Statistieken Wijzer in geldzaken Geldloket

BIJLAGE bij het evaluatierapport van de pilot 'Wijzer in geldzaken Geldloket'

INHOUDSOPGAVE

0. Leeswijzer **p.1**
1. Oriëntatie, bezoeksredenen en vorm dienstverlening **p.1**
1.1. Aantal bezoeken **p.1**
1.2. Bekendheid Geldloket **p.2**
1.3. Bezoeksredenen **p.5**
1.4. Duur bezoeken **p.6**
1.5. Vorm dienstverlening **p.6**
2. Tevredenheid **p.6**
2.1. Algemene tevredenheid **p.6**
2.2. Medewerkers **p.7**
2.3. Informatievoorziening **p.8**
2.4. Het bezoek **p.10**
2.5. Aanbevelingsintentie **p.12**
3. Impact en vervolgacties **p.14**
3.1. Impact bezoek **p.14**
3.2. Vervolg(acties) **p.15**
3.3. Spreken over Geldloket **p.17**
4. Bezoekersprofiel **p.17**
5. Onderzoeksverantwoording **p.21**

0. Leeswijzer

In deze bijlage staan de statistieken van de Wijzer in geldzaken Geldloketten (hierna: Geldloketten of Geldloket). De gebruikte bronnen hiervoor zijn:

- Het klanttevredenheidsonderzoek, bestaande uit een bezoekers- en effectonderzoek (Blauw Research, continu gemeten);
- Naamsbekendheidonderzoek (Blauw research, meting april 2013);
- Registratiesysteem (intern, continu geregistreerd).

In hoofdstuk 5 worden deze bronnen nader toegelicht.

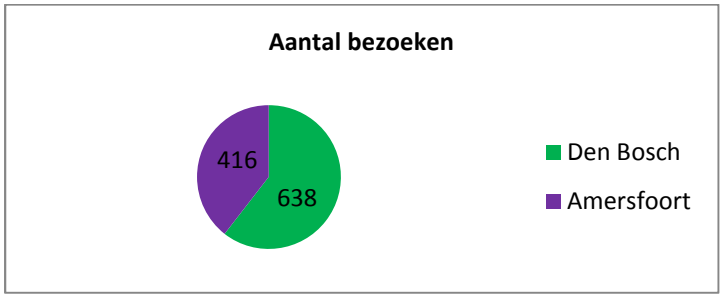
Een kanttekening die gemaakt dient te worden is dat door het niet goed bijhouden van enkele velden van het registratiesysteem de representativiteit van het klanttevredenheidsonderzoek niet goed getoetst kan worden. Bij de beschouwing van de cijfers van zowel het registratiesysteem als het klanttevredenheidsonderzoek dient daarom enige voorzichtigheid betracht te worden. Dit geldt in ieder geval voor het effectonderzoek, omdat bij dit vervolgonderzoek sprake is van een klein aantal respondenten. Deze kanttekening wordt verder toegelicht in hoofdstuk 5.

1. Oriëntatie, bezoeksredenen en vorm dienstverlening

1.1. Aantal bezoeken

Op peildatum 27 mei staan er 1054 bezoeken geregistreerd in het registratiesysteem. 61% van de bezoeken betreft het Geldloket Den Bosch.

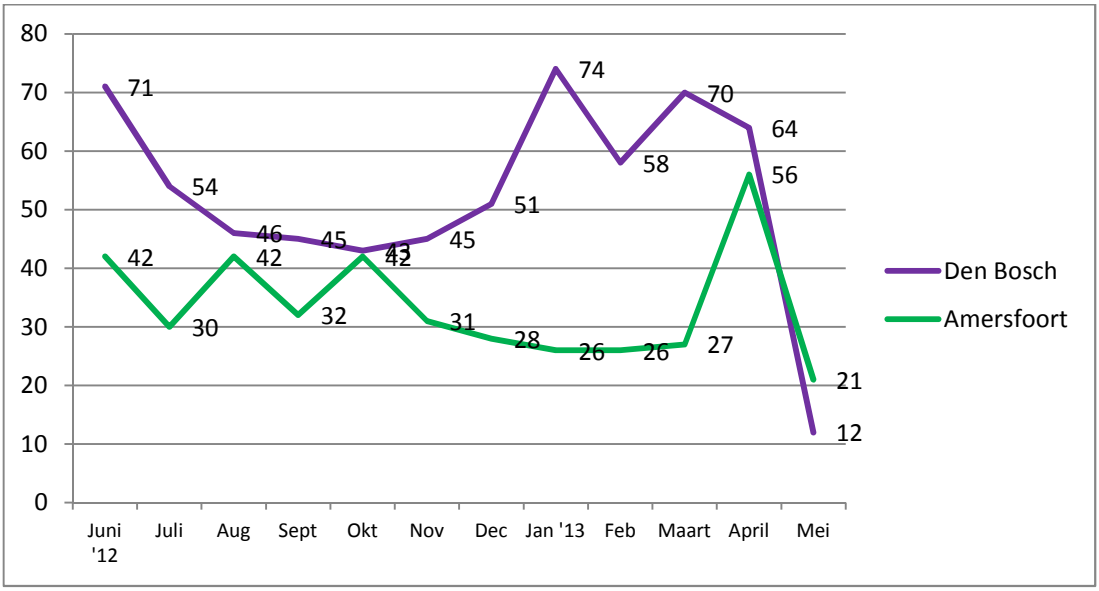
1. Aantal bezoeken



Bron: registratiesysteem

De bezoekersaantallen stijgen niet naarmate de pilots langer lopen. Met name in Amersfoort is het bezoekersaantal al maanden stabiel (met in april een plotselinge stijging), in Den Bosch is het beeld minder constant.

2. Trend aantal bezoeken



Bron: registratiesysteem

1.2. Bekendheid Geldloket

Bekendheid

47% van de mensen in het advertentiegebied van Geldloket in Amersfoort is begin april 2013 bekend met het Geldloket. In het advertentiegebied van Geldloket te Den Bosch is dat percentage iets lager, 39% heeft van het Geldloket gehoord.

Stadsring51 en het Juridisch Loket zijn bekender. Respectievelijk 63% en 81% in de desbetreffende regio's hebben van deze instanties gehoord. Tussen de groepen die afgelopen jaar wel en niet een life-event hebben meegemaakt zit nauwelijks verschil. We zien wel dat iets meer mensen die een life-event hebben meegemaakt het Geldloket hebben bezocht dan mensen die geen life-event hebben meegemaakt.

3. *Bekendheid Geldloketten*

	Amersfoort		Den Bosch + Vught	
Bekendheid	**Geldloket A'foort**	**Stadsring51**	**Geldloket Den Bosch**	**Juridisch Loket**
Goed bekend, ben er wel eens geweest	1%	9%	3%	20%
Goed bekend, maar ben er nog nooit geweest	8%	9%	7%	16%
Enigszins bekend, weet ongeveer wat het is	13%	19%	9%	17%
Alleen van naam bekend	25%	26%	20%	28%
Niet mee bekend	53%	37%	61%	19%

Bron: Naamsbekendheidonderzoek (Blauw Research)

Wanneer we de groep die Stadsring51 kent vergelijken met de groep die deze instantie niet kent, zien we dat veel meer mensen uit de eerste groep het Geldloket kennen: 62% versus 21%. Hetzelfde geldt voor de bekendheid van het Geldloket te Den Bosch. Van de mensen die het Juridisch loket kennen, kent 48% het Geldloket. Van de mensen die het Juridisch loket niet kennen, kent slechts 2% het Geldloket.

Aan de mensen die het Geldloket minimaal van naam kennen is gevraagd wat men denkt dat het Geldloket doet. Advies over financiële geldzaken krijgen wordt veel genoemd. In Amersfoort wordt tevens vaak genoemd dat je er terecht kunt als je financiële problemen hebt. In Den Bosch wordt een aantal keren geld lenen en geld wisselen/sturen naar het buitenland genoemd.

Ook is gevraagd voor welke onderwerpen men verwacht bij het Geldloket terecht te kunnen. Schulden en beter leren omgaan met geld worden het meest aangevinkt. Dat je bij het Geldloket ook voor pensioenen, hypotheken/wonen, ZZP-geldzaken en vragen over verzekeren en beleggen terecht kunt, verwachten minder mensen. Er zijn geen verschillen tussen de twee regio's.

4. *Verwachte onderwerpen Geldloket*

Onderwerp *(meerdere antwoorden mogelijk)*	**% genoemd**
schulden	68,9%
beter leren omgaan met geld	58,8%
financiële aspecten van uit elkaar gaan/scheiden	45,7%
financiële aspecten rondom kinderen	37,8%
financiële aspecten van ontslag	37,5%
financiële aspecten van samenwonen/trouwen	36,7%
belastingen/toeslagen	35,2%
financiële aspecten van overlijden	31,5%
pensioen	21,0%
hypotheken/wonen	20,6%
ZZP-geldzaken	15,4%
verzekeren/beleggen	12,4%
anders	1,1%
weet niet	14,6%

Bron: Naamsbekendheidonderzoek (Blauw Research)

Hoe bekend geraakt

Aan de mensen die het Geldloket kennen is gevraagd waar ze het van kennen. De (lokale) krant is de belangrijkste bron. Er zijn geen verschillen tussen de loketten.

5. *Bronnen bekendheid Geldloket*

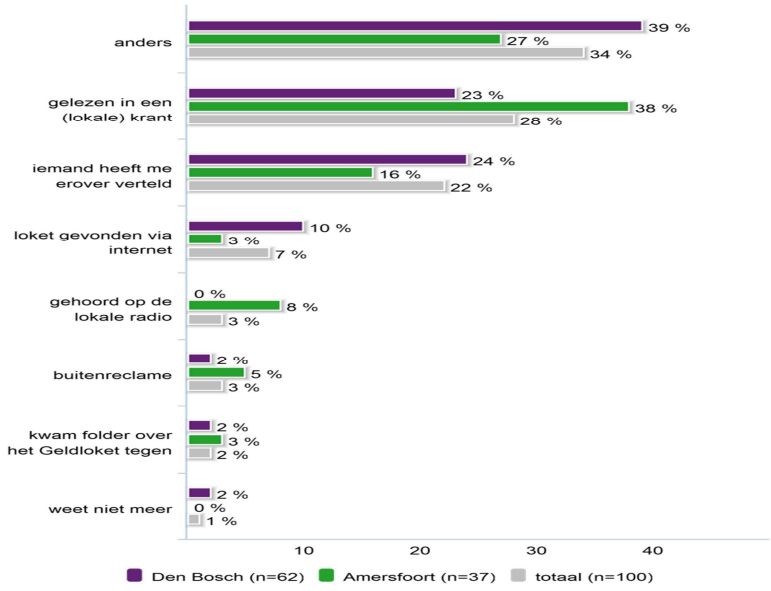
Hoe bekend geraakt met Geldloket	**%**
ik heb erover gelezen in een (lokale) krant	36,0%
ik liep er toevallig langs	19,5%
iemand heeft me erover verteld	16,5%
via vrienden/collega's/familie/kennissen	11,6%
ik kwam een folder over het Geldloket tegen	6,4%
via de website van Wijzer in Geldzaken	6,0%
ik zag er een buitenreclame over	5,6%
ik heb erover gehoord op de lokale radio	4,5%
ik heb het loket gevonden via internet	4,5%
de gemeente heeft mij op het Geldloket gewezen	3,0%
ik ben doorverwezen door een andere instantie	1,5%
anders	3,0%
weet niet	7,1%

Bron: Naamsbekendheidonderzoek (Blauw Research)

Aan de respondenten van het bezoekersonderzoek is ook gevraagd hoe zij bekend zijn geraakt met het Geldloket. Ook hier zien we dat de lokale krant de manier is waarop veel bezoekers kennismaken met het Geldloket, vooral in Amersfoort. Ruim een vijfde van de bezoekers heeft van iemand anders over het Geldloket gehoord. De bezoekers die 'anders' zeggen, noemen met name Het Juridisch Loket dat hen op de hoogte heeft gesteld of heeft doorverwezen naar het Geldloket.

Uit het registratiesysteem blijkt dat 8% van de bezoekers van Geldloket in Amersfoort is doorverwezen door Stadsring51 (en 3% door het Juridisch Loket). Bij Geldloket Den Bosch is 64% van de bezoekers doorverwezen door het Juridisch Loket.

6. *Hoe voor het eerst gehoord over het Geldloket?*

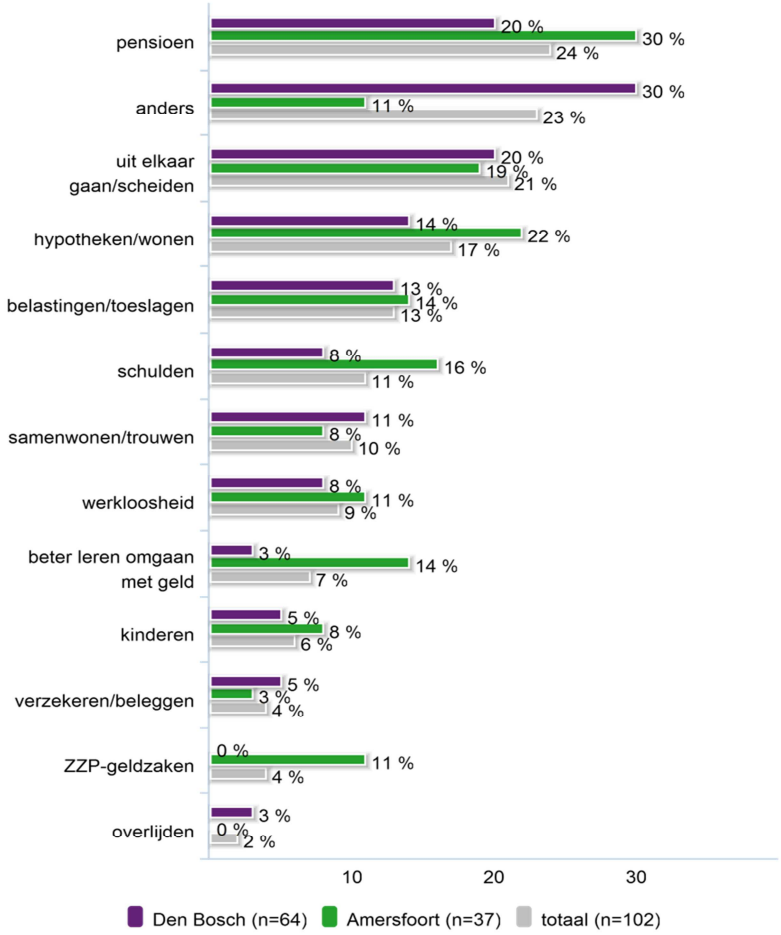


Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

1.3. Bezoeksredenen

Uit het bezoekersonderzoek blijkt dat pensioen, uit elkaar gaan/scheiden, hypotheken/wonen de meest genoemde onderwerpen zijn waarover vragen zijn gesteld. Bij de categorie 'anders', veelvuldig ingevuld worden o.a. genoemd: erfenissen, incasso's, kredieten en alimentatie.

7. *Redenen bezoek aan Geldloket? (bezoekersonderzoek)*



Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

Het registratiesysteem laat een iets andere volgorde zien. De top vijf onderwerpen:

8. *Redenen bezoek aan Geldloket (registratiesysteem)?*

Onderwerp	Genoemd (%)
Anders *(niet verder gespecificeerd)*	24%
Sociale uitkeringen/tegemoetkomingen/voorzieningen	20%
Uit elkaar gaan	17%
Schulden	16%
Pensioen	9%

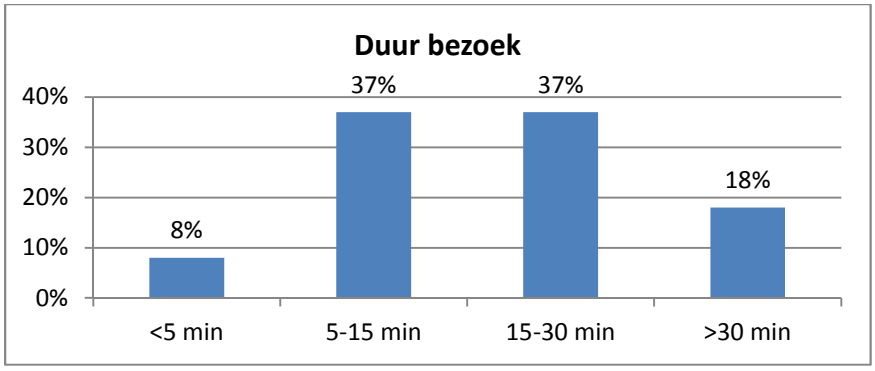
Bron: registratiesysteem

Bij het onderwerp schulden (o.a. betalingsachterstanden, deurwaarders en incassovragen) zien we een groot verschil tussen het Geldloket in Den Bosch en Amersfoort. Respectievelijk 21% en 8% van de bezoeken gaan over dit onderwerp.

1.4. Duur bezoeken

Driekwart van de onderzoeken duurt tussen de 5 en 30 minuten.

9. Duur bezoeken

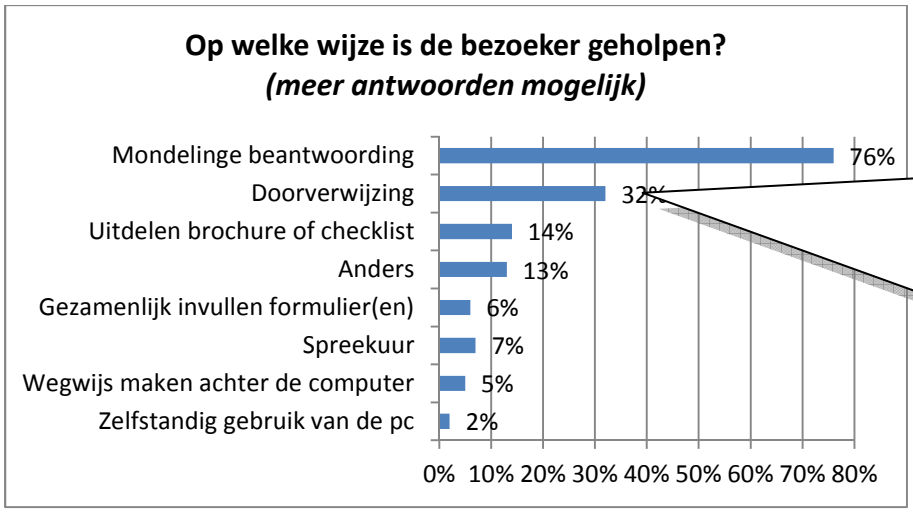


Bron: registratiesysteem

1.5. Vorm dienstverlening

Het merendeel van de bezoekers is mondeling geholpen door het Geldloket. In 32% van de bezoeken heeft (ook) een doorverwijzing plaatsgevonden.

10. Vorm dienstverlening



Doorverwezen naar:

- Sociaal raadslid of fomulierenbrigade (18%)
- Notaris of advocaat (19%)
- Gemeente (10%)
- Verzekeraar, bank of financieel adviseur (9%)
- Belastingdienst (7%)
- Schuldhulpverlening of gemeentelijke kredietbank (7%)
- Anders o.a. maatschappelijk werk, juridisch loket, budgetcoach (37%)

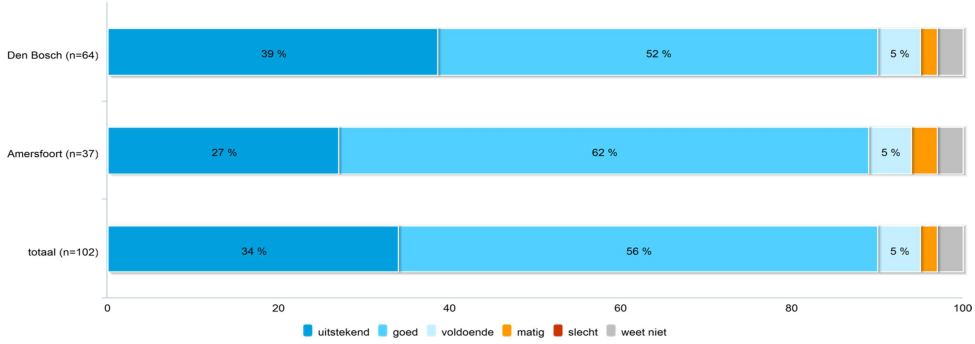
Bron: registratiesysteem

2. Tevredenheid

2.1. Algemene tevredenheid

Medewerkers van het Geldloket geven voor 95% van de bezoeken aan dat zij de bezoeker goed hebben kunnen helpen (bron: registratiesysteem). Dit beeld zien we terug in de algemene tevredenheidsscore in het Bezoekersonderzoek.

11. Algemene tevredenheid

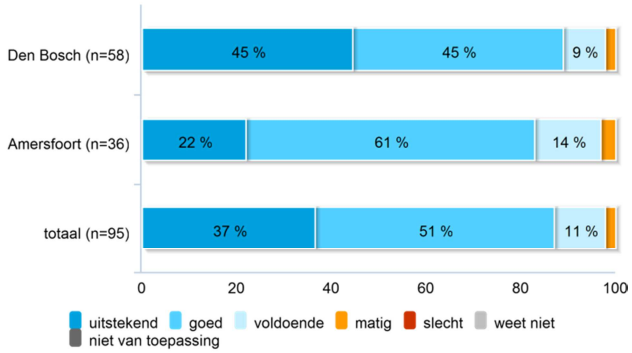


Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

2.2. Medewerkers

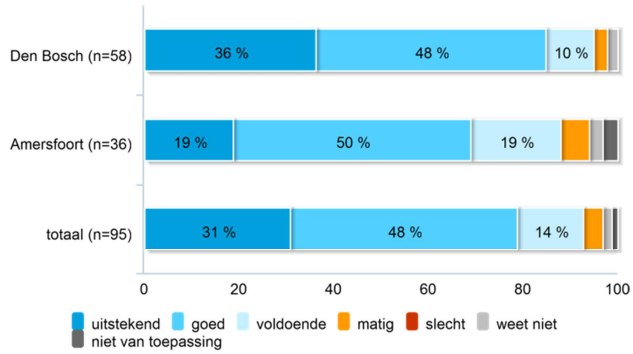
Over de verschillende aspecten van het contact met de medewerkers zijn de bezoekers van het Geldloket goed te spreken. De vriendelijkheid wordt met afstand het beste beoordeeld, 97% van de bezoekers is hier zeer tevreden over. Deskundigheid scoort iets minder goed dan de andere aspecten, maar ook dit aspect scoort ruim voldoende.

12. Uitleg die bezoeker kreeg van medewerker(s)



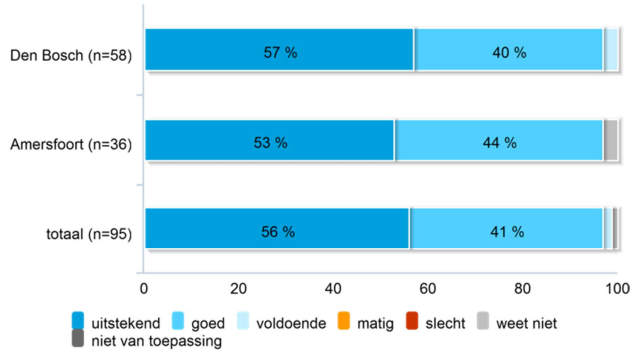
Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

13. Deskundigheid medewerker(s)



Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

14. Vriendelijkheid medewerker(s)

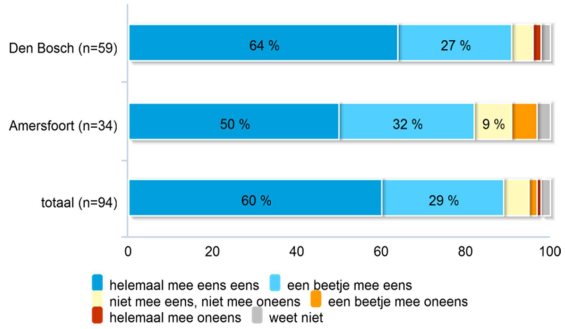


Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

2.3. Informatievoorziening

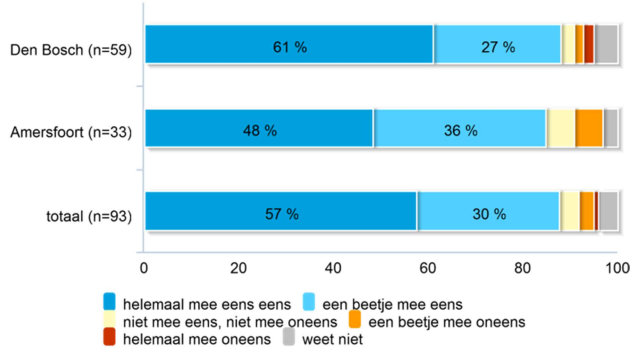
De informatievoorziening van het Geldloket is goed. Met name over de begrijpelijkheid zijn bezoekers zeer te spreken. Het merendeel is ook van mening dat zij de informatie kregen waar ze naar op zoek waren.

15. 'Ik heb precies de informatie gekregen waar ik naar zocht'



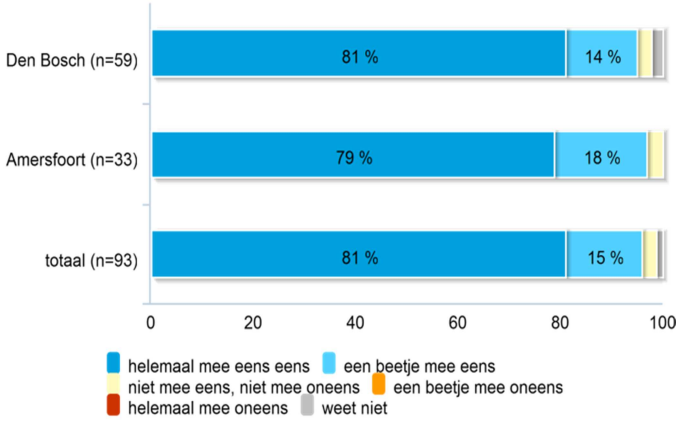
Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

16. 'Informatie die ik kreeg was compleet'



Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

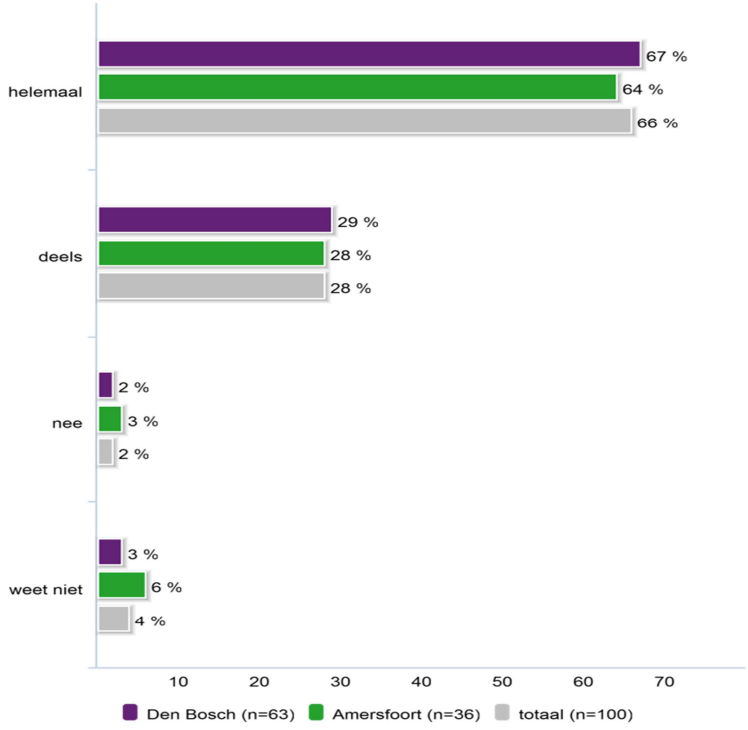
17. 'Ik begreep de informatie die ik kreeg goed'



Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

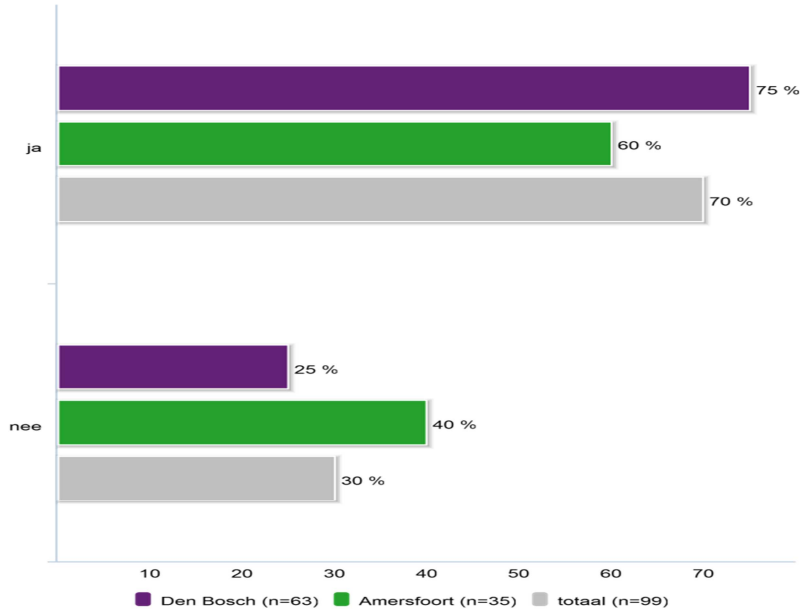
De informatie die bezoekers kregen bij hun bezoek aan het Geldloket sloot helemaal (66%) of deels (28%) aan bij hun persoonlijke situatie. Ook geeft het merendeel aan dat al hun vragen beantwoord werden. Bij 30% is dit echter niet het geval. Sommigen van hen benoemen dat ze het jammer vinden dat het Geldloket niets anders kan 'doen' dan voorlichten of doorverwijzen.

18. Passendheid informatie bij persoonlijke situatie



Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

19. Alle vragen beantwoord tijdens het bezoek aan het Geldloket

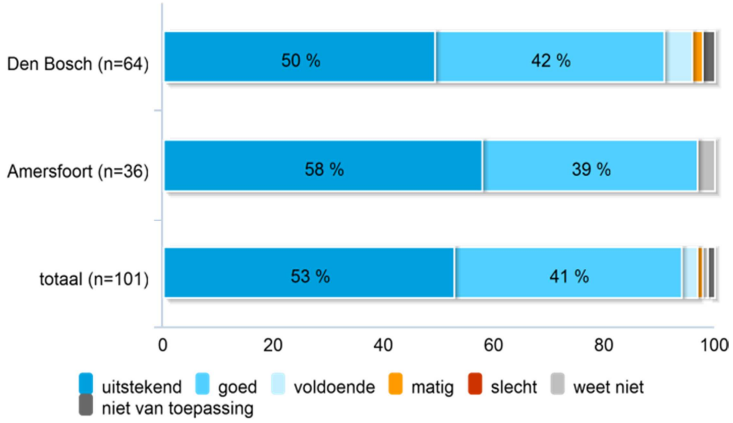


Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

2.4. Het bezoek

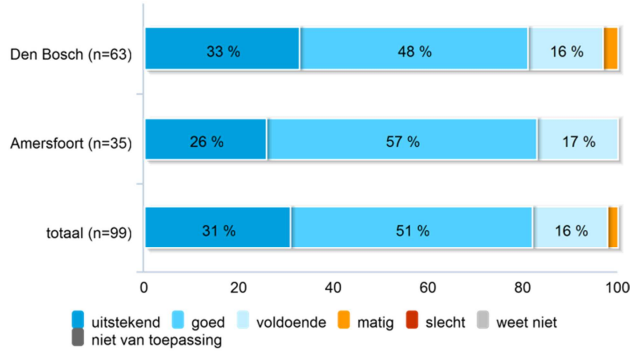
Over de snelheid waarmee men geholpen werd zijn bezoekers zowel in Den Bosch als in Amersfoort tevreden. De sfeer van het loket wordt ook positief gewaardeerd.

20. Snelheid waarmee bezoeker geholpen werd



Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

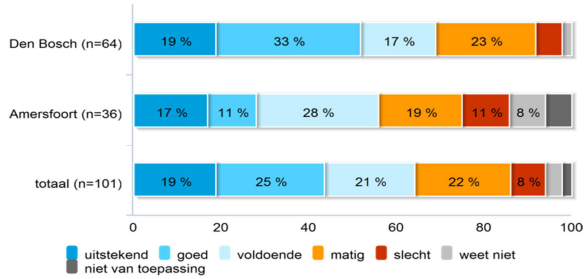
21. Sfeer van het Geldloket



Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

Een duidelijk verbeterpunt is de mate van privacy die bezoekers ervaren. Minder dan de helft is hier tevreden over. Met name in de vestiging in Amersfoort geeft een relatief groot deel aan dat zij de privacy matig of slecht vonden (30%).

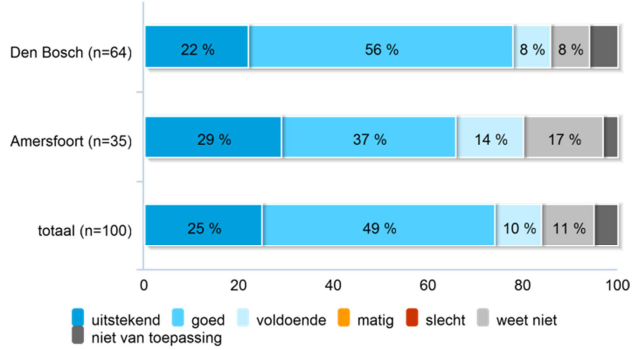
22. Mate waarin bezoeker privé kon spreken met de medewerker(s)



Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

Over de openingstijden zijn de bezoekers tevreden, in verhouding met de andere aspecten heeft een relatief groot deel 'weet niet' ingevuld. Deze groep is niet op de hoogte van de openingstijden of heeft er geen mening over.

23. Openingstijden geldloket

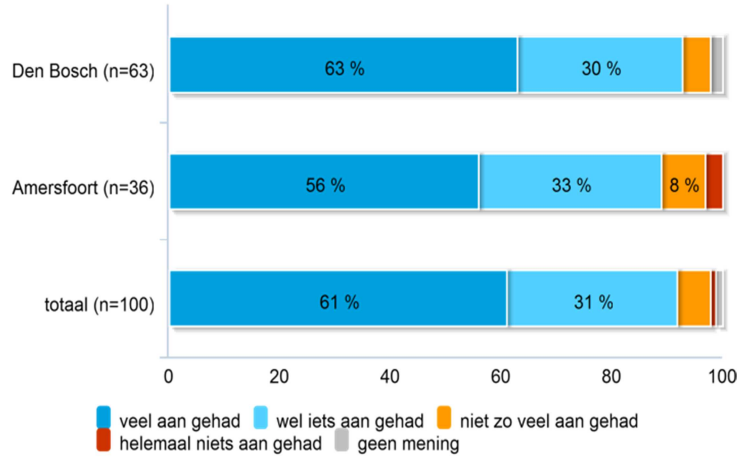


Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

2.5. Aanbevelingsintentie

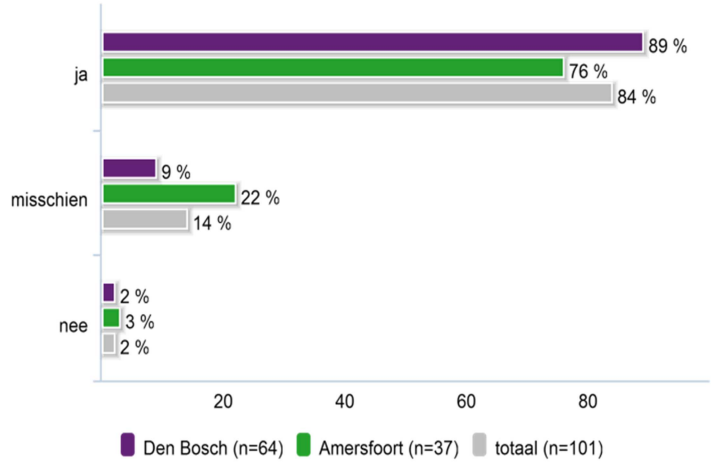
Een bezoek aan het Geldloket wordt door vrijwel alle bezoekers nuttig gevonden. Slechts een klein deel heeft er weinig of helemaal niets aan gehad. Een meerderheid geeft aan dat zij het Geldloket opnieuw zouden bezoeken als zij weer vragen zouden hebben over hun geldzaken.

24. *Bezoek nuttig*



Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

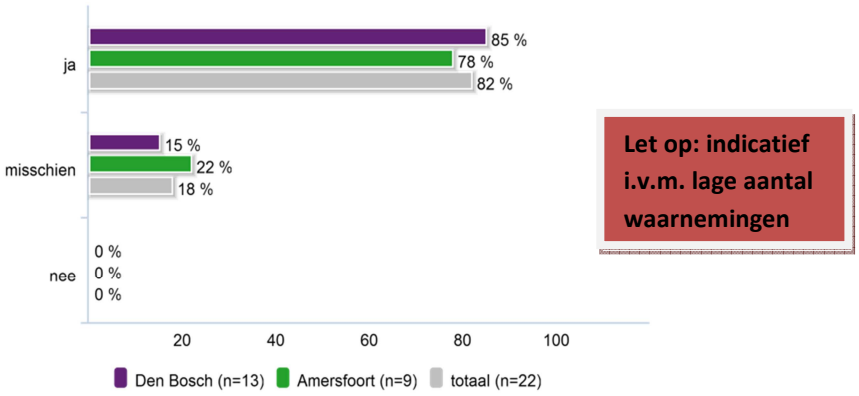
25. Geldloket opnieuw bezoeken bij vragen geldzaken



Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

Twee maanden na het bezoek is nogmaals gevraagd of ze het Geldloket opnieuw zouden bezoeken bij vragen over geldzaken. Hoewel het aantal waarnemingen klein is, lijkt er geen significant verschil te zijn tussen de antwoorden direct na het bezoek en twee maanden later. Nog steeds zou een overgrote meerderheid het Geldloket opnieuw bezoeken.

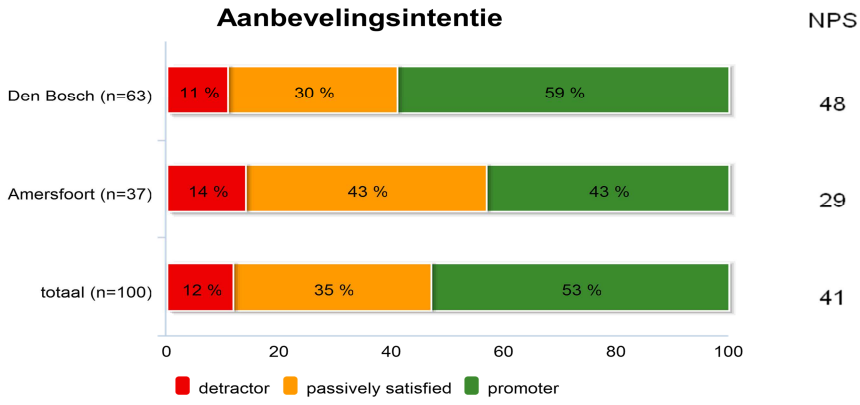
26. Geldloket opnieuw bezoeken bij vragen geldzaken (twee maanden later)



Bron: effectonderzoek (Blauw Research)

Aan bezoekers is gevraagd in hoeverre zij het Geldloket zouden aanbevelen aan andere mensen. Mensen die zeer hoog scoren op deze vraag zijn promoters, mensen die laag scoren detractors. Het aandeel promoters min het aandeel detractors is de NPS, die voor het Geldloket zeer hoog is (het is niet ongebruikelijk voor organisaties om een negatieve NPS te hebben).

27. Aanbevelingsintentie



Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

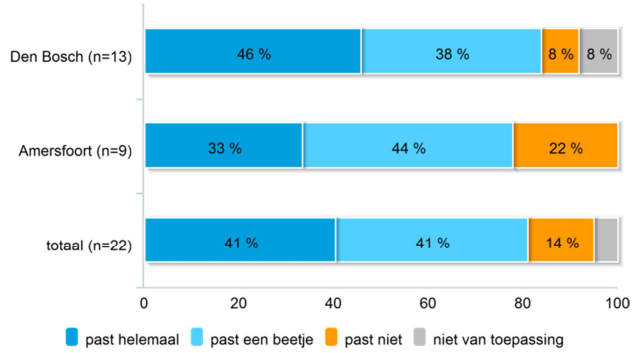
3. Impact en vervolgacties

De resultaten in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op het effectonderzoek dat twee maanden na het bezoek werd gehouden. Daar het aantal respondenten zeer laag is, zijn deze resultaten indicatief.

3.1. Impact bezoek

De impact van het bezoek lijkt positief te zijn. Het merendeel van de respondenten geeft twee maanden na het bezoek aan zijn/haar financiële zaken beter te begrijpen, zich zekerder te voelen en –in mindere mate- zich meer te hebben verdiept in hun financiële situatie. Een klein deel geeft aan de geldzaken niet beter te begrijpen. Deze respondenten zeggen bijvoorbeeld dat ze meer richting hadden verwacht in het advies en meer hulp bij overzicht over verschillende zaken.

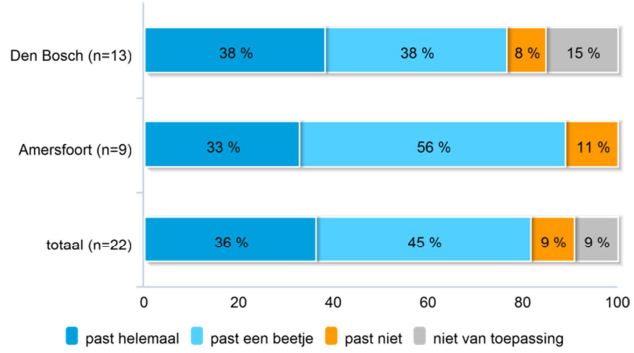
28. *'Door het bezoek aan het Geldloket begrijp ik mijn financiële zaken beter'*



Let op: indicatief i.v.m. lage aantal waarnemingen

Bron: effectonderzoek (Blauw Research)

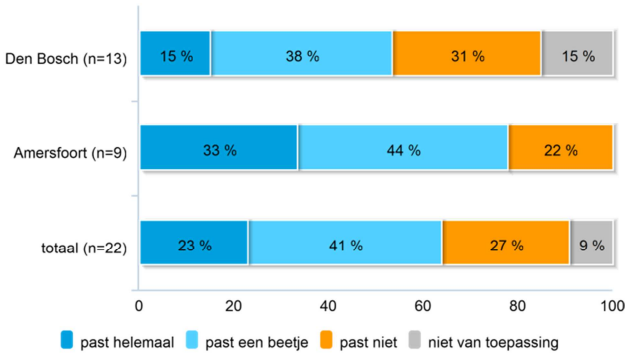
29. 'Door het bezoek aan het Geldloket voel ik me zekerder over mijn financiële zaken'



Let op: indicatief i.v.m. lage aantal waarnemingen

Bron: effectonderzoek (Blauw Research)

30. 'Door het bezoek aan het Geldloket ben ik me meer gaan verdiepen in mijn financiële zaken'



Let op: indicatief i.v.m. lage aantal waarnemingen

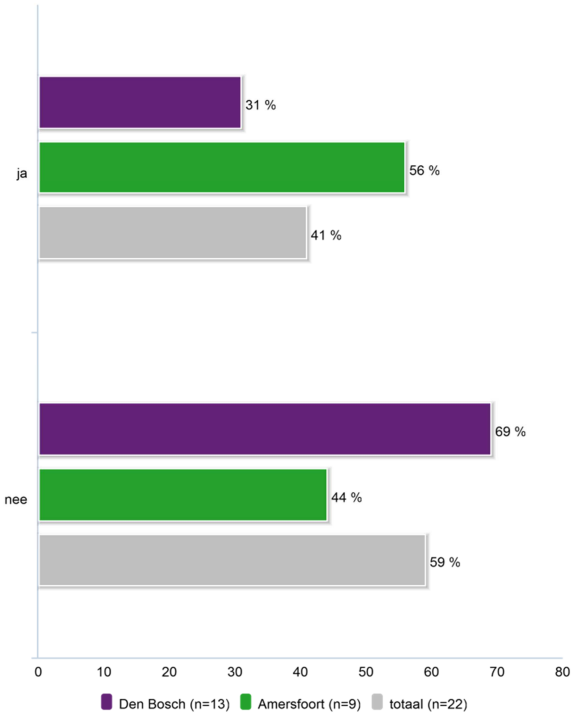
Bron: effectonderzoek (Blauw Research)

3.2. Vervolg(acties)

Informatiebehoefte

Iets minder dan de helft had na het bezoek behoefte aan meer informatie. Zij hebben deze gezocht bij een andere instantie, bij familie, vrienden of bekenden of opnieuw bij het Geldloket.

31. Behoefte aan meer informatie



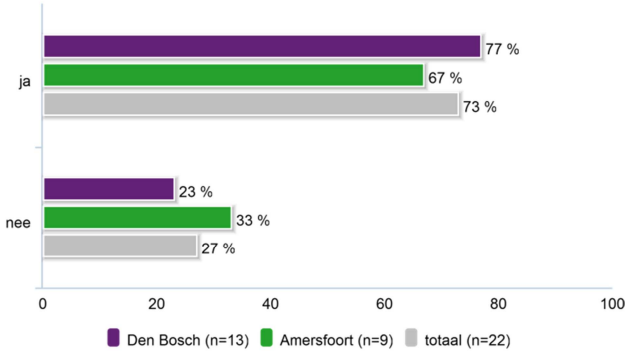
Let op: indicatief i.v.m. lage aantal waarnemingen

Bron: effectonderzoek (Blauw Research)

Doorverwijzingen en opvolging

Driekwart van de respondenten die meededen aan het effectonderzoek is naar een andere instantie doorverwezen. Van hen hebben acht op de tien bezoekers contact opgenomen met de betreffende instantie. Deze instanties waren onder meer UWV, Gemeente, een bank of pensioenfonds en juridische hulp in de vorm van een Juridisch Loket of een advocaat.

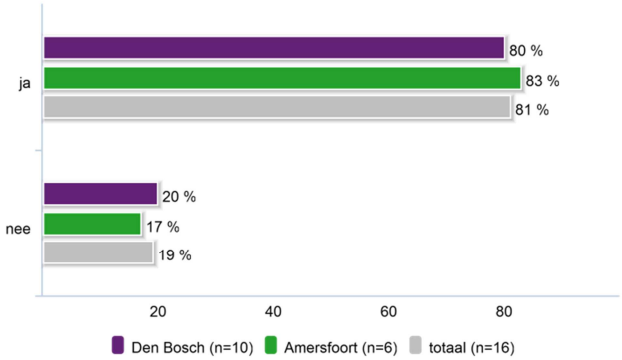
32. Doorverwezen door andere instantie



Let op: indicatief i.v.m. lage aantal waarnemingen

Bron: effectonderzoek (Blauw Research)

33. Contact opgenomen



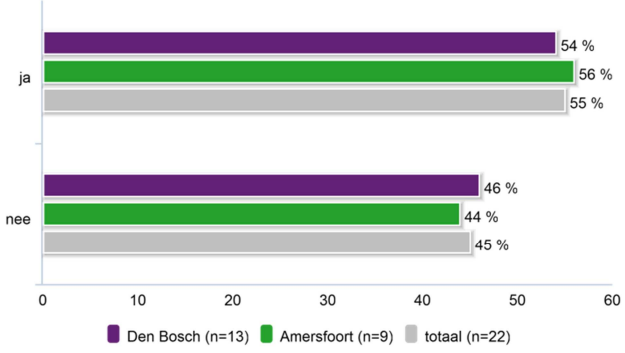
Let op: indicatief i.v.m. lage aantal waarnemingen

Bron: effectonderzoek (Blauw Research)

<u>Acties ondernomen</u>

Naar aanleiding van hun bezoek aan het Geldloket hebben de respondenten verschillende acties ondernomen. De ondernomen acties waren onder meer: ergens anders informatie inwinnen, zorgtoeslag aanvragen, juridisch advies aanvragen en het inschakelen van een financieel planner.

34. Acties ondernomen



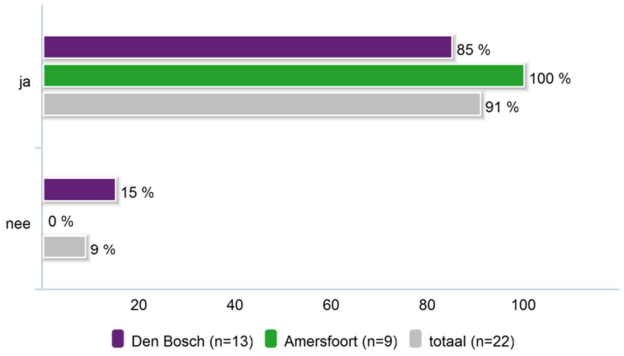
Let op: indicatief i.v.m. lage aantal waarnemingen

Bron: effectonderzoek (Blauw Research)

3.3. Spreken over Geldloket

De meeste respondenten spraken met anderen over hun bezoek aan het geldloket en bijna allemaal deden ze dat in positieve zin.

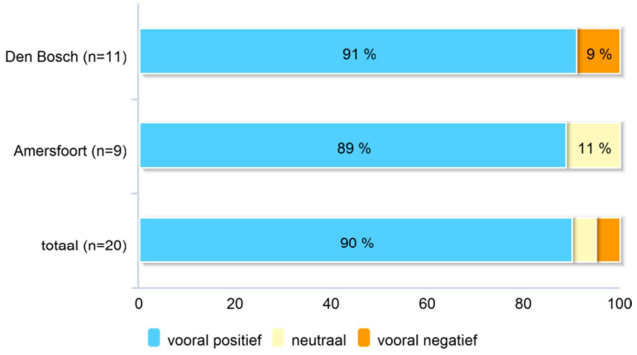
35. *Gesproken over het Geldloket*



Let op: indicatief i.v.m. lage aantal waarnemingen

Bron: effectonderzoek (Blauw Research)

36. Manier van spreken over het Geldloket



Let op: indicatief i.v.m. lage aantal waarnemingen

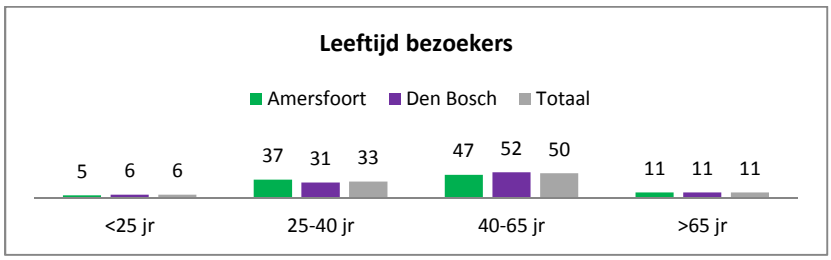
Bron: effectonderzoek (Blauw Research)

4. <u>Bezoekersprofiel</u>

<u>Leeftijd</u>

De helft van de bezoekers is tussen de 40 en 65 jaar.

37. Leeftijdsverdeling

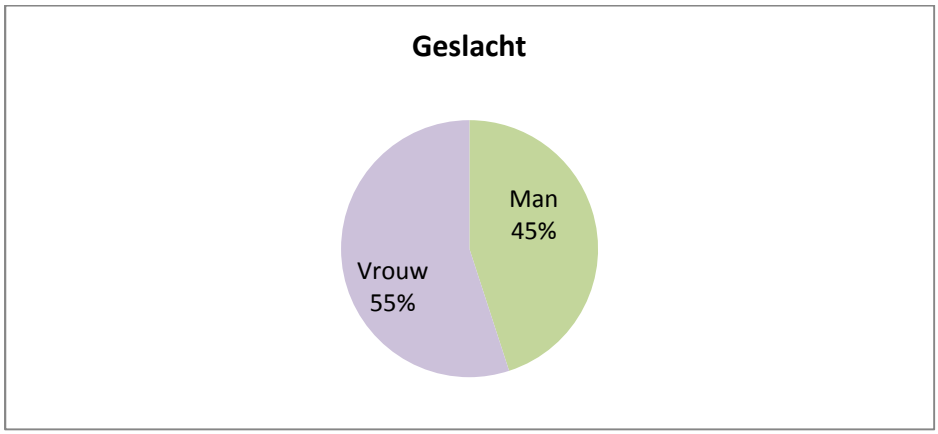


Bron: registratiesysteem

Geslacht

Er komen iets meer vrouwen dan mannen. Er is nauwelijks verschil tussen de twee loketten.

38. Geslacht

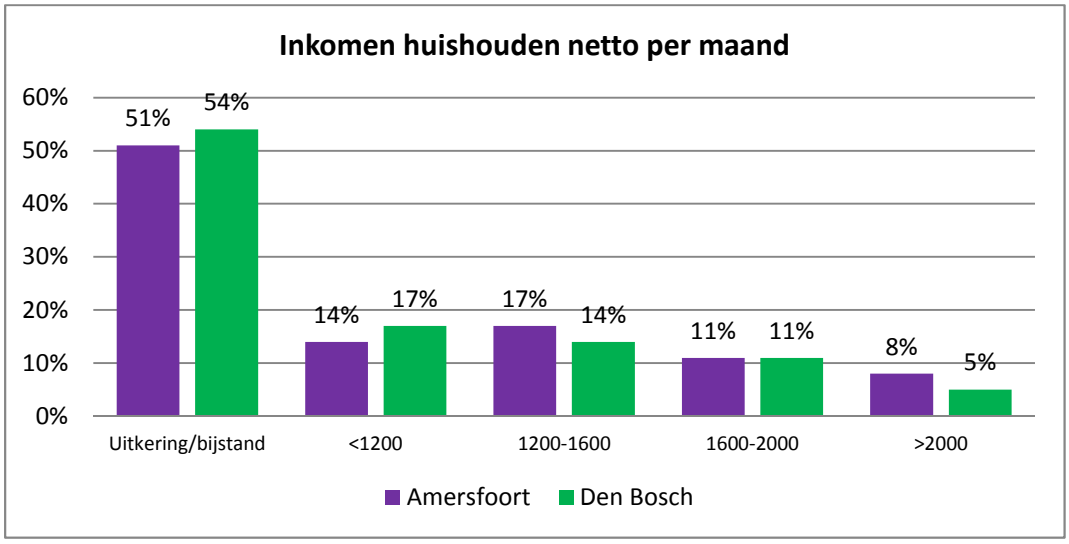


Bron: registratiesysteem

Inkomen

Het is lastig om uitspraken te doen over het netto inkomen per maand, omdat deze vraag niet goed ingevuld is in het registratiesysteem. Bij 39% van de bezoeken in Geldloket te Amersfoort ontbreekt het gegeven, voor het loket in Den Bosch is dit percentage nog hoger: van 70% van de bezoeken weten we de inkomensgegevens niet. Op basis van de gegevens die wel ingevuld zijn, zien we dat de helft van de bezoekers een uitkering of bijstand heeft. Van deze bezoekers was dit gegeven waarschijnlijk eerder bekend bij de medewerker, omdat de vragen vermoedelijk veelal gerelateerd waren aan de uitkeringssituatie. De verwachting is dat de groep met een uitkering en/of bijstand kleiner is als we kijken naar alle bezoekers van de Geldloketten.

39. Inkomen

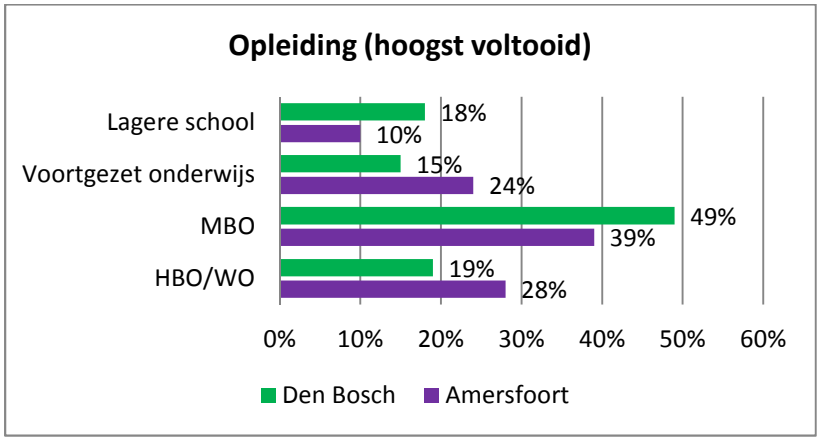


Bron: registratiesysteem (A'foort n=274, Den Bosch n=197)

Opleiding

Opleidingsgegevens ontbreken van 81% van de bezoekers aan het Geldloket in Den Bosch en van 37% aan het Geldloket te Amersfoort. Van de bezoekers waarvan de opleiding wel is ingeschat, heeft 33% lagere school of voortgezet onderwijs. Een kwart heeft HBO/WO onderwijs afgerond. We zien een verschillen tussen de loketten. Dit kan met de kwaliteit van invullen te maken hebben.

40. Opleiding

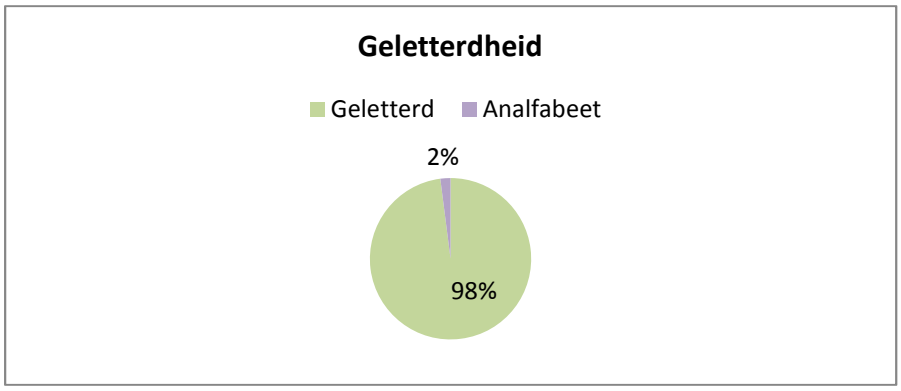


Bron: registratiesysteem (A'foort n=263, Den Bosch n=124)

Geletterdheid

Vrijwel alle bezoekers zijn geletterd (van 8% van de Amersfoortse bezoekers en 56% van de Den Bossche bezoeken ontbreken de gegevens).

41. Geletterdheid

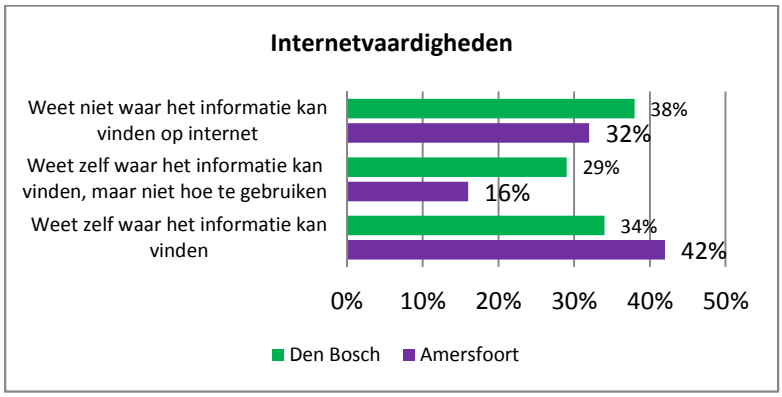


Bron: registratiesysteem (A'foort n=327, Den Bosch n=268)

Informatie zoeken op internet

Een derde van de bezoekers weet niet waar het relevante informatie kan vinden op internet, 38% weet dat wel en nog eens 27% weet dat wel, maar niet hoe de informatie te gebruiken. Van 15% van de Amersfoortse bezoekers ontbreken de gegevens, dit percentage is voor Den Bosch 57%.

42. Informatie zoeken op internet

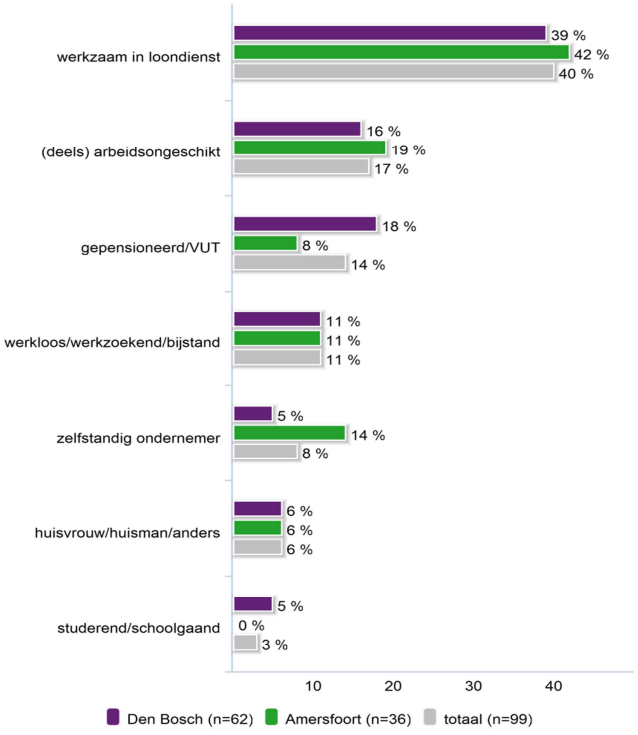


Bron: registratiesysteem (A'foort n=352, Den Bosch n=274)

Dagelijkse bezigheid

In het bezoekersonderzoek heeft 28% van de respondenten een WW, WAO of een bijstandsuitkering. Nog eens 14% is met pensioen of de VUT. Vier op de tien zijn werkzaam in loondienst en 8% is zelfstandig ondernemen.

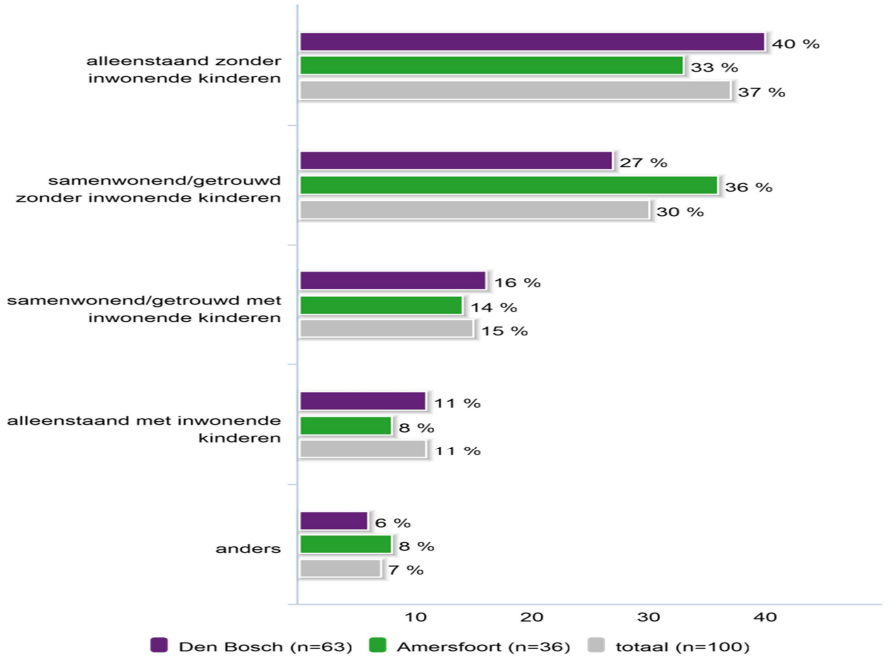
43. Dagelijkse bezigheid



Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

Bijna de helft van de bezoekers is alleenstaand met of zonder alleenstaande kinderen.

44. Gezinssituatie



Bron: Bezoekersonderzoek (Blauw Research)

5. Onderzoeksverantwoording

Klanttevredenheidsonderzoek

In samenwerking met onderzoeksbureau Blauw werd een klanttevredenheidsonderzoek, bestaande uit een bezoekers- en effectonderzoek, opgezet. Het doel van de onderzoeken wars om enerzijds de redenen van en de tevredenheid over het Geldloket te meten (bezoekersonderzoek) en anderzijds het effect van het bezoek op langere termijn (effectonderzoek).

Het bezoekersonderzoek liep gedurende de gehele pilotperiode, het effectonderzoek startte twee maanden later. In deze bijlage zijn de resultaten tot en met maart 2013 gebruikt.

102 respondenten hebben tot en met maart de vragenlijst ingevuld, dit is een respons van iets meer dan 10%. Een nette score, vooral als in ogenschouw genomen wordt dat niet iedere bezoeker na afloop werd gevraagd een vragenlijst in te vullen zoals wel de opzet van het onderzoek was geweest. De medewerker diende na het bezoek de bezoeker te vragen zijn of haar medewerking te verlenen aan een korte evaluatie. Dit kon schriftelijk en online. Als de voorkeur uitging naar schriftelijk, kreeg de bezoeker een schriftelijke vragenlijst met antwoordenvelop mee. Bij online voorkeur kreeg de bezoeker een kaartje met de link. Na enkele maanden hebben we ook de mogelijkheid geboden om een e-mail te sturen met de link van de vragenlijst. De bezoekers leken een voorkeur te hebben voor de schriftelijke vragenlijst. De respondenten van het bezoekersonderzoek werd vervolgens na afloop van de enquête gevraagd om mee te werken aan een kort vervolgonderzoek. Dit is door 22 bezoekers gedaan, een zodanig laag aantal dat met de resultaten zeer voorzichtig geïnterpreteerd moeten worden.

Naamsbekendheidsonderzoek
In april heeft Blauw Research in de advertentiegebieden van de Geldloketten een onderzoek gehouden naar de bekendheid van de loketten. Aan dit onderzoek deden 625 respondenten mee (Amersfoort: n=288, Den Bosch: n=337). De onderzoeksmethode was, zoals gebruikelijk met naamsbekendheidsonderzoeken, online en kwantitatief.

Registratiesysteem
Vanaf de start van de pilots hadden de Geldloketten de beschikking over een online registratiesysteem in Google Docs. Alle medewerkers werden geïnstrueerd dit systeem na elk bezoek in te vullen. Doel was om onder meer de bezoeksreden, de wijze van dienstverlening en het profiel van de bezoeker nauwkeurig te kunnen vastleggen. Het registratiesysteem kende bij de verschillende vragen de categorie 'anders', 'wil de klant niet zeggen ' (bij profielvragen) of zelfs de mogelijkheid om de vraag niet te beantwoorden. Deze mogelijkheden zijn zodanig vaak benut door de medewerker dat dit de interpretatie van de resultaten behoorlijk beïnvloedt. De categorie 'anders' valt enerzijds te verklaren doordat bepaalde categorieën ontbraken waardoor de medewerker gedwongen was om te kiezen voor de optie 'anders' (bijvoorbeeld categorie 'ontslag' bij onderwerp), anderzijds is het systeem niet altijd even secuur ingevuld: bepaalde gegeven ('anders') antwoorden hadden goed gepast binnen een van de gegeven categorieën.

De profielvragen waren voorts optioneel te beantwoorden, opdat de resultaten niet zouden worden vervuild met gokantwoorden (immers, inkomens- en opleidinggegevens zijn niet altijd af te leiden uit het gesprek en niet iedere klant wil deze gegevens beschikbaar stellen). Een tijdelijke verplichtstelling van deze vragen wees uit dat dit inderdaad geschiedde; medewerkers ervoeren het blijkbaar als een drempel om bezoekers naar hun achtergrondgegevens te vragen. De profielvragen zijn zodoende maar beperkt ingevuld, zeker voor wat betreft Geldloket Den Bosch. Dit maakt het lastig om een betrouwbare profielschets van de bezoeker te geven.

Daar de kans bestaat dat het registratiesysteem niet op alle aspecten een waarheidsgetrouw beeld geeft, kan ook niet goed vastgesteld worden of het profiel van de respondenten van het klanttevredenheidsonderzoek overeenkomt met het profiel van de bezoekers. Dit heeft tot gevolg dat niet duidelijk is of degenen die het klanttevredenheidsonderzoek ingevuld hebben representatief zijn voor de bezoeker van het Geldloket of dat dit een bepaalde selectie betreft.