

BRUKARUNDERSÖKNING 2013

Budget- och skuldrådgivning

Inledande kommentarer

Denna undersökning rör budget- och skuldrådgivning, vilket är en verksamhet inom enheten för ekonomiskt bistånd. Det är fjärde året som förvaltningen gör en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. Resultatet från årets undersökning kommer jämföras med resultat från 2011 och 2012 års undersökningar.

Undersökningen utfördes i april 2013. 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)
2010	49	40	80 %
2011	50	36	74 %
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 mycket gott likt tidigare år. 100 % anser att de har blivit mycket bra bemötta av budget- och skuldrådgivaren, vilket är lika stor andel som i förra årets undersökning. 97 % av de svarande upplever att de får det stöd/uppbackning de behöver, vilket är lika stor andel som i förra årets undersökning.

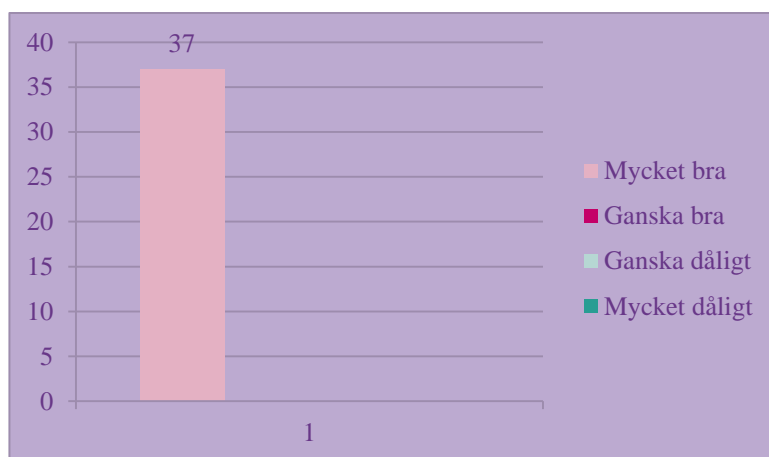
En punkt där resultat skiljer sig jämfört med förra året är andelen som upplever att kontakten med budget- och skuldrådgivaren har lett till en stor förändring till det bättre. Förra året var det 56 % och i årets undersökning är det 69 %. Verksamhetens medelbetyg blev 4,9, vilket kan jämföras med förra årets resultat 4,7.

Resultat

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

Antal svar: 37

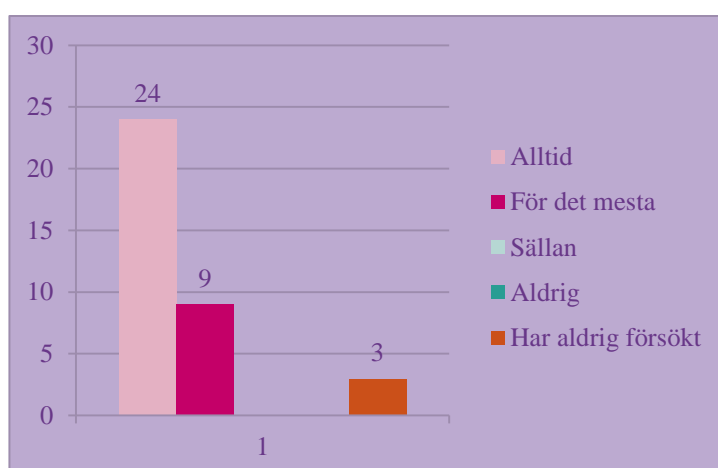
Samtliga svarande, 100 % (2011: 97 %, 2012: 100 %) upplevde att de har blivit mycket bra bemötta av sin budget- och skuldrådgivare.



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

Antal svar: 36

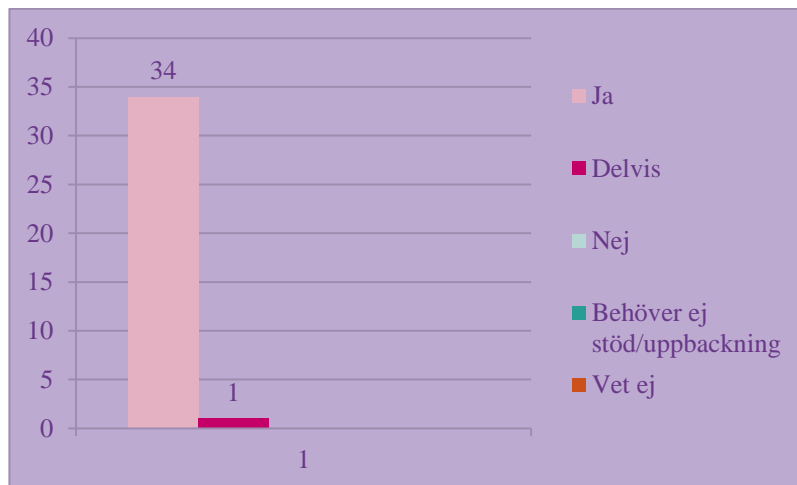
Cirka 92 % (2011: 97 %, 2012: 92 %) av de svarande kan nå sin budget- och skuldrådgivare om det behövs. Resterande del har aldrig försökt.



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

Antal svar: 35

Nästan samtliga, 97 % (2011: 92 %, 2012: 97 %), har fått det stöd/den uppbackning de behövt av sin budget- och skuldrådgivare. En person anser dock att så bara delvis är fallet.

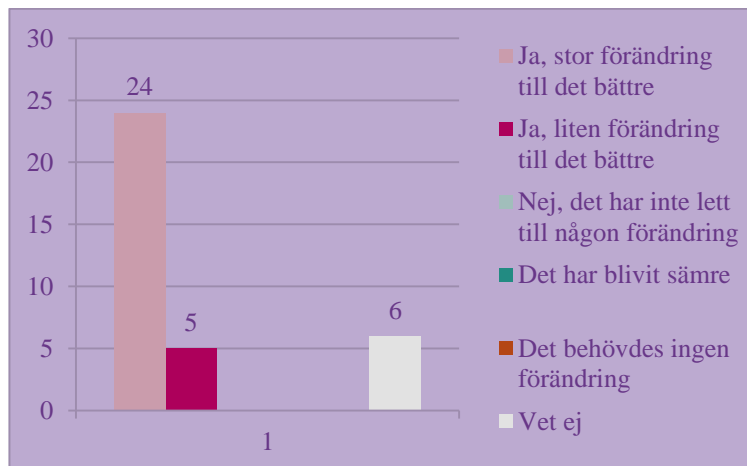


Kommentar: Inget svar "Bara träffat 1 gång."

4. Har rådgivningen lett till förändring?

Antal svar: 35

Bland de svarande var det cirka 69 % (2011: 72 %, 2012: 56 %) som angav att rådgivningen hade lett till en stor förändring till det bättre. Detta medan 14 % (2011: 25 %, 2012: 16 %) angav att rådgivningen hade lett till en liten förändring till det bättre och resterande 17 % (2011: 0 %, 2012: 19 %) visste inte.



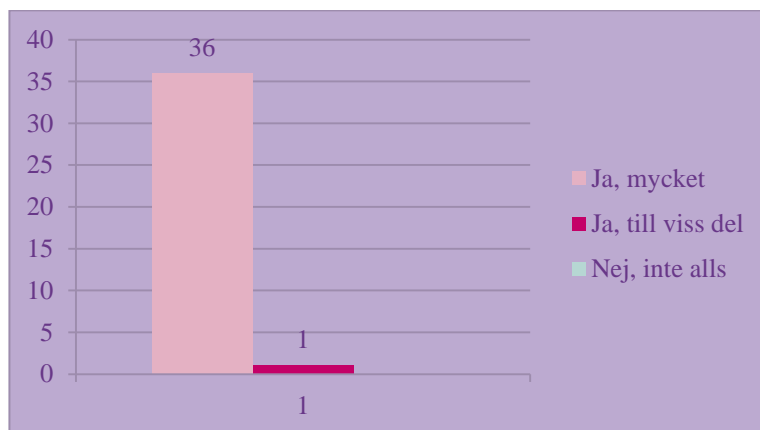
Kommentar:

- Ja, stor förändring till det bättre - "Tycker att det varit super bra! Ser inte att något saknas som går göra bättre allt va jätte bra!"
- Ja, stor förändring till det bättre - "Fått så mycket stöd till att klara min vardagsekonomi - istället för att bara betala skulden!"
- Ja, stor förändring till det bättre "Mindre ångest, har 'grepp' om ekonomin. Är mycket tacksam!! Mycket!"
- Ja, stor förändring till det bättre "Vi var helt vilse innan. Nu har vi fått en plan och hjälp och stöd att fullfölja den."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Genom mina mötet med [namn borttaget] har jag tagit tag i mina problem."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Har fått goda råd ang ekonomi och försäkringar etc."
- "Jag har fått skuldsanering."
- Ja, stor förändring till det bättre "Känns som vi kommer framåt hela tiden, det känns tryggt och bra med skuldrådgivare."
- Ja, stor förändring till det bättre "Absolut, kan redan nu se en klar positiv förstärkning. Är väldigt nöjd med [namn borttaget] otroliga entusiasm, noggrannhet samt erfarenhet."
- Ja, stor förändring till det bättre "Att jag har fått det bättre på grund av att slippa bekymmer med alla räkningar m.m."
- Ja, stor förändring till det bättre "Utan [namn borttaget] hade vi aldrig kommit ur våra skulder hon har gett oss råd och stöd så att vår situation kan lösa sig så småningom."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Gett mig lite hopp om att min situation kanske kan lösas någon gång."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Fått skulder avskrivna, mer koll och förståelse för min ekonomi, vilja att förändra tex inte skaffa nya skulder, fått ett hopp om att bli skuldfri."
- ja, liten förändring till det bättre "Rådgivningen har precis börjat."
- Ja, liten förändring till det bättre "Har fått goda råd om hur jag tar tag i mina problem. Vi har bara haft ett möte hittills."
- "Vet ej ännu. Har bara varit på ett besök än så länge."
- "Känner mindre skam över min ekonomiska situation samt ett hopp om ett bättre framtid samt lösningar."
- Vet ej "har inte riktigt börjat."
- Vet ej "Vet ej ännu."
- Vet ej "Nej! Det blir svårt, jag har träffat min budget & skuldrådgivare 1st gång endast!"
- Vet ej " För tidigt att säga då vi endast träffats en gång."

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

Antal svar: 37

97 % (2011: 94 %, 2012: 94 %) av de svarande upplevde att handläggaren var tydlig med vad som krävdes av den svarande. En person, 3 % (2011: 6 %, 2012: 6 %), upplevde att så endast var fallet till viss del.

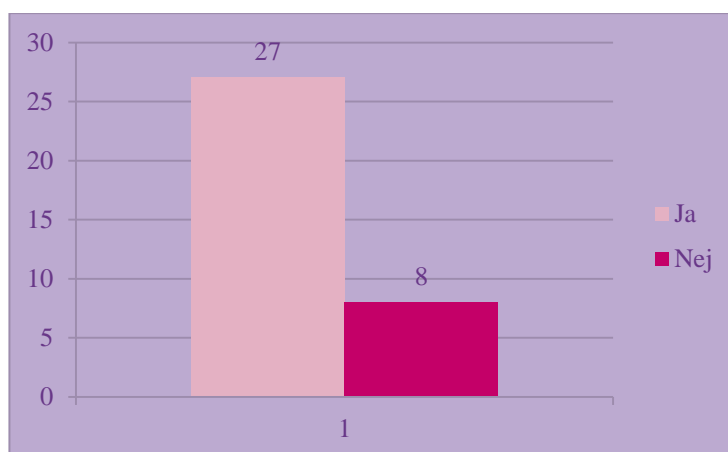


Kommentar: Ja, till viss del " Har fått hjälp av daglig verksamhet."

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

Antal svar: 35

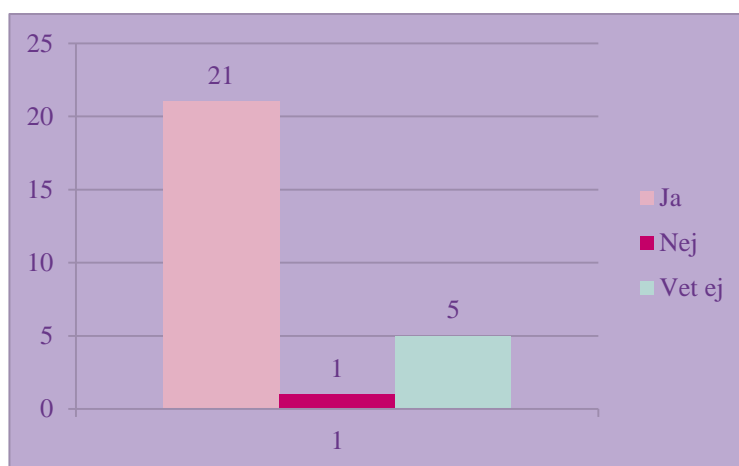
En majoritet av de svarande, 77 % (2011:94 %, 2012: 77 %), har fått råd och stöd via telefon innan besöket. Resterande 23 % (2011: 16 %, 2012: 23 %) har inte det.



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

Antal svar: 27

Bland de som hade fått stöd via telefon innan mötet upplevde en majoritet, 78 % (2011: 90 %, 2012: 88 %), att rådgivningen hade varit till hjälp. En person, cirka 3 % (2011: 0 %, 2012: 0 %), upplevde det inte hade varit till någon hjälp och resterande 19 % (2011: 10 %, 2012: 12 %) visste inte.

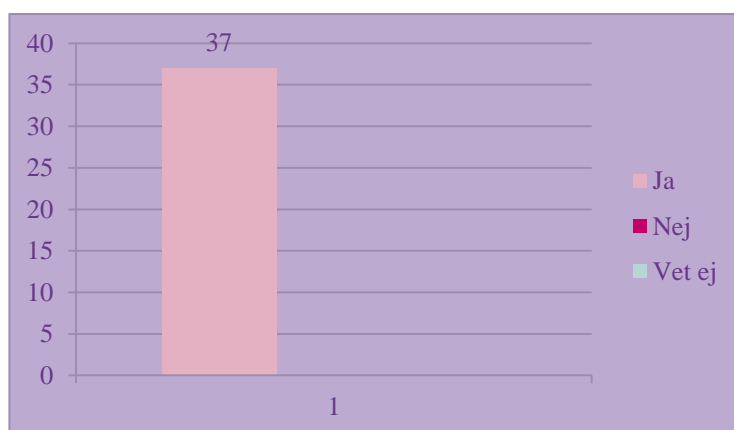


Kommentar: Vet ej "Det uppstod ett missförstånd som sedan klarades upp. ' Jag kände mig kränkt'"

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

Antal svar: 37

Samtliga svarande, 100 % (2011:100 %, 2012: 100 %), skulle sig kunna tänka ha kontakt med budget- och skuldrådgivaren igen om de får något problem.



Kommentarer:

- "Men jag hoppas inte!!"
- "Skulle bli väldigt tomt utan henne men har fått alla redskap att jag litar på att jag fixar det själv."
- "Eftersom skuldsaneringen löper under lång tid (5 år) så är det bra att regelbundet uppdatera ekonomiska uppgifter då saker & ting t.ex blir dyrare."
- "Att jag endast träffat min kontakt hos er en enda gång."
- "Jag är glatt överraskad, mycket positivt möte."
- "Fantastiskt att få hjälp när ens egna ork och motivation börjar tryta."
- "Jag är väldigt tacksam för [namn borttaget] hon har varit en stor hjälp."
- "Pga att man är dålig på att fatta en del paper."
- "En stor hjälp, absolut."
- "Jag kan bara säga att jag är väldigt nöjd."
- "Kan inte bli bättre. [namn borttaget] har mycket kompetens seriös. Lätt att förstå. Mycket hjälpsam!"
- "Mycket nöjd!"
- "Att rådgivaren kan hjälpa till med förhandling är viktigt!"
- "Det hjälpa mig ekonomiskt."
- "Allt ok"
- "Absolut, tycker bemötandet har varit respektfullt och ödmjukt, ingen kränkande."

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

- "Inget jag kommer på."
- "Jag känner mig nöjd."
- "Nej det blir väldigt bra."
- "Nej!"
- "Inte vad jag kommer på."
- "Allt var jätte bra!"
- "Allt bra"
- "[Namn borttaget] har enbart varit proffsig och ödmjuk, tydlig bara positivt."
- "Vet ej."
- "Snabbare skuldsanering."

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

- "Svårt att veta, mycket att ta in vid första besöket."

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

Antal svar: 37

95 % (2011: 68 %, 2012: 70 %) av de svarande valde att ge verksamheten en femma. 2,5 % (2011: 26 %, 2012: 30 %) valde att ge verksamheten en fyra och 2,5 % valde att ge verksamheten en trea (2011: 6 %, 2012: 0 %). Detta gav ett medelbetyg på 4,9 (2011: 4,6, 2012: 4,7).

