

d



Aan: het bestuur van de Regionale Dienst Werk en Inkomen Kromme Rijn Heuvelrug Zeist

Betreft: Reactie op het KBO SDV 2025

Datum: augustus 2025

Geacht bestuur,

Op 18 juli 2025 kregen wij het verzoek een reactie te geven op het klantbelevingsonderzoek schulddienstverlening 2025.

Allereerst: op veel onderdelen een mooi resultaat!

Een aantal aspecten vallen echter op:

- Wat gevraagd wordt van inwoners voelt als te zwaar (in 2022 16%, in 2025 42%).
- De tevredenheid over budgetbeheer is gedaald; met als resultaat dat 48% denkt altijd budgetbeheer nodig te hebben.
- De waardering voor de nazorg krijgt het cijfer 5,1 (op een schaal van 1-10)
- De uitkomsten hebben een indicatief karakter door de lage respons.

Het zou interessant zijn om onderscheid te maken tussen degenen die het traject hebben afgerond en degenen die dat (nog) niet hebben gedaan. Ook het verschil tussen de groepen met en zonder bewindvoerder zouden relevant voor het onderzoek kunnen zijn.

Op het gebied van budgetbeheer en nazorg zou (in samenspraak met de cliënt) een warme overdracht naar een maatschappelijke partner een mogelijkheid zijn voor ondersteuning, zowel tijdens als na het traject. Dit zijn laagdrempelige organisaties en te vinden in de woonomgeving van de cliënten.

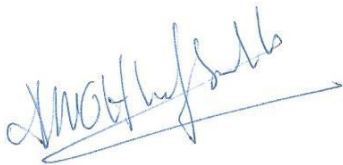
Omdat het lastig is om een goed representatief onderzoek te doen bij klanten in een afhankelijkheidspositie, willen we voorstellen voortaan ook hulpverleners en maatschappelijke partners bij het onderzoek te betrekken. Deze groep kan vanuit de praktijk aangeven waar de klant op vastloopt.

We hebben begrepen dat het contract met de huidige onderzoeker BMC loopt af. Daarom willen we vragen om over te stappen op een mixed methods onderzoek waarbij naast het kwantitatief onderzoek ook een deel kwalitatief onderzoek gedaan kan worden. Gemeente De Bilt heeft met het bureau K2 uit Utrecht zeer goede ervaringen. Uiteraard denken graag vooraf we mee over de mogelijkheden.

Daarnaast is een algemeen aandachtspunt: heb voldoende aandacht voor klanten met een onvoldoende digitale of taalvaardigheid.

Advies: betrek de maatschappelijke partners (Humanitas, Schuldhulpmaatje, Stichting Binding en de diverse vrijwilligersclubs als wegwijscafé's e.d.) bij het gehele traject en de nazorg.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gonny Olthof', with a long horizontal stroke extending to the right.

Gonny Olthof

Voorzitter RCR-KRH