

Het kwaliteit scoreformulier thuisadministratie

De ervaren meerwaarde van thuisadministratie volgens de klant

Handleiding voor klantonderzoek

Nibud en Stimulansz, juli 2015

Auteurs:

Annejet Kerckhaert

Tamara Madern

Marion Weijers

Inhoud

Wat is kwaliteit en hoe meet u dat?.....	5
Voor wie is het kwaliteit scoreformulier bedoeld?	5
Wat is het kwaliteit scoreformulier?	5
Welke vragen zitten in het kwaliteit scoreformulier?	5
Wanneer neemt u de vragenlijst af?.....	6
Hoe zet ik het kwaliteit scoreformulier in mijn organisatie in?	7
Wat kan ik met de uitkomsten?	9
Tips voor de uitvoering	10
Bijlage 1: Vragenlijst.....	11
Bijlage 2: Teksten voor uitnodigingsbrieven	15
Bijlage 3: Keuzeopties en tips in de uitvoering van het kwaliteit scoreformulier.....	17

Voorwoord

Steeds vaker wordt gevraagd of de hulp die door vrijwilligers wordt geboden effect heeft. Of een klant daadwerkelijk financieel zelfredzamer is geworden na een interventie. Hoe kunt u dit eenvoudig meten? In het kader van het project 'Nibud helpt vrijwilligers verder', is samen met Stimulansz een kwaliteit scoreformulier ontwikkeld om de meerwaarde van thuisadministratie bij de klanten te onderzoeken. Dit is een vragenlijst om klantonderzoek uit te voeren. Dit kwaliteit scoreformulier is een onderdeel van de Nibud Handreiking Kwaliteitsborging. Deze vragenlijst is waardevol voor elke vrijwilligersorganisatie die zich bezighoudt met thuisadministratie. Hoe u zo'n klantonderzoek kunt uitvoeren, leest u in deze handleiding.

Dank aan Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland en dan vooral de coördinatoren en vrijwilligers van lokale afdelingen in Zwolle, Heerhugowaard en Oss voor het testen van het kwaliteit scoreformulier.

Meer weten over het kwaliteit scoreformulier of vragen over deze handleiding? Neem contact op met Annejet Kerckhaert van Stimulansz (annejet.kerckhaert@stimulansz.nl) of Marion Weijers van het Nibud (mweijers@nibud.nl).

Dit project is mede mogelijk gemaakt door Rabobank Foundation:
www.rabobankfoundation.nl

Inleiding

Het kwaliteit scoreformulier thuisadministratie is ontworpen om op een simpele wijze de door de klant ervaren meerwaarde van een traject thuisadministratie te onderzoeken. Dit kwaliteit scoreformulier is een hulpmiddel om de kwaliteit te kunnen meten vanuit de ervaring van klanten. In de Nibud Handreiking Kwaliteitsborging vindt u een checklist waarmee u op verschillende niveaus de kwaliteit kan meten en borgen. Dit kwaliteit scoreformulier is daar een onderdeel van. Het kwaliteit scoreformulier is een vragenlijst voor klanten. De vragen meten per traject thuisadministratie de toegevoegde waarde van dat traject volgens de klant. Met het formulier meet u per vrijwilligerstraject of het – volgens de klant - bijdraagt aan het doel. Organisaties krijgen inzicht in de meerwaarde die klanten ervaren rond verschillende doelen en kunnen daarop handelen en de dienstverlening waar nodig verbeteren.

Wat is kwaliteit en hoe meet u dat?

Kwaliteit in de thuisadministratie is van meerdere zaken afhankelijk, zoals de deskundigheid van de vrijwilligers, het maken en naleven van heldere afspraken binnen en buiten de organisatie, een eenduidige werkwijze, het meten van resultaten en tijdig bijsturen om de gestelde doelen te behalen. In de Nibud Handreiking Kwaliteitsborging vindt u een checklist waarmee u inzicht krijgt hoe u op verschillende niveaus de kwaliteit kan borgen. Eén van de onderdelen is het monitoren van de voortgang bij de klanten. Dit kwaliteit scoreformulier is zo'n meetinstrument. Bruikbaar voor vrijwilligers in de thuisadministratie, waar klanten langdurig worden begeleid. Het scoreformulier meet de meerwaarde van thuisadministratie volgens de klant.

De meting van ervaren meerwaarde bij de klant vormt een onderdeel in het bredere begrip van kwaliteit. Om de kwaliteit van de dienstverlening te onderzoeken is meer nodig: bijvoorbeeld gesprekken met vrijwilligers, uitgebreidere interviews met klanten en coördinatoren die zich bezig houden met de interne organisatie van de trajecten.

Voor wie is het kwaliteit scoreformulier bedoeld?

De vragenlijst is bedoeld voor deelnemers aan een traject thuisadministratie waarbij het traject een langdurig karakter heeft. De vragenlijst is niet bedoeld voor deelnemers aan kortdurende cursussen waarbij er slechts enkele malen contact is tussen vrijwilliger en deelnemer.

Wat is het kwaliteit scoreformulier?

Het kwaliteit scoreformulier meet per traject thuisadministratie de toegevoegde waarde van dat traject volgens de klant. Met dit instrument meet u per vrijwilligerstraject of het – volgens de klant - bijdraagt aan het doel. Dit doet u door een korte vragenlijst uit te zetten onder deelnemers aan het traject. Met de vragen evalueert u wat deelnemers vinden dat het traject voor hen tot nu toe heeft opgeleverd. Vervolgens verwerkt u de antwoorden op de vragen en ziet u per traject de score voor het doel waar het traject zich op richt.

Welke vragen zitten in het kwaliteit scoreformulier?

De 23 vragen zijn onderverdeeld in de 7 doelen die worden nagestreefd met de ondersteuning bij thuisadministratie. De doelen zijn op basis van de Nibud competenties en gesprekken met Humanitas, het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) en SchuldHulpMaatje vastgesteld. De Nibud competentie, die als basis geldt voor de doelen, is het competentie gebied "In kaart brengen: de consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden"¹.

¹ Zie www.nibud.nl voor meer informatie over de Nibud competenties.

De volgende doelen worden nagestreefd met de begeleiding bij thuisadministratie:

1. **Post op orde brengen:** Hieronder wordt verstaan: in staat zijn om brieven te openen, de inhoud ervan te begrijpen. Men durft hierbij hulp te vragen wanneer nodig en kent de hulpkanalen.
2. **Overzicht creëren van inkomsten en uitgaven:** Er is een overzicht van de inkomsten en uitgaven van het huishouden. Men durft hierbij hulp te vragen wanneer nodig en kent de hulpkanalen.
3. **Besparen/Beter omgaan met geld:** Men heeft mogelijkheden ontdekt om te besparen, is gestimuleerd om bewuste keuzes te maken in het uitgavenpatroon en is gemotiveerd om het vol te houden om met weinig geld rond te moeten komen.
4. **Uitgaven doen die passen binnen de begroting.** Kennis hebben van de maandelijkse bestedingsruimte en inkomensondersteunende regelingen en toeslagen. Achterstanden in betalingen komen minder vaak voor en men past beter op dat uitgaven passen binnen de begroting. Men durft hierbij hulp te vragen wanneer nodig en kent de hulpkanalen.
5. **Inzicht hebben in gedrag:** Inzicht in welk gedrag invloed heeft op financiële vaardigheden en hoe hier mee om te gaan. Men heeft zelfvertrouwen gekregen om zelf voor financiën te zorgen.
6. **Inschakelen netwerk:** Praten met/betrekken van omgeving bij financiële vragen.
7. **Verminderen schulden²:** Er is een plan gemaakt om schulden te verminderen, men werkt aan het niet verder oplopen van de betalingsachterstanden. Men durft hierbij hulp te vragen wanneer nodig en kent de hulpkanalen.

De vragen gaan over wat de respondent door het thuisadministratie traject vaker/anders doet (bijvoorbeeld men kan vaker belangrijke brieven terug vinden, of men durft vaker mensen uit de omgeving te betrekken) en waar de respondent zich door het thuisadministratie traject meer/minder bewust van is (bijvoorbeeld men heeft ontdekt wat valkuilen zijn in omgaan met geld). De vragenlijst staat in bijlage 1.

U kiest zelf welke doelen het best passen bij uw thuisadministratie traject. Dit kunnen alle zeven doelen zijn, maar dit is niet noodzakelijk. Als u een doel heeft gekozen vraagt u alle vragen die bij dat doel horen uit. U bent dus vrij te kiezen welke doelen u uitvraagt, maar binnen dat doel laat u alle vragen invullen.

Wanneer neemt u de vragenlijst af?

De vragen kunt u op meerdere momenten laten invullen door de deelnemers zodat u de toegevoegde waarde volgens de klant over de tijd kunt volgen. Het eerste meetmoment ligt op minstens 4 maanden na aanvang van het traject. We kiezen voor een periode van 4 maanden, omdat de klant dan genoeg ervaring heeft opgedaan om te kunnen reflecteren. Het moment van de tweede meting kunt u zelf bepalen. Ons advies is om dit minstens 4 maanden na de eerste meting te doen, zodat er genoeg tijd is om nieuwe vaardigheden te leren.

² Dit doel is uitsluitend van toepassing op mensen met schulden.



Hoe zet ik het kwaliteit scoreformulier in mijn organisatie in?

Als vrijwilligersorganisatie met het formulier aan de slag? Beantwoord dan eerst de volgende vragen:

- Van welke trajecten willen we de kwaliteit meten?
- Per traject: welk doel streven we na en welke onderdelen uit de vragenlijst passen daar het best bij?
- Per traject: wie is mijn doelgroep (jongeren / volwassenen / ouderen / anderstaligen)?
- Per doel: welke streefnorm stellen we met elkaar vast? Welk percentage van de deelnemers willen we dat boven die norm scoort?

Nu is bepaald welke trajecten u gaat onderzoeken, welke vragenlijsten daarbij horen, aan welke klanten de vragenlijsten worden voorgelegd en welke norm wordt gehanteerd per doel.

Vragenlijst online of schriftelijk verspreiden?

De volgende stap is het bepalen van de wijze waarop vragenlijsten verspreid gaan worden. Dit kan schriftelijk of via internet. Schriftelijk raden we aan bij ouderen en anderstaligen. Bij andere doelgroepen is online verspreiden een efficiënte methode. De grootte van de groep deelnemers is bepalend voor het aantal vragenlijsten dat ingevuld moet worden. Stel, een vrijwilligersorganisatie wil de kwaliteit meten van een traject waaraan 100 mensen hebben meegedaan. Hoeveel vragenlijsten moeten ingevuld zijn om een betrouwbaar beeld te krijgen? In onderstaande tabel staat hiervoor een richtlijn.

Aantal deelnemers	Aantal ingevulde vragenlijsten
91 tot en met 150	20
151 tot en met 280	32
281 tot en met 500	50
501 tot en met 1.200	80
1201 tot en met 3.200	125
3.201 tot en met 10.000	200

De vrijwilligersorganisatie uit het voorbeeld dient minstens 20 ingevulde vragenlijsten te krijgen. We adviseren om de vragenlijst uit te zetten onder alle deelnemers.

Uitzetten van de vragenlijsten

De volgende stap is het uitzetten van de online of schriftelijke vragenlijsten. In bijlage 2 staan teksten voor uitnodigingsbrieven voor respondenten.

Het printen en verspreiden van de schriftelijke vragenlijsten bestaat uit de volgende stappen:

Stap 1: het printen van vragenlijsten en begeleidende brieven.

Stap 2: het versturen van vragenlijsten, begeleidende brieven en retourenveloppen.

Als vragenlijsten ter plekke uitgedeeld worden vervalt stap 2. Wanneer vragenlijsten ter plekke uitgedeeld worden kan begeleiding bij het invullen gewenst zijn. In bijlage 3 staan aandachtspunten voor de begeleider.

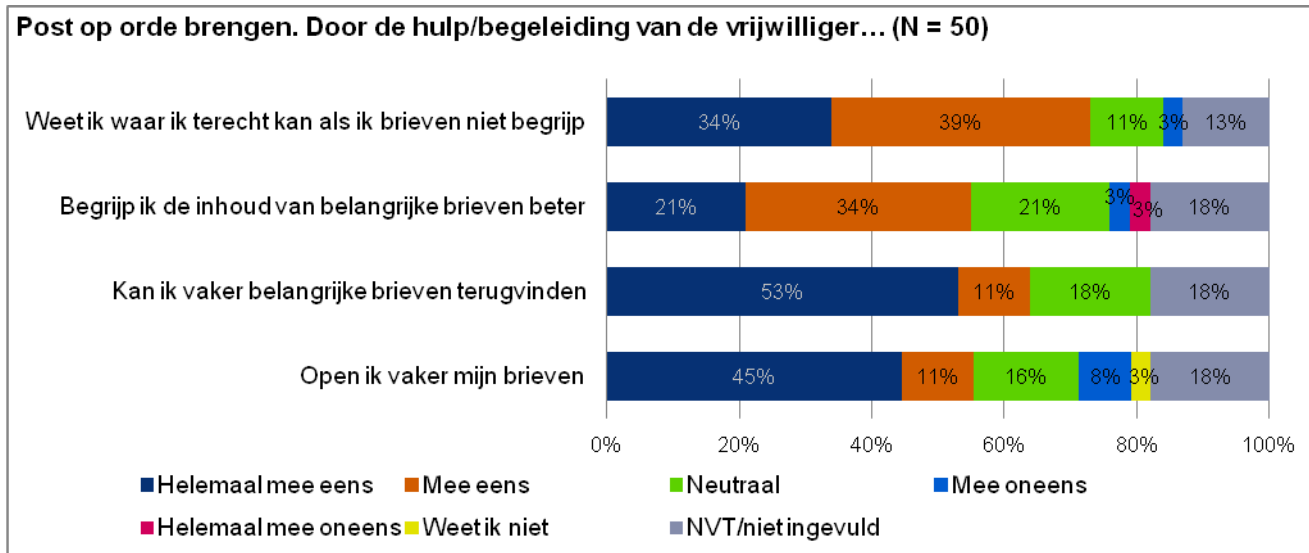
Het uitnodigen van respondenten voor het invullen van een online vragenlijst bestaat uit de volgende stappen:

Stap 1: het programmeren van de vragenlijsten.

Stap 2: het versturen van e-mails of brieven met een link naar de online vragenlijst. In bijlage 3 staan tips voor het programmeren van online vragenlijsten.

Verwerken van de antwoorden

De vragenlijsten zijn uitgezet en worden ingevuld door de respondenten. Afhankelijk van de gekozen onderzoeksmethode komen de antwoorden op de vragenlijsten fysiek dan wel in een online databestand bij de organisatie binnen. Vervolgens kan de organisatie de binnen gekomen antwoorden turven en verwerken in tabellen. In onderstaand kader is een voorbeeldtabel opgenomen.



Wat kan ik met de uitkomsten?

De organisatie kan het resultatenrapport intern gebruiken voor verbetering van de dienstverlening of extern in communicatie met gemeenten. De uitkomsten laten per doel van thuisadministratie zien wat de ervaren meerwaarde is volgens de klant. Het is belangrijk vooraf met elkaar een streefnorm vast te stellen per doel. Welk percentage van de deelnemers willen we dat boven die norm scoort? De organisatie ziet per doel of de norm gehaald is en welke onderdelen van de dienstverlening om aanscherping vragen.

Tips voor de uitvoering

Hieronder nog een aantal tips voor de uitvoering van dit type onderzoek voor organisaties:

- Zoek aansluiting bij bestaande structuren binnen de organisatie, bijvoorbeeld zet een kwaliteitsmedewerker of een medewerker klanttevredenheid in.
- Zorg ervoor dat anonimiteit van klanten bij het verzamelen van data gewaarborgd is. Als klanten de vragenlijst via de vrijwilliger ontvangen, biedt klanten dan een retourenvelop waarin de klant de vragenlijst stopt en dichtplakt.
- Reserveer voldoende tijd voor het onderzoeksproces van vragenlijsten uitsturen tot verwerking. Met name het contact leggen met klanten waarbij het traject is afgesloten kan wat meer tijd vragen, omdat registratie van adresgegevens van deze klanten niet meer actueel is. Bovendien komt het contact zoeken met deze klanten bovenop het werk dat vrijwilligers al doen.
- Het is zinvol het onderzoek vaker uit te voeren. Door bijvoorbeeld jaarlijks de meerwaarde van een bepaald traject te meten is ook te zien of hier verandering in optreedt: neemt de ervaren meerwaarde volgens de klant toe, of juist af? Dit kan signalen geven om weer eens kritisch naar de dienstverlening te kijken.
- Maak intern heldere afspraken wie wat doet.
- Voor analyse van de antwoorden in inzichtelijke tabellen met duiding kan een onderzoek- of adviesbureau, zoals Nibud of Stimulansz, ingeschakeld worden.

Bijlage 1: Vragenlijst

U ontvangt (of ontving kortgeleden) hulp/begeleiding van een vrijwilliger van <<naam organisatie>>.

We willen graag weten wat u er tot nu toe aan heeft gehad.

Hieronder staat een aantal uitspraken. Wilt u door het geven van **een cijfer** aangeven wat voor u het best past?

Helemaal mee eens	6
Mee eens	5
Niet mee eens/niet mee oneens	4
Mee oneens	3
Helemaal mee oneens	2
Weet ik niet	1
Niet van toepassing	0

Post op orde brengen

Door de hulp/begeleiding:

- Open ik vaker mijn brieven
- Kan ik vaker belangrijke brieven terug vinden.
- Begrijp ik de inhoud van belangrijke brieven beter.....
- Weet ik waar ik terecht kan als ik brieven niet begrijp.

Overzicht creëren van inkomsten en uitgaven

Door de hulp/begeleiding:

- Heb ik een manier gevonden om grip te houden op mijn inkomsten en uitgaven
- Weet ik welke hulp ik moet inzetten als ik het overzicht over mijn geldzaken dreig te verliezen.....

Besparen/Beter omgaan met geld

Door de hulp/begeleiding:

- Heb ik nieuwe bespaarmogelijkheden ontdekt
- Word ik gestimuleerd om bewuste keuzes te maken in mijn uitgavenpatroon ..
- Word ik gemotiveerd om het vol te houden om met weinig geld rond te moeten komen.
- Ben ik me bewust dat ik ook gelukkig kan zijn met minder.....

Uitgaven doen die passen binnen de begroting

Door de hulp/begeleiding:

- Weet ik beter hoeveel ik maandelijks kan uitgeven
- Maak ik gebruik van alle toeslagen en inkomensondersteunende regelingen waar ik recht op heb
- Heb ik minder vaak achterstanden in betalingen
- Praat ik met anderen over hoe uitgaven te doen die passen binnen de begroting

Inzicht hebben in gedrag

Door de hulp/begeleiding:

- Heb ik ontdekt hoe ik omga met geld en wat mijn valkuilen zijn
- Heb ik een stappenplan gemaakt hoe ik ervoor zorg dat mijn situatie verbetert
- Heb ik meer zelfvertrouwen dat het mij gaat lukken zelf voor mijn financiën te zorgen
- Leer ik om me niet meer te verstoppen of te vluchten voor moeilijke situaties, maar om het gesprek aan te gaan

Inschakelen netwerk

Door de hulp/begeleiding:

- Durf ik beter over mijn financiële situatie te praten
- Durf ik vertrouwde mensen in mijn omgeving te betrekken als ik een probleem heb

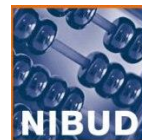
Verminderen schulden

Door de hulp/begeleiding:

- Werk ik aan het verminderen van mijn schulden
- Durf ik hulp te vragen bij het verminderen van mijn schulden
- Ben ik van mijn schulden af

Ten slotte nog een aantal algemene vragen

1. Heeft u op dit moment begeleiding van een vrijwilliger van <<naam organisatie>>?
(kruis aan wat van toepassing is)
 Ja → naar vraag 3
 Nee:
2. Waarom is de begeleiding van de vrijwilliger van <<naam organisatie>> beëindigd?
(kruis aan wat van toepassing is)
 Niet langer nodig, traject afgerond;
 Voortijdig beëindigd, omdat:
3. Hoeveel maanden heeft u nu begeleiding van uw vrijwilliger van <<naam organisatie>> of heeft u begeleiding van een vrijwilliger van <<naam organisatie>> gehad?
 maanden
4. Wat is uw geslacht?
Man/vrouw
5. Wat is uw geboortjaar?
19__
6. Wat is uw leefsituatie? (kruis aan wat van toepassing is)
 Alleenstaand zonder kinderen
 Alleenstaand met kinderen
 Samenwonend zonder kinderen
 Samenwonend met kinderen
 Kostganger/inwonend
7. Heeft u op dit moment schulden op één of meer van de volgende posten?
(kruis aan wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)
 Huur/hypotheek
 Elektriciteit / gas
 Water
 Zorgverzekering
 Nee, geen schulden op deze posten



8. Zit u op dit moment in een schuldhulpverleningstraject?
(kruis aan wat van toepassing is)

- Ja, bij de gemeente
- Ja, bij de kredietbank
- Ja, ik zit in de WSNP
- Ja, van een bewindvoerder
- Nee

9. Hoe is/was het persoonlijk contact met uw vrijwilliger van <<naam organisatie>>?

10. Heeft u nog opmerkingen over de hulp bij uw financiën of over deze vragenlijst?
Deze kunt u hieronder opschrijven.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Bijlage 2: Teksten voor uitnodigingsbrieven

A. Respondent

Geachte heer/mevrouw,

<<Naam organisatie>> wil graag weten wat klanten vinden van de hulp. Daarom is een vragenlijst opgesteld met vragen over uw ervaringen. Door het beantwoorden van de vragen helpt u <<naam organisatie>> om de kwaliteit van haar dienstverlening verder te verbeteren.

Het invullen van de vragenlijst duurt 10 minuten.

Als u de vragen heeft beantwoord stopt u de vragenlijst terug in de envelop en plakt deze dicht. De envelop geeft u terug aan uw vrijwilliger.

Anonimiteit

Uw antwoorden worden anoniem verzameld en verwerkt. De resultaten worden anoniem beschreven en zijn niet herleidbaar tot individuele personen.

B. Vrijwilliger

Beste vrijwilliger bij <<naam organisatie>>,

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit klantenonderzoek.

Met het onderzoek meten we wat volgens de klanten de toegevoegde waarde is van de begeleiding bij het maken van gezonde financiële keuzes. Met de uitkomsten van het onderzoek kan <<naam organisatie>> de kwaliteit van haar dienstverlening verder verbeteren.

Instructie

- U overhandigt de envelop aan de klant. De envelop bevat de vragenlijst en de instructiebrief voor de klant.
- De klant vult de vragenlijst in, stopt de ingevulde vragenlijst terug in de envelop en plakt de envelop dicht. Het invullen van de vragenlijst duurt 10 minuten.
- De gesloten envelop brengt u <<DATUM>> terug naar uw coördinator.

Let op: als de klant hulp nodig heeft bij het invullen van de vragen, dan kunt u een toelichting geven of zaken verduidelijken. Het is de bedoeling dat de klant zelf zijn/haar antwoorden formuleert en de vragenlijst zoveel mogelijk zelfstandig invult.

Anonimiteit

De antwoorden worden anoniem verzameld en verwerkt. De resultaten worden anoniem beschreven en zijn niet herleidbaar tot individuele personen.



C. Coördinator

Beste heer (<<NAAM>>),

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit klantenonderzoek.

Doel van het onderzoek is om te weten hoe klanten de begeleiding bij thuisadministratie door <<naam organisatie>> ervaren. Met de vragenlijst meten we wat volgens de klanten de toegevoegde waarde is van de begeleiding bij het maken van gezonde financiële keuzes. Met de uitkomsten van het onderzoek kan <<naam organisatie>> de kwaliteit van haar dienstverlening verder verbeteren.

Instructie

Bijgaand vindt u <<aantal>> enveloppen met daarin de vragenlijst en de instructiebrief voor de klant. Ook vindt u instructiebrieven voor de vrijwilliger. <<aantal>> vragenlijsten zijn bestemd voor klanten die minstens een <<aantal maanden invullen>> begeleiding hebben van <<naam organisatie>>. <<aantal vragenlijsten>> zijn bestemd voor klanten die maximaal <<aantal maanden invullen>> geleden het traject beëindigd hebben. De vragenlijsten zijn voor beide klantgroepen identiek.

U verspreidt de enveloppen en de instructiebrieven voor de vrijwilligers onder uw vrijwilligers. De ingevulde vragenlijsten komen in een gesloten envelop weer bij u terug.

U stuurt de ingevulde vragenlijsten <<DATUM>> naar <<naam van organisatie die de ingevulde vragenlijsten gaat verwerken>>.

Anonimiteit

De antwoorden worden anoniem verzameld en verwerkt. De resultaten worden anoniem beschreven en zijn niet herleidbaar tot individuele personen.

Bijlage 3: Keuzeopties en tips in de uitvoering van het kwaliteit scoreformulier

Voor het online programmeren van de vragenlijst kan gebruik gemaakt worden van gratis survey online tools, zoals surveymonkey.nl. Via deze website is het mogelijk zelf vragenlijsten te programmeren en te verspreiden onder respondenten. De antwoorden worden in simpele tabellen weergegeven.

Voor het verwerken van de vragenlijsten die schriftelijk zijn ingevuld kan gebruik gemaakt worden van data verwerkingsprogramma's zoals excel of SPSS. Het is een idee de dataverwerking te laten uitvoeren door een student of stagiaire in het kader van een afstudeerstage. Voor analyse van de antwoorden in inzichtelijke tabellen met duiding kan een onderzoeks- of adviesbureau, zoals Nibud of Stimulansz, ingeschakeld worden.

Als begeleiding van de respondent bij het invullen van de vragenlijsten gewenst is, let dan op het volgende:

- Begeleiding/hulp is gericht op het verduidelijken van de vraagstelling.
- De respondent formuleert de antwoorden op de vragen zelf.