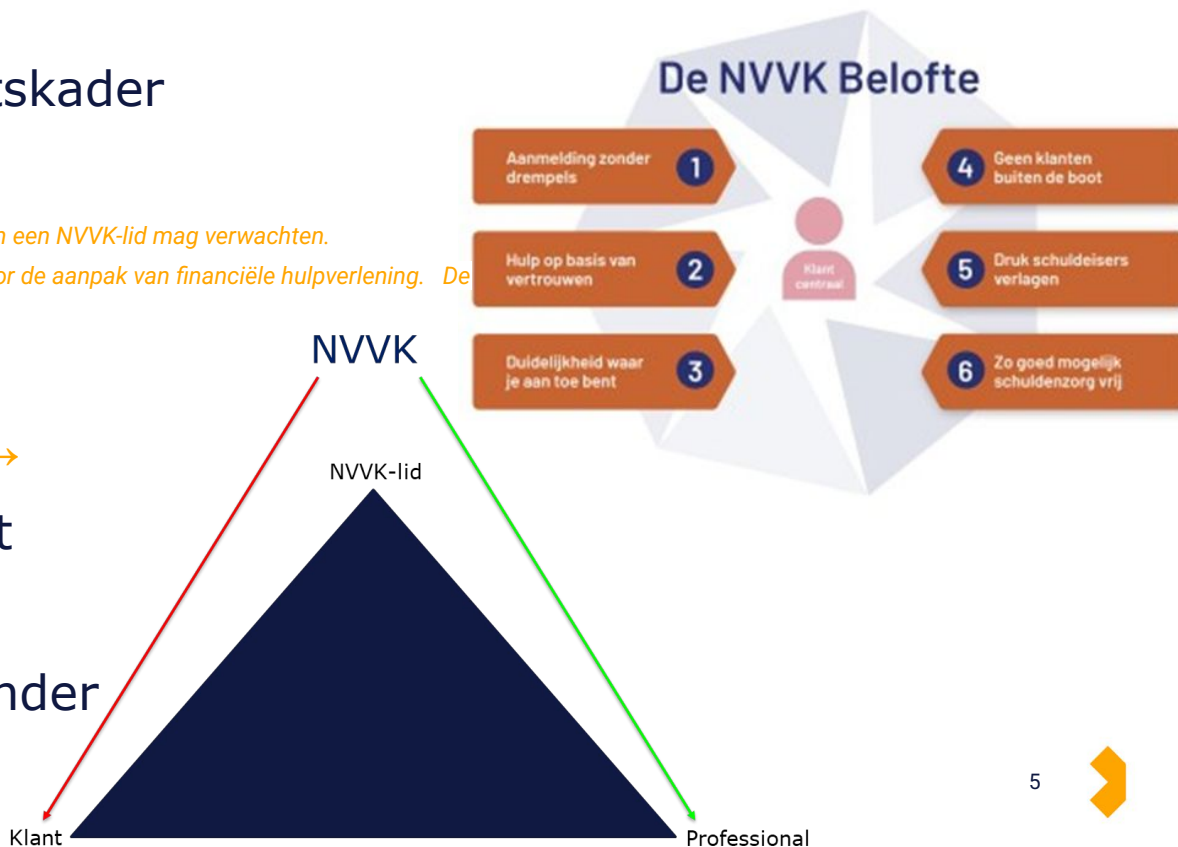
NVVK Belofte bevat zes uitgangspunten

Wat vind klant zelf?



Toen nog hiaat in kennis →

Vraag aan BMC: lever kant
en klaar onderzoek op om
NVVK-belofte te toetsen onder
de hulpvragers



Aanleiding onderzoek 2025

Begonnen met een meting in 2023 om te komen tot trends. In 2024 herhaald en nu in 2025 de derde meting.

Herhalen van meting betekent:

- Dezelfde onderzoeksopzet
- Dezelfde vragenlijst
- Dezelfde rapportagevorm
- +/- 20 deelnemers



Onderzoeksaanpak



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 schuldenzorgvrij

Onderzoeksmethode en doelgroep

- ~~**Kwalitatief** - Waarom vinden mensen iets?~~
- **Kwantitatief** - Wát vinden de mensen?
 - Grote steekproef
- Doelgroep: Iedereen met financiële hulpverlening, bij grootste organisaties mogelijk steekproef
- Benaderen door NVVK-leden zelf
 - Vanwege privacy-aspect, geen gegevensdeling nodig
 - Via e-mail, vanwege kosten en snelheid van uitvoerbaarheid



Vragenlijst

Dezelfde vragenlijst, maar:

Dit jaar twee open vragen toegevoegd: "Wilt u hieronder beschrijven [organisatie] goed doet?"
"Wilt u hieronder beschrijven [organisatie] zou moeten verbeteren?"

NIEUW

Klanttevredenheidsonderzoek NVVK - Schuldenverlening **BMC**

Organisatie biedt hulp bij financiële problemen. Deze hulp kan bestaan uit bijvoorbeeld informatie- en adviesgesprekken, budgetbeheer of schuldsanering. Al deze hulp vindt plaats in een traject. De vragen die gesteld worden hebben dus betrekking op alle vormen van hulp die wordt geboden.
Kunt u de vraag niet beantwoorden? Vul dan 'Niet van toepassing' (N.v.t.) in.

Aanmelding zonder drempels

Hieronder volgen enkele uitspraken over het **aankomen** bij schuldenverlening. Wilt u aankruisen of u het met de uitspraken eens of oneens bent?

Aankomen zonder drempels betekent voor mij dat:	Eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Oneens	N.v.t.
1 Ik weet waar ik mij moet melden voor financiële hulpverlening	☐	☐	☐	☐
2 Ik mij telefonisch, via de website of via de mail op ieder moment kan aanmelden	☐	☐	☐	☐

Na de aanmelding volgt een eerste gesprek, het **intakegesprek**. Wilt u aankruisen of u het met de uitspraken eens of oneens bent?

Aankomen zonder drempels betekent voor mij dat:	Eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Oneens	N.v.t.
3 Er binnen 2 werkdagen contact met mij is opgenomen om een intake te plannen	☐	☐	☐	☐
4 De intake plaats vond binnen 10 dagen na aanmelding	☐	☐	☐	☐
5 Ik alle vragen over mijn financiële problemen kon stellen	☐	☐	☐	☐
6 Ik geen informatie hoefde mee te nemen naar de intake	☐	☐	☐	☐
7 Als ik dat wilde hulp kon krijgen bij het verzamelen van informatie voor de aanmelding voor schuldsanering	☐	☐	☐	☐

Wilt u een rapportje geven voor het aankomen? (1 is slecht, 10 is goed)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
8 Rapportje voor aankomen zonder drempels	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hulp op basis van vertrouwen

Hieronder volgen enkele uitspraken over **hulp op basis van vertrouwen** in het contact met uw financieel hulpverlener. Wilt u aankruisen of u het met de uitspraken eens of oneens bent?

Hulp op basis van vertrouwen betekent voor mij dat:	Eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Oneens	N.v.t.
9 Ik door de gesprekken met de hulpverlener vertrouwen in hem/haar krijg	☐	☐	☐	☐
10 De hulpverlener begrijp heeft voor mijn persoonlijke situatie, zoals stress en problemen	☐	☐	☐	☐
11 Ik ruimte krijg van de hulpverlener om fouten te maken	☐	☐	☐	☐
12 Als het even niet lukt, de hulpverlener mij niet in de steek laat	☐	☐	☐	☐

Wilt u een rapportje geven voor de hulp op basis van vertrouwen? (1 is slecht, 10 is goed)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
13 Rapportje voor de hulp op basis van vertrouwen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1/4 NVVK

Klanttevredenheidsonderzoek NVVK - Schuldenverlening **BMC**

Geen klanten buiten de boot

Hieronder volgen enkele uitspraken over **niet buiten de boot vallen**. Over dat u altijd hulp kunt blijven ontvangen bij financiële problemen. Wilt u aankruisen of u het met de uitspraken eens of oneens bent?

Geen klanten buiten de boot betekent voor mij dat:	Eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Oneens	N.v.t.
14 Ik in alle omstandigheden goed geholpen word met mijn financiële problemen	☐	☐	☐	☐
15 Ik voor de start van de schuldsanering goed geholpen ben om mijn financiële problemen onder controle te houden	☐	☐	☐	☐
16 De hulpverlener goed samenwerkt met mijn andere hulpverleners	☐	☐	☐	☐
17 Als ik andere zorgen heb de hulpverlener naar best doet om toch een schuldsanering op te starten	☐	☐	☐	☐

Wilt u een rapportje geven voor niet buiten de boot vallen? (1 is slecht, 10 is goed)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
18 Rapportje voor niet buiten de boot vallen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Druk schuldeiser verlagen

Hieronder volgen enkele uitspraken over **het verlagen van de druk van schuldeisers** door uw financieel hulpverlener. Wilt u aankruisen of u het met de uitspraken eens of oneens bent?

Het verlagen van de druk door schuldeisers betekent voor mij:	Eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Oneens	N.v.t.
19 De financieel hulpverlener mij helpt met het onderhouden van contact met schuldeisers en deurwaarders als dat nodig is	☐	☐	☐	☐
20 De financieel hulpverlener verhoging van kosten bij de schuldeisers probeert te voorkomen	☐	☐	☐	☐
21 De financieel hulpverlener zijn best doet om mijn problemen op te lossen	☐	☐	☐	☐
22 Als ik andere zorgen heb doet de financieel hulpverlener zijn best om toch een schuldsanering op te starten	☐	☐	☐	☐
23 De financieel hulpverlener mij snel laat weten of alle schuldeisers akkoord zijn met een schuldsanering	☐	☐	☐	☐
24 De financieel hulpverlener goede relaties heeft met de schuldeisers	☐	☐	☐	☐

Wilt u een rapportje geven voor het verlagen van druk van schuldeisers door uw financieel hulpverlener? (1 is slecht, 10 is goed)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
25 Rapportje voor het verlagen van druk van schuldeisers	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2/4 NVVK

Klanttevredenheidsonderzoek NVVK - Schuldenverlening **BMC**

Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Hieronder volgen enkele uitspraken over **het zo goed mogelijk schuldenzorg vrij raken**. Wilt u aankruisen of u het met de uitspraken eens of oneens bent?

Het zo goed mogelijk schuldenzorg vrij betekent voor mij dat:	Eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Oneens	N.v.t.
26 Ik zo lang als dat nodig is ondersteuning kan krijgen	☐	☐	☐	☐
27 De financieel hulpverlener mij ook helpt met mijn gedrag zodat ik beter met geld kan omgaan	☐	☐	☐	☐
28 De financieel hulpverlener alles doet wat wettelijk mogelijk is om een schuldsanering op te zetten	☐	☐	☐	☐

Wilt u een rapportje geven voor **het zo goed mogelijk schuldenzorg vrij** door uw financieel hulpverlener? (1 is slecht, 10 is goed)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
29 Rapportje voor het verlagen van druk van schuldeisers	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst!

3/4 NVVK



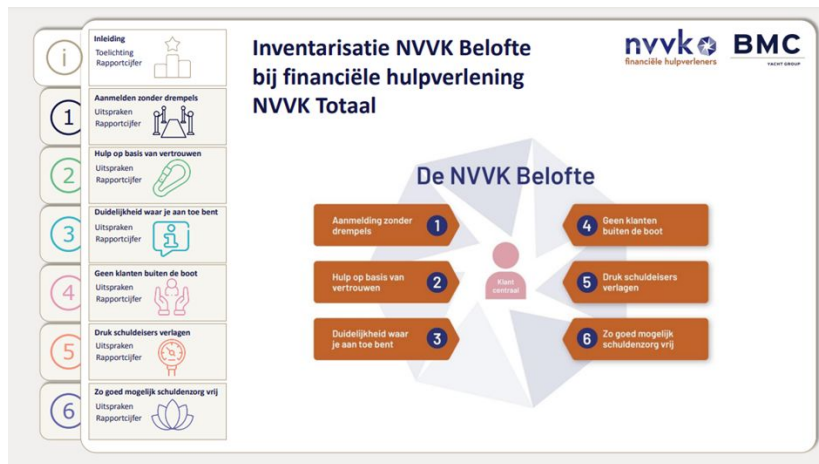
Resultaten

NVVK – Rapportage met alle overall
resultaten, zonder individuele resultaten
NVVK-leden



NVVK-lid – Factsheet met resultaten organisatie

inclusief vergelijking voorgaande meting



open antwoorden in
separaat bestand



Planning

2025	September					Oktober				November				December				Januari			
Acties/weken	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4
Startbijeenkomst																					
Voorbereiding bij deelnemende NVVK-leden																					
Verzending en uitzetten vragenlijst																					
Analyse																					
Rapportage																					

- 4 september: startbijeenkomst
- September: BMC stuurt handleiding naar deelnemende NVVK-leden
- 13 oktober: BMC stuurt instructieemail mbt verzending
- 21 oktober: verzending door NVVK-leden
- 20 november: BMC stuurt instructieemail mbt herinnering
- 18 november: verzenden herinneringsmail door NVVK-leden

Voorwaarden onderzoek

Vanuit NVVK:

- Eerste **20 deelnemers gratis**
- Opslag van **1.000 euro** per NVVK-lid na eerste 20 aanmeldingen



Voorwaarden om als NVVK-lid mee te doen:

- Verzenden moet ongeveer gelijktijdig, dus volgens vaste planning.
Verzending dient plaats te vinden in **week van 21 oktober**
- NVVK-leden moeten beschikken over **e-mailadressen van klanten**



Vanaf 2026 en verder..

- Het blijft mogelijk om het onderzoek te laten uitvoeren.
- Dezelfde standaard vragen om waardering voor de dienstverlening op deze onderdelen te kunnen blijven volgen.
- Communicatie via NVVK. Deelname via BMC
- Niet meer gratis, maar wel aantrekkelijk geprijsd
- Mogelijk extra opties.



Wat zien jullie graag terug in
de metingen vanaf 2026?



Nog opmerkingen/vragen?



Stel ze gerust!

