

# De NVVK Belofte in de praktijk

NVVK



# De NVVK Belofte in de praktijk

Rapport  
NVVK

# Inhoudsopgave

<b>H1   Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1 Aanleiding onderzoek.....	1
1.2 Doelgroep.....	1
1.3 Onderzoekopzet.....	2
1.4 Vragenlijst.....	2
1.5 Steekproef en respons .....	3
<b>H2   Resultaten</b>	<b>4</b>
2.1 Waardering totaal.....	4
2.2 Aanmelden zonder drempels.....	4
2.3 Hulp op basis van vertrouwen .....	6
2.4 Duidelijkheid waar je aan toe bent.....	8
2.5 Geen klanten buiten de boot .....	10
2.6 Druk schuldeisers verlagen .....	11
2.7 Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij.....	12
<b>H3   Quotes respondenten</b>	<b>14</b>
<b>Colofon</b>	<b>15</b>

*Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.*

# H1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport 'NVVK Belofte in de praktijk'. Het rapport is opgesteld naar aanleiding van een onderzoeksvraag van de NVVK.

De NVVK werkt met een kwaliteitskader dat de basis vormt voor audits waarmee wordt gekeken of de leden voldoen aan de juiste kwaliteitsstandaard. Sinds 2020 loopt een project waarbij het kwaliteitskader wordt doorontwikkeld. Onderdeel hiervan is de ontwikkeling van de 'NVVK Belofte'. De NVVK Belofte bestaat uit zes overkoepelende uitgangspunten die inwoners van elk NVVK-lid mogen verwachten. De uitgangspunten zijn:

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

Elk uitgangspunt is opgebouwd uit meerdere deelaspecten die tezamen een belofte samenvatten. Deze operationalisaties van de beloftes geven concrete aanwijzingen hoe klanten benaderd en geholpen dienen te worden. Sinds de ontwikkeling van de NVVK Belofte wordt deze in de praktijk door alle NVVK-leden uitgevoerd.

De NVVK werkt altijd binnen de driehoek klant-organisatie-professional. Bij de twee laatstgenoemde partijen is de afgelopen jaren, sinds de invoering van de NVVK Belofte, nagegaan of zij de belofte daadwerkelijk naleven. Een groot deel van de NVVK-leden (80%) geeft daarbij aan dat zij hieraan uitvoering geven.

Vooralsnog was er echter nog geen ruimte voor inbreng vanuit de klanten zelf. Wat vinden zij van de hulp die zij van NVVK-leden ontvangen? Ervaren klanten dat de zes uitgangspunten van de NVVK Belofte structureel worden nagekomen? Om dit uit te zoeken, heeft de NVVK BMC de opdracht gegeven een klantbelevingsonderzoek op te zetten.

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de klanten met financiële dienstverlening onder zoveel mogelijk NVVK-leden. Zo valt een beeld te vormen van de stand in het land. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

## 1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op klanten van NVVK-leden die op het moment van aanschrijven een lopend traject tot financiële hulpverlening ontvingen of deze maximaal zes maanden daarvoor hadden afgerond en waarvan een e-mailadres bekend is bij het NVVK-lid. De NVVK-leden is geadviseerd hun gehele klantenbestand aan te schrijven om een zo groot mogelijk bereik te genereren.

### 1.3 Onderzoeksopzet

Om een landelijk beeld te krijgen, is het noodzakelijk dat zoveel mogelijk NVVK-leden meededen aan het onderzoek. Daarom heeft de NVVK besloten om voor maximaal twintig leden het klantbelevingsonderzoek volledig te vergoeden. Als er meer aanmeldingen zouden volgen, konden de overige leden tegen een kleine vergoeding eveneens meedoen aan het onderzoek. Alle NVVK-leden zijn vervolgens uitgenodigd mee te doen aan dit onderzoek. Hen werd beloofd dat zij volledig zouden worden ontzorgd. De NVVK en BMC verzorgden de opzet, begeleiding, vragenlijst en rapportage. Zij hoefden alleen de mailing van de vragenlijst richting hun klanten zelf te verzorgen, zodat geen persoonsgegevens hoefden te worden gedeeld met BMC of de NVVK. Klanten zijn niet te koppelen aan de door hen gegeven antwoorden.

Voor alle deelnemers werd een individuele rapportage in het vooruitzicht gesteld, zodat zij een overzicht kregen van de tevredenheid van hun klanten. Zij hebben medio maart 2023 hun individuele resultaten ontvangen in een factsheet. De NVVK ontvangt alleen de samengevoegde uitkomsten in dit rapport, zodat NVVK-leden geen twijfel hoefden te kennen of zij individueel zouden kunnen worden afgerekend op hun resultaten. Dit is vooraf ook al met de deelnemende NVVK-leden afgesproken.

Uiteindelijk hebben vijftien NVVK-leden zich gemeld om mee te doen aan dit onderzoek. Zodoende hebben zij allen gratis kunnen deelnemen. Het gaat om:

- Groningse Kredietbank
- Kredietbank Midden-Groningen
- Gemeente Zoetermeer
- Gemeente Hollands Kroon
- Gemeente Tilburg
- Zaffier
- Gemeente Venray
- Gemeente Apeldoorn
- Fima Groep
- Gemeente Veenendaal
- Orionis Walcheren
- Gemeente Heumen
- Gemeente Hoeksche Waard
- Stichting Hulp en Steun

Het onderzoek is in januari en februari 2023 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een online vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsmail verzonden. Klanten hadden, afhankelijk van het moment dat de NVVK-leden de uitnodiging verstuurden, drie tot vijf weken de tijd om te reageren.

### 1.4 Vragenlijst

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 samenvatten. BMC en de 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.

Daarnaast is het aantal vragen beperkt gehouden om zo te komen tot een behapbare vragenlijst. Dit betekent dat niet alle maar een selectie van deelaspecten vertaald is naar vragen. Tot slot zijn ook NVVK-leden betrokken om input te leveren op de vragenlijst.

### 1.5 Steekproef en respons

De NVVK-leden hebben op aanwijzing van BMC hun gehele populatie klanten met een lopend of kort daarvoor afgerond traject tot financiële hulpverlening aangeschreven.

<b>Verzonden vragenlijsten</b>	6.278
<b>Totale respons</b>	1.154
<b>Responspercentage</b>	18,4%
<b>Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge</b>	99% en 5%

Er zijn door de vijftien NVVK-leden in totaal 6.278 vragenlijsten verstuurd naar klanten. In totaal hebben 1.158 respondenten de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is hiermee 18,4%. Voor onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 15-20% gangbaar.

De resultaten als geheel zijn voor de aangeschreven populatie betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 99% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 99 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

Er zijn wel enkele kanttekeningen te plaatsen rond de positieve uitkomst van de betrouwbaarheid die dienen te worden meegenomen in de conclusies. Allereerst is er ook een deel van de klanten van NVVK-leden niet benaderd vanwege het ontbreken van een (geldig) e-mailadres. Daarnaast verwachten we dat de klanten met taalproblemen, een bekend probleem onder schuldhulpverleningsklanten, in (veel) mindere mate hebben deelgenomen aan het onderzoek. Dit maakt de resultaten minder representatief. Ook is de groep deelnemende NVVK-leden niet aselekt, maar op vrijwillige basis samengesteld. We verwachten dat de 20% aan NVVK-leden die zelf al aangeven de NVVK Belofte niet (volledig) uit te voeren zich niet hebben gemeld voor dit onderzoek. Dit maakt dat de cijfers een redelijke weergave zijn van NVVK-leden die actief met de NVVK Belofte werken, maar dat we niet mogen concluderen dat de behaalde resultaten één-op-één het landelijke beeld weerspiegelen.

## H2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. We starten met de waardering van klanten voor de algemene dienstverlening, waarna we per belofte enkele stellingen en de rapportcijfers behandelen.

### 2.1 Waardering totaal

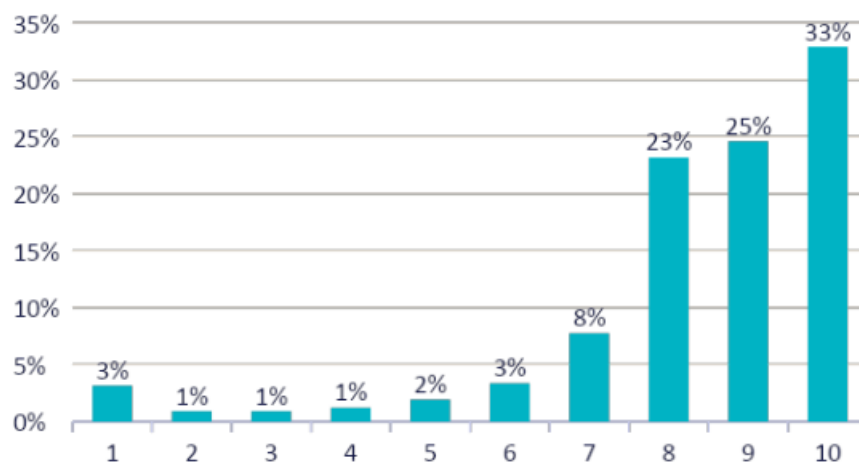
Aan het eind van de vragenlijst is de klanten gevraagd een totaal rapportcijfer te geven voor de financiële dienstverlening die zij ontvangen van het betreffende NVVK-lid.

**Figuur 1** Totaal rapportcijfer



Figuur 1 laat zien dat de klanten de financiële hulpverlening in grote mate tot tevredenheid ervaren. Zij geven gemiddeld een 8,33 voor de hulpverlening. Gekeken naar de spreiding blijft dit positieve beeld bestaan. We weten uit andere klantbelevingsonderzoeken dat een groot deel van de klanten vaak geneigd is een heel hoog óf een heel laag rapportcijfer te geven. Zo bezien is het percentage dat een laag cijfer geeft (3% geeft een 1) erg laag. Maar liefst een derde van alle respondenten geeft een 10. Nog eens 48% geeft een 8 of 9.

**Figuur 2** Spreiding totaal rapportcijfer



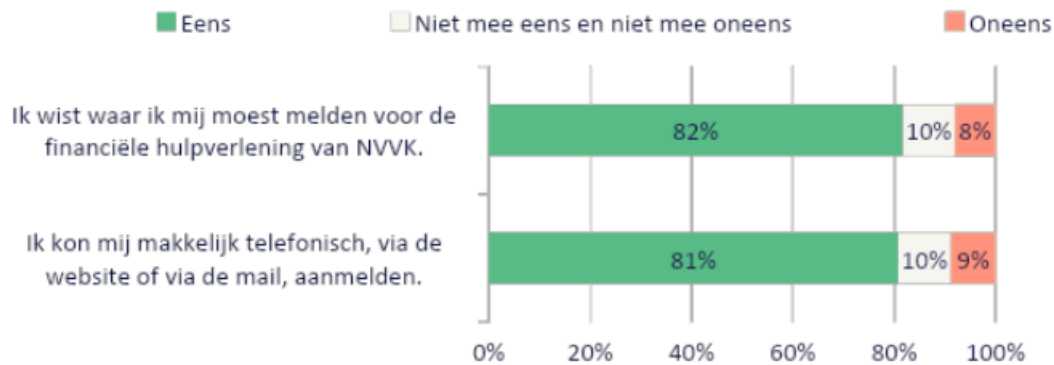
### 2.2 Aanmelden zonder drempels

Het eerste uitgangspunt van de NVVK Belofte is dat klanten zich zonder dat zij drempels ervaren moeten kunnen aanmelden. Het gaat hier om dat zij weten waar zij zich kunnen melden, hoeveel moeite dit kost, hoe snel er een intake wordt ingepland, of zij met al hun vragen terecht kunnen, of zij geen persoonlijke papieren hoeven mee te nemen en of zij zo nodig hulp kunnen krijgen om informatie te verzamelen voor de aanvraag.

Dit uitgangspunt en de daarbij behorende deelaspecten zijn meetbaar gemaakt door de klanten een aantal uitspraken voor te leggen. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen uitspraken over het 'aanmelden' en uitspraken over het daaropvolgende 'intakegesprek'.

Allereerst is uitgevraagd of klanten zich makkelijk konden aanmelden. Wisten zij waar ze moesten zijn? En was het vervolgens makkelijk om contact op te nemen met het betreffende NVVK-lid?

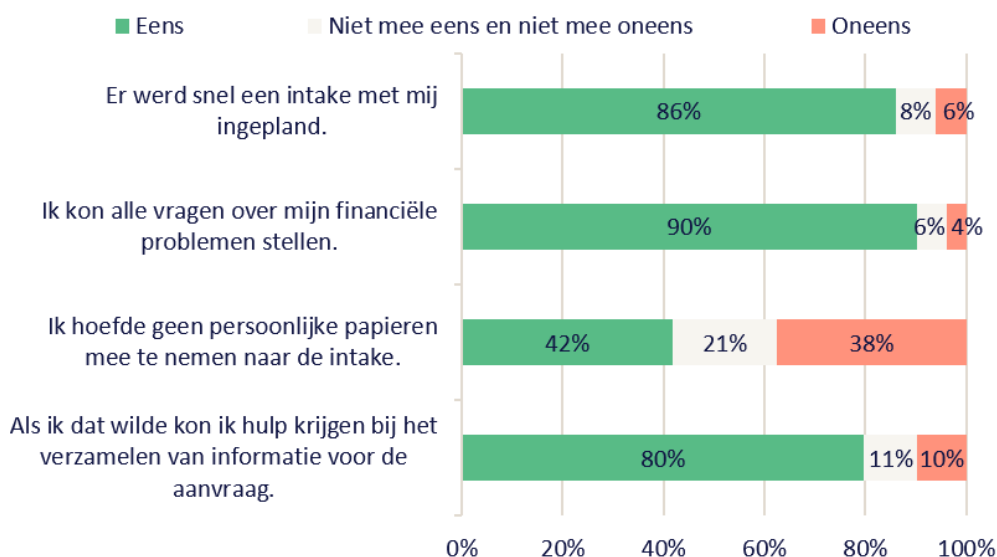
**Figuur 3** Uitspraken over aanmelden bij financiële hulpverlening



Figuur 3 laat zien dat een ruime meerderheid op beide uitspraken aangeeft het 'eens' te zijn. 82% wist waar zij zich moesten melden voor hulp, 81% kon zich daadwerkelijk makkelijk aanmelden. Tegenover deze resultaten staat een groep van respectievelijk 8% en 9% die het oneens is met de uitspraken.

Na een aanmelding volgt een eerste gesprek, het zogenaamde 'intakegesprek'. Bijna alle respondenten konden hiervoor snel terecht (86%). Ook geven zij in groten getale aan dat zij hier al hun vragen over financiële problemen konden stellen (90%) en dat zij hulp kregen bij het verzamelen van informatie voor een aanvraag (80%).

**Figuur 4** Uitspraken over het intakegesprek

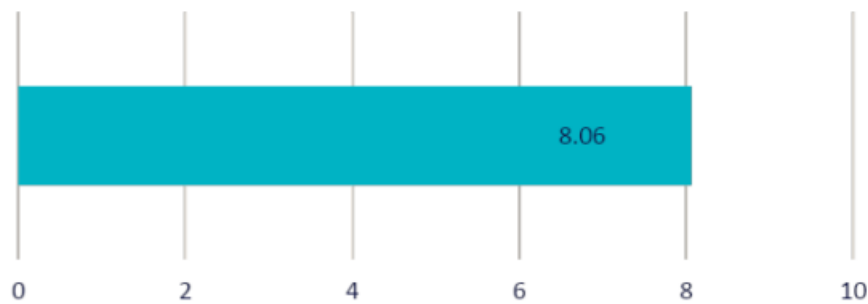




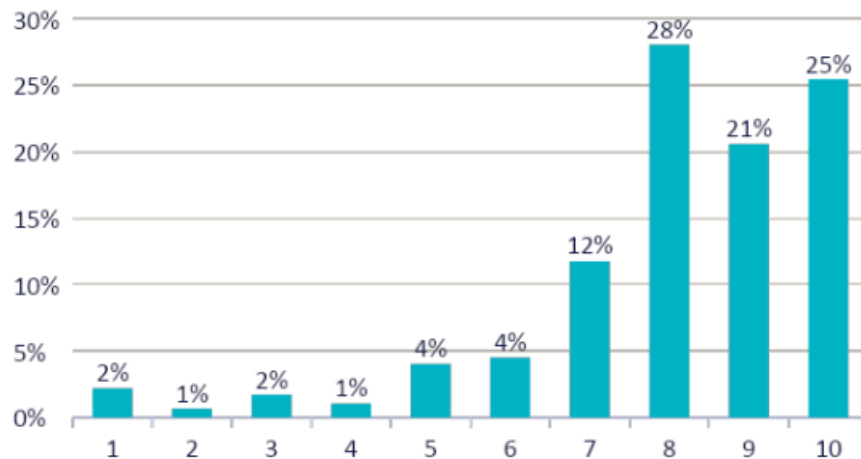
Opvallend is het resultaat op de stelling of men persoonlijke papieren moest meenemen naar de intake. Het is onderdeel van de belofte dat 'ik (klant) geen informatie hoef mee te nemen naar het aanmeldingsgesprek', maar 38% stelt dat zij wel persoonlijke papieren moesten meenemen. 42% geeft aan dat dit niet nodig was. De rest is het er niet mee eens of oneens. Dit betekent dat een deel van de NVVK-leden het meenemen van informatie niet als zodanig interpreteert dat persoonlijke papieren niet nodig zijn. Ergens is dit ook logisch, zo zouden klanten onder persoonlijke papieren ook een identiteitsbewijs kunnen rekenen, dat in de regel wel nodig is voor een gesprek met de gemeente of Kredietbank. Dit resultaat kan daarom te maken hebben met de bredere interpretatie van persoonlijke papieren.

Na de uitspraken is de klanten gevraagd een rapportcijfer te geven voor het makkelijk kunnen aanmelden. Gemiddeld genomen waarderen klanten deze belofte met een 8.06. De spreiding is opnieuw in positieve zin scheef verdeeld. Maar liefst een kwart van de respondenten geeft een 10.

**Figuur 5** Rapportcijfer aanmelden zonder drempels



**Figuur 6** Spreiding rapportcijfer aanmelden zonder drempels



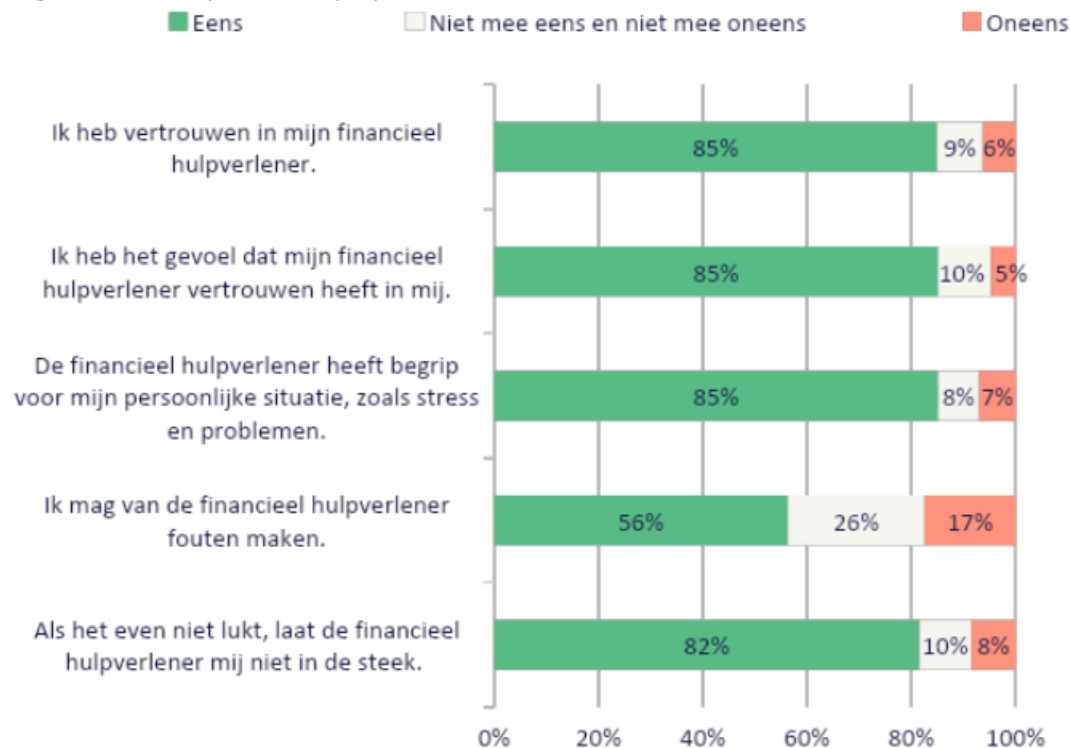
### 2.3 Hulp op basis van vertrouwen

Het tweede uitgangspunt van de NVVK Belofte stelt dat er hulp moet worden ingezet op basis van vertrouwen. Dit uitgangspunt gaat over het kweken van onderling vertrouwen, begrip voor stress met bijbehorend gedrag en achterliggende problemen van de klant en de ruimte die de klant krijgt om fouten te maken zonder dat de hulpverlener de klant in de steek laat op het moment dat het even niet lukt. Dit uitgangspunt en de daarbijbehorende deelaspecten zijn vertaald naar een set uitspraken.

Figuur 7 laat zien dat klanten in grote mate vertrouwen hebben in hun financieel hulpverlener, het gevoel hebben dat dit andersom ook zo werkt en dat de financieel hulpverlener begrip heeft voor de persoonlijke situatie van de klant (allen 85% eens). Slechts een minderheid van 6%, 5% en 7% is het met deze stellingen oneens.

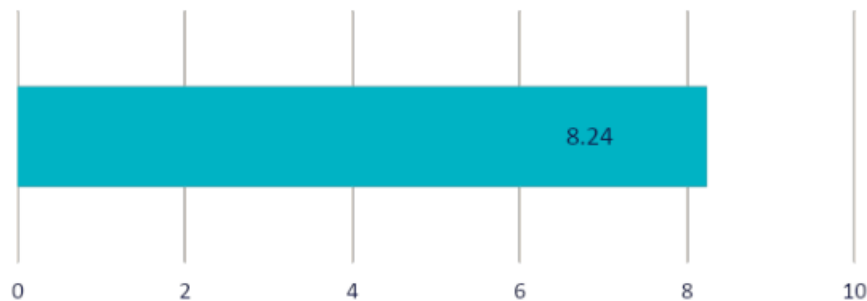
De ruimte om fouten te maken wordt in de praktijk echter wat minder gevoeld door de klanten. Dit is van de stellingen in figuur 7 uiteraard de meest spannende, omdat dit in de praktijk tot problemen en/of vertraging kan leiden. Toch ervaart nog altijd een meerderheid van 56% dat zij fouten mogen maken van hun financieel hulpverlener. 17% stelt dat dit niet zo is en een relatief grote groep van 26% staat hier meer neutraal in. Als er dan fouten worden gemaakt of het lukt anderzijds even niet, dan verwacht 82% van de respondenten dat de hulpverlener hen niet laat vallen. 8% is hierin minder positief. Zij hebben de verwachting dat zij in de steek gelaten kunnen worden bij moeilijkheden. Het lijkt het waard om deze groep uit te diepen.

**Figuur 7** Uitspraken hulp op basis van vertrouwen

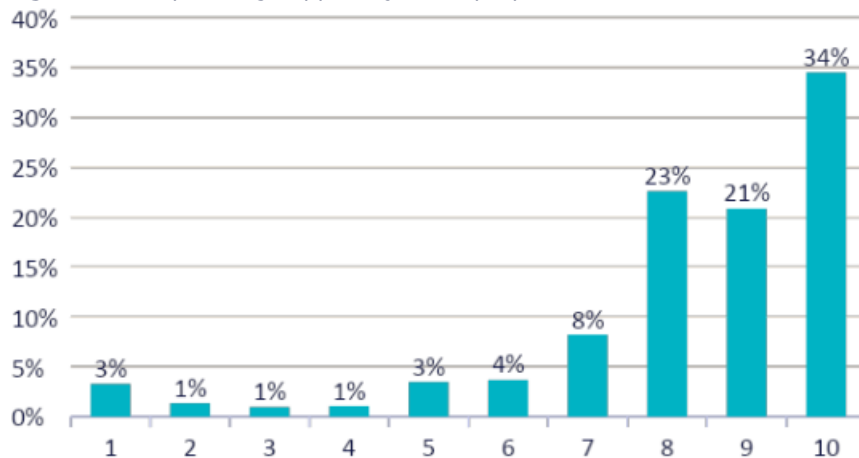


Vervolgens is ook hier weer een rapportcijfer uitgevraagd. Klanten geven gemiddeld een 8.24 voor hulp op basis van vertrouwen. De spreiding is weer scheef verdeeld aan de goede kant van het spectrum.

**Figuur 8** Rapportcijfer hulp op basis van vertrouwen



**Figuur 9** Spreiding rapportcijfer hulp op basis van vertrouwen

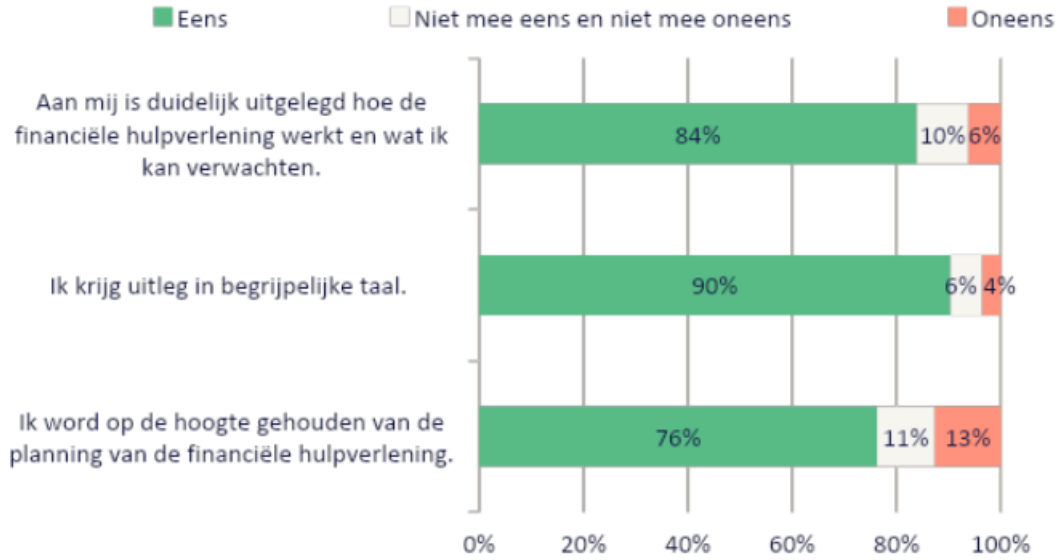


## 2.4 Duidelijkheid waar je aan toe bent

Het derde uitgangspunt van de NVVK Belofte luidt: 'duidelijkheid waar je aan toe bent'. Hierbij gaat het erom dat je als klant duidelijk krijgt uitgelegd hoe het traject in elkaar steekt en wat je kunt verwachten, uitleg op je eigen (taal)niveau en dat je goed op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van het traject.

Om dit te toetsen zijn deze eisen in een drietal uitspraken gegoten. 84% van de respondenten vindt dat duidelijk is uitgelegd hoe de financiële hulpverlening werkt en wat zij kunnen verwachten. 90% stelt dat zij uitleg hebben ontvangen in begrijpelijke taal. Het is hierbij belangrijk om in het achterhoofd te houden dat er een zekere bias in de respondenten kan zitten. Mensen die de Nederlandse taal niet of minder machtig zijn, zullen de vragenlijst niet hebben ingevuld. Dit positieve resultaat zal mogelijk minder positief zijn in de praktijk. Toch geeft het een positieve indicatie van de aansluiting van NVVK-leden bij hun klanten. Ten slotte stelt 76% dat zij goed op de hoogte worden gehouden van de planning van de hulpverlening. Hier zit wel direct het grootste verbeterpunt, want een substantiële groep van 13% stelt dat dit niet het geval is.

**Figuur 10** Uitspraken duidelijkheid waar je aan toe bent

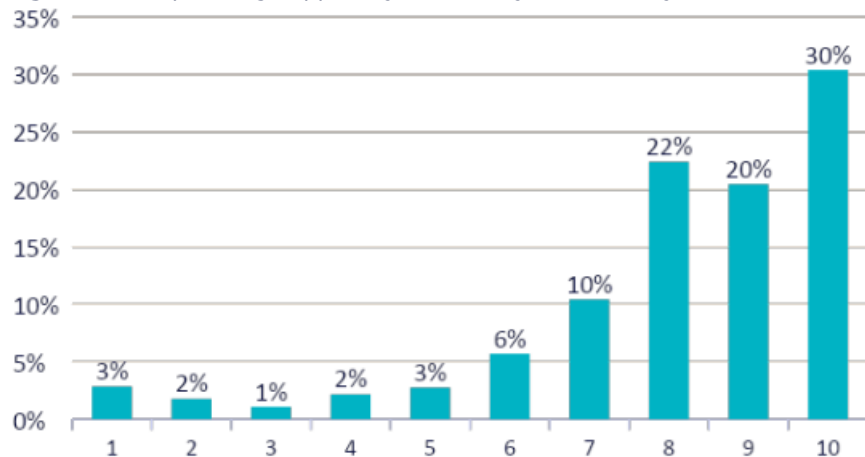


Vervolgens is ook hier weer een rapportcijfer uitgevraagd. Klanten geven gemiddeld een 8.06 voor de duidelijkheid. In totaal geeft 72% van de respondenten een 8 of hoger. 11% geeft een onvoldoende.

**Figuur 11** Rapportcijfer duidelijkheid waar je aan toe bent



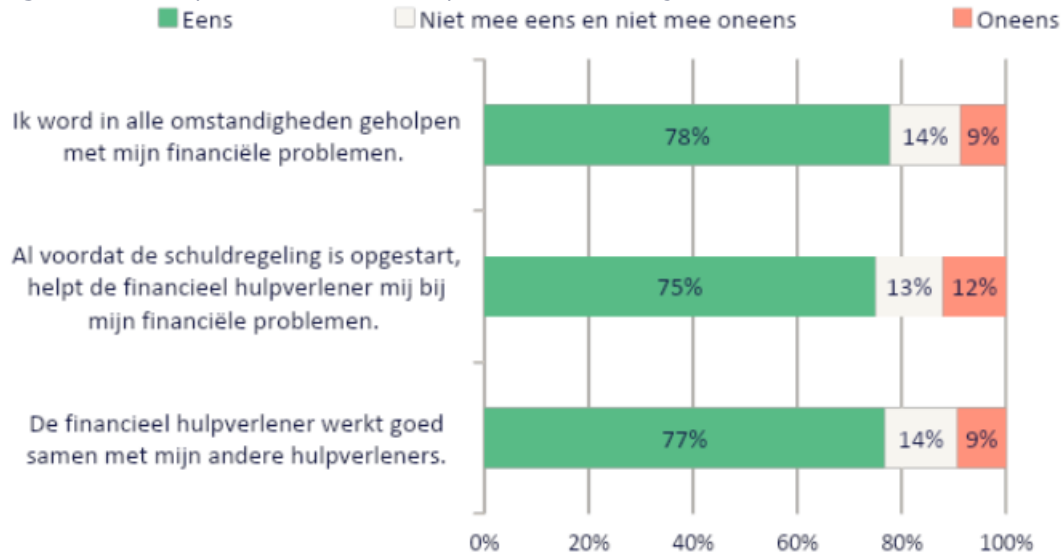
**Figuur 12** Spreiding rapportcijfer duidelijkheid waar je aan toe bent



## 2.5 Geen klanten buiten de boot

Het vierde uitgangspunt van de NVVK Belofte stelt dat er geen klanten buiten de boot mogen vallen. Concreet houdt dit in dat klanten worden geholpen in wat voor situatie zij zich ook bevinden, zij ook voorafgaand aan een traject worden geholpen met de voorbereiding om hun financiële problemen stabiel te houden, dat het NVVK-lid goed samenwerkt met andere hulpverleners en dat als een klant andere zorgen heeft het NVVK-lid zich inspant om toch een schuldregeling op te starten. Het uitgangspunt 'geen klanten buiten de boot' is vertaald naar 'financiële hulp in alle omstandigheden'. De deelaspecten zijn gevat in een drietal uitspraken.

**Figuur 13** Uitspraken financiële hulp in alle omstandigheden



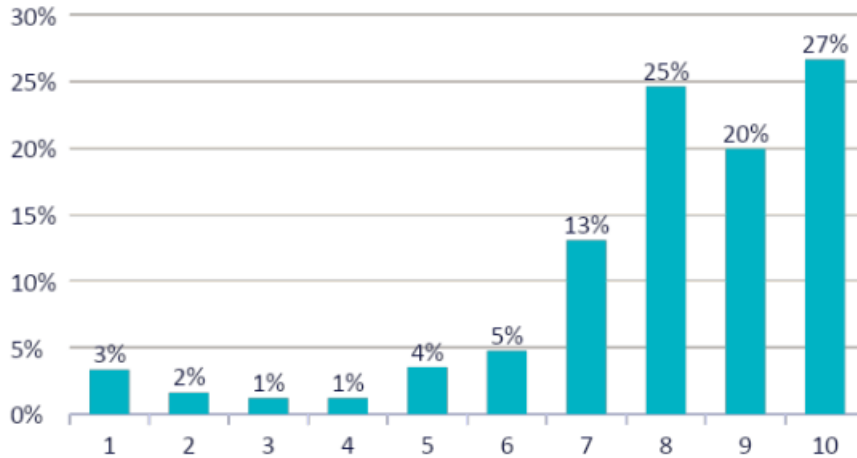
(Ruim) driekwart van de respondenten is tevreden wat betreft deze belofte. Zo stelt 78% dat zij in alle omstandigheden geholpen worden met financiële problemen, geeft 77% aan dat de hulpverlener goed samenwerkt met andere hulpverleners en 75% dat, nog voor de schuldregeling is opgestart, de financieel hulpverlener hielp bij de financiële problemen. Telkens is ongeveer 10% van de respondenten het hier niet mee eens, en 13% of 14% is neutraal in hun mening.

**Figuur 14** Rapportcijfer voor financiële hulp in alle omstandigheden



Gekeken naar de rapportcijfers zien we dat klanten gemiddeld een 7.96 geven voor dit uitgangspunt. In totaal geeft 73% van de respondenten een 8 of hoger. Opnieuw geeft 11% een onvoldoende.

**Figuur 15** Spreiding rapportcijfer geen klanten buiten de boot



## 2.6 Druk schuldeisers verlagen

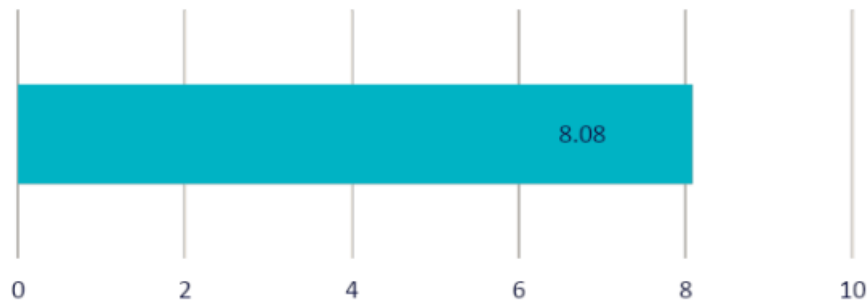
Het vijfde uitgangspunt van de NVVK Belofte stelt dat de druk van schuldeisers verlaagd dient te worden. Voor klanten betekent dit dat de financieel hulpverlener ondersteunt bij het contact met schuldeisers en deurwaarders, verhoging van kosten probeert te voorkomen, helpt bij het oplossen van problemen die een directe impact op de leefsituatie hebben en goede relaties met de schuldeisers onderhoudt. Ten slotte moet de klant na ondertekening van een voorstel voor een schuldregeling zo snel mogelijk weten of alle eisers akkoord zijn.

**Figuur 16** Uitspraken druk schuldeisers verlagen



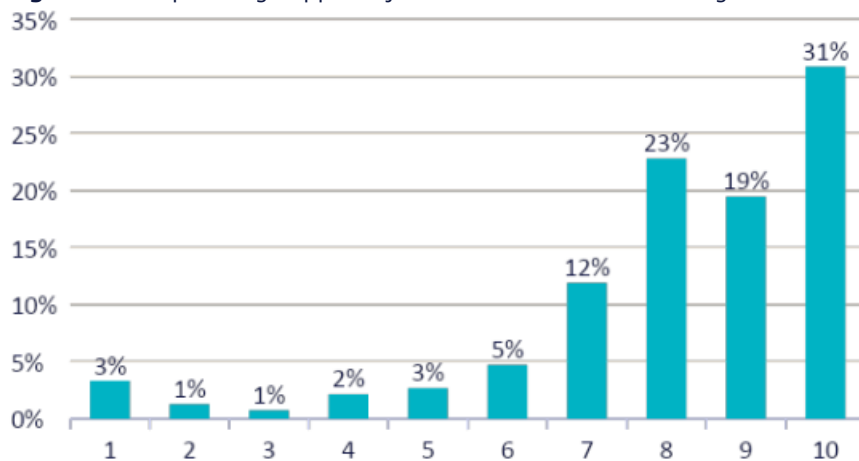
De financiële hulpverleners helpen bijna alle respondenten in het contact met schuldeisers en deurwaarders en zij proberen voor een groot deel van de respondenten verhoging van kosten bij schuldeisers te voorkomen (respectievelijk 85% en 84%). Voor een klein deel van de respondenten is dit echter niet of gedeeltelijk het geval. Ook geeft het merendeel van de respondenten aan dat de financieel hulpverlener hen helpt bij het oplossen van belangrijke problemen (83%) en dat de financieel hulpverlener snel laat weten of alle schuldeisers akkoord zijn (eveneens 83%).

**Figuur 17** Rapportcijfer druk schuldeisers verlagen



Na de uitspraken is de klanten gevraagd een rapportcijfer te geven voor dit uitgangspunt van de NVVK Belofte. Gemiddeld genomen waarderen klanten dit uitgangspunt met een 8.08. De spreiding is opnieuw in positieve zin scheef verdeeld. We zien dat maar liefst 31% een 10 geeft.

**Figuur 18** Spreiding rapportcijfer druk schuldeisers verlagen

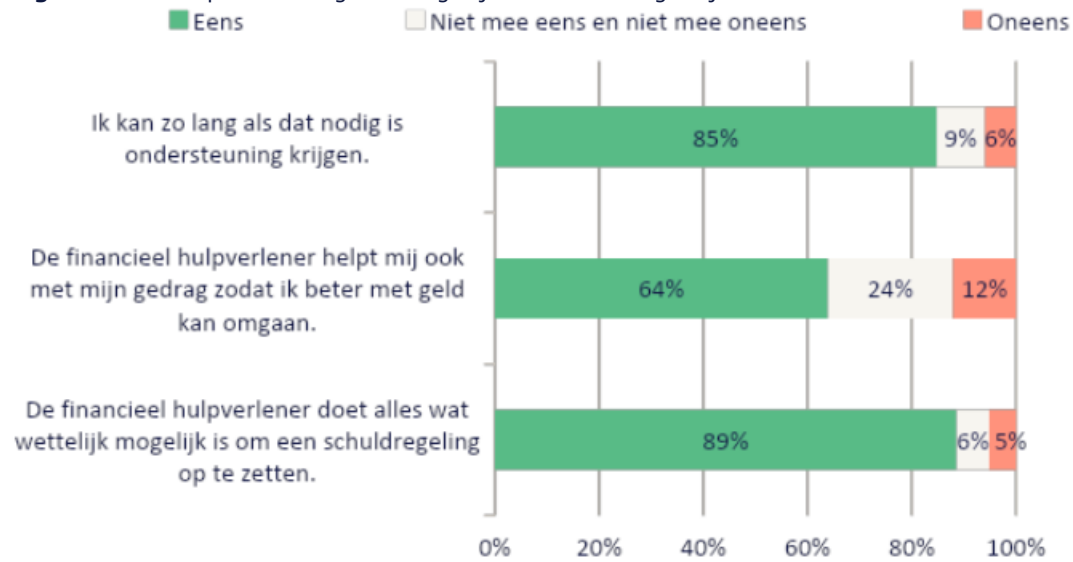


## 2.7 Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Het laatste uitgangspunt van de NVVK Belofte luidt 'Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij'. Hier gaat het er om dat klanten ondersteuning voor zo kort als kan, maar zo lang als nodig is ontvangen. Daarnaast dienen klanten geholpen te worden met het veranderen van gedrag en zelfredzaam zijn zodat zij niet terugvallen. Ten slotte dient het NVVK-lid alle (wettelijke) middelen te benutten om een schuldregeling op te zetten, ook als schuldeisers niet willen meewerken. Dit uitgangspunt van de NVVK Belofte is vertaald naar een drietal uitspraken.

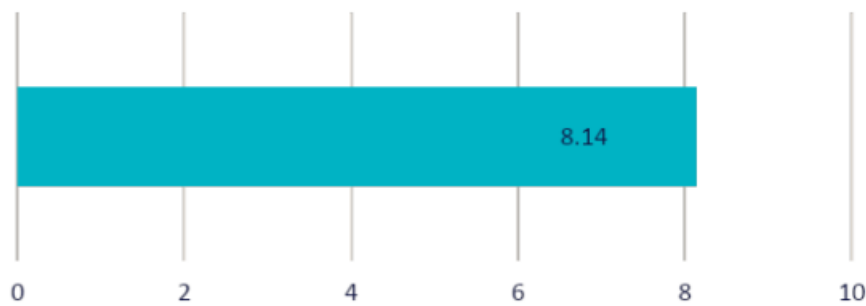
Uit de vragenlijst blijkt dat het merendeel van de respondenten zo lang ondersteuning kan krijgen als nodig is (85%). Slechts 6% is het met de eerste stelling oneens. Ook doet de financieel hulpverlener voor bijna alle respondenten alles wat wettelijk mogelijk is om een schuldregeling op te zetten (89%, 5% oneens). Echter, slechts bij iets minder dan twee derde van de respondenten helpt de hulpverlener ook met het aanpassen van gedrag van de respondent zodat zij op de lange termijn beter omgaan met geld. Voor de overige respondenten helpt de financieel hulpverlener slechts gedeeltelijk of helemaal niet met het beter omgaan met geld.

**Figuur 19** Uitspraken zo goed mogelijk schuldenzorg vrij



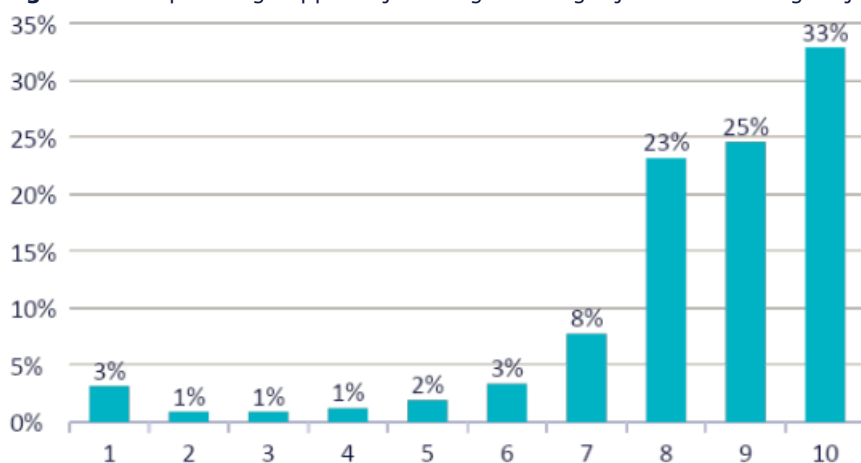
Ten slotte is ook hier gevraagd naar een rapportcijfer. Voor de zesde belofte geven de respondenten gemiddeld een 8.14.

**Figuur 20** Rapportcijfer zo goed mogelijk schuldenzorg vrij



Precies een derde van de respondenten geeft een 10. Nog eens een kwart geeft een 9. 8% geeft een onvoldoende.

**Figuur 21** Spreiding rapportcijfer zo goed mogelijk schuldenzorg vrij





## H3 | Quotes respondententen

Hoewel er op de vragenlijst geen mogelijkheid was om, door middel van bijvoorbeeld een open vraag met tekstvak, aanvullend informatie achter te laten, hebben meerdere deelnemers aan dit onderzoek toch een reactie ingestuurd.

In de uitnodigingsmail bij de vragenlijst stond een e-mailadres genoemd waar klanten met vragen of opmerkingen naartoe konden mailen. Op dit mailadres zijn gedurende het onderzoek enkele berichten binnengekomen. Aangezien de berichten een mooie inkijk geven in de beleving van de bevroegde klanten kiezen we ervoor de quotes in dit rapport weer te geven.

De volgende berichten werden ingestuurd:

*'Hierbij wil ik u laten weten dat mijn hulpverlener echt een 100% goede aanwinst is voor de gemeente. Zij is een correcte mevrouw en dat mag vermeld worden, vandaar deze mail.'*

*'Ik mis in de vragenlijst de begeleiding van derden. De instellingen en personen, die dit moeilijke traject begeleiden en inzichtelijk maken. Ik vind dit wel cruciaal. In mijn casus ben ik begeleid door SchuldHulpMaatje. Zijn inhoudelijke advies en ondersteuning was mijns inziens noodzakelijk voor het doen slagen van dit traject.'*

*'Ik ben blij en dankbaar voor de hulp. Ik ben goed geholpen en zeer tevreden.'*

*'Het onderzoek richt zich alleen op mensen met schulden. Er zijn ook mensen zonder schulden, maar met financiële hulp. Ik ben hier jaren geleden beland. Ik ben destijds geholpen op een klassiek vervelende, ouderwetse en hautaine manier. Totdat ik daarover ging klagen. Datt is in geen geval hier onderzocht. Ook de termijn. Het gaat nu over de hele periode.'*

*'Het is lastig dat de website van de gemeente niet ook in het Engels beschikbaar is.'*

## BMC

Databankweg 26D  
3821 AL Amersfoort

Postbus 490  
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00  
info@bmc.nl  
[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)

KvK BMC Advies 32078667  
IBAN NL91 ABNA 0504035754  
BTW NL80.86.63.598 B.01

## Colofon

April 2023

Classificatie : Openbaar  
Namen adviseurs : Wouter Witteveen  
Simon Wajer  
Projectnummer : PO031643

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)