

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

*Onderzoek naar de cliënttevredenheid binnen Stichting Budgethulp Stoed,
locatie Delft*

**Ellis Meijer
2012**



Onderzoeksverslag

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Onderzoek in opdracht van Stichting Budgethulp Stoed

**In het kader van afstuderen aan de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de
Haagsche Hogeschool (Academie voor Sociale Professions)**

E. Meijer

Studentnummer: 07014244

Begeleiding Hogeschool: M.M. Langendonk, E. Gomperts

Begeleiding St. Budgethulp Stoed: K. Spaans

Mei 2012

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Inhoud

Inhoud.....	3
Samenvatting	5
Voorwoord.....	6
Verklarende begrippenlijst	7
Inleiding	8
Hoofdstuk 1: Probleem-, vraag- en doelstelling.....	9
1.1 Inleiding	9
1.2 De opdrachtgever	9
1.3 Budgethulp	9
1.3.1 Doelgroep	10
1.3.2 Samenwerking	11
1.4 Aanleiding	11
1.5 Probleemstelling	11
1.6 Vernieuwend, actueel en relevant	12
1.6.1 Relatie met de opleiding	13
1.6.2 Belanghebbenden	13
1.7 Probleembeschrijving	14
1.8 Doelstelling	14
1.9 Hoofdvraag en deelvragen	14
Hoofdstuk 2: Onderzoeksoepzet.....	15
2.1 Inleiding	15
2.2 Onderzoeksvorm en - eenheden	15
2.2.1 Toespitsing op Locatie Delft.	16
2.3 Respondenten	16
2.3.1 Plan van aanpak – werving cliënten	16
2.3.2 Uitvoering/uitkomst aanmeldingen	17
2.4 Onderzoeksmethode	18
2.5 Betrouwbaarheid & Geldigheid	18
2.5.1 Betrouwbaarheid	18
2.5.2 Geldigheid.....	19
Hoofdstuk 3: Theoretisch Kader	21
3.1 Inleiding	21
3.2 Ontstaan van Stichting Budgethulp Stood – locatie Delft.....	21
3.3 Werkwijze	23
3.3.1 Lidmaatschap BPBI	23
3.3.2 8-fasen model.....	25
Fasen 8-fasenmodel	25
3.3.3 Cliëntgerichtheid	26
3.3.4 Visie & Missie	26
3.4 Doelen Budgethulp Stood.....	27
3.5 Doelgroep	28
3.5.1 Kenmerken	28
3.5.2 soorten schulden	30
3.5.3 Psychische klachten en financiële problemen.....	31
3.6 Cliënttevredenheid onderzoeken.....	31
3.6.1 Het Servqual-model.....	32
3.7 Interviews.....	33
Hoofdstuk 4: Onderzoeksuitkomsten.....	34
4.1 Inleiding	34

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

4.2	Clëntenonderzoek.....	34
4.2.1	Respondenten	34
4.2.2	Soorten schulden.....	35
4.2.3	Dimensies	35
	Overzicht uitkomsten per dimensie	42
4.2.4	Algehele Tevredenheid.....	43
4.2.5	Verwachtingen van de cliënt.....	43
4.3	Medewerkersonderzoek	44
4.3.1	Aanleiding	44
4.3.2	Respondenten	44
4.3.3	Uitkomsten.....	45
4.4	Voorlopige conclusie	48
Hoofdstuk 5:	Analyse en conclusie	49
5.1	Inleiding	49
5.2	Soorten schulden.....	49
5.3	Dimensies volgens Servqual	50
5.4	Verwachtingen	58
5.5	Algehele tevredenheid	59
5.6	Conclusie	60
5.6.1	Aanbevelingen	60
Hoofdstuk 6	Reflectie.....	64
6.1	Betrouwbaarheid & validiteit	64
6.2	Bruikbaarheid	64
6.3	Innovatieve waarde	65
6.4	Beperkingen	66
6.5	Invloeden op het onderzoeksproces	66
Literatuurlijst.....		68
Bijlage 1:	interviewvragen per dimensie.....	69
Bijlage 2:	Interviewvragen cliëntenonderzoek	71
Bijlage 3:	Enquête medewerkers	74

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Samenvatting

Binnen Stichting Budgethulp Stoed, een stichting binnen de GGZ-sector die budgethulp en begeleiding biedt aan mensen met psychische en maatschappelijke problemen, was vraag naar een cliënttevredenheidsonderzoek. In het kader van mijn afstuderen heb ik deze vraag opgepakt en met de manager omgevormd naar een hoofdvraag voor mijn scriptie. Deze vraag luidt:

Hoe kan Budgethulp Stoed volgens haar cliënten de dienstverlening optimaliseren?

Ik heb hiernaar onderzoek gedaan, met als resultaat een praktisch adviesrapport. Doel van deze adviezen is dat de concurrentiepositie van Stoed verstevigd wordt omdat de cliënttevredenheid vergroot wordt. Stoed is op deze manier zekerder van haar toekomst en het werkplezier van medewerkers zal hierdoor toenemen.

Mijn onderzoek is een praktijkgericht onderzoek geweest. Ik heb diepte interviews afgenomen met een aantal cliënten van de stichting budgethulp Stoed. Voorafgaand aan deze interviews heb ik eerst literatuuronderzoek gedaan naar het ontstaan van de stichting, de doelgroep en het opzetten van goede interviews: wat moet hierin allemaal aan bod komen? Aan de hand van dit onderzoek heb ik 10 dimensies gevonden¹ welke allemaal aan bod moeten komen in een goed, compleet cliënttevredenheidsonderzoek.

Aan de hand hiervan heb ik interviews opgezet. Cliëntenwerving was zeer moeilijk. Uiteindelijk heb ik, mede hierdoor, mijn onderzoek beperkt tot de locatie Delft. Dit heeft er naar mijn idee voor gezorgd dat het onderzoek overzichtelijker werd en de adviezen praktischer en concreter.

Naar aanleiding van de interviews met cliënten, heb ik besloten om nog een aanvullende enquête te houden onder de medewerkers. Ik wilde weten of de wensen en ideeën van cliënten overeen komen met die van de medewerkers, en ik wilde weten wat de mogelijke oorzaak was voor de afgenomen tevredenheid van de laatste jaren die ik constateerde tijdens mijn praktijkonderzoek.

Deze enquête is naar mijn idee heel zinvol geweest en heeft het advies nog duidelijker gemaakt. De aanbevelingen die in hoofdstuk 5 genoemd worden, heb ik omgezet in 4 concrete adviezen in product 2: het adviesrapport. Deze adviezen hebben betrekking op de telefonische bereikbaarheid van Stoed, de werkwijze binnen de stichting en de inrichting van het gebouw. Het 4^e adviespunt betreft een aandachtspunt ten opzichte van de medewerkers van Budgethulp Stoed, locatie Delft.

Het onderzoek is uitgevoerd onder 7 van de 500 cliënten op locatie Delft. Dit is 1,4 % van alle cliënten. Aan de medewerkers enquête hebben 6 van de 12 meegedaan, een percentage van 50%. De uitkomsten van het onderzoek zijn controleerbaar en dus betrouwbaar, maar het geringe percentage cliënten heeft dusdanig invloed op de betrouwbaarheid en geldigheid dat het onderzoek niet zonder meer generaliseerbaar is.

Ellis Neeleman - Meijer

¹ Kunst, drs. P. en Blom, drs. P. 1997 ***Metten en verbeteren van de dienstverlening***. Een managementbenadering p. 28

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Voorwoord

Na vijf jaar studeren ligt hier het eindresultaat: een onderzoeksverslag, een adviesrapport...mijn scriptie! Ik begreep nooit zo waarom iedereen daar zo moeilijk over deed: een scriptie is toch zo geschreven? Ik, die altijd heel snel schreef en zonder al te veel moeite goede verslagen maakte, heb een jaar langer over mijn studie gedaan omdat mijn scriptie zoveel van mij vroeg.

Mijn studie was druk, en in de vijf jaar van mijn studie ben ik ook nog 2 keer verhuisd, de laatste keer was daar een grote verbouwing aan verbonden, getrouwd, heb ik 3 verschillende werkplekken gehad en ben ik ook nog zwanger geworden en heb ik een geweldige zoon gekregen.

Ik ben inmiddels helemaal gesetteld: een leuke man, een kind, een baan waar ik het erg naar mijn zin heb en een mooi huis..en straks ook nog een diploma! Bijna te mooi om waar te zijn en ik ben hier dan ook erg dankbaar voor.

Het laatste jaar was zoeken naar balans; werk, huishouden, huwelijk, een kind...en dan ook nog een scriptie schrijven. Zonder steun van anderen was dit niet gelukt.

Ik wil op deze plaats dan ook een aantal mensen bedanken:

Marthy Langendonk, die mij bij mijn scriptie begeleid heeft en ondanks haar eigen drukke agenda en soms zelfs ziekte, tijd maakte om mij advies te geven en te zorgen dat ik verder kon werken aan mijn scriptie.

Ook andere docenten van de opleiding spraken, al toen ik door mijn zwangerschap vertraging opliep, het vertrouwen in mij uit dat ik mijn diploma, ook met een baby erbij, echt wel zou kunnen halen. Dit vertrouwen heeft mij erg goed gedaan!

Dit vertrouwen kreeg ik ook van medestudenten. Zij hebben mij ook geholpen doordat ik hun scripties in mocht kijken (zij waren inmiddels al wel afgestuurd natuurlijk) en door tips te geven over dingen waar zij zelf tegenaan gelopen waren bij het afstuderen.

Ook Kim Spaans, manager van Budgethulp Stoed heeft mij goed kunnen helpen doordat ik bij haar terecht kon met vragen over de stichting, haar doel en de cliënten. Zij heeft mij van veel bruikbare informatie voorzien.

En last but not least wil ik natuurlijk mijn naaste omgeving bedanken, vooral mijn man die, tijdens de laatste maanden dat ik aan mijn scriptie werkte, veel extra taken op zich heeft genomen.

Ik ben trots op de mensen om mij heen en ook op mezelf: omdat ik deze scriptie toch maar mooi af heb gekregen!

Ondanks het feit dat het vaak behoorlijk pittig was, heb ik ook met veel plezier aan deze scriptie gewerkt. Ik hoop dan ook dat het management blij is met de adviezen en deze kan gebruiken.

Nog meer hoop ik, dat de cliënten erbij gebaat zijn en de tevredenheid onder hen toeneemt zodat ik, en mijn collega's, dit werk met veel plezier kunnen blijven uitvoeren.

Ellis Neeleman – Meijer
Mei 2012

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Verklarende begrippenlijst

Budgetbeheer – nader uitgelegd in hoofdstuk 1 , paragraaf 3: Stoed beheert het inkomen van de cliënt en betaalt hiermee de vaste lasten, huishoudgeld en overige rekeningen. Indien mogelijk wordt met het restant gespaard voor onvoorziene uitgaven.

BPBI – Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders. Stoed is hierbij aangesloten sinds 2007. Deze vereniging waarborgt de kwaliteit van haar leden voor de cliënten door regelmatig controles uit te voeren. Lid worden kan alleen als je aan bepaalde eisen voldoet.

Financiële winkel – instantie van de gemeente Delft die schuldhulpverlening doet voor inwoners van Delft.

LKB – Laatste Kans Beleid. Een samenwerking van de woningbouwverenigingen en Stoed. Voor mensen die, wegens een huurachterstand op het punt staan om uit huis gezet te worden. Zij krijgen een ‘Laatste Kans’: zij mogen in hun huis blijven wonen op voorwaarde dat Stoed hun budget gaat beheren en een afspraak maakt om de huurschuld af te lossen. Stoed kan dan zorgen dat maandelijks op tijd de huur betaald wordt. In dit beleid wordt ook altijd maatschappelijk werk ingeschakeld, omdat een huurachterstand vrijwel nooit een op zichzelf staand financieel probleem is.

Schuldhulpverlening – Traject dat cliënt doorloopt **naast** het budgetbeheer. Dit gebeurt ook bij een andere instantie (financiële winkel, zie boven). Schuldeisers worden aangeschreven, verzocht om door te geven wat de hoogte van het saldo is en de schuldhulpverlener berekent een bedrag dat cliënt per maand moet aflossen om te betalen aan zijn schuldeisers. De budgetbeheerder reserveert dit aflossingsbedrag elke maand voor de cliënt en betaalt dit, op verzoek van de schuldhulpverlener, uit aan de schuldeiser.

Stoed – Opdrachtgever. Afkorting die al van begin af aan gebruikt wordt voor Stichting Onder Een Dak. In mijn scriptie gebruik ik de naam Stoed ook regelmatig waar ik ‘Stichting Budgethulp Stoed’ bedoel

Vrijwillig/verplicht beheer – Cliënten bij Stoed kunnen vrijwillig in beheer zijn: dat wil zeggen dat ze vaak wel doorverwezen zijn door een andere hulpverlener (financiële winkel of maatschappelijk werk) maar dat zij elk moment op mogen zeggen zonder nadelige consequenties voor de cliënt, door bijvoorbeeld te verwijzen. Verplicht beheer houdt in dat cliënten bijvoorbeeld in het kader van het LKB-traject bij Stoed in beheer zijn of omdat de rechter dit zo bepaald heeft. Bijvoorbeeld omdat iemand door een psychische stoornis niet in staat is zelf zijn financiën te beheren. De cliënt mag dan niet zelf opzeggen; dit moet door de verwijzer gebeuren.

WSNP – Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. 3-jarig traject dat uitgesproken wordt door de rechter. De schuldhulpverlening heeft voor een cliënt uitgerekend wat hij per maand af kan lossen aan schuldeisers. Dit wordt berekend naar inkomen; cliënt houdt slechts een minimum over aan leefgeld. Dit heeft hij aan de schuldeisers laten weten, maar deze gaan hier niet mee akkoord; zij willen meer geld zien want vinden dat ze te weinig afgelost krijgen. De schuldhulpverlening kan dan via de rechter afdwingen dat de schuldeisers akkoord moeten gaan: de cliënt met schulden moet 3 jaar aflossen. Wat na die 3 jaar nog over is aan schuld, moet kwijtgescholden worden. Dit traject wordt dus WSNP genoemd. De rechter wijst in dit traject altijd een persoon/instantie aan die het budget van de cliënt gaat beheren en moet verantwoorden. In dit geval wordt er dan gesproken van een **bewindvoerder**. Stoed werkt ook als bewindvoerder voor mensen in het WSNP-traject.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Inleiding

In 2007 ben ik begonnen aan de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) aan de Haagsche Hogeschool. Door complicaties tijdens mijn zwangerschap heeft deze opleiding voor mij 5 in plaats van 4 jaar geduurd.

Omdat dit een deeltijd opleiding betreft, heb ik naast mijn opleiding altijd gewerkt in de hulpverlening. Ik ben begonnen bij stichting Ipsedebruggen met verstandelijk en lichamelijk gehandicapten. Dit heb ik 2,5 jaar gedaan.

In 2010 ben ik gaan werken voor in de GGZ-sector bij Stichting Onder Eén Dak, afdeling Budgethulp, locatie Delft. In 2011 is de afdeling Budgethulp voortgezet als zelfstandige stichting; Stichting Budgethulp Stoed.

Omdat de afdeling Budgethulp vanaf 2011 zelfstandig moest gaan functioneren, wilde zij onder andere een cliënttevredenheidsonderzoek uit laten voeren, om te kijken hoe de dienstverlening geoptimaliseerd kan worden, met als doel klanten te werven en vooral te behouden.

Immers, steeds meer krijgt de cliënt het voor het zeggen in de hulpverlening en ook binnen de financiële dienst- en hulpverlening zoals de budgethulp, krijgen cliënten steeds meer mogelijkheden om te kiezen tussen verschillende aanbieders.

Stoed wil in deze markt opvallen en haar dienstverlening zo aanbieden, dat de cliënten die zich aanmelden naar tevredenheid geholpen worden.

Om cliënttevredenheid te meten, heb ik met een aantal cliënten interviews gehouden om hen te vragen naar hun verwachtingen en ervaringen binnen Budgethulp Stoed.

Daarnaast heb ik een enquête verstuurd binnen het team van Budgethulp Stoed – locatie Delft om te kijken of de doelstellingen en verwachtingen van medewerkers aansluiten op de wensen en verwachtingen van de cliënt. Deze uitkomsten hebben geleid tot concrete aanbevelingen in de vorm van een adviesrapport.

Voordat ik de interviews ging uitvoeren, heb ik aan de hand van literatuur uitgezocht hoe ik een goed, betrouwbaar en uitgebreid tevredenheidsonderzoek uit kan voeren waarin alle facetten van de dienstverlening aan bod komen.

Ook heb ik uitgezocht hoe Budgethulp Stoed is ontstaan, welke ontwikkelingen zich de afgelopen jaren binnen deze stichting hebben afgespeeld en hoe deze van invloed (kunnen) zijn op de hulpverlening binnen Stoed.

Ik zal eerst beginnen met hoofdstuk 1 waarin de probleemstelling en doelstelling van dit onderzoek zal beschrijven.

In hoofdstuk 2 zal ik de opzet van mijn onderzoek bespreken, en in hoofdstuk 3 komt het theoretisch kader waar ik mijn onderzoek op gebaseerd heb, naar voren.

In hoofdstuk 4 zal ik de uitkomsten van het onderzoek weergeven en analyseren, welke in hoofdstuk 5 tot de conclusie zullen leiden. In het laatste hoofdstuk zal ik een reflectie geven op mijn onderzoek, het onderzoeksproces en natuurlijk op mijn eindproduct.

De uitgewerkte interviews en de ingeleverde enquêtes vindt u apart als product 3; zo blijft het onderzoeksverslag overzichtelijk.

Naast dit onderzoeksverslag is er het eindproduct (product 2); het adviesrapport met concrete aanbevelingen voor het optimaliseren van de dienstverlening van Stichting Budgethulp Stoed.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Hoofdstuk 1: Probleem-, vraag- en doelstelling

1.1 Inleiding

Ik zal in dit hoofdstuk eerst de context waarbinnen het onderzoek is uitgevoerd schetsen: wie is de opdrachtgever, wat zijn de werkzaamheden van budgethulp StoeD en wat is haar doelgroep? Daarna zal ik de vraagstelling vanuit de opdrachtgever toelichten en de aanleiding voor dit onderzoek verder in beeld brengen. De relevantie van dit onderzoek voor het werkveld en de aansluiting met de opleiding SPH zal ik beschrijven en dit alles zal aan het einde van hoofdstuk één leiden tot de hoofdvraag en deelvragen van dit onderzoek.

1.2 De opdrachtgever

Stichting Budgethulp StoeD is in 2011 ontstaan uit de reeds bestaande Stichting Onder Een Dak, Maassluis. Stichting Onder Een Dak is een stichting die is opgericht in 1984, in Maassluis, door het echtpaar Feuerberg, met als doel het opvangen van – toen nog - patiënten met psychische problemen en hen te helpen, na bijvoorbeeld verblijf in een ‘logeerhuis’, terug te keren in de maatschappij. Begeleid wonen, toen nog vrij nieuw, werd het doel.

Tijdens dit begeleid wonen kwam naar voren dat deze doelgroep vaak grote problemen had met het begrijpen en op orde krijgen van de financiën. Begeleiders probeerden zo goed als ze konden ook hierin de bewoners te ondersteunen; het bleek dat als cliënten financiële problemen hadden, deze tijdens de begeleiding vaak de boventoon voerden, boven alle andere problemen.

Daarom is gekozen om een aparte sector binnen de stichting op de zetten; die van Budgetbeheer en Budgetbegeleiding.

Inmiddels is er naast de hoofdvestiging in Maassluis ook een 2^e locatie geopend: in Delft. StoeD heeft inmiddels, verdeeld over beide locaties, 820 cliënten in budgetbeheer.

1.3 Budgethulp

Budgethulp StoeD biedt budgetbegeleiding en budgetbeheer aan haar cliënten. De doelgroep bestaat voornamelijk uit mensen met maatschappelijke en psychische problematiek en dak- en thuislozen. Ik ga straks nog verder in op de doelgroep.

De cliënten die bij StoeD komen, hebben bij aanvang van het beheer, op een enkele uitzondering na, allemaal schulden. Zij worden, indien mogelijk, ook aangemeld bij de schuldhulpverlening (financiële winkel), of zijn al door de schuldhulpverlening zelf naar ons doorgestuurd.

Wij doen voor de cliënten dan het budgetbeheer: inkomsten en uitgaven beheren en begeleiding bieden om te kijken waar cliënten zelf stukjes op kunnen pakken, met als doel de cliënt uiteindelijk zelfstandig zijn budget te laten beheren.

Het verschil met de schuldhulpverlening is dat wij alle inkomsten en uitgaven beheren van de cliënt, of er nu sprake is van schulden (aflossen) of niet. De schuldhulpverlening berekent het totaal aan schulden, neemt contact op met schuldeisers en maakt een afbetalingsvoorstel. De budgetbeheerder is echter de gene die maandelijks het af te lossen bedrag apart zet en, op verzoek van de schuldhulpverlening, het uiteindelijke bedrag overmaakt naar de betreffende schuldeisers.

Budgetbeheer wordt altijd naast de schuldhulpverlening uitgevoerd; bij budgetbeheer staat de cliënt zijn volledige inkomen af aan de stichting en de budgetbegeleiders beheren de inkomsten en uitgaven. Zij bepalen wanneer welke vaste lasten en rekeningen betaald worden, en stellen een wekelijks of maandelijks uit te keren bedrag aan leefgeld vast.

Dit klinkt als materiële dienstverlening; zakelijk. Maar met een zakelijke instelling red je het niet als budgetbegeleider; voor de cliënt is namelijk zijn hele houvast vaak weg; ze hebben al een sociaal wankel bestaan en nu wordt door een ander bepaald hoeveel geld ze krijgen om van te leven, wanneer hun vaste lasten betaald worden en waar eventueel voor gespaard wordt. Soms is het ook

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

niet mogelijk dat een cliënt naar de schuldhulpverlening gaat; bijvoorbeeld omdat al eerder schuldhulpverlening is toegepast en niet geslaagd is (daar zijn allerlei wettelijke richtlijnen voor, als je schuldhulpverlening hebt gehad, mag je niet binnen een paar jaar weer daar naartoe), of omdat de cliënt zelf dit weigert. Stoed is dan degene die contact moet leggen met schuldeisers en probeert beslagleggingen te voorkomen, of cliënten adviseert/bijstaat wanneer een beslaglegging of arrestatie (wegens het niet betalen van een boete bijvoorbeeld) niet te voorkomen is. Stoed legt dan bijvoorbeeld contact met de schuldeisers, maatschappelijk werk, de gemeente of een andere instantie die de cliënt kan helpen.

Omdat het inkomen vaak de enige houvast is, is het van groot en zelfs noodzakelijk belang dat alles in overleg met de cliënt gaat.

Een belangrijke waarde voor Stoed is het persoonlijke contact met cliënten. Stoed wil zich hiermee onderscheiden van andere budgetbeheer organisaties. Veelal vindt budgetbeheer namelijk plaats op een kantoor dat alleen telefonisch te bereiken is, en waarbij de cliënten vrijwel geen contact hebben met budgetbeheerders.

Bij Stoed wordt echter ook gesproken van ‘begeleiding’ naast het beheer: daar zit het verschil.

Voorafgaand aan de hulpverlening vindt er een intakegesprek plaats, wordt de huidige situatie van de cliënt besproken en waar mogelijk/nodig worden afspraken gemaakt over bijvoorbeeld de hoogte van het leefgeld en een spaardoel voor het geld dat overblijft. Ook is er regelmatig telefonisch contact met cliënten en vinden er voortgangs- en evaluatiegesprekken plaats tussen cliënt en budgetbegeleider wanneer de cliënt dit wenst, of wanneer de budgetbegeleider dit noodzakelijk acht.

Het streven is dus om cliënten uiteindelijk zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren op dit gebied, maar dit is lang niet altijd haalbaar. Het is dus per cliënt zoeken naar een gerichte manier van begeleiden, waar bij respect voor de cliënt een belangrijke waarde is.

1.3.1 Doelgroep

‘De cliënt’ voor Stoed is niet in één zin te omschrijven. De doelgroep is zeer breed. De oorspronkelijke doelgroep van Stichting Onder Een Dak was, ‘de sociaal kwetsbare cliënt’², is nog steeds de beste omschrijving.

In de missie van Stoed (zie ook p. 26 van deze scriptie) staat dat het gaat het om personen die, al dan niet ten gevolg van een beperking, niet meer in staat zijn zelfstandig hun financiën te beheren. Het kan dus gaan om mensen met een (Verstandelijke) beperking, maar ook om beperkingen in de taal, je kunnen redden in de Nederlandse maatschappij, bijvoorbeeld omdat de cliënt niet opgegroeid is in Nederland. Er zijn cliënten met een psychische stoornis, verslaafden, daklozen en cliënten die door hun omstandigheden (bijvoorbeeld jong alleenstaande moeder geworden) niet meer in staat zijn hun (financiële) situatie te overzien.

Ook de voorwaarden om in aanmerking te komen voor budgethulp zijn heel breed. Deze voorwaarden zijn:³

1.1 Criteria voor Budgethulp

1. De cliënt woont binnen het werkgebied van Stichting Onder Een Dak, of heeft een officieel postadres binnen dit gebied.

Werkgebied : regio's Nieuwe Waterweg Noord (inclusief Hoek van Holland) en Delft / Westland / Midden-Delfland

2. De cliënt dient te beschikken over een inkomen

3. De cliënt is een natuurlijk persoon van 18 jaar en ouder.

4. De cliënt bekostigt de werkzaamheden van de divisie Budgethulp.

(in de meeste gevallen kan de cliënt de kosten verhalen op bijvoorbeeld Bijzondere Bijstand)

² P. 36 ‘De zorg Bezorgd’

³ <http://cm.integral.nl/stoed/cm.exe/cmframe?documentID=60> – intranet binnen Stoed

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

5.De divisie Budgethulp voldoet met haar producten aan de vraag van de cliënt.

6.De bereidheid tot medewerking door cliënt staat vast.

(cliënt heeft kennisgenomen van en gaat akkoord met de algemene voorwaarden tot budgethulp)

Ook dit is weer een zeer brede omschrijving; er zijn veel verschillende ‘soorten’ cliënten denkbaar.

Een belangrijk kenmerk is bijvoorbeeld of de cliënt vrijwillig of gedwongen in budgetbeheer is. Vrijwillig is op advies of eigen initiatief, gedwongen kan zijn dat de cliënt via de woningbouw verplicht is deel te nemen en wanneer hij dit niet doet, wordt de cliënt uit huis gezet. Daarnaast kan nog van belang zijn: is er sprake van een beperking, wat is het geslacht, leeftijd, afkomst etc.? Bij navraag aan de divisiemanager blijkt dat hierover niet meer op papier staat dan het aantal cliënten per locatie plus een verdeling naar woonplaats en geslacht.

Stoed wil graag cliëntgericht werken. Om cliëntgericht te kunnen werken, moet je de cliënt kennen.. Daarom is het belangrijk in mijn onderzoek ook deze vraag mee te nemen: wie is ‘de cliënt’ van Stoed? Ofwel: hoe is het cliëntenbestand van Stoed opgebouwd/wat is de doelgroep van Budgethulp Stoed?

1.3.2 Samenwerking

Zoals al eerder benoemd, werkt Stoed samen met de schuldhulpverlening van de gemeente Delft. Het is belangrijk in deze contextbeschrijving ook kort te vermelden dat Stoed samenwerkt met diverse stichtingen voor maatschappelijk werk en/of begeleiders van cliënten met psychische problemen, zoals: stichting Kwadraad (maatschappelijk werk), meldpunt Bezorgd(maatschappelijk werk), stichting Perspektief (voor cliënten met psychische problemen), Careyn (maatschappelijk werk/thuisbegeleiding). Ook is er sprake van samenwerking met de Sociale Dienst van de gemeente Delft; zij vergoeden voor een groot deel van onze cliënten (die tot 130% boven de bijstandsnorm leven) onze kosten. Veel van onze cliënten hebben ook een uitkering bij de gemeente; wij kunnen altijd contact met hen opnemen en andersom wanneer dit nodig is.

Daarnaast wordt nauw samengewerkt met partners binnen het ‘Stedelijk Kompas’- traject in de gemeente Delft: diverse instanties die proberen de dak- en thuislozen binnen Delft weer te begeleiden naar een stabiele(re) leefsituatie. Financiële begeleiding is hier een onderdeel van.

1.4 Aanleiding

Toen ik toe was aan het afstuderen, heb ik contact gelegd met de divisiemanager Kim Spaans van Budgethulp Stoed (zij is manager van beide locaties) om te bespreken hoe ik binnen Stoed een afstudeeronderzoek voor mijn opleiding SPH kon doen. Ik wilde graag een onderzoek doen waarbij ik cliënten kon betrekken; het contact met cliënten vind ik namelijk het leukste aan mijn werk en het leek mij erg boeiend om mij meer in de doelgroep te verdiepen. Stoed was al een tijdje op zoek naar iemand die een cliënttevredenheidsonderzoek wilde houden. Tot nu toe was er nog niemand aangewezen die dit zou doen. Al snel kwamen Kim en ik tot de conclusie: een cliënttevredenheidsonderzoek zou een mooi onderwerp zijn voor mijn scriptie!

Er waren meerdere redenen dat Stoed graag een cliënttevredenheidsonderzoek wilde houden. Het hoofddoel was concrete adviezen voor het bestuur om de dienstverlening aan cliënten te optimaliseren. Waarom zij dit wilde, zal ik hieronder in de probleemstelling uiteen zetten.

1.5 Probleemstelling

In 2011 werd de afdeling Budgethulp een zelfstandig functionerende stichting. In 2010 was Budgethulp nog één van de onderdelen van Stoed, net als woonbegeleiding en dagopvang. Toen konden we dus nog ‘meeliften’ op financiële meevallers van bijv. woonbegeleiding, nu moet

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Budgethulp zelf het hoofd boven water houden. Dat lukt alleen met voldoende cliënten. En voldoende cliënten houdt je door goede hulpverlening. Belangrijk is dus om te weten wanneer de hulpverlening door cliënten als goed wordt ervaren.

Stoed moet zichzelf dus financieel zien te redden. Noodzakelijk hiervoor is, dat Stoed zich kan onderscheiden op de markt. Cliënten en andere organisaties, waar Stoed mee samenwerkt, wil Stoed graag aan zich binden om zeker te zijn van de inkomsten en dus van voortbestaan; zekerheid van werk voor werknemers en omdat Stoed graag goede hulpverlening wil bieden. Stoed moet dus aan kunnen tonen dat zij zich inzet en een zichtbaar kwalitatief betere hulpverlening biedt dan concurrerende stichtingen/budgetbeheerders.

Daarnaast is een actuele ontwikkeling dat de gemeente Delft al aangegeven heeft te gaan bezuinigen binnen Sociale Zaken. Op dit moment wordt het merendeel van onze kosten betaald vanuit de bijzondere bijstand, omdat onze cliënten deze kosten zelf niet kunnen betalen. De Gemeente Delft wordt steeds selectiever met het vergoeden van budgetkosten, omdat er binnen Delft verschillende budgethulpverlenende instanties opkomen. De bedragen die deze instanties vragen kunnen onderling behoorlijk verschillen, evenals de hulpverlening die ze bieden. De Gemeente Delft wil hierin consequent zijn en niet iedereen subsidies toekennen. Momenteel is op dit gebied de samenwerking tussen Stoed en de Gemeente Delft prima, de bijzondere bijstand voor onze kosten wordt nog verleend, en zo is Stoed zeker van een groot deel van haar inkomsten. Maar Stoed wil hier zeker van blijven, en de bedoeling is dat de uitkomsten van dit onderzoek kunnen helpen om de hulpverlening te optimaliseren, zodat we aan kunnen tonen aan de gemeente dat Stoed in staat is om de gevraagde hulp te bieden voor een bepaald bedrag.

Naast het financiële belang is dit onderzoek ook belangrijk voor de medewerkers: inkomsten voor Stoed betekent ook meer zekerheid van je baan. Maar ook: tevreden cliënten maken de werkomgeving prettiger. Niemand heeft graag een agressieve cliënt aan de balie en als dienst-/hulpverlener is het helpen van cliënten meestal een belangrijk streven in je werk.

Cliëntgerichtheid is belangrijk voor Stoed: voor zover ik weet geldt dit ook voor de meeste medewerkers, maar zeker weten doe ik dit niet. Zijn alle medewerkers hier ook mee bezig? Dit punt zal ik ook meenemen in mijn onderzoek.

Tot slot: Stoed wil graag de beste zorg leveren aan haar cliënten; als Stoed dus onderzoekt en bij kan houden hoe deze zorg beter kan of goed kan blijven, hebben cliënten daar een groot belang bij; zij worden goed geholpen! En dat is de reden waarom Stichting Onder Eén Dak bijna 30 jaar geleden is opgericht: het helpen, begeleiden en bijstaan van hen die sociaal kwetsbaar zijn.

1.6 Vernieuwend, actueel en relevant

Binnen de afdeling Budgethulp is nooit eerder een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dus het onderzoek is letterlijk **vernieuwend** voor Budgethulp Stoed. Daarnaast is het mogelijk dat er adviezen uit het onderzoek komen, die om vernieuwingen of veranderingen binnen Stoed zullen vragen. Op deze manier kan het onderzoek dus ook vernieuwend zijn.

Daarnaast is deze opdracht **actueel** omdat Stoed Budgethulp in 2011 een zelfstandige stichting is geworden en dus financieel zelfstandig moet kunnen functioneren, zoals ik eerder beschrijf bij de probleemstelling.

Het onderzoek zal uiteindelijk leiden tot adviezen die daadwerkelijk toegepast kunnen worden binnen Budgethulp Stoed, locatie Delft. Hieruit blijkt tevens de **relevantie** van het onderzoek.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

1.6.1 Relatie met de opleiding

Dit onderzoek heeft op verschillende punten raakvlakken met de opleiding. Allereerst natuurlijk het onderzoek zelf. De afgelopen jaren hebben we ons voorbereid en geleerd hoe te onderzoeken, met name kwalitatief onderzoek. Ook hebben we ons bezig gehouden met adviseren richting het management, verbeteren of optimaliseren van de hulpverlening.

Waarom is Budgethulp niet puur zakelijke dienstverlening maar ook een stuk sociale hulpverlening? Omdat de doelgroep bestaat uit sociaal kwetsbare mensen; hetzij door een psychische aandoening, door de leefsituatie (bijvoorbeeld een bijstandsuitkering in een groot gezin) en/of dak- of thuisloosheid. Vaak zijn er zorgen om kinderen, andere familieleden of angst vanwege de dreigende toon die deurwaarders aan kunnen slaan. Het is daarom bij het intake gesprek heel belangrijk om vertrouwen te winnen en gerust te stellen. Pas dan staan mensen open voor informatie en durven ze hun inkomsten aan ons toe te vertrouwen.

Ook tijdens de begeleiding moet per cliënt gekeken worden hoe je het aan gaat pakken. Het is daarom belangrijk ook een stuk kennis te hebben van bijvoorbeeld psychische aandoeningen, maar ook gesprekstechnieken (hoe breng je het slechte nieuws dat het leefgeld omlaag gaat van 70 naar 50 euro?) en een stuk algemene mensenkennis.

Denk bijvoorbeeld aan vertrouwen winnen, uitleggen waarom je wat doet en hoe ga je om met boze cliënten die perse geld willen, terwijl dit er niet is? Reageert iemand zo heftig omdat hij verslaafd is? En wat doe je bij dreiging van agressie?

En als een cliënt zelf zijn financiën weer kan gaan oppakken: wat kan hij wel of niet aan, en hoe bepaal je dat?

Voor al deze dingen is het belangrijk dat de medewerker gericht is op de cliënt in de eerste plaats en daarnaast de capaciteiten heeft om verantwoord het budget te beheren.

Hulpverlening is ons beroep, en de laatste jaren staat ‘de wens van de cliënt’ ook hierin meer en meer centraal. Door middel van een cliënttevredenheidsonderzoek kijken naar wat de cliënt daadwerkelijk wenst en hoe wij als hulpverleners daaraan tegemoet kunnen komen, past binnen deze tijd. De uiteindelijke resultaten zullen omgezet worden in concrete wensen van de cliënt en adviezen om de hulpverlening binnen Budgethulp Stoed te optimaliseren. Zo draagt dit onderzoek dus ook bij aan de **kwaliteitsverbetering binnen de beroepspraktijk**.

1.6.2 Belanghebbenden

Deze verbetering binnen de beroepspraktijk, blijkt ook uit de belanghebbenden bij dit onderzoek.

Met name **Stoed** heeft belang bij dit onderzoek om redenen die ik bij de probleemstelling al omschreef: Stoed wil de dienstverlening optimaliseren om zo goed mogelijk in de markt te liggen en cliënten te houden.

Daarnaast zijn ook de **cliënten** belanghebbenden bij dit onderzoek. Uit het onderzoek zullen hoogstwaarschijnlijk verbeterpunten voortvloeien. Als deze verbeterpunten worden doorgevoerd, zal de cliënt ook een betere hulpverlening ervaren.

Stichtingen en organisaties waar Stoed mee samenwerkt, hebben (indirect) ook belang bij dit onderzoek. Zij vinden het belangrijk dat hun cliënten goed geholpen worden (denk aan bijv. **verslavingszorg of woonbegeleiding**).

Ook **de gemeente Delft** moet verantwoorden waarom bijzondere bijstand t.b.v. budgetbeheer wordt verstrekt aan Stoed. Cliënttevredenheidsonderzoeken zijn momenteel een gewild meetinstrument om het functioneren van een stichting/bedrijf aan te tonen. Binnen Delft zijn diverse budgethulp-bureaus en de gemeente moet soms een keuze maken. Als wij kunnen aantonen wat wij bieden voor welk geld

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

en welk belang de cliënten daar bij hebben (ook uit monde van de cliënt), kan dit de gemeente motiveren om bijzondere bijstand te (blijven) verlenen. Door goede budgetbegeleiding is de kans groter dat cliënten uit de schulden komen, hun zaken weer op orde krijgen (soms zelfs van dakloos naar woninghuurder) en uit een uitkering naar werk gaan. Dit laatste geldt ook voor andere **uitkeringsinstanties**: zij hebben ook belang bij dit onderzoek en vooral als de gegeven adviezen uitgevoerd worden.

Hierbij aansluitend noem ik nog de **woningbouwcorporaties**: Stloed werkt nauw met hen samen om huurschulden van cliënten af te lossen en in de toekomst te voorkomen; hiermee worden ook regelmatig huisuitzettingen voorkomen.

Dit geeft ook direct het **maatschappelijk belang** van goed uitgevoerde budgethulpverlening aan, en dus het maatschappelijk belang van dit onderzoek.

1.7 Probleembeschrijving

Budgethulp Stloed is in 2011 een zelfstandige stichting geworden. Zij moet zichzelf financieel zien te redden. Het is hiervoor nodig dat de budgethulp zo optimaal mogelijk verleend wordt met de wensen en mogelijkheden van de cliënt als uitgangspunt. Het probleem is dat nog nooit onderzocht is hoe de cliënten van budgethulp Stloed de dienstverlening ervaren.

1.8 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is dat Stloed meer zekerheid heeft over haar voortbestaan. Dit wil Stloed doen door de dienstverlening dusdanig te optimaliseren, dat cliënten en samenwerkingspartners bewust kiezen voor Stloed en niet voor een andere instelling die budgetbegeleiding biedt. Daarnaast verwacht het management dat een verhoging van de cliënttevredenheid het werkplezier onder medewerkers ook zal verhogen, waardoor de effectiviteit van de hulpverlening op haar beurt ook weer toeneemt.

Stloed wil graag concrete adviezen ter optimalisatie van de dienstverlening. Ik zal hiervoor een onderzoek uitvoeren en de conclusie(s) daarvan uiteindelijk presenteren in een adviesrapport voor het management.

1.9 Hoofdvraag en deelvragen

De hoofdvraag heb ik als volgt geformuleerd:

Hoe kan Budgethulp Stloed, locatie Delft, volgens haar cliënten, de dienstverlening optimaliseren?

Om deze hoofdvraag goed te kunnen beantwoorden, heb ik een aantal deelvragen opgesteld welke ik eerst zal onderzoeken. De eerste twee deelvragen zal ik (deels) moeten beantwoorden vóór het onderzoek, omdat ik deze nodig heb om mijn onderzoek specifiek en goed te zetten.

De laatste 3 deelvragen zullen volledig beantwoord moeten zijn na het onderzoek.

1. **Welke doelen streeft Stloed na in de budgethulpverlening aan cliënten?**
2. **Welke cliënten zijn in budgetbeheer, ofwel: hoe is de doelgroep van Stloed opgebouwd?**
3. **Wat is de verwachting van cliënten wanneer zij zich aanmelden bij Stloed?**
4. **In hoeverre sluiten deze verwachtingen aan bij de doelen van Stloed?**
5. **In hoeverre zijn cliënten tevreden over de geboden hulpverlening?**

De antwoorden op deze 5 deelvragen leiden logischerwijs naar de beantwoording van de hoofdvraag.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Hoofdstuk 2: Onderzoeksopzet

2.1 Inleiding

In dit tweede hoofdstuk zal ik uitleggen welke onderzoeksmethode(n) ik heb gekozen en waarom. Ik beschrijf wat de opzet is van mijn onderzoek; hoe ga ik het uitvoeren, wie zijn de respondenten en hoe heb ik deze geworven? Ook zal ik ingaan op de betrouwbaarheid en geldigheid van mijn onderzoek.

2.2 Onderzoeksvorm en - eenheden

Vanuit Stood heb ik begrepen dat de bedoeling was om een brede enquête te houden onder zoveel mogelijk (het liefst alle) cliënten van Stood, naar de maatstaven van een officieel cliënttevredenheidsonderzoek. Bij bespreking hiervan op school, bleek echter dat het dan vooral zou gaan om een kwantitatief onderzoek. Ik heb hier tijdens mijn opleiding geen kennis voor opgedaan (ook niet voor het verwerken van deze gegevens met de hiervoor gemaakte speciale programma's) en het is niet de bedoeling van een scriptie. Het gaat juist om het houden van verdiepende interviews met persoonlijk contact, waaruit een uiteindelijk conclusie komt. Ca. 8 interviews is in het kader van mijn scriptie voldoende. (uiteraard heeft dit wel invloed op de geldigheid en betrouwbaarheid, hier ga ik aan het einde van dit hoofdstuk verder op in.)

Deze interviews wilde ik, om zo breed mogelijk te kunnen meten, houden met cliënten van beide locaties; Delft en Maassluis. De interviews zal ik houden op de betreffende locaties.

Voor het opstellen van de interviews zal ik eerst onderzoek moeten doen in de literatuur om informatie te krijgen over hoe ik de interviews op ga zetten en aan ga pakken. Dit doe ik in hoofdstuk 3 van dit verslag.

Ik ben me ervan bewust dat deze vorm van onderzoek niet helemaal voldoet aan de wens van Stood. Toch is het in het kader van mijn scriptie en afstuderen belangrijk dat ik me aan de eisen van de scriptie houd. En misschien nog wel belangrijker is, dat ik de meerwaarde zie van het houden van interviews, waarin ik duidelijke verdiepingsvragen kan stellen. Ik ben ervan overtuigd dat ook, of misschien juist, door deze vorm, een zeer bruikbaar en nuttig adviesrapport naar voren kan komen. Wel wil ik, indien gewenst en nodig, Stood tegemoet komen door na mijn afstuderen me bezig te (blijven) houden met dit onderwerp: wellicht is er aanvullend onderzoek gewenst, een andere methode of komen er acties voort uit het adviesrapport waarin ik kan helpen. Overigens is dit niet alleen om Stood tegemoet te komen, maar ook omdat ik cliënttevredenheid erg belangrijk vind, niet alleen voor het voortbestaan van de stichting en mijn baan, maar te meer omdat, naar mijn idee, cliënttevredenheid binnen onze doelgroep moeilijk te krijgen en te behouden is. Het heeft dus volledig mijn interesse. Ik vind het ook belangrijk om in dit werkveld oog te hebben en te houden voor de cliënt en mijn collega's daar (waar nodig) bewust van te maken. Tevredenheid van cliënten vergroot de motivatie van cliënten voor de hulpverlening en daardoor is de kans van slagen van de hulpverlening ook groter.

Aan de andere kant is er een grens tussen 'tegemoetkomen' aan de cliënt en je werk goed kunnen uitvoeren; allemaal interessante punten om te onderzoeken en je werk aan af te meten.

Misschien hebben de cliënten wel wensen en verwachtingen die Stood helemaal niet kan of wil waarmaken. Daarom ben ik ook erg benieuwd naar de mening van de medewerkers van Stood. Na afloop van de interviews, wil ik aan de hand van de resultaten van mijn interviews, een enquête houden onder de medewerkers van Stood. Dit om het adviesrapport zo helder en concreet mogelijk te maken: de tegemoetkoming aan de cliënt, hangt grotendeels af van de werkwijze van de medewerkers van Stood. Daarom wil ik dit combineren in mijn onderzoek.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

2.2.1 Toespitsing op Locatie Delft.

Tijdens het maken van de interviews en het werven van de respondenten, kwam ik steeds meer tot de conclusie dat een onderzoek op deze manier (via diepte interviews) heel breed zou zijn en dat de ervaringen van cliënten wel eens breed uit elkaar konden liggen. Te denken valt bijvoorbeeld aan de (vriendelijkheid van) medewerkers, uitstraling van het gebouw en de bereikbaarheid. Omdat ik daarnaast uit Maassluis geen reacties kreeg van cliënten, heb ik in overleg met de opleiding en de opdrachtgever besloten op mijn onderzoek toe te spitsen op de locatie waar ik werkzaam ben, locatie Delft.

In deze context nog de volgende aanvullende informatie:

Budgethulp StoeD Delft is eind 2011 verhuisd naar een nieuwe locatie, o.a. omdat het oude pand niet berekend was op (meer) groei. Het is natuurlijk mooi dat we groeien, maar een organisatie moet daar wel op berekend zijn. Dit advies is bedoeld om goed in te kunnen spelen op deze groei en cliënten aan ons te kunnen binden door hun tevredenheid.

Op locatie Delft werken momenteel 13 budgetbegeleiders, 1 teamleidster en een receptioniste/telefoniste. Er zijn 485 cliënten in budgetbeheer op deze locatie. Een budgetbegeleider heeft, afhankelijk van het aantal werkuren en de producten waar cliënten in zitten, zo'n 30-45 dossiers onder zijn of haar hoede. Iedere budgetbegeleider voert dezelfde werkzaamheden uit voor een divers cliëntenbestand.

Mijn hoofdvraag heb ik op dit punt in mijn onderzoek dan ook aangepast en hierin meegenomen dat het de locatie Delft betreft.

2.3 Respondenten

Voor ik begon met het onderzoek, had ik een idee over hoe ik de respondenten zou gaan werven en over hoeveel ik er zou gaan werven. In de praktijk viel dit echter anders uit. Daarom heb ik in dit kopje 2 tussenkopjes: 2.3.1 beschrijft hoe ik het had bedacht, en 2.3.2 beschrijft hoe het daadwerkelijk heeft uitgepakt.

Daarna geef ik nog aandacht aan de medewerkers die hebben mee gedaan aan mijn enquête.

2.3.1 Plan van aanpak – werving cliënten

Voor ik begon met de werving van cliënten, wilde ik duidelijk hebben welke ‘subgroepen’ de doelgroep van StoeD bevat. Ik wil zorgen dat er zoveel mogelijk diversiteit is in de groep cliënten die ik ga interviewen. Ik veronderstel namelijk dat een aantal factoren, zoals verplicht of vrijwillig in beheer, wellicht de leeftijd, het geslacht of de afkomst, of psychische en sociale omstandigheden van invloed zijn op de tevredenheid onder de cliënten.

Ik heb een aantal kenmerken op een rijtje gezet waarvan ik wilde dat deze diversiteit in de groep geïnterviewden naar voren kwam. Deze kenmerken zijn:

Geslacht

Leeftijd (< 25 en > 25)

Vrijwillig/verplicht in beheer

Wel/geen kinderen

Alleenstaand/getrouwd

Wel/geen psychische stoornis

Werkzaam/uitkeringsgerechtigde

Schulden/schuldvrij

Gemiddeld IQ/verstandelijke beperking (in ons cliëntenbestand gaat het om Licht verstandelijk beperkten)

Allochtoon/autochtoon

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Bij de allochtonen valt de groep Antillianen speciaal op: zij vormen een grote subgroep onder de cliënten van Stoed Delft.

Aan de ene kant wilde ik dus zelf bepalen welke cliënten mee deden, aan de andere kant wilde ik graag dat cliënten zelf de keuze hadden om zich aan te melden of niet. Dit had onder meer te maken met het feit dat veel cliënten gemaakte afspraken, op ons verzoek, niet nakomen. Ik wilde niet onnodig veel tijd verspillen aan het maken van afspraken met mensen die uiteindelijk niet doorgaan. En ik wilde geen cliënten overslaan die eigenlijk graag hun mening hadden willen geven. Aan de andere kanten wilde ik wel dat er ‘iets’ was, wat cliënten over de streep zou kunnen trekken als ze twijfelden om zich wel of niet aan te melden. In overleg met Kim is toen besloten dat cliënten die een interview wilde geven, een VVV-bon van € 10,- zouden krijgen.

Uiteraard moest ook duidelijk zijn dat de cliënten anoniem zouden blijven; in het rapport worden geen namen genoemd en ook bij de uitwerking van de interviews zouden geen persoonlijke gegevens genoemd worden.

Op basis van al deze overwegingen, heb ik ervoor gekozen om in de wachtkamers van Maassluis en Delft oproepjes op te hangen, met een opvallende tekst en labeltjes eronder met mijn werk telefoonnummer en e-mailadres, die men af kon scheuren om mee te nemen. Ook heb ik per mail mijn collega's in Maassluis en Delft gevraagd hun cliënten, wanneer deze langs zouden komen, op de oproepjes te attenderen. Eind september heb ik deze oproepjes op laten hangen in de wachtkamers.

2.3.2 Uitvoering/uitkomst aanmeldingen

Vanuit Delft kreeg ik op bovenstaande manier 2 aanmeldingen in oktober. Omdat ik zelf nooit op de locatie in Maassluis kom, was ik daar afhankelijk van mijn collega's die de oproepjes op zou hangen. Bij navraag aan de divisie manager bleek er in oktober niets (meer) te hangen van mijn oproepjes. Zij zou deze opnieuw ophangen. Ook hier geen reacties op. Vervolgens ging de locatie Delft verhuizen (november) en starten met een nieuw systeem (december/januari). Er bleef bijna geen tijd meer over voor mijn scriptie om de interviews te houden en ook de oproepjes waren verdwenen. Eind oktober had ik al wel interviews gehouden met de 2 aangemelde cliënten. Ik besloot dat ik mijn onderzoek concreter wilde uitvoeren en dat ik actiever moest gaan werven.

De 2 reeds geworven respondenten pasten goed in het ‘diverse plaatje’ dat ik wilde hebben en ik ben bij mijn collega's na gaan vragen of zij cliënten hadden die ik zou mogen/kunnen benaderen voor een interview. Ook heb ik in elke balie en spreekkamer een oproep gehangen, opvallender dan de vorige oproep. Zo kreeg ik uiteindelijk, met hulp van collega's, nog 7 aanmeldingen. Eén van deze cliënten werd echter langdurig ziek en belde af. Met een ander kon ik niet op tijd een afspraak maken voor een interview. Zo bleven er nog 5 nieuwe aanmeldingen over. 7 Cliënten in totaal.

Er was aardige diversiteit binnen de respondenten. Maar helaas heb ik geen jongeren (<25), jonge alleenstaande moeders en/of Antillianen kunnen interviewen. Ik kan de reden hiervoor slechts raden op basis van mijn werkervaringen met deze doelgroep, maar ik kan hier geen harde conclusie aan verbinden. Ik kom hier nog op terug bij het theoretisch kader in hoofdstuk 3.

Afgezien van deze ‘gemiste’ doelgroepen, heb ik mannen, vrouwen, getrouwde cliënten, vrijwillig, verplicht in beheer, (ex)daklozen, werkende, uitkeringsgerechtigde en mensen met thuiswonende kinderen kunnen interviewen. Allen officieel de Nederlandse nationaliteit, maar niet allen van Nederlandse afkomst. Bij sommigen is sprake van psychische problematiek, bij anderen niet. Een aantal zit nog in het schuldhulpverleningstraject, moet daar nog mee starten, of is er al uit: een zeer diverse cliëntengroep dus uiteindelijk, net als de algehele doelgroep van Stoed.

Overigens leverde de oproep tot een onderzoek die in de balies en spreekkamers hing ook reacties op van cliënten die niet mee wilden werken, maar wel kort een positief of negatief woord over de

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

dienstverlening van StoeD kwijt wilden. Waar mogelijk heb ik dit ook gebruikt bij mijn analyse, conclusie en advies. Uiteraard zal ik deze losse opmerkingen ook als zodanig benoemen.

Medewerkers

Ik heb de enquête verstuurd aan mijn collega-budgetbegeleiders (9 personen), de receptioniste, de divisiemanager en de teamleidster. Deze laatste voert overigens ook budgetbeheer uit. In totaal is de enquête verzonden aan 12 personen. Ik heb van 6 personen de enquêtes terug ontvangen.

Van de overige 5 heb ik, ook na 3 herinneringsmails helemaal niets gehoord. Tussen het versturen van de enquête en de laatste oproep tot medewerking zat 3 weken.

Sleutelinformant

Al eerder genoemd, maar bij het kopje ‘respondenten’ moet dit m.i. ook specifiek genoemd worden. Immers, ook een sleutelinformant is iemand die meewerkt aan het onderzoek.

Tijdens mijn onderzoek, de analyse en mijn adviesrapport kon ik ook allerlei vragen stellen aan de divisiemanager van StoeD. Zij heeft toegang tot alle lagen binnen de stichting en kan mij, waar nodig, voorzien van documenten en antwoorden op mijn vragen.

Ook mijn teamleidster heeft tijdens het schrijven van mijn adviesrapport een aantal concrete vragen kunnen beantwoorden.

2.4 Onderzoeksmethode

Zoals aangegeven heb ik gekozen voor het houden van interviews met cliënten. Deze interviews zal ik, na akkoord van de cliënt, opnemen op een memorecorder. Daarna zal ik de interviews letterlijk uittypen om vervolgens alle irrelevantie informatie te schrappen, citaten te markeren en de antwoorden van cliënten te labelen.

De enquêtes onder collega's zal ik per mail verspreiden zodat zij zelf hun antwoorden op kunnen schrijven. Wanneer ik hier meer uitleg over wil, kan ik altijd nog contact opnemen met de betreffende begeleider.

Deze twee methoden, interviews en enquêtes, vallen onder praktijkonderzoek.

De theorie zal ik onderzoeken door de verkregen literatuur door te nemen en gericht te zoeken in de stukken die StoeD aangeleverd heeft naar de onderwerpen die betrekking hebben op mijn onderzoek. Dit zal het theoretisch kader van mijn onderzoek worden. Dit ga ik onderzoeken in hoofdstuk 3, vóór ik het praktijkonderzoek ga uitvoeren.

2.5 Betrouwbaarheid & Geldigheid

2.5.1 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van een onderzoek hangt samen met de manier van onderzoeken.

Betrouwbaarheid verwijst in de eerste plaats naar nauwkeurigheid en zorgvuldigheid.⁴ Ook **hangt betrouwbaarheid samen met de doelstelling en vraagstellingen** van het onderzoek. Hoe veel omvattender de vraag, hoe lager de betrouwbaarheid.⁵

Je vraagt je af: als een ander dit zou meten, of als ik zelf dit nog een keer zou onderzoeken, zouden dan dezelfde resultaten naar voren komen? Heb ik de onderzoeksresultaten op een betrouwbare manier vastgelegd?

⁴ Fontaine, Britt. De Plancyclus in het sociaal-agogisch werk, p. 98

⁵ Bil, Petra de. Observeren, registreren, rapporteren en interpreteren p. 35

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Een belangrijke manier om de betrouwbaarheid van mijn onderzoek te vergroten, is het opnemen van de interviews. Vooraf zal ik toestemming vragen aan de betreffende cliënten. Na afloop zal ik de interviews letterlijk uittypen zodat ik alles goed kan labelen, vergelijken en analyseren.

De manier van onderzoek: de betrouwbaarheid is ook vergroot omdat ik aan elke cliënt dezelfde vragen zal stellen. Het is duidelijk voor de lezer van dit verslag welke vragen gesteld zijn aan de cliënten (zie bijlage). Door interviews te houden kun je dieper op vragen in gaan en doordat het uitgebreide vragen zijn, is er naar mijn idee ook niet zoveel afhankelijk van het toeval en de tijd waarin je meet: een cliënt kan zich wel net heel vrolijk of gefrustreerd voelen, maar op de meeste vragen zullen ze toch een feitelijk antwoord moeten geven (bijv. hoe lang het duurde voordat ze op intake konden komen).

De reacties op de enquêtes zijn betrouwbaar in die zin dat alle antwoorden zwart op wit staan en dus controleerbaar zijn.

Van negatieve invloed op de betrouwbaarheid kan zijn dat ik de interviews persoonlijk afneem. Door interviews te houden kom je veel te weten, maar gesprekken kun je als interviewer ook op een bepaalde manier ‘sturen’. Hier zal ik alert op moeten zijn. Omdat ik zelf ook werk als budgetbegeleider voor deze stichting, zouden cliënten zich kunnen laten beïnvloeden door mij, bijvoorbeeld door bepaalde uitspraken niet te doen uit angst dat ze hier ‘last’ mee krijgen. Om deze reden zal ik in ieder geval geen eigen cliënten interviewen en zal ik de mogelijkheid inbouwen om cliënten zelf met onderwerpen te laten komen die ik nog niet genoemd heb.

De gebruikte onderzoeksmethoden (interviews en enquêtes onder zeer diverse cliënten en de medewerkers) en de manier van vastleggen (voice-recorder en op schrift zullen in positieve zin bijgedragen aan de betrouwbaarheid; ik kan vaststellen dat de uitkomsten in mijn analyse ook daadwerkelijk de uitkomsten zijn die ik heb gemeten. Dit kun je namelijk nagaan door de interviews af te luisteren en de enquêtes door te lezen; een ander zou een zelfde conclusie kunnen trekken op basis van deze gegevens.

De opmerking moet echter wel geplaatst worden dat de betrouwbaarheid verminderd kan zijn omdat ik gesprekken persoonlijk zal voeren, waardoor cliënten wellicht minder, of andere dingen kunnen zeggen dan ze van tevoren van plan waren.

2.5.2 Geldigheid

Geldigheid en validiteit worden beiden gebruikt om het zelfde aan te geven; kloppen de resultaten met de werkelijkheid, heb ik gemeten wat ik wilde meten? Wat is het onderzoek eigenlijk ‘waard’?

Wat de geldigheid verhoogt, is dat ik een diverse groep cliënten zal interviewen, waarbij ik zoveel mogelijk cliënten met de eerder genoemde kenmerken zal proberen te vinden. Echter, 8 cliënten van de 485 interviewen, is een laag aantal. Dit is iets waardoor de geldigheid weer wat omlaag gaat. Voor een hogere geldigheid, zou je toch minimaal de helft van de cliënten willen interviewen.

Wel zal ik verschillende methoden van onderzoek en verschillende respondenten gebruiken. Dit draagt bij aan de verhoging van de geldigheid en validiteit van mijn onderzoek. Maar om het onderzoek nog betrouwbaarder en completer te maken, hadden ook de dienst afnemende instanties, bijvoorbeeld de woningbouwverenigingen en de financiële winkel, in het onderzoek betrokken kunnen worden. Zij zijn eigenlijk ook klanten, zij het op een andere manier dan de geïnterviewde cliënten. Dit heb ik nu niet kunnen doen omdat het onderzoek haalbaar en afgebakend binnen een bepaalde tijd moest plaatsvinden.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Omdat ik zelf werk voor Stoed, ga ik toch met een gekleurde blik de interviews in; ik heb al een vermoeden waar verbeterpunten kunnen zitten. Ik moet er alert op zijn de interviews zo neutraal mogelijk te houden.

Voor een concrete nulmeting van de cliënttevredenheid, en een methode waardoor deze tevredenheid over bijvoorbeeld een jaar weer gemeten kan worden, is een uitgebreider onderzoek nodig onder meerdere cliënten.

Ik wil graag weten: Hoe kan Stoed haar dienstverlening (volgens de cliënten) optimaliseren? Op deze hoofdvraag verwacht ik, op basis van mijn opzet, onderzoek en deelvragen, een duidelijk antwoord te krijgen. Ik verwacht dat ik daadwerkelijk de cliënttevredenheid binnen Stoed Delft zal meten. Kanttekening bij de geldigheid is, dat het aantal te interviewen cliënten relatief laag zal zijn ten opzichte van het totale aantal cliënten. De antwoorden zijn niet generaliseerbaar naar alle cliënten toe, en zeker niet naar de gehele stichting Budgethulp inclusief locatie Maassluis.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Hoofdstuk 3: Theoretisch Kader

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal ik door middel van theoretisch onderzoek een kader afbakenen waarbinnen het onderzoek plaats zal vinden. Er zijn verschillende dingen waar ik theoretisch onderzoek naar zal doen, alvorens ik mijn interviews op ga opzetten.

In dit hoofdstuk wil ik daar wat dieper ingaan op de opdrachtgever zoals genoemd in hoofdstuk 1 en zal ik onderzoeken wat de huidige werkwijze is, wat daar de gedachte achter is en hoe dit past in de huidige maatschappij.

Daarna zal ik dieper ingaan op de doelgroep van Budgethulp Stoed en kijken hoe de werkwijze van Stoed aansluit bij wat de literatuur over deze doelgroep zegt.

Naar aanleiding van dit onderzoek zal ik mijn eerste 2 deelvragen beantwoorden.

Als laatste zal ik onderzoeken hoe je een gedegen tevredenheidsonderzoek opzet en zal ik uitleggen aan de hand van welke theorie ik mijn interviews opgezet heb en zal analyseren.

3.2 Ontstaan van Stichting Budgethulp Stoed – locatie Delft

Ter gelegenheid van het 20-jarig bestaan van Stichting Onder Een Dak, werd in 2006 het boekje ‘De Zorg Bezorgd’ uitgebracht. Dit boekje heeft als ondertitel ‘Historie van de stichting ‘Onder Een Dak’ en is geschreven door dhr. A.P.A. van Daalen.

Daarnaast heb ik gesproken met de manager van Stichting Budgethulp Stoed en heb ik mailcontact gehad met de teamleidster van locatie Delft.

Ik zal hier kort de geschiedenis van Stoed beschrijven, om vervolgens in te gaan op de werkwijze en de doelgroep.

In 1978 kregen Mike Feuerberg en Ludy Olthof op verzoek van het toenmalige RIAGG de leiding over een tehuis voor, toen nog, mensen uit de ‘zwakzinnigenzorg’ en psychiatrie, die begeleiding nodig hebben. In 1979 zagen ze kans dit te kopen en richtten in 1980 stichting Eben Haëzer op.

Doelstelling: Het bieden van beschermde huisvesting, woonrevalidatie en begeleiding aan mensen die, tijdelijk of blijvend, niet zelfstandig kunnen wonen in de maatschappij en die zonder deze voorziening zouden zijn aangewezen op opname in een psychiatrisch ziekenhuis.⁶

Dit was in deze tijd al bijzonder; normaal gesproken verbleef deze groep mensen veelal in het ziekenhuis, soms wel tientallen jaren, omdat er geen andere plek voor hen was om te wonen. Steeds vaker bleek dat de cliënten zelf heel wat meer konden dan van hen verwacht werd. Door deze signalering werd langzaam aan een project op gezet: mensen weer terugsturen in de maatschappij, richting zelfstandig wonen. Er werden groepswooningen opgezet waar ook begeleiding aanwezig was. Cliënten gaven aan dat er best veel begeleiding was: zo werd de begeleiding uiteindelijk teruggedraaid naar begeleiding op verzoek van de cliënt zelf. Langzaam maar zeker gingen bewoners vanuit deze groep zelfstandig wonen.

Dit bleek echter niet altijd goed te gaan: er was een soort tussenvorm nodig. Dit werd ‘begeleid zelfstandig wonen’: dus niet meer in groepsverband, maar nog wel begeleiding indien nodig. Omdat dit behoorlijke projecten werden, en er steeds meer behoefte kwam aan dergelijke projecten, is door Mike & Ludy (inmiddels getrouwd en beiden dus Feuerberg) de Stichting Onder Een Dak opgericht in december 1984.

⁶ *De zorg bezorgd*, p. 26

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Het doel: *het bevorderen van zelfstandig wonen c.q. groepswonen voor psychosociaal kwetsbare mensen.*⁷

In deze periode was er nog geen financiering voor dergelijke projecten. Het werk gebeurde dus ‘pro deo’. Vanuit persoonlijke motivatie en behoefte de medemens te helpen.

Meer dan psychiatrie

In 1991 kwam er subsidie vanuit de overheid voor dergelijke projecten. Tot die tijd was het kantoor van Stoed op een zolder gehuisvest. Door het vrijkomen van subsidie kon Stoed in 1991 haar eerste echte eigen kantoor openen. In ditzelfde jaar gingen ook de dagactiviteiten, voor dezelfde doelgroep, van start.

De vraag naar dergelijke hulpverlening nam toe en er gebeurde meer in die periode: de begeleiding was eerst gericht op mensen met psychische problemen, maar er bleek ook behoefte aan begeleiding voor mensen met een maatschappelijk probleem. Deze doelgroep valt niet in een bepaalde categorie, anders dan dat deze mensen kwetsbaar zijn⁸, door een combinatie van problemen.

Stichting Onder Een Dak deed inmiddels dus veel meer dan alleen de opvang van psychiatrische patiënten. Zo bleek, tijdens het begeleid wonen, dat veel cliënten financiële problemen hadden en in de schulden zaten. In de eerste instantie werd ook dit deel opgepakt door de woonbegeleiding, maar al snel bleek dat deze problemen de boventoon gingen voeren in de begeleiding. Dit was niet bevorderlijk voor de cliënt en de woonbegeleiding. Daarom werd besloten nog een activiteit te starten binnen Stichting Onder Een Dak: budgethulp, door een ander dan de woonbegeleider.

Zo waren er in 1998 4 sectoren binnen Stichting Onder Een Dak:

1. GGZ
2. Dagactiviteiten
3. Maatschappelijke opvang
4. Budgethulp

Ik ga nu alleen verder op de budgethulp: deze bestond uit het beheren van de financiën van de cliënt en het begeleiden in uitgaven, oplossen van de problemen. Niet alleen door vaste lasten te betalen en schuldeisers af te lossen, maar ook door te kijken hoe een cliënt zijn geld uitgeeft en waar het probleem van de schulden zit. (bijv. door impulsieve aankopen te doen, geld te lenen: hoe kun je dit in de toekomst voorkomen?).

In de folder van Budgethulp (2010) staat het als volgt uitgelegd:

Wat houdt budgetbeheer in?

Het woord zegt het al: Stoed beheert (tijdelijk) het inkomen. Met een budgetbeheerrekening zorgt Stoed, bij voldoende saldo, elke maand in ieder geval voor betaling van de vaste lasten. Daarnaast krijgt de cliënt natuurlijk wekelijks of maandelijks een deel van het inkomen als huishoudgeld of leefgeld.

Deze sector breidt uit, omdat de gemeente Maassluis, die ook deze diensten biedt, vraagt of Stoed deze activiteiten van haar wil overnemen. Ook vanuit de gemeente Delft komen verzoeken om het budgethulp te bieden aan haar inwoners. In de eerste instantie gebeurt dit vanuit Maassluis. Tot de gemeente Delft met het verzoek komt om een balie (waar cliënten langs kunnen komen om geld te

⁷ De Zorg Bezorgd, p. 36

⁸ De Zorg Bezorgd, p. 55

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

halen, post in te leveren of kort iets te bespreken met de begeleider) in Delft te realiseren. Zo wordt op 1 oktober 2005 de locatie Delft geopend.

In 2011 wordt, zoals in hoofdstuk 1 reeds beschreven, de sector Budgethulp losgekoppeld van de moederstichting, Stichting Onder Een Dak. Dit, om de mogelijke schijn van belangenverstrengeling (Stoed begeleidt ook de budgethulp cliënten in het wonen) tegen te gaan en vooral om de geldstromen binnen de Stichting overzichtelijker te maken en beter te verantwoorden naar buiten toe. Budgethulp wordt een afzonderlijke Stichting, die zelf gaat zorgen voor haar inkomsten en uitgaven.

Zo wordt in 2011 ‘Stichting Budgethulp Stoed’ in het leven geroepen.

Omdat het aantal cliënten, zeker in Delft, snel toeneemt, verhuist in dat zelfde jaar locatie Delft naar een nieuw pand binnen Delft.

Daar zit nu, aan de Buitenwatersloot 341a: Stichting Budgethulp Stoed, locatie Delft.

3.3 Werkwijze

Zoals blijkt uit voorgaande geschiedenis, is Stichting Onder Een Dak opgericht vanuit persoonlijke motivatie en idealen. Een vaste werkwijze is nooit gehanteerd; alles wat er gebeurde, ging in nauwe samenwerking met het bestuur en werd onderling besproken. De medewerker heeft de vrijheid om naar eigen inzicht hulp te verlenen, zo begrijp ik uit een gesprek met onze manager en uit het boekje ‘de Zorg Bezorgd’ (p. 77 ‘*zij geniet van de vrijheid*’).

De zorg staat echter nooit stil en de laatste jaren zijn er een aantal ontwikkelingen geweest die Stichting Onder Een Dak hebben doen stil staan bij de vraag: wat willen wij voor onze cliënten en hoe willen wij dit?

Deze ontwikkelingen zal ik hieronder toelichten.

3.3.1 Lidmaatschap BPBI

In 2007 is Stichting Onder Een Dak lid geworden van de BPBI. Dit is de **B**ranchevereniging voor **P**rofessionele **B**ewindvoerders en **I**nkomensbeheerders.

Zij noemen zich ‘kwaliteitsbewaker’ van de dienstverlening van haar leden. Om lid te worden van de BPBI moet men als stichting of bedrijf voldoen aan een aantal eisen⁹. Het gaat dan **onder andere** om eisen op het gebied van:

1. Integriteit (van zowel de instelling als de medewerker)
2. Organisatorisch (bv.: werkprocessen moeten beschreven zijn, functie omschrijving moet helder zijn)
3. Klachtenregeling (deze moet aanwezig zijn)
4. Samenwerking (de leden moeten bereid zijn tot samenwerking met leden, bijvoorbeeld voor het overnemen van cliënten op verzoek van de kantonrechter)
5. Administratie. Deze moet op orde zijn volgens de Nederlandse maatstaven en goed controleerbaar voor instanties van buitenaf.
6. Gescheiden administratie. Strikte scheiden tussen cliëntengelden en geld van de organisatie.
7. Informatieverstrekking/dossierinzage. Het moet mogelijk zijn voor de cliënt om ten alle tijden informatie omtrent het eigen dossier op te vragen.

De hierboven genoemde eisen, zijn slechts een aantal van de eisen waar een lid, in dit geval dus ook Budgethulp Stoed, aan moet voldoen. Deze zijn met name voor de transparantie naar de buitenwereld toe en ter bescherming van de cliënt.

⁹Dit is een greep uit de Kwaliteitsverordening BPBI. De gehele verordening is te vinden op: http://www.bpbi.nl/upload/Kwaliteitsverordening_versie_2.22.pdf

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Zoals aangegeven staan er ook organisatorische eisen in. Eén hiervan is dat werkprocessen duidelijk omschreven moeten zijn. Naar aanleiding daarvan heeft Stoed een interne beschrijving gemaakt van de werkprocessen. Hier staat wel concreet in wie wat moet doen, maar inhoudelijk staat hier niets over beschreven.

De volgende fasen worden onderscheiden bij de Budgethulpverlening:

- Aanmelding
- Intake
- Uitvoering
- Afsluiting

Er wordt vanaf de aanmelding per fase beschreven wat er plaats vindt, wanneer en door wie, maar vanuit welke methodiek is niet vastgelegd. Een voorbeeld¹⁰:

3.

Activiteit:

Er worden met cliënt budget(begeleidings)afspraken gemaakt die worden vastgelegd in een gespreksbevestiging of in het Budget(begeleidings)plan.

Verantwoordelijke: Budgetbegeleider

Termijn: Binnen 8 weken na aanvang

Documenten: Gespreksbevestiging

Nieuwe medewerkers worden verzocht deze interne beschrijving te lezen tijdens hun inwerkperiode. Stoed voldoet met de huidige beschrijving van activiteiten tijdens elke fase van budgetbeheer (intake en aanmelding, uitvoering, beëindiging, ondersteunende processen en financiële processen) aan de eis die de BPBI stelt.

Producten

Naast de korte omschrijvingen per activiteit, zoals hierboven aangegeven, biedt Stoed verschillende producten aan. Deze variëren van Product Licht voor € 30,- per maand, waarbij het inkomen van de cliënt op rekening bij Stoed gestort wordt en Stoed slechts een bedrag voor schuldeisers reserveert (op verzoek van de schuldhulpverlening) en het restant overmaakt naar de cliënt, tot bewindvoering & curatele, waarbij de cliënt op basis van een rechterlijke uitspraak zelf niets meer te zeggen heeft over zijn financiën.

De producten van Stoed zijn omschreven in de productbeschrijvingen die jaarlijks intern verspreid worden. Hierin wordt omschreven welke activiteiten de begeleider uit dient te voeren.

Te denken valt aan, afhankelijk van het product en de kosten die cliënt betaalt,:

- Betaling vaste lasten
- Aanvraag kwijtschelding gemeentelijke belastingen
- Eén keer per week telefonisch contact met begeleider
- Twee keer per maand baliecontact met begeleider

Cliënten kunnen bij het intake gesprek kiezen welk product zij wensen af te nemen. Wanneer er een begeleider (bijv. maatschappelijk werker) in het spel is, wordt deze betrokken bij de keuze, indien mogelijk.

Wanneer cliënt aangemeld is bij schuldhulpverlening (financiële winkel te Delft), dan wordt in samenspraak met hen gekozen wel product passend is.

Cliënt kan echter altijd aangeven dat hij een product hoger of lager wil, en indien mogelijk en haalbaar, wordt dit toegepast.

De kosten voor budgetbegeleiding worden vergoed door de gemeente Delft, mits:

- het inkomen tot 130% van de bijstandsnorm bedraagt
- en/of cliënt aangemeld is bij de financiële winkel van Delft.

¹⁰ <http://cm.integral.nl/stoed/cm.ee/cmcontent?documentID=60&entryID=354&chapter..18-4-2011>

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

In alle overige gevallen moet de cliënt zelf zijn of haar hulpverlening betalen. Het gaat dan om eenmalige kosten van de intake en aanmelding, en een maandelijkse bijdrage, variërend van € 30,- tot € 133,35 per maand.

3.3.2 8-fasen model

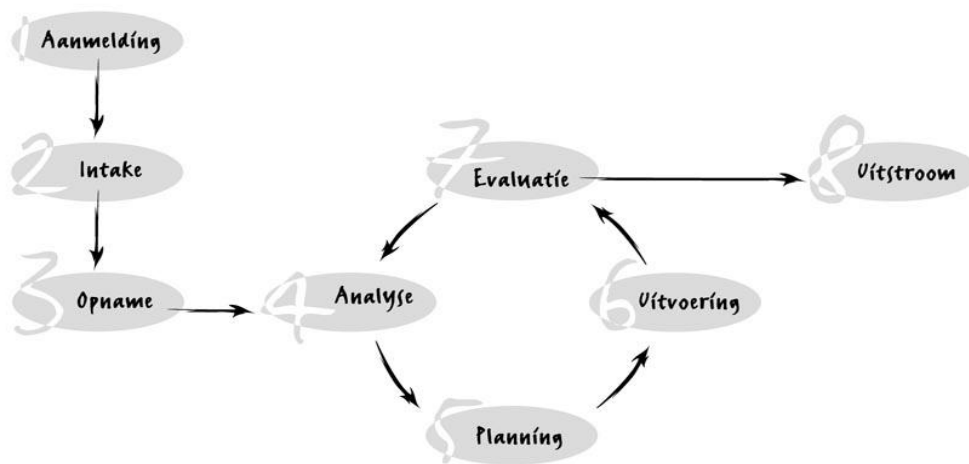
Stoed is, onder andere door het lidmaatschap van het BPBI en de ontwikkelingen binnen de zorg (zie volgend kopje; *cliëntgerichtheid*) wel op zoek naar een methodiek voor Budgethulp. In het divisiejaarplan Budgethulp 2010 noemt zij ‘het 8-fasen model’: een reeds bestaande methodiek die gebruikt wordt in de maatschappelijke opvang. Stoed wil deze echter aanpassen naar een model om te gebruiken bij Budgethulpverlening. Het 8-fasen model beschrijft de volgende fasen¹¹:

Fasen 8-fasenmodel

Het 8-fasenmodel onderscheidt acht fasen in het individuele begeleidingstraject. Elke fase kent specifieke doelen, werkwijze en instrumenten.

1. **Aanmeldingsfase:** het eerste contact tussen de cliënt en hulpverlener
2. **Intakefase:** een nadere kennismaking tussen de cliënt en de instelling
3. **Opnamefase:** de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt
4. **Analysefase:** analyse van het functioneren van de cliënt op acht leefgebieden
5. **Planningsfase:** het opstellen van een begeleidingsplan
6. **Uitvoeringsfase:** de uitvoering van het begeleidingsplan
7. **Evaluatiefase:** een terugblik op de uitvoeringsfase
8. **Uitstroombfase:** de afronding van de hulpverlening

Dit model wordt ook wel zichtbaar in het volgende schema¹²:



Op het moment van het schrijven van het jaarplan 2010, had men alleen de aanmelding en intake fase meer geïmplementeerd. Op dit moment (april 2012) is het 8-fasen model nog niet geïntroduceerd in de werkwijze van de medewerkers. Er is dus wel een methodiek gekozen door het bestuur, maar deze is nog niet klaar voor gebruik.

¹¹ http://www.movisie.nl/106190/def/home/methoden/8fasenmodel/fasen_8fasenmodel/

¹² http://www.movisie.nl/106190/def/home/methoden/8fasenmodel/fasen_8fasenmodel/

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

3.3.3 Cliëntgerichtheid

Stoed wil graag cliëntgericht werken. In het jaarplan van 2010¹³ wordt uitgelegd waarom:

Ook binnen de zorg en dienstverlening vindt er een mentaliteitsverandering plaats die we herkennen vanuit de maatschappij. De burger, consument of cliënt is assertiever en vindt het ‘lastig’ om zich over te leveren aan ‘de goede zorg of dienstverlening’ van een instantie of in elk geval een groter geheel. Zelfs de beste bedoelingen stuiten vaker op weerstand. Uit het binnen Stichting Onder Een Dak gehouden cliënttevredenheidonderzoek 2008 (n.b. dit betrof de cliënten van begeleid wonen) en de klachtenmonitor van de Cliëntvertrouwenspersoon is gebleken dat cliënten van de divisie Budgethulp meer inspraak behoeven over de wijze waarop Stichting Onder Een Dak het geld van de cliënt beheert.

Stoed vindt het nodig in te spelen op deze ontwikkeling omdat cliënten vrij zijn om te kiezen waar ze hun diensten en hulpverlening af willen nemen: Stoed wil graag dat de cliënt kiest voor hulp via Budgethulp Stoed en wil daarom het werken vanuit cliëntperspectief. Met andere woorden: de medewerkers dienen gericht te zijn op het belang en de wensen van de cliënt: cliëntgerichtheid. Dit betekent niet dat je alle wensen van de cliënt inwilligt: deze kan vaak niet zelfstandig keuzes in zijn eigen belang maken; daar is nu juist de begeleiding voor. Maar er wordt wel zoveel mogelijk in samenspraak gedaan met de cliënt en ook wordt aan de cliënt uitleg gegeven over de gemaakte keuze.

Stoed wil zich onderscheiden van andere budgethulpverlenende instanties door persoonlijk contact met de cliënt voorop te stellen en mogelijk te maken door middel van balies en spreekkamers waar zo nodig gesprekken met cliënten plaats kunnen vinden.

3.3.4 Visie & Missie

Om deze cliëntgerichte denkwijze verder uit te diepen, zijn een visie en missie opgesteld voor de afdeling Budgethulp binnen Stoed. Deze visie is in juli 2010 door de divisiemanager en teamleiders van beide locaties als volgt geformuleerd:

“Het bieden van ondersteuning aan mensen met financiële problemen al dan niet ten gevolge van een beperking, door middel van budgetbeheer en budgetbegeleiding.” (missie)

De divisie Budgethulp biedt haar diensten aan met respect voor de autonomie en capaciteiten van de cliënt. Daar waar mogelijk draagt zij bij aan de vergroting van de vaardigheden en zelfstandigheid van de cliënt.” (visie)

Deze missie verwoordt onder andere dat de doelgroep zeer breed is en dat Stoed wil werken vanuit respect voor de cliënt. Ook komt naar voren dat het niet altijd mogelijk is voor de doelgroep van Stoed om het budgetbeheer zelf goed uit te voeren.

Deze doelstelling komt ook dichtbij de oorspronkelijke doelstelling van Stoed; dat ging om het bevorderen van zelfstandig wonen van de sociaal kwetsbare cliënt, dit gaat om het zoveel mogelijk bevorderen van het zelfstandig beheren van de financiën van deze zelfde cliënt.

¹³ P. 3, Divisiejaarplan Budgethulp 2010, 25 februari 2010. Divisiemanager Budgethulp

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Toen deze missie & visie werd verspreid onder de medewerkers van Stloed, zat daar de volgende afbeelding bij:



Het idee hierbij: illustratie van een oude motor met zijspan. Dit beeld illustreert de weg die wij met de cliënt moeten afleggen.

Jij als budgetbegeleider zit aan het stuur/roer.. de cliënt zit bij jou in de zijspan.. als het goed is laat je de cliënt meekijken en meebepalen/kiezen naar welke locatie er gereden wordt op zo'n wijze dat hij na verloop van tijd de zaken weer zelf kan overnemen. (Kim Spaans, divisie manager)

3.4 Doelen Budgethulp Stloed

De deelvraag: Welke doelstelling streeft Stloed na in de hulpverlening aan cliënten? Kan nu als volgt beantwoord worden:

Het primaire doel van Budgethulp Stloed wordt m.i. duidelijk verwoord in de missie van Budgethulp. Je zou naar aanleiding hiervan in het kort kunnen zeggen dat het primaire doel van Stloed is:

- **ondersteuning bieden aan mensen met financiële problemen (door middel van budgetbeheer, eventueel aangevuld met budgetbegeleiding)**

Een tweede doel, waarnaar gestreefd wordt is:

- **het vergroten van de vaardigheid en zelfstandigheid van de cliënt.**

Daarnaast kunnen er per cliënt nog extra doelen gesteld worden, maar dit kan per individu verschillen. Veelal is er sprake van een (complexe) schuldensituatie.

De cliënt is dan ook aangemeld bij de Financiële Winkel. In samenwerking met hen worden schuldeisers waar mogelijk afgelost.

Eventueel wordt ook gekeken naar sparen voor een cliënt, of de mogelijkheid voor een cliënt om cursussen te volgen waarin de cliënt leert omgaan met zijn financiën.

Naast het primaire doel, ondersteuning bieden aan mensen met financiële problemen, zou je kunnen zeggen dat Stloed nog een belangrijk doel heeft. Namelijk dat de ondersteuning die zij biedt, **persoonlijk** van aard is. Deze persoonlijke ondersteuning houdt in dat de cliënt op diverse manieren direct contact kan hebben met de eigen budgetbegeleider. Dus per telefoon, mail, post maar ook face-to-face contact aan de balie of tijdens een persoonlijk gesprek.

Budgethulp Stloed vindt het ook belangrijk dat haar medewerkers **cliëntgericht** denken, zoals eerder aangegeven in de onderzoeksopzet. De individuele cliënt moet dus centraal staan in het budgetbeheer. Naast het tevreden stellen van de cliënt, wil Stloed natuurlijk ook haar bijdrage aan de maatschappij leveren door een financieel stabiele situatie te creëren en waar mogelijk schulden af te lossen en cliënten (indien nodig) ondersteunen bij het vinden van (nieuwe) woonruimte en een goede leefsituatie. De budgetbegeleider doet dit niet persoonlijk, maar Stloed werkt wel samen met

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

organisaties waar de cliënt naar verwezen kan worden en die op hun beurt contact op kunnen nemen met Stood om een zo concreet, eenduidig mogelijk netwerk om een cliënt te creëren.

De cliënt weet dan ook waar hij aan toe is en van alle kanten wordt geholpen om de financiële en maatschappelijke positie van cliënt te verbeteren. Voorwaarde hiervoor is natuurlijk wel dat de cliënt gemotiveerd is.

Samengevat is het doel van Stichting Budgethulp Stood dus:

Budgethulp Stood wil persoonlijke, cliëntgerichte ondersteuning bieden aan mensen met financiële problemen. Deze ondersteuning bestaat uit budgetbeheer en waar nodig/mogelijk wordt dit beheer aangevuld met budgetbegeleiding en persoonlijke doelen per cliënt

3.5 Doelgroep

Nu de eerste deelvraag beantwoord is, zal ik onderzoeken hoe de doelgroep van Stood is opgebouwd.

Zoals bij 3.2 beschreven, is de doelgroep van Stood begonnen met mensen afkomstig uit de psychiatrie. Later kwamen daar cliënten bij met een ‘maatschappelijk probleem’. Ik schreef al dat deze groep niet binnen een bepaalde context valt, behalve dan dat deze groep ‘kwetsbaar’ is. Zo werd omschreven in ‘De Zorg Bezorgd’ op pagina 55. Je kunt stellen dat dit nog steeds geldt voor de huidige doelgroep van Stichting Budgethulp Stood.

Budgethulp Stood wil cliëntgericht werken; dit betekent dat de hulpverlening afgestemd moet zijn op de cliënt. Wie ‘de cliënt’ van Stood is, staat echter niet concreet genoeg omschreven.

3.5.1 Kenmerken

Wel is voor het jaarverslag van 2011 (wat op het moment van schrijven van deze scriptie nog niet uitgegeven is) gekeken naar de opbouw in leeftijd en de verdeling man/vrouw van de cliënten van Stood.

Het volgende schema¹⁴ kwam daar uit: (let op: dit betreft cliënten van zowel Stood Delft als Maassluis!)

Leeftijdscategorie	Man	%	Vrouw	%	Totaal	%
0 - 24 jaar	24	3 %	17	2 %	41	5 %
25-34 jaar	82	10 %	90	11 %	172	21 %
34-44 jaar	115	14 %	98	12 %	222	27 %
45-54 jaar	131	16 %	82	10 %	213	26 %
55-64 jaar	74	9 %	41	5 %	107	13 %
65 jaar en ouder	41	5 %	25	3 %	66	8 %
Totaal	467	57 %	353	43 %	820	100%

¹⁴ Jaarverslag 2011, H. 3. Pagina nog niet bekend i.v.m. nog niet uitgegeven/volledig verslag

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Daarnaast werd nog gekeken naar de woonplaatsen van de cliënten en het aantal aanmeldingen/afsluitingen per locatie in 2011. Op basis van bovenstaande gegevens is de conclusie getrokken dat:

57 % van het cliëntenbestand van het mannelijk geslacht is.

53% van het cliëntenbestand een leeftijd heeft tussen de 34 en 64 jaar.

Afgezien van deze 2 feiten staat er niets op papier binnen de Stichting over onze doelgroep.

Om dit verder te onderzoeken ben ik nagegaan bij mijzelf en bij collega's (mondeling) welke doelgroepen zij in hun cliëntenbestand tegenkomen. Daarna heb ik dit ook gemaild naar mijn scriptiebegeleider binnen Stoed, zij is ook divisie manager. Zij heeft hier nog wat kanttekeningen bij gezet en zo ben ik uiteindelijk tot het volgende gekomen:

Het overkoepelende kenmerk van de gehele doelgroep is: 'boven de 18 en moeite met het beheren van eigen financiën en/of in de financiële problemen.' Dit is echter wel heel erg breed. De volgende verschillen binnen de doelgroep vallen mij op, en kunnen naar mijn idee invloed hebben op de begeleiding tijdens het beheer. Deze kenmerken hebben ik meegenomen bij het werven van de respondenten (2.3.1.)

Het gaat om:

Geslacht

Leeftijd (< 25 en > 25)

Vrijwillig/verplicht in beheer

Wel/geen kinderen

Alleenstaand/getrouwd

Wel/geen psychische stoornis

Werkzaam/uitkeringsgerechtigde

Schulden/schuldvrij

Gemiddeld IQ/verstandelijke beperking (in ons cliëntenbestand gaat het om Licht verstandelijk beperkten)

Allochtoon/autochtoon

Bij de allochtonen valt de groep Antillianen speciaal op: zij vormen een grote subgroep onder de cliënten van Stoed Delft.

Er is bij elke cliënt sprake van een combinatie van bovengenoemde kenmerken.

Bij alle cliënten kun je ook spreken van verhoogde kwetsbaarheid door een combinatie van maatschappelijke en/of psychische problemen.

Wat de invloed hiervan is op de hulpverlening en hoe de werkwijze van Stoed hierop inspeelt, is niet vast gelegd. Hier wil ik straks verder op ingaan.

Eerst kan ik nu de vraag beantwoord worden:

Welke cliënten zijn bij Stoed in budgetbeheer, ofwel: hoe is de doelgroep van Stoed opgebouwd?

Vast staat, dat er 820 cliënten in beheer zijn en dat 57 % van de cliënten mannelijk is en 53 % van de cliënten de leeftijd van 34 tot 64 heeft. Het aantal cliënten op de locatie Delft is 485. De doelgroep is heel breed omdat de algemene 'eis' luidt: 'cliënt moet boven de 18 jaar zijn en een inkomen hebben' (H.1, criteria voor Budgethulp).

Afgezien van geslacht, leeftijd en woonplaats, is er geen onderzoek gedaan naar concrete kenmerken van de doelgroep.

De omschrijving 'kwetsbare mens met psychiatrische en/of maatschappelijke problemen' is het meest van toepassing.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

3.5.2 soorten schulden

Op basis van de eerder genoemde kenmerken, heb ik onderzoek gedaan naar wat de literatuur zegt over mensen met deze kenmerken (en dan specifiek met betrekking tot omgaan met geld).

Ik heb er diverse boeken bij gezocht¹⁵ en op internet gekeken; steeds weer kwam ik op hetzelfde uit: er zijn wel personen/groeperingen te beschrijven die een verhoogd risico lopen om schulden te maken (bv. Antilliaanse alleenstaande moeders), maar veel vaker wordt er gebruik gemaakt van het omschrijven van diverse soorten schulden.

Zoals Geert Dekker aanhaalt in *‘Rotgeld’* (p.27): “Het is de vraag of het ergens goed voor is etniciteit te onderscheiden. [...] De huidige voorzitter van de NVVK¹⁶, Willy Pietersen, zegt: de afkomst maakt niets uit voor het traject dat mensen bij de kredietbank moeten doorlopen en de hulp die ze krijgen bij schuldhulpverlening.” Dit wil natuurlijk niet zeggen dat het geen nut heeft om onderzoek te doen naar kenmerken van mensen die schulden hebben. Dit heeft echter veel meer betrekking op de preventie dan op het traject dat deze mensen tijdens de schuldhulpverlening en het budgetbeheer moeten doorlopen. Echter, het doel van budgetbeheer bij StoeD is ook dat cliënten het, waar mogelijk, weer zelf gaan doen. Daar hoort natuurlijk ook preventie bij: hoe voorkomen dat cliënt weer terugvalt in de schulden?

Om een goed begeleidingsplan op te stellen, waarbij ook gekeken wordt naar de preventie en de vorm van budgetbegeleiding die cliënten nodig hebben, kan het zeer nuttig zijn een cliëntprofiel op te stellen, zoals beschreven op pagina 69 van het boek *‘Methodisch werken in de materiële hulp- en dienstverlening’*. Hier ga ik nu niet verder op in, omdat dit niet binnen het kader van mijn scriptie past: het is immers een tevredenheidsonderzoek en geen nieuwe beschrijving van een werkwijze.

Ik wil dit wel genoemd hebben, want bij zo’n profielbeschrijving, moet ook gekeken worden naar de oorzaak van de schulden. Ligt deze in afkomst, opvoeding of sociale situatie? Uiteindelijk kan het meeste afgeleid worden uit de soort schuld die de cliënt heeft. Deze schulden worden in alle boeken die ik doorgenomen heb benoemd. De meest heldere beschrijving kon ik halen uit *‘psychische klachten en schulden’* op pagina 12¹⁷ en zal ik hieronder verkort weergeven:

1. **Overlevingsschulden:** Problemen door externe omstandigheden. Denk aan: daling koopkracht, verlaging uitkeringen, stijging vaste lasten. Schulden worden gemaakt om ‘het gezin draaiende te houden’ en ‘deel te blijven nemen aan het maatschappelijke verkeer’.
2. **Aanpassingsschulden:** Oorzaak meer extern, maar wel persoonsgebonden. Bijvoorbeeld minder inkomsten door scheiding of werkloosheid. Persoon wordt gedwongen tot een andere leefstijl en tijdens deze overgang worden de schulden gemaakt.
3. **Overbestedingsschulden.** Schulden die direct met het gedrag van mensen te maken hebben. Men geeft meer uit dan er inkomt, terwijl het inkomen voldoende is om van rond te komen. Er is sprake van slecht financieel beleid, gebrek aan sociale vaardigheden, geen ‘nee’ kunnen zeggen en het makkelijk kunnen afsluiten van kredieten.
4. **Compensatieschulden.** Dezelfde oorzaak als bij overbestedingsschulden, met als verschil dat er onvoldoende inkomen is, en dat dit ontkend wordt. Dus: behoefte om hetzelfde te doen als anderen, bijv. een dure vakantie of nieuwe auto, maar het inkomen ontbreekt. Dit geldt met name voor mensen met het minimuminkomen.

Veel van onze cliënten, met name de groep met psychische problemen, vielen binnen groep 3 en 4. Toch melden zich de laatste tijd steeds meer cliënten die door externe omstandigheden in de

¹⁵ *Rotgeld*, Geert Dekker, *Psychische Klachten en Schulden*, Caro Hulshoff, *Methodisch werken in de materiële hulp- en dienstverlening*, L. Witte. Zie voor complete bronvermelding literatuurlijst achterin.

¹⁶ Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet

¹⁷ Overigens heeft de schrijver van dit boekje deze beschrijving weer overgenomen van L. Witte, *materiële hulpverlening*, 1991.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

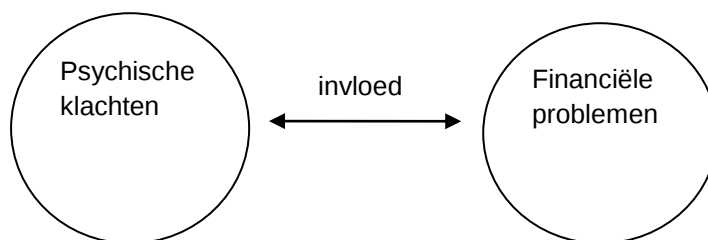
schulden zijn gekomen (type 1 en 2). Bij de interviews zal ik de vraag meenemen hoe cliënt in de schulden is gekomen en kijken binnen welke groepen ik de respondenten in kan delen.

Voor het budgetbeheer en het begeleidingsplan, zouden bovengenoemde omschrijvingen m.i. voldoen om de oorzaak van het probleem te achterhalen en een cliëntgericht begeleidingsplan op te stellen.

3.5.3 Psychische klachten en financiële problemen

Stoed is oorspronkelijk begonnen als stichting voor cliënten met psychische problemen. Hier wil ik dus kort nog even op ingaan, omdat ook uit de literatuur blijkt hoe deze twee dingen, financiële problemen en psychische aandoeningen, met elkaar te maken hebben.

De psychische aandoening is vaak een oorzaak van de schulden, maar andersom kunnen financiële problemen het leven van de cliënt zodanig beheersen, dat deze een psychische stoornis kunnen verergeren en/of psychische en lichamelijke klachten zich kunnen ontwikkelen.



Het is bij begeleiding van deze groep cliënten dus zeer belangrijk dat op beide problemen wordt ingespeeld. Alleen budgethulpverlening is niet voldoende, maar alleen psychologische hulp ook niet. Een goede samenwerking tussen de verschillende hulpverlenende instanties is hier dus van groot belang; cliënt zal op beide punten geholpen moeten worden.

Ik denk dat het daarom ook goed is dat een budgetbegeleider één en ander af weet van psychische problematiek: welke problematiek kun je onderscheiden en hoe herken je deze? En: hoe ga je hiermee om? De budgetbegeleider is geen psycholoog of gedragsdeskundige, maar moet wel weten hoe deze cliënt te behandelen en waar de begeleider, indien nodig, advies kan vragen voor zichzelf of voor de cliënt.

Stoed is zich bewust van de grote groep cliënten met psychische problemen, daarom laat Stoed regelmatig cursussen verzorgen voor haar medewerkers om ze op dit gebied bij te scholen.

Onderzoek

In mijn praktijkonderzoek zal ik naar aanleiding van bovenstaande theorie (ook) onderzoeken:

- Hoe zijn de schulden van cliënt ontstaan? (dus: welke type schuld heeft de cliënt)
- Wat zijn de kenmerken van de cliënt (leeftijd, gezinssamenstelling, inkomen)?
- Wordt de cliënt begeleid op basis van een persoonlijk begeleidingsplan/in hoeverre is de geboden hulpverlening afgestemd op de schuldschuld van de cliënt?

Nu ik theoretisch onderzoek heb gedaan naar het doel van de stichting en de doelgroep van Stoed, wil ik nog onderzoeken hoe ik zo goed mogelijk een cliënt- of klant tevredenheidsonderzoek kan opzetten.

3.6 Cliënttevredenheid onderzoeken

Hoe zet je een gedegen, betrouwbaar maar ook zo breed mogelijk onderzoek op? Ik heb gezocht op internet, in de bibliotheek en naar scripties op de Haagsche Hogeschool m.b.t. tevredenheidsonderzoeken binnen de hulpverlening en dienstverlening. Naar aanleiding daarvan heb ik gekozen om me te richten op het onderzoeken van de tevredenheid binnen de dienstverlening; hulpverlening ging meer uit van een 'verplichting', maar bij dienstverlening is de klant vrij om te kiezen

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

waar hij zijn diensten af wil nemen. Hij komt immers bij ons langs om een dienst af te nemen (namelijk de begeleiding) en zal hierbij een aantal verwachtingen en ervaringen hebben. Over tevredenheid van klanten binnen de dienstverlening is goede literatuur te vinden. Ik heb daaruit bruikbare informatie kunnen halen. Overigens zal ik in mijn scriptie wel spreken over de ‘cliënt’ in plaats van de ‘klant’, omdat dit de gebruikte term is binnen ons werkveld.

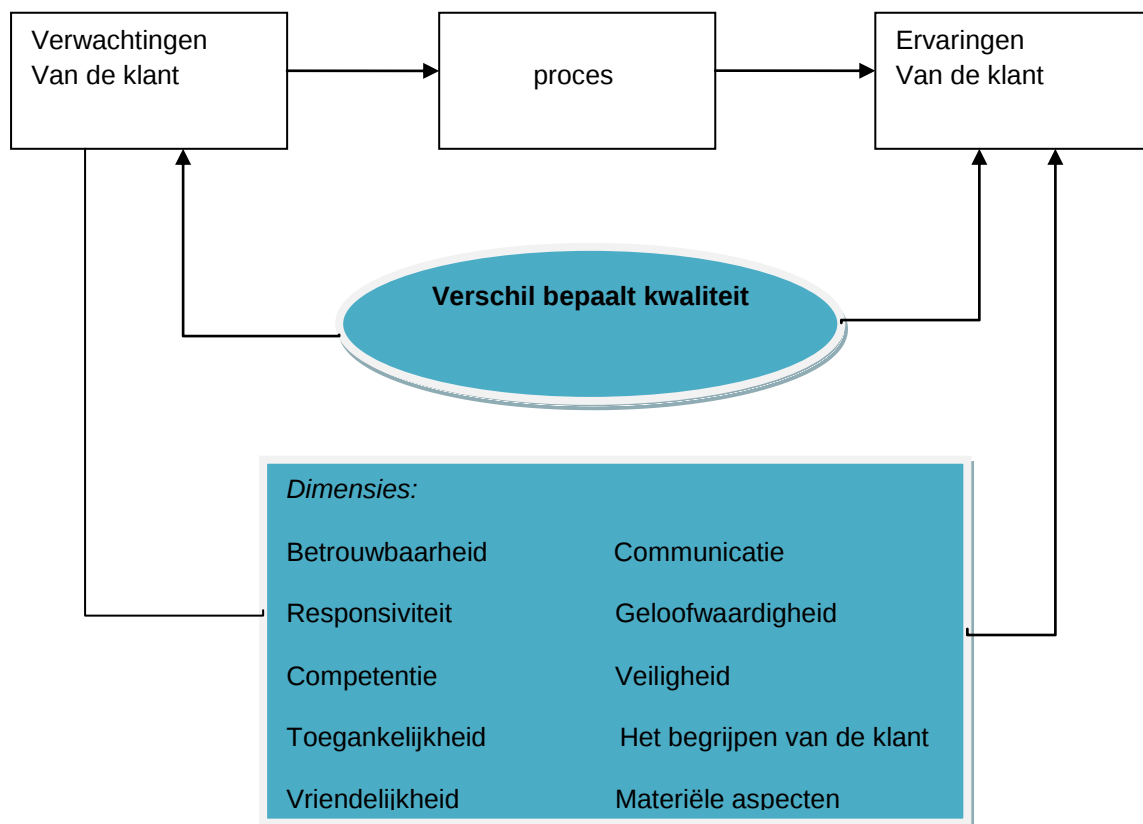
3.6.1 Het Servqual-model

Er is al veel onderzoek gedaan naar, en geschreven over de aspecten waar cliënten op letten wanneer zij een dienst afnemen.

Een model dat in diverse literatuur en op verscheidene internetpagina's terugkomt is het Servqual model. Servqual staat voor: Service Quality en werd voor het eerst beschreven in een artikel in het 'Journal of Marketing' in 1985. Dit model is verbonden met 3 Amerikaanse schrijvers: Berry, Parasuraman en Zeithaml. Zij hebben sinds het artikel in 1985 hun benadering op vele manieren aangepast en verfijnd, omdat er zeer veel belangstelling voor was in de wetenschap en tegenwoordig ook steeds meer in de praktijk.

Voor mijn onderzoek heb ik gekozen om gebruik te maken van dit model, zoals het beschreven wordt door drs. P. Kunst en drs. P. Blom in hun boek *'Meten en verbeteren van de dienstverlening, een managementbenadering.'*

Het door hen gehanteerde model, gaat uit van 10 dimensies waar de cliënt zijn of haar tevredenheid op baseert. Op deze 10 dimensies is er sprake van verwachtingen en ervaringen van de cliënt. Het verschil hier tussen bepaald in hoeverre een cliënt tevreden is. Dit model wordt door hen als volgt schematisch weergegeven op p. 31 in tabel 2.1:



Schematisch weergave van het Servqual-model volgens Kunst & Blom

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Zoals je kunt zien in het model, is het belangrijk verwachtingen en de daadwerkelijke ervaringen van cliënten te meten. Dit zal ik als concrete vraag meenemen in de interviews.

10 Dimensies

Gebleken is, dat als je de cliënt bevraagt op alle 10 genoemde dimensies (zie schema), je een heel breed en divers beeld krijgt van de tevredenheid. Ook is dan duidelijk op welk concreet punt een organisatie sterk is, en op welke punten er verbetering nodig is.

Het is dus belangrijk dat in het onderzoek c.q. interview vragen zijn opgenomen die terug te leiden zijn op alle dimensies.

De tien dimensies zijn genoemd in het schema. Ik zal hier een korte toelichting geven over wat er met de afzonderlijke dimensies bedoeld wordt.

Deze omschrijving heb ik op internet gevonden¹⁸ en dekt naar mijn idee prima de lading. (n.b. Voor de dimensie Hoffelijkheid wordt door P. Kunst & P. Blom de term vriendelijkheid gebruikt, en voor ‘Harde zaken’ wordt de term ‘materiële aspecten’ gebruikt. In mijn verdere verslag zal ik de termen van Kunst & Blom handhaven).

1. **Harde zaken (materiële aspecten).** *Hoe fysieke faciliteiten, apparatuur, personeel en communicatiematerialen eruit zien.*
2. **Betrouwbaarheid.** *De bekwaamheid om de beloofde dienst betrouwbaar en nauwkeurig uit te kunnen voeren.*
3. **Responsiviteit.** *De bereidheid om klanten te helpen en om snelle dienstverlening te bieden.*
4. **Competentie.** *Het bezitten van de vereiste vaardigheid en kennis om de dienst uit te voeren.*
5. **Hoffelijkheid (vriendelijkheid).** *Beleefdheid, respect, meevoelen en vriendelijkheid van het contact hebbende personeel.*
6. **Geloofwaardigheid.** *Betrouwbaarheid, geloofwaardigheid, eerlijkheid van de dienstverlener.*
7. **Veilig aanvoelend.** *Vrijheid van gevaar, risico of twijfel.*
8. **Toegang.** *Toegankelijk en gemakkelijk contact mee te leggen.*
9. **Communicatie.** *Luistert naar zij klanten en erkent hun commentaren. Houdt klanten geïnformeerd. In een taal die zij kunnen begrijpen.*
10. **Klantbegrip.** *Levert een inspanning om klanten en hun behoeften te kennen.*

Aan de hand van deze tien dimensies zal ik mijn onderzoek opzetten.

3.7 Interviews

Ik heb nu genoeg theorie verzameld om mijn interview te gaan samenstellen:

In mijn interviews heb ik nu per dimensie een aantal vragen opgesteld (zie bijlage 1).

Ook heb ik vragen gemaakt met betrekking tot de verwachtingen en ervaringen van de cliënt. Zoals eerder genoemd zal ik ook ingaan op de soort schuld die de cliënt heeft.

Deze vragen heb ik in min of meer chronologische volgorde voor de cliënt gezet (beginnend met ‘hoe zijn de schulden ontstaan’ en eindigend met het afsluiten van de hulpverlening bij StoeD) en zo is de uiteindelijke interviewlijst voor cliënten (bijlage 2) tot stand gekomen.

¹⁸ http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual_nl.html

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Hoofdstuk 4: Onderzoeksuitkomsten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal ik de uitkomsten van het onderzoek weergeven. Ik heb deze verwerkt door de interviews woordelijk uit te typen en op basis van dimensie, soort schuld en verwachting te labelen. Naar aanleiding van deze uitkomsten zal ik aan het einde van dit hoofdstuk een eerste conclusie geven die voor een deel de hoofdvraag zal beantwoorden. De analyse volgt, naar aanleiding van deze conclusie, in hoofdstuk 5, waarin ik de uitkomsten aan de theorie zal verbinden. Zo krijg ik uiteindelijk een volledig antwoord op de hoofdvraag.

Ik zal eerst de het onderzoek onder cliënten uitwerken en daarna zal ik de resultaten van de enquête die ik onder medewerkers gehouden heb weergeven. Ik begin met een beschrijving van de respondenten; achtergrond, leeftijd etc. Daarna zal ik ingaan op de soort schuld bij de respondenten en zal ik per dimensie volgens het servqual-model (hoofdstuk 3) de uitkomsten neerzetten en deze daarna schematisch weergeven in een tabel. Vervolgens zal ik de verwachtingen die cliënten hadden of hebben van Stood weergeven.

In dit hoofdstuk zal ik antwoord geven op deelvraag 3: *wat zijn de verwachtingen van de cliënt bij aanmelding Stood?*

Ik zal na de onderzoeksresultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek de resultaten van de medewerkersenquête weergeven, voordat ik tot de analyse in hoofdstuk 5 overga.

4.2 Cliëntenonderzoek

4.2.1 Respondenten

Ik heb voor mijn onderzoek uiteindelijk 7 cliënten geïnterviewd. Deze groep bestond uit 2 vrouwen en 5 mannen in de leeftijd van 34 – 64 jaar.

Het betrof 1 getrouwde man en 1 getrouwde vrouw (beiden geïnterviewd zonder partner). 3 van de cliënten zijn gescheiden en 2 cliënten zijn alleenstaand.

De getrouwde cliënten hebben beide kinderen; de ene heeft 2 thuiswonende kinderen in de basisschoolleeftijd, de andere cliënt heeft 4 uitwonende kinderen in de leeftijd 30 – 40 jaar.

Twee van de gescheiden cliënten hebben ook kinderen, maar deze wonen niet bij de cliënten zelf.

De overige 3 cliënten hebben geen kinderen.

Twee cliënten zijn verplicht in budgetbeheer: 1 via het LKB-traject, dus via de woningbouw noodgedwongen in beheer, en de ander via een rechterlijke machtiging omdat hij zelf zijn financiën niet kan beheren i.v.m. zijn psychische stoornis (schizofrenie). De overige 5 zijn vrijwillig in beheer, waarbij wel de kanttekening gemaakt moet worden dat 4 van hen nog in een schuldhulpverleningstraject zitten en de schuldhulpverlening verlangd wel van cliënten dat zij in beheer blijven. Deze 4 cliënten kunnen echter opzeggen wanneer zij willen, alleen lopen zij dan kans dat de schuldregeling niet zal slagen. De 5^e cliënt is al een paar jaar schuldenvrij, maar wil in beheer blijven omdat hij bang is anders weer in de schulden te raken.

Als laatste nog een paar kenmerken waaruit de diversiteit van de groep blijkt:

Allen zijn van Nederlandse nationaliteit, maar 2 cliënten zijn van buitenlandse afkomst. 3 Cliënten zijn (deels) werkzaam, de andere 4 genieten momenteel een uitkering (bijstand, werkloosheidswet, ziektewet, chronisch ziekenuitkering).

Het aantal jaren dat de cliënten in beheer zijn verschilt ook: de eerste cliënt is aangemeld in 2005 en de laatst aangemelde cliënt is in beheer sinds eind 2011.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Een zeer diverse groep, en de reden dat zij in de financiële problemen zijn gekomen, is ook heel divers.

Ik heb bij cliënten navraag gedaan over het ontstaan van de schulden, om deze vervolgens in te kunnen delen in één van de vier soorten schulden zoals genoemd in hoofdstuk 3.

4.2.2 Soorten schulden

Bij een indeling op ‘soort schuld’ kwam ik op de volgende verdeling:

Overlevingsschuld (te weinig inkomen voor vaste lasten, externe oorzaak)	3 cliënten. 1 Cliënt had door oplichting geen eigen bedrijf en dus geen inkomen meer. Gescheiden; geen vaste woonplaats. Cliënt 2 had ook geen inkomen meer omdat hij ontslagen was door eigen schuld en later strafuitkering (dus 2 maanden geen inkomen) wegens onvoldoende inzet voor werk. Tevens GGZ begeleiding. Cliënt 3 raakte werkloos en kon de vaste lasten met zijn uitkering niet meer betalen.
Aanpassingsschuld (inkomen gedaald door externe oorzaak, leefstijl aanpassen, schulden lijken – tijdelijk- noodzakelijk)	1 cliënt. Zij en haar partner raakten baan kwijt, studeren beide nog en moeten een lening afbetalen. Inkomen is drastisch gedaald, maar aan studie en kinderen blijft cliënt hetzelfde uitgeven; zij zoekt nog naar een nieuwe, passende begroting.
Overbestedingsschuld (meer uitgeven dan je binnenkrijgt, bv. Door leningen af te sluiten. Er is in principe voldoende inkomen voor vaste lasten)	1 cliënt. Sprake van psychische problematiek, o.a. door scheiding. Gok- en drankverslaving; hier leningen voor afgesloten terwijl hij het niet kon betalen. Cliënt wordt ook begeleid door GGZ.
Compensatieschuld (meer uitgeven dan er binnenkomt, omdat je ‘mee wilt doen’. Er is te weinig inkomen voor extra uitgaven, bijv. door bijstandsuitkering)	1 cliënt. Cliënt begon haar verhaal dat zij in schulden zat door ex-partner; later vertelde zij dat ze al eerder aangemeld was en ADHD heeft, waardoor ze moeilijk met financiële zaken om kan gaan. Geeft graag geld uit aan dingen (vakantie, extra’s voor de (klein)kinderen) waar ze eigenlijk geen geld voor heeft i.v.m. minimum inkomen. Tevens begeleiding Maatschappelijk Werk.
Geen schuld	1 Cliënt heeft geen schulden. Wel gehad voordat hij in beheer kwam. Hij is nu in beheer omdat de rechter dit besloten heeft i.v.m. schizofrenie. Cliënt kan in de war en paranoïde zijn, en doet dan verkeerde dingen met zijn geld (overbesteding).

4.2.3 Dimensies

Ik zal nu de uitkomsten van het onderzoek per dimensie beschrijven. Daarna zal ik ze deze uitkomsten in een tabel weergeven.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Betrouwbaarheid

Waaruit blijkt voor cliënten of Stood betrouwbaar is? Mijn vragen hadden betrekking tot de onderwerpen: betaling van vaste lasten (op tijd), of de beloofde diensten daadwerkelijk uitgevoerd worden en of cliënten er van op aan kunnen dat afspraken nagekomen worden.

2 Van de 7 cliënten, beiden aangemeld in 2011, geven aan dat beloftes niet nagekomen worden. Beide cliënten noemen als voorbeeld dat ze brieven inleveren van deurwaarders waarbij de begeleider toegezegd heeft contact op te zullen nemen met de betreffende schuldeisers. In beide gevallen is dit niet gebeurd. Cliënten hebben zelf steeds opnieuw naar de begeleider moeten bellen, tot in één geval de zittingsdatum al geweest was, en in het andere geval heeft de cliënt zelf contact opgenomen met de schuldeiser.

Een 3^e geïnterviewde, die zelf al langer in beheer is, maar aangeeft veel contacten te hebben met andere cliënten, noemt een voorbeeld van een kennis van hem (ook in 2011 aangemeld) die nog steeds herinneringen ontvangt van niet betaalde vaste lasten, terwijl deze cliënt wel een inkomen heeft. Overigens betreft dit in 3 gevallen verschillende begeleiders.

Eén cliënt benoemde dat zijn begeleider ook wel eens een fout maakt, maar dat dit menselijk is: deze begeleider geeft de fout toe en stelt cliënt daarvan op de hoogte. Het feit dat de begeleider de fout toegeeft en oplost, maakt dat de cliënt nog steeds vertrouwen in de begeleider heeft, zegt hij.

Eén cliënt gaf aan dat er in de wachtkamer gesproken en geklaagd wordt over schulden die oplopen en geld dat niet ontvangen is. Meerdere cliënten gaven aan (3 van de 7) aan dat ze twijfelden of alle vaste lasten wel betaald werden.

Ook merken 6 van de 7 cliënten op niet maandelijks een overzicht met inkomsten en uitgaven te ontvangen, terwijl dit van tevoren wel toegezegd was (5 van de 6).

Deze overzichten zijn niet altijd duidelijk (expliciet genoemd door 2 van de 7) waardoor er getwijfeld wordt of alles wel goed gaat en op tijd betaald is.

Cliënten vragen concreet om maandelijks overzichten en duidelijke afspraken (bv. binnen 1 week reactie). Zo kunnen cliënten ook zien en ervaren of Stood betrouwbaar is.

3 Cliënten vinden Stood en hun begeleider betrouwbaar; ze merken dat ze geen schuldeisers meer hebben, geen achterstanden in vaste lasten en er wordt waar mogelijk gespaard. Het betreft hier 3 mannelijke cliënten, boven de 45 en al langere tijd (minimaal 4 jaar) in beheer bij Stood.

Zij zeiden alle drie met eigen woorden: *‘ik vind alles goed, zolang ik maar geholpen word.’*

Deze mannen gaven aan weinig behoefte om zelf explicieter betrokken te worden bij het budgetbeheer.

De meerderheid van de cliënten (5 van 7) geeft aan dat de dingen die toegezegd werden, bijvoorbeeld bij de intake, ook worden nagekomen door de begeleiders.

Alle 7 cliënten vinden Stood betrouwbaar als het gaat om omgang met de privacy gevoelige informatie.

Responsiviteit

De vragen die ik stelde over deze dimensie, hadden betrekking op de respons n.a.v. de aanmelding door cliënt (dus: hoe lang duurde het bijvoorbeeld voor de uitnodiging voor een intake kwam) en op de responsiviteit tijdens het beheer, bv.: wordt u teruggebeld als u daarom vraagt en binnen welke termijn?

De 2 recent aangemelde cliënten (2011) gaven aan zeer ontevreden te zijn over de reactie op de aanmelding. Beide cliënten gaven aan dat ze zelf meerdere malen hebben moeten bellen toen de

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

beloofde termijn waarbinnen reactie zou komen, verstreken was. Ook hierop werd niet direct actie ondernemen en werden er geen concrete afspraken gemaakt. Eén cliënt gaf aan dat er uiteindelijk 6 maanden zat tussen de aanmelding en de intake, bij de ander zo'n 5 maanden. De schulden en problemen waren in deze periode opgelopen. Eén cliënt gaf aan: *‘ik vond dat ik nog wel op tijd aan de bel had getrokken. Maar er zijn problemen ontstaan doordat het zo lang duurde.’* Deze problemen bestaan dan uit: hoger oplopende schulden, dreigendere brieven deurwaarders, achterstand vaste lasten.

De cliënten die al langer in beheer zaten gaven aan dat maximaal 2 maanden moesten wachten. Dit was voor deze 5 cliënten goed. Zij gaven aan dat dit een acceptabele termijn was.

De responsiviteit tijdens het beheer, dus bijvoorbeeld de reactie op een terugbelverzoek, was wisselend. Eén cliënt gaf aan vooral mailcontact te hebben met zijn begeleider en deze begeleider reageert vaak binnen een uur. 3 van de 7 cliënten geven aan weinig te bellen (minder dan 1 keer per maand) omdat ze liever langs komen. Als ze bellen wordt er wel teruggebeld. Over het algemeen op dezelfde dag.

Eén cliënt gaf aan dat ze regelmatig 's ochtends belt en dan vaak de volgende dag pas teruggebeld wordt. *‘Soms wel 's middags, maar dan kan er eigenlijk niets meer gedaan worden’*. Deze cliënt geeft ook aan dat ze goed kan merken aan de begeleider als het druk is op dat moment. Cliënt heeft hier echter wel begrip voor en ervaart dit niet als problematisch.

Eén andere cliënt geeft aan dat er ‘heel slecht’ wordt gereageerd op zijn terugbelverzoeken. Hij geeft aan: *‘en uiteindelijk krijg ik dan: ‘ja, maar...’, altijd wel een excuus. En ik als individu zit hier met een probleem (...). Ik wil gewoon geholpen worden met het probleem dat ik op dit moment heb en dat gebeurt dan niet’*.

4 van de 7 cliënten geven aan dat zij zeer snel en correct worden teruggebeld (zelfde dagdeel, vaak binnen een uur) c.q. gemaild en dat er gereageerd wordt op hun vraag.

Competentie

Bij de dimensie gaat het erom of de budgetbegeleiders de capaciteiten, vaardigheden en kennis bezitten die nodig is om het werk goed uit te voeren. In dit onderzoek is het vooral de vraag hoe de cliënt dit ervaart.

5 van de 7 cliënten geven aan dat ze hun begeleider en Stoed als deskundig zien. Twee van deze cliënten omschrijven hun begeleider (overigens in beide gevallen een andere begeleider) als ‘een toppertje’; ze regelt alles, er is inmiddels geld gespaard en de schuldregelingen zijn in beide gevallen succesvol afgesloten. Beide cliënten leggen hiervoor de grootste verantwoordelijkheid (dus in positieve zin) bij de deskundige begeleiding van Budgethulp Stoed.

Eén cliënt heeft wel het gevoel dat haar begeleider deskundig genoeg is, maar toch worden rekeningen niet altijd op tijd betaald. De deskundigheid blijkt voor deze cliënt echter uit: verstand van zaken, hoe dingen gaan, dingen geregeld worden. *‘Bijvoorbeeld dingen van de deurwaarder’*. Hierover krijgt cliënt wel goed advies.

1 Cliënt gaf aan een begeleider te hebben gehad die volgens hem absoluut ongeschikt was voor dit werk. Zij was onaardig, kwam afspraken niet na en toonde geen begrip. Inmiddels is deze begeleider vervangen en zijn huidige begeleider vindt hij zeker deskundig genoeg.

Een andere cliënt gaf aan zijn twijfels te hebben bij de capabiliteit van de begeleider. Of zijn begeleider wel in staat was om zijn (dat van de cliënt) probleem op te lossen. Dit komt met name omdat cliënt zelf vaak moet bellen, geen reactie krijgt en bij wel een reactie vaak een excuus. Voor deze cliënt betekent dit dus twijfels over de competenties van zijn begeleider.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Toegankelijkheid

De vragen hadden betrekking op de fysieke toegankelijkheid en de toegankelijkheid per telefoon/e-mail etc.

Alle cliënten gaven aan dat het huidige gebouw praktisch goed bereikbaar is voor zowel auto, fiets, openbaar vervoer of lopend.

Daarnaast gaven 6 van de 7 cliënten aan dat **de telefonische bereikbaarheid** niet goed tot zeer slecht is. Dit wordt ook door vele andere cliënten en instanties aangegeven die niet hebben meegewerkt aan het interview, maar wel hun mening geven per telefoon of als reactie op de oproepen in de balie. De tijden waarop cliënten hun begeleider kunnen bereiken zijn duidelijk, maar vaak is er geen doorkomen aan op de telefoonlijn. Zoals één cliënt aangaf: *“De telefoon is vaak een ramp om er doorheen te komen. Meestal begin ik om negen uur met bellen en tegen half twaalf heb ik iemand te pakken.”* De 7^e cliënt gaf aan dat hij wel eens niemand te pakken krijgt, maar dan krijgt hij altijd een bandje. Meestal krijgt hij direct zijn begeleider want hij heeft het rechtstreekse nummer. Overigens ervaren niet alle cliënten deze slechte bereikbaarheid als een probleem. Eén cliënt zei: *“Het is wel eens eventjes voor er opgenomen wordt, maar dan zijn ze bezig. En wordt er niet opgenomen dan denk ik: ‘nou, dan bel ik vijf minuten later even.’ Dat is al een paar keer gebeurd en dan maak ik wel eens een geintje: ‘joh, heb je je telefoon verstopt ofzo?’”*.

De laatste vraag m.b.t. de bereikbaarheid ging over **de openingstijden** van de balie (dus o.a. om geld te halen). Deze tijden zijn van 9.15 tot 12.15. 5 van de 7 cliënten gaven aan dat deze prima zijn, 2 cliënten gaven aan dat de tijden onhandig zijn; 1 van deze cliënten werkt en de ander studeert nog. De 5 cliënten voor wie het geen probleem is hebben allen een uitkering en werken daarnaast niet. De openingstijden zouden volgens de 2 eerder genoemde cliënten wel wat ruimer mogen; eerder open en/of langer. Eén cliënt merkte op dat haar dit ook logisch leek: *‘alle kantoren enzo gaan ook uiterlijk 9 uur open, dus waarom Stloed niet? Het is niet mogelijk om even voor je werk of daarna langs te komen; het moet tijdens werktijd.’* Deze opmerking heb ik recent ook van één van mijn eigen cliënten gehoord, die werkt; hij moest tijdens werktijd langskomen en dit wordt als vervelend ervaren. Ook de tijden waarop medewerkers bereikbaar zijn (3 of 4 dagen per week, afhankelijk van de begeleider en dan alleen 's ochtends) worden door 3 cliënten als 'te weinig' ervaren.

Vriendelijkheid

Een aantal (3) cliënten is zeer lovend over de vriendelijke, lieve medewerkers. Eén cliënt is eerder in beheer geweest bij een andere stichting, waar hij naar eigen zeggen heel 'onprettig' werd behandeld. Bij Stloed echter wordt hij 'correct' behandeld en wordt er niet vreemd gedaan over zijn psychische stoornis (schizofrenie). Dit is voor hem erg prettig; deze cliënt ervaart vaak dat hij, naar zijn zeggen vanwege de schizofrenie, onaardig bejegend wordt in de maatschappij, maar niet bij Stloed.

1 Cliënt haalde hier wel een incident aan waarbij hij zeer onaardig te woord werd gestaan door een begeleider, maar deze persoon is niet meer werkzaam bij Stloed.

Alle cliënten benoemden dat ze vriendelijk te woord worden gestaan, niet alleen door hun eigen begeleider, maar ook door de telefoniste en eventuele vervangers.

Ook over de medewerkers waarbij cliënten hun twijfels hebben over de capaciteiten, wordt benadrukt: *maar het is een aardige/vriendelijke man/vrouw, sociaal, eerlijk etc.*

3 Cliënten brachten wel naar voren dat het af en toe, bijvoorbeeld als ze per vergissing op de verkeerde dag komen (dat de begeleider niet werkt, niemand werkt 5 dagen bij Stloed) of zonder afspraak, voorkomt dat ze op een onaardige manier weggestuurd worden. Dit zou volgens cliënten wel op een andere toon kunnen.

Deze 3 cliënten zijn over de vriendelijkheid in het algemeen wel tevreden.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Communicatie

De vragen met betrekking tot dit onderwerp gaan over de manier waarop cliënten geïnformeerd worden door Stoed of de begeleider over veranderingen en over de communicatie voor en tijdens de begeleidingsperiode bij Stoed. Dus wat er wordt gezegd, maar ook hoe het wordt gezegd.

Het grootste probleem, zo wordt genoemd, zit in het ontbreken van duidelijke, concrete afspraken. Communicatie is vaak ‘vaag’: je wordt teruggebeld. Wanneer? Dat is niet duidelijk. Rekeningen zijn niet betaald. Wat is er wel betaald of waarom niet? Dat wordt niet duidelijk...Dit blijkt uit 6 van de 7 interviews (waarbij de 6^e cliënt niet voor zichzelf sprak maar voor een kennis). Ook hier geldt dat de cliënten die recent in beheer zijn gekomen hier grotere problemen ervaren dan de cliënten die al langer in beheer zijn. Eén van hen gaf aan: ik wil liever specifiekere informatie. Ook als dat betekent dat ze te horen krijgt dat ze nog heel lang moet wachten, want *“dan weet je het!”*.

Deze 2 cliënten gaven ook aan dat ze zelf meerdere malen moesten bellen voordat ze een uitnodiging voor een intake kregen.

Eén cliënt meldde een incident waarbij hij te horen kreeg: ‘als je uit beheer wilt, dan moet je dat doen, we hebben het hier druk zat.’ Hij zei: “Iemand die agressief is, met veel problemen, kan natuurlijk en keertje over de balie springen hè?”

Een andere cliënt gaf aan dat het staan in de balies een gevoel geeft van ‘snel wegwezen hier’ omdat je staat en het een klein hokje is.

Bij de vraag of cliënten duidelijk en voldoende waren geïnformeerd tijdens en voor de intake, gaven alle cliënten een bevestigend antwoord .

Ook de uitnodiging en bijbehorende checklist zijn bekeken voor de intake en deze waren duidelijk. Alle cliënten konden ook benoemen dat zij papieren mee moesten nemen en hebben dit ook gedaan n.a.v. de uitnodiging. Deze was ruim op tijd; zij konden nog papieren bij elkaar zoeken.

Alle cliënten zijn uiteindelijk per brief uitgenodigd, zij het in enkele gevallen naar aanleiding van een telefonisch gemaakte afspraak. Zij ontvingen dus alle 7 de brief, checklist en budgetovereenkomst. Deze laatste is overigens niet door alle cliënten gelezen. 2 van de 7 hebben ernaar gekeken, de overige 5 konden zich dit niet meer herinneren maar gaven ook aan: ‘ik vond alles best, zolang ik maar geholpen zou worden.’

Bij veranderingen, bv van systeem en de recente verhuizing, worden cliënten van Stoed daar doorgaans per brief van op de hoogte gesteld. 6 van de 7 gaven aan dat deze brieven duidelijk zijn en ook op tijd verstuurd waren. Eén cliënt gaf aan geen brief te hebben ontvangen en voor een dichte deur te hebben gestaan tijdens de verhuizing.

Een andere cliënt merkte wel op dat hij een postblokkade heeft wegens de WSNP waardoor post soms erg laat binnen komt; de brief was wel op tijd verstuurd maar cliënt kreeg deze net niet op tijd voor de verhuizing.

Cliënten vragen ook (2 van de 7 vroegen dit letterlijk) om concrete informatie en duidelijke afspraken. Alle cliënten gaven aan dat meer communicatie willen over hun betalingen door middel van overzichten van de inkomsten en uitgaven. Eén cliënt krijgt deze overzichten maandelijks, terwijl 5 van de 7 aangeven dat dit aan hen ook toegezegd was bij aanvang van het beheer.

Geloofwaardigheid

Ligt dicht bij betrouwbaarheid, maar heeft meer betrekking op de geloofwaardigheid die de begeleider uitstraalt en de eerlijkheid waar hij uit handelt.

Alle cliënten geven aan Stoed en de begeleider betrouwbaar te vinden. Eén cliënt zegt hierover: *‘ik geloof in de oprechte bedoelingen van mijn begeleider.’*

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Gemaakte afspraken worden echter niet altijd nagekomen (zie ‘betrouwbaarheid’) en dit verminderd de geloofwaardigheid wel, geven 2 cliënten aan. Dit zit ‘m dan niet in de oprechtheid van de medewerker zeggen zij, maar in het feit dat het blijkbaar te druk is om afspraken na te komen.

Veiligheid

Geen enkele cliënt voelt zich onveilig in het contact met de begeleider. Niet fysiek, maar ook niet mentaal. Wel gaf één cliënt aan dat ‘ze (*Stoed*) je kunnen maken of breken’, maar hij ervaart dat niet als bedreigend.

De 7 cliënten geven aan de veiligheidsmaatregelen (intercom, deuren op slot, weinig kasgeld in het gebouw) wel begrijpen, maar hun gevoel van veiligheid wordt hier niet door verhoogd. Eén cliënt gaf aan dat het hierdoor ‘wel een gevangenis lijkt.’ Andere uitspraken zijn dat cliënten zich ‘behandeld voelen als een crimineel’ of ‘het lijkt hier wel zo’n kliniek’. Hier ga ik bij het kopje ‘materiële aspecten’ nog verder op in.

Alle cliënten geven aan dat ze geloven dat hun privacy gewaarborgd is bij Stoed.

Begrijpen van de cliënt

Hier gaat het erom: wordt en voelt de cliënt zich begrepen? Begrijpen van de cliënt heeft te maken met luisteren, begrip tonen.

Uit de interviews kwam naar voren dat cliënten zelf onderscheid kunnen maken tussen ‘begrip krijgen’ of ‘je zin krijgen’. Eén cliënt zei hierover letterlijk: *“ik verwacht niet dat Stoed zomaar even mijn problemen oplost, maar het moet gewoon duidelijker”*. Het ‘begrepen voelen’ zit voor cliënten ook in praktische zaken: niet bellen als een begeleider weet dat cliënt nachtdienst heeft gehad, betere vervanging als begeleider een aantal dagen afwezig is (één cliënt gaf aan: *“mijn begeleider is er maandag, dinsdag en dan pas vrijdag weer, daar zit best wel een groot gat.”*) Dit praktische ‘begrip voor de cliënt’ zit voor de werkende cliënten ook in de openingstijden van Stoed.

Het begrijpen van de cliënt wordt door cliënten ook aangehaald bij de vraag: ‘wat vindt u belangrijke eigenschappen voor een begeleider?’ De antwoorden: ‘serieus nemen, luisteren, ze moet je kunnen begrijpen...’. 2 van de 7 cliënten gaven aan dat ze wel het gevoel hadden dat er geluisterd werd, maar dat er toch te weinig begrip was. Dit blijkt voor hen uit: zelf nog veel op moeten lossen, terwijl dit in sommige gevallen niet mogelijk is. Een voorbeeld: benodigde papieren opvragen; 1 cliënt geeft aan: *“dit is mijn materie niet,[...] Stoed zou hierin best wel ondersteuning kunnen bieden!”*.

1 Cliënt gaf aan dat hij zijn vorige begeleider niet geschikt vond voor dit werk. Een letterlijke uitspraak toen ik vroeg waar dat uit bleek: *“het leek wel of ze het niet kon begrijpen!”*

Begrip voor de cliënt, en de situatie waarin deze zit. Cliënten benoemen allemaal (een aantal letterlijk, een aantal ‘tussen de regels door’) :budgetbeheer is een grote stap. Je geld uit handen geven doe je niet zomaar.

Toch komt het bij een aantal (2) cliënten over alsof de begeleider dit niet goed begrijpt. Twee citaten: (over het ontbreken van concrete afspraken) *“Ik kan niemand hier op aanspreken op het moment dat iets niet gebeurd is, of er iets fout gaat of escaleert, dadelijk als ik uit mijn huis gezet wordt, wat ik eindelijk weer heb met veel pijn en moeite, ik heb dan geen enkele poot om op te staan.”*

En een andere cliënt: *“Ik denk dan (bij het krijgen van herinneringen voor betalingen): dan doe je het niet vanuit ons, maar vanuit je werk. **Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen denk ik.**”* Deze uitspraken betreffen de 2 cliënten die zich in 2011 hebben aangemeld.

De 5 overige cliënten geven aan dat ze zich over het algemeen wel begrepen voelen. Dit blijkt vooral door de vriendelijkheid en duidelijkheid, met name tijdens de intake. Eén cliënt vertelt hierover dat ze

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

tijdens de intake veel begrip en een luisterend oor kregen, dit heeft hen enorm goed gedaan en was wat hij en zijn vrouw op dat moment nodig hadden.

Materiële aspecten

Vragen met betrekking tot dit onderwerp waren vooral gericht op de uitstraling van – en de inrichting van het gebouw. Hierover waren de cliënten duidelijk, al maakt de ene cliënt er een groter probleem van dan de ander. Een greep uit de reacties van alle geïnterviewden:

“Netjes, maar wel steriel! Voor het aangename af en toe een balkje roze of groen...”

“Het feit dat wij allemaal financiële problemen hebben, betekent niet dat de sfeer maar zo deprimerend moet zijn. Dan voel je je een beetje als crimineel zeg maar...” (overigens ging dit nog over het oude gebouw, maar dit hoor ik op de intake in het huidige gebouw ook regelmatig..)

“De ramen van de balies zijn wel een beetje geblinderd, maar je ken het nog steeds goed zien, wie daar in staat. Vind ik hoor. Ja, ik heb daar geen moeite mee, maar ik spreek nu voor een ander natuurlijk...”

“Ik heb geen hekel aan het gebouw. Het is in orde.”

“Kaal. Als er iedere dag een bloemetje zou staan zou het al beter zijn. Dit (spreekkamer) is ook saai, wel erg wit!”

“Het lijkt wel een cellencomplex. Als je van buitenaf kijkt zie je: ‘o, die meneer gaat in kamertje drie.’”

“Moet je kijken! Er staat geen bloemetje, geen plantje, geen schilderijtje, niks gezelligs. (...) Een beetje huiselijker, wat gemoedelijker mag wel. ‘t Is al een straf om hier naartoe te gaan, maar het is een nog grotere straf om hier ter plaatse te komen.”

“‘t Is een beetje smal (...), een schilderijtje hier, of een plant...”

“Je zou wel gordijntjes op kunnen hangen, dat je niet zo naar binnen kan kijken... Een beetje privacy is nooit weg. Maar aan de andere kant, een beetje openheid is ook wat voor te zeggen...”:

Alle cliënten geven dus aan dat de uitstraling van het gebouw niet positief is, maar het is wel verbeterd sinds de verhuizing.

Een ander punt dat ik gekoppeld heb aan ‘materiële zaken’ zijn de budgetkosten. De cliënten die ik geïnterviewd heb zaten in product Plus (€ 93,35) of Totaal (€ 130,35). Het wordt voor 6 van hen vergoed door de gemeente, maar toch is niet voor iedereen duidelijk waarom dit betaald moet worden en waar dit bedrag op is gebaseerd. Welke werkzaamheden voert Sted hiervoor uit? En waarom zo’n hoog bedrag? Ook al wordt het vergoed, één cliënt zei: *‘En dan kun je wel zeggen: dat betaalt de Sociale Dienst, maar het blijft een hoop geld, het is van de gemeenschap (..) we moeten allemaal bezuinigen.’*

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Overzicht uitkomsten per dimensie

Dimensie:	Sterk punt en evt. opmerkingen:	Zwak punt:
Betrouwbaarheid	Geen specifiek punt. Cliënten die al langer in beheer zijn ervaren hier niet veel problemen mee.	- Er zijn vaak geen concrete afspraken zodat cliënten niet weten waar ze van op aan kunnen. - Overzichten inkomsten/uitgaven ontbreken waardoor cliënten geen tastbaar bewijs hebben van wat er met hun geld gebeurd is.
Responsiviteit	Een aantal begeleiders belt of mailt nog hetzelfde dagdeel terug.	- respons op aanmelding in 2011 nihil. - duidelijkheid/concreetheid ontbreekt en vervolgens duurt het zo lang dat cliënten zelf erachter aan gaan. - Cliënten geven aan dat reageren in sommige gevallen niet gebeurt.
Competentie	5 van de 7 ervaren hun huidige begeleider als competent. Dit blijkt uit luisteren, actie ondernemen indien gevraagd, geen oplopende schulden en/of achterstand in vaste lasten.	3 van de 7 hebben of hadden twijfels bij hun begeleider. Dit heeft te maken met niet uitgevoerde acties en/of oplopende schulden/herinneringen van vaste lasten.
Toegankelijkheid	Praktische bereikbaarheid van het gebouw is prima.	Openingstijden van de balie worden niet door iedereen als handig ervaren. Telefonische bereikbaarheid wordt (zeer) slecht genoemd.
Vriendelijkheid	Stoed scoort zeer goed op dit punt: alle medewerkers staan cliënten vriendelijk te woord.	Slechts incidenten waarin niet vriendelijk gereageerd wordt, m.n. bij het verschijnen zonder afspraak. Eén begeleider werd onvriendelijk genoemd, maar deze werkt hier nu niet meer.
Communicatie	Brieven n.a.v. veranderingen binnen Stoed zijn duidelijk. Ook de uitnodiging + checklist voor intake zijn helder voor cliënt.	- Rekening houden met uitzonderingen: WSNP (postblokkade) of klanten die nog niet in het systeem staan tijdens het versturen van brieven. - vaak aangegeven: vage communicatie, concrete afspraken worden niet gemaakt, er staat niets op papier over de begeleiding. Slechts één cliënt heeft een duidelijk plan afgesproken met de begeleider.
Geloofwaardigheid	Cliënten geloven in de eerlijkheid en oprechtheid van de medewerkers.	Geloofwaardigheid kan afnemen doordat de afspraken niet nagekomen worden.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Veiligheid	Praktische veiligheid; goed. Cliënten zijn zich bewust van veiligheidsmaatregelen. Ervaren t.o.v. hun begeleiders geen onveilig gevoel.	Veiligheidsmaatregelen kunnen een gevoel van ‘niet-welkom’ geven. Zie materiële aspecten.
Begrijpen van de klant	Cliënten geven allen aan: belangrijke eigenschap. Meer dan de helft ervaart begrip. 6 van de 7 ervaren een ‘luisterend oor’ bij hun begeleider. Cliënten geven aan dat de stap om je geld uit handen te geven groot is.	Cliënten geven aan dat uit o.a. openingstijden blijkt dat werkende cliënten niet helemaal begrepen worden (moeilijke tijden om te komen). Begeleiders kunnen soms het gevoel geven dat ze werken vanuit ‘werk’ en niet vanuit begrip voor de klant.
Materiële Aspecten	- Huidige gebouw is meer open en netter dan vorige gebouw. - Budgetkosten worden veelal vergoed voor cliënten.	De inrichting van het gebouw. Cliënten voelen zich over het algemeen niet welkom. De sfeer wordt omschreven als ‘kaal, sfeerloos’. Een aantal cliënten (ook naast de geïnterviewde personen) geeft aan: ik voel me crimineel door de uitstraling van dit gebouw.

4.2.4 Algehele Tevredenheid

Ter afsluiting heb ik gevraagd om de algehele tevredenheid over Budgethulp Stoed uit te drukken in een cijfer. Alle cliënten gaven een voldoende. De cijfers liepen uiteen van een 5,5 (*“eigenlijk zwaar onvoldoende, maar ik wil toch hoop houden. Die voldoende is mijn coulance”*) tot 3 keer een 10. (*“wat is het hoogste? Een tien? Een tien plus dan!”*) Deze tienen werden gegeven door de mannen van boven de 50 die al (bijna) uit de schuldregeling waren. Zij gaven aan geen concrete verbeterpunten te hebben.

De mensen die lager dan een tien gaven, gaven aan: snelheid waarmee dingen opgepakt worden kan beter, responsiviteit kan hoger, verwachtingen zijn niet waargemaakt en de bereikbaarheid is een verbeterpunt.

De gegeven cijfers: een 5,5, twee keer een 6,5, een 9 en drie keer een 10. Gemiddeld cijfer is dus een 8,2.

4.2.5 Verwachtingen van de cliënt

In de interviews ben ik ook ingegaan op wat de cliënt verwachtte toen hij of zij zich aanmeldde bij Stoed.

De antwoorden op deze vragen tijdens de interviews, vormen samen het antwoord op deelvraag 3: **Wat is de verwachting van cliënten wanneer zij zich aanmelden bij Stoed?**

De verwachting van cliënten die zich bij Stoed aanmelden loopt uit een. Alle 7 cliënten waren door een instantie (financiële winkel, woningbouw, GGZ, verslavingszorg) verwezen naar Stoed. Alle zeven gaven zij aan dat er niet uitgelegd is van tevoren (door de verwijzer) wat precies de werkzaamheden van Stoed zijn. Er is verteld dat ze hierheen moesten i.v.m. hun financiële problematiek. Echter 6 van de 7 cliënten gaven aan dat ze in de eerste instantie de verwachting hadden dat ‘Stoed hen zou helpen met de schulden’. Eén cliënt gaf aan dat hij bij de intake inmiddels op de hoogte was dat Stoed geen schuldhulpverlening maar budgetbeheer doet. Hij wist dit omdat hij zich hier zelf in had verdiept door o.a. één en ander op te zoeken over Budgethulp Stoed.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

In het kort gezegd komen **de verwachtingen van cliënten** neer op het volgende:

- **hulp bij oplossen schuldensituatie**. Deze hulp bestaat uit: deurwaarders op afstand houden, contact met schuldeisers, afbetalingsregelingen afspreken en/of schulden ‘oplossen’ door middel van bijvoorbeeld bezwaar maken.

- **rust in geestelijke zin**: niet meer elke maand druk maken of de betalingen wel lukken, post kan naar Stoed.

- **uiteindelijk zelf weer de financiën beheren**, als de schulden afbetaald zijn. Dus **tijdelijke** hulp.

Eén cliënt is ook al bezig om het zelf weer over te nemen. Eén cliënt spreekt echter uit dat hij in beheer wil blijven, omdat het nu goed gaat en dit wil hij zo houden.

- Eén andere cliënt geeft aan dat ze verwachtte dat Stoed ‘**vaste lasten** enzo’ ging betalen en dat zij waar nodig ‘**hulp met de financiën**’ zou krijgen.

2 Van de 7 cliënten zitten of zaten in de WSNP¹⁹; een schuldhulpverleningstraject, uitgesproken door de rechter. Voor hen werd, tijdens deze periode en het in beheer zijn, duidelijk wat de rol van Stoed is en wat de WSNP voor hen inhoudt. 1 Andere cliënt heeft zich aangemeld omdat er vanuit de rechterlijke macht een verplichting tot bewindvoering was opgelegd. Er was bij hem geen sprake van een schuldhulpverleningstraject. Voor hem was duidelijk dat Stoed de financiën van hem over zou nemen.

4.3 Medewerkersonderzoek

4.3.1 Aanleiding

Om tot een goed antwoord op de hoofdvraag te komen, leek het mij belangrijk om ook te inventariseren wat medewerkers belangrijk vinden en hoe zij aankijken tegen de cliënten die zij begeleiden; immers, er moet wel draagvlak zijn om eventuele veranderingen door te voeren.

De uitkomsten van de interviews riepen bij mij vragen op. Daarnaast hoorde geluiden onder collega's van een hoge werkdruk en plezier in het werk dat verminderd wordt hierdoor. Maar ik had niets concreets.

Ook was ik erg benieuwd of de uitspraken en vragen van cliënten overeen zouden komen met die van de medewerkers. Of dat onder medewerkers een verklaring te vinden zou zijn voor feiten die de cliënten noemden. (bijvoorbeeld het niet versturen van maandelijkse overzichten).

Ik heb dus op basis van de uitkomsten van de interviews een enquête opgesteld voor de medewerkers van budgethulp Stoed (zie bijlage 3) en hieronder zal ik de resultaten daarvan weergeven.

4.3.2 Respondenten

De enquêtes heb ik verzonden naar 12 personen; 9 budgetbegeleiders, de receptioniste, de teamleidster (die ook een aantal cliënten heeft) en de divisiemanager. Ik heb van 6 personen de enquête teruggehad.

Om een beeld te geven van de respondenten:

De teamleidster, divisiemanager en 4 budgetbegeleiders (v) hebben gereageerd. Een aantal werkt al jaren voor Stoed, en één van de respondenten is in 2012 in dienst bij Stoed gekomen.

De personen gaven allen aan dat het ‘niet de makkelijkste vragen’ waren, maar ze hebben wel alles zo veel mogelijk beantwoord. Eén collega heeft de enquête niet ingevuld maar gaf wel de volgende reactie:

¹⁹ Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, zie uitleg begrippenlijst.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

"Helaas ben ik er niet aan toegekomen je enquête in te vullen. Het is inderdaad gewoon te druk. Ik ben al zoveel met het werk bezig, dat ik, als ik thuis kom, me er niet toe kan zetten over het werk na te denken. De vragen van de enquête zijn niet de makkelijkste en ik merk dat er over nadenken mij gewoon teveel energie kost, sorry".

Eén andere collega gaf mondeling aan dat ze er echt geen tijd voor heeft gehad. Van de overige 3 collega's heb ik niets gehoord.

Eén opmerking: van 1 collega heb ik slechts een deel van de vragen beantwoord teruggehad doordat er iets weggevalen was bij het verzenden. Helaas had zij geen tijd meer om het weggevalen deel opnieuw te beantwoorden. Een aantal vragen is dus door 5 i.p.v. 6 medewerkers beantwoord.

4.3.3 Uitkomsten

cliëntgerichtheid

Stoed wil cliëntgericht werken. Om cliëntgericht te kunnen werken, moet personeel op de hoogte zijn van deze werkwijze. Mijn vraag was: wat houdt cliëntgerichtheid (voor jou persoonlijk, als begeleider) in? De antwoorden: luisteren naar de cliënt, gemaakte afspraken nakomen, inspringen op wensen van de cliënt (voor zover mogelijk). Ook open en duidelijke communicatie, m.b.t. de begeleiding en ook bij bijvoorbeeld gemaakte fouten, werd twee keer genoemd.

Vervolgens vroeg ik: waar blijkt de cliëntgerichtheid van Stoed uit? 3 Collega's konden deze vraag niet beantwoorden. De andere antwoorden werden 2 keer genoemd: medewerkers van Stoed zijn erg loyaal naar collega's en cliënten (met de kanttekeningen van respondenten zelf dat dit soms zelfs een beetje ver gaat: je kunt niet alles doen voor cliënten, je wilt als begeleider soms te veel) en het contact d.m.v. de balies is cliëntgericht. (Veel) Andere instanties die budgetbegeleiding doen, hebben deze mogelijkheid tot persoonlijk contact namelijk niet.

Belang van cliëntgerichtheid

Het doel van cliëntgerichtheid bij Stoed werd door onze divisie manager omschreven als *'Het succes van de organisatie vergroten en concurrentievoordeel behalen'*. Het is van belang *'de klant tevreden te stellen'*. Stoed wil dus graag dat haar cliënten tevreden zijn en denkt dit te behalen door de cliëntgerichte aanpak. Tevreden cliënten zijn als het ware *'reclame voor de stichting'*.

Vinden medewerkers cliënttevredenheid ook belangrijk? Ja, antwoordt iedereen volmondig. Meer dan de helft (4 van de 7) geeft zelfs aan: *"Maakt het werk leuk"* en *"is prettiger werken voor medewerkers"*. De medewerkers geven aan dat zij denken dat de cliënttevredenheid de laatste tijd wel gedaald zal zijn. Twee medewerkers benadrukken dat het voor cliënten een behoorlijke stap is om financieel alles uit handen te geven en dat het dus belangrijk is dat cliënten vertrouwen hebben in Stoed. Eén medewerker schrijft: *"wij moeten dus zorgvuldig omgaan met wat de cliënt aan ons overdraagt. En dit gebeurt nu niet!"* Deze onzorgvuldigheid blijkt, uit de enquêtes en bij mondelinge navraag, onder andere uit: niet goed werkende systemen, hoge werkdruk waardoor cliënten niet de respons krijgen die ze mogen verwachten/nodig hebben. Te weinig tijd voor medewerkers om zich goed in dossiers te verdiepen.

De afname van cliënttevredenheid heeft volgens de medewerkers niet alleen te maken met de niet optimaal werkende systemen en toegenomen werkdruk, maar is een combinatie van verschillende factoren: de wachtlijst is langer geworden, cliënten moeten soms echt een half jaar wachten voor ze in beheer kunnen, maar ook de eisen van de cliënt lijken toegenomen: *'ze verwachten direct wonderen'* schrijft één medewerker. Het moet nú gebeuren. Ook is er een verschil tussen mensen die al langer in beheer zijn omdat zij waarschijnlijk weten wat budgetbeheer inhoudt, mensen die net in beheer zijn *'moeten het nog maar afwachten'*. Deze cliënten hebben nog geen duidelijkheid. Dit werd meerdere malen genoemd als *'mogelijk verschil tussen cliënten die recent (2011) in beheer zijn gekomen of eerder'*.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Vervolgens stelde ik de vraag: hoe bepaal jij als begeleider hoe je een cliënt gaat begeleiden? 2 keer is hier geen antwoord op gegeven, 3 begeleiders geven aan met een plan van aanpak te werken (en de cliënt hier van op de hoogte te stellen) en 2 begeleiders werken niet met een plan van aanpak.

Inzicht in financiën (begrijpen van de cliënt, betrouwbaarheid, geloofwaardigheid, veiligheid)

Omdat cliënten aangaven een maandelijks overzicht te missen, formuleerde ik de vraag: hoe hebben cliënten nog inzicht in hun financiële situatie? Eén medewerker merkt op dat dit een aandachtspunt is, want deze medewerker heeft geen idee of en hoe cliënten hier nog inzicht in hebben. De overige medewerkers noemen de financiële maandoverzichten. Wel noemt één medewerker dat ‘dit door tijdsdruk vaak niet gebeurt’. Mondeling heb ik dit van 3 andere collega's ook gehoord: ‘ik weet dat ik dit moet doen, maar ik heb er gewoon geen tijd voor.’ Ook worden door 3 van de 7 medewerkers de voortgangsgesprekken genoemd. Twee medewerkers benoemen dat dit eigenlijk maandelijks zou moeten gebeuren, een ander geeft aan ‘op verzoek.’

Verbeterpunten volgens medewerkers

Omdat de hoofdvraag is: hoe kan Stoed haar dienstverlening optimaliseren? Heb ik gevraagd hoe zij persoonlijk als begeleider de dienstverlening kunnen optimaliseren en wat Stoed als stichting zou kunnen verbeteren. Ook heb ik gevraagd wat de begeleiders nodig hebben om deze veranderingen door te kunnen voeren. De antwoorden:

- een eenduidige werkwijze/duidelijkheid in de werkwijze van Stoed zodat iedereen hetzelfde werkt. Zo kunnen bijv. dossiers beter overgenomen worden bij afwezigheid en is het voor cliënten ook duidelijk wat zij kunnen verwachten. Het werken volgens de productspecificaties (dus welke handelingen voor welk bedrag/product) wordt hierbij ook genoemd. Ook meer structuur in balie afspraken, kortere lijnen met de financiële winkel en duidelijke communicatie werden hier genoemd.

- Beter en duidelijker inzicht voor cliënten in hun dossier en begeleiding, wordt ook diverse malen aangehaald op verschillende manieren: cliënten meer betrekken, goede overzichten versturen.

Een ander veel voorkomend antwoord is:

Meer tijd! Om je bijvoorbeeld eens goed in een dossier te verdiepen. Deze tijd kan verkregen worden, volgens de medewerkers, door: betrouwbaar betalingssysteem, meer structuur in afspraken, beperktere bereikbaarheid voor cliënten.

Andere antwoorden die, eenmalig, genoemd werden: gemaakte afspraken nakomen, goede bereikbaarheid en waar mogelijk inspelen op de wensen van de cliënt.

Ook gaven budgetbegeleiders antwoord op de vraag: hoe kan Stoed haar dienstverlening optimaliseren? Hierbij gaan we er dus vanuit dat Stoed als stichting niet de persoonlijke budgetbegeleiding op zich neemt, maar alle overige randvoorwaarden creëert.

Meerdere malen werd aangegeven:

Betere faciliteiten/werkomstandigheden voor de medewerkers. Denk aan: goed systeem, rustige omgeving, minder werkdruk, eventueel een administratieve kracht.

Opleidingen voor het personeel (bv. inhoudelijk over de belastingen, coaching van personeel, kennis delen).

Ook: goede bereikbaarheid werd hier genoemd.

(Telefonische) bereikbaarheid (toegankelijkheid)

Wat betreft de bereikbaarheid, gaven medewerkers aan dat de telefonische bereikbaarheid slecht is. Ook de openingstijden zijn, vooral voor de werkende cliënt, niet handig.

Medewerkers gaven echter wel aan dat de tijden waarop cliënten kunnen bellen voor cliënten wellicht (te) beperkt zijn, maar voor medewerkers erg prettig omdat je zo ook een aantal uren kunt werken zonder telefoon en dus door kunt gaan met je werkzaamheden.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Materiële zaken

Naast vragen over de aanpak van Stoed heb ik praktische vragen voorgelegd, die ik ook aan de cliënten gesteld heb. Deze vragen hadden betrekking op de uitstraling van het gebouw. Ik heb gevraagd of de medewerkers willen denken ‘vanuit de cliënt’, die alleen maar de voorkant van het gebouw kent. (entree, balies, spreekkamers en wachtkamer). De medewerkers gaven aan het gebouw mooi, licht, ruim en open te vinden, maar de balies worden door de medewerkers als ‘niet prettig’ ervaren. Ze zijn open en erg gehorig. Dat wil zeggen dat je gesprekken in de balie naast je soms letterlijk kunt volgen.

Ook werd opgemerkt dat de spreekkamers nog wel erg steriel waren.

Doelgroep

Ik heb de medewerkers ook nog gevraagd naar hun beleving van de verschillende doelgroepen binnen Stoed. Ik heb deze vraag gesteld met de bedoeling om te kijken of mijn ideeën m.b.t. de diverse doelgroepen, die ik eerder noemde in mijn analyse en opzet, ook leven onder de overige medewerkers. Bijvoorbeeld mijn idee dat Antillianen en jongeren anders kunnen reageren dan de wat ouderen. En dat er een verschil is tussen mensen met een baan en uitkeringsgerechtigden. Ook was ik benieuwd of ik bij mijn deelvraag en idee over de doelgroepen, nog belangrijke groepen was vergeten. De antwoorden op deze vraag kan ik ook nog verwerken in mijn deelvraag over de opbouw van het cliëntenbestand van Stoed.

Verschil mannen/vrouwen: mannen lijken wat ‘makkelijker’ zijn, wordt gezegd door collega's. Ook zij geven aan dat mannen over het algemeen wat gemoedelijker zijn. Overigens gaf één medewerker aan dat mannen misschien juist wat eerder agressief zijn.

Begeleiders merken bij de werkende cliënt dat zij meer betrokken willen zijn en afspraken beter nakomen.

Algehele tevredenheid

Als laatste heb ik gevraagd naar het idee van de medewerkers omtrent het cijfer dat cliënten zouden geven aan Stoed en dit toe te lichten. Het meest voorkomende cijfer was een 7. Hiervoor werd genoemd:

Stoed zal waarschijnlijk hoog scoren op de klantvriendelijkheid, maar o.a. door drukte en foutieve betalingen is er tegenwoordig minder of weinig ruimte voor de cliënt.

Eén medewerker gaf aan: *“3 cliënten hebben Stoed recent een 10 gegeven (waarschijnlijk opmerkingen van de eigen cliënten), maar anderen zullen wel een 0 geven”.*

Gemiddeld genomen dachten de medewerkers dat cliënten Stoed zouden beoordelen met een 7,5.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

4.4 Voorlopige conclusie

De cliëntengroep waarbinnen het onderzoek plaatsvond was zeer divers. Er was, naast een brede diversiteit in maatschappelijke en persoonskenmerken, ook diversiteit in de soorten schulden. Er zijn vier soorten te onderscheiden en deze komen alle vier terug bij de respondenten.

Op basis van bovengenoemde onderzoeksuitkomsten, kan ik concluderen dat er verbeterpunten zijn binnen Budgethulp Stood waardoor zij haar hulpverlening kan optimaliseren. In de tabel met onderzoeksuitkomsten per dimensie zijn deze punten al genoemd bij ‘zwakke punten’.

Wat betreft de verwachtingen van de cliënten: zij geven aan dat zij niet goed weten wat zij concreet kunnen verwachten. Tijdens de intake en naarmate de cliënten langer in beheer zijn wordt dit wel duidelijker.

De algehele tevredenheid wordt beloond met een gemiddeld cijfer van 8,2 waarbij het laagste cijfer een 5,5 was en het hoogste een 10.

De respons op het medewerkersonderzoek was 50%. Zij gaven aan cliëntgerichtheid belangrijk te vinden en tevredenheid onder cliënten werd als zeer belangrijk genoemd, omdat dit bijdraagt aan het werkplezier van de medewerkers. Medewerkers gaven hierbij wel aan de indruk te hebben dat de tevredenheid de laatste maanden is afgenomen door een combinatie van factoren bij de cliënt en bij Stood zelf. Medewerkers konden concrete verbeterpunten noemen om de dienstverlening te optimaliseren, zoals meer tijd om je in en dossier te verdiepen en een duidelijkere werkwijze.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Hoofdstuk 5: Analyse en conclusie

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal ik de onderzoeksuitkomsten uit het voorgaande hoofdstuk analyseren en koppelen aan de theorie in hoofdstuk 3.

Ik begin met het analyseren van de soorten schulden binnen de doelgroep van Stoed en kijk of dit inderdaad een handige methode is zoals ik in hoofdstuk 3 concludeerde. Daarna zal ik weer per dimensie, volgens het Servqual model aan het werk gaan: nu om de uitkomsten te analyseren. Bij deze analyse per dimensie, zal ik ook de uitkomsten van het medewerkers onderzoek betrekken. Daarna zal ik deelvraag 4 beantwoorden door te kijken naar de verwachtingen van de cliënt zoals uitgesproken in het vorige hoofdstuk: komen deze overeen met de doelstellingen van Stoed (deelvraag 1)?

Naar aanleiding van de cijfers die cliënten aan Stoed gaven zal ik de algehele tevredenheid analyseren en daarmee een antwoord geven op deelvraag 5: in hoeverre zijn cliënten tevreden over de dienstverlening van Stoed?

Deze analyse zal uiteindelijk leiden tot de conclusie als antwoord op de hoofdvraag:

Hoe kan Stoed haar dienstverlening, volgens haar cliënten, optimaliseren?

Het antwoord op deze hoofdvraag zal ik in dit hoofdstuk weergeven als conclusie met daarin een aantal aanbevelingen. Deze aanbevelingen zal ik uitwerken in een afzonderlijk product, namelijk het adviesrapport dat u bij dit onderzoeksverslag aangeboden krijgt.

5.2 Soorten schulden

In hoofdstuk 3 heb ik geconcludeerd dat er wel doelgroepen aan te wijzen zijn die een verhoogd risico lopen op schulden/financiële problemen. Maar is dit van belang voor de budgetbegeleiding? Uit het onderzoek bleek dat dit van minder belang is; in preventie is dit wel handig om te weten (zo weet je waar je bijvoorbeeld extra voorlichting of informatie kunt geven) maar bij de begeleiding doet dit er eigenlijk niet veel toe. Wat wel belangrijk is, is om te weten hoe de schulden van de cliënt ontstaan staan.

Door alle literatuur heen, zijn er 4 typen schulden te onderscheiden die wat zeggen over hoe en waarom deze schulden ontstaan zijn. En voor budgetbeheer is dit belangrijk om te weten, want: hoe voorkom je dat de cliënt opnieuw in de problemen komt?

Het bleek bij mijn analyse toch lastig om de cliënten in 1 type schuld in te delen: vaak zijn er meerdere factoren die bijdragen aan het ontstaan van schulden. Zo gaf 1 cliënt aan dat ze in de financiële problemen kwam omdat ze na de echtscheiding niet meer rondkwam. Onder andere door minder inkomen en door schulden van haar ex. Dan zou je zeggen: externe factoren. Maar, bij doorvragen bleek dat zij al eerder aangemeld was geweest bij Stoed en opnieuw in de problemen was gekomen. Zij geeft geld graag uit aan leuke dingen en extraatjes die zij zichzelf of haar (klein)kinderen niet wil onthouden. Zo blijkt een aanpassingsschuld toch meer oorzaak te hebben in het gedrag van een persoon en is het een compensatieschuld.

Het is moeilijk te bepalen wat nu de doorslag geeft om iemand die bijvoorbeeld zijn baan verliest en daardoor niet mee rondkomt in te delen bij ‘aanpassingsschuld’ en niet bij ‘overbesteding’. Want: zo iemand geeft immers wel meer uit dat er binnenkomt en leent soms bij een bank om rond te komen volgens de oude leefstijl. Uiteindelijk heb ik gekeken naar de hoofdoorzaak van de schulden om tot de beslissing te komen.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Bij de analyse blijkt dat 3 van de 7 respondenten overlevingsschuld hebben en 1 van hen een aanpassingsschuld; dit zijn schulden waarbij de oorzaak vooral in externe factoren ligt. 1 van de cliënten had helemaal geen schulden bij aanvang van het beheer; dit kan natuurlijk ook voorkomen bij cliënten die bij Stoed in beheer zijn, al zijn dit wel de uitzonderingen. In dat geval biedt een indeling in ‘soort schuld’ onvoldoende mogelijkheden. Echter, deze cliënt is niet zonder reden in beheer; dat hij financiële problemen heeft of het risico hierop loopt, is wel terug te leiden op de diverse oorzaken die genoemd worden bij de soorten schulden.

2 Respondenten, beiden begeleid vanuit de GGZ-sector, hebben compensatie- dan wel overbestedingsschuld. Mijn idee in hoofdstuk 3 dat je deze schulden vooral zult zien bij mensen met psychische problemen klopt dus wel.

Opvallend is het dan te noemen dat meer dan de helft van de ondervraagden schulden heeft die grotendeels veroorzaakt worden door externe omstandigheden, zoals in ieder geval het wegvallen van een baan. Het is dus niet meer zo dat Stoed overwegend cliënten heeft vanuit de psychiatrie.

Wel gaven cliënten aan dat er door hun schulden psychische problemen waren ontstaan of problemen in de relationele sfeer. Deze samenhang tussen psychische klachten en financiële problemen is opvallend. Wanneer cliënten niet in de financiële problemen zijn gekomen door een psychische aandoening, maar wanneer de aandoening een gevolg is van de financiële problemen, blijken deze problemen ook vaak opgelost wanneer het financiële probleem is opgelost.

Hieruit spreekt de ernst en de invloed van financiële problemen op de cliënt.

Je moet goed nadenken over in welke ‘categorie schuld’ iemand valt. Dit is belangrijk voor het verloop van het beheer: op deze manier sta je goed stil bij alle oorzaken van de schulden en bij iemands gedrag. Uit het onderzoek komt naar voren dat de oorzaken van financiële problemen heel divers zijn. Dit zou dan kunnen betekenen dat de aanpak hiervan ook divers moet zijn.

Op basis van de soort schuld, kun je ook inschatten hoe groot de kans is dat een cliënt terugvalt: deze zal bij een blijvende psychische aandoening hoger zijn, dan bij een schuld die ontstaan is door voornamelijk externe factoren. Cliënt zou hiervan ‘geleerd kunnen hebben.’

De indeling naar type schuld heeft mij geholpen bij het vormen van een beeld van de respondenten; ik denk daarom dat het ook zal helpen bij het vormen van een begeleidingsplan, gericht op de cliënt.

5.3 Dimensies volgens Servqual

Door bij de uitkomsten gebruik te maken van de dimensies volgens het Servqual-model, heb ik die theorie al gekoppeld aan het onderzoek. De sterke en zwakke punten heb ik al weergegeven bij de uitkomsten, ik zal hier ingaan op wat mij opviel aan de resultaten, ik zal deze combineren met de uitkomsten van het medewerkersonderzoek en beschrijven hoe de resultaten zich verhouden tot de theorie in hoofdstuk 3 over de werkwijze/visie van Stoed.

Betrouwbaarheid

Bij deze dimensie is er verschil te zien tussen de recente aanmeldingen (vanaf 2011) en de cliënten die al langer in beheer zitten (2008 of eerder). Dit komt overeen met de gedachte van de medewerkers van Stoed, dat de cliënttevredenheid de laatste tijd wel afgenomen zal zijn. Dit ligt volgens hen bij de hoge werkdruk binnen Stoed en bij de toegenomen verwachtingen van de cliënt: zij willen direct geholpen worden.

Wat hierin ook mee zou kunnen spelen, is de toegenomen groei van het aantal cliënten: in 2006 waren dit er binnen de hele divisie Budgethulp nog zo’n 150²⁰, in 2011 zijn het alleen al op de locatie Delft 485. Budgetbeheer is begonnen als ondersteuning van de woonbegeleiding en de werknemers

²⁰ P77 ‘De zorg bezorgd’

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

werkten naar eigen inzicht. Wellicht is dit, bij zo'n groot aantal cliënten, niet meer mogelijk en moet er meer structuur komen?

Een tweede punt dat hieruit opgemaakt kan worden, is dat cliënten onderling ook contacten hebben: ze treffen elkaar bij dagbesteding, in de wachtkamer of bij een gemeentelijke instantie. Wanneer cliënten niet tevreden zijn, komt dit ook bij andere cliënten terecht en het zou kunnen zijn dat er op deze manier negatieve 'publiciteit' komt. Hier is niet altijd wat aan te doen, maar het is goed om je hiervan bewust te zijn.

Iets dat cliënten tijdens de interviews niet noemden, maar de medewerkers wel, was het banksysteem waardoor regelmatig betalingen dubbel of juist helemaal niet gebeuren. Dit zorgt niet alleen voor extra werk, maar ook voor ontevreden klanten. De praktijk laat zien dat cliënten hier wel ontevreden over zijn: vrijwel dagelijks heb ik een cliënt aan de telefoon (van mij zelf of van een andere collega) die niet of niet op tijd zijn leefgeld heeft gehad. Dit heeft een negatieve invloed op de betrouwbaarheid van Stoed.

Bijna alle cliënten (6 van 7) geven aan geen maandelijks overzicht met inkomsten/uitgaven te ontvangen. Door de onduidelijke overzichten, wordt er getwijfeld of alles wel goed gaat en op tijd betaald is.

Medewerkers geven aan dat dit wel zou moeten gebeuren, maar niet gebeurt. Dit lijkt dus een zeer terecht punt van kritiek vanuit de cliënten.

Nakomen van afspraken en vooral: weten waar je aan toe bent, is een wens van (nieuwe) cliënten. Wat hieraan bij kan dragen is een maandelijks overzicht met inkomsten en uitgaven en duidelijkheid scheppen naar nieuwe cliënten toe door concrete afspraken te maken. Begeleiders moeten dan onderling wel op de hoogte zijn van elkaars afspraken, zodat aan elke cliënt hetzelfde verteld kan worden. Uit de enquête blijkt dat er geen eenduidige werkwijze wordt gehanteerd; eigenlijk logisch dat cliënten dan niet weten waar ze aan toe zijn; medewerkers weten dit ook niet (meer) precies.

De betrouwbaarheid lijkt met name het afgelopen jaar sterk afgenomen. De werkdruk is in deze periode ook toegenomen, geven werknemers aan.

Betrouwbaarheid is voor cliënten heel belangrijk: zij vertrouwen hun geld toe aan Stoed en moeten er dus van op aan kunnen dat hier goed mee omgegaan wordt.

De dimensie 'betrouwbaarheid' komt naar voren als een dimensie waar nog veel aan verbeterd kan worden.

Responsiviteit

Weer zat hier een groot verschil tussen de recentere aanmeldingen en de langer lopende dossiers. De 2 recent aangemelde cliënten gaven aan zeer ontevreden te zijn over de reactie op de aanmelding. De wachttijd bedroeg voor hen 5-6 maanden; dit is voor cliënten te lang omdat schulden hard oplopen en deurwaarders geen half jaar gaan wachten tot ze iets horen van Stoed.

De cliënten die voor 2011 aangemeld waren, werden binnen 0 tot 2 maanden geholpen en dit was prima voor hen.

Het lijkt er dus op dat een wachttijd van maximaal 8 weken bijdraagt aan de tevredenheid.

De responsiviteit tijdens het beheer, dus bijvoorbeeld de reactie op een terugbelverzoek, was wisselend. Als collega en budgetbegeleider kan ik aangeven dat de snelheid van het terugbellen heel erg verschilt per begeleider. De één geeft hier prioriteit aan, de ander heeft zijn of haar prioriteit bij lopende zaken en/of ingekomen post.

Weer: een verschil in werkwijze bij de begeleiders. Binnen Stoed zijn er geen concrete afspraken over het terugbellen van cliënten.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Een andere cliënt geeft aan dat zijn begeleider ‘zeer slecht’ reageert op de terugbelverzoeken. Een tweede cliënt gaf aan dat ze soms pas 's middags teruggebeld wordt en dat er dan niet meer direct iets gedaan kan worden. Cliënten bellen omdat ze op dat moment een probleem hebben, en willen daar dan direct mee geholpen worden. Of dat reëel is weet ik niet, maar ook hier zou m.i. duidelijkheid een uitkomst bieden: duidelijkheid onder begeleiders over binnen hoeveel tijd een cliënt terug gebeld moet worden en voor cliënten is dan ook duidelijk wat zij kunnen verwachten. Als een cliënt weet dat er 's middags geen geld uitgekeerd wordt, moet hij misschien aanleren om een dag van tevoren te bellen; wat verwachten de begeleiders eigenlijk van hun cliënten op dit punt? Ook hier is geen duidelijkheid over en dit speelt mee in de prioriteit die begeleiders geven aan het terugbellen. Is het een cliënt die te pas en te onpas belt, of belt deze cliënt bijna nooit? Allerlei afwegingen die meespelen, maar een duidelijke afspraak ontbreekt. Cliënten weten dus niet waar ze aan toe zijn.

Meer dan de helft van de cliënten geeft aan dat zij vaak hetzelfde dagdeel nog worden teruggebeld; dit is voor hen zeer acceptabel. Dit zou mogelijk een goede afspraak zijn binnen Stood: cliënten hetzelfde dagdeel terugbellen.

Op ‘responsiviteit’ scoort Stood redelijk. Een duidelijke afspraak over terugbellen en de aanmeldingsduur ontbreekt en dit lijkt wel wenselijk, zodat cliënten, en ook de begeleiders, weten waar ze aan toe zijn.

Competentie

Ik merkte dat deze vragen lastig waren voor de cliënt. Deels omdat het voor een aantal van hen (5 van de 7) woorden en vragen waren waar zij nooit over nagedacht hadden (zoals: ‘vindt u uw begeleider deskundig, waar blijkt dit uit? En: welke eigenschappen vindt u belangrijk?) en ook omdat je pas kunt zeggen of iemand competent is, als je weet wat je kunt en mag verwachten van die persoon. Dit is niet voor alle cliënten even duidelijk.

Ik moest dus goed doorvragen bij de meeste cliënten over wat ze wel en niet prettig vonden en of ze vonden dat de begeleider zijn/haar werk goed deed.

Zoals een aantal respondenten aangaf: ze willen gewoon geholpen worden en het maakt niet zoveel uit hoe. Voor hen is deskundige hulp: als hun probleem opgelost wordt.

Voor een andere cliënt blijkt de deskundigheid juist niet (alleen) in de resultaten van het werk. Deze gaf aan dat de begeleider wel deskundig is (heeft verstand van zaken) maar toch wordt niet alles op tijd betaald. Misschien te druk met andere dingen? dacht deze cliënt, omdat zij veel zelf achter dingen aan moest gaan.

Andersom zegt een andere cliënt juist dat zijn begeleider een prima persoon is, maar hij twijfelt wel aan de capabiliteit van deze begeleider. Deze cliënt vindt dat hij veel zelf achter dingen aan moet, terwijl hij zegt: ‘dit is mijn materie niet,’ hij verwacht dat dit wel de materie is van de begeleider en dat deze hem uitleg kan geven over financiële zaken rondom budgetbeheer en schulden.

De twijfels over competentie komen dus door het veel zelf achter dingen aan moeten gaan; cliënten geven aan dat ze veel zelf moeten regelen. Dit betreft weer de recente aanmeldingen uit 2011. Is het competentie waar het aan ontbreekt? Of ook weer: werkdruk en onduidelijkheid bij cliënten en begeleiders wat de cliënt zelf moet doen?

Overigens mag ik hier niet onbenoemd laten dat 5 van de 7 cliënten wel het idee hebben dat hun begeleider deskundig genoeg is. 2 cliënten gaven zelfs aan dat hun begeleider hartstikke goed is, omdat ze aardig zijn, duidelijk zijn, geld voor hen sparen en snel reageren op hun vragen.

Onder medewerkers blijkt dat bijscholing wel gewenst is; meer willen weten van financiële zaken en regelingen, en ook competent zijn op het gebied van psychische aandoeningen; hoe ga je hier mee om? Stood organiseert regelmatig cursussen op dit gebied.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Cliënten zien hun begeleider als deskundig, wanneer hun probleem wordt opgelost en ze tijdig adviezen en een luisterend krijgen rondom de financiële problemen die ze hebben. De vraag is of medewerkers minder competent zijn of dat ze dit minder kans hebben dit te laten zien? Het is in deze ook belangrijk dat de cliënten weten wat we ze mogen verwachten; dan kunnen ze de competentie toetsen.

Toegankelijkheid

In de interviews heb ik de toegankelijkheid op 3 punten gemeten:

De praktische bereikbaarheid van de fysieke locatie, de telefonische bereikbaarheid en de openingstijden van de balie.

De praktische bereikbaarheid van de locatie is goed, met diverse vormen van vervoer. Hier heb ik niets aan toe te voegen.

De telefonische bereikbaarheid was een punt waar alle cliënten duidelijk over waren: deze is slecht. Ook medewerkers geven aan dat cliënten hier waarschijnlijk niet tevreden over zijn.

Echter, de cliënten geven aan dat er niet (snel genoeg) wordt opgenomen of dat de lijnen veel bezet zijn. Medewerkers doelen op de tijden dat we bereikbaar zijn. Sinds 2012 is het namelijk zo dat cliënten alleen 's morgens nog kunnen bellen. 's Middags wordt de telefoon wel opgenomen, maar worden cliënten alleen in geval van spoed doorverbonden.

Geen van de cliënten noemde dit als probleem. Wel gaf iedereen aan dat de telefonische bereikbaarheid verbeterd kan worden.

Als men de locatie in Maassluis belt, krijgt de beller een bandje als er niet wordt opgenomen. In Delft is ook zo'n bandje ingesproken, maar deze wordt niet altijd gebruikt; soms duurt het te lang voor het antwoord komt en heeft cliënt al opgehangen, maar vaak krijgt de cliënt gewoon een in gesprek toon of wordt de verbinding verbroken. Het gebeurt ook zeer regelmatig dat de telefoon gewoon niet opgenomen wordt. Deze klacht kwam niet alleen tijdens de interviews naar voren, maar krijg ik in mijn dagelijkse werk ook regelmatig te horen van cliënten en van samenwerkingspartners.

De telefoon is vaak het eerste middel waardoor cliënten of instanties contact hebben met Stood: eigenlijk een soort visitekaartje! Het is dus geen goed bindmiddel om een slechte bereikbaarheid te hebben.

Dat de telefoon niet wordt opgenomen kan komen doordat de telefoniste al een aantal lijnen heeft en soms komt een volgende lijn dan niet (goed) door of doordat de telefoniste niet op haar plek zit/ er niet is en de telefoon op 'rond' staat. Dit houdt in dat de telefoon bij iedereen overgaat en dat begeleiders deze op moeten nemen. In de praktijk blijkt dat niet alle begeleiders dit doen doordat ze te druk bezig zijn met andere dingen of er simpelweg geen tijd voor hebben/de telefoon niet horen/verwachten dat een ander wel opneemt. Er zijn ook geen duidelijke afspraken over wie de telefoon beantwoordt bij afwezigheid van de telefoniste.

Het lijkt dus van groot belang dat deze bereikbaarheid verbeterd. Als een cliënt of instantie op zoek is naar budgethulpverlening en je wilt een aantal instanties bellen; wat doe je dan als iemand niet opneemt? Je belt een ander. Ook vanuit instanties komen klachten dat we niet goed bereikbaar zijn. Belangrijk dus om dit punt van kritiek serieus te nemen.

Als laatste punt nog de openingstijden van de balie. De mogelijkheid om geld per kas te halen voor mensen die nog geen bankrekening hebben of om post langs te brengen en korte zaken te bespreken. (voor langere gesprekken wordt een afspraak gemaakt in de spreekkamer). Cliënten moeten hiervoor overigens wel een afspraak maken, maar de tijden zijn van 9.15 tot 12.15. Van medewerkers en van cliënten krijg ik wel eens de opmerking dat dit niet handig is voor de werkende cliënt, maar voor de overige cliënten voldoen deze tijden over het algemeen wel.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

De bedoeling van Stood is dat op korte termijn cliënten alleen nog bij uitzondering geld per kas mogen halen en cliënten krijgen zo snel mogelijk een rekening op eigen naam met een pinpas, zodat zij niet meer langs hoeven komen. Als het echt nodig is, worden er wel uitzonderingen gemaakt voor cliënten die echt niet tijdens de balietijden langs kunnen komen. Vraag is of deze tijden aangepast moeten worden (medewerkers geven aan dat dit de werkdruk zou verhogen: cliënten kunnen dan de hele dag langskomen en zo blijft er nog minder tijd over om ander werk in te plannen) of dat er meer duidelijkheid moet komen onder cliënten waar de balietijden voor bedoeld zijn en dat veel ook per post of telefoon zou kunnen (mits de bereikbaarheid goed is..).

Overigens is het per 2012 zo dat je alleen nog langs kunt komen op afspraak, dus van tevoren wordt nu overlegd met cliënt wanneer het uitkomt en waarvoor ze komen.

Het verruimen van deze tijden zou betekenen dat er meer werkdruk is voor medewerkers en dat er de hele dag geld aanwezig moet zijn in de kas. Er zijn maar relatief weinig cliënten die niet langs kunnen komen op balietijden en waar nodig worden al uitzonderingen gemaakt. Ik denk zelf dat hier, zeker als de telefonische bereikbaarheid verbetert, niet iets aan veranderd hoeft te worden.

Vriendelijkheid

Op deze dimensie scoort Budgethulp Stood zéér goed. Zelfs over de medewerkers waar cliënten hun twijfels hebben over de capaciteiten, wordt benadrukt: *maar* het is een aardige/vriendelijke man/vrouw, sociaal, eerlijk etc.

Cliënten geven aan dat ze door alle collega's altijd vriendelijk geholpen worden, op een incidentele uitzondering na. Dit betrof bijna allemaal incidenten waarbij de cliënt zonder afspraak langskwam op een dag dat de eigen begeleider niet werkt. Blijkbaar wekt dit veel frustratie op bij medewerkers; belangrijk is hier rekening mee te houden bij het wegsturen van een cliënt. Is het de 1^e keer iemand langs komt op de verkeerde dag, of de zoveelste keer? En is dat onwil of onkunde van de cliënt? Belangrijk om het niet op een cliënt af te reageren omdat hij de zoveelste is die op de verkeerde dag komt; misschien ligt er dan ook een deel onduidelijkheid?

Aan de andere kant: dit betreft wel incidenten want alle cliënten waren zeer te spreken over de vriendelijkheid van medewerkers. Dit hoor ik in mijn werk ook regelmatig terug van cliënten: van de telefoniste tot begeleider; je wordt vriendelijk te woord gestaan.

Ook in de enquête onder de medewerkers werd 2 keer opgemerkt dat alle medewerkers erg loyaal zijn naar cliënten toe en betrokkenheid tonen.

Uit de interviews bleek dat dit bij andere instanties wel anders is. Dit is dus iets waarin Stood zich onderscheidt; er is persoonlijk contact met cliënten en dit contact is goed te noemen.

Iets om trots op te zijn en vast te houden!

Communicatie

Een bekende uitspraak is: 'Alles staat of valt met communicatie'. Dit komt ook zeer duidelijk naar voren in de interviews. Uit diverse antwoorden, op allerlei dimensies, blijkt dat er veel niet duidelijk is: het doel van het budgetbeheer bijvoorbeeld wordt niet altijd besproken, bij aanmelding is niet duidelijk wat Stood doet, cliënten hebben geen of weinig inzicht in hun financiële situatie, met name door het ontbreken van en de onduidelijkheid van de maandoverzichten.

Het grootste probleem, zo wordt genoemd, zit in het ontbreken van duidelijke, concrete afspraken.

Communicatie is vaak 'vaag': je wordt teruggebeld. Wanneer? Dat is niet duidelijk. Rekeningen zijn niet betaald. Wat is er wel betaald of waarom niet? Ook hier geldt dat de cliënten die recent in beheer zijn gekomen hier grotere problemen ervaren dan de cliënten die al langer in beheer zijn. Dit heeft m.i. met verschillende factoren te maken, o.a. met de intelligentie van de cliënten (de 2 recent aangemelde cliënten hebben minimaal een gemiddeld IQ, waren lange tijd goed in staat zelf hun financiën te verzorgen en willen graag betrokken zijn en duidelijk hebben wat er met hun geld gebeurt), maar ook met de status van hun dossier: zij zitten nog midden in de schuldsituatie en ervaren niet de rust die ze hadden verwacht c.q. van andere cliënten om zich heen horen. Gelukkig konden deze cliënten heel

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

goed aangeven wat ze willen. Eén cliënt gaf ook aan: ik wil liever specifiekere informatie. Ook als dat betekent dat ze te horen krijgt dat ze nog heel lang moet wachten, want *“dan weet je het!”*. Eigenlijk gaat meer dan de helft van de punten in de interviews (ook) over communicatie. Bij responsiviteit heb ik hier al een groot deel aan gewijd: over het terugbellen van cliënten heerst onduidelijkheid. Ook bij toegankelijkheid: per telefoon is Stood niet goed bereikbaar. Dit lijkt geen goed visitekaartje.

De manier waarop je iets zegt, wát je zegt en de omgeving waarin je het zegt, bepalen ook een groot deel van de communicatie.

Eén cliënt meldde een incident waarbij hij te horen kreeg: ‘als je weg wil gaan, dan moet je dat doen, we hebben het hier druk zat.’ Hij zei: “Iemand die agressief is, met veel problemen, kan natuurlijk en keertje over de balie springen hè?”

Een andere cliënt gaf aan dat het staan in de balies een gevoel geeft van ‘snel wegwezen hier’ omdat je staat en het een klein hokje is.

Zelf deed mij dit denken aan een cursus klachtmanagement die wij gevolgd hebben waarin een klacht eerst staand en toen zittend besproken werd met een zogenaamde ‘cliënt’. Wij hebben toen allemaal ervaren dat een gesprek wanneer je zit, veel minder dreigend over komt; minder agressie opwekt en de klant niet zo snel in de aanval gaat. De inrichting van de balies is dus niet bevorderlijk voor het bewaren van de rust/voeren van een gesprek.

Ik haalde al eerder aan dat voor cliënten die zich aanmelden vaak niet helder is wat de werkzaamheden zijn van Budgethulp Stood. Vooral het onderscheid en/of de samenwerking tussen Stood en de financiële winkel te Delft zorgt voor veel onduidelijkheid. Ook de budgetkosten zijn vaak niet helder: hoeveel moet betaald worden en waarom? Wat wordt er voor dit bedrag gedaan? Ik merk dat dit als begeleider lastig is in een intake: voordat cliënt tekent wil je toch goed uitleggen wat we voor werkzaamheden doen, maar het feit dat wij niet hetzelfde doen als de financiële winkel (vaak kunnen mensen zelf prima hun vaste lasten betalen, zeggen ze) zorgt voor verwarring. Heldere communicatie hierover lijkt gewenst. Het is voor ons niet helemaal duidelijk wat de financiële winkel aan cliënten vertelt en voor hen is niet helemaal duidelijk wat Stood precies doet: tussen deze 2 instanties moet duidelijkheid zijn, want anders kun je dit niet goed op de cliënt overbrengen.

De communicatie rondom de intake blijkt in orde; cliënten krijgen op tijd hun uitnodiging en weten wat ze mee moeten nemen/voorbereiden.

Bij veranderingen, bv van systeem en de recente verhuizing, worden cliënten van Stood daar doorgaans per brief van op de hoogte gesteld. Eén cliënt gaf aan geen brief te hebben ontvangen en voor een dichte deur te hebben gestaan tijdens de verhuizing. Toen ik dit achteraf uitzocht, bleek dat deze cliënt aangemeld werd tijdens de verhuizing; waarschijnlijk stond hij nog niet in het bestand waar alle brieven heen gestuurd werden. Ik heb in die periode wel aangegeven dat het mij verstandig leek bij nieuwe intakes de ‘verhuisbrief’ mee te geven, maar blijkbaar is dit niet in alle gevallen gebeurd. Dit was ook geen algemene afspraak; die was hierover niet gemaakt.

Een andere cliënt merkte wel op dat hij een postblokkade heeft wegens de WSNP waardoor post soms erg laat binnen komt; de brief was wel op tijd verstuurd maar cliënt kreeg deze net niet op tijd voor de verhuizing; Stood had dit kunnen weten en wellicht had deze cliënt op een andere manier persoonlijk op de hoogte gesteld kunnen worden.

Over het algemeen zijn de brieven die Stood verstuurt dus wel duidelijk en op tijd. Hierin staat concrete, heldere informatie die begrijpelijk is voor de cliënt. Er zijn echter uitzonderingen denkbaar wanneer brieven aan alle cliënten verstuurd worden. Zeker voor nieuwe cliënten is het vervelend als ze niets weten van recente ontwikkelingen: aandacht voor de uitzonderingen in de situatie zou wel goed zijn.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Het lijkt alsof de dingen die op papier overgebracht worden aan cliënten helder zijn, maar in gesprekken en begeleiding ontbreekt deze helderheid.

Geloofwaardigheid

Geloofwaardigheid en betrouwbaarheid hangen nauw met elkaar samen. Toch vind ik de uitkomst van het onderzoek hierin wel verrassend: de betrouwbaarheid wordt niet al te hoog gewaardeerd, maar op geloofwaardigheid scoort Stood best goed. Dit heeft m.i. ook te maken met de dimensie vriendelijkheid: de cliënten geloven in de eerlijkheid en oprechte bedoelingen van hun begeleider. Het probleem lijkt echter te zitten in de betrouwbaarheid van - en communicatie rondom uitspraken. Een begeleider kan wel zeggen dat hij/zij gaat bellen, contact op gaat nemen, maar de vraag is of dat ook echt gebeurt, en wanneer.

De geloofwaardigheid van Stood als organisatie kan ook dalen als begeleiders afspraken niet nakomen door een falend systeem, bijvoorbeeld: ‘morgen heeft u het geld op uw rekening’, maar de betaling gaat er door een bankfout niet uit. Dit laatste kwam niet naar voren in interviews, wel in mijn dagelijkse contact met cliënten.

Op geloofwaardigheid scoort Budgethulp Stood momenteel goed. Dit komt met name door de medewerkers die oprecht overkomen.

Veiligheid

Alle cliënten voelen zich veilig in contact met de begeleider. Ook hieruit blijkt weer dat het persoonlijk contact met de begeleiders goed is en dat begeleiders betrokken en vriendelijk zijn ten opzichte van de cliënt.

Opvallend is dat cliënten aangeven de veiligheidsmaatregelen in en om het gebouw wel begrijpen, maar hun gevoel van veiligheid wordt hier niet door verhoogd. Het lijkt erop dat het gebouw, en de uitstraling daarvan, het gevoel van veiligheid niet bevorderen, sterker nog: het veroorzaakt een soort ‘onwelkom’ gevoel. Dit heeft te maken met het gevoel van veiligheid, maar ook met materiële aspecten; daarom ga ik hier straks verder op in.

Op het punt veiligheid scoort Stood goed, maar het ‘gevoel van veiligheid’ verdient m.i. wel enige aandacht.

Begrijpen van de cliënt

Begrijpen van de cliënt heeft te maken met luisteren, begrip tonen; dit wil niet altijd zeggen dat de cliënt zijn zin krijgt. Cliënten kunnen dit onderscheid vaak wel maken. Ze willen graag begrip voor hun situatie en zij willen dat de begeleider beseft hoe zwaar het voor hen is. Het begrijpen zit voor cliënten ook in praktische zaken: bellen wanneer het de cliënt uitkomt en vervanging bij afwezigheid. Ik hoor dit geluid van meerdere cliënten: voor de begeleiders is het normaal dat ze niet 5 dagen per week aanwezig zijn, maar als het om cliënten gaat, is het soms wel moeilijk dat je maar een paar dagen per week over je eigen geld kunt overleggen met iemand. Of anders gezegd ‘bij je eigen geld kunt.’

Ook medewerkers geven aan dat de vervanging bij ziekte of afwezigheid wat duidelijker kan zijn: wie vervangt wie en wat mag je wel en niet doen voor de cliënten van een ander? Vaak moeten deze wachten tot hun begeleider terug is, bijvoorbeeld voor extra geld. Bij een dag vrij lukt dit vaak wel, maar bij ziekte wanneer niet duidelijk is wanneer iemand terugkomt, is dat niet prettig.

Cliënten ervaren hierdoor regelmatig onbegrip: ik kan niet bij mijn geld; dat is mijn houvast...het lijkt alsof Stood niet snapt hoe belangrijk dit voor mij is!

Medewerkers echter geven in de enquêtes wel blijk van besef; zij hebben door hun moeilijk dit is voor de cliënten. Er is hier sprake van een zeker spanningsveld tussen tegemoet komen aan de cliënt en het werk haalbaar houden voor jezelf; als je ook de cliënten van een ander erbij moet gaan helpen bij afwezigheid, kom je niet meer toe aan je eigen werk.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Recent zijn echter een aantal collega's langdurig ziek geworden; het duurde wel een tijd voor hier duidelijkheid over was onder medewerkers en cliënten. Logisch, want je weet soms niet hoe lang het gaat duren. Maar lastig voor cliënten: zij willen weten waar ze aan toe zijn.

Betere afspraken over direct ingaande vervanging bij ziekte of afwezigheid zou hiervoor misschien een oplossing kunnen bieden. Ook naar cliënten toe; als je niets kunt doen voor ze, dan is dat zo, maar het tonen van begrip voor hun frustratie werkt vaak ook goed om iemand toch rustig te houden.

Bij 'belangrijke eigenschappen' wordt ook genoemd dat de begeleider de problemen en situatie van de cliënt moet begrijpen.

Een ander belangrijk punt vond ik de opmerking van 1 cliënt die benoemde dat deze financiële zaken 'zijn materie niet zijn' en dat hij dacht dat Stood hierbij meer zou kunnen ondersteunen. Dus ook: begrip voor het feit dat een cliënt niet alles zelf weet en kan doen. Meer ondersteuning zou gewenst zijn. Hieruit zou ook begrip blijken voor de situatie.

Cliënten die al voor 2011 in beheer kwamen, geven aan dat zij zich over het algemeen begrepen voelen; dit heeft te maken met de vriendelijke, geruststellende houding van medewerkers, met name tijdens de intake.

Bij dit punt komt ook 'cliëntgerichtheid' kijken: werken vanuit het perspectief van de cliënt betekent dat je de situatie goed moet begrijpen. Dit betekent niet dat je alles moet snappen wat de cliënt zegt of dat je hetzelfde moet voelen, maar de manier van begeleiden moet wel passen bij de cliënt. Voor elke cliënt geldt hetzelfde begeleidingsplan, een enkele medewerker stemt dit wel af op zijn cliënt, al dan niet in samenspraak met deze, maar niet iedereen doet dat. Cliënten moeten veel zelf regelen, maar soms is dit te ingewikkeld voor hen. Eén cliënt maakte ook de opmerking dat het lijkt alsof haar begeleider het vooral ziet als werk, maar niet snapt hoe belangrijk het is voor haar dat alles op tijd betaald wordt. Zij schrikt enorm van een herinnering. Dit zijn allemaal dingen die in een begeleidingsplan vastgelegd worden met de cliënt; als je een plan aanpast op de cliënt en vastlegt waar je hem of haar wel en niet in ondersteunt, kun je uitleggen waarom je dit doet. Ook kun je in zo'n gesprek meer begrip krijgen van en voor de cliënt, een belangrijke voorwaarde voor een goede samenwerking met de cliënt.

Cliënten ervaren dus wel begrip door het luisterend oor en de vriendelijke houding van medewerkers, maar bij doorvragen blijkt dat er voor de persoonlijke situatie soms niet genoeg begrip getoond wordt of lijkt te worden, doordat cliënten veel zelf moeten doen terwijl ze dit eigenlijk niet aankunnen. Een oplossing hiervoor zou kunnen zijn dat er een persoonlijk begeleidingsplan op gezet wordt, gericht op de specifieke wensen en capaciteiten van de cliënt.

Materiële aspecten

Uitkomsten van cliënten en medewerkers komen met elkaar overeen, met dit verschil dat cliënten de ontvangst en uitstraling als groter probleem ervaren dan de medewerkers.

Net als de telefonische bereikbaarheid, is ook het gebouw een visitekaartje. Als Stood cliëntgericht wil zijn, moet het gebouw dit ook uitstralen.

Momenteel is dat verre van het geval. Het huidige gebouw is wel opener en lichter dan het vorige gebouw, cliënten geven ook wel toe dat het 'beter' is, maar de sfeer is niet welkom en gezellig.

Belangrijk is denk ik om na te gaan: wat willen wij uitstralingen naar de cliënten en andere personen die hier langskomen? Eén cliënt zei treffend: *'dat wij allemaal schulden hebben, betekent toch niet dat we als criminelen behandeld moeten worden?'* Dit ging dan puur om de uitstraling van het gebouw en niet om de behandeling door het personeel.

Terug naar: wat willen we uitstralen en wat is het doel van ons gebouw? Het doel is: kort contact via balie en gesprekken voor voortgang of intake voeren in de spreekkamer. Medewerkers gaven in de enquête aan: volgens mij blijkt de cliëntgerichtheid van Stood met name uit de baliefunctie;

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

mogelijkheid om persoonlijk contact te hebben. De balies (en wachtkamer) hebben dus als doel: persoonlijk contact, cliëntgericht zijn en hiermee het verschil maken met andere instanties.

Natuurlijk is het niet nodig dat cliënten een uur binnen met elkaar gaan zitten in de wachtkamer, maar nu geven cliënten aan dat het kaal voelt, steriel en onpersoonlijk.

Onpersoonlijk is juist niet wat StoeD wil: de ontvangst kan dus zeker verbeterd worden! Cliënten droegen zelf al suggesties aan, als plantjes, iets aan de muur en een kleurtje in plaats van al het witte.

Een ander punt betrof privacy: de balies zijn heel gehorig en je kunt van buiten ook zien wie er allemaal binnen is bij StoeD. Hierin valt dus ook nog wel wat te verbeteren.

Positief punt is wel dat het huidige gebouw als prettiger wordt ervaren dan het vorige gebouw, door zowel medewerkers als cliënten: netter, lichter en opener.

Iets anders, met betrekking tot de materiële aspecten zijn de producten die cliënten afnemen: vaak is niet duidelijk hoeveel ze per maand moeten betalen. Als dit wel duidelijk is, is voor hen niet duidelijk wat StoeD moet doen voor dit bedrag, kortom; wat zij van StoeD kunnen verwachten. Dit wordt vaak van tevoren niet goed uitgelegd, maar uit onderzoek onder de medewerkers blijkt ook uit de antwoorden dat begeleiders vaak meer doen dan in de specificatie staat; vanuit betrokkenheid, omdat het sneller is, of omdat ze simpelweg niet beseffen dat ze dit niet hoeven te doen.

Als deze productspecificaties beter in acht genomen zouden worden, zouden de verwachtingen misschien ook duidelijker zijn. Op deze verwachtingen ga ik nu verder in.

5.4 Verwachtingen

In het vorige hoofdstuk gaf ik antwoord op de vraag:

Wat is de verwachting van cliënten wanneer zij zich aanmelden bij StoeD?

Het antwoord, kort samengevat:

- Hulp bij schulden
- Rust krijgen (geestelijk)
- Betalen van vaste lasten
- Helpen met financiën
- cliënten geven aan dat deze hulp tijdelijk is, na verloop van tijd willen ze het weer zelf doen.

Deelvraag 4 is: ***in hoeverre sluit deze verwachting aan bij de doelen van StoeD?***

In hoofdstuk 3 zagen we al dat het doel van StoeD is om ondersteuning en begeleiding te bieden aan mensen met financiële problemen. Geestelijke rust krijgen wordt niet als doel genoemd, maar bij het onderzoeken van het ontstaan van StoeD en de visie van Budgethulp, komt wel naar voren dat zij zich graag in wil zetten voor de medemens. Ik denk dat het belangrijk is om te beseffen dat cliënten graag rust willen in hun situatie, zo kwam ook naar voren bij het onderdeel ‘begrijpen van de cliënt’.

Tijdens de interviews gaven een aantal cliënten ook aan dat zij een luisterend oor vonden bij de intake, één cliënt was hier zeer van onder de indruk omdat dit hem en zijn vrouw enorm heeft geholpen.

Ik denk dat dit belangrijk is om mee te nemen: bij de intake gaat het erom informatie te geven, maar óók om de cliënt te laten zien dat er daadwerkelijk wat gaat gebeuren, er is begrip en uitzicht in de situatie.

Opvallend is dat ‘hulp bij schulden’ het meest voorkomende antwoord, terwijl schuldhelpverlening op zich geen doel is van StoeD. Uit de analyse per dimensie bleek ook al dat het verschil tussen de financiële winkel (schuldhelpverlening) en StoeD voor cliënten niet duidelijk is. Ik merk zelf dat dit bij een intake ook moeilijk is om uit te leggen. Cliënten schrikken vaak als ze horen dat het gehele inkomen naar StoeD toe moet; hier waren ze vaak niet op voorbereid. Ook naar instanties waar wij

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

mee samen werken, blijkt dat hier vaak onduidelijkheid over is. Over het verschil budgetbeheer en schuldhelpverlening moet naar mijn idee dan ook meer duidelijkheid komen. Stoed neemt, indien nodig, wel contact op met schuldeisers, maar uiteindelijk gaat dit via de financiële winkel.

Het helpen met financiën en betalen van vaste lasten werd slechts 2 keer aangegeven door de 7 cliënten. Dit, terwijl dit de hoofdwerkzaamheid van Stoed is.

Dat het beheer tijdelijk is of kan zijn, is wel duidelijk voor cliënten.

Cliënten die al een tijd in beheer zijn, snappen op 'n gegeven moment het verschil wel en beseffen dat zij, door de werkzaamheden van Stoed, wel geholpen worden bij hun schulden omdat Stoed het inkomen beheert.

De 2 recente aanmeldingen geven echter aan dat hun verwachtingen nog lang niet uitgekomen zijn; zij beseffen inmiddels wel dat de schuldhelpverlening niet via Stoed gaat, maar zij hadden wel meer begeleiding van Stoed verwacht.

Het lijkt wel of de tegemoetkoming aan de verwachtingen van de cliënt ook is afgenomen de laatste tijd. Stoed is begonnen als zeer persoonlijke hulpverlening voor een beperkte groep cliënten. De laatste jaren is het aantal cliënten enorm toegenomen. De tijd en mogelijkheden om cliënten zo te begeleiden als altijd gedaan werd, lijkt nu te ontbreken. Verwachtingen moeten bijgesteld worden; vanuit Stoed en vanuit de cliënt.

Om cliënten tevreden te houden is het belangrijk dat tegemoet gekomen wordt aan de verwachtingen. Belangrijk is dan wel dat deze verwachtingen reëel en haalbaar zijn. Hierover moet goed gecommuniceerd worden met de cliënt.

Antwoord

Het antwoord op de vraag in hoeverre de verwachtingen van cliënten aansluiten bij de doelen van Stoed is:

Zij sluiten hier voor een deel op aan, maar het verschil tussen de schuldhelpverlening en budgethulp is onduidelijk voor de meeste cliënten. Hierdoor hebben zij, met betrekking tot het oplossen van schulden, niet de juiste verwachtingen van Stoed. Helderheid hierover lijkt gewenst.

Stoed is de laatste jaren explosief gegroeid; dit brengt echter met zich mee dat de tijd die er eerder was voor cliënten, nu ontbreekt.

Het is dus belangrijk dat Stoed de werkzaamheden die zij uitvoert duidelijk in kaart brengt naar de cliënt en zich ook houdt aan deze werkzaamheden zodat de juiste verwachting wordt geschept en deze verwachting ook waar gemaakt wordt.

5.5 Algehele tevredenheid

Met deze analyse geef ik antwoord op deelvraag 5:

In hoeverre zijn de cliënten tevreden over de geboden dienstverlening?

Met een gemiddeld cijfer van 8,2 scoort Stoed erg hoog op cliënttevredenheid in het algemeen. Het lijkt echter in deze situatie niet goed om alleen op dit gemiddelde af te gaan.

Het valt direct op dat de cliënten die zich pas in 2011 hebben aangemeld, veel minder tevreden zijn dan de cliënten die al langer in beheer zijn. Zoals uit de enquête onder medewerkers blijkt kan dit voor een deel liggen bij de onduidelijkheid over de situatie bij begin van aanmelding; er is nog sprake van schuldeisers en de financiën worden ineens door iemand anders beheert; het is dus nog afwachten of dit goed gaat. Ook noemde een medewerker: de toegenomen eisen bij de cliënt zelf. Dit laatste blijkt ook uit de één van de redenen waarom Stoed cliëntgericht wil werken: cliënten zijn steeds mondiger en willen invloed hebben op de hulpverlening; zij kiezen zelf uiteindelijk waar zij hulp/diensten af willen nemen

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Maar, zoals al eerder bleek uit het onderzoek: de werkdruk onder het personeel is ook enorm toegenomen. Dit heeft te maken met het feit dat de kosten nu volledig door Budgethulp Stood betaald moeten worden; er is geen geld voor meer personeel. Daarnaast is er eind 2011 een verhuizing geweest en een nieuw systeem dat nog niet optimaal functioneert. Ook zijn 3 personeelsleden langdurig ziek en is er geen geld voor vervanging: dit ligt bij de overgebleven begeleiders. Veel cliënten, relatief weinig personeel en geen eenduidig werkplan; allemaal zaken die bijdragen aan toename van werkdruk. Deze vermindert de cliënttevredenheid volgens de medewerkers en dit lijkt ook uit de interviews naar voren te komen.

Het laagste cijfer dat werd gegeven was een 5,5. Net voldoende, zou je zeggen. Maar deze cliënt zei erbij: ‘eigenlijk moet het zwaar onvoldoende zijn, maar ik wil hoop houden!’.

Aan de andere kant kan Stood erg tevreden zijn met de tieners. Uit die interviews bleken wel verbeterpunten, maar omdat veel andere zaken goed lopen, vinden deze cliënten de dienstverlening toch een 10 waard. Dit heeft ook veel te maken, zo zeiden zij, met hun persoonlijk begeleider die goed, vriendelijk en hard voor hen werkt.

Zo blijkt: de dienstverlening hoeft niet perfect te zijn om een hoge cliënttevredenheid te halen.

Wel moet duidelijk zijn wat de cliënt heeft aan de dienstverlening en is de houding van de begeleider erg belangrijk.

Het gemiddelde behouden is een mooi streven, het zou alleen nog mooier zijn als de laagste cijfers omhoog zouden gaan.

5.6 Conclusie

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt:

Hoe kan Stood de dienstverlening, volgens haar cliënten, optimaliseren?

(Omdat ik tijdens mijn onderzoek ook de medewerkers bevraagd heb, kan de hoofdvraag eigenlijk ingekort worden tot:

Hoe kan Stood haar dienstverlening optimaliseren?)

Uit voorgaande analyse blijkt in ieder geval duidelijk dat de dienstverlening geoptimaliseerd kan worden. Op verschillende dimensies zijn diverse verbeterpunten aangedragen waardoor de algehele cliënttevredenheid toe zou kunnen nemen.

De vraag van het management was om met concrete adviespunten te komen. Ik zal de verbeterpunten hieronder weergeven als aanbevelingen. In bijgaand adviesrapport zal ik deze aanbevelingen vormgeven in concrete adviezen.

5.6.1 Aanbevelingen

Telefonische bereikbaarheid

- Uit het onderzoek blijkt dat de telefonische bereikbaarheid te wensen overlaat. Dit is een zeer dringend probleem dat opgelost moet worden als je als stichting goed voor de dag wilt komen. Ik zou dan ook willen adviseren deze bereikbaarheid zo snel mogelijk te verbeteren.

Het komt onprofessioneel over wanneer de telefoon constant in gesprek is, of wanneer je belt en er wordt gewoon niet opgenomen. Uit het onderzoek komt naar voren dat zowel cliënten als medewerkers de telefonische bereikbaarheid als zeer slecht ervaren. De ene cliënt maakt daar een groter probleem van dan de ander, maar het behoeft geen uitleg dat een cliënt die al een paar uur probeert te bellen, minder tevreden en vriendelijk is dan een cliënt die direct contact krijgt. Of bij geen contact: duidelijkheid, bijvoorbeeld door middel van een bandje waaruit blijkt dat we in gesprek zijn en/of op andere tijden te bereiken. De oorzaak van dit probleem is vooral technisch: ik begrijp van

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

onze telefoniste dat het bandje het vaak gewoon niet doet. Er is dus wel een bandje aanwezig. De mogelijkheden zijn er (antwoordapparaat dat ingesproken kan worden, uitgebreid telefoonsysteem), dus daar kan gebruik van gemaakt worden.

Werkwijze

- In het onderzoek komt op diverse punten naar voren dat een eenduidige werkwijze ontbreekt. Medewerkers blijken allemaal verschillend te werken; de één met een begeleidingsplan, de ander doet wat hem op dat moment goed lijkt. Alles is gebaseerd op eigen inzicht.

Deze eenduidige werkwijze lijkt ook de oorzaak van diverse punten die door cliënten als probleem worden ervaren.

Allerlei aandachtspunten en verbeterpunten zijn genoemd. Communicatie kan beter, heldere afspraken moeten er zijn, en ook werken volgens productspecificaties: ik gaf al aan dat de verwachtingen van cliënten ook helder en reëel moeten zijn. Budgetbegeleiders moeten deze waar kunnen maken.

Om de communicatie, afspraken en inzichtelijkheid voor cliënten duidelijker te krijgen, moet er overeenstemming zijn in de werkwijze van alle budgetbegeleiders. Zo wordt in één keer gewerkt aan bijna alle verbeterpunten.

Als aanbeveling zou ik willen meegeven:

Hanteer een concrete, eenduidige werkwijze binnen Budgethulp Stoed.

Veel veranderingen, vragen en oproepen vanuit het management naar de medewerkers toe, gaan via de e-mail. Maar bij het invoeren van bijv. een nieuw systeem moet er meer gebeuren.

Vaak wordt er ook wel aangekondigd dat Stoed bezig is iets te ontwikkelen, maar medewerkers worden hier niet bij betrokken. Bij de invoering van iets nieuws wordt evaluatie van tevoren niet gepland; alleen bij opduikende problemen wordt er een gesprek gepland.

Een nieuwe werkwijze vraagt echter een specifiek opgezet plan van aanpak waarin alle medewerkers betrokken zijn, waarin een duidelijke tijdslijn aangegeven wordt en boven al: waarin staat wie, wanneer, voor wat verantwoordelijk is!

Een nieuwe werkwijze moet concrete handelingspunten en een tijdsbestek weergeven vanaf het moment van de aanmelding tot en met het einde van het budgetbeheer.

Het **doel** van deze werkwijze is: **Hogere cliënttevredenheid, verlaging van de werkdruk, meetbare resultaten (door te evalueren: waar lukt het wel en niet) en meer werkplezier, waardoor efficiënter gewerkt wordt.**

Cliëntgerichte ontvangst

- Stoed wil cliëntgericht werken en beseft dat het voor cliënten een grote stap is om in budgetbeheer te gaan. Cliënten geven aan dat de ontvangst best wat gastvrijer kan en komen zelf al met wat tips en adviezen, zoals een kleurtje op de muur of een bloemetje in de spreekkamers.

Een ander punt dat vaak aangegeven wordt: anonimiteit is niet goed gewaarborgd. Op sommige plekken zit folie op de ramen, maar niet overal. Ook zijn de balies nog niet helemaal geluidsdicht. Mijn advies is om te informeren hoe dit aangepakt kan worden.

Dit is een korte, simpele aanbeveling, maar met het oog op de cliëntgerichtheid en de persoonlijke benadering waarmee Stoed zich wil onderscheiden van andere organisaties, is de entree en de ontvangst van cliënten ook iets waarin wezenlijk verschil gemaakt kan worden

Medewerkers

- Door leidinggevendenden, cliënten en door medewerkers zelf wordt aangegeven dat ze erg betrokken zijn bij hun werk. Cliënten zijn dan ook zeer te spreken over de vriendelijkheid van de medewerkers

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

van Stood Delft. We zijn op de goede weg en dat moeten we zo houden! Dat is het advies wat ik in dit geval mee wil geven. Probleem is momenteel dat werknemers in hun enquête aangeven dat de werkdruk enorm is toegenomen. Cliënten merken dit in de dienstverlening. Medewerkers geven aan dat deze ontevredenheid bij cliënten en de toegenomen werkdruk het werkplezier behoorlijk verminderen. Zij vragen concreet om meer tijd, mogelijkheden en een prettiger werkomgeving (minder druk) om zo weer meer plezier in het werk te krijgen. De andere kant is natuurlijk dat het management weet hoeveel geld er binnen moet komen en dat dit behaald moet worden. Echter, dit kan alleen met de juiste medewerkers en als Stood deze wil behouden (en de positieve waardering van cliënten hiervoor!) zal zij aandacht moeten geven aan de medewerkers en met hen, waar mogelijk in overleg moeten gaan over het bevorderen van de werksfeer.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Hoofdstuk 6 Reflectie

6.1 Betrouwbaarheid & validiteit

In hoofdstuk 2 ben ik voorafgaande aan het onderzoek al ingegaan op de betrouwbaarheid en validiteit. Mijn idee was dat de methode van onderzoek; interviews vastleggen op tape en de enquête schriftelijk uit laten voeren een betrouwbare methode zou zijn, want op deze manier zijn de antwoorden controleerbaar.

Dit bleek achteraf inderdaad zo te zijn.

Ik vroeg me wel af of de cliënten zich vrij genoeg zouden voelen om te spreken: het interview wordt immers opgenomen en ze zijn wel afhankelijk van Stood: zouden ze wel kritiek durven geven? Deze angst bleek volledig onterecht: cliënten hadden geen moeite met de opnames en gaven aan het juist prettig te vinden nu eens hun kritiek of complimenten te kunnen uiten.

Ik heb mijn best gedaan om zo neutraal mogelijk te interviewen; doordat ik de vragen op papier had gezet, is dit naar mijn idee wel aardig gelukt. Natuurlijk speelden mijn eigen ideeën mee, maar er was naar mijn idee genoeg ruimte voor de cliënt om te zeggen wat hij wilde. Dit blijkt voor mij wel uit het feit dat er hele diverse cijfers gegeven werden; er waren ook cliënten die geen concrete verbeterpunten konden noemen.

Wat de geldigheid verhoogt, is dat ik een diverse groep cliënten heb kunnen interviewen. Zoals ik eerder al aangaf: mannen, vrouwen, alleenstaand, getrouwd, uitkeringsgerechtigde, werkzaam, met kinderen en zonder kinderen.

Echter, het blijven maar 7 cliënten, terwijl er in totaal 485 cliënten in budgetbeheer zijn. Dit is iets waardoor de geldigheid weer wat omlaag gaat. Voor een hogere geldigheid, zou je toch minimaal de helft van de cliënten willen interviewen.

Ook heb ik een, naar mijn idee vrij aanwezige doelgroep, niet in de interviews kunnen betrekken. Het gaat dan om de jongeren en Antilliaanse cliënten.

Mijn idee was om beide locaties in het onderzoek te betrekken, uiteindelijk heb ik gekozen voor de locatie Delft. Ik denk dat dit bijgedragen heeft aan de geldigheid van het onderzoek: 7 van de 485 cliënten blijft weinig, maar alles heeft wel betrekking op 1 locatie; dit maakte ook het geven van adviezen makkelijker.

Ik heb gemeten wat ik wilde meten; wat zijn verbeterpunten voor Stood (Delft)? Een concreet, volledig antwoord op de hoofdvraag is naar voren gekomen. Daarmee is het onderzoek valide.

De aanvulling met de enquête onder medewerkers was een zinvolle aanvulling op de interviews en heeft daarmee de geldigheid verhoogd.

Een grote kanttekening geplaatst worden met betrekking tot het aantal respondenten. Ik heb een diverse groep weten te bevragen, maar een percentage van 1,44%, is natuurlijk niet representatief voor de gehele groep cliënten. Helaas was er voor mij geen tijd om meerdere cliënten te interviewen. Daarentegen denk ik wel dat deze 7 respondenten een mening hebben die meer cliënten hebben: ik weet dit uit ervaringen van eigen contact met cliënten, daarnaast spraken de respondenten ook ‘namens’ en over andere cliënten en collega’s geven deze kritiekpunten ook aan.

6.2 Bruikbaarheid

Ondanks het geringe aantal respondenten geloof ik wel dat het adviesrapport een bruikbaar rapport is. Ik denk ook dat een adviesrapport de beste manier om het antwoord op de hoofdvraag te geven.. Het

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

adviesrapport is namelijk terug te lezen, mee te nemen en ook inzichtelijk voor anderen. Je kunt het op elk moment raadplegen, in tegenstelling tot bijvoorbeeld een videoboodschap of een presentatie.

De adviezen zijn concreet gemaakt; de lezer kan hier direct mee aan de slag. Een aantal dingen moet nog wel verder uitgezocht worden (zoals de geluidsdichtheid van de balies) of verder uitgewerkt (werkwijze binnen Stoed) maar ook die punten zijn m.i. concreet genoeg om een plan op te zetten. Ik heb rekening gehouden met de situatie binnen Stoed: het rapport is toepasbaar op de locatie Delft. Het kan zijn dat het management het aantal respondenten te laag vindt om de adviezen uit te voeren die direct geld kosten. Ik kan me voorstellen dat Stoed nog een uitgebreide nulmeting wil hebben om de cliënttevredenheid volgend jaar, na invoering van de adviezen, nog een keer te meten.

Ik geloof dat ik in dit hele verslag echter heb aangetoond dat de cliënttevredenheid echt kan verbeteren door de adviezen uit te voeren.

Daarbij komt ook dat het belangrijkste advies met betrekking tot de werkwijze van Stoed, niet alleen belangrijk is voor vergroting van de cliënttevredenheid, maar ook voor de medewerkers en de werkdruk binnen de stichting.

Gebruiksvriendelijkheid

De aanbevelingen uit hoofdstuk 5 van het onderzoeksverslag, heb ik bewust in een apart boekje omgezet tot concrete adviezen. Daarnaast heb ik rekening gehouden met de omstandigheden bij stichting Stoed en gekeken naar mogelijkheden om de adviezen uit te voeren. Ik heb al suggesties aangeleverd. Omdat het boekje met adviezen dun en concreet is, denk ik dat het overzichtelijk en zeer gebruiksvriendelijk is voor het management.

Toepassing in andere werksituaties

Mijn onderzoek is uitgevoerd op de locatie Delft. Een aantal adviezen, zoals die met betrekking tot de telefonische bereikbaarheid en de sfeer die het gebouw uitstraalt, zijn echt gericht op deze locatie en niet bruikbaar voor een andere locatie. Overigens valt hier wel uit te halen dat telefonische bereikbaarheid en de sfeer belangrijk zijn voor cliënten: hier kan bijvoorbeeld wel extra aandacht aan gegeven worden in een andere situatie.

Het advies met betrekking tot de werkwijze is zeker te gebruiken in een andere werksituatie; een werkwijze is eigenlijk overal handig en het 8-fasen model wordt binnen de materiële dienstverlening ook aangeraden zoals te lezen valt in het advies. Het zou heel nuttig zijn om dezelfde methodiek ook toe te gaan passen op de locatie Maassluis. Hoe het gesteld is met de cliënttevredenheid daar weet ik niet, maar ook daar geven medewerkers aan dat de werkdruk hoog is (ik spreek hen wel eens op bijvoorbeeld cursussen) en een eenduidige werkwijze zou daarin verlichting kunnen brengen.

6.3 Innovatieve waarde

Zoals aangegeven in hoofdstuk 2 is er binnen Budgethulp Stoed nog niet eerder een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het is dus een vernieuwend onderzoek. Dit adviesrapport brengt heldere adviezen; deze zijn op zichzelf al vernieuwend omdat deze adviezen niet eerder uitgebracht zijn in zo'n concrete vorm en/of naar aanleiding van een onderzoek onder cliënten. Daarnaast zou de uitvoering van deze adviezen zeer innovatief zijn, vooral het advies voor een eenduidige werkwijze lijkt zeer noodzakelijk maar beslaat ook allerlei punten waarop de organisatie kan optimaliseren. Door invoering van deze adviezen zal er verandering / vernieuwing plaats vinden binnen Budgethulp Stoed.

Het rapport is daarbij een concrete handleiding.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

6.4 Beperkingen

Dit rapport kent ook beperkingen. De grootste hiervan was al voorzien, zoals het geringe aantal respondenten dat ik zou interviewen; Stoe (en ik) vond dit jammer, maar gezien de tijd en de opdracht die er lag vanuit school was dit de beste keuze.

Van tevoren is natuurlijk niet bekend welke verbeterpunten door de cliënten aangedragen worden. Het is nog even afwachten of deze allemaal uitgevoerd kunnen worden; ze kosten natuurlijk ook allemaal geld en de vraag is of de kosten opwegen tegen de baten. In dit geval denk ik specifiek aan het 3^e punt met betrekking tot de geluidsdichtheid van de balies.

Belangrijk is dat het management afweegt welke adviezen prioriteit hebben.

6.5 Invloeden op het onderzoeksproces

Tijdens het onderzoek waren er veel factoren die meespeelden en invloed hadden op het proces. Een aantal factoren wil ik hier wat nader belichten:

vertraging

Ik ben een echte planner. Ik vind het lastig als mijn planning niet uitkomt. Bij mijn scriptie ging echter werkelijk alles wat ik gepland had, niet volgens schema. Ik ben eind september weer begonnen met werken (na mijn zwangerschapsverlof) en had verwacht in januari wel af te kunnen studeren. Ik had er echter geen rekening meegehouden dat de locatie Delft in november zou verhuizen. Ook zijn we per januari overgegaan op een nieuw systeem, waar ik (en mijn collega's) erg aan moesten wennen. Er waren problemen met het betalingsverkeer, waardoor we langer deden over ons werk. Daarnaast werden er cursussen gegeven m.b.t. het nieuwe systeem en klachtmanagement. Ook werden 3 collega's langdurig ziek waardoor hun cliënten onderverdeeld werden bij alle collega's: de werkdruk liep op en ik zag echt geen mogelijkheid om interviews te houden met cliënten onder werktijd; ik had alle tijd hard nodig om mijn werk goed uit te kunnen voeren.

Tussendoor heb ik er nog wel hard aan getrokken om cliënten te werven; hier had ik ook mijn collega's voor nodig (om hun cliënten te vragen), maar zij hadden wel wat anders hun hoofd. Logisch, ik eigenlijk ook. Uiteindelijk heb ik begin 2012 besloten, toen het wat rustiger leek te worden: het moet nú gebeuren, anders duurt het nog een jaar langer. Ik heb er alles aan gedaan om cliënten te werven en er uiteindelijk 7 gevonden. Toen ik de interviews gehouden had, kon ik alles in mijn eigen tijd verder doen, en heb ik een aantal keer vrij kunnen nemen om aan mijn scriptie te werken.

Een leerpunt voor mij is dus om in een planning rekening te houden met (onvoorziene) omstandigheden. En misschien nog belangrijker: ook als het niet volgens planning loopt, komt het uiteindelijk goed. Want mijn scriptie is nu toch af!

Eigen mening

Wat ook mee gespeeld heeft tijdens het onderzoek, was mijn eigen mening en gemoedstoestand. Omdat de werkdruk zo hoog was en er van alles niet goed liep met betrekking tot het betalingssysteem, ging ik met een zeer gekleurde blik mijn interviews in. Ik heb echter niet het idee dat hierdoor de interviews erg suggestief waren: het voordeel was dat ik de dimensies had om me aan vast te houden en op die manier duidelijke vragen had geformuleerd; zo kon ik aan alle cliënten dezelfde vragen stellen. Wat ik wel lastig vond, was om tijdens de interviews de 'objectieve interviewer' te zijn en niet in te gaan op de inhoud van de klacht en uitleg / hulp te bieden. Ik heb er bij de medewerkers ook bewust voor gekozen om vragen en antwoorden op papier te (laten) zetten; ik wilde concrete antwoorden en oplossingen en geen gesprek waarin de collega en ik zouden balen van de werkdruk/omstandigheden. Dit zou mij ook niet verder helpen, want het was een hele hectische tijd op mijn werk die een behoorlijke invloed had op hoe ik me voelde.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Gelukkig had dit ook een positieve keerzijde: ik raakte nog meer gemotiveerd het onderzoek uit te voeren en was ook heel blij met de uitkomst; ik merkte, hoe meer ik analyseerde, dat een eenduidige werkwijze wel eens een hele goede oplossing zou kunnen zijn voor zowel cliënten als medewerkers.

Bijzonder ook, om in de enquête en tijdens het werk te merken hoe begaan collega's zijn en met hoeveel inzet en plezier ze dit werk doen. Een aantal van hen was, vooral door bovenstaande gebeurtenissen, ook nieuwsgierig naar mijn scriptie en wilde deze graag zien als hij af zou zijn. Ik denk niet dat ze een idee hadden van hoe dik dit boekwerk is geworden, maar het adviesrapport ga ik ze zeker geven. Leuk om betrokkenheid hierbij te merken.

Al met al heb ik veel geleerd uit het onderzoek, maar ook gedurende het hele proces, van het verkrijgen van de opdracht tot en met het opsturen van mijn scriptie voor het afdrukken. Een boeiend, enerverend proces waar ik nu met voldoening op terug kan kijken.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Literatuurlijst

Boeken:

- Baarda, de Goede en Teunissen, 2005. **Basisboek Kwalitatief Onderzoek**. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek. Tweede, geheel herziene druk. Wolters-Noordhoff bv, Groningen.
- Daalen, A.P.A. van, 2006. **De Zorg Bezorgd**. Historie van de stichting “Onder Een Dak”. Stout Grafische Dienstverlening, Vlaardingen.
- Dekker, Geert. 2001. **Rotgeld**. Lichtjes in duister schuldenland. Uitgeverij Elmar B.V., Rijswijk
- Hulshof, Caro, 1998. **Psychische klachten en schulden**. Preventie en hulpverlening bij zowel immateriële als materiële problematiek. Een onderzoek bij allochtone en autochtone cliënten. Riagg Zuid-Oost, Amsterdam.
- Kunst, drs. P. en Blom, drs. P. 1997. **Meten en verbeteren van de dienstverlening**. Een managementbenadering. Kluwer BedrijfsInformatie B.V., Deventer.
- Fontaine, Britt, 2005. **De plancyclus in het sociaal-agogisch werk**. Bohn Stafleu van Loghum, Houten.
- Bil, Petra de. 2004. **Observeren, registreren, rapporteren en interpreteren**. 2^e druk. Uitgeverij Nelissen, Soes.
- Witte, L. 2011. **Methodisch werken in de materiële hulp- en dienstverlening**. 5^e druk. (1^e druk 1991 onder de titel: ‘Materiële hulpverlening’). Bohn Stafleu van Loghum, Houten.

Internet:

- www.12manage.com
- www.movisie.nl

Overig:

- Coöporate Mind (intranet binnen Stoed) voor protocollen/werkwijze/procedure
- Jaarverslagen Stoed 2010 + 2011

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Bijlage 1: interviewvragen per dimensie

Betrouwbaarheid

- Heeft u het gevoel dat Stood een betrouwbare stichting is en waarom wel/niet? Denkt u dan bijv. aan het omgaan met uw geld, maar ook aan bescherming van uw persoonsgegevens/gevoelige informatie etc.
- Hoe betrouwbaar vindt u uw budgetbegeleider? Denk aan: uitgave van uw geld, maar ook zijn/haar omgang met wat u hem of haar vertelt, persoonsgegevens etc. Heeft u vertrouwen in uw budgetbegeleider en waarom wel/niet?
- Heeft u er vertrouwen in dat uw geld veilig is bij Stood? Waarom wel/niet?

Responsiviteit

- Op welke manier neemt uw begeleider en/of de stichting doorgaans contact met u op?
- Als u een terugbelverzoek indient; in hoeverre bent u dan tevreden over de snelheid waarmee u teruggebeld wordt?
- Als u een probleem heeft; wordt dit dan naar uw idee snel genoeg opgelost? (uiteraard los van de schuldensituatie waarvoor u bent aangemeld)
- Hoe (snel) werd er gereageerd op uw aanmelding?

Competentie

- Vind u uw begeleider competent genoeg? Dus: vindt u dat uw begeleider in staat is uw problemen aan te pakken/op te lossen? Kan hij of zij u goede antwoorden geven op de vragen die u stelt? En weet uw begeleider goed wat de dienstverlening inhoudt?

Toegankelijkheid

- Op welke manier zoekt u zelf contact met Stood/uw budgetbegeleider? Denk aan: - per post/telefoon/locatie/e-mail? Hoe vindt u deze bereikbaarheid?
- Hoe goed vindt u de bereikbaarheid van de locatie te voet, met openbaar vervoer, met eigen vervoer?
- Bent u tevreden over de toegankelijkheid van het gebouw zelf? Waarom wel of niet?
- Wat vindt u van de wachttijden aan de telefoon en voor de balie?

Vriendelijkheid

- Voelt u zich gerespecteerd door de medewerkers van Stood? Dus niet alleen door uw eigen budgetbegeleider, maar ook door evt. vervangers en de telefoniste? Waaruit blijkt dit respect wel of niet?
- Stelt uw contactpersoon/begeleider zich vriendelijk naar u toe op?
- Vindt u Stood en uw begeleider cliëntgericht? Waarom wel of niet?

Communicatie

- hoe ontvangt u doorgaans informatie van uw begeleider (post/mail/telefoon)? En van Stood als stichting?
- Bent u hier tevreden over of zou u deze informatie liever op een andere manier ontvangen?
- Is de inhoud van de aan uw verstrekte informatie u altijd duidelijk? Zo niet: waarom niet en hoe zou dit duidelijker kunnen?
- Weet u waar u terecht kunt als informatie niet duidelijk is, en (hoe) zorgt u zelf dat u de informatie uiteindelijk wel begrijpt?

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

- vindt u dat u voldoende geïnformeerd wordt over veranderingen binnen Stoed? En wat vindt u van de manier waarop dit gecommuniceerd wordt? (denk aan: te snel/te laat/liever wel of niet per brief etc.)
- Vindt u dat Stoed c.q. uw budgetbegeleider duidelijk uitleg geeft rondom zaken die uw budgetbeheer aangaan? Waarom wel of niet? Gebruikt Stoed / uw begeleider begrijpelijke taal?

Geloofwaardigheid

- Vindt u Stoed als organisatie geloofwaardig? Waaruit blijkt dit?
 - Vindt u uw budgetbegeleider geloofwaardig? Waaruit blijkt dit?
- Denk aan: afspraken nakomen, geen loze beloftes doen. Maar ook: is Stoed geloofwaardig als hulpverlener/dienstverlener? Vindt u dat Stoed inderdaad een dienstverlenende instantie is en doet waar zij voor staat?

Veiligheid

Het gaat hier om 2 vormen van veiligheid; namelijk de fysieke veiligheid en de ‘geestelijke’ veiligheid. Dit laatste heeft ook te maken met hoeveel vertrouwen u bijvoorbeeld heeft in uw budgetbegeleider en de stichting.

- Voelt u zich veilig binnen het gebouw van Stoed? Waarom wel of niet? Wat zou Stoed kunnen doen (indien u zich niet veilig voelt) om dit gevoel van veiligheid te verhogen?
- Bent u van mening dat uw persoonsgegevens en uw geld veilig zijn binnen Stoed? Denk aan: inzage in dossiers door anderen, de mate waarin u bang bent dat er iets met uw geld gebeurt etc.
- Voelt u zich veilig t.o.v. uw begeleider? Bijvoorbeeld tijdens een (voortgangs)gesprek?
- Heeft u nog aanvullende opmerkingen t.o.v. de veiligheid?

Het begrijpen van de klant

- Heeft u het idee dat uw begeleider oog heeft voor uw persoonlijke behoeftes? Waaruit blijkt dit?
- Voelt u zich begrepen door uw budgetbegeleider? En door overige medewerkers?
- Wanneer voelt u zich begrepen? Vindt u het belangrijk dat Stoed / uw begeleider u begrijpt?

Materiële aspecten

- Vindt u dat Stoed voldoende diensten/dienstverlening biedt voor het geld dat u betaalt per maand? (in geval van zelf moeten betalen). Waarom wel/niet?
- Wat vindt u van de faciliteiten binnen Stoed? Denk aan: de balies, wachtruimte, folders, spreekkamer etc. (In hoeverre) Bent u hier tevreden over?

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Bijlage 2: Interviewvragen cliëntenonderzoek

Deze volgorde van vragen heb ik uiteindelijk gebruikt bij de interviews met cliënten.

Algemene gegevens

Naam: m/v
Leeftijd:
Burgerlijke staat:
Kinderen: ja/nee
Bij ja: aantal kinderen + leeftijden:.....
In beheer bij StoeD sinds:.....
Aangemeld via:..... verplicht/vrijwillig beheer
Nationaliteit:.....
Woning: huur/koop/dakloos/overig, nl:
Cliënt in; Delft/Maassluis
Inkomen: (uitkering/werk).....
Overige bijzonderheden:.....
.....

Individuele situatie

Hoe is cliënt in de schulden gekomen? Op welke manier wordt hij/zij daarbij nu geholpen? Wat is/was in de beginsituatie ongeveer de hoogte van de schuldenlast?

.....
.....
.....
.....

Is er nog een andere vorm van begeleiding aanwezig? (bijv. woonbegeleiding, re-integratiecoach etc.) ja/nee. Zo Ja: welke vorm en met welke reden?

.....
.....

Interviewvragen

Aanmelding

- Vanaf het moment dat u zich aanmeldde:
- Hoe bent u aangemeld en hoe reageerde StoeD hierop? (telefoon/mail/schriftelijk etc.). Wat vond u op dat moment van de reactiesnelheid en de manier waarop u te woord gestaan werd?
- Was dit vriendelijk en duidelijk? Waarom wel/niet?
- Hoeveel tijd zat er tussen de aanmelding en het moment van uw intake gesprek? Vond u dit veel/weinig en waarom?
- Wat was uw verwachting van StoeD toen u zich aanmeldde? (in het algemeen, maar ook van de aanmelding op zich). Kreeg u bij aanmelding (duidelijk) te horen wat de wachttijd was en hoe het verloop zou zijn na de aanmelding?

Intake

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

De volgende vragen gaan over het intakegesprek. Het is logisch dat u zich daar niet (meer) alles van kunt herinneren. Probeer te kijken hoever u kunt komen, als u het niet meer weet is dat geen probleem; geef dit dan aan.

- Hoe werd u op de hoogte gesteld van uw intakegesprek? (schriftelijk/telefonisch).
Wist u op tijd dat u een gesprek had/had u voldoende tijd om zich voor te bereiden?

-Ontving u bij de uitnodiging de gegevens die in de brief stonden (checklist, overeenkomst etc.) en heeft u deze gelezen? Was de uitnodiging duidelijk of miste u nog informatie?

- Wat was uw verwachting van het intakegesprek en voldeed dit gesprek daaraan?
Kunt u zich nog herinneren hoe uw gesprek ongeveer verliep/wat daarin aan bod kwam? Vond u dit teveel informatie/te weinig/(on)duidelijk of iets anders? Miste u bijvoorbeeld belangrijke informatie of vragen?

- Werd u tijdens dit gesprek duidelijk wat u van Stood kon verwachten en/of werd dit aan u gevraagd?
Had u na afloop van dit gesprek het idee dat u wist wat u kon verwachten?

Overige opmerkingen m.b.t. de intake:

Beheer

De volgende vragen gaan verder vanaf de intake; het moment dat de overeenkomst is getekend en u daadwerkelijk in beheer bent. Ze gaan over allerlei gebieden; de praktische bereikbaarheid, uw persoonlijke begeleider, het gebouw, openingstijden, klantvriendelijkheid etc. Als u hierover straks zelf nog opmerkingen/vragen heeft, kunt u deze natuurlijk ook kwijt! De eerste paar vragen gaan over een aantal praktische dingen binnen Stood.

- cliënt in: Delft/Maasluis....Wat vindt u van de ligging en bereikbaarheid van het kantoor van Stood?
Hoe komt u hier (meestal) naartoe?

- Wat vindt u van de uitstraling van het gebouw: voelt u zich er op uw gemak? Voelt u zich veilig?
Waarom wel/niet?

- Wat vindt u van de bereikbaarheid van Stood (denk aan de comm.mogelijkheden, dus per post/mail/telefoon etc.)? En van de tijden waarbinnen Stood te bereiken is? (balietijden, maar ook telefonische tijden).

- Krijgt u (snel) reactie als u hierom vraagt? (denk aan: terugbelverzoek, e-mail, post inleveren)

- Wat vindt u van de manier waarop u geholpen/te woord gestaan wordt aan de telefoon? Vindt u dit duidelijk/vriendelijk genoeg? Zo niet: wat kan hierin anders?

- Wordt u tijdig en duidelijk op de hoogte gebracht van veranderingen binnen Stood? (bijv. omschakeling naar andere naam, verandering van begeleider, openingstijden etc.)

Uw persoonlijke begeleider

- Wat vindt u van de bereikbaarheid van uw begeleider? Is het voor u duidelijk wanneer en hoe uw begeleider te bereiken is?

- Op welke manier heeft u doorgaans contact met uw begeleider?

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

- Heeft u vertrouwen in uw begeleider? Denk aan; omgaan met privacy en natuurlijk uw geld.
- Heeft u het idee dat uw begeleider deskundig genoeg is? Krijgt u bijv. een duidelijk antwoord op uw vragen, luistert uw begeleider naar uw wensen? Heeft u de indruk dat uw begeleider gemotiveerd is/vanuit u (mee)denkt? (cliëntgericht?) Waaruit blijkt dit?
- Als u kritiek/onenigheid heeft met uw begeleider; kunt u hierover dan in gesprek gaan en komt u hier uit?
- Voelt u zich veilig in contact met uw begeleider? Dit kan gaan om fysieke veiligheid, maar ook om mentale veiligheid; bent u bijv. bang dat uw begeleider niet luistert/onaardig doet etc.?
- Wat vindt u belangrijke eigenschappen/voorwaarden voor een budgetbegeleider? (en waarom)

Uw financiële situatie

- Wat is uw doel van budgetbeheer bij Stoed? (schuldenvrij/geen omkijken naar financiën/uiteindelijk zelf beheer gaan doen etc.)
Denkt u dat dit doel haalbaar is en spreekt u hierover met uw begeleider? (is hij/zij hiervan op de hoogte?)
- Heeft u het idee dat uw financiële situatie verbeterd is tijdens uw beheer bij Stoed? Waarom wel/niet?
- Heeft u zelf (nog) inzicht in uw financiële situatie? Op welke manier en zou u dat anders willen?

Medewerkers algemeen

- Voelt u zich gerespecteerd door de medewerkers van Stoed? Waaruit blijkt dit?
- Vindt u de medewerkers klantgericht? Dus: houden ze rekening met uw wensen, wordt er geluisterd naar uw opmerkingen/klachten/wensen? Krijgt u duidelijk en op tijd antwoord op uw vragen?

Prijs/kwaliteit verhouding/materiële aspecten

- Is het voor u duidelijk wat u per maand betaalt aan budgetkosten en wat u voor dit bedrag mag verwachten van Stoed? Voldoet Stoed hier aan naar uw idee?
- Wat vindt u van de faciliteiten binnen Stoed? Denk aan: wachtkamer, balie, spreekkamer. Is dit voldoende?

Afsluiten

- Is voor uw al bekend wanneer en waarom u het budgetbeheer zou beëindigen? Zo ja: waarom en in hoeverre in het afsluiten al opgestart? Zo nee: wat is uw idee over de toekomst bij Stoed? Wilt u in beheer blijven en waarom wel/niet?

Algemeen

Als u uw tevredenheid in een cijfer uit kunt drukken; welk cijfer wordt dit dan? En waarom?

Heeft u nog overige opmerkingen?

Einde interview.....Bedankt voor uw medewerking.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Bijlage 3: Enquête medewerkers

Zoals jullie weten, ben ik bezig met mijn scriptie voor SPH. Stoed heeft cliëntgerichtheid hoog in het vaandel staan; Stoed vindt het belangrijk dat cliënten zich gehoord voelen en tevreden zijn over de geboden dienstverlening. Ik wil daarom de tevredenheid van de cliënten onderzoeken. Ik heb met een aantal cliënten interviews gehouden, en ik zou van jullie ook graag horen hoe jullie denken over cliëntgerichtheid van onze (jullie) dienstverlening. Naar mijn idee hebben cliëntgerichtheid en cliënttevredenheid veel met elkaar te maken, maar het is niet hetzelfde. Om die reden heb ik het soms over cliëntgerichtheid en soms over cliënttevredenheid.

Ik ben vooral benieuwd in hoeverre jullie ideeën overeenkomen met de wensen en verwachtingen van de cliënt en zal ook de resultaten van deze enquête, indien mogelijk, gebruiken in het uiteindelijke advies aan het bestuur van Stoed over het optimaliseren van de dienstverlening.

Als je tijdens het invullen vragen hebt: stel ze gerust, jullie weten waar ik zit☺.

1. Wat versta jij onder cliëntgerichtheid?
2. Waaruit blijkt volgens jou de cliëntgerichtheid van Stoed?
3. Hoe belangrijk vind jij cliënttevredenheid?

Ik heb in mijn scriptie aangegeven dat Budgethulp Stoed voor een hele brede doelgroep werkt: de leeftijden liggen ver uit elkaar, maar ook het IQ van cliënten, de achtergrond, afkomst, inkomen, arbeidsstatus (dus werkzaam of uitkeringsgerechtigde), man/vrouw....zeer divers dus! Ik heb geprobeerd zoveel mogelijk verschillende cliënten te interviewen, ook cliënten die al lang in beheer waren en cliënten die recent in beheer zijn gekomen. Hierover gaan de volgende vragen.

4. Welke verschillen merk jij tijdens je begeleiding tussen de verschillende doelgroepen?
5. Hoe bepaal jij als begeleider hoe je een cliënt gaat begeleiden?
0 Ik stel met de cliënt aan het begin van/tijdens het traject een plan van aanpak/vaste afspraken op
0 Ik stel voor mij zelf een plan van aanpak op en stel de cliënt hier wel/niet van op de hoogte
0 Ik werk niet met een plan van aanpak, maar bekijk per situatie wat er op dat moment nodig is
0 Ik begeleid iedere cliënt op dezelfde manier.
6. Wat zou het verschil in cliënttevredenheid kunnen zijn tussen cliënten die recent (vanaf 2011) in beheer zijn gekomen en cliënten die al langer in beheer zijn?

Hieronder heb ik komen een aantal vragen, die ook in de interviews aan cliënten gesteld zijn. Graag jullie reactie hierop.

7. Wat vind je van het gebouw van Budgethulp Stoed? (vanuit de cliënten; zij kennen alleen de wachtruimte, balies en spreekkamers natuurlijk!)
8. Wat vind je van de bereikbaarheid van Budgethulp Stoed? (denk aan alle opties: telefoon, openingstijden etc.)
9. Op welke manier hebben/krijgen cliënten zelf nog inzicht in hun financiële situatie?
10. A. Hoe kun jij als begeleider de dienstverlening de tevredenheid van jouw cliënten optimaliseren?

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

- b. Wat heb je hiervoor nodig? (moet je hiervoor iets bij jezelf veranderen, bv. andere prioriteiten stellen, of heb je hiervoor iets vanuit de Stichting nodig, bv. een bepaalde training?)

11. Hoe kan Stoed, volgens jou als begeleider, haar dienstverlening optimaliseren?

12. Welk cijfer geven cliënten, denk jij, gemiddeld aan Stoed? Indien mogelijk, graag een korte toelichting hierop.

Eventuele opmerkingen:

Heel erg bedankt voor het invullen van deze vragenlijst!

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Adviesrapport

“Ze doet het goed, maar het zou nog beter kunnen...”



Ellis Neeleman – Meijer
SPH Haagsche Hogeschool
Mei 2012

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Adviesrapport

Aan het management/bestuur van stichting Budgethulp Stoed

n.a.v. cliënttevredenheidsonderzoek onder de cliënten van Budgethulp Stoed, locatie Delft

Ellis Meijer

Studentnummer: 07014244

Voor de opleiding:

Haagsche Hogeschool

Academie voor Sociale Professions

Sociaal Pedagogische Hulpverlening

Docent begeleider: Marthy Langendonk

opdrachtgever:

Stichting Budgethulp Stoed

locatie Delft

begeleider: Kim Spaans

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Inhoud

Hoofdstuk 1: Inleiding	79
Hoofdstuk 2: adviezen	80
2.1 Eenduidige werkwijze	80
2.2 Telefonische bereikbaarheid	82
2.3 Cliëntgerichte ontvangst	83
2.4 Medewerkers	84

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Hoofdstuk 1: Inleiding

Voor u ligt het adviesrapport dat is geschreven naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek onder een zevental cliënten van stichting Budgethulp Stoed.

Deze stichting biedt budgethulp en budgetbegeleiding aan cliënten die zelf (tijdelijk) hun financiën niet kunnen beheren. Vrijwel altijd is er sprake van een problematische schuldensituatie. De doelgroep bestaat uit mensen met psycho-sociale en/of maatschappelijke problematiek.

De werkzaamheden van Stoed vallen binnen de GGZ-sector.

Het tevredenheidsonderzoek en de resultaten daarvan, heb ik uitgewerkt in product 1, het onderzoeksverslag.

Het onderzoek heb ik uiteindelijk toegespitst op locatie Delft. Ik heb interviews gehouden met 7 cliënten en ter aanvulling een enquête verzonden onder de medewerkers van deze locatie.

Uit dit onderzoek kwam een aantal aanbevelingen welke ik in dit rapport om zal zetten in concrete adviezen.

Ik heb het genoemde onderzoek uitgevoerd op verzoek van de manager van Budgethulp Stoed. De concrete vraag was om de tevredenheid onder de cliënten van budgethulp Stoed te onderzoeken en met eventuele verbeterpunten te komen. De reden voor dit verzoek lag in het feit dat de toenmalige divisie budgethulp, onderdeel van Stichting Onder Een Dak, een afzonderlijke stichting zou worden en dus financieel onafhankelijk moest worden. Dit, in combinatie met de opkomst van steeds meer instanties op de markt die dezelfde dienstverlening zeggen te bieden en de cliënten die mondiger worden (zij willen wat te kiezen hebben). Stoed wil haar positie op deze markt verstevigen om goed te kunnen concurreren met andere instanties zodat cliënten en samenwerkingspartners Stoed (blijven) verkiezen boven andere instanties. Een andere belangrijke reden is dat cliënttevredenheid het werkplezier voor de medewerker en (daardoor) tevens de effectiviteit van de werkzaamheden verhoogt.

Dit verzoek heb ik omgezet naar de volgende hoofdvraag:

Hoe kan Budgethulp Stoed, volgens haar cliënten, de dienstverlening optimaliseren?

Dit rapport geeft, in de vorm van concrete adviezen, antwoord op die hoofdvraag.

Dit adviesrapport is bedoelt voor het management van stichting Budgethulp Stoed. Omdat het onderzoek is uitgevoerd op de locatie Delft, zijn de adviezen in de eerste plaats gericht op deze locatie. Daarom is dit rapport ook voor de teamleidster van locatie Delft interessant. Ook medewerkers van Budgethulp Stoed hebben aangegeven nieuwsgierig te zijn naar de uitkomsten; zij zijn benieuwd of hun ideeën overeen komen met die van de cliënten. Voor hen kan het leerzaam zijn te lezen wat cliënten nu vinden van de budgetbegeleiding en hoe dit verbeterd zou kunnen worden. Wanneer de adviezen doorgevoerd worden, kan dit rapport hen wellicht motiveren.

Uiteindelijk is het echter het management dat beslist of adviezen uitgevoerd gaan worden dus daar is dit rapport vooral voor geschreven.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

Hoofdstuk 2: adviezen

2.1 Eenduidige werkwijze

De belangrijkste en meest opvallende conclusie van het onderzoek, was dat er gebrek is aan duidelijkheid voor cliënten. Deze onduidelijkheid heerst echter ook onder collega's.

Cliënten willen graag weten waar ze aan toe zijn, wat ze kunnen verwachten en wanneer ze dit kunnen verwachten.

Het blijkt echter dat medewerkers hier onderling ook geen duidelijkheid over hebben, of verschillende afspraken hanteren.

Heldere, concrete afspraken die niets te raden overlaten, lijken noodzakelijk om de cliënttevredenheid, welke het laatste jaar is afgenomen, weer omhoog te krijgen. Ook zal dit bijdragen aan de vermindering van werkdruk bij medewerkers van Stood.

Als er een eenduidige werkwijze gehanteerd gaat worden, zal de cliënttevredenheid op verschillende punten toenemen

Het advies is dan ook:

Hanteer een eenduidige werkwijze die alle medewerkers van Budgethulp Stood moeten opvolgen.

Belangrijk aandachtspunt is dat medewerkers gemotiveerd moeten zijn deze werkwijze uit te voeren, dat evaluatie regelmatig plaats vindt en dat deze werkwijze op papier gezet moet worden zodat deze voor iedereen terug te vinden is.

De volgende punten kunnen helpen bij de uitvoering van dit advies:

* Stood is al begonnen met het omzetten van een reeds bestaande methodiek, het **8-fasen model**, naar een werkwijze voor Budgethulp Stood. Mijn advies is om hier behoorlijk vaart mee te maken en een mogelijkheid is om gebruik te maken van het volgende boek:

Methodisch werken in de materiële hulp- en dienstverlening van L. Witte (vijfde druk, 2011), uitgegeven door Boh Stafleu van Loghum.

In dit boek wordt uitgebreid beschreven hoe het 8-fasenmodel, in eerste instantie bedoeld voor maatschappelijke opvang, omgezet kan worden tot model voor de materiële dienstverlening.

* Een **cliëntprofiel** bij aanvang van de begeleiding kan de begeleider helpen een plan op te zetten. Hoe de schuld ontstaan is en waar de cliënt mee geholpen wil worden, kan vastgelegd worden. Het lijkt zinvol concrete afspraken op papier te zetten: wat kan de cliënt van de begeleider verwachten en wat mag de begeleider van de cliënt verwachten? Hierbij kan gebruik gemaakt worden van de reeds bestaande **productspecificaties**.

* Het versturen van **maandelijkse overzichten** van de inkomsten en uitgaven wordt door cliënten als zeer belangrijk ervaren. Dit gebeurt echter weinig. Dit moet opgenomen worden in een nieuwe werkwijze en vast onderdeel uitmaken van de bezigheden van de begeleider.

Een andere optie zou zijn om één medewerker aan te wijzen die voor alle cliënten eens per maand een uitdraai maakt en deze verstuurt.

Ik zou ook willen aanraden om hier echt controle op te houden: voor veel begeleiders heeft dit geen prioriteit, voor cliënten wel.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

* **Communicatie** is van groot belang: zoals ik eerder aangaf; zet afspraken met cliënten op papier en stel cliënten bij een nieuwe werkwijze op de hoogte van de mogelijke veranderingen.

* Binnen een eenduidige werkwijze zouden ook afspraken passen over de wachttijd vanaf de aanmelding en de termijn waarbinnen een cliënt teruggebeld dient te worden.

* **Evalueren** is belangrijk en dient niet alleen plaats te vinden wanneer dingen niet goed gaan. Om **medewerkers deskundig en gemotiveerd** te houden, zou in het begin regelmatig met de medewerkers afzonderlijk of gezamenlijk gesproken kunnen worden over de nieuwe werkwijze; waar loopt men tegen aan en wat gaat goed?

* Voordat een nieuwe werkwijze geïntroduceerd wordt, is het belangrijk dat iedereen op de hoogte is van het hoe, waarom, wanneer en wie er verantwoordelijk is voor welke taken. Zo kunnen vragen aan de juiste persoon gesteld worden en kunnen knelpunten concreet worden aangegeven.

Vanuit cliënten en medewerkers bleek uit het onderzoek de concrete vraag om duidelijkheid. Wanneer bovenstaand advies wordt uitgevoerd zal dit naar mijn idee bijdragen aan de duidelijkheid voor beide partijen. Belangrijk is om dit, door middel van goede communicatie en evaluatie, in de gaten te blijven houden.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

2.2 Telefonische bereikbaarheid

Een veelgehoorde klacht, niet alleen tijdens de interviews, maar ook daarbuiten, is de slechte telefonische bereikbaarheid van Stichting Budgethulp Stood.

De tijden zijn voor de cliënten wel duidelijk, maar binnen deze tijden wordt vaak niet (tijdig) opgenomen of zijn de lijnen overbezet.

In Delft zijn echter wel de mogelijkheden voor een goed werkende telefoonlijn: er is een antwoordapparaat/bandje dat ingesproken is door de telefoniste bij afwezigheid en er is een centrale geïnstalleerd die verschillende lijnen tot de beschikking heeft.

Mijn advies in deze luidt dan ook:

Verbeter zo snel mogelijk de telefonische bereikbaarheid.

De mogelijkheden om beter bereikbaar te zijn, zijn aanwezig. Daarnaast werkt alles op de locatie Maassluis wel naar behoren: daar kan geïnformeerd worden hoe het daar precies gaat en vergeleken kan worden wat de verschillen zijn met Delft: daar gaat het wel goed en hier niet, hoe komt dat?

We kunnen bij problemen met de telefooncentrale altijd terugvallen op bedrijf Reno, welke de telefooncentrale geïnstalleerd heeft. Stood heeft hier zelfs een vaste contactpersoon. Mijn advies is om dit bedrijf er zo snel mogelijk bij te halen en te zorgen dat alles goed werkend achter gelaten wordt.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

2.3 Cliëntgerichte ontvangst

Cliëntgerichtheid is belangrijk voor Stoed. Zij wil deze cliëntgerichtheid vormgeven door het persoonlijke contact met cliënten, met name op de locatie zelf, bijvoorbeeld door middel van de balies. De cliënten geven echter aan dat de sfeer in de balies, wachtkamer en spreekkamer niet prettig is. Dit heeft te maken met de uitstraling en met het ontbreken van privacy.

Mijn advies:

Bedenk wat je wilt uitstralen op de locatie ten opzichte van cliënten. Als we willen dat cliënten zich op hun gemak voelen, kan er iets gedaan worden met suggesties vanuit de cliënten zelf: een schilderijtje, een kleurtje op de muren of een bloemetje in de spreekkamer. Bij deze doelgroep is het wel belangrijk om te denken aan de veiligheid en de mogelijkheid om attributen mee te nemen. Zware, losse voorwerpen zijn beter om niet neer te zetten (een agressieve cliënt kan hiermee schade aanrichten) en ook waardevolle voorwerpen die makkelijk mee te nemen zijn, moeten niet ‘voor het grijpen’ liggen.

Een suggestie is om cliënten te betrekken hierin: de inrichting aan pakken hoeft niet duur te zijn, een kleurtje op de muur kost niet veel (Stoed heeft zelf een technische dienst en een werkplaats: misschien kan de technische dienst of een cliënt van Stoed hierbij helpen?) en misschien zijn er cliënten die schilderen of gedichten schrijven; alles wat de boel een beetje opfleurt is welkom. Het lijkt een kleinigheid, maar een eerste indruk doet veel met een mens. Als de eerste indruk goed is, is de kans groter dat cliënt zich prettig voelt en mee wil werken.

Een tweede punt in deze is de privacy van cliënten: zij geven allen aan dat je van buiten zo kunt zien wie er binnen staan en dat je in de balie precies kunt horen wat er in de balie naast je gezegd wordt, terwijl het vaak om persoonlijke zaken gaat. Vraag vanuit cliënten is of hier iets aan gedaan kan worden.

Wat betreft de ruiten: deze kunnen voorzien worden van folie zoals op de vorige locatie ook gebeurde. Wat betreft het geluid: er zou een specialist bij gehaald kunnen worden die weet hoe deze balies minder gehorig kunnen worden. Er is recent ook iemand geweest die het geluidsniveau op de werkvloer heeft gemeten omdat hier klachten over waren; wellicht kan deze persoon hierin ook iets betekenen?

Een andere mogelijkheid zou kunnen zijn dat, door dingen aan de wand te hangen, de gehorigheid misschien al minder wordt.

Een hele eenvoudige oplossing kan ook zijn om, indien de mogelijkheid er is, als begeleider niet direct naast een balie te gaan die bezet is, maar te kiezen voor een balie iets verderop.

“Ze doet het wel goed, maar het zou nog beter kunnen..”

2.4 Medewerkers

De vriendelijkheid en betrokkenheid van medewerkers wordt door cliënten hoog gewaardeerd. De leidinggevendenden binnen Stoed geven in hun enquêtes ook aan dat het personeel betrokken en loyaal is naar de cliënt toe. Medewerkers zelf geven ook aan dat een hoge cliënttevredenheid hun werkplezier verhoogd; dit maakt het werk leuk, zeggen zij.

Mijn advies is dan ook dat Stoed op dit punt zo door moet blijven gaan en deze positiviteit vast moet zien te houden. Dit lijkt simpel; doorgaan op dezelfde manier.

Echter, uit het onderzoek blijkt dat de cliënttevredenheid het laatste jaar is afgenomen en medewerkers geven aan dat de werkdruk oploopt en het plezier in het werk minder wordt. Ik zou als management in gesprek gaan met de medewerkers en vragen hoe de medewerkers geholpen zouden willen worden. In de enquêtes kwam al de vraag om meer tijd (voor verdieping in dossiers) en duidelijkheid in werkwijze naar voren. Ik denk dat medewerkers erg meedenkend zijn en gericht zijn op het oplossen van het probleem in plaats van alleen maar te klagen. Hier moet het management naar mijn idee goed gebruik van maken. Net als bij cliënten, is begrip tonen belangrijk. Niet alles kan uitgevoerd worden, maar een deel misschien wel. De begeleider is immers degene die alles uitvoert wat het management bedenkt; zonder de (gemotiveerde) begeleider op de werkvloer, heeft het management niets meer over. Ik denk dat Stoed trots kan zijn op haar medewerkers en gebruik moet maken van de kennis, loyaliteit en vaardigheden van het personeel.

Belangrijk is dat werkplezier verhoogd wordt, zodat de cliënttevredenheid ook weer oploopt en Stoed nog vele jaren voort kan blijven bestaan. Zo levert Stoed door middel van het bieden van werkgelegenheid voor de begeleider en hulp aan de sociaal kwetsbare cliënt een waardevolle bijdrage aan de maatschappij.