

BRUKARUNDERSÖKNING 2014

Budget- och skuldrådgivning

Inledande kommentarer

Denna undersökning rör budget- och skuldrådgivning, vilket är en verksamhet inom enheten för ekonomiskt bistånd. Resultatet från årets undersökning jämförs med resultat från 2012 och 2013 års undersökningar.

Undersökningen utfördes i april 2014. 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.

År	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2014	50	41	82 %
2012	44	32	80 %
2013	46	37	80 %

Alla har inte svarat på samtliga frågor. I stapeldiagrammen anges antal personer.

Sammanfattande kommentarer

Resultatet från årets undersökning är likt tidigare års undersökningar mycket gott. Det finns vissa mindre förändringar, andelen som upplever att alltid eller för det mesta kan nå sin budget- och skuldrådgivare har ökat något från 92 % till 97 %.

Andelen som upplever att rådgivningen har lett till stor förändring till det bättre har ökat från 69 % till 87,5 % i årets undersökning. Till den frågan framfördes även rad berömmande kommentarer kring hur stödet har förbättrat deras vardag. Bland de som haft telefonkontakt innan besöket var det en större andel, 93 %, som upplevde att telefonrådgivningen varit till hjälp än föregående år, 78

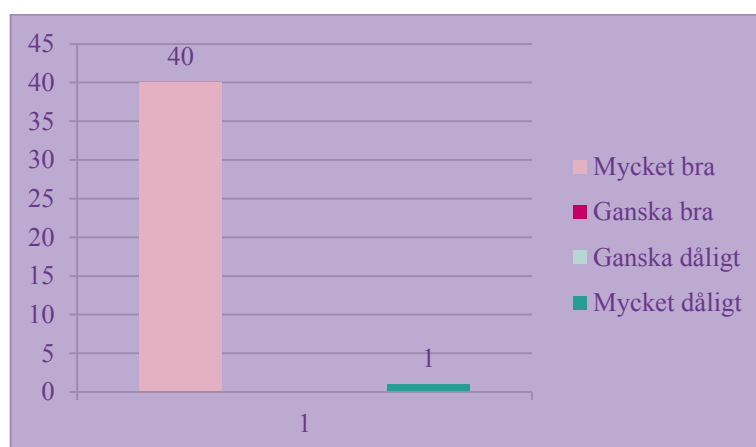
%. Sammanfattningsvis fick verksamheten, likt förra året, ett väldigt högt genomsnittsbetyg; 4,9 av 5.

Resultat

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

Antal svar: 41

Samtliga svarande utom en, d.v.s. 97 % (2012: 100 %, 2013: 100 %) upplevde att de blev mycket bra bemötta av budget- och skuldrådgivaren. En person upplever sig dock ha blivit mycket dåligt bemött.



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

Antal svar: 41

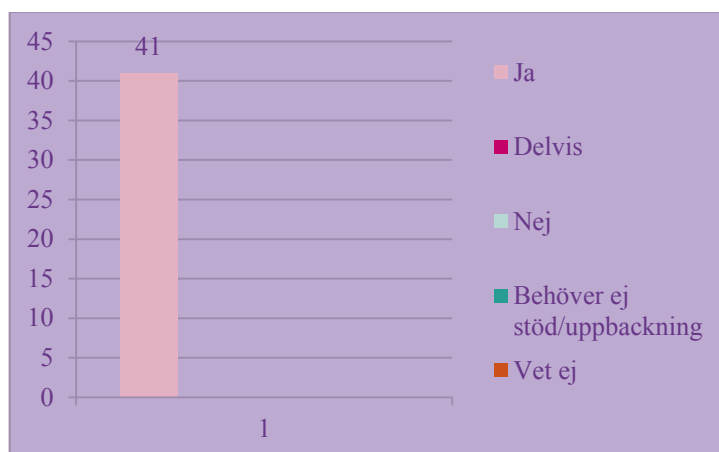
97 % (2012: 92 %, 2013: 92 %) av de svarande anser att de för det mesta eller alltid kan nå budget- och skuldrådgivaren om de behöver. En person har aldrig försökt.



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

Antal svar: 41

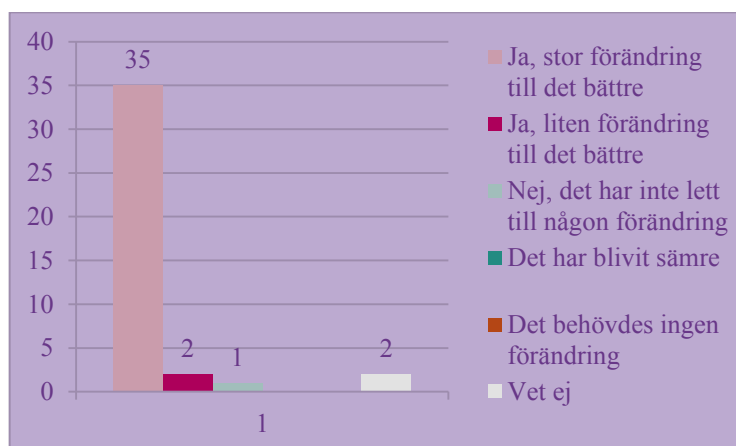
Samtliga svarande, 100 % (2012: 97 %, 2013: 97 %) upplever att de har fått det stöd eller den uppbackning de behöver av sin budget- och skuldrådgivare.



4. Har rådgivningen lett till förändring?

Antal svar: 40

87,5 % (2012: 56 %, 2013: 69 %) av de svarande upplever att rådgivningen har lett till en stor förändring till det bättre. 5 % (2012: 16 %, 2013: 14 %) upplever att rådgivningen har lett till en liten förändring till det bättre och 5 % (2012: 19 %, 2013: 17 %) visste inte. En person upplever att det inte har lett till någon förändring.



Kommentar:

- Ja, stor förändring till det bättre - "Mindre stress. Jag kommer att få bättre ekonomi. Mindre oro"
- Ja, stor förändring till det bättre - "Jag känner mig lugn kan sova ordentligt. Känner mig trygg och jag fick riktigt stöd och förståelse till min situation."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Se över ekonomin, bättre budget och stöd samt hjälp."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Jag fick hjälp med skuldsaneringsansökan, att formulera bakgrunden till skulden, jag fick bra råd med vardagsekonomi, jag är nöjd med [namn borttaget] och är tacksam för all hjälp."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Skulder har blivit avskrivna. Vi vet hur stor skulden är och hos vilka inkassoföretag."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Fast jag har inte fått beslutet från KFM ännu men hoppet och hjälpen jag fick från [namn borttaget] har värmt."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Sökt skuldsanering, varit med på banken, tagit kontakt med kronofogden mm."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Utan rådgivning och proffshjälp hade jag på egen hand sannolikt inte fått någon skuldsanering."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Utan [namn borttaget] hade vi hamnat i personlig konkurs."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Vi var helt oförmögna att reda ut vår ekonomiska situation. [Namn borttaget] hjälpte oss tom när hon hade semester."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Jag ser att jag kan klara min ekonomi och att det kommer att bli bättre i framtiden."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Jag har fått hjälp att förstå min ekonomi och hjälp med betalningsplan och skulder. Mycket tacksam, visste inte att man kunde få sån här fin hjälp :)"
- Ja, stor förändring till det bättre - "Blivit mer ekonomisk"
- Ja, stor förändring till det bättre - "Stöd, känns väldigt bra att få komma hit."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Jag träffade [namn borttaget] och redan vid den första kontakten hjälpte hon mig enormt mycket! [Namn borttaget] agerar! (2,5 års tid försökte jag rätta till felet som min arb. Givare har orsakat utan framgång!"
- Ja, stor förändring till det bättre - "Enorm lättnad för att få professionell hjälp när man inte ser klart utan tar allt så personligt. Jättebra stöd till att göra något och få en framtidstro för att lösa sin ekonomi."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Fått behålla bostaden och blivit skuldfri."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Jag har fått jätte mycket råd och tråd. [Namn borttaget] är väldigt bra, kunnig och

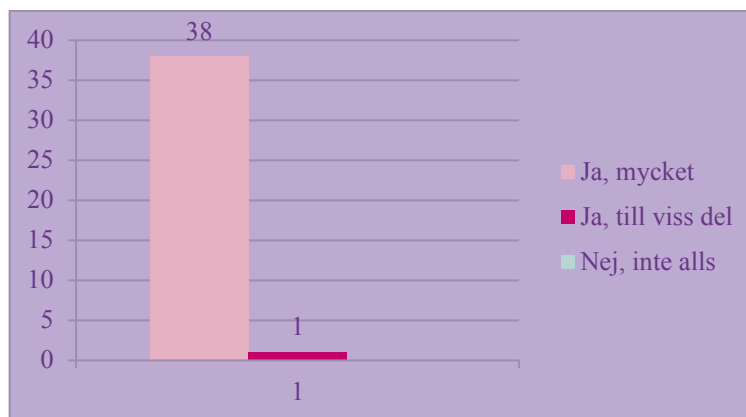
professionell. Jag är väldigt tacksam att jag har fått hjälp av henne."

- Ja, stor förändring till det bättre - "Hon hjälper mig med saker jag inte har orkat med."
- Ja, stor förändring till det bättre – " Medveten och räddare om budgeten."
- Ja, stor förändring till det bättre – "Hon får mig att återfå mitt mänskliga värde och tro och ett hopp för framtiden."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Jag har blivit ärligare mot min familj och bättre kontroll på min/vår privata ekonomi."
- Ja, stor förändring till det bättre - "För första gången i mitt 54-åriga liv har jag fått ordning och fått hjälp att reda upp min ekonomi och skulder. Stort tack till [Namn borttaget]."
- Ja, stor förändring till det bättre – "Utmärkt."
- Ja, stor förändring till det bättre – "Jag har fått stöd och verktyg hur jag ska gå tillväga i framtiden."
- Ja, stor förändring till det bättre – "... för mig blir det tredje gången gillt m.a.o. denna gång kommer ansökan i väg."
- Ja, stor förändring till det bättre – "Att jag känner mig lugnare och behöver inte ständigt tänka på utgifter så det är en bra känsla."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Jag har fått stöd där jag varit helt utan självkänsla. Känner att jag är på väg att bli fullvärdig människa i samhället."
- Ja, stor förändring till det bättre – "Jag har fått väldigt bra råd och stöd."
- Ja, stor förändring till det bättre – "Jag har fått balans med min ekonomi och vardagsekonomin fungerar väldigt bra."
- Ja, stor förändring till det bättre – "Jag har fått ett liv visst ej av jag skulle ta mig till innan var nära att ta livet av mig."
- Ja, liten förändring till det bättre – "Med syster och skuldrådgivningen, har planerat att spara så mycket som möjligt samt minska skulderna och säga upp vissa avtal."
- Inget svar - "Jättebra som rådgivare. [Namn borttaget] är vänlig och bra som hjälp att prata med."

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

Antal svar: 39

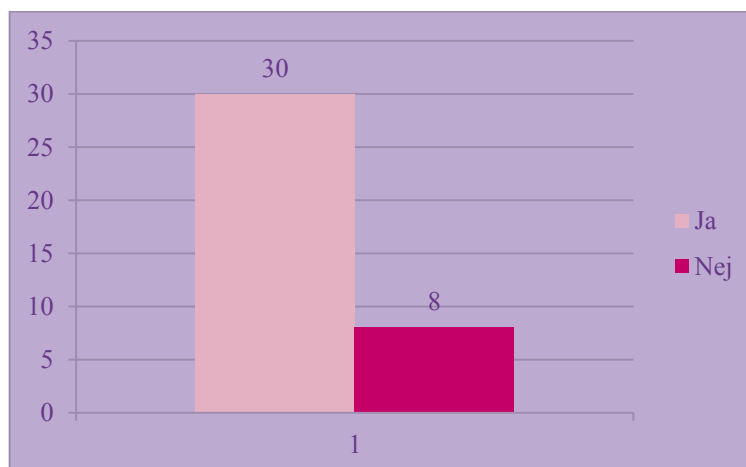
Nästan samtliga svarande, 97 % (2012: 94 %, 2013: 97 %), upplever att handläggaren är tydlig med vad som krävs av den svarande. En person upplever att så är fallet till viss del.



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

Antal svar: 38

79 % (2012: 77 %, 2013: 77 %) av de svarande har fått råd och stöd via telefon innan besöket. Resterande 21 % har inte fått det.



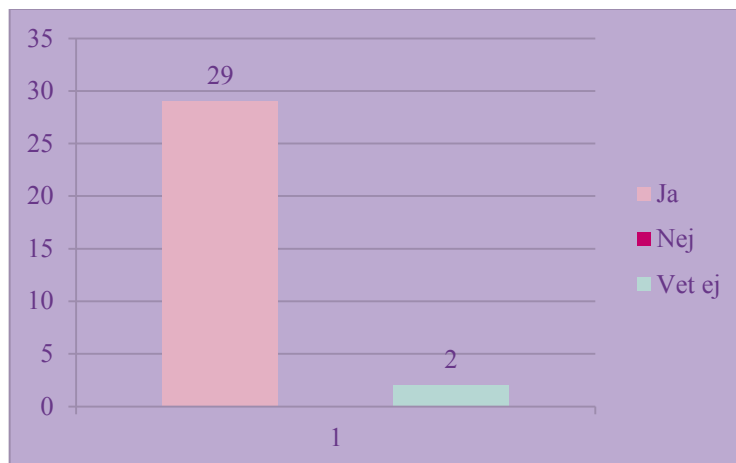
Kommentar:

Nej - "Har inte behövts."

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

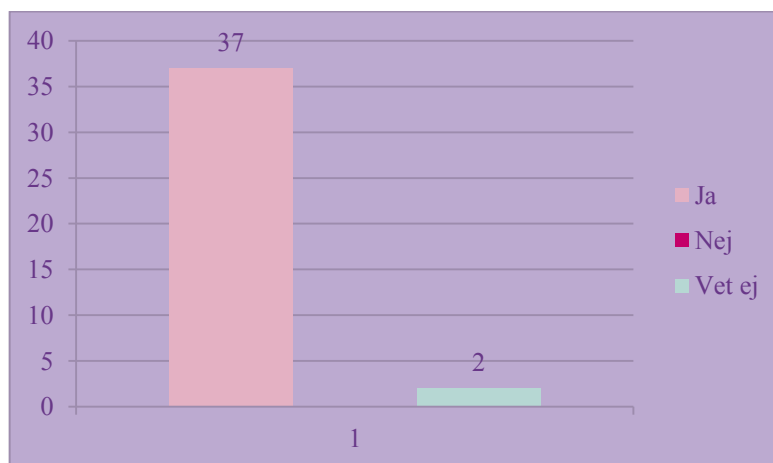
Antal svar: 31

Nästan samtliga svarande, 93 % (2012: 88 %, 2013: 78 %), upplever att telefonrådgivningen var till en hjälp. Resterande 7 % visste inte.

**8. Kan du tänka dig att ha kontakt med skuld- och budgetrådgivaren igen om du får något problem?**

Antal svar: 39

Nästan samtliga svarande, 95 % (2012: 100 %, 2013: 100 %), skulle kunna tänka sig att ta kontakt med budget och skuldrådgivaren igen om de fick något problem. Resterande del av de svarande visste inte.



Kommentarer:

- Ja - "Självklart!"

- Ja – ” "Jag är givetvis supernöjd med resultatet, men även bemötande, både före och efter att ärendet har avslutats."
- Ja - "[Namn borttaget] sätt att hjälpa skuldsatta borde spridas så att fler kan komma på 'fötterna' och klara sin ekonomi."
- Ja - "[Namn borttaget]har inte bara hjälpt oss hantera och förhandla skulder utan också kommit med lönsamma tips angående deklaration."
- Ja - "Alla borde vara som [namn borttaget], mycket kompeten och förstående. Hon har sett till hela min situation till hela mig och min familj."
- Ja – ” "Mycket glad för tydliga direktiv och regelbunden kontakt. En nystart på mitt liv har det inneburit."
- Ja – "Mycket bra!!"
- Ja – "[Namn borttaget]- mycket kompetent, ordentligt, agerar!"
- Ja - "Jag känner ett stort förtroende och tydlighet i vad jag ska göra mycket bra med utsikter om att kunna förändra sitt liv."
- Ja - "Allt mycket bra."
- Ja – ” "Jag vet att jag kan ringa när som helst."
- Ja - "Bra med tydlighet och att de även ställs krav på delaktighet & ärlighet/sanningsenlighet."
- Ja - "Jag har fått lära mig så otroligt mycket. Jag tycker [namn borttaget] är en tålmodig och kompetent person. Ställer krav också."
- Ja – ” "För mig känns det bra och får det stöd som jag behöver."
- Ja - "Självklart, jag har den bästa rådgivaren av de alla tycker jag. [Namn borttaget]."
- Ja - "När man hamnar i ekonomisk kris behöver man professionell hjälp för att komma på banan igen Jag har även fått massor av små tips som varit värdefulla."
- Ja - "Kontakten var det bästa som hänt mig."
- Vet ej – "Har min syster tillhjälp om så behövs. Det är bra som det är."

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

Det är bra som det är:

- "Hon är fullkomlig."
- "Jag vet inte vad som kan bli bättre."

- "Alla inom stadsdelsförvaltningen borde gå hos [namn borttaget] och se hennes proffsiga bemötande."
- "Nej bra mottagning."
- "Nej det är bra som det är."
- "Det känns bra."
- "Ni är så bra som jag kan önska."

Förbättringsförslag:

- "Lite lång kö innan det var vår tur!"
- "Bra med denna undersökning, men borde kunnat få den personligen av rådgivare eller via mail, för att slippa dyra portokostnader."
- "Nej men ska inte. Man ska lära sig av sina misstag."
- "Gör en blankett där det står vilka papper man ska ha med sig från börjar. Så spar man minst två besök."
- "Vissa saker går ibland lite fort."

10. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?

- "Tycker att allt är mycket bra."
- "Stort tack till [namn borttaget], tack för att ni finns!"
- "Nej allt känns bra."
- "Om något är glömt? Lansera en fråga om vad vi tror skulle hänt utan hjälp från skuldrådgivare"

11. Om du skulle sätta ett betyg på oss – vad skulle det bli?

Antal svar: 39

De flesta svarande, 92 %, valde att ge verksamheten ett betyg på fem. Resterande 8 % gav verksamheten en fyra. Detta gav enheten ett medelbetyg på 4,9 (2012: 4,7, 2013: 4,9).

