



BRUKARUNDERSÖKNING 2012

Budget- och skuldrådgivning

Inledande kommentarer

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

Undersökningen utfördes i april 2012. 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.

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2012	44	32	80 %
2011	50	36	74 %
2010	49	40	80 %

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

Kortfattad sammanfattning

Överlag är resultatet från årets undersökning gott, och påminner i stort om resultatet från tidigare års undersökningar. Samtliga svarande anser sig mycket bra bemötta av budget- och skuldrådgivaren och kan tänka sig att ha kontakt igen vid problem. Antalet som anger att de är nöjda med det stöd/den uppbackning de får av sin budget- och skuldrådgivare har stigit från 92 % i förra årets undersökning till 97 % i årets undersökning.

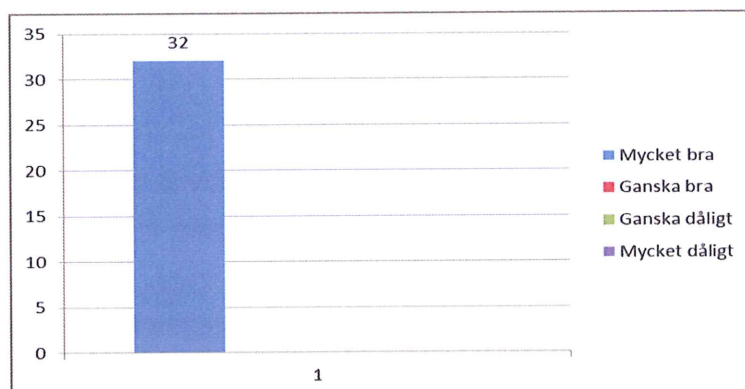
Man kan dock konstatera att andelen som anger att rådgivningen har lett till en stor förändring till det bättre har sjunkit från 72 % i förra årets undersökning till 56 % i årets undersökning. Detta kan dock förklaras att fler valt att kryssa i vet ej på denna fråga i årets undersökning. Andelen som anger att de fått råd eller stöd via telefon innan besöket har även minskat något. Från 94 % av de svarande i förra årets undersökning till 74 % i årets undersökning. Samtidigt är de flera som påpekar att de fått tid direkt i den öppna mottagningen.

Enhetens medelbetyg har återigen ökat något, denna gång från 4,6 i förra årets undersökning till 4,7 i årets undersökning.

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

Antal svarande: 32

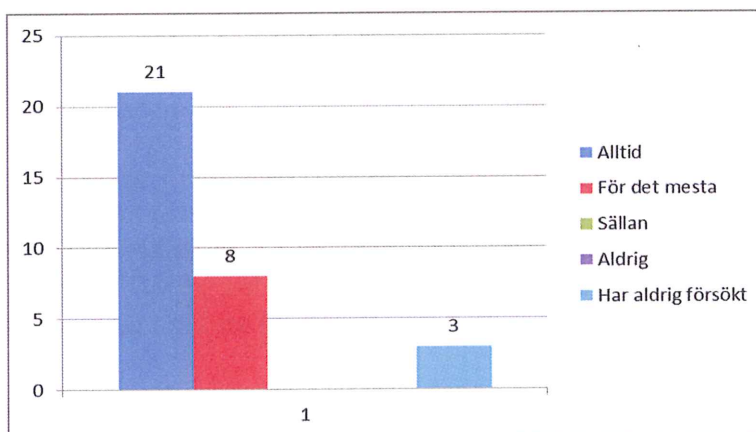
Samtliga svarande upplever att de blivit mycket bra bemötta av budget- och skuldrådgivaren (2010: 89 %, 2011: 97 %).



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

Antal svarande: 32

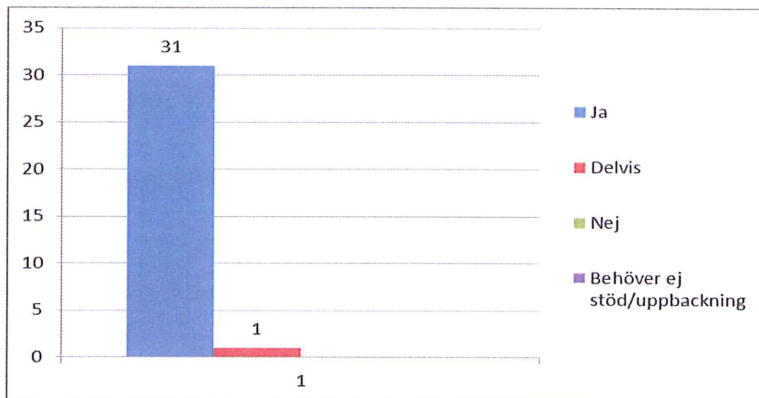
Cirka 92 % av de svarande (2010: 95 %, 2011: 97 %) upplever att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare om de behöver, medan tre personer aldrig har försökt.



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

Antal svarande: 32

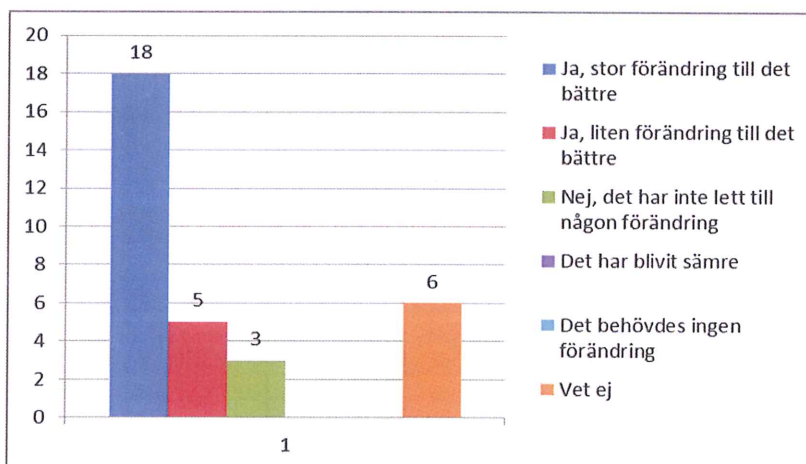
Nästan samtliga svarande, cirka 97 % (2010: 95 %, 2011: 92 %) upplever att de har fått det stöd/ den uppbackning de behöver av sin budget- och skuldrådgivare. Resterande del av de svarande, 3 % (2010:5 %, 2011: 8 %), upplever att de delvis fått detta stöd.



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

Antal svarande: 32

Bland de svarande var det 56 % (2010: 40 %, 2011: 72 %) som angav att rådgivningen hade lett till en stor förändring till det bättre och cirka 16 % (2010: 45 %, 2011: 25 %) angav att den lett till en lite förändring. 9 % (2010: 5 %, 2011: 3 %) angav att rådgivningen inte hade lett till någon förändring, medan cirka 19 % av de svarande (2010: 5 %, 2011: 0 %) inte visste om den lett till förändring.



Om rådgivningen lett till förändring, kan du beskriva på vilket sätt:

- "Jag är nu medveten om vad jag har för skulder."
- "Det har gett mig lugn och trygghet att slippa denna hopplöshet jag känt och jag har fått en planering för mitt liv och har fått en ekonomisk ram att hålla mig till och jag vet

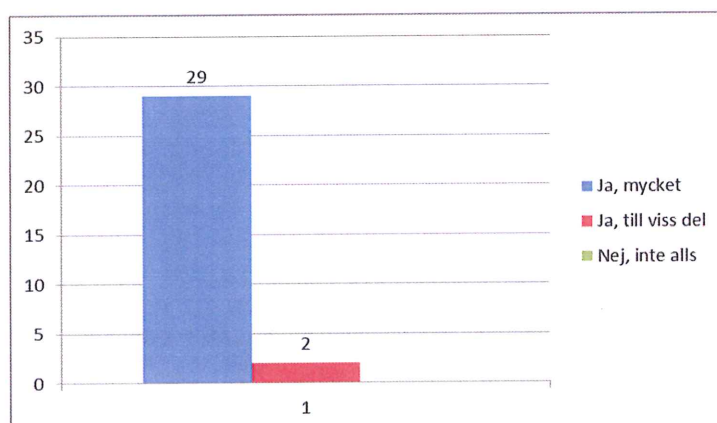
förutsättningarna för antingen frivillig uppgörelse eller skuldsanering."

- "[Namn borttaget] har på ett mirakulöst sätt hjälpt mig med kontakten hos CSN, hon har förklarat för mig samt dem situationens karaktär och hjälpt mig kunna betala CSN lånen utan att hamna hos Kronofogden. Tack!"
- "Har ansökt om skuldsanering."
- "I början fick jag hjälp med att prioritera. I övrigt tycker jag att jag själv har fått klara av det ekonomiska."
- "Börjar få en överblick av situationen. Får förklara hur det ligger till. Strategi för framtiden."
- "Har fått råd om att sköta ekonomi, känner mig tryggare och hoppfull att min svåra ekonomiska situation förbättras. Det betyder mycket för mig! Nu ska jag ansöka om skuldsanering!"
- "She got Kronofogden to stop taking an unreasonable amount of money from me each month + negotiated a fair amount."
- "På alla sätt. Jag är snart helt skuldfri."
- "Har bara träffats en gång. Jag är nöjd för den värdefulla informationen och dessutom för snabbt återbesök."
- "Jag har blivit skuldfri."
- "Har fått ett nytt liv känner mig fri."
- "Jag fått mycket bättre ekonomi och livsstil."
- "Genom att se vad jag borde ha gjort och vad jag bör göra. Allt detta till det bättre för min ekonomi."
- "Rådgivningen har precis startat."
- Svar Nej, det har inte lett till någon förändring- ", fått struktur på skulden men inte gått vidare än."

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

Antal svarande: 31

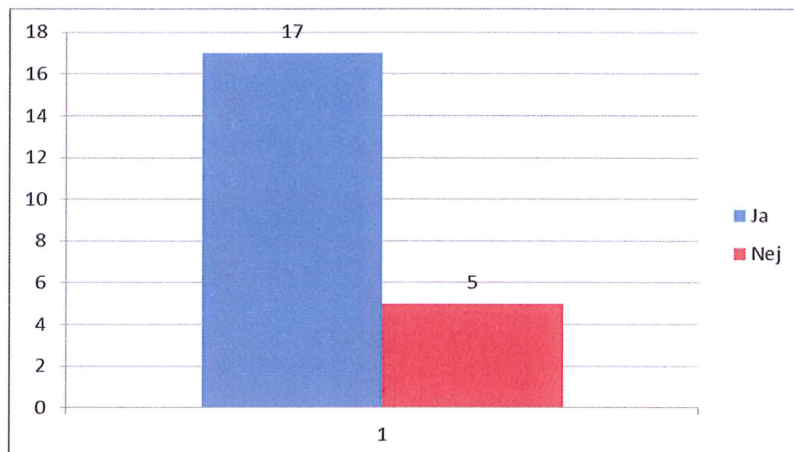
Den absoluta merparten, ca 94 % (2010: 87 %, 2011: 94 %), upplever att handläggaren är mycket tydlig, medan resterande del upplever att handläggaren är tydlig till viss del.



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

Antal svarande: 22

Av de svarande var det 77 % (2010: 79 %, 2011: 94 %) 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. Ett flertal kommenterade att de fick tid direkt genom den öppna mottagningen.



Kommentarer:

"Fick tid direkt."

"Öppen mottagning."

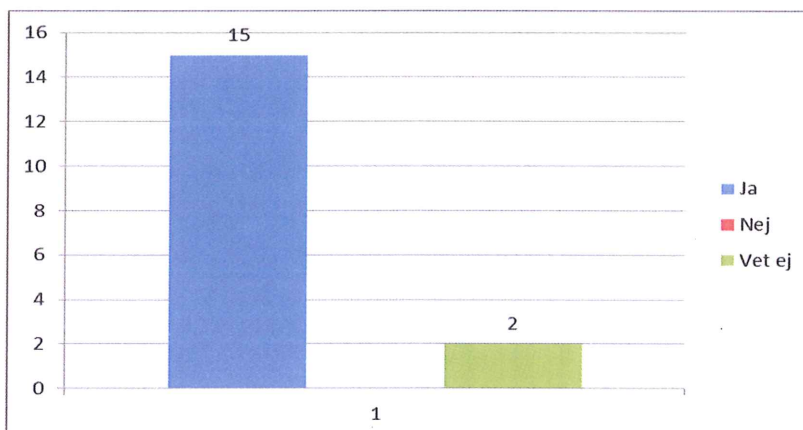
"ÖPM"

"Fick direkt tid till direkt öppen mottagning" x2

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

Antal svarande: 17

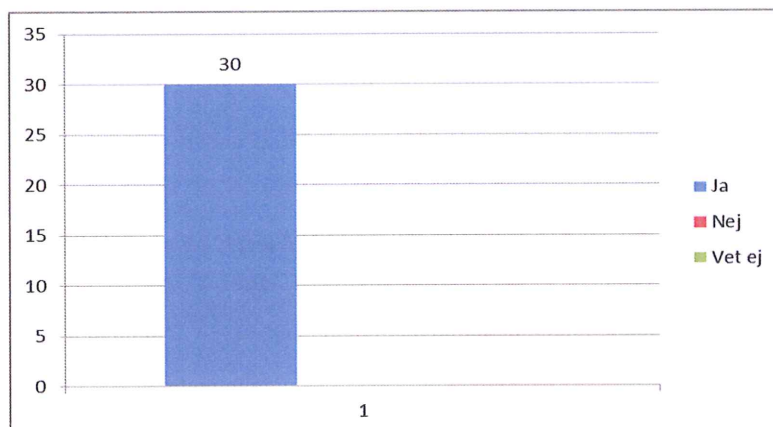
Bland dem som fått råd och stöd innan besöket upplevde 88 % (2010: 87 %, 2011: 90 %) att telefonrådgivning hade varit till hjälp, medan resterande del, 12 %, inte visste om så var fallet (2010: 9 %, 2011: 10 %). Ingen angav att telefonrådgivningen inte hade varit till stöd (2010: 4 %, 2011: 0 %).



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

Antal svarande: 30

Samtliga svarande, 100 % (2010: 97 %, 2011: 100 %), kan tänka sig ha kontakt igen vid problem.



Kommentarer:

- "Mycket kunnig, trevlig, hjälpsam, ställer krav, stöttande, förklarar bra."
- "Handläggaren är snäll och verkar verkligen engagerad i det hon sysslar med. Det känns väldigt bra."
- "Absolut! [Namn borttaget] är min guide i mkt!"
- "Jag är tacksam för all hjälp jag har fått."
- "för mig har det varit mycket bra."
- "Det är svårt att bedöma då jag endast har träffat [namn borttaget] en gång."
- "Jag tycker man får bra upplysning/info om vad man kan åtgärda."

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

Det är bra som det är:

- "[Namn borttaget] är bäst! Blir inte bättre!"
- "Nej"
- "Kommer inte på något."

Kommentarer om förbättringar:

- "Om möjligt, mer tid vid möten."

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

- "[Namn borttaget] är jätte trevlig."
- "Kommer inte på något."

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

Antal svarande: 30

Av de svarande var det en merpart, 70 % (2010: 56 %, 2011: 68 %), som gav verksamheten en femma och den resterande delen, 30 % (2010: 28 %, 2011: 26 %), gav en fyra. Detta gav ett betygsgenomsnitt på 4,7 (2010: 4,3, 2011: 4,6).

