

**Klanttevredenheidsonderzoek
Kredietbank Breda 2010**

In opdracht van:
Gemeente Breda
Directie Sociale Zaken & Werkgelegenheid, Kredietbank Breda

Uitgave:
Gemeente Breda
Afdeling SSC Onderzoek en Informatie
NEN-ISO 20252 gecertificeerd

Projectnummer: 1301

Claudius Prinsenlaan 10
4811 DJ Breda
Telefoon 076-5293513
E-mail: onderzoek@breda.nl
Bronvermelding verplicht

Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusies	5
1. Inleiding.....	7
2. Opzet en uitwerking van het onderzoek	9
3. De resultaten.....	11
3.1. Deelnemers aan het onderzoek	11
3.2. Bekendheid en eerste contact met Kredietbank	11
3.3. Algemeen oordeel over de Kredietbank.....	12
3.4. De telefonische bereikbaarheid.....	13
3.5. De schriftelijke communicatie.....	13
3.6. Waardering van de medewerkers	15
3.7. Het persoonlijke contact.....	16
3.8. Hoeveelheid ontvangen informatie.....	18
3.9. De duur van de aanvraagprocedure	19
3.10. Honorering van de aanvraag	20
3.11. Door cliënten voorgestelde verbeteringen.....	21
3.12. Opmerkingen geënquêteerden.....	22
Bijlage 1 Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek Kredietbank 2010.....	23





Samenvatting en conclusies

In de periode maart – september 2010 heeft een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) plaatsgevonden onder de cliënten van de Kredietbank Breda. Grotendeels is het onderzoek een herhaling van het KTO in 2009. De resultaten van 2010 worden dan ook vergeleken met die in 2009. Op basis van deze ontwikkelingen worden verbeteringsvoorstellen met betrekking tot klantcontacten onderbouwd. Alleen die cliënten zijn geënquêteerd waarvan de aanvraagprocedure door de Kredietbank in 2010 is afgerond. Dit wil niet zeggen dat deze cliënten helemaal uit beeld zijn bij de Kredietbank. Tijdens het proces worden vaak vervolgspraken gemaakt met de Kredietbank of met een andere instanties.

Het gemiddelde rapportcijfer dat de cliënten aan de Kredietbank geven komt in 2010 uit op 7,2. In 2009 lag dit cijfer een fractie hoger (7,4). Bij Bredanaars blijft de waardering nagenoeg gelijk. Bij niet Bredanaars daalt deze van 7,6 naar 7,3.

In de volgende figuur is aangegeven hoe de cliënten tot een totaalscore komen. De waardering voor ieder aspect is ingedeeld in twee categorieën: positief of negatief. Positief zijn de classificaties uitstekend/goed, (heel) duidelijk, (heel) makkelijk, (helemaal) mee eens, kort/acceptabel. De tegengestelde classificaties zijn onder de noemer negatief samengevoegd.

Figuur 1 Waardering cliënten voor afzonderlijke aspecten, 2010 en 2009 (in procenten)

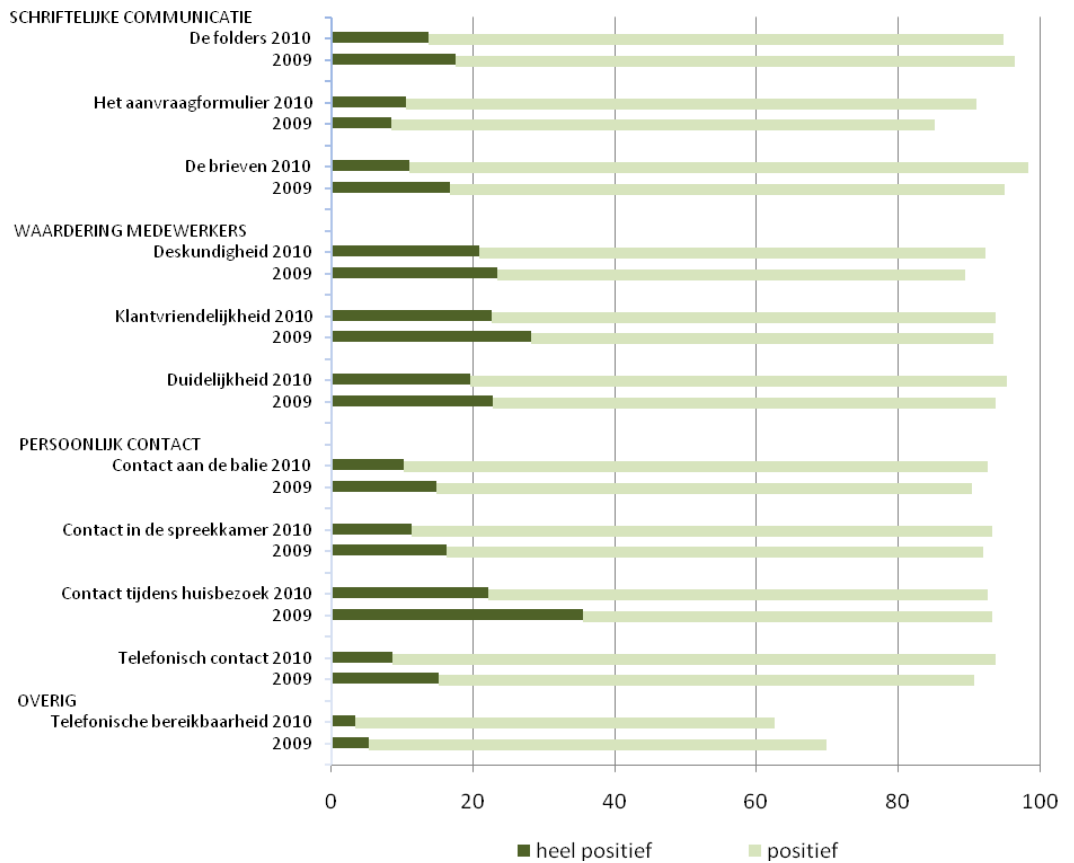
Aspect	Positieve score	Negatieve score	Score 2009 pos : neg
SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE			
De folders	95	5	96 : 4
Het aanvraagformulier	91	9	85 : 15
De brieven	98	2	95 : 5
WAARDERING MEDEWERKERS			
Deskundigheid	92	8	90 : 10
Klantvriendelijkheid	94	6	93 : 7
Duidelijkheid	95	5	94 : 6
PERSOONLIJK CONTACT			
Contact aan de balie	93	7	90 : 10
Contact in de spreekkamer	93	7	92 : 8
Contact tijdens huisbezoek	93	7	93 : 7
Telefonisch contact	94	6	91 : 9
OVERIG			
Telefonische bereikbaarheid	63	37	70 : 30
Openingstijden locatie 1e contact *)	92	8	
Duur eerste contact *)	48	52	
Totale tijdsduur aanvraag *)	42	58	

*) in 2010 gewijzigde vraagstelling ten opzichte van 2009



De veelal positieve waarderingen in 2009 hebben zich gecontinueerd in 2010. Veelal is zelfs sprake van een geringe verbetering. Alleen de waardering van de telefonische bereikbaarheid is verslechterd.

Figuur 2 Positieve waardering van de diverse aspecten, 2010 en 2009



De positieve scores zijn opgebouwd uit de classificaties zoals uitstekend/goed. Binnen zo'n classificatie heeft zich wel een wijziging voorgedaan. Veelal is wel sprake van een (lichte) verschuiving van uitstekend naar goed, van heel duidelijk naar duidelijk en van helemaal mee eens naar mee eens.

De conclusie uit figuur 1 is dat de verbetering van de klantcontacten met name gezocht kan worden in:

- een verbetering van de telefonische bereikbaarheid
- inkorten van de termijn voordat het eerste contact met de kredietbank Breda plaatsvindt.

Bij deze twee aspecten is snel een verbetering te realiseren. Dat wil niet zeggen dat aan de andere aspecten geen aandacht meer besteed hoeft te worden. Ook daar zal men scherp moeten blijven om de positieve waardering vast te kunnen houden.

De websites www.breda.nl en www.sbn.nl worden door een op de vijf cliënten geraadpleegd om informatie over de Kredietbank te verkrijgen.



1. Inleiding

De Kredietbank Breda is een bank die vanuit de gemeentelijke organisatie consumptieve kredieten verstrekt, minnelijke en wettelijke schuldregelingen opzet en budgetbeheer uitvoert voor haar klanten.

De Kredietbank heeft als doel dat alle inwoners van Breda en van gemeenten, waarmee zij een samenwerkingsovereenkomst heeft, op een maatschappelijk verantwoorde wijze in hun kredietbehoefte kunnen voorzien. Daarnaast wil zij voor hen een schuldenproblematiek voorkomen en bestrijden. De Kredietbank biedt daartoe producten op het terrein van consumptief krediet en schuldhulpverlening.

Sinds mei 2006 toetst de Kredietbank doorlopend de klanttevredenheid. De afdeling Onderzoek en Informatie is in 2009 verzocht het klanttevredenheidsonderzoek telefonisch uit te voeren. Dit jaar wordt het KTO dan ook voor de tweede keer uitgevoerd door de afdeling O. en I. Daarbij wordt de lijn van voorafgaande klanttevredenheidsmetingen doorgezet. De kwaliteitsaspecten die gemeten worden zijn:

- de bereikbaarheid
- de schriftelijke communicatie
- deskundigheid van de medewerkers
- het persoonlijk contact
- de behandelingstermijnen
- een algemeen oordeel over de Kredietbank





2. Opzet en uitwerking van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de mate waarin de klanten tevreden zijn over de dienstverlening van de Kredietbank Breda. De Kredietbank streeft ernaar om met deze informatie de kwaliteit die zij levert te borgen en te verbeteren. De Kredietbank wil de gegevens opnemen in haar managementreview. Deze verschijnt in maart 2011.

De enquête is telefonisch uitgevoerd omdat de respons op een telefonische enquête doorgaans hoger ligt dan op een schriftelijke enquête.

Omdat het belangrijk is dat er niet teveel tijd verstrijkt tussen het laatste contact met de Kredietbank en het moment van het ondervragen van de cliënt zijn de enquêtes op verschillende momenten gedurende het jaar uitgevoerd. Het veldwerk van het onderzoek vond plaats in de maanden maart, april, mei, juni en september 2010.

Door de Kredietbank is vóór de 15e van elke maand, waarin een meting plaatsvindt, een klantenbestand aangeleverd. Van deze cliënten is in de voorgaande maand de aanvraag afgerond. De omvang van dit klantenbestand varieerde tussen 170 en 220 cliënten. In totaal zijn ruim 900 cliënten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Het onderzoek is bij deze te enquêteren klanten van de Kredietbank aangekondigd met een brief van de gemeente Breda. Hierin wordt het doel van het onderzoek uitgelegd. De cliënten zijn daarna telefonisch benaderd. Niet altijd leidde dit tot een bruikbaar enquêteresultaat. In het volgende hoofdstuk wordt hier verder op ingegaan.



3. De resultaten

3.1. Deelnemers aan het onderzoek

In totaal zijn ruim 900 cliënten benaderd. Die cliënten zijn benaderd waarvan in een bepaalde kalendermaand de eerder gedane aanvraag is afgehandeld. De cliënten zijn telefonisch benaderd.

Bredanaars zijn iets meer genegen om aan het onderzoek deel te nemen, 47% versus 42% voor niet Bredanaars.

Figuur 3 Omvang doelgroep en de respons, naar woongemeente

Woongemeente	Doelgroep		Respons		Responspercentage
	aantal	in procenten	aantal	in procenten	
Breda	455	48,9	212	51,3	46,6%
Buiten Breda	476	51,1	201	48,7	42,2%
Totaal	931	100%	413	100%	44,4%

De non-respons is veroorzaakt door een tweetal factoren. Ongeveer 5% weigerde deel te nemen aan het onderzoek en 50% van de doelgroep was niet bereikbaar na verschillende belpogingen.

3.2. Bekendheid en eerste contact met Kredietbank

Bijna 45% van de cliënten is bekend met de Kredietbank via de gemeente / sociale dienst van de gemeente. De categorieën via maatschappelijk werk en via vrienden / familie scoren beide bijna 30%.

Figuur 4 Bekendheid met de Kredietbank

Bekend via	Aantal	In procenten van het aantal (413) cliënten
Gemeente / sociale dienst	182	44,1
Maatschappelijk werk	124	30,0
Vrienden / familie	120	29,1
Loket Wegwijs	3	0,7
Website / internet	16	3,9
Anders	50	12,1
Totaal	495	119,9%

Slechts 3,9% van de cliënten kent de Kredietbank via internet.

Het internet wordt wel door een op de vijf cliënten geraadpleegd om informatie over de Kredietbank Breda te bekijken. Driekwart van die informatie is verkregen op twee websites, www.breda.nl (de gemeentelijke website) en www.sbn.nl (de website van de Sociale Banken Nederland).



De eerste intake over een gewenste aanvraag vindt plaats door een medewerker uit een van de samenwerkende gemeenten. Met name bij niet Bredanaars (bij 8 van de 10 cliënten) vindt dit eerste gesprek plaats op het gemeentehuis van de woongemeente van de cliënt. Na deze intake is de cliënt doorverwezen naar de Kredietbank Breda.

Figuur 5 De locatie van de eerste intake van de aanvraag

Locatie intakegesprek	Aantal	In procenten
Loket Wegwijs in de ontvangsthal van het stadskantoor	27	6,5
De Brug (samenwerking gemeente en UWV)	109	26,4
Op het gemeentehuis van de eigen gemeente	175	42,4
Thuis	25	6,1
Maatschappelijk Werk	8	1,9
Op een andere locatie	28	6,8
Geen gesprek gehad / aanvraagformulier direct aangevraagd en ingevuld	41	9,9
Totaal	413	100%

Bij Bredanaars vindt het eerste gesprek meestal (47%) plaats op locatie De Brug.

Figuur 6 Mening over de openingstijden diverse locaties (in procenten)

Woongemeente	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Gescoord	Weet niet / geen gebruik van gemaakt 1)	Totaal aantal
In Breda	1,4	91,0	5,5	2,1	100%	(32%)	212
Buiten Breda	4,5	86,6	8,4	0,6	100%	(11%)	201
Totaal 2010	3,1	88,6	7,1	1,2	100%	(22%)	413

1) Het hier vermelde percentage geeft aan hoeveel procent van de geënquêteerden geen specifiek antwoord heeft gegeven. Dit aandeel blijft buiten beschouwing bij het weergeven van de meningen van de geënquêteerden.

In de waardering voor de openingstijden van de diverse locaties bestaat enige variatie. De openingstijden van De Brug worden het best beoordeeld. 95% van de cliënten beoordeelt deze met uitstekend of goed. De openingstijden van het gemeentehuis van de eigen gemeente worden door 90% als uitstekend of goed beoordeeld.

3.3. Algemeen oordeel over de Kredietbank

De geënquêteerden is gevraagd om in een rapportcijfer de totale indruk van de Kredietbank te geven. Iets meer dan vijf procent kan geen rapportcijfer geven. Deze cliënten zijn in figuur 7 buiten beschouwing gebleven. Het gemiddelde rapportcijfer dat de cliënten aan de Kredietbank geven komt in 2010 uit op 7,2. In 2009 lag dit cijfer een fractie hoger (7,4). Bij Bredanaars blijft de waardering nagenoeg gelijk. Bij niet Bredanaars daalt deze van 7,6 naar 7,3.

Figuur 7 Rapportcijfer voor de totale dienstverlening van de Kredietbank

Rapportcijfer	In Breda		Buiten Breda		Totaal		Verdeling in 2009
	aantal	in procenten	aantal	in procenten	aantal	in procenten	
4 of minder	9	4,6	10	5,4	19	5,0	4,3
5	7	3,6	9	4,9	16	4,2	5,4
6	29	14,8	13	7,0	42	11,0	8,6
7	62	31,6	54	29,2	116	30,4	30,6
8	65	33,2	76	41,1	141	37,0	36,0
9	21	10,7	20	10,8	41	10,8	9,1
10	3	1,5	3	1,6	6	1,6	5,9
Totaal	196	100%	185	100%	381	100%	100%

Deze daling van het gemiddelde rapportcijfer is voornamelijk veroorzaakt doordat er nauwelijks nog 10-en worden uitgedeeld.

3.4. De telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid van de Kredietbank wordt door circa 80% van de geënquêteerden beoordeeld. Circa 60% daarvan beoordeelt de telefonische bereikbaarheid als uitstekend of goed.

Ten opzichte van 2009 is dit een verslechtering van de waardering. In 2009 beoordeelde bijna 70% van de cliënten de telefonische bereikbaarheid als uitstekend / goed.

Figuur 8 Beoordeling telefonische bereikbaarheid (in procenten)

Woongemeente	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Gescoord	weet niet / Geen mening	Totaal aantal
In Breda	2,4	58,7	24,6	14,4	100%	(21%)	212
Buiten Breda	4,5	59,6	21,2	14,7	100%	(18%)	201
Totaal 2010	3,4	59,1	22,9	14,6	100%	(22%)	413
Totaal 2009	5,3	64,6	14,9	15,2	100%	(14%)	398

3.5. De schriftelijke communicatie

De beoordeling van de schriftelijke communicatie is opgebouwd uit een drietal aspecten. Het gaat over de folders, het aanvraagformulier en de brieven van de Kredietbank.

Bijna iedereen vindt de opstelling van de brieven (heel) duidelijk. De beoordeling van het aanvraagformulier blijft iets achter bij de andere twee aspecten. Toch vindt nog circa 90% het aanvraagformulier (heel) makkelijk in te vullen. Het aanvraagformulier wordt ook duidelijk positiever beoordeeld dan in 2009.

Bij de andere twee aspecten vindt er een verschuiving plaats in de beoordeling van héél duidelijk naar duidelijk.



Figuur 9 Beoordeling schriftelijke communicatie (in procenten)

1. Vindt u de folders van de Kredietbank duidelijk of onduidelijk?

Woon- gemeente	Héél duidelijk	Duidelijk	Onduidelijk	Héél onduidelijk	Gescoord	Weet niet / geen gebruik van gemaakt	Totaal aantal
In Breda	11,3	83,0	5,0	0,7	100%	(32%)	212
Buiten Breda	16,7	78,7	3,7	0,9	100%	(46%)	201
Totaal 2010	13,7	81,1	4,4	0,8	100%	(40%)	413
Totaal 2009	17,6	78,8	2,8	0,8	100%	(37%)	398

2. Vindt u het aanvraagformulier van de Kredietbank makkelijk of moeilijk in te vullen??

Woon- gemeente	Héél makkelijk	Makkelijk	Moeilijk	Héél moeilijk	Gescoord	Weet / ken ik niet / niet zelf ingevuld	Totaal aantal
In Breda	7,3	79,8	10,5	2,4	100%	(42%)	212
Buiten Breda	13,9	81,1	4,1	0,8	100%	(39%)	201
Totaal 2010	10,6	80,5	7,3	1,6	100%	(40%)	413
Totaal 2009	8,4	76,7	10,3	4,6	100%	(34%)	398

3. Vindt u de brieven van de Kredietbank duidelijk of onduidelijk?

Woon- gemeente	Héél duidelijk	Duidelijk	Onduidelijk	Héél onduidelijk	Gescoord	Weet niet / geen gebruik van gemaakt	Totaal aantal
In Breda	7,7	90,7	1,6	0,0	100%	(14%)	212
Buiten Breda	14,4	83,9	1,1	0,6	100%	(10%)	201
Totaal 2010	11,0	87,3	1,4	0,3	100%	(12%)	413
Totaal 2009	16,8	78,2	3,9	1,1	100%	(10%)	398

Cliënten zijn in de gelegenheid gesteld om aanvullende opmerkingen te maken over de schriftelijke communicatie.

Figuur 10 Aanvullende opmerkingen van cliënten over de schriftelijke communicatie

Opmerking	Aantal keren genoemd
Te ambtelijk taalgebruik / moeilijke begrippen	30
Fouten in de gegevens in de brief	3
Formulier niet zelf ingevuld	107
Te ingewikkeld	24
Goed / duidelijk	251
Overig (niet in te delen in categorieën)	10
Totaal aantal opmerkingen	425

3.6. Waardering van de medewerkers

De waardering van de medewerkers is gemeten aan de hand van een drietal aspecten, te weten deskundigheid, klantvriendelijkheid en duidelijkheid.

Door 90-95% van de cliënten die antwoorden, wordt aangegeven dat ze het (helemaal) eens zijn met de stelling dat het personeel deskundig is, klantvriendelijk en duidelijk. Een enkeling kan zich helemaal niet vinden in één of meerdere stellingen.

Ten opzichte van 2009 is in het algemeen nauwelijks sprake van een verandering van de positieve waardering. Wel vindt er een verschuiving plaats in de beoordeling van helemaal mee eens naar mee eens.

Figuur 11 Waardering medewerkers (in procenten)

DESKUNDIG	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Gescoord	Weet niet / geen mening	Totaal aantal
In Breda	16,4	76,2	6,9	0,5	100%	(11%)	212
Buiten Breda	25,7	66,5	6,7	1,1	100%	(11%)	201
Totaal 2010	20,9	71,5	6,8	0,8	100%	(11%)	413
Totaal 2009	23,4	66,1	8,2	2,3	100%	(14%)	398

KLANTVRIENDELIJK	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Gescoord	Weet niet / geen mening	Totaal aantal
In Breda	19,5	74,1	4,9	1,5	100%	(3%)	212
Buiten Breda	25,9	67,9	4,7	1,6	100%	(4%)	201
Totaal 2010	22,6	71,1	4,8	1,5	100%	(4%)	413
Totaal 2009	28,2	65,2	5,3	1,3	100%	(5%)	398



DUIDELIJK	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Gescoord	Weet niet / geen mening	Totaal aantal
In Breda	15,2	79,4	4,9	0,5	100%	(4%)	212
Buiten Breda	24,4	72,0	2,6	1,0	100%	(4%)	201
Totaal 2010	19,6	75,8	3,8	0,8	100%	(4%)	413
Totaal 2009	22,8	71,0	4,6	1,6	100%	(7%)	398

Cliënten zijn in de gelegenheid gesteld om aanvullende opmerkingen te maken over de medewerkers van de Kredietbank. Cliënten hebben vaak een positieve opmerking gemaakt.

Figuur 12 Aanvullende opmerkingen van cliënten over de waardering van de medewerkers

Opmerking	Aantal keren genoemd
POSITIEF	
(heel) tevreden	293
Contact(personen) werken goed	71
NEGATIEF	
Duurt lang	21
Onduidelijk	7
Zijn niet goed genoeg op de hoogte	12
Meer voorlichten/uitleg geven/hulp geven	16
Door contactpersoon niet correct benaderd	13
Slechte communicatie	14
Overig (niet in te delen in categorieën)	34
Totaal aantal opmerkingen	481

3.7. Het persoonlijke contact

De beoordeling over het persoonlijke contact tussen medewerker en cliënt kent een viertal aspecten. De cliënten zijn gevraagd een mening te geven over het persoonlijke contact aan de balie, het contact in de spreekkamer, tijdens het huisbezoek en over het telefonische contact.

De persoonlijke contacten krijgen in 90 tot 95% een waardering van uitstekend of goed. Een slechte waardering van een van de aspecten komt nauwelijks voor. Sommige scores zijn iets positiever dan in 2009. Ook hier vindt een verschuiving plaats in de beoordeling van uitstekend naar goed.

Baliebezoek en bezoek in de spreekkamer komt bij niet Bredanaars bijna niet voor. De niet Bredanaars hebben vaker (bijna 90%) te maken met huisbezoek. Dat stemt ook overeen met het uitgangspunt bij de Kredietbank dat bij cliënten die niet in Breda wonen in principe altijd een huisbezoek plaatsvindt.

Circa 80% van de cliënten heeft telefonisch contact gehad.



Figuur 13 Waardering persoonlijk contact (in procenten)

AAN DE BALIE	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Gescoord	Weet niet / geen mening	Totaal aantal
In Breda	9,1	84,1	4,5	2,3	100%	(58%)	212
Buiten Breda	15,0	75,0	5,0	5,0	100%	(90%)	201
Totaal 2010	10,2	82,4	4,6	2,8	100%	(74%)	413
Totaal 2009	14,9	75,5	9,6	0,0	100%	(76%)	398
IN DE SPREEKKAMER	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Gescoord	Weet niet / geen mening	Totaal aantal
In Breda	11,5	82,8	2,3	3,4	100%	(59%)	212
Buiten Breda	11,1	77,8	5,6	5,6	100%	(91%)	201
Totaal 2010	11,4	81,9	2,9	3,8	100%	(75%)	413
Totaal 2009	16,2	75,8	6,1	2,0	100%	(75%)	398
TIJDENS HUISBEZOEK	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Gescoord	Weet niet / geen mening	Totaal aantal
In Breda	18,6	73,5	5,3	2,7	100%	(47%)	212
Buiten Breda	24,6	68,6	5,7	1,1	100%	(13%)	201
Totaal 2010	22,2	70,5	5,6	1,7	100%	(30%)	413
Totaal 2009	35,6	57,6	5,2	1,6	100%	(37%)	398
TELEFONISCH	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Gescoord	Weet niet / geen mening	Totaal aantal
In Breda	8,4	85,4	3,9	2,2	100%	(16%)	212
Buiten Breda	8,9	84,7	2,5	3,8	100%	(22%)	201
Totaal 2010	8,7	85,1	3,3	3,0	100%	(19%)	413
Totaal 2009	15,1	75,7	6,3	2,9	100%	(12%)	398



Cliënten zijn in de gelegenheid gesteld om aanvullende opmerkingen te maken. Met betrekking tot het onderwerp 'persoonlijk contact' is vaak een positieve aanvullende opmerking gemaakt.

Figuur 14 Aanvullende opmerkingen van cliënten over het persoonlijke contact met medewerkers

Opmerking	Aantal keren genoemd
POSITIEF	
Goed, tevreden	303
NEGATIEF	
Onvriendelijk, onpersoonlijk, ongeïnteresseerd	20
Bereikbaarheid slecht	9
Moeizaam, onduidelijk	18
Overdracht gegevens slecht geregeld	4
Duurde te lang	19
Overig (niet in te delen in categorieën)	21
Totaal aantal opmerkingen	394

3.8. Hoeveelheid ontvangen informatie

Circa 70% van de cliënten is van mening dat ze voldoende informatie hebben ontvangen van de Kredietbank. Een minderheid van 11% vindt dat de geboden informatie onvoldoende is. Dit aandeel is licht gedaald ten opzichte van 2009. Toen vond 15% van de cliënten dat men onvoldoende informatie had verkregen.

Figuur 15 Voldoende informatie ontvangen van de Kredietbank (in procenten)

Woongemeente	Ja	Min of meer	Nee	Gescoord	Weet niet / geen mening	Totaal aantal
In Breda	71,0	17,6	11,4	100%	(9%)	212
Buiten Breda	71,5	18,1	10,4	100%	(4%)	201
Totaal 2010	71,2	17,9	10,9	100%	(2%)	413
Totaal 2009	70,4	14,1	15,4	100%	(2%)	398

Van degenen die vinden onvoldoende informatie te hebben gekregen (10,9% van de cliënten) scoort het telefonische contact veruit het slechtst. Ook hier vindt binnen de categorie uitstekend / goed een verschuiving plaats van uitstekend naar goed. Hier is ook sprake van een verschuiving van matig naar slecht.



Figuur 16 Waardering contact van cliënten die onvoldoende informatie hebben ontvangen (in procenten)

Soort contact	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Totaal in procenten	Aantal cliënten
In 2010						
Aan de balie	0,0	71,4	14,3	14,3	100%	14
In de spreekkamer	0,0	75,0	8,3	16,7	100%	12
Tijdens huisbezoek	3,6	71,4	17,9	7,1	100%	28
Telefonisch	0,0	63,6	18,2	18,2	100%	33
In 2009						
Aan de balie	11,8	64,7	23,5	0,0	100%	17
In de spreekkamer	0,0	70,6	23,5	5,9	100%	17
Tijdens huisbezoek	16,7	53,3	23,3	6,7	100%	30
Telefonisch	3,8	58,5	24,5	13,2	100%	53

3.9. De duur van de aanvraagprocedure

De cliënten zijn dit jaar gevraagd naar hun perceptie over de duur van de aanvraagprocedures en dan met name de perceptie over de tijd die verstreekt tussen het eerste gesprek op locatie en het eerste contact met een medewerker van de Kredietbank Breda. In 2009 is de vraagstelling over duur en waardering van de doorlooptijd anders geformuleerd. Vergelijking met de resultaten van 2009 blijft dan ook achterwege.

Bij een derde van de cliënten is het contact met de Kredietbank gelegd binnen een maand. Cliënten vinden zo'n periode veelal (87%) kort / acceptabel. Laat het eerste contact langer op zich wachten dan vinden de meeste cliënten dit (te) lang.

Figuur 17 Waardering tijdsduur tussen 1e contact op locatie en contact met Kredietbank Breda (in procenten)

Duur voor eerste contact met KB	Kort	Acceptabel	Lang	Te lang	Totaal score	Aantal cliënten	in procenten
Tot 4 weken	53,1	33,6	11,7	1,6	100%	128	35,4
Langer dan 4 weken	2,1	24,8	32,1	41,0	100%	234	64,6
Totaal	20,2	27,9	24,9	27,1	100%	362	100%

Over de doorlooptijd van de hele procedure bij de Kredietbank Breda is iets meer dan 40% van de cliënten tevreden. Zij vinden de totale termijn kort / acceptabel. Bijna 60% van de cliënten vindt de totale afhandelingstermijn (te) lang.

Figuur 18 Waardering van de totale tijdsduur aanvraag (in procenten)

Waardering in 2010	Kort	Acceptabel	Lang	Te lang	Gescoord	weet niet / geen ervaring	Totaal aantal
Totaal	12,0	30,0	18,0	40,0	100%	(15,3)	413



3.10. Honorering van de aanvraag

Een kwart van de aanvragen wordt volledig toegewezen. Ruim 50% wordt gedeeltelijk toegewezen. In 2009 waren deze percentages juist andersom. Toen waren er verhoudingsgewijs meer volledige toewijzingen dan gedeeltelijke toewijzingen.

Figuur 19 Resultaat van de aanvraag

Woongemeente	Toegewezen	Gedeeltelijk toegewezen	Afgewezen	Totaal	
In Breda	26,9	48,6	24,5	100%	212
Buiten Breda	26,4	55,7	17,9	100%	201
Totaal 2010	26,6	54,0	22,1	100%	413
Totaal 2009	48,7	25,6	25,6	100%	398

De redenen waarom **volgens de beleving** van de cliënt een aanvraag gedeeltelijk is toegewezen zijn heel divers. Opmerkelijk is wel dat cliënten hun aanvraag nog vaak als 'lopend' beschouwen. Waarschijnlijk is de procedure bij de Kredietbank dan wel afgerond maar heeft de cliënt nog steeds een financiële band met de Kredietbank in het kader van schuldsanering of is ze via de Kredietbank doorverwezen naar een van de vele trajecten / instanties waar een beroep op gedaan kan worden.

Cliënten waarvan de aanvraag gedeeltelijk is toegewezen, zijn gevraagd naar de reden daarvan. De meest gemaakte opmerking in 2010 is dat men 'deelnemer is van de Wet Schuldsanering'. In 2009 scoorde deze reden veel minder vaak. In 2009 was de belangrijkste reden voor gedeeltelijke toewijzing dat men nog in beroep was bij de rechtbank.

Figuur 20 Redenen gedeeltelijke toewijzing van de aanvraag

Reden gedeeltelijke toewijzing	In 2010		In 2009	
	aantal	in procenten	aantal	in procenten
Deelnemer Wet Schuldsanering (wsnp)	89	40,5	5	4,9
Procedure loopt nog	61	27,7	26	25,5
Zelf ingetrokken	54	24,5	21	20,6
Overige, zeer uiteenlopende opmerkingen	12	5,5	13	12,7
In beroep bij de rechtbank	4	1,8	37	36,3
Totaal aantal genoemde redenen	220	100%	102	100%

De totale waardering van de diensten van de Kredietbank hangt enigszins samen met de uitkomst van de aanvraag. Cliënten met een toegewezen aanvraag geven een hoger rapportcijfer aan de dienstverlening van de Kredietbank dan degenen waarvan de aanvraag is afgewezen. Tussen 2010 en 2009 zijn er nauwelijks verschillen te constateren.

Figuur 21 Waardering totale dienstverlening naar resultaat van de aanvraag, rapportcijfer

Resultaat aanvraag	In 2010			In 2009		
	In Breda	Buiten Breda	Totaal	In Breda	Buiten Breda	Totaal
Toegewezen	7,8	8,0	7,9	7,7	8,0	7,9
Gedeeltelijk toegewezen	7,2	7,3	7,3	7,4	7,2	7,3
Afgewezen	6,3	6,2	6,2	6,1	6,9	6,4
Totaal	7,2	7,3	7,2	7,1	7,6	7,4
Aantal cliënten	196	185	381	174	198	372

3.11. Door cliënten voorgestelde verbeteringen

De cliënten zijn gevraagd wat er verbeterd kan worden bij de Kredietbank. Bijna 40% van de geënquêteerden stelt voor de ingediende aanvraag sneller af te werken. In 2009 was sprake van een gelijksoortig beeld van verbetervoorstellen.

Figuur 22 Voorgestelde verbeteringen door cliënten

Verbetervoorstel	In 2010		In 2009	
	aantal keren genoemd	in procenten	aantal keren genoemd	in procenten
Aanvraag sneller afwerken	121	37,7	56	40,6
Uitbreiden (telefonische) bereikbaarheid	28	8,7	16	11,6
Socialer personeel	31	9,7	13	9,4
Duidelijker zijn	25	7,8	12	8,7
Communicatie verbeteren	32	10,0	11	8,0
Meer informatie geven	32	10,0	9	6,5
Vervanging contactpersoon verbeteren	5	1,6	5	3,6
Overige, zeer uiteenlopende opmerkingen	47	14,6	16	11,6
Totaal aantal opmerkingen	321	100%	138	100%



3.12. Opmerkingen geënquêteerden

Na afloop van de enquête is aan de cliënten gevraagd of ze nog opmerkingen hadden. Velen spraken hun tevredenheid uit over de Kredietbank Breda. Ook de lange duur van de totale procedure is door veel cliënten genoemd.

Figuur 23 Opmerkingen van cliënten

Opmerking	In 2010		In 2009	
	aantal keren genoemd	in procenten	aantal keren genoemd	in procenten
Is tevreden, blij, vol lof	173	42,7	28	22,6
Graag meer informatie ontvangen	19	4,7	4	3,2
vertrouwd helemaal op contactpersoon	12	3,0	3	2,4
Het duurt allemaal erg lang	97	24,0	13	10,5
Is ontevreden	38	9,4	7	5,6
Overige, zeer uiteenlopende opmerkingen	66	16,3	69	55,6
Totaal aantal opmerkingen	405	100%	124	100%



Bijlage 1 Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek Kredietbank 2010

"Dag meneer / mevrouw, u spreekt met ... van de afdeling Onderzoek en Informatie. Spreek ik met...?"

U heeft een tijdje geleden contact gehad met de Kredietbank Breda [ook wel Gemeentelijke Kredietbank, GKB]. De Kredietbank wil graag haar klanten zo goed mogelijk helpen. Om te kijken hoe zij dat nog beter kan doen is uw mening en uw ervaring erg belangrijk.

Ik bel u nu voor een onderzoek over uw ervaring met de Kredietbank. Als het goed is heeft u daarover een brief gekregen. Heeft u tijd om een aantal vragen te beantwoorden, het duurt ongeveer 10 minuten?

We vinden het belangrijk dat u eerlijk aangeeft wat u van de Kredietbank vindt. Het onderzoek is dan ook volledig anoniem. Met uw hulp kan de Kredietbank de kwaliteit en service verbeteren voor alle klanten.

Ik ga eerst een paar vragen stellen over de bereikbaarheid"

1. Uw eerste gesprek over uw aanvraag/verzoek. Waar vond dat plaats? [oplezen]

- Loket Wegwijs in de ontvangsthal van het stadskantoor
- De Brug (samenwerking gemeente en UWV)
- Op het gemeentehuis van uw gemeente (Opm: Alleen bij cliënten van buiten Breda)
- Op een andere locatie, namelijk
- (-) Geen voorafgaand gesprek gehad. Aanvraagformulier direct aangevraagd ./gedownload, ingevuld en opgestuurd -----> naar vraag 3(Opm: Deze categorie niet oplezen)

2. Wat vindt u van de openingstijden van [!v1!]? [oplezen, de vraagtekst is afhankelijk van het antwoord op vraag 1]

- Uitstekend
- Goed
- Matig
- Slecht
- Weet niet / geen gebruik van gemaakt
- Geen mening

(tekstblok)

U bent (daarna) cliënt geworden bij de Kredietbank Breda



**3. Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van de Kredietbank Breda?
[oplezen]**

- Uitstekend
- Goed
- Matig
- Slecht
- Weet niet / geen gebruik van gemaakt
- Geen mening

(tekstblok)

De volgende vragen gaan over de folders, formulieren en brieven van de Kredietbank

4. Vindt u de folders van de Kredietbank duidelijk of onduidelijk?

- Duidelijk → *ga naar vraag 4a*
- Onduidelijk → *ga naar vraag 4b*
- Weet niet / ken ik niet → *ga naar vraag 5*
- Geen mening → *ga naar vraag 5*

4a. Was dat héél duidelijk?

- Ja → *ga naar vraag 5*
- Nee → *ga naar vraag 5*

4b. Was dat héél onduidelijk?

- Ja
- Nee

5. Vindt u het aanvraagformulier van de Kredietbank makkelijk of moeilijk in te vullen?

- Makkelijk
- Moeilijk → *ga naar vraag 5b*
- Weet niet / ken ik niet / formulier niet zelf ingevuld → *ga naar vraag 6*
- Geen mening → *ga naar vraag 6*

5a. Was dat héél makkelijk?

- Ja → *ga naar vraag 6*
- Nee → *ga naar vraag 6*

5b. Was dat héél moeilijk?

- Ja
- Nee



6. Vindt u de brieven van de Kredietbank duidelijk of onduidelijk?

- Duidelijk
- Onduidelijk → *ga naar vraag 6b*
- Weet niet / ken ik niet / niet zelf gelezen → *ga naar vraag 7*
- Geen mening → *ga naar vraag 7*

6a. Was dat héél duidelijk?

- Ja → *ga naar vraag 7*
- Nee → *ga naar vraag 7*

6b. Was dat héél onduidelijk?

- Ja
- Nee

7. Heeft u verder nog opmerkingen over de folders, de aanvraagformulieren of de brieven van de Kredietbank?

[Opm: NIET oplezen. Wel bevestiging vragen wanneer je een antwoord aankruist. Meerdere antwoorden mogelijk]

- te ambtelijk taalgebruik/ moeilijke begrippen
- fouten in de gegevens in de brief
- niet zelf ingevuld
- te ingewikkeld
- goed / duidelijk
- overig, namelijk

(tekstblok)

Nu komen een aantal stellingen over de medewerkers van de Kredietbank. Wilt u bij elke stelling aangeven of u het er helemaal mee eens, mee eens, mee oneens of helemaal mee oneens bent?

8. De medewerkers van de Kredietbank zijn...

	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	weet niet / geen ervaring mee	Geen mening
... deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



9. Heeft u verder nog opmerkingen over de medewerkers van de Kredietbank?
[Opm: NIET oplezen. Wel bevestiging vragen wanneer je een antwoord aankruist. Meerdere antwoorden mogelijk]

- () (heel) tevreden
- () contact(personen) werken goed
- () duurt lang
- () onduidelijk
- () zijn niet goed genoeg op de hoogte
- () meer voorlichten/uitleg geven/hulp geven
- () door contactpersoon niet correct benaderd
- () slechte communicatie
- () overig, namelijk

10. Wat vindt u van het persoonlijk contact ... [eng: oplezen]

	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	weet niet / geen ervaring mee	Geen mening
... aan de balie van de Kredietbank	()	()	()	()	()	()
... in de spreekkamer	()	()	()	()	()	()
... tijdens het huisbezoek	()	()	()	()	()	()
... telefonisch	()	()	()	()	()	()

11. Heeft u verder nog opmerkingen over het contact dat u had met de Kredietbank?
[Opm: NIET oplezen. Wel bevestiging vragen wanneer je een antwoord aankruist. Meerdere antwoorden mogelijk]

- () goed, tevreden
- () onvriendelijk/onpersoonlijk/ongeïnteresseerd
- () bereikbaarheid slecht
- () moeizaam/onduidelijk
- () overdracht gegevens slecht geregeld
- () duurde te lang
- () overig , namelijk.....

12. Kreeg u van de Kredietbank genoeg informatie om te weten waar u aan toe was?
[oplezen]

- () Ja
- () Min of meer
- () Nee
- () Weet niet / geen ervaring mee



De volgende vragen gaan over duur van de aanvraagprocedure

13. Hoeveel tijd zat er tussen uw eerste gesprek bij "[!v1!]" en het moment dat de Kredietbank Breda voor het eerst contact met u opnam / de eerste reactie van de Kredietbank (bijv. intakegesprek bij Kredietbank Breda)?
[afhankelijk van antwoord bij vraag 1 wordt hier bepaalde formulering gekozen]

- 4 weken of minder
- meer dan 4 weken
- Weet niet / Geen mening → *ga naar vraag 15*

14. Wat vindt u daar van?
[oplezen]

- Kort
- Acceptabel
- Lang
- Te lang
- Weet niet
- geen mening

15. Wat vindt u van de totale periode vanaf uw eerste contact met de Kredietbank Breda tot aan het besluit van de Kredietbank (de toekennings- of afwijzingsbrief).
[oplezen]

- Kort
- Acceptabel
- Lang
- Te lang
- Weet niet
- geen mening

16. Wat is uw totale indruk van de Kredietbank Breda, welk rapportcijfer zou u geven?
[eventueel vermelden: 1 is heel slecht en 10 is heel goed]

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 99 weet niet



17. Waar kent u de Kredietbank van?

[NIET oplezen, meerdere antwoorden mogelijk]

- Gemeente / sociale dienst
- Maatschappelijk werk
- Vrienden / familie
- Loket Wegwijs
- Website / internet
- Anders, namelijk...

18. Hebt u weleens websites geraadpleegd om informatie van de Kredietbank Breda te bekijken?

- Ja
- Nee → *ga naar vraag 19*

19. Welke website was dat? [oplezen, meerdere antwoorden mogelijk] (MR)

- De gemeentelijke website (www.breda.nl)
- De website van de Sociale Banken Nederland (www.sbn.nl)
- De website van de Kredietbank Breda (www.kredietbankbreda.nl)
- De website van het ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl)
- Een andere website, namelijk

**20. Is uw aanvraag toegewezen of afgewezen?
[oplezen]**

- Toegewezen → *ga naar vraag 22*
- Gedeeltelijk toegewezen
- Afgewezen → *ga naar vraag 22*

**21. Waarom is uw aanvraag maar gedeeltelijk toegewezen?
[Opm: NIET oplezen. Wel bevestiging vragen wanneer je een antwoord aankruist. Meerdere antwoorden mogelijk]**

- in beroep bij rechtbank
- procedure loopt nog
- zelf ingetrokken
- deelnemer Wet schuldsanering (wsnp)
- Overig, namelijk.....



22. In welke gemeente woont u?
[Opm: Wanneer de genoemde plaats hier niet bij staat expliciet vragen bij welke gemeente de genoemde plaats hoort]

- Alphen-Chaam
- Baarle-Nassau
- Bergen op Zoom
- Breda
- Drimmelen
- Etten-Leur
- Halderberge
- Moerdijk
- Rosendaal
- Rucphen
- Steenbergen
- Werkendam
- Woensdrecht
- Woudrichem
- Zundert
- (-) overig, namelijk

23. Wat kan er volgens u nog verbeterd worden bij de Kredietbank?
[NIET oplezen. Wel bevestiging vragen wanneer je een antwoord aankruist. MR]

- Aanvraag sneller afwerken
- Uitbreiden (telefonische) bereikbaarheid
- Socialer personeel
- Duidelijker zijn
- Communicatie verbeteren
- Meer informatie geven
- Vervanging contactpersoon verbeteren
- Overig, namelijk.....

24. Heeft u verder nog opmerkingen?
[NIET oplezen. Wel bevestiging vragen wanneer je een antwoord aankruist. MR]

- Is tevreden, blij, vol lof
- Graag meer informatie ontvangen
- vertrouwt helemaal op contactpersoon
- Het duurt allemaal erg lang
- IS ontevreden
- Overige, namelijk.....

We zijn bij het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!