



Vragenlijst voor mensen die gebruik maken van schuldhulpverlening

[naam organisatie] helpt u bij het oplossen van uw geldproblemen of schulden. Of u heeft hulp gehad van [naam organisatie] bij het oplossen van uw geldproblemen.

Voor de Arbeidsinspectie onderzoekt I&O Research hoe mensen met schulden geholpen worden. Het onderzoek maakt duidelijk wat goed gaat en wat er beter kan.

We zijn benieuwd naar uw mening. Daarom krijgt u deze vragenlijst. De vragen gaan over uw ervaringen met de hulp van [naam organisatie]. Het gaat dus **niet** over uw persoonlijke situatie.

Wilt u alstublieft deze vragenlijst invullen? U helpt daarmee de schuldhulpverlening te verbeteren.

Lees dit goed door voordat u begint:

- Er wordt vertrouwelijk omgegaan met uw antwoorden. Niemand weet dat u de vragenlijst heeft ingevuld.
- [naam uitvoerder] krijgt uw antwoorden **niet** te zien. Uw antwoorden hebben dus geen gevolgen voor de hulp die u krijgt.
- Geen antwoord is goed of fout.
- Kies het antwoord dat het beste bij u past.
- Soms kunt u meerdere antwoorden aankruisen.

Algemene vragen

1. Helpt [naam uitvoerder] u met uw geldproblemen of schulden?
Hiermee bedoelen we schuldhulpverlening.
 - Ja, ik krijg op dit moment hulp bij mijn geldproblemen of schulden
 - Ja, ik heb hulp gekregen bij mijn geldproblemen of schulden, maar nu niet meer → **vraag 10 (resultaten)**
 - Nee, ik heb geen hulp gehad bij mijn geldproblemen of schulden → **vraag 13 (waarom geen hulp gehad)**

De hulp die u krijgt

2. Beheert een hulpverlener uw inkomen? En betaalt deze hulpverlener uw rekeningen (zoals huur)?
Hiermee bedoelen we budgetbeheer.
 - Ja
 - Nee
 - Weet ik niet
3. Heeft een hulpverlener afspraken gemaakt met de schuldeisers over het aflossen van uw schulden?
 - Ja → **vraag 6 (ervaringen)**
 - Nee
 - Weet ik niet

Eerste contact

4. Heeft een hulpverlener afspraken gemaakt met de schuldeisers over het aflossen van uw schulden?
 - Ik nam zelf contact op met de gemeente of [naam uitvoerder] om hulp te krijgen bij mijn geldproblemen of schulden
 - Iemand anders nam voor mij contact op met de gemeente of [naam uitvoerder] om hulp te krijgen bij mijn geldproblemen of schulden → **vraag 6 (ervaringen)**
 - De gemeente nam contact met mij op omdat ik een rekening niet had betaald → **vraag 6 (ervaringen)**
 - Anders, namelijk ... → **vraag 6 (ervaringen)**
 - Weet ik niet (meer) → **vraag 6 (ervaringen)**

7. En bent u het eens of bent u het oneens met de volgende uitspraken?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet (meer)	N.v.t.
Als ik vragen heb, kan ik terecht bij een hulpverlener die ik ken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn veel wisselingen van hulpverleners waardoor ik steeds opnieuw mijn verhaal moet vertellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De hulpverlening verloopt vlot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is ook voldoende aandacht voor andere problemen in mijn leven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wat goed gaat en wat niet goed gaat

8. Wat vindt u goed aan de hulp die u krijgt?

9. Wat vindt u niet goed aan de hulp die u krijgt?

Resultaten van de hulp

10. De volgende vragen gaan over de **resultaten** van de hulp bij uw geldproblemen of schulden. Bent u het eens of bent u het oneens met de volgende uitspraken?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet (meer)	N.v.t.
Door de hulp weet ik beter wat mijn inkomsten, uitgaven en schulden zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp zijn mijn inkomsten en uitgaven beter in balans of evenwicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp heb ik meer rust	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp heb ik minder last van schuldeisers, incassobureaus en of deurwaarders	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp kan ik beter zelfstandig mijn geldzaken regelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp weet ik beter hoe ik geldproblemen kan voorkomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp heb ik meer zelfvertrouwen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp heb ik minder geldproblemen of schulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

→ Alleen indien 'geen hulp meer' bij vraag 1

Hulp na afloop

11. U antwoordde bij vraag 1 dat u nu **geen hulp** meer ontvangt. Kunt u bij een medewerker van de schuldhulpverlening terecht als u toch nog hulp nodig hebt?
Bijvoorbeeld als er iets niet goed gaat met uw geldzaken?
- Ja
 - Nee
 - Weet ik niet

12. Nam een medewerker van de schuldhulpverlening wel eens contact met u op om te vragen hoe het nu met u gaat?

- Ja → **a**
- Nee → **b**
- Weet ik niet

a. **Indien ja:** Wat vindt u ervan dat er contact met u werd opgenomen?

b. **Indien nee:** Wat vindt u ervan dat er geen contact met u werd opgenomen?

→ **Indien 'geen hulp gehad' bij vraag 1**

13. Waarom heeft u geen hulp gehad bij het oplossen van uw geldproblemen of schulden?
(u kunt meerdere redenen aankruisen)

- Ik heb mijn geldproblemen of mijn schulden zelf opgelost
- Ik was niet tevreden met de hulp van [naam uitvoerder] en ben ermee gestopt
- Ik kon niet of wilde niet aan de eisen van [naam uitvoerder] voldoen
- [naam uitvoerder] kon of wilde mij niet helpen
- Andere reden, namelijk...

Laatste vragen

14. Wat is uw leeftijd? (schrijf uw leeftijd in cijfers op, bijvoorbeeld 30)

15. Hoe woont u?

- Ik woon alleen
- Ik woon met een partner, zonder kind of kinderen
- Ik woon met een partner en kind of kinderen
- Ik woon met mijn kind of kinderen en zonder partner
- Ik woon met een ander of met anderen
- Anders, namelijk ...

16. Wat is uw bron van inkomen? (u kunt meerdere antwoorden aankruisen)

- Inkomen uit een betaalde baan
- Inkomen uit werk als zzp'er of uit eigen onderneming
- Een bijstandsuitkering vanuit de gemeente
- Een uitkering omdat ik werkloos ben: WW-uitkering van het UWV
- Een uitkering omdat ik ziek of arbeidsongeschikt ben: zoals een WIA of Wajong van het UWV
- Studiefinanciering
- Pensioen en of AOW
- Anders, namelijk ...
- Wil ik niet zeggen

17. **Was** u werkzaam als ondernemer of zzp'er, toen u hulp zocht bij het oplossen van uw geldproblemen of schulden?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Cadeaubon

Onder de mensen die deze vragenlijst invullen, verloten we 50 online cadeaubonnen ter waarde van 50 euro.

Wilt u kans maken op zo'n cadeaubon?

Vul dan uw emailadres in.

Uw emailadres wordt **alleen** gebruikt om de online cadeaubon te kunnen versturen.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw emailadres.

Dit emailadres wordt niet gekoppeld aan uw antwoorden op de andere vragen.

Wilt u kans maken op een cadeaubon?

Ja

Emailadres: ...

Ik hoef geen kans te maken op een cadeaubon

Interview

Graag wil een onderzoeker met een aantal mensen via de telefoon verder praten over hun ervaringen met de schuldhulpverlening.

Dit gesprek duurt ongeveer een uur en kan gepland worden op een moment dat het voor u uitkomt.

Voor meedoen aan een gesprek krijgt u een cadeaubon ter waarde van 25 euro.

Wilt u meewerken aan een gesprek?

Vul dan uw contactgegevens in.

Uw contactgegevens worden **alleen** gebruikt om een afspraak te maken.

Daarna worden ze weer verwijderd.

Voor het gesprek zal de onderzoeker de antwoorden die u heeft gegeven in deze vragenlijst, bekijken.

Mogen we contact met u opnemen voor een telefonisch gesprek over uw ervaringen met schuldhulpverlening?

Ja

Naam: ...

Telefoonnummer: ...

Emailadres: ...

Ik wil niet meewerken aan een gesprek

Dit was de laatste vraag. Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

U kunt nu de vragenlijst afsluiten.



Vragenlijst voor ondernemers die gebruik maken van schuldhulpverlening

[naam organisatie] helpt u bij het oplossen van uw geldproblemen of schulden. Of u heeft hulp gehad van [naam organisatie] bij het oplossen van uw geldproblemen.

Voor de Arbeidsinspectie onderzoekt I&O Research hoe mensen met schulden geholpen worden. Het onderzoek maakt duidelijk wat goed gaat en wat er beter kan.

We zijn benieuwd naar uw mening. Daarom krijgt u deze vragenlijst. De vragen gaan over uw ervaringen met de hulp van [naam organisatie]. Het gaat dus **niet** over uw persoonlijke situatie.

Wilt u alstublieft deze vragenlijst invullen? U helpt daarmee de schuldhulpverlening te verbeteren.

Lees dit goed door voordat u begint:

- Er wordt vertrouwelijk omgegaan met uw antwoorden. Niemand weet dat u de vragenlijst heeft ingevuld.
- [naam uitvoerder] krijgt uw antwoorden **niet** te zien. Uw antwoorden hebben dus geen gevolgen voor de hulp die u krijgt.
- Geen antwoord is goed of fout.
- Kies het antwoord dat het beste bij u past.
- Soms kunt u meerdere antwoorden aankruisen.

Algemene vragen

1. Helpt [naam uitvoerder] u met uw geldproblemen of schulden?
Hiermee bedoelen we schuldhulpverlening.
 - Ja, ik krijg op dit moment hulp bij mijn geldproblemen of schulden
 - Ja, ik heb hulp gekregen bij mijn geldproblemen of schulden, maar nu niet meer → **vraag 11 (resultaten)**
 - Nee, ik heb geen hulp gehad bij mijn geldproblemen of schulden → **vraag 14 (waarom geen hulp gehad)**

De hulp die u krijgt

2. Beheert een hulpverlener uw inkomen? En betaalt deze hulpverlener uw rekeningen (zoals huur)?
Hiermee bedoelen we budgetbeheer.
 - Ja
 - Nee
 - Weet ik niet
3. Heeft een hulpverlener afspraken gemaakt met de schuldeisers over het aflossen van uw schulden?
 - Ja → **vraag 7 (ervaringen)**
 - Nee
 - Weet ik niet

Eerste contact

4. Hoe kwam u in contact met de gemeente of [naam uitvoerder] voor hulp bij uw geldproblemen of schulden?
 - Ik nam zelf contact op met de gemeente of [naam uitvoerder] om hulp te krijgen bij mijn geldproblemen of schulden
 - Iemand anders nam voor mij contact op met de gemeente of [naam uitvoerder] om hulp te krijgen bij mijn geldproblemen of schulden → **vraag 7 (ervaringen)**
 - De gemeente nam contact met mij op omdat ik een rekening niet had betaald → **vraag 7 (ervaringen)**
 - De gemeente nam contact met mij op omdat ik gebruik maakte van een Tozo-regeling → **vraag 7 (ervaringen)**
 - Anders, namelijk ... → **vraag 7 (ervaringen)**
 - Weet ik niet (meer) → **vraag 7 (ervaringen)**

→ Alleen indien men zelf contact heeft opgenomen met gemeente of [naam uitvoerder].

5. De volgende uitspraken gaan over het eerste contact met de gemeente of [naam uitvoerder].
Bent u het eens of bent u het oneens met de volgende uitspraken?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet (meer)	N.v.t.
Het was makkelijk om me aan te melden voor hulp bij mijn geldproblemen of schulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik had snel het intakegesprek toen ik mij had aangemeld voor hulp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het was eenvoudig om alle informatie aan te leveren over mijn schulden, inkomsten en uitgaven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Moest u om hulp te krijgen bij uw geldproblemen of schulden uw bedrijfsactiviteiten stopzetten?
- Ja, omdat de gemeente of [naam uitvoerder] vond dat mijn bedrijf niet levensvatbaar was
 - Ja, ik moest hoe dan ook mijn bedrijfsactiviteiten stopzetten om hulp te krijgen
 - Nee

Wat goed gaat en wat niet goed gaat

9. Wat vindt u goed aan de hulp die u krijgt?

10. Wat vindt u niet goed aan de hulp die u krijgt?

Resultaten van de hulp

11. De volgende vragen gaan over de **resultaten** van de hulp bij uw geldproblemen of schulden. Bent u het eens of bent u het oneens met de volgende uitspraken?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet (meer)	N.v.t.
Door de hulp weet ik beter wat mijn inkomsten, uitgaven en schulden zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp zijn mijn inkomsten en uitgaven beter in balans of evenwicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp heb ik meer rust	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp heb ik minder last van schuldeisers, incassobureaus en of deurwaarders	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp heeft mijn onderneming meer kans van slagen in de toekomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp begrijp ik beter hoe ik mijn zakelijke administratie moet bijhouden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp begrijp ik beter hoe ik mijn zakelijke en privé-financiën gescheiden kan houden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp weet ik beter hoe ik geldproblemen kan voorkomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp heb ik meer zelfvertrouwen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hulp heb ik minder geldproblemen of schulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

→ Alleen indien 'geen hulp meer' bij vraag 1

Hulp na afloop

12. U antwoordde bij vraag 1 dat u nu **geen hulp** meer ontvangt. Kunt u bij een medewerker van de schuldhulpverlening terecht als u toch nog hulp nodig hebt? Bijvoorbeeld als er iets niet goed gaat met uw geldzaken?
- Ja
 - Nee
 - Weet ik niet

13. Nam een medewerker van de schuldhulpverlening wel eens contact met u op om te vragen hoe het nu met u gaat?

- Ja → **a**
- Nee → **b**
- Weet ik niet

a. **Indien ja:** Wat vindt u ervan dat er contact met u werd opgenomen?

b. **Indien nee:** Wat vindt u ervan dat er geen contact met u werd opgenomen?

→ **Indien 'geen hulp gehad' bij vraag 1**

14. Waarom heeft u geen hulp gehad bij het oplossen van uw geldproblemen of schulden?

(u kunt meerdere redenen aankruisen)

- Ik heb mijn geldproblemen of mijn schulden zelf opgelost
- Ik was niet tevreden met de hulp van [naam uitvoerder] en ben ermee gestopt
- Ik kon niet of wilde niet aan de eisen van [naam uitvoerder] voldoen
- [naam uitvoerder] kon of wilde mij niet helpen
- Andere reden, namelijk ...

Laatste vragen

15. Wat was de rechtsvorm van uw onderneming op het moment dat de hulp bij uw geldproblemen of schulden van start ging?

- Eenmanszaak (met of zonder personeel) (zzp'er)
- VOF
- Anders, namelijk ...

16. In welke sector was u actief met uw onderneming op het moment dat de hulp bij uw geldproblemen of schulden van start ging?

- Horeca
- Detailhandel
- Bouw
- Persoonlijke dienstverlening
- Cultuur, sport en recreatie
- Zakelijke dienstverlening
- Logistiek
- Gezondheid
- ICT en media
- Land- en tuinbouw
- Groothandel
- Industrie
- Anders namelijk ...

17. Wat is uw leeftijd? (schrijf uw leeftijd in cijfers op, bijvoorbeeld 30)

18. Hoe woont u?

- Ik woon alleen
- Ik woon met een partner, zonder kind of kinderen
- Ik woon met een partner en kind of kinderen
- Ik woon met mijn kind of kinderen en zonder partner
- Ik woon met een ander of met anderen
- Anders, namelijk ...

Cadeaubon

Onder de mensen die deze vragenlijst invullen, verloten we 50 online cadeaubonnen ter waarde van 50 euro.

Wilt u kans maken op zo'n cadeaubon? Vul dan uw emailadres in. Uw emailadres wordt **alleen** gebruikt om de online cadeaubon te kunnen versturen. Wij gaan vertrouwelijk om met uw emailadres. Dit emailadres wordt niet gekoppeld aan uw antwoorden op de andere vragen.

Wilt u kans maken op een cadeaubon?

- Ja
Emailadres: ...
- Ik hoef geen kans te maken op een cadeaubon

Interview

Graag wil een onderzoeker met een aantal mensen via de telefoon verder praten over hun ervaringen met de schuldhulpverlening.

Dit gesprek duurt ongeveer een uur en kan gepland worden op een moment dat het voor u uitkomt. Voor meedoen aan een gesprek krijgt u een cadeaubon ter waarde van 25 euro.

Wilt u meewerken aan een gesprek? Vul dan uw contactgegevens in. Uw contactgegevens worden **alleen** gebruikt om een afspraak te maken. Daarna worden ze weer verwijderd. Voor het gesprek zal de onderzoeker de antwoorden die u heeft gegeven in deze vragenlijst, bekijken.

Mogen we contact met u opnemen voor een telefonisch gesprek over uw ervaringen met schuldhulpverlening?

- Ja
Naam: ...
Telefoonnummer: ...
Emailadres: ...
- Ik wil niet meewerken aan een gesprek

Dit was de laatste vraag. Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

U kunt nu de vragenlijst afsluiten.