



Dr. T.E. (Tamara) Madern (links)

Lector Schuldpreventie en Vroegsignalering aan de Hogeschool Utrecht en projectleider Schouder Eronder

Dhr. E. (Ernst-Jan) de Bruijn MSc (rechts)

Promovendus aan de Wageningen Universiteit

DE MEERWAARDE VAN METEN

Hoe organisaties zelf aan de slag zouden kunnen met effectiviteit

Problematische schulden trekken een grote wissel op het leven van mensen. Adequate ondersteuning bij schulden is dan ook van groot belang, niet alleen om de schulden aan te pakken, maar ook om de neveneffecten, zoals stress, relatieproblemen en armoede, te beperken. Er wordt door gemeenten, evenals door andere organisaties, veel geld geïnvesteerd in interventies om burgers te ondersteunen en te zorgen dat hun leven weer op de rit is. Er is echter weinig bekend over de effectiviteit van deze interventies. Dat maakt ontwikkeling en doorontwikkeling van interventies lastig. We weten niet goed wat werkt. Als we echt willen inzetten op het verminderen van schulden en de effecten van schulden beperken dan is het noodzakelijk dat we meer weten over de effectiviteit van de interventies die worden ingezet. Ook hier geldt: meten is weten.

Maar meten kost vaak veel geld. Dat geld kan dan niet worden uitgeven aan interventies die potentieel direct mensen helpen. Tegelijkertijd wordt erkend dat als we beter weten wat helpt, het geld effectiever kan worden ingezet. Zo ontstaat er een cirkelredenering die lastig te doorbreken is. Door verschillende grote subsidies van de afgelopen jaren zijn er enkele grotere onderzoeken naar effectiviteit uitgevoerd. De kosten van een dergelijk onderzoek, opgezet met kennisinstellingen als hogescholen en universiteiten, zijn vaak hoog. Gedegen wetenschappelijk onderzoek is belangrijk en dient meer te worden gedaan, maar daarnaast is meer onderzoek door de praktijk zelf nodig om eerste aanwijzingen van effectiviteit, faal- en succesfactoren boven tafel te krijgen. In dit artikel staat het aan de slag gaan met het meten van de effecten van eigen interventies centraal. Daarbij zijn er eigenlijk drie stappen die altijd gevolgd dienen te worden:

1. Uitwerken: de interventie goed beschrijven
2. Meten: kiezen waar je meer over wilt weten en dat onderdeel onderzoeken
3. Concluderen: wat levert het nu op en wat is de potentie?

Om deze stappen levendiger te maken illustreren we de stappen met onze ervaringen rondom het meten van de effectiviteit van een budgetcursus. We starten dan ook met een korte introductie van dat onderzoek en de belangrijkste resultaten.

Onderzoek naar de budgetcursus

In samenwerking met Avres, Werk en Inkomen Lekstroom, de gemeente Zwolle, de Sociale Dienst Drechtsteden en

Buurteams Utrecht hebben het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht en leerstoelgroep Urban Economics van de Wageningen Universiteit de effectiviteit van budgetcursussen onderzocht. Het project is gesubsidieerd door ZonMw. Door onderzoek te doen wilden we meer zicht krijgen op de vraag of een budgetcursus bijdraagt aan het voorkomen en/of verminderen van problematische schulden. In het onderzoek zijn twee verschillende typen cursussen onderzocht: de traditionele budgetcursus en een aangepaste cursus. Bij de traditionele budgetcursus ligt de nadruk op de overdracht van kennis en vaardigheden. In deze aangepaste cursus is meer aandacht voor het handelen van de cursisten in het dagelijks leven, hun autonomie en hun persoonlijke doelen. Het onderzoek was opgezet als een experiment met drie groepen. De deelnemers aan het onderzoek volgde een van de twee cursussen of zaten in de controlegroep die niet meedeed aan een cursus (na zes maanden kregen deze deelnemers ook een cursus aangeboden). Vooraf aan de cursus kregen de deelnemers een vragenlijst voorgelegd en zes maanden na afloop werd een vervolgvragenlijst afgenomen. Door de antwoorden op de vragenlijsten te vergelijken is gekeken of de budgetcursus effectief is. Een dergelijke onderzoeksopzet vraagt veel van de organisaties en vereist ook de nodig kennis over het opzetten van dergelijke experimenten en het analyseren. In dit onderzoek hebben we echter ook veel andere onderzoeksvormen gebruikt, zoals observaties, interviews en groepsgesprekken. Door deze onderzoeksmethoden is meer zicht verkregen op de werkzame bestanddelen. Meer weten over het onderzoek? Lees dan het onderzoeksrapport 'Effectiviteit van de budgetcursus'.

Stap 1: De interventie in beeld krijgen

De eerste stap lijkt simpel, maar is vaak niet zo eenvoudig. Voor er wordt gestart met het onderzoeken van mogelijke effecten van een interventie, moet in beeld zijn wat de interventie eigenlijk beoogd en wat de mogelijke werkzame bestanddelen zijn. Dat vraagt een scherpe afbakening van het doel en de doelgroep van de interventie, maar ook een nadere blik op de vraag: waarom denk je dat de interventie werkt? Bij afbakening van het doel geldt hoe specifiek het doel, hoe beter de interventie meetbaar is. Een doel als vergroten van de zelfredzaamheid is lastig te meten, want wat wordt daar dan mee beoogd? Een doel als meer inzicht krijgen op de inkomsten en uitgaven is veel concreter en dus makkelijker te meten. Een concreter doel helpt ook bij de vraag of een interventie wel kan leiden tot het beoogde doel. Daarvoor is het van belang na te denken over de mogelijke werkzame bestanddelen. Die kunnen gebaseerd zijn op eerder onderzoek, theorieën, praktijkervaring of een combinatie van deze drie.

Ook bij de budgetcursus zijn we gestart met in beeld brengen wat het doel van de cursus is. Dat bleek een lastige opgave. Ook in dit geval bleek het doel in veel gemeenten erg breed geformuleerd. Samen met de uitvoeringsorganisaties zijn we ingegaan op het doel en hebben we gekeken wat het belangrijkste was. Uiteindelijk was er consensus over de belangrijkste doelen, namelijk cursisten meer zelfvertrouwen geven en praktische handvatten om hun financiën aan te pakken, maar vooral om sneller hulp te kunnen en durven vragen. Het belangrijkste was dat cursisten aan de slag zouden gaan. Hoewel vermindering van schulden een van de grotere doelen is, werd al vrij snel geconcludeerd dat alleen een cursus daar niet toe zou leiden. Sterker, de verwachting was dat door de cursus juist schulden boven water zouden komen. Dit was een belangrijk inzicht. Als we effect hadden afgemeten aan de zelf gerapporteerde schuld en we wilden een vermindering, dan zou de cursus waarschijnlijk dus niet effectief zijn geweest.

De volgende stap was in beeld brengen wat er al gedaan werd in de traditionele cursus en wat er in de literatuur bekend is over effectiviteit. Op basis van deze verkenning zijn een aantal elementen toegevoegd zoals meer aandacht voor de autonomie van cursisten en vuistregels. Bij autonomie gaat het om de vrijheid die mensen ervaren om hun eigen keuzes te maken. Deze is getracht meer te benadrukken in de aangepaste cursus. Vuistregels zijn eigenlijk simpele regels voor financiële beslissingen. Voorbeelden van vuistregels zijn 'ik spaar elke week 10 euro' of 'ik check elke week mijn banksaldo'. Uit eerder onderzoek is gebleken dat financiële educatie gestoeld op vuistregels effectief kan zijn.¹ De aanname was dat het toevoegen van deze elementen de cursus effectiever zou maken.

De eerste stap levert vaak al veel informatie op en geeft zicht op mogelijke verbeteringen. De handreiking 'Wat werkt? Aan de slag met een planevaluatie!' kan helpen bij deze stap.

Stap 2: Meten is weten

Vaak wordt dit gezien als de eerste stap. Kiezen van een onderzoeksmethode en aan de slag gaan. Echter overslaan van de eerste stap leidt er eigenlijk bijna altijd toe dat je onbevredigende resultaten krijgt. Als het doel veel te groot is, kan een interventie eigenlijk nooit slagen. Of als niet duidelijk is wat de werkzame elementen zouden kunnen zijn, dan is het lastig om deze te bevragen. Weten wat je wilt meten is dus essentieel.

Metten gaat verder dan alleen kijken naar effecten. In het onderzoek naar de budgetcursussen hebben we achteraf moeten concluderen dat niet alle elementen die we vooraf als mogelijk werkzame elementen hadden bestempeld goed zijn doorgevoerd. Het onderdeel 'vuistregels' is nagenoeg niet behandeld, terwijl in de opzet dit binnen iedere les terugkwam. De interventie is dus op onderdelen anders uitgevoerd dan op papier bedacht. Het niet doorvoeren van onderdelen kan betekenen dat een interventie minder effectief is, zeker als het onderdelen zijn waarvan vooraf is vastgesteld dat ze een belangrijke bijdrage kunnen leveren. In de praktijk gebeurt het regelmatig dat een interventie anders wordt uitgevoerd dan op papier bedacht, zeker bij complexere interventies. Soms blijkt het helemaal niet mogelijk om onderdelen uit te voeren. In dit geval hadden we zoveel nieuwe elementen tegelijk toegevoegd dat het te veel was voor de trainers om alles te verwerken. Hadden we dit tijdig geweten dan hadden we nog kunnen bijsturen, maar we hebben dit pas achteraf geconstateerd. Controleer gedurende de interventie of deze ook loopt zoals oorspronkelijk bedacht. Dit is van groot belang om resultaten te kunnen duiden.

Verschillende onderzoeksmethoden

Er zijn verschillende onderzoeksmethoden die ingezet kunnen worden om interventietrouw en/of aanwijzingen van effectiviteit te meten. Een methodiek die relatief weinig wordt ingezet zijn observaties. Door te observeren is vaak goed vast te stellen of een interventie wordt uitgevoerd zoals bedoeld. Maar observaties kunnen ook een goede toevoeging zijn bij onderzoek naar effectiviteit, zeker als er sprake is van een groepsactiviteit. De interactie en vragen kunnen op deze manier worden vastgelegd. Een andere relatief eenvoudige methode is een groepsinterview met de uitvoerders van een interventie of de burgers. Door groepsgesprekken te houden kun je meer te weten komen over hoe de interventie loopt, hoe de interventie wordt ervaren, wat de uitvoer-

ders als succesvol beschouwen en of de burger zelf vindt dat de interventie helpt. Diepte-interviews kosten meer tijd en moeite, maar ze leveren dan vaak ook meer informatie op. Dit kan dus ook een heel mooi middel zijn om aanwijzingen van effectiviteit te krijgen.

Wil je meer weten over de effectiviteit dan wordt ook vaak gekeken of de mogelijkheid bestaat om te vergelijken. In het onderzoek naar de budgetcursussen hebben we drie groepen vergeleken en op basis daarvan onderzocht of het effect was toe te wijzen aan een interventie. De groepen hadden in samenstelling vergelijkbare kenmerken, het enige wat echt anders was, was de interventie. De aanname was dan ook dat als een groep gezonder financieel gedrag vertoonde, dat zeer waarschijnlijk de verdienste van de interventie was. Dit type onderzoek is vaak lastig om als organisatie zelf uit voeren. Soms kan het bij relatief eenvoudige interventies zoals een brief. Als je twee verschillende versies gebruikt en in de brieven zit een duidelijke oproep om iets te doen en je bent in staat om achteraf te turven hoeveel mensen dat daadwerkelijk deden, dan zou je het verschil kunnen meten. De twee versies moeten wel naar twee groepen burgers met dezelfde kenmerken. Je zult dan wel achteraf de groepen moeten analyseren. Soms ontbreekt de capaciteit om dit te doen. Dan heb je enkel de aantallen om te vergelijken. Dit is niet heel betrouwbaar, je weet dan niet of het effect komt door toeval of door de interventie, tenzij de verschillen echt heel groot zijn. Het geeft in elk geval een eerste indicatie.

Verschillende groepen maken is echter lang niet altijd mogelijk. Een andere optie is een vergelijking van aantallen in de periode voorafgaand aan een interventie en tijdens een interventie.

Combineren van onderzoeksmethoden

Bij de budgetcursus hebben we verschillende methoden gecombineerd. Uit de observaties leerden we dat de aangepaste cursus leidde tot de behandeling van andere vraagstukken en dat niet alle onderdelen waren doorgevoerd. Uit de diepte-interviews leerden we wat deelnemers het meest toepasten in hun eigen leven, of ze zelf vonden dat de interventie werkte en hoe de interventie is ervaren.

Deelnemers aan de cursussen ervaren meerwaarde van het volgen van de cursus. Over het algemeen zijn cursisten van mening dat zij (meer) financiële vaardigheden hebben na het volgen van de budgetcursus en dat zij beter met geld omgaan en zich er beter toe zetten om hun geldzaken bij te houden. De diepte-interviews met de trainers leverden ons daarbij niet alleen informatie op over hoe de trainers de interventie ervoeren, maar ook de verschillen die zij waarnemen. Trainers van de aangepaste cursus geven aan dat zij het idee hebben dat de aange-

paste cursus bijdraagt aan een meer gelijkwaardige setting waardoor de cursisten zich serieus genomen voelen. De groeps gesprekken met de trainers leverden ook meer informatie over interventietrouwe uitvoering, de verschillen tussen de trainers en informatie voor doorontwikkeling. Tot slot leverde de vergelijking tussen de groepen op dat we konden concluderen dat de aangepaste cursus effectiever is dan geen budgetcursus. Maar we moesten ook concluderen dat er geen robuuste significante verschillen tussen de cursisten van de traditionele en aangepaste budgetcursus waren. We kunnen dan ook niet vaststellen dat de ene cursus effectiever is dan de andere cursus.

“De conclusie gaat over de vraag wat het resultaat betekent en wat je ermee doet.”

Stap 3: Conclusie

De conclusie gaat eigenlijk niet over de resultaten. Het gaat over de vraag wat het resultaat betekent en wat je ermee doet. Het gaat ook over de samenhang van de resultaten. Zoals hierboven benoemd is er geen robuust significant verschil gevonden tussen de traditionele en de aangepaste cursus. Een conclusie zou kunnen zijn: de aangepaste cursus werkt niet. De andere resultaten ondersteunen deze conclusie echter niet. Zo is de aangepaste cursus beter dan geen cursus en ervaren zowel de cursisten als de trainers meerwaarde. In dit geval zagen we bovendien dat de verschillen door zowel een iets andere uitvoering van de traditionele cursus en van de aangepaste cursus, tussen de twee cursussen minder groot waren dan we dachten. Bovendien zijn er enkele onderdelen niet doorgevoerd. Aanleiding voor ons en de uitvoeringsorganisaties om te concluderen dat er genoeg reden is om vooralsnog door te gaan en in te zetten op doorontwikkeling en verbetering van de uitvoering. Resultaten zijn eigenlijk nooit eendimensionaal. De uitkomst, zeker bij onderzoek waar het gaat om aanwijzingen van effectiviteit, kan niet een simpel het werkt (gaan door) of het werkt niet (stoppen) zijn. De vraag moet steeds zijn, wat kan beter? Of als het geen effect lijkt te hebben: wat werkt er dan niet en wat mogelijk wel en wat kunnen we hiervan leren voor vervolgprojecten? Op die manier kan onderzoek echt bijdragen aan het verbeteren van de dagelijkse praktijk.

1 Drexler, A., Fischer, G., & Schoar, A. (2014). Keeping It Simple: Financial Literacy and Rules of Thumb. *American Journal of Applied Economics*, 6, 1-31. <http://doi.org/10.1257/app.6.2.1>