



BRUKARUNDERSÖKNING 2010

Budget- och skuldrådgivning

Inledande kommentarer

Denna undersökning rör budget- och skuldrådgivningen vilket är en del av enheten för ekonomiskt bistånd. Det är första året som förvaltningen gör en brukarundersökning inom verksamhetsområdet.

Undersökningen utfördes i april 2010. Enkäten delades ut till de klienter som budget- och skuldrådgivarna träffade personligen, och de ifyllda enkäterna kunde antingen lämnas i en låda i receptionen eller skickas per post med förfrankerat kuvert. Totalt delades 50 enkäter ut och 40 svar inkom vilket ger en svarsfrekvens på 80 %. Vissa svarande har valt att inte besvara alla frågor.

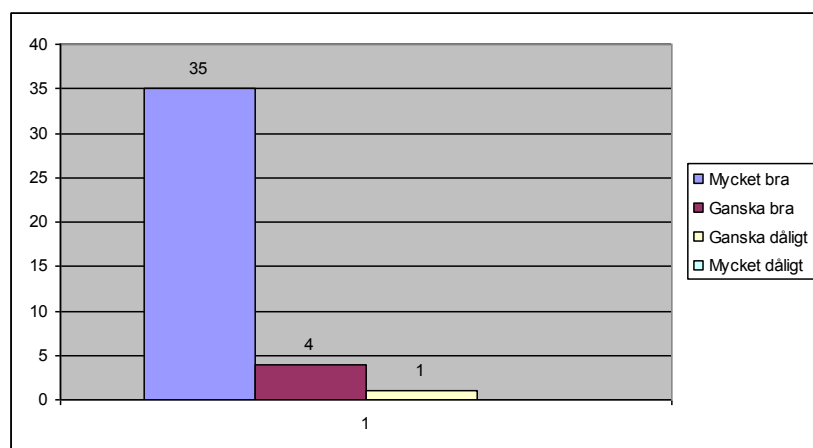
I stapeldiagrammen nedan anges antal personer.

Resultat

Fråga 1. Hur blir du bemött av budget- och skuldrådgivaren?

Antal svarande: 40

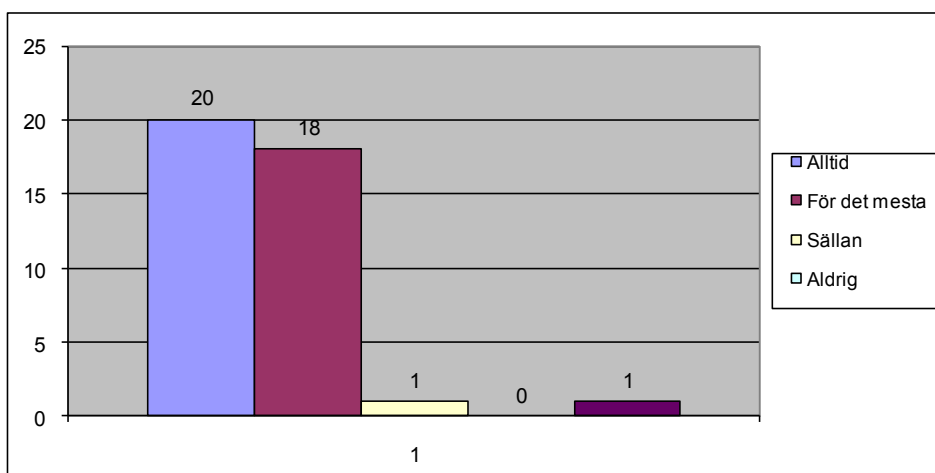
Nästan samtliga svarande, 98 %, av de svarande upplever att de blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av budget- och skuldrådgivaren. 89 % upplever att de blivit mycket bra bemötta medan resterande del av de svarande upplever att de blivit ganska bra bemötta. En person upplever att han/hon har blivit ganska dåligt bemött.



Fråga 2. Kan du nå din budget- och skuldrådgivare om du behöver?

Antal svarande: 40

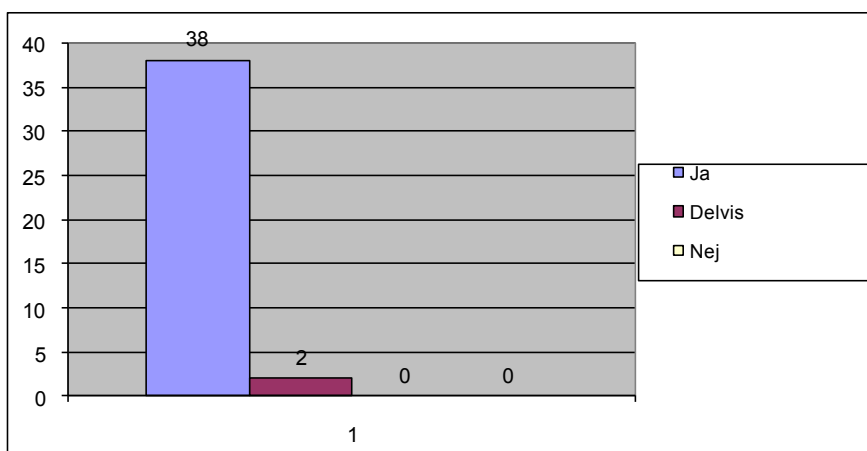
95 % av de svarande upplever att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare om de behöver. En person upplever att han/hon sällan kan detta, medan en person aldrig har försökt.



Fråga 3. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt av din budget- och skuldrådgivare?

Antal svarande: 40

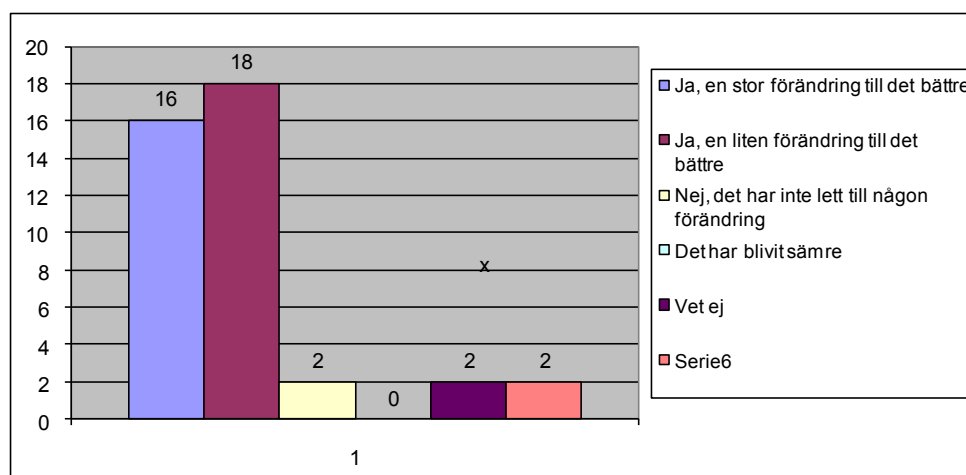
95 % av de svarande upplever att de har fått det stöd/ den uppbackning de behöver av sin budget- och skuldrådgivare. Resterande del av de svarande, 5 %, upplever att de endast delvis fått detta stöd.



Fråga 4. Har rådgivningen lett till förändring? Om rådgivningen lett till förändring, kan du beskriva på vilket sätt?

Antal svarande: 40

En stor del av de svarande, 85 %, upplever att rådgivningen har lett till en liten eller stor förändring till det bättre. Detta samtidigt som det var 5 % som angav att rådgivningen inte hade lett till någon förändring, medan 10 % inte visste. På svar på den andra frågan framfördes en rad kommentarer kring förändringarna, där ett flertal handlar om hur rådgivningen lett till att man fått kontroll över ekonomin. Alla kommentarer till frågan går att läsa nedan.



Kommentar:

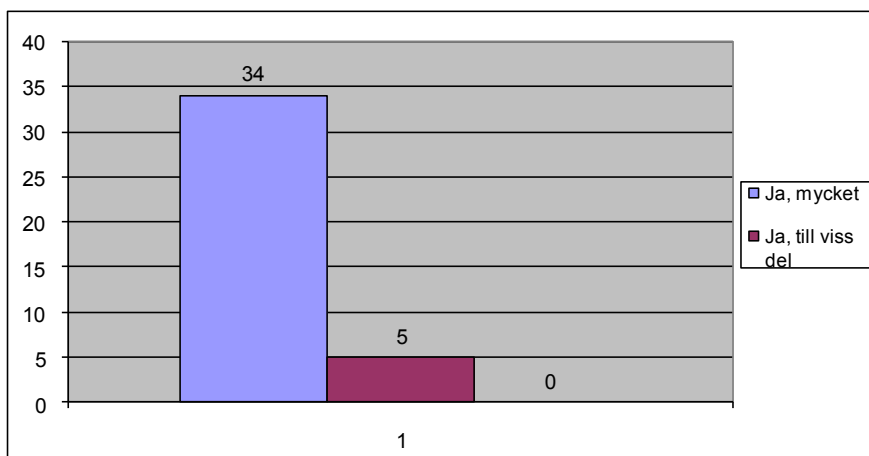
- "Jag har blivit mera medveten om ekonomin"
- "Jag har fått översikt över mina skulder"
- "Jag har andra problem som ignorerats. Att bara betala mina skulder hjälper inte. Det gör mig bara fattigare och mer uppgiven"
- "Känslomässigt, ser ljus i tunneln. Lösningen konkret är dock ännu långt bort"
- "4 Vet ej första besöket"
- "Stor hjälp"
- "Har påbörjat men inte avslutat"
- "Jag har minskat mina skulder, klippt kort m.m."
- "Jag har fått god vägledning och råd gällande min ekonomi. Slutat dra på mig nya skulder samt av bet. Till kronofogden"
- "Haft kontakt tidigare ang. ekonomin. Uppehåll med kontakt via besök men mail, tel. har förekommit."

- "Hjälp att få stopp på dyra lån för att betala ännu dyrare lån. Ett ekorrhjul som aldrig tar slut"
- "[Namn borttaget] fixade frikort bl.a. och har även visat hur viktigt det är med ordning och reda"
- "Ekonomisk koll på räkningar, skulder"
- "Jag har insett hur viktigt det är att ta tag i problem genast. Har haft stort stöd när det gäller alla problem med att vara skuldsatt. Ser ljusare på framtiden"
- "Klara att betala löpande räkningar NU!"
- "Information om lösningarna till mina problem"
- "Har fått hjälp att få "bort" en del onödiga kostnader t.ex. betalning av tjänster. Jag inar har, samt början till stöd för att få bort onödiga avgifter"
- "Har kunnat se över min ekonomi till det bättre"
- "Jag har fått ordning på min ekonomi"
- "Jag har fått ett helt nytt liv. Man kan säga att jag har fått en andra chans här i livet och den tog jag direkt"
- "Mindre papper, [namn borttaget] har gått igenom. Hon har bokat uppf. Möt. Känns bra att ha ngn opartisk som hjälper"
- "Hjälp med skulder"
- "På väg mot en skuldsanering - vilket i sin tur på sikt förändrar och förbättrar min livskvalitet"
- "Jag har blivit medveten om räntor & avbetalningar & de förlustar jag har gjort på "dumsnålhet"
- " [Namn borttaget] har hjälpt mig prioritera och rensa i skulderna"
- "Har insett att vara nykter är mer roligare. Man får ut mer av livet"
- "Jag ser ljusare på framtiden och har fått en överblick på min ekonomi samt klarhet i vad som krävs för att komma ur skuldfällan"

Fråga 5. Är handläggaren tydlig med vad som krävs av dig?

Antal svarande: 39

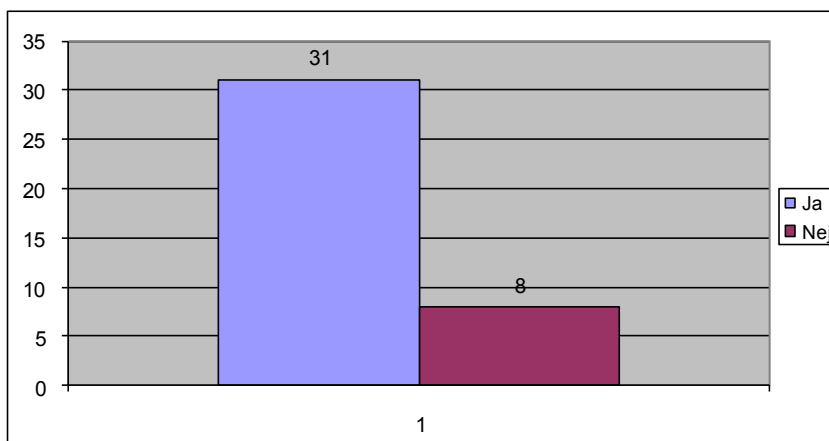
Samtliga svarande upplever att handläggaren är mycket tydlig eller till viss del tydlig med vad som krävs av dem. Av dessa är det 87 % som upplever att handläggaren är mycket tydlig, medan resterande del av de svarande upplever att handläggaren är tydlig till viss del.



Fråga 6. Har du även fått råd och stöd via telefon innan besöket?

Antal svarande: 39

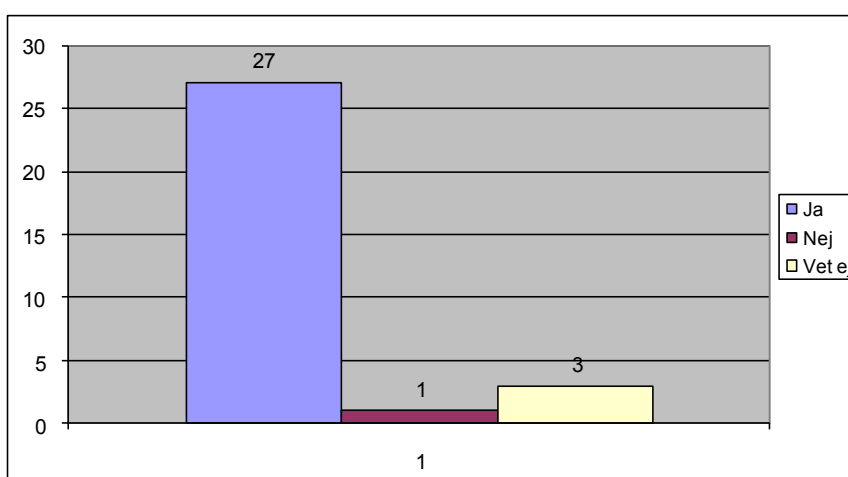
Av de svarande var det 79 % som hade fått råd och stöd via telefon innan besöket med budget- och skuldrådgivaren, resterande del av de svarande hade inte haft stöd per telefon.



Fråga 7. Om du svarat ja på förra frågan, var telefonrådgivningen till hjälp?

Antal svarande: 31

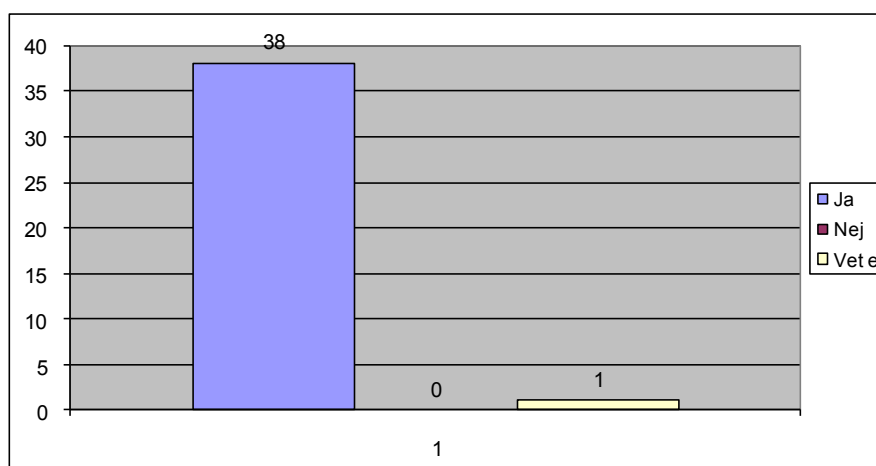
Bland dem som fått råd och stöd innan besöket upplevde 87 % att denna rådgivning hade varit till hjälp, medan en person inte upplevde att så var fallet. 9 % av de svarande visste inte om så var fallet.



Fråga 8. Kan du tänka dig att ha kontakt med budget- och skuldrådgivningen igen om du får något problem?

Antal svarande: 39

Nästan samtliga svarande, 97 %, kan tänka sig ha kontakt igen vid problem, medan resterande del av de svarande inte visste. Till denna fråga framfördes en rad kommentarer framförallt med beröm till budget- och skuldrådgivarna.



Kommentarer:

- "Jag ska försöka att inte hamna här igen"
- "Det har varit en oumbärlig hjälp"
- "[Namn borttaget] är bäst!"
- "[Namn borttaget] är bäst!"
- "Jag tycker det är väldigt bra att få råd när det gäller min ekonomi"
- "Det är en stor hjälp och stöd att ha kontakt med skuldrådgivare. Synd att det måste ha gått så långt i ens liv för att en kontakt ska skapas"
- "Kan sin sak och är duktig att vägleda när man inte har så många alternativ"
- "Det har hjälpt mig mycket att komma tillbaka från kaoset"
- "Det jag lärt mig är att aldrig hamna i denna situation igen."
- "Rent faktamässigt är det till viss hjälp"

- "Trots ett kort möte med [Namn borttaget] har jag fått mycket info- och stöd för min situation att jag känner att det kommer att lösa sig. Att antingen ha någon att prata med är fantastiskt"
- "Jag har fått in uppbackning och mycket stor och ett fint stöd"
- "Jag har haft mest mailkontakt med min budget- skuldrådgivare mellan våra träffat. Det har fungerat alldeles utmärkt"
- "Jag hade hjälp för 5 år sedan flyttade och blev på så vis av med hjälpen nu börjar allt om igen"
- "Har bara träffat henne en gång så de svårt att säga vad det leder till men de känns bra"
- "Jag har haft gles kontakt i drygt ett år. Känns tryggt m. "avcheckningar" & att jag inte blir lämnad innan jag klarar mig själv"

Fråga 9. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

Till denna framfördes kommentarer som dels gav beröm till budget- och skuldrådgivarna men även kommentarer om förbättringar gällande bland annat att ge mer positiv feedback och att ge mer resurser till budget- och skuldrådgivningen. Alla kommentarer går att läsa nedan

Det är bra som det är:

- "Det är bra!"
- "Inte som jag känner nu"
- "Nej, är med nöjd"
- "Jag tycker det är bra som det är"

Kommentarer om förbättringar:

- "Att samarbeta med alla inblandade och att ta fram en övergripande och fullständig lösning på sociala, ekonomiska och psykologiska problematik. Dialogen mellan handläggare är obefintlig"
- "Mer positiv feedback till skuldsatta personer"
- "Blanketter & checklistor hos budgetrådgivarna är "besträffande" med kolumner som "kunde sparat" efter impulsköp. Bättre m. belönande tänk, poängtera framsteg mer. Nu känns det som att hur väl jag än försöker kunde det alltid varit bättre. Vad är gott nog?"
- "Som en reflektion på ovan nämnda mailkontakt så kanske det vore en idé att utveckla något interaktiv skuld- och budgetrådgivningsprogram, som ett komplement och en möjlighet till att genom andra vägar hitta lösningar på sina problem"
- "En sak jag eventuell kan sakna är ytterligare juridisk kompetens"
- "Den stora smällen psykiskt att vara arbetslös efter 25 år. Paniken att söka arbete när allting rasar omkring en själv, ekonomiskt och socialt"
- "Skulle kunna vara lättillgängligare"
- "Lite svårt med förståelse. Ger dubbla budskap utan att själv veta om det."
- "Se behovet! Att ha en skuldrådgivare per stadsdel är kanske inte det allra bäst. Det allmänna behovet av stöd är stort och behöver beaktas"
- "Att öka stödet till budgetrådgivaren mer resurser och mer personal"

- "Ingenting är så bra att det inte kan bli bättre. Har inget konkret utan rent allmänt"

Fråga 10. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? 5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Antal svarande: 39

56 % av de svarande gav budget- och skuldrådgivaren en 5:a i betyg, medan 28 % valde att ge en 4:a. 10 % gav en 3:a medan 6 % valde att ge en tvåa eller etta. Detta gav ett betygsgenomsnitt på 4,3.

