



Nationaal Instituut voor Budgetvoorzichting

Aanbevelingen voor effectiviteitsonderzoek in de schuldhulpverlening

Minou van der Werf & Gea Schonewille

Maart 2018

Aanbevelingen voor effectiviteitsonderzoek in de schuldhulpverlening

Auteurs

Minou van der Werf

Gea Schonewille

Nibud, Utrecht, maart 2018

Mede mogelijk gemaakt door Stichting van Schulden naar Kansen

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Conclusie & aanbevelingen

In dit onderzoek hebben we onderzocht hoe we de effectiviteit van bestaande interventies binnen de schuldhulpverlening kunnen vergroten met inzichten uit de gedragswetenschappen. Dit onderzoek maakt deel uit van een groot evidence based onderzoek naar het bevorderen van financiële redzaamheid, dat in 2015 gestart is. Het huidige onderzoek is de derde en laatste publicatie in deze serie. In samenwerking met meerdere gemeenten hebben we met behulp van een Randomized Controlled Trial (RCT) gekeken naar de effectiviteit van twee interventies:

- Afspraken nakomen met herinneringen
- Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Het onderzoek heeft gelopen van september 2016 tot en met februari 2018. We zijn dit onderzoek begonnen in samenwerking met zes partijen: twee gemeenten, twee kredietbanken en twee schuldhulpverleningsinstanties. Met de deelname van deze partijen verwachtten we meer dan voldoende deelnemers te kunnen werven om goede uitspraken te kunnen doen over de effectiviteit van de interventies. Gedurende het onderzoek zijn we echter tegen een aantal obstakels aangelopen die ervoor hebben gezorgd dat er onvoldoende respons is behaald. Zo was er sprake van uitval van cursisten, uitval van budgetcursussen en wisselingen van betrokken medewerkers en partijen.

Uiteindelijk bleven er één gemeente en twee kredietbanken over die daadwerkelijk hebben deelgenomen aan het onderzoek. Van de drie partijen die mee hebben gedaan, hebben we bij twee partijen sms'jes gestuurd naar cursisten die deelnamen aan de budgetcursus. Aan dit onderzoek hebben 165 cursisten meegedaan. Bij de derde partij hebben we een checklist toegevoegd aan de budgetcursus, zodat de cursisten inzicht kregen in hun voortgang. Aan dit onderzoek hebben 136 cursisten deelgenomen.

De resultaten en de hierboven genoemde obstakels hebben een aantal interessante en relevante aanbevelingen en aandachtspunten voor vervolgonderzoek opgeleverd. Effectiviteitsonderzoek binnen de schuldhulpverlening is – zoals ook uit dit onderzoek bleek – niet altijd even gemakkelijk, maar wel van groot belang. De kosten van een huishouden met schulden zijn voor het individu en de maatschappij te groot om geen onderzoek te doen naar effectieve manieren om deze huishoudens te helpen. In dit rapport beschrijven we daarom niet alleen de inhoudelijke resultaten, maar ook onze aanbevelingen voor het doen van effectiviteitsonderzoek in de schuldhulpverlening. Op deze manier kunnen andere partijen die op dit gebied onderzoek willen doen, voordeel halen uit de ervaringen die wij tijdens dit traject hebben opgedaan.

De effectiviteit van de interventies

Om de effectiviteit van de interventies in beeld te brengen, hebben we naar de volgende punten gekeken:

- De opkomst bij de budgetcursus
- De vooruitgang in financiële kennis, vaardigheden en gedrag van de cursisten
- De ervaringen van de cursusleiders

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Om de vooruitgang op het gebied van financiële kennis, vaardigheden en gedrag in beeld te brengen, hebben we de cursisten aan het begin en aan het einde van de cursus een vragenlijst laten invullen. Op basis van de uitkomsten van de vragenlijst alleen kunnen we geen betrouwbare uitspraken doen. Te weinig cursisten hebben de voor- én nameting ingevuld. Dit werd veroorzaakt door de uitval van budgetcursussen, uitval van cursisten en wisselingen van contactpersonen, waardoor minder deelnemers werden bereikt dan vooraf was verwacht. Daarnaast waren de achtergrondkenmerken niet gelijk verdeeld over de controle- en de interventiegroep (zie bijlage 1), waardoor niet duidelijk was of de (kleine) verschillen die we zien te wijten zijn aan de interventie of aan de verschillen in achtergrondkenmerken. Bij grote aantallen trekt de verdeling tussen de groepen zich automatisch recht bij willekeurige toewijzing. Door de te kleine aantallen is dit hier echter niet gebeurd.

Afspraken nakomen met herinneringen: positieve ervaringen en bevindingen wijzen de goede kant op

Voor de budgetcursussen zijn twee soorten herinneringen gebruikt:

- Een herinnering aan de bijeenkomst van de budgetcursus
- Een herinnering aan het huiswerk

Als we kijken naar de opkomst bij de eerste bijeenkomst, dan zien we bij Partij 1 dat in de controlegroep 51 procent komt opdagen en in de herinneringsgroep 60 procent. Ondanks het feit dat dit verschil niet significant is, gaat het wel sterk in de verwachte richting. Daarnaast merkten de cursusleiders positieve veranderingen op, niet alleen door de hogere opkomst, maar ook omdat cursisten niet zomaar níet kwamen opdagen. Als ze niet aanwezig konden zijn namen ze vaker contact op als ze wel een herinnering hadden gehad, dan wanneer ze geen herinnering hadden gehad. Bij Partij 2 zijn de gegevens over de opkomst niet geregistreerd, maar de cursusleiders ervaren dezelfde positieve effecten. De herinnering lijkt uitval gedurende het traject niet tegen te gaan en het is niet duidelijk in hoeverre het effectief is in het vaker maken van het huiswerk.

Aanbeveling: In combinatie met het onderzoek naar de opkomst bij de individuele afspraken (Van der Werf & Schonewille, 2017) geven deze resultaten de indicatie dat de herinnering effectief is voor de opkomst bij de eerste bijeenkomst. De herinnering lijkt uitval gedurende het traject niet tegen te gaan. Het is daarnaast de vraag in hoeverre de herinnering aan het huiswerk effectief is. Hier is meer onderzoek voor nodig.

Met kleine stappen, meer bereiken: positieve reacties op de checklist

Met de checklist hebben we de budgetcursus opgesplitst in kleine 'stappen', door de onderwerpen die tijdens de cursus behandeld worden op een rijtje te zetten. Aan het einde van iedere bijeenkomst konden de cursisten de voortgang in beeld brengen door de behandelde onderwerpen af te vinken.

Ook bij deze interventie is het aantal deelnemers dat de vragenlijsten heeft ingevuld te klein om daar betrouwbare uitspraken over te kunnen doen. We zien geen verschil in de opkomst aan het begin of tijdens de budgetcursus. De verwachting was dat de checklist de uitval gedurende het traject zou verminderen, omdat de checklist de cursisten zou motiveren om de budgetcursus te volbrengen. Dit zien we niet terug in de opkomstcijfers. De cursusleiders gaven echter wel aan dat de cursisten de checklist leuk vonden en die ook echt als een beloning leken te zien.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Aanbeveling: Vervolgonderzoek is nodig om iets over de effectiviteit van de checklist te kunnen zeggen. We hebben te weinig resultaten om te kunnen zeggen of de checklist invloed heeft op de motivatie van de cursisten. Stichting van Schulden naar Kansen kijkt op dit moment naar mogelijkheden om de effectiviteit van de checklist te testen binnen de projecten die zij financieren.

Aandachtspunten bij effectiviteitsonderzoek in de schuldhulpverlening

Ondanks het feit dat de resultaten van dit onderzoek geen sterk bewijs hebben opgeleverd, hebben we wel veel inzichten gekregen over het doen van effectiviteitsonderzoek binnen de schuldhulpverlening. Het Nibud deelt de leerpunten van dit traject graag, zodat anderen die dit soort onderzoek willen uitvoeren hier hun voordeel mee kunnen doen:

1. Het belang van een controlegroep

Als er onderzoek wordt uitgevoerd naar de effectiviteit van een programma of interventie, dan wordt dit vaak gedaan zonder het gebruik van een controlegroep. Het idee achter de controlegroep is dat die volledig gelijk is aan de groep die de interventie ontvangt, op het ontvangen van de interventie na. Door mensen willekeurig te verdelen over de controlegroep en de interventiegroep wordt, als het aantal deelnemers tenminste groot genoeg is, gewaarborgd dat beide groepen gelijk zijn. Hierdoor kun je de gevonden effecten toeschrijven aan de interventie en niet aan het feit dat deze groep anders is behandeld of dat er omgevingsfactoren meespelen.¹

Aanbeveling: Besteed ook aandacht aan de implementatie van de controlegroep

Voor externe partijen is het belang van de controlegroep vaak niet vanzelfsprekend. Het is daarom cruciaal om niet alleen aandacht te besteden aan de implementatie van de experimentele groep(en), maar ook aan de implementatie van de controlegroep. Ook in de monitoring moet aandacht aan de controlegroep worden besteed. De resultaten van één partij hebben we bijvoorbeeld niet kunnen meenemen, omdat hier de mensen in de controlegroep geen vragenlijsten ontvangen bleken te hebben.

2. Maak gebruik van verschillende meetinstrumenten

In het overkoepelende onderzoek hebben we van de volgende meetinstrumenten gebruik gemaakt:

- We hebben objectieve gegevens verzameld door de opkomst in beeld te brengen.
- We hebben kwantitatieve gegevens verzameld met de vragenlijst.

¹ In een onderzoek naar de effectiviteit van financiële educatie heeft Nibud de effectiviteit van de Cash Quiz onderzocht (Schonewille, Van der Werf & Van der Schors, 2016). Uit dit onderzoek bleek dat niet alleen de leerlingen die de Cash Quiz hadden gehad significante vooruitgang hadden geboekt op het gebied van financiële kennis, maar ook de leerlingen die geen Cash Quiz hadden gehad. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de leerlingen in de controlegroep door de vragenlijst zijn gaan nadenken over hun geldzaken en misschien vragen hebben gesteld aan hun ouders of vrienden, waardoor ze uiteindelijk beter zijn gaan scoren op financiële kennis. De leerlingen die de Cash Quiz hadden gehad, waren echter nog meer gegroeid qua financiële kennis.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

- We hebben kwalitatieve gegevens verzameld door de cursusleiders te interviewen.

In eerste instantie gingen we ervan uit dat de gegevens uit de vragenlijst voldoende waren om iets over de effectiviteit te kunnen zeggen. Inmiddels weten we dat we de partijen in dit soort onderzoek ook moeten vragen om de opkomst gedurende de cursus bij te houden en wellicht ook in hoeverre iemand zijn of haar huiswerk maakt. Dit levert objectievere gegevens op dan de zelfrapportage in de vragenlijsten. Daarnaast ben je bij objectieve gegevens minder afhankelijk van afhakers binnen de vragenlijst. De opkomst hebben we uiteindelijk voor twee partijen nog in beeld kunnen brengen, omdat zij deze gegevens sowieso hadden bijgehouden.

Aanbeveling: Gebruik verschillende meetinstrumenten om de onderzoeksvraag te beantwoorden

Denk vooraf na over verschillende manieren van meten die de beantwoording van de onderzoeksvraag kunnen ondersteunen. Ondervraag bijvoorbeeld niet alleen de deelnemers, maar zorg er ook voor dat er objectieve gegevens verzameld worden die zelfrapportages kunnen ondersteunen. Daarnaast zijn de ervaringen van de cursusleiders in dit onderzoek ook waardevol geweest. Onthoud echter dat deze informatie mogelijk gekleurd kan zijn, omdat deze personen vaak weten wat we willen onderzoeken en wat de verwachtingen zijn. Hun ervaringen kunnen echter wel als ondersteuning van de resultaten dienen.

3. Voldoende deelnemers werven: geef het onderzoek genoeg tijd

Dit soort onderzoek kost tijd. We wilden het onderzoek oorspronkelijk een jaar laten lopen. Ondanks het feit dat er veel budgetcursussen gepland waren tijdens de onderzoeksperiode, bleek dit uiteindelijk niet voldoende te zijn om de benodigde aantallen deelnemers te bereiken. We hebben de onderzoeksperiode daarom met een half jaar verlengd, maar ook dit was nog niet voldoende. Veel van de geplande budgetcursussen gingen niet door wegens gebrek aan animo, maar een aantal budgetcursussen is ook niet meegenomen door wisselingen binnen de teams. Daarnaast begonnen we met zes partijen, maar lukte het bij slechts drie daarvan om het onderzoek daadwerkelijk in te bedden in de huidige werkwijze. Stichting van Schulden naar Kansen heeft dezelfde ervaring bij een ander onderzoek in samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam: het bereiken van voldoende deelnemers vergt veel tijd.

Aanbeveling: Neem de tijd en verwacht (grote) uitval

Het meten van de effectiviteit van interventies binnen de schuldhulpverlening kost vaak veel tijd. Bij budgetcursussen gaat het bijvoorbeeld om kleine groepen waar ook nog weleens iemand uitvalt. Betrek meerdere partijen bij het onderzoek om het risico te spreiden en houd er rekening mee dat niet alleen deelnemers uitvallen gedurende het onderzoek, maar ook de budgetcursussen zelf omdat er te weinig animo voor is. Tot slot wordt het onderzoek soms ook vergeten door de hulpverleners, voor wie het onderzoek geen top-of-mind positie inneemt. Ze hebben hun eigen werkwijze en vaak een hoge werkdruk. Het meedoen aan het onderzoek kost hen tijd en het vraagt ook om een iets andere aanpak. Het helpt om de hulpverleners hierbij te ondersteunen. Bij het volgende punt gaan we daar dieper op in.

4. Commitment krijgen en behouden tijdens een lang traject

Het onderzoek staat of valt met de betrokkenheid van de partijen waar we mee samenwerken. Zonder hen zouden we het onderzoek überhaupt niet uit kunnen voeren. De partijen ontvingen ons stuk voor stuk enthousiast en hebben er

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

allemaal tijd in gestoken om ons op de hoogte te brengen van hun werkwijze. Ze gaven ons ook feedback op de interventies, zodat deze volledig zouden aansluiten bij waar ze mee bezig waren en ingebed konden worden in hun manier van werken. Toch liep het tijdens het traject weleens anders dan deze positieve start zou doen vermoeden.

Aanbevelingen: Betrek de juiste mensen erbij

De mensen die het onderzoek moeten gaan uitvoeren zijn meestal niet degenen die de beslissing nemen om aan het onderzoek mee te doen. Het zijn echter wel de mensen die het moeten gaan inbedden in hun dagelijkse werkzaamheden. Het is essentieel om juist deze mensen te betrekken bij het onderzoek en hen het belang van het onderzoek (en de controlegroep) te laten inzien. Wij hebben dit op drie manieren gedaan:

- 1) We organiseerden een kick-off, waarbij zo veel mogelijk werknemers aanwezig waren.
- 2) We namen de medewerkers mee in de besluitvorming en in het opzetten van de interventies.
- 3) We maakten een draaiboek, waarin alle stappen van het onderzoek werden uitgelegd.

Dit bleek bij een aantal partijen echter niet voldoende. Er waren een paar duidelijke verschillen tussen de partijen waarbij de implementatie wel succesvol was en waarbij de implementatie niet succesvol was:

- Er waren geen vaste start- en eindmomenten bij de partijen waar het niet gelukt is om het onderzoek te implementeren. Bij de budgetcursus dienden die normaliter als logische contactmomenten. Bij de budgetcursussen, waar het onderzoek langere tijd succesvol heeft gelopen, wisten we vooraf wanneer een bepaalde cursus ging starten. Hierdoor konden we vooraf en achteraf contact opnemen met de cursusleider, waardoor we beter konden ondersteunen en monitoren. Bij een stabilisatietraject van schuldhulpverlening is dit lastiger. Hier zijn dagelijks meerdere gesprekken met meerdere hulpverleners. Ook is het begin en einde van een stabilisatietraject vooraf niet bekend.
- Hierdoor konden we bij de geplande budgetcursussen faciliteren dat wij de vragenlijsten zouden opsturen. Een aantal dagen voor de budgetcursus ontving de betreffende cursusleider deze, met de instructie over in welke groep (controle of experimentele) de cursus viel. We konden deze partijen dus beter begeleiden gedurende het onderzoek.
- Bij de partijen waar het onderzoek uiteindelijk niet is geïmplementeerd ging het vaak om grotere teams, waardoor het lastiger was om te monitoren in hoeverre het onderzoek goed liep. We hadden binnen de organisatie een aantal contactpersonen, maar ook voor hen was het moeilijk om overzicht te hebben en was het vaak niet duidelijk hoe het onderzoek liep.
- Houd er rekening mee dat in een jaar tot anderhalf jaar tijd ook verloop is binnen een organisatie. Nieuwe cursusleiders of schuldhulpverleners moeten gebriefd worden en meegenomen in het proces.

Aanbeveling: Bouw frequente contactmomenten in

Het monitoren van de voortgang is essentieel bij de samenwerking met externe partijen. Hierdoor kunnen eventuele problemen op tijd worden ondervangen, zodat het niet tot uitval leidt. Het is echter lastig om een balans te vinden tussen te weinig en te veel contact. Je wil de werkdruk van de partijen die meedoen niet onnodig verhogen en ook niet uitstralen dat je er geen vertrouwen in hebt dat de partij het onderzoek goed kan uitvoeren. Aan de andere kant wil je er zeker van zijn dat de deelnemende partijen niet vergeten het onderzoek uit te voeren en monitoren in hoeverre het op

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst –
hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst –
hoofdstuk 3

de juiste manier gebeurt. Persoonlijk contact met degenen die het onderzoek uitvoeren is daarom van groot belang voor het verloop.

- Zorg voor ingebouwde contactmomenten, ook als deze zich niet vanzelf voordoen. Zoals hierboven al staat beschreven, waren de contactmomenten bij de budgetcursus duidelijk, omdat we de planning van de cursussen konden volgen. Bij de andere trajecten was dit lastiger. Het had geholpen als we vooraf met een aantal werknemers hadden afgesproken dat we hen met een bepaalde frequentie (bijv. tweewekelijks) zouden bellen om het over de voortgang te hebben. Als na een tijdje zou blijken dat het onderzoek goed ingebed was en liep, had de frequentie afgebouwd kunnen worden.
- Let op bij wisselingen van de contactpersoon en werknemers die met het onderzoek aan de slag zijn gegaan. Het uitvoeren van het onderzoek wordt wel overgedragen aan een andere collega, maar neem zelf ook meteen contact op met deze persoon om het belang van het onderzoek (en de controlegroep) uit te leggen.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

1. Inleiding

Dit onderzoek maakt deel uit van een groot evidence based onderzoek naar het bevorderen van financiële redzaamheid, dat in 2015 gestart is. De focus van dit onderzoek ligt op het motiveren en activeren van financieel gezond gedrag. Als eerste is met een **literatuurstudie** (Van der Werf, Blanken en Schonewille, 2016) in kaart gebracht welke manieren van aanpakken theoretisch gezien effectief zouden zijn om (financieel) gedrag te veranderen.

In december 2017 is een **eerste onderzoek** gepresenteerd, waarin met behulp van een Randomized Controlled Trial (RCT)² is aangetoond dat het sturen van een sms ter herinnering aan een afspraak met de Groningse Kredietbank, het aantal no-shows met 50 procent verminderde (Van der Werf & Schonewille, 2017).

Het huidige onderzoek is de derde en laatste publicatie in deze serie. In samenwerking met meerdere gemeenten hebben we (net als in het eerste onderzoek) met behulp van een RCT gekeken naar de effectiviteit van twee interventies:

- Afspraken nakomen met herinneringen
- Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Naast de resultaten, zullen we in dit rapport ook ingaan op de uitdagingen en problemen waar we in dit project tegenaan zijn gelopen, zoals duidelijk communiceren wat het belang van de onderzoeksopzet is en het werven van voldoende deelnemers. Op deze manier hopen we dat andere onderzoekstrajecten kunnen leren van onze ervaringen.

Dit onderzoek is mede mogelijk gemaakt door Stichting van Schulden naar Kansen. Wij danken prof. dr. Wilco van Dijk, dr. Lotte van Dillen van Universiteit Leiden voor hun advies en de betrokken gemeenten, kredietbanken en maatschappelijke organisaties voor hun bijdragen tijdens dit onderzoekstraject. Speciale dank gaat uit naar de gemeente Tilburg, de Kredietbank West-Brabant en de Groningse Kredietbank.

1.1 Aanleiding en relevantie

Ondanks het feit dat de crisis inmiddels voorbij is, het economisch beter gaat en we welvarender worden (CBS, 2018), zijn er nog steeds veel mensen met betalingsachterstanden en/of risicovolle of problematische schulden. In totaal wordt deze groep geschat op 1,5 miljoen huishoudens (Schonewille & Crijnen, 2018). Ondanks het feit dat er geen nieuwe, vergelijkbare cijfers bekend zijn, lijkt de schuldenproblematiek sinds 2015 niet afgenomen te zijn. In 2016 was een kleine afname zichtbaar in het aantal aanmeldingen bij de NVVK, maar de cijfers van 2017 laten weer een grimmiger beeld zien: in 2017 zijn 94.200 aanmeldingen voor schuldhulpverlening bij de NVVK gedaan, met een gemiddelde schuld van 42.100 euro en gemiddeld 13 schuldeisers (NVVK, 2018; zie figuur 1).

² Het testen van interventies aan de hand van een Randomized Controlled Trial (RCT) is cruciaal om inzicht te krijgen in de effectiviteit van een interventie. Het belangrijkste onderdeel van een RCT is dat een interventie altijd vergeleken wordt met een controlegroep. Het idee achter de controlegroep is dat die volledig gelijk is aan de groep die de interventie ontvangt, op het ontvangen van de interventie na. Door mensen willekeurig te verdelen over de controlegroep en de interventiegroep, wordt bij een groot genoeg aantal deelnemers gewaarborgd dat beide groepen gelijk zijn. Hierdoor kun je de gevonden effecten toeschrijven aan de interventie en niet aan het feit dat deze groep anders is behandeld of dat er omgevingsfactoren meespelen.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

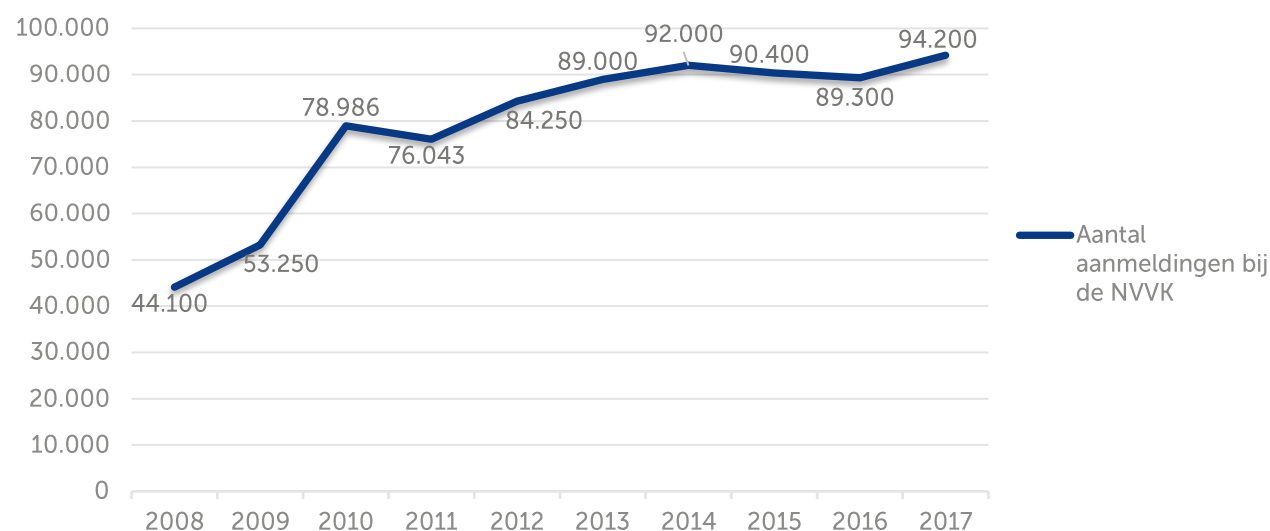
Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Figuur 1: Aantal aanmeldingen bij de NVVK, sinds 2008



De gevolgen van schulden zijn groot, zowel voor het individu als voor de maatschappij. Bij huishoudens met financiële problemen is sprake van een lagere sociale participatie, een slechtere fysieke en psychische gezondheid en het ontstaan van spanningen in relaties. En dan hebben we het alleen nog maar over de maatschappelijke gevolgen. De feitelijke kosten van een huishouden met financiële problemen zijn hoog. Niet zozeer door de kosten van de schuldhulpverlening, maar door aanverwante kosten zoals verminderde arbeidsproductiviteit, uitkeringen, opvang en kosten van huisuitzetting (Van der Schors & Schonewille, 2017; Madern, 2014).

Het belang van effectieve schuldhulpverlening is daarom groot. Kennis over de effectiviteit van schuldpreventie, -projecten en -interventies is nog nauwelijks beschikbaar (Madern, 2017). De behoefte hieraan is echter alom aanwezig. Lector Madern geeft in haar openbare les (2017) bijvoorbeeld aan dat het testen van bestaande interventies binnen de schuldpreventie één van de aspecten is waarop ze zich gaat richten. Vanuit de overheid worden meerdere subsidies beschikbaar gesteld die specifiek gericht zijn op het testen van effectiviteit. Ook het landelijke professionaliseringsprogramma 'Schouder eronder' (2017) van Divosa, de Landelijke Cliëntenraad (LCR), de NVVK, Sociaal Werk Nederland en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) geeft aan dat deze kennis noodzakelijk is voor een professionalisering binnen de schuldhulpverlening.

Naast de aandacht voor het meten van effectiviteit, is ook het besef dat mensen niet volledig rationeel (kunnen) handelen enorm gegroeid in het veld van de schuldhulpverlening. Er is steeds meer ruimte voor gedrag en de processen die daarbij een rol spelen. Iemand kan iets wel weten, willen en kunnen, maar dat wil nog niet zeggen dat het ook altijd lukt (Madern, 2017; WRR, 2017). Naast het beschikken over voldoende kennis en vaardigheden, hebben aspecten als

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

motivatie, zelfcontrole en de mate waarin iemand stress en/of financiële schaarste ervaart ook invloed op het handelen. Weten en kunnen zijn dus weliswaar belangrijke voorwaarden, maar niet voldoende om iemand aan te zetten tot handelen (Jungmann & Madern, 2016; Madern, 2017; WRR, 2017).

Reden genoeg om te kijken waar het huidige proces op een effectieve manier versterkt kan worden. In dit meerjarige onderzoekstraject hebben we getracht om precies dit te doen: we hebben inzichten uit de gedragswetenschappen naar de praktijk vertaald en toegevoegd aan bestaande interventies (zoals budgetcursussen) of werkwijzen, met het doel om de effectiviteit te vergroten.

1.2 Het onderzoekstraject

Het overkoepelende doel van dit onderzoekstraject is het bevorderen van de financiële redzaamheid van Nederlandse huishoudens. Als eerste is met een **literatuurstudie** (Van der Werf, Blanken en Schonewille, 2016) in kaart gebracht welke manieren van aanpakken theoretisch gezien effectief zouden zijn om (financieel) gedrag te veranderen.

De literatuurstudie 'Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid' (2016) is te vinden op de website van het Nibud bij de onderzoeksrapporten (klik hier!)

In december 2017 werd een **eerste onderzoek** van het onderzoekstraject gepresenteerd. In dit onderzoek hebben we met behulp van een RCT aangetoond dat het sturen van een sms ter herinnering aan een afspraak met de Groningse Kredietbank, het aantal no-shows met 50 procent verminderde (Van der Werf & Schonewille, 2017).

Het onderzoek 'Opkomst verhogen met een sms: een experiment bij de Groningse Kredietbank (2017) is te vinden op de website van het Nibud bij de onderzoeksrapporten (klik hier!)

Het huidige onderzoek is de derde en laatste publicatie in deze serie. In samenwerking met meerdere gemeenten hebben we (net als in het eerste onderzoek) met behulp van een RCT gekeken naar de effectiviteit van de volgende twee interventies:

- Afspraken nakomen met herinneringen.
- Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist.

1.3 Leeswijzer

De resultaten van de twee interventies worden in twee hoofdstukken beschreven. Hoofdstuk 2 'Afspraken nakomen met herinneringen' gaat over de effectiviteit van sms'jes ter herinnering aan de budgetcursus en aan het huiswerk dat tijdens

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst –
hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst –
hoofdstuk 3

de budgetcursus is opgegeven. Hoofdstuk 3 *'Met kleine stappen, meer bereik: motivatie vergroten met een checklist'* gaat over de effectiviteit van het toevoegen van een checklist aan de budgetcursus, zodat de voortgang van de cursist in beeld kan worden gebracht. In de bijlagen worden de achtergrondkenmerken per partij (bijlage 1), en de resultaten van de vragenlijst besproken (bijlage 2 en 3).

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

2. Afspraken nakomen met herinneringen

2.1 Achtergrond

Mensen hebben veel aan hun hoofd, waardoor gemaakte afspraken soms aan de aandacht kunnen ontsnappen. Andere verplichtingen, andere prioriteiten, de waan van de dag en het simpelweg vergeten kunnen er allemaal toe leiden dat we een afspraak missen. Veel bedrijven of organisaties, zoals de tandarts, de schoonheidsspecialiste of de loodgieter, sturen daarom een sms ter herinnering aan een afspraak. In de schuldhulpverlening wordt deze techniek nog niet zo vaak toegepast. En dat terwijl mensen met financiële problemen een herinnering juist extra goed kunnen gebruiken. De situatie van geldgebrek of financiële schaarste, zoals bij mensen met schulden, kan namelijk enorme invloed hebben op het denken en doen (Mullainathan en Shafir, 2014). Financiële schaarste zorgt ervoor dat mensen met geldgebrek alerter en efficiënter zijn bij het oplossen van het probleem dat op dat moment speelt, zoals een rekening die acuut betaald moet worden of zorgen dat er nu eten op tafel komt. Naast dit positieve effect van schaarste ontstaat er echter ook tunnelvisie. Het enige wat mensen met geldgebrek nog zien en waar ze mee bezig zijn, is het probleem dat op dat moment moet worden opgelost. Ze hebben geen overzicht meer. Door deze tunnelvisie neemt het concentratievermogen af, nemen mensen minder goede beslissingen, zijn ze minder goed in staat zich aan een plan te houden en hebben ze meer moeite verleidingen te weerstaan.

De invloed van financiële schaarste op het denkvermogen kan er dus voor zorgen dat mensen een afspraak simpelweg vergeten. Zelfs als deze afspraak er op de lange termijn voor kan zorgen dat het probleem wordt opgelost. De problemen van dat moment nemen hen zo in beslag dat een afspraak aan de aandacht kan ontsnappen. Het vergeten is in dit geval geen indicatie van onwil, maar een gevolg van de situatie waarin iemand zich bevindt. De situatie staat het handelen in de weg. Een simpele herinnering aan de afspraak zou in dit geval kunnen helpen.

In het eerste onderzoek hebben we bij de Groningse Kredietbank wetenschappelijk onderzocht in hoeverre het sturen van herinneringen het aantal no-shows zou kunnen verminderen bij *individuele afspraken*. Het aantal klanten dat onaangekondigd niet komt opdagen lag 50 procent lager bij degenen die een herinnering hadden ontvangen dan bij de klanten die geen herinnering hebben ontvangen (Van der Werf & Schonewille, 2017). In het huidige onderzoek hebben we de effectiviteit van herinneringen in een andere situatie onderzocht, namelijk bij de *budgetcursussen* van Partij 1 en 2.

2.2 Onderzoeksopzet

Tussen september 2016 en februari 2018 zijn de budgetcursussen van Partij 1 en 2 meegenomen in het onderzoek. Bij Partij 1 heeft het onderzoek gelopen van januari 2017 t/m februari 2018 en zijn 4 budgetcursussen meegenomen in het onderzoek. Bij Partij 2 heeft het onderzoek gelopen van september 2016 t/m december 2017 en zijn 12 budgetcursussen meegenomen in het onderzoek. In totaal hebben 165 cursisten meegedaan aan het onderzoek. In de uiteindelijke analyses hebben we alleen de cursisten meegenomen die de voor- en nameting hebben ingevuld, waardoor uiteindelijk 99 cursisten meegenomen konden worden in de analyses.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

2.3 Sms

Bij het opzetten van de herinnering hebben we in ons achterhoofd gehouden dat het een simpele en heldere boodschap moest zijn, met duidelijke acties (Madern, 2015). Daarnaast werd ieder bericht gepersonaliseerd (Service e.a., 2015) en opgesteld in samenwerking met de cursusleiders. Voor de budgetcursussen zijn twee soorten herinneringen gebruikt:

- Een herinnering aan de bijeenkomst van de budgetcursus
- Een herinnering aan het huiswerk

We hebben ervoor gekozen om twee berichten te versturen, zodat cursisten niet alleen aan de bijeenkomst zouden worden herinnerd, maar ook actiever met het cursusmateriaal aan de slag zouden gaan. Ter voorbereiding op het onderzoek zijn de herinneringen ook getest onder een groep cursisten (deze zijn niet meegenomen in de resultaten). Zij gaven te kennen het geen probleem te vinden om twee keer per week een bericht van de cursusleiders te ontvangen. Daarnaast leek er ook behoefte te zijn aan beide soorten berichten: sommigen gaven de voorkeur aan een bericht ter herinnering aan de bijeenkomst en anderen juist aan het huiswerk.

‘Cursisten reageerden positief of neutraal op de herinneringen. Degenen die neutraal reageerden gaven dan wel te kennen de herinnering gezien te hebben, maar er niet echt iets mee gedaan te hebben. Negatieve reacties hebben we niet gehad.’

De herinnering aan de bijeenkomst werd de dag voor de budgetcursus verstuurd. Voorbeeld:

Beste [naam cursist],

Morgen is er weer een budgetcursus.

We zien je graag om [tijd] op [locatie].

Tot dan,

[Naam cursusleider(s)]

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

De herinnering aan het huiswerk werd een paar dagen (2-3 werkdagen) voor de budgetcursus verstuurd. Op deze manier hadden de cursisten nog een paar dagen de tijd om het huiswerk te maken. Voorbeeld:

Beste [naam cursist],

[Weekdag] is er weer een budgetcursus. Denk je aan het huiswerk?

Het huiswerk is 1) het bijhouden van je kasboek en 2) kijken welke 5 bespaartips je de komende tijd gaat toepassen.

Succes!

[Naam cursusleider(s)]

We hebben er bewust voor gekozen om de herinnering via sms te sturen in plaats van via een ander medium. Aangezien mensen tegenwoordig niet zo vaak meer een sms ontvangen, is onze aanname dat een sms meer opvalt dan een ander soort bericht, zoals bijvoorbeeld een e-mail of appje.

2.4 Groepen

Om te kunnen zien of het sturen van een herinnering effect heeft op hoe goed de cursisten de budgetcursus hebben doorlopen, werden de budgetcursussen willekeurig opgedeeld in de volgende twee groepen:

- Controlegroep (n=42)
- Herinneringsgroep (n=57)



De cursisten in de controlegroep kregen gedurende de cursus geen herinneringen aan het huiswerk of aan de bijeenkomst. De cursisten in de herinneringsgroep kregen gedurende de cursus de sms'jes zoals hierboven beschreven. Het ontvangen van de sms is dus het enige verschil tussen de groepen.

We verwachtten dat de cursisten die gedurende de budgetcursus de sms'jes ontvingen, door de herinneringen meer met de cursus bezig zouden zijn geweest en hierdoor de cursus beter zouden hebben doorlopen dan de cursisten die geen sms'jes ontvingen.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1.

Inleiding

2.

Afspraken nakomen met herinneringen

3.

Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

2.5 Resultaten | Opkomst

We verwachtten dat het sturen van herinneringen invloed zou hebben op de opkomst van de cursisten. Van Partij 2 is de opkomst niet geregistreerd. Van Partij 1 weten we hoeveel mensen waren uitgenodigd, hoeveel er aanwezig waren bij de eerste bijeenkomst en hoeveel cursisten de cursus succesvol hebben afgerond.

De verschillen in aanwezigheid bij de eerste bijeenkomst en het percentage dat de cursus succesvol heeft afgerond, zijn niet significant tussen de controle- en herinneringsgroep.

Tabel 1: Opkomst bij de budgetcursus van Partij 1

	Aanwezig bijeenkomst 1 (%)	Succesvol afgerond (%)
Controle	51	28
Herinnering	60	26

Het verschil bij de eerste bijeenkomst tussen de controle- en herinneringsgroep gaat echter wel in de verwachte richting. Dat we hier geen significant effect vinden is waarschijnlijk te wijten aan de lage power van het onderzoek. In combinatie met het onderzoek naar de opkomst bij de individuele afspraken geeft het echter wel de indicatie dat de herinnering effectief zou kunnen zijn voor de opkomst op de eerste bijeenkomst. De herinnering lijkt uitval gedurende het traject niet tegen te gaan.

De interviews met de cursusleiders van Partij 1 en Partij 2 ondersteunt dit verder:

‘In de groepen die de herinneringen kregen was het volle bak. Normaal is het ook wel druk, maar ik had nu het idee dat er toch meer mensen waren.’

‘Op een positieve, moderne manier blijf je de cursisten motiveren en hierdoor is de uitval tijdens de cursus minder. Daarnaast melden ze zich daadwerkelijk af als ze echt niet kunnen. De ontvangen sms is dan een goede reminder in de zin van: ‘O ja, nog even afmelden voor donderdag, want dan kan ik niet.’

‘De sms’jes hebben zeker zin. Om even een voorbeeld te geven: tijdens een eerste bijeenkomst zeiden twee deelnemers dat ze geen uitnodiging via de post hadden gezien. Alleen door het sms’je wisten ze dat de budgetcursus ging starten.’

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

2.6 Resultaten | Vragenlijst: de vooruitgang van de deelnemers

Met de vragenlijst hebben we de vooruitgang in financiële kennis, vaardigheden en gedrag van de cursisten in beeld gebracht. Op een schaal van 0 (*helemaal mee oneens*) tot 10 (*helemaal mee eens*) werd aan de cursisten gevraagd aan te geven in hoeverre ze het eens waren met een bepaalde stelling. Te weinig cursisten hebben echter de voor- en nameting ingevuld om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over verschillen tussen de controle- en herinneringsgroep.

Daarnaast is te zien dat de achtergrondkenmerken niet gelijk verdeeld zijn over de groepen (zie bijlage 1), waardoor het niet duidelijk is of de verschillen die we zien te wijten zijn aan de interventie of aan de achtergrondkenmerken. Neem als voorbeeld Partij 2: in de controlegroep heeft 38 procent geen schulden, terwijl in de herinneringsgroep slechts 9 procent geen schulden heeft. Als we verschillen zien in vooruitgang tussen deze twee groepen, zouden we normaal gesproken concluderen dat dit komt doordat de cursisten een herinnering hebben gehad en daardoor meer vooruit zijn gegaan. Maar aangezien er een enorm niveauverschil qua schulden zit tussen de groepen, zou het verschil in vooruitgang ook hierdoor verklaard kunnen worden.

Let op: De resultaten worden in bijlage 2 beschreven. De verschillen tussen de groepen die hier worden weergegeven kunnen niet geïnterpreteerd worden en geven dus geen uitsluitsel over de gestelde hypothese dat cursisten in de herinneringsgroep meer vooruitgang zouden boeken dan cursisten in de controlegroep.

2.7 Resultaten | Evaluatie met de cursusleiders

Na afloop van het onderzoek hebben we nog afsluitende interviews gehouden met de cursusleiders. Hierin hebben we gevraagd hoe zij de herinneringen hebben ingezet en wat zij merkten aan de cursisten. Er zijn een paar dingen die ons opvielen:

- De cursusleiders van beide partijen zijn enthousiast over de effecten van de herinnering. Ze hebben het idee dat het zeker iets doet voor de opkomst. Daarnaast merkten ze dat mensen door de herinnering ook vaker contact opnamen als ze niet konden. Zonder herinnering was de persoon gewoon niet op komen dagen, nu was er in ieder geval weer even contact.
- Bij beide partijen hebben ze geen negatieve reacties ontvangen op de herinneringen, ook niet in het kader van privacy. Cursisten vonden het alleen maar erg fijn of hadden geen mening, niemand heeft geklaagd.
- Beide partijen hebben de herinneringen dermate positief ervaren dat ze na afronding van het onderzoek herinneringen zijn blijven versturen. Dit zijn ze wel in batch gaan doen en niet meer gepersonaliseerd. De reden hiervoor is dat het veel tijd scheelt.
- We hebben ook nog gevraagd in hoeverre de herinneringen (aan het huiswerk) extra stress opleverden, omdat er wellicht meer druk op het huiswerk kwam te staan. Beide partijen hebben dit niet opgemerkt. Het is echter de vraag in hoeverre dit makkelijk te signaleren is bij de cursisten.

Belangrijk: Tijdens de evaluatie met de cursusleiders zijn we erachter gekomen dat Partij 2 gedurende het onderzoek van het draaiboek is afgestapt. In plaats van twee herinneringen per week, hebben zij nog maar één herinnering gestuurd, een paar dagen voor de bijeenkomst. In die sms werd de herinnering aan de cursus en de herinnering aan het huiswerk samengevoegd. Daarnaast werden ze in batch verstuurd en niet gepersonaliseerd. Het is niet duidelijk wanneer

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst –
hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst –
hoofdstuk 3

deze partij van het draaiboek is afgestapt, waardoor we er in de data niet voor kunnen controleren. In eerste instantie was de opzet om de data van de twee partijen samen te voegen, maar door deze verandering van aanpak is dat niet meer mogelijk.

‘Ik heb het idee dat de cursisten die de herinnering hebben ontvangen, door de herinnering in ieder geval toch nog even de map erbij hebben gepakt voor het huiswerk’

‘De herinnering werd zeer gewaardeerd. Maar vooral de herinnering dat de cursus er is. Dan zijn ze er altijd. Voor maken van het huiswerk heb ik geen verschil gemerkt.’

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

3.1 Achtergrond

Mensen die naar een budgetcursus komen zijn op zoek naar hulp bij hun financiën. Het kan zijn dat ze preventief komen omdat ze een verandering in hun inkomsten en uitgaven verwachten of omdat ze (beginnende) financiële problemen hebben die ze willen aanpakken. Wat de reden ook is: de mensen die zich bij een budgetcursus aanmelden willen graag meer te weten komen over hoe ze goed met hun financiën kunnen omgaan en hoe ze hun financiële gedrag kunnen veranderen. Dit is het overkoepelende doel van de deelnemers en van de cursus.

Alleen al het formuleren, hebben en nastreven van een doel (bijvoorbeeld het behalen van de budgetcursus of vrij van financiële problemen zijn) kan een positief effect hebben op het welbevinden (Bohlmeijer, Bolier, Westerhof & Walburg, 2013). Het feit dat iemand een doel heeft geformuleerd, impliceert namelijk al dat hij of zij toegewijd is en geeft het gevoel zinvol bezig te zijn. Daarnaast is het gevoel doelen te kunnen bereiken en daarmee controle te kunnen uitoefenen op de omgeving, verbonden met een positief zelfbeeld en positieve gevoelens (Brandtstädter & Rothermund, 2002).

Ondanks dat het stellen van een doel een goed begin is, betekent het niet dat iedereen die zichzelf een doel stelt dat ook daadwerkelijk haalt. Een belangrijke factor die de kans vergroot dat het doel gehaald wordt, is de feedback die iemand krijgt over de voortgang (Locke & Latham, 2002). Bij een budgetcursus of een ander schuldhulpverleningstraject wordt echter vaak alleen aan het einde aandacht besteed aan het feit dat iemand het traject heeft afgerond. Tussentijdse feedback over waar iemand staat ten opzichte van zijn doel wordt nauwelijks gegeven. Als dat wél gebeurt kunnen mensen op deze manier niet alleen zien hoeveel ze nog moeten doen, maar ook wat ze al bereikt hebben. Dit laatste is belangrijk voor de *self-efficacy*: de verwachting die personen hebben over hun eigen vermogen om bepaald gedrag te kunnen uitvoeren (Bandura, 1977). Met andere woorden het zelfvertrouwen dat ze hebben bij dat bepaalde gedrag of die specifieke taak. Door te laten zien dat iemand vooruitgaat en het doel steeds dichterbij nadert, zorg je ervoor dat diegene steeds meer gaat geloven dat hij of zij het doel ook daadwerkelijk kan halen. Een grotere *self-efficacy* zorgt dan ook voor meer motivatie.

Het grotere doel (zoals het halen van de budgetcursus of het stabiliseren van de schuldensituatie) opsplitsen in kleinere stappen – zoals met een checklist – , zorgt er dus voor dat iemand feedback krijgt over de voortgang en dat kan de *self-efficacy* en motivatie vergroten. Hierdoor wordt de kans dat iemand het gestelde doel daadwerkelijk haalt, groter. In het huidige onderzoek hebben we daarom gekeken naar de effectiviteit van een checklist bij de budgetcursus van Partij 3.

3.2 Onderzoeksopzet

Tussen september 2016 en december 2017 zijn in totaal 9 budgetcursussen van Partij 3 meegenomen in het onderzoek. Er hebben in totaal 136 cursisten meegedaan aan het onderzoek. In de uiteindelijke analyses hebben we alleen de cursisten meegenomen die de voor- en nameting hebben ingevuld, waardoor uiteindelijk 96 cursisten meegenomen konden worden in de analyses.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Voor drie andere partijen (gemeenten en maatschappelijke organisaties) hebben we ook een checklist ontwikkeld. Om verschillende redenen is het niet gelukt om deze partijen daadwerkelijk bij het onderzoek te betrekken. Het is echter interessant om te noemen, omdat we bij twee partijen een checklist hebben gemaakt voor het stabilisatietraject dat plaatsvindt voordat een schuldbemiddelingstraject ingegaan kan worden. Dit laat zien dat een checklist ook op andere manieren ingezet kan worden dan alleen bij een budgetcursus.

3.3 Checklist

Bij alle partijen zijn de checklists ontwikkeld in nauwe samenwerking met de cursusleiders en/of schuldhulpverleners. Het belangrijkste is dat de checklist nauw aansluit bij de daadwerkelijke werkwijze. Bij het opzetten van de checklist hebben we, net als bij de herinneringen, in ons achterhoofd gehouden dat we alle stappen simpel en helder communiceren (Madern, 2015).

Daarnaast hebben we er bij alle checklists voor gezorgd dat ze op één A4'tje pasten en dat in ieder geval de eerste stap al meteen afgestempeld kon worden. Het is meestal zo dat de consumenten al één belangrijke stap hebben gezet voordat ze met de cursus of het stabilisatietraject aan de slag gaan: namelijk de aanmelding voor de budgetcursus of voor het stabilisatieproject. Om ze ook voor deze stap te belonen, hebben we dit opgenomen in de checklist.

Bij iedere bijeenkomst werd de checklist bijgewerkt en werden de behaalde stappen afgestempeld. Tijdens dit onderzoek werd er gewerkt met smiley-stempels. Voorbeeld:

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Figuur 2: Voorbeeld van een checklist, inclusief stempel

Checklist

Aanmelding

 Aangemeld voor de budgetcursus

Persoonlijk doel

☐ Persoonlijk doel

Administratie

☐ Betaalwijzen

☐ Administratie opzetten

Digitale administratie & budgetoverzicht

☐ Digitale administratie bewaren en ordenen

☐ Omgaan met niet-maandelijkse en onvoorziene kosten

☐ Budgetoverzicht maken

Bezuinigen

☐ Ik weet op welke uitgaven ik kan bezuinigen

Belastingdienst & voorzieningen gemeente Tilburg

☐ Ik weet welke zaken ik bij de belastingdienst kan regelen

☐ Ik weet welke inkomensverruimende voorzieningen de gemeente Tilburg heeft

Schulden en omgaan met schuldeisers

☐ Rechten en plichten van een schuldenaar

☐ Beslagvrije voet

☐ Communiceren met schuldeisers

☐ Bureau Schuldhulpverlening

Om niet te veel nadruk te leggen op het huiswerk, maar het wel mee te nemen in het stappenplan, zijn de huiswerkopdrachten apart op een A5'je afgedrukt als 'Bonus opdrachten'.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Figuur 3: Stappenplan voor het huiswerk, in de vorm van bonus opdrachten

Bonus opdrachten

☐	Ik heb mijn papieren en administratie op één plek verzameld
☐	Ik heb een budgetoverzicht ingevuld
☐	Ik heb mijn kasboek bijgehouden
☐	Ik heb gekeken op welke kwijtscheldingen en tegemoetkomingen ik recht heb
☐	Ik heb een proefberekening bij de belastingdienst gemaakt
☐	Ik heb mijn persoonlijke doel gehaald

‘Ik stond er wel van te kijken hoe erg ze daar mee bezig konden zijn. Zo iets simpels, net niet kinderachtig, maar toch vonden ze het echt leuk.’

Let op: bij de checklist is het van belang dat die altijd afgemaakt kan worden. In het geval van de budgetcursus moeten cursisten dus de gelegenheid hebben om de stempel ook te behalen als ze een bijeenkomst missen. Als dit niet het geval is, kan het demotiverend werken omdat ze de checklist dan toch niet meer vol kunnen krijgen. Om dit te voorkomen liet Partij 3 bijvoorbeeld aan de cursisten weten dat ze een stempel in konden halen als ze het lesmateriaal van de gemiste bijeenkomst thuis gelezen hadden.

‘Soms misten ze een stempel en dan gingen ze zichzelf helemaal verantwoorden, waarom ze die toch echt wel verdienden.’

3.4 Groepen

Om te kunnen zien of het gebruiken van het stappenplan effect heeft op hoe goed de cursisten de budgetcursus hebben doorlopen, werden de budgetcursussen willekeurig opgedeeld in twee groepen:

- Controlegroep (n=34)
- Checklistgroep (n=62)

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3



De cursisten in de controlegroep kregen gedurende de cursus geen stappenplan. De cursisten in de stappenplangroep kregen gedurende de cursus de checklist zoals hierboven beschreven. Het ontvangen van de checklist is dus het enige verschil tussen de groepen.

We verwachtten dat de cursisten die gedurende de budgetcursus met het stappenplan werkten, door het in beeld brengen van de vooruitgang met behulp van de checklist gemotiveerder zouden worden om met de cursus bezig te zijn en de cursus hierdoor beter zouden doorlopen dan de cursisten die geen checklist ontvingen.

3.5 Resultaten | Opkomst

Doordat de checklist de motivatie zou verhogen verwachtten we dat meer cursisten de cursus succesvol zouden afronden. De verschillen in aanwezigheid bij de eerste bijeenkomst en het percentage dat de cursus succesvol heeft afgerond, zijn bij Partij 3 niet significant tussen de verschillende groepen. De checklist heeft dus geen invloed gehad op de opkomst.

Tabel 2: Opkomst bij de budgetcursussen

	Aanwezig bijeenkomst 1 (%)	Succesvol afgerond (%)
Partij 3		
Controle	62%	46%
Checklist	59%	43%

3.6 Resultaten | Vragenlijst: de vooruitgang van de deelnemers

Met de vragenlijst hebben we de vooruitgang in financiële kennis, vaardigheden en gedrag van de cursisten in beeld gebracht. Op een schaal van 0 (*helemaal mee oneens*) tot 10 (*helemaal mee eens*) moesten de cursisten aangeven in hoeverre ze het eens waren met een bepaalde stelling. Net als bij de herinneringen, hebben te weinig cursisten echter de voor- en nameting ingevuld om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de verschillen tussen de controle- en herinneringsgroep. Ook hier zijn de achtergrondkenmerken niet gelijk verdeeld over de groepen (zie bijlage 1), waardoor het niet duidelijk is of de verschillen die we zien te wijten zijn aan de interventie of aan de achtergrondkenmerken.

Let op: De resultaten worden in bijlage 3 beschreven. De verschillen tussen de groepen die in deze paragraaf worden weergegeven, kunnen niet geïnterpreteerd worden en geven dus geen uitsluitsel over de gestelde hypothese dat cursisten in de checklistgroep meer vooruitgang zouden boeken dan cursisten in de controlegroep.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

3.7 Resultaten | Evaluatie met de cursusleiders

Na afloop van het onderzoek, hebben we nog afsluitende interviews gehouden met de cursusleiders van Partij 3. Hierin hebben we gevraagd hoe zij de checklist hebben ingezet en wat zij merkten aan de cursisten. Er zijn een paar dingen die ons opvielen:

- De cursisten reageerden blij verrast op de checklist. Ze vonden het een leuk item voor erbij. De cursusleiders vergaten de checklist weleens omdat het niet standaard bij de cursus hoort, maar de cursisten herinnerden de cursusleiders er dan wel aan.
- Voor de cursisten leek de stempel echt als een beloning te voelen. Ze zien dat het feit dat ze gekomen zijn al een stempel waard is, waardoor ze ook meer bezig zijn met de stappen die ze gehaald hebben. Er waren geen negatieve reacties op de checklist.
- We hebben ook nog gevraagd in hoeverre de checklist extra stress opleverde, omdat er wellicht meer druk op het behalen van doelen kwam te staan. Dit hebben de cursusleiders niet zo ervaren. Als de cursisten een bepaalde stempel niet hadden, omdat ze er bijvoorbeeld een keer niet waren, dan wilden ze weten hoe ze die stempel toch nog konden behalen. Als ze de theorie doorlazen, dan kregen ze die stempel alsnog.

Belangrijk: Tijdens de evaluatie met de cursusleiders zijn we erachter gekomen dat Partij 3 gedurende het onderzoek niet met de bonusopdrachten (zie figuur 3) heeft gewerkt. Deze bonusopdrachten waren bedoeld om het huiswerk maken te bevorderen. Aangezien ze niet zijn gebruikt, kan niks over de effectiviteit of het gebruik ervan worden gezegd.

'Ik denk dat de cursisten die de checklist hadden zich meer bewust waren van hun prestaties. Ze kijken niet alleen naar de stempels, maar toch ook wel naar welk doel is behandeld en welke stapjes erop staan.'

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Literatuurlijst

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.

Bohlmeijer, E., Bolier, L., Westerhof, G., & Walburg, J.A. (2013). *Handboek positieve psychologie. Theorie, onderzoek, toepassingen*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Brandtstädter, J., & Rothermund, K. (2002). The life-course dynamics of goals pursuit and goal adjustment: A two process framework. *Development Review*, 22, 117-150.

CBS (2018). *Monitor brede welvaart 2018*. Den Haag: CBS.

Jungmann, N. & Madern, T. (2016). *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid?* Working Paper WRR nr. 23. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid.

Kivetz, R., Urminsky, O. Zheng, Y.H. (2006). The goal-gradient hypothesis resurrected: Purchase acceleration, illusionary goal progress, and consumer retention. *Journal of Marketing Research*, 43(1), 39-58.

Locke, E.A. & Latham, G.P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year Odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705-717.

Madern, T.E. (2014). *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland*. Utrecht: Nibud.

Madern, T.E. (2015). *Handreiking: 'Bevorderen van gezond financieel gedrag'. Praktische uitwerking van het proefschrift 'Op weg naar een schuldenvrij leven'*. Utrecht: Nibud.

Madern, T.E. (2015). *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen*.

Madern, T. (2017). *Niet omdat het kan, maar omdat het moet. Het belang van schuldpreventie en vroegsignalering*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Mullainathan, S. & Shafir, E. (2014). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.

NVVK (2018). *Jaarverslag 2017*. Utrecht: NVVK. Geraadpleegd op: <http://jaarverslag2017.nvbk.eu/>

Schonewille, G. & Crijnen, C. (2018) *Financiële problemen 2018 Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*. Utrecht: Nibud.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Schonewille, G., Werf, M. van der & Schors, A. van der (2016). *Effectmeting Bank voor de klas 2016. Het effect van de Cash Quiz tijdens de Week van het geld*. Utrecht: Nibud.

Schors, A. van der & Schonewille, G. (2017). *Personeel met schulden. Een peiling over financiële problemen op de werkvloer*. Utrecht: Nibud.

Service, O., Hallsworth, M., Halpern, D., Algate, F., Gallagher, R., Nguyen, S., Ruda, S., Sanders, M., Pelenur, M., Gyani, A., Harper, H., Reinhard, J., & Kirkman, E. (2015). *EAST. Four simple ways to apply behavioural insights*. Geraadpleegd op: http://www.behaviouralinsights.co.uk/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST_FA_WEB.pdf

Werf, M. van der, Blanken, I. & Schonewille, G. (2016). *Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Literatuurstudie*. Utrecht: Nibud.

Werf, M. van der & Schonewille, G. (2017). *Opkomst verhogen met een sms. Een experiment bij de Groningse Kredietbank*. Utrecht: Nibud.

Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

	Partij 1	Partij 2	Partij 3	Totaal
Interventie	Herinnering	Herinnering	Checklist	
Aantallen bij start	n=71	n=94	n=136	n=301
Voor- en nameting ingevuld	65% (n=46)	54% (n=51)	69% (n=94)	65% (n=195)
Groep*				
Controle	54%	32%	35%	39%
Interventie	46%	68%	65%	61%

* De statistieken bij 'groep' zijn gebaseerd op de mensen die de voor- én nameting hebben ingevuld.

Partij 1

	Controle	Herinnering	Totaal
Geslacht			
Man	52%	52%	52%
Vrouw	48%	48%	48%
Leeftijd (jaar)	42	44	43
Kinderen	36%	43%	39%
Schulden			
Geen schulden	36%	55%	44%
Wel schulden	52%	35%	45%
Weet niet/wil niet zeggen	12%	10%	11%

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Partij 2

	Controle	Herinnering	Totaal
Geslacht			
Man	31%	31%	31%
Vrouw	69%	69%	69%
Leeftijd (jaar)	47	40	42
Kinderen	71%	39%	49%
Schulden			
Geen schulden	38%	9%	18%
Wel schulden	37%	85%	70%
Weet niet/wil niet zeggen	25%	6%	12%

Partij 3

	Controle	Checklist	Totaal
Geslacht			
Man	38%	48%	45%
Vrouw	62%	52%	55%
Leeftijd (gemiddeld)	43	44	43
Kinderen	36%	31%	33%
Schulden			
Geen schulden	33%	34%	34%
Wel schulden	50%	58%	55%
Weet niet/wil niet zeggen	17%	8%	11%

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Aan de cursisten is gevraagd om een vragenlijst in te vullen op de volgende twee momenten:

- aan het begin van de eerste bijeenkomst (voormeting)
- aan het einde van de laatste bijeenkomst (nameting)

Schaal

De deelnemers konden bij de meeste vragen aangeven welk punt op de lijn zij het beste vonden passen bij hun situatie.

Voorbeeld:

Ik vond de inhoud van de budgetcursus nuttig.



De lijn is precies 10 cm lang. Daarmee kunnen we een waarde geven aan het gegeven antwoord tussen de 0 en de 10, afgerond op 1 decimaal. De resultaten zijn weergegeven met behulp van een gemiddeld cijfer.

Ervaring van de financiële situatie en vaardigheden

We hebben de cursisten een aantal vragen gesteld over hoe ze hun financiële situatie ervaren en hoe ze hun vaardigheden op het gebied van geld inschatten. Over het algemeen zijn de effecten van de budgetcursus positief.

Cursisten geven aan het einde van de cursus de volgende vooruitgangen aan:

- Ze kunnen beter met geld omgaan.
- Ze hebben meer controle over de financiële situatie.

Cursisten geven aan dat de volgende omstandigheden zijn verbeterd:

- Ze komen minder vaak geld te kort.
- Ze vragen zich minder vaak af of ze wel genoeg geld hebben.
- Ze zijn minder vaak alleen maar bezig met wat ze nu moeten betalen en met de rest voor later laten.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Tabel 3: Verschil tussen de start en het einde van de cursus, naar partij

	Partij 1 (n=46)		Partij 2 (n=51)	
	Start	Einde	Start	Einde
Ik kan goed met geld omgaan	5,20	6,78	4,89	6,34
Ik kom vaak geld te kort	5,35	4,38	5,43	4,28
Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb	5,14	4,61	6,35	5,55
Ik maak me vaak zorgen over geld	5,81	5,22	6,81	5,31
Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen, de rest zie ik later wel	4,26	3,78	5,48	3,60
Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn financiële situatie	4,23	3,36	5,58	3,47

Door te lage aantallen kunnen de verschillen in vooruitgang tussen de controle- en herinneringsgroep van beide partijen niet geïnterpreteerd worden (zie tabel 4).

Tabel 4: Verschilscores (score einde – score start) op stellingen over de financiële situatie, naar partij en groep

	Partij 1		Partij 2	
	Controle (n=25)	Herinnering (n=21)	Controle (n=17)	Herinnering (n=34)
Ik kan goed met geld omgaan	1,60	1,56	1,46	1,46
Ik kom vaak geld te kort	-1,33	-0,57	-0,73	-1,33
Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb	-1,52	0,59	-0,68	-0,86
Ik maak me vaak zorgen over geld	-1,13	0,02	-1,34	-1,56
Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen, de rest zie ik later wel	-0,83	-0,09	-1,59	-2,01
Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn financiële situatie	-1,88	0,18	-1,06	-2,60

Inkomen

De cursisten weten aan het einde van de cursus vaker wat ze moeten doen om elke maand genoeg geld te hebben.

Tabel 5: Verschil tussen de start en het einde van de cursus, naar partij

	Partij 1 (n=46)		Partij 2 (n=51)	
	Start	Einde	Start	Einde
Ik weet wat ik moet doen om elke maand genoeg geld te hebben	5,34	7,67	5,50	6,94

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Door te lage aantallen kunnen de verschillen in vooruitgang tussen de controle- en herinneringsgroep van beide partijen niet geïnterpreteerd worden (zie tabel 5).

Tabel 6: Verschilscores (score einde – score start), naar partij en groep

	Partij 1		Partij 2	
	Controle (n=25)	Herinnering (n=21)	Controle (n=17)	Herinnering (n=34)
Ik weet wat ik moet doen om elke maand genoeg geld te hebben	2,75	1,80	1,29	1,52

Administratie en post

Aan het einde van de cursus geven de cursisten vaker aan belangrijke post of e-mail te lezen

Tabel 7: Verschil tussen de start en het einde van de cursus in hoe vaak belangrijke post of e-mail wordt gelezen, naar partij

	Partij 1 (%)		Partij 2 (%)	
	Start	Einde	Start	Einde
Ja, altijd	57	78	58	72
Ja, meestal wel	2	18	27	23
Soms wel, soms niet	24	2	13	4
Nee, meestal niet	11	2	2	0
Nee, nooit	7	0	0	2

Aan het einde van de cursus geven cursisten vaker aan belangrijke papieren overzichtelijk te bewaren en te weten welke post of e-mail ze moeten bewaren en welke ze kunnen weggooien.

Tabel 8: Verschil tussen de start en het einde van de cursus, naar partij

	Partij 1 (n=46)		Partij 2 (n=51)	
	Start	Einde	Start	Einde
Ik bewaar belangrijke papieren overzichtelijk	6,35	8,03	6,57	7,95
Ik weet welke post of e-mail ik moet bewaren en welke ik kan weggooien	6,71	8,16	6,78	8,03

Door te lage aantallen kunnen de verschillen in vooruitgang tussen de controle- en herinneringsgroep van beide partijen niet geïnterpreteerd worden (zie tabel 9).

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Tabel 9: Verschilscores (score einde – score start), naar partij en groep

	Partij 1		Partij 2	
	Controle (n=25)	Herinnering (n=21)	Controle (n=17)	Herinnering (n=34)
Ik lees belangrijke post of e-mail	0,27	0,52	0,12	0,29
Ik bewaar belangrijke papieren overzichtelijk	1,77	1,58	1,18	1,48
Ik weet welke post of e-mail ik moet bewaren en welke ik kan weggooien	1,50	1,40	1,37	1,19

Uitgaven bijhouden

Aan het einde van de cursus geven cursisten de volgende vaardigheden aan:

- Ze kunnen vaker hun uitgaven goed bijhouden.
- Ze weten vaker hoe ze een begroting kunnen maken.

Tabel 10: Verschil tussen de start en het einde van de cursus, naar partij

	Partij 1 (n=46)		Partij 2 (n=51)	
	Start	Einde	Start	Einde
Ik houd mijn uitgaven goed bij	4,61	7,39	4,81	6,99
Ik weet hoe ik een begroting kan maken	4,96	8,24	4,64	7,62

Door te lage aantallen kunnen de verschillen in vooruitgang tussen de controle- en herinneringsgroep van beide partijen niet geïnterpreteerd worden (zie tabel 11).

Tabel 11: Verschilscores (score einde – score start), naar partij en groep

	Partij 1		Partij 2	
	Controle (n=25)	Herinnering (n=21)	Controle (n=17)	Herinnering (n=34)
Ik houd mijn uitgaven goed bij	2,69	2,90	1,43	2,55
Ik weet hoe ik een begroting kan maken	3,39	3,17	2,71	3,11

Verantwoord besteden

Aan het einde van de cursus geven cursisten de volgende vaardigheden vaker aan:

- Ze bedenken of ze iets kunnen betalen, voordat ze het kopen.
- Ze vragen zich af of ze iets nodig hebben, voordat ze het kopen.
- Ze geven niet meer geld uit dan ze hebben.
- Als het moet kunnen ze een tijdje minder geld uitgeven.
- Voordat ze een lening afsluiten kijken ze goed of ze het wel terug kunnen betalen.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Tabel 12: Verschil tussen de start en het einde van de cursus, naar partij

	Partij 1 (n=46)		Partij 2 (n=51)	
	Start	Einde	Start	Einde
Voor ik iets koop, bedenk ik altijd of ik het wel kan betalen	6,40	8,15	6,08	7,50
Voor ik iets koop, vraag ik me altijd af of ik het wel nodig heb	6,28	7,61	6,06	7,25
Ik geef niet meer geld uit dan ik heb	5,70	7,34	6,51	6,98
Als het moet, kan ik een tijdje minder geld uitgeven	6,69	8,03	6,95	7,49
Voordat ik een lening afsluit, kijk ik altijd of ik dit geld wel terug kan betalen	7,36	8,08	7,22	8,29

Door te lage aantallen kunnen de verschillen in vooruitgang tussen de controle- en herinneringsgroep van beide partijen niet geïnterpreteerd worden (zie tabel 13).

Tabel 13: Verschilscores (score einde – score start), naar partij en groep

	Partij 1		Partij 2	
	Controle (n=25)	Herinnering (n=21)	Controle (n=17)	Herinnering (n=34)
Voor ik iets koop, bedenk ik altijd of ik het wel kan betalen	1,67	1,85	1,92	1,18
Voor ik iets koop, vraag ik me altijd af of ik het wel nodig heb	1,31	1,35	1,22	1,18
Ik geef niet meer geld uit dan ik heb	2,07	1,16	0,47	0,46
Als het moet, kan ik een tijdje minder geld uitgeven	1,34	1,35	0,30	0,67
Voordat ik een lening afsluit, kijk ik altijd of ik dit geld wel terug kan betalen	0,56	0,96	1,32	0,94

Rekeningen

Aan het einde van de cursus geven cursisten aan dat de volgende zaken veranderd zijn:

- Ze krijgen minder vaak rekeningen die ze niet verwachten
- Ze worden minder vaak zenuwachtig als ze een rekening binnenkrijgen.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Tabel 14: Verschil tussen de start en het einde van de cursus, naar partij

	Partij 1 (n=46)		Partij 2 (n=51)	
	Start	Einde	Start	Einde
Ik krijg vaak rekeningen die ik niet verwacht	3,58	2,42	3,52	3,01
Als ik een rekening binnenkrijg, dan word ik zenuwachtig	4,58	3,38	5,26	3,90

Door te lage aantallen kunnen de verschillen in vooruitgang tussen de controle- en herinneringsgroep van beide partijen niet geïnterpreteerd worden (zie tabel 15).

Tabel 15: Verschilscores (score einde – score start), naar partij en groep

	Partij 1		Partij 2	
	Controle (n=25)	Herinnering (n=21)	Controle (n=17)	Herinnering (n=34)
Ik krijg vaak rekeningen die ik niet verwacht	-1,09	-1,24	-0,94	-0,29
Als ik een rekening binnenkrijg, dan word ik zenuwachtig	-1,95	-0,34	-1,25	-1,41

Evaluatie

In de nameting hebben we ook gevraagd hoe mensen de cursus hebben ervaren. Ook hier kunnen de verschillen tussen de controle- en herinneringsgroep niet betrouwbaar worden geïnterpreteerd. Over het algemeen lijken de cursisten erg tevreden over beide cursussen.

Tabel 16: Hoe vaak heeft u tijdens de budgetcursus uw huiswerk gemaakt, naar partij

	Partij 1 (%)	Partij 2 (%)
Altijd	36	49
Meestal wel	53	35
Soms wel, soms niet	9	12
Meestal niet	2	4
Nooit	-	-

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Tabel 17: Stellingen over hoe cursisten de cursus hebben ervaren, naar partij

	Partij 1	Partij 2
Ik vond de inhoud van de budgetcursus nuttig	8,66	8,51
De budgetcursus heeft mij geholpen beter om te gaan met geld	8,04	8,08
De budgetcursus heeft mij geholpen meer inzicht in mijn financiën te krijgen	8,30	7,95
Door de budgetcursus heb ik op het gebied van geld meer vertrouwen in mezelf gekregen	7,64	7,51
Ik ben gemotiveerd om met de dingen aan de slag te gaan die ik tijdens de budgetcursus heb geleerd	8,42	8,32

Door te lage aantallen kunnen de verschillen in vooruitgang tussen de controle- en herinneringsgroep van beide partijen niet geïnterpreteerd worden (zie tabel 18 en 19).

Tabel 18: Hoe vaak heeft u tijdens de budgetcursus uw huiswerk gemaakt, naar partij en groep

	Partij 1 (%)		Partij 2 (%)	
	Controle (n=25)	Herinnering (n=21)	Controle (n=17)	Herinnering (n=34)
Altijd	50	19	81	34
Meestal wel	42	67	13	46
Soms wel, soms niet	8	10	6	14
Meestal niet	0	5	0	6
Nooit	-	-	-	-

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Tabel 19: Stellingen over hoe cursisten de cursus hebben ervaren, naar partij en groep

	Partij 1		Partij 2	
	Controle (n=25)	Herinnering (n=21)	Controle (n=17)	Herinnering (n=34)
Ik vond de inhoud van de budgetcursus nuttig	9,05	8,19	8,77	8,39
De budgetcursus heeft mij geholpen beter om te gaan met geld	8,62	7,38	8,25	8,00
De budgetcursus heeft mij geholpen meer inzicht in mijn financiën te krijgen	8,76	7,78	8,46	7,72
Door de budgetcursus heb ik op het gebied van geld meer vertrouwen in mezelf gekregen	8,03	7,20	7,54	7,49
Ik ben gemotiveerd om met de dingen aan de slag te gaan die ik tijdens de budgetcursus heb geleerd	8,70	8,42	8,47	8,24

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Aan de cursisten is gevraagd om een vragenlijst in te vullen op de volgende twee momenten:

- aan het begin van de eerste bijeenkomst (voormeting)
- aan het einde van de laatste bijeenkomst (nameting)

Schaal

De deelnemers konden bij de meeste vragen aangeven welk punt op de lijn zij het beste vonden passen bij hun situatie.

Voorbeeld:

Ik vond de inhoud van de budgetcursus nuttig.



De lijn is precies 10 cm lang. Daarmee kunnen we een waarde geven aan het gegeven antwoord tussen de 0 en de 10, afgerond op 1 decimaal. De resultaten zijn weergegeven met behulp van een gemiddeld cijfer.

Ervaring van de financiële situatie en vaardigheden

We hebben de cursisten een aantal vragen gesteld over hoe ze hun financiële situatie ervaren en hoe ze hun vaardigheden op het gebied van geld inschatten. Over het algemeen zijn de effecten van de budgetcursus positief.

Cursisten geven aan het einde van de cursus de volgende vooruitgangen aan:

- Ze kunnen beter met geld omgaan.
- Ze hebben meer controle over de financiële situatie.

Cursisten geven aan dat de volgende omstandigheden zijn verbeterd:

- Ze komen minder vaak geld te kort.
- Ze vragen zich minder vaak af of ze wel genoeg geld hebben.
- Ze maken zich minder vaak zorgen over geld.
- Ze zijn minder vaak alleen maar bezig met wat ze nu moeten betalen en met de rest voor later laten.

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Tabel 20: Verschil tussen de start en het einde van de cursus

	Partij 3 (n=94)	
	Start	Einde
Ik kan goed met geld omgaan	5,13	6,55
Ik kom vaak geld te kort	5,83	4,38
Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb	5,77	4,39
Ik maak me vaak zorgen over geld	6,32	5,03
Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen, de rest zie ik later wel	5,19	3,93
Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn financiële situatie	5,61	3,20

Door te lage aantallen kunnen de verschillen in vooruitgang tussen de controle- en checklistgroep niet geïnterpreteerd worden (zie tabel 21).

Tabel 21: Verschilscores (score einde – score start) op stellingen over de financiële situatie, naar groep

	Partij 3	
	Controle (n=33)	Checklist (n=61)
Ik kan goed met geld omgaan	1,57	1,34
Ik kom vaak geld te kort	-1,76	-1,27
Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb	-0,59	-1,81
Ik maak me vaak zorgen over geld	-0,88	-1,51
Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen, de rest zie ik later wel	-1,24	-1,27
Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn financiële situatie	-2,65	-2,28

Inkomen

Cursisten geven aan het einde van de cursus de volgende vooruitgangen aan:

- Ze weten vaker wat ze moeten doen om elke maand genoeg geld te hebben.
- Ze weten vaker welke voorzieningen er zijn om hun inkomen verhogen.

Tabel 22: Verschil tussen de start en het einde van de cursus

	Partij 3 (n=94)	
	Start	Einde
Ik weet wat ik moet doen om elke maand genoeg geld te hebben	5,16	7,25
Ik ben op de hoogte van voorzieningen waardoor mijn inkomen hoger wordt	4,03	7,56

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1.

Inleiding

2.

Afspraken nakomen met herinneringen

3.

Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Door te lage aantallen kunnen de verschillen in vooruitgang tussen de controle- en checklistgroep niet geïnterpreteerd worden (zie tabel 23).

Tabel 23: Verschilscores (score einde – score start), naar groep

	Partij 3	
	Controle (n=33)	Checklist (n=61)
Ik weet wat ik moet doen om elke maand genoeg geld te hebben	1,95	2,16
Ik ben op de hoogte van voorzieningen waardoor mijn inkomen hoger wordt	4,13	3,24

Administratie en post

Aan het einde van de cursus geven cursisten vaker aan belangrijke post of e-mail te lezen en belangrijke papieren overzichtelijk te bewaren.

Tabel 24: Verschil tussen de start en het einde van de cursus in hoe vaak belangrijke post of e-mail wordt gelezen

	Partij 3 (%)	
	Start	Einde
Ja, altijd	61	76
Ja, meestal wel	21	20
Soms wel, soms niet	9	2
Nee, meestal niet	5	1
Nee, nooit	3	1

Tabel 25: Verschil tussen de start en het einde van de cursus in het overzichtelijk bewaren van papieren

	Partij 3 (n=94)	
	Start	Einde
Ik bewaar belangrijke papieren overzichtelijk	6,96	8,31

Door te lage aantallen kunnen de verschillen in vooruitgang tussen de controle- en checklistgroep niet geïnterpreteerd worden (zie tabel 26).

Tabel 26: Verschilscores (score einde – score start), naar groep

	Partij 3	
	Controle (n=33)	Checklist (n=61)
Ik lees belangrijke post of e-mail	-0,24	-0,36

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1.

Inleiding

2.

Afspraken nakomen met herinneringen

3.

Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Ik bewaar belangrijke papieren overzichtelijk	1,40	1,33
---	------	------

Uitgaven bijhouden

Aan het einde van de cursus geven de cursisten de volgende vaardigheden aan:

- Ze kunnen vaker hun uitgaven goed bijhouden.
- Ze weten vaker hoe ze een begroting kunnen maken.

Tabel 27: Verschil tussen de start en het einde van de cursus

	Partij 3 (n=94)	
	Start	Einde
Ik houd mijn uitgaven goed bij	4,62	6,90
Ik weet hoe ik een budgetoverzicht kan maken	5,06	8,45

Door te lage aantallen kunnen de verschillen in vooruitgang tussen de controle- en checklistgroep niet geïnterpreteerd worden (zie tabel 28).

Tabel 28: Verschilscores (score einde – score start), naar groep

	Partij 3	
	Controle (n=33)	Checklist (n=61)
Ik houd mijn uitgaven goed bij	1,83	2,53
Ik weet hoe ik een budgetoverzicht kan maken	3,41	3,38

Verantwoord besteden

Aan het einde van de cursus geven de cursisten de volgende vaardigheden aan:

- Ze geven vaker niet meer geld uit dan ze hebben.
- Ze kunnen als het moet, vaker een tijdje minder geld uitgeven.

Tabel 29: Verschil tussen de start en het einde van de cursus

	Partij 3 (n=94)	
	Start	Einde
Ik geef niet meer geld uit dan ik heb	5,62	7,18
Als het moet, kan ik een tijdje minder geld uitgeven	6,76	7,37

Door te lage aantallen kunnen de verschillen in vooruitgang tussen de controle- en checklistgroep niet geïnterpreteerd worden (zie tabel 30).

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst –
hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst –
hoofdstuk 3

Inhoud

Conclusie & aanbevelingen

1. Inleiding
2. Afspraken nakomen met herinneringen
3. Met kleine stappen, meer bereiken: motivatie vergroten met een checklist

Literatuurlijst

Bijlage 1 | Achtergrondkenmerken

Bijlage 2 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 2

Bijlage 3 | Resultaten vragenlijst – hoofdstuk 3

Tabel 30: Verschilscores (score einde – score start), naar groep

	Partij 3	
	Controle (n=33)	Checklist (n=61)
Ik geef niet meer geld uit dan ik heb	2,33	1,15
Als het moet, kan ik een tijdje minder geld uitgeven	0,64	0,59

Evaluatie

In de nameting hebben we ook gevraagd hoe mensen de cursus hebben ervaren. Ook hier kunnen de verschillen tussen de controle- en checklistgroep niet betrouwbaar worden geïnterpreteerd. Over het algemeen lijken de cursisten erg tevreden over de cursus. Driekwart geeft daarnaast aan altijd of meestal zijn huiswerk te hebben gemaakt.

Tabel 31: Hoe vaak heeft u tijdens de budgetcursus uw huiswerk gemaakt?

	Partij 3 (%)		
	Controle (n=33)	Checklist (n=61)	Totaal (n=94)
Altijd	58	35	43
Meestal wel	30	32	32
Soms wel, soms niet	9	18	15
Meestal niet	3	6	5
Nooit	0	8	5

Tabel 32: Evaluatie van de budgetcursus, naar groep

	Partij 3		
	Controle (n=33)	Checklist (n=61)	Totaal (n=94)
Ik vond de inhoud van de budgetcursus nuttig	9,33	8,50	8,80
De budgetcursus heeft mij geholpen beter om te gaan met geld	8,53	7,88	8,11
De budgetcursus heeft mij geholpen meer inzicht in mijn financiën te krijgen	8,78	8,11	8,35
Door de budgetcursus heb ik op het gebied van geld meer vertrouwen in mezelf gekregen	8,20	7,78	7,93
Ik ben gemotiveerd om met de dingen aan de slag te gaan die ik tijdens de budgetcursus heb geleerd	8,78	8,37	8,52