



BRUKARUNDERSÖKNING 2011

Budget- och skuldrådgivning

Inledande kommentarer

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

Undersökningen utfördes i april 2011. 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 49 (2010: 50) enkäter ut och 36 (2010:40) svar inkom vilket ger en svarsfrekvens på 73,5 % (2010: 80 %). Vissa svarande har valt att inte besvara alla frågor.

I stapeldiagrammen nedan anges antal personer.

Kortfattad sammanfattning av resultatet

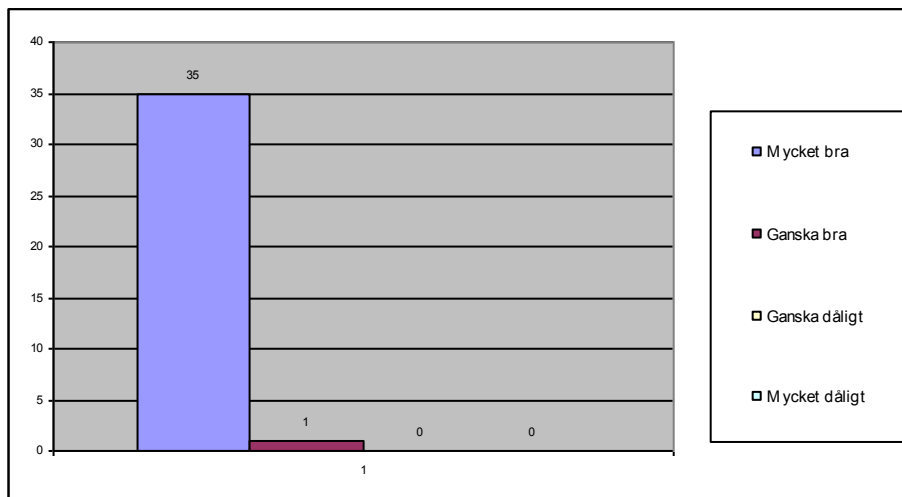
Resultatet från årets undersökning är bättre än de från förra årets undersökning i många frågor. Exempelvis är det 97 % som anger att de upplever att kontakten med enheten har lett till en liten eller stor förändring till det bättre, jämfört med 85 % i förra årets undersökning. En annan sådan fråga är gällande bemötandet där 97 % har angivit att de blivit mycket bra bemötta, jämfört med 89 % i förra årets undersökning.

I årets undersökning kan man även utläsa att andelen som angivit att de har fått råd och stöd i form av telefonrådgivning innan besöket med budget- och skuldrådgivaren har ökat från 79 % i förra årets undersökning till 94 % i årets. Slutligen kan man även konstatera att andelen som valt att ge enheten en femma i slutbetyg ökat från 56 % till 68 % och att det genomsnittliga slutbetyget har ökat från 4,3 till 4,6.

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

Antal svarande: 36

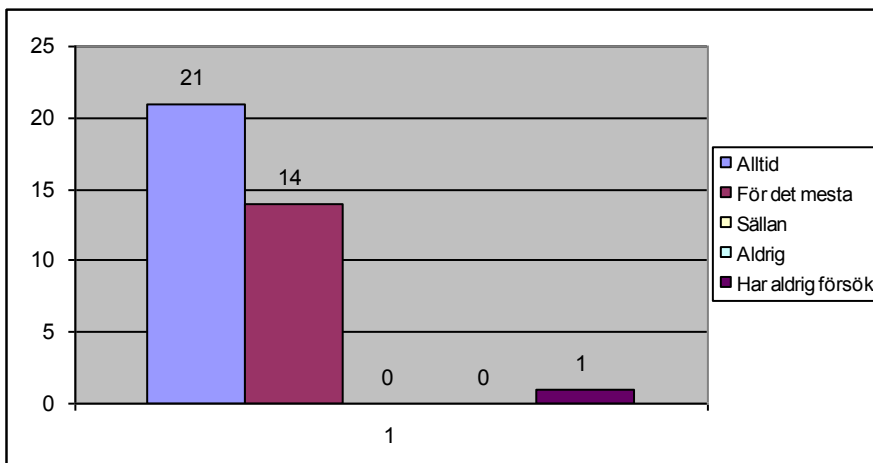
Samtliga svarande, 100 % (2010: 98 %) upplever att de blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av budget- och skuldrådgivaren. 97 % (2010: 89 %) upplever att de blivit mycket bra bemötta medan en person upplever att han eller hon har blivit ganska bra bemött.



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

Antal svarande: 36

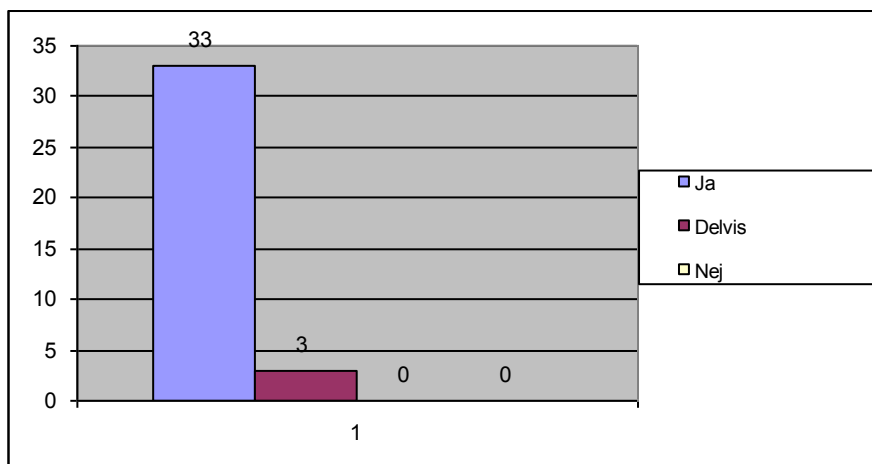
97 % (2010: 95 %) upplever att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare om de behöver, medan en person aldrig har försökt.



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

Antal svarande: 36

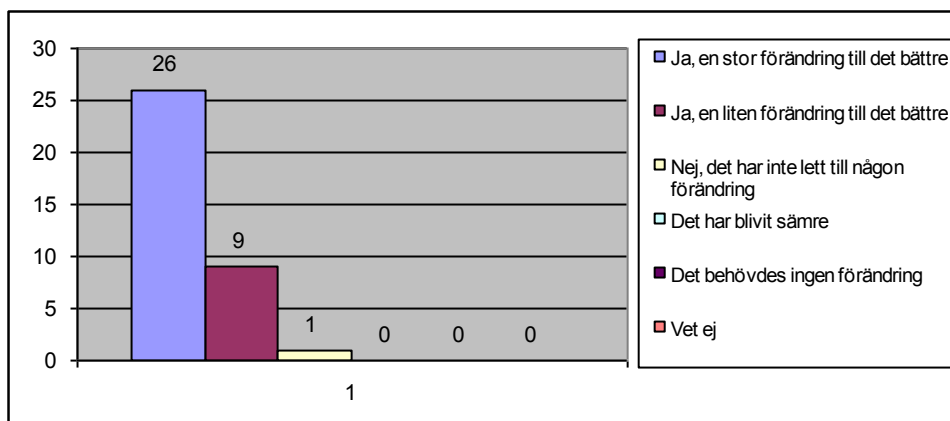
Nästan samtliga svarande, 92 % (2010: 95 %) upplever att de har fått det stöd/ den uppbackning de behöver av sin budget- och skuldrådgivare. Resterande del av de svarande, 8 % (2010:5 %), upplever att de endast delvis fått detta stöd.



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

Antal svarande: 36

En klar majoritet, 97 % (2010: 85 %), upplever att rådgivningen har lett till en liten eller stor förändring till det bättre. Bryter man ner denna siffra kan man se att 72 % (2010: 40 %) angav att den lett till en stor förändring och 25 % (2010: 45 %) angav att den lett till en lite förändring. 3 % (2010: 5 %) angav att rådgivningen inte hade lett till någon förändring, medan det inte var någon som inte visste (2010: 5 %) eller inte ansåg att det behövdes någon förändring (2010: 5 %).



Kommentar:

- "Jag har blivit lugnare tar hand om alla löpande räkningar har fått bättre koll på ekonomin. Hon hjälper mig med svåra telefonsamtal och ger mig läxa"
- "En mycket positiv process är inledd vilket jag tror ska leda till att jag blir skuldfri. Hade först en ung nyutbildad handläggare, men efter bytet till

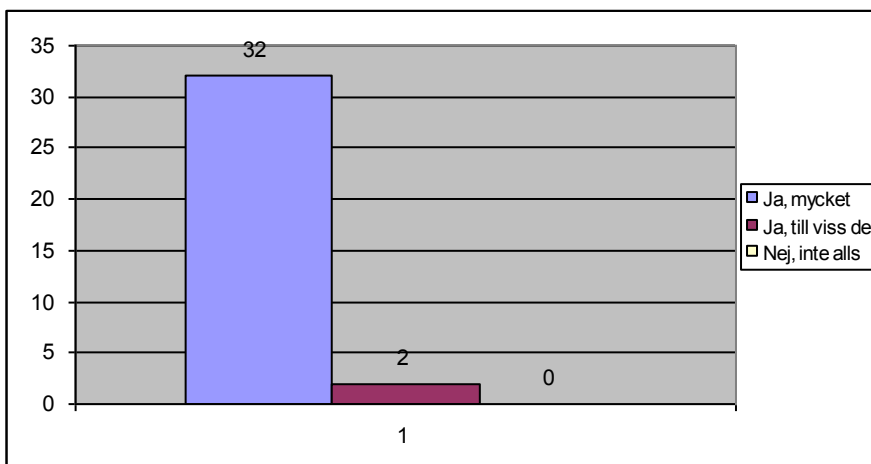
(borttaget namn) så känner jag skillnad. (Borttaget namn) inger stort förtroende, med egen genuin kunskap om hur att stötta och genomdriva förhandlingar"

- "Jag går framåt med att förändra min ekonomiska situation. Sakta men framåt. Blir mer optimistisk över framtiden"
- "Nu har jag en viss summa att röra mig med under ange tidsperiod vilket är mycket positivt"
- "Fundering som gör att ekonomin blir bättre"
- "Fått tips och råd att jobba med ekonomin att som konsument ständigt göra aktiva val, försöka diskutera ekonomin aktivt med sin partner. Ändra mitt konsumerande - minska utgifterna, och öka buffert, sparande"
- "Fått bättre koll på min ekonomi/på väg att få skuldsanering"
- "Har bara positivt att säga om budget- och skuldrådgivarna. Dock för små resurser, vilket leder till onödigt lång handläggningstid.
- "Jag håller på att få koll på min ekonomi"
- "Vi har inlett ett samtal vad som behöver göras"
- "Jag tycker att det känns tryggare med min ekonomi nu när jag har fått hjälp"
- "Jag har fått större förståelse för mina skulder, budget och stort stöd i min vardagsekonomi. Plus att jag har hopp om ett liv om/efter skuldsanering!"
- "Har äntligen börja se problemet, och våga ta itu med saker och ting"
- "Har mer koll. Blir tvungen att gå igenom allt. Bördan minskar hos mig, mindre ångest"
- "Jag har fått "verktyg" att hantera mina räkningar. TIPS, RÅD och vad som ska prioriteras först."
- "Har fått bättre kläm på ekonomin"
- "Jag har fått möjlighet att få skuldsanering!"
- "Känns tryggare att kontakta om det uppstår några problem ekonomiskt"
- "Det har varit positivt bra bemötande. Mår mycket bättre"
- "Mer struktur kring papper räkningar"
- "Får mig att inse andra perspektiv på hur lösa problemet just nu- men mycket hade jag redan koll på. Det gav mig nya funderingar + tankeställning."
- "Förändringen blev det på det sättet jag behövde inte betala mina skulder på en gång, ibland fick jag anstånd....."
- "Ordnad ekonomi inga nya skulder"

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

Antal svarande: 34

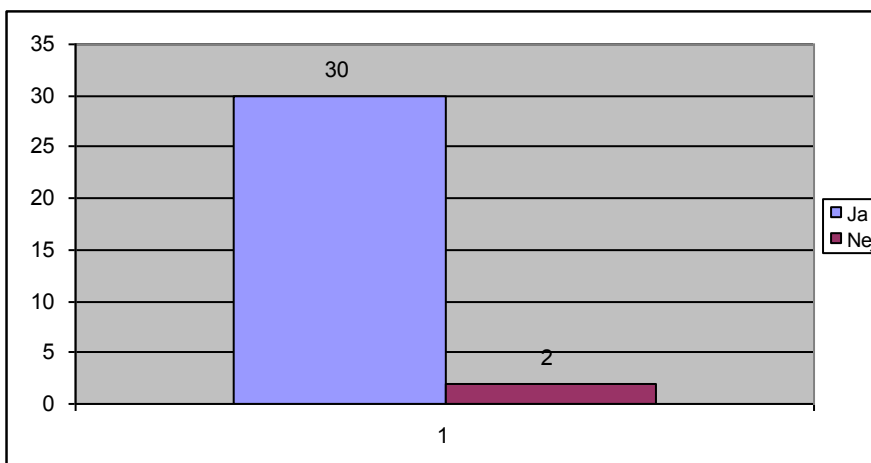
Samtliga svarande, 100 %, (2010: 100 %) upplever att handläggaren är mycket tydlig eller till viss del tydlig med vad som krävs av dem. Den absoluta merparten, 94 % (2010: 87 %), upplever att handläggaren är mycket tydlig, medan resterande del upplever att handläggaren är tydlig till viss del.



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

Antal svarande: 32

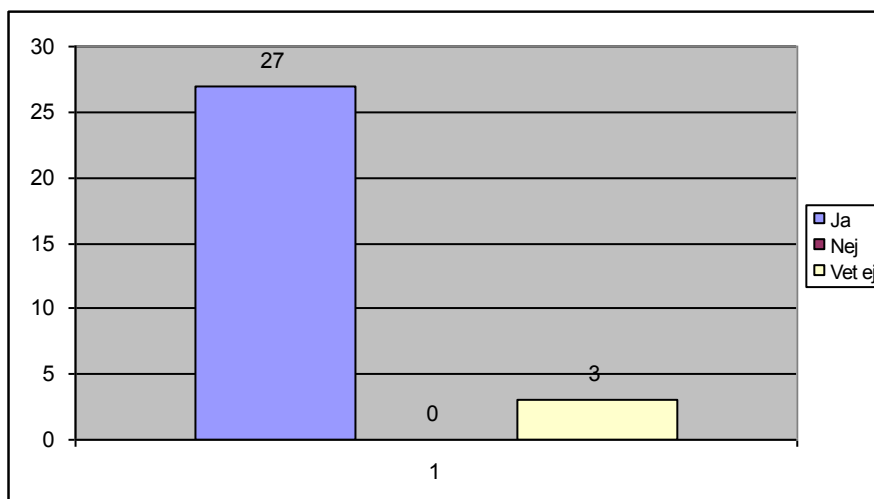
Av de svarande var det 94 % (2010: 79 %) som hade fått råd och stöd via telefon innan besöket med budget- och skuldrådgivaren, resterande del av de svarande hade inte haft stöd per telefon. En person framförde en kommentar om att hon/han bara hade bokat tid via telefon.



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

Antal svarande: 30

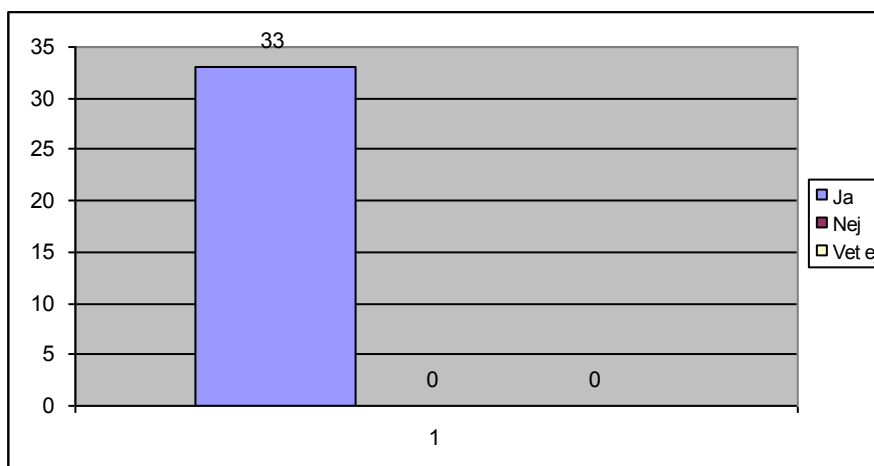
Bland dem som fått råd och stöd innan besöket upplevde 90 % (2010: 87 %) att telefonrådgivning hade varit till hjälp, medan resterande del, 10 %, inte visste om så var fallet (2010: 9 %). Ingen angav att telefonrådgivningen inte hade varit till stöd (2010: 4 %).



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

Antal svarande: 33

Samtliga svarande, 100 % (2010: 97 %), kan tänka sig ha kontakt igen vid problem.



Kommentarer:

- "Vill inte mista henne hon är ett väldigt stöd"
- "Tycker min skuldrådgivare är mycket kompetent och trevlig. Förväntar mig mer hjälp. Är tacksam"

- "Bra bemötande, goda råd, handlar om små steg till att nå målen - bra ekonomi"
- "Det är bättre att ta kontakt med skuldrådgivaren än att inte göra någonting alls"
- "Jag är väldigt nöjd men min kontakt är både klart och kunnig"
- "Skulle aldrig klarat mig utan mitt skuld hål utan min budget rådgivare"
- "Enormt professionell och rak hjälp"
- "Hon är mycket bra"
- "Självklart"
- "Jag har träffat tre olika personer på budget och rådgivning, alla var ju så hjälpsamma, vänliga och snälla. Jag är tacksam för all hjälp"
- "Vet ej något"

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

Det är bra som det är:

- "Tror inte det hon är före mig"
- "Nix, inte (borttaget namn) alla fall :P "
- "Har bara ekonomi i fokus så där är jag super nöjd"
- "Nej, tycker att ni har hel koll på allt!"
- "Allt är bra"
- "Inte vad jag vet just nu"
- "Jag tror inte att ni glömt något"

Kommentarer om förbättringar:

- "Nej, det mesta kom med. Ev. hur det påverkar ens pension, jobba deltid, spara på annat sätt? Kvinnor generellt slösar/shoppar mer men det tog vi upp"
- "Ta reda på nya försäkringar ex tandförsäkring"
- "Höj lönen för de anställda jippie jippie jea jea ja ja."
- "Hjälp vilket jag bett om i mer än ett halvår, utan att fått den hjälpen"
- "Mer info om skuldsanering bland annat"

Fråga 10. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt? Om du kommer på något, var vänlig lämna dina synpunkter här:

"Allt är perfekt"

"Hur det sett ut överlag med pengahantering sen uppväxten. Ibland påverkas av sina egna föräldrar. Vad gäller slösa v.s spara"

Fråga 11. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? 5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Antal svarande: 31

94 % (2010: 84 %) gav budget- och skuldrådgivaren en fyra eller högre i betyg. Nedbrutet gav 68 % (2010: 56 %) en femma och 26 % (2010: 28 %) valde att ge en fyra. 6 % (2010: 10 %) gav en trea medan ingen (2010: 6 %) valde att ge en tvåa eller etta. Detta gav ett betygsgenomsnitt på 4,6 (2010: 4,3).

