



8TING in de schuld- hulpverlening

Onderzoek naar de implementatie
en het effect

8TING in de schuldhelpverlening

Onderzoek naar de implementatie en het effect

- EINDRAPPORT -

Auteurs

Lectoraat Armoede Interventies/Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie,
Hogeschool van Amsterdam:

Jonathan Berg

Lisette Desain

Roeland van Geuns

Regioplan:

Marjolein Bouterse

Miranda Witvliet

Amsterdam, 29 mei 2020

Publicatienr. 18092

© 2020 Regioplan en HvA, in opdracht van het Vakmanschapsprogramma Schouwers Eronder



Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan. Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding van het onderzoek	5
1.2 Doel en onderzoeksvragen	5
1.3 Leeswijzer	6
2 Onderzoeksverantwoording	8
2.1 Inleiding	8
2.2 Verantwoording effectonderzoek	8
2.3 Verantwoording verdiepend onderzoek	11
3 8TING in de schuldhelpverlening	13
3.1 Inleiding	13
3.2 Wat is 8TING?	13
3.3 Wat is het doel van 8TING?	13
3.4 Hoe is 8TING vormgegeven?	16
3.5 Conclusie opzet 8TING	19
3.6 8TING in theorie	19
4 Implementatieproces	23
4.1 Inleiding	23
4.2 Verder ontwikkelproces van 8TING	23
4.3 Implementatieproces	24
4.4 Conclusie	26
5 Praktijkervaringen	28
5.1 Inleiding	28
5.2 Praktijkervaringen van schuldhelpverleners	28
5.3 Praktijkervaringen van budgetcoaches	33
5.4 Ervaringen projectleider en vrijwilligerscoördinator met 8TING	34
5.5 Hoe ziet men het werken met 8TING in de toekomst?	36
5.6 Ervaringen cliënten met 8TING	36
5.7 Conclusie	40
6 Resultaten van 8TING	43
6.1 Inleiding	43
6.2 Bereik van 8TING	44
6.3 Ervaren opbrengsten	44
6.4 Effecten op uitval en doorstroom van cliënten	49
6.5 Conclusie	49
7 Conclusie	52
7.1 Belangrijkste uitkomsten samengevat	52
7.2 Conclusie	53
7.3 Aanbevelingen	54
Bijlage 1 – Literatuur	57
Bijlage 2 – Tabellen	59
Bijlage 3 – Programma's in 8TING	66



Samenvatting

S

Samenvatting



Opzet onderzoek

Effectonderzoek (Regioplan):

- Vragenlijstonderzoek 0- en 1-meting 8TING-groep (n = 62) en controlegroep (n = 33)
- Interviews 11 cliënten
- Analyse bereik
- Analyse registraties uitval en doorstroom

Verdiepend onderzoek (HvA):

- Observatie training 8TING
- (Groeps)interviews :
 - verantwoordelijken Stadsring51 (3x)
 - verantwoordelijken Present Media (3x)
 - schuldhulpverleners (3x)
 - budgetcoaches (2x)
- Bestudering content 8TING

8TING in theorie

-Betere en efficiëntere begeleiding van cliënten door inzet van *marketing automation*

-Verminderde belasting en verhoogde betrokkenheid van cliënten bij traject door inzet van *gepersonaliseerde informatie en digitale (positieve) aandacht*

-Meer betrokkenheid cliënt en meer inzet door verminderde stress en meer motivatie

8TING in de schuldhulpverlening Onderzoek naar de implementatie en het effect



Regioplan en het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) hebben in opdracht van Schouders Eronder in sept 2018 – april 2020 het onderzoek uitgevoerd naar de implementatie en het effect van 8TING binnen de schuldhulpverleningspraktijk van Stadsring51.

8TING

Wat is het?

Een digitale tool in de vorm van een mobiele applicatie en een digitale omgeving voor de webbrowser.

Waar bestaat het uit?

- cliënten stapsgewijs informatie bieden
- cliënten tot handelen aanzetten en inzicht geven in schuldhulpverleningstraject
- Chatfunctie
- Agenda met automatische afspraakherinnering
- Informatie op basis van persoonskenmerken (zoals tips)

Wie zijn betrokken?

Stadsring51 in Amersfoort biedt schuldhulpverlening aan en heeft de pilot 8TING in de schuldhulpverlening uitgevoerd. Present Media is betrokken als ontwikkelaar van de 8TING-app.

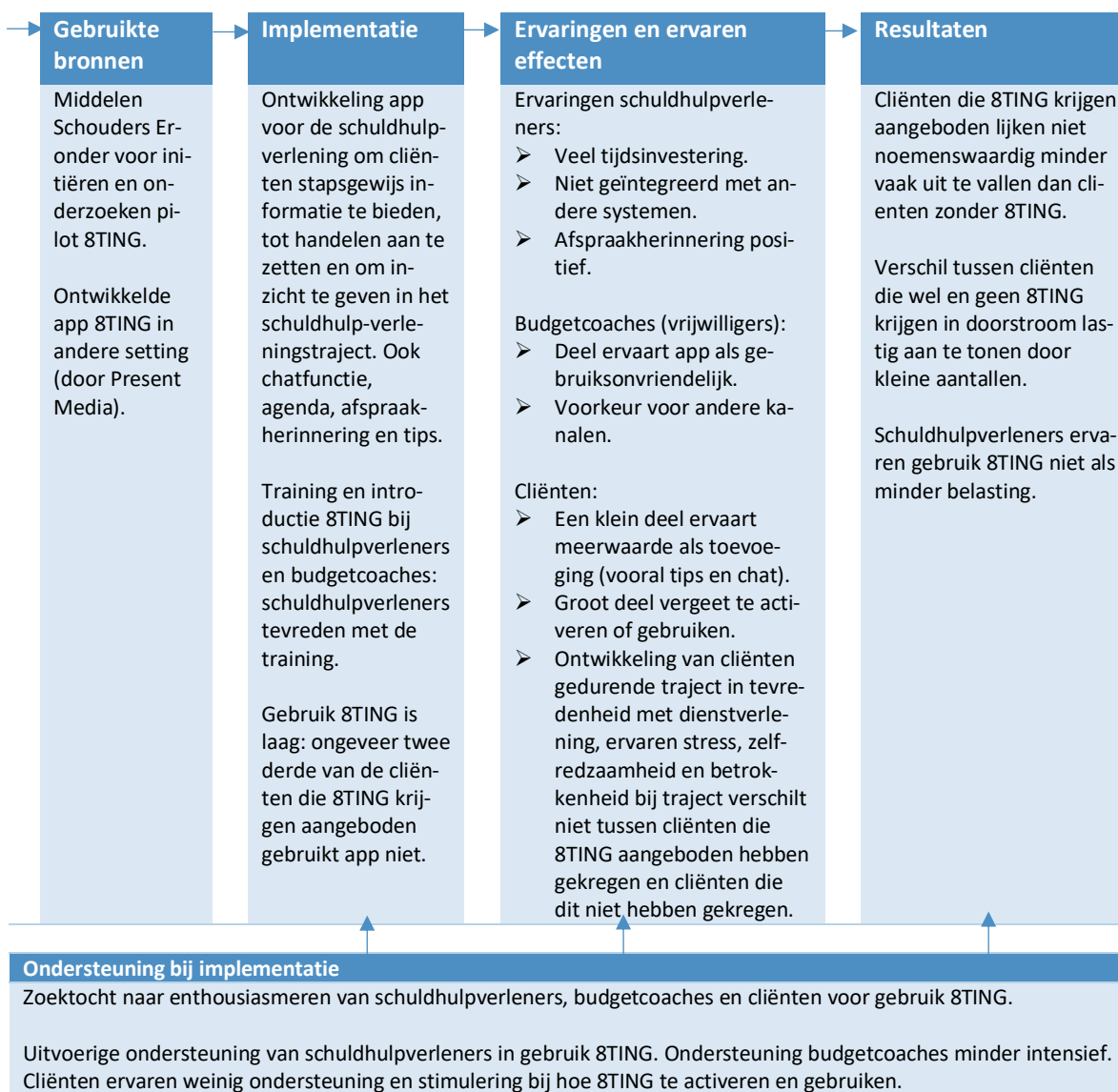
Voor wie?

8TING is ingezet bij drie doelgroepen:

- Cliënten schuldhulpverlening
- Schuldhulpverleners
- Budgetcoaches (vrijwilligers)



Uitkomsten van het onderzoek



Conclusie

- Samen met de doelgroep(en) terug naar de tekentafel. Met als centrale vraag: bij wie en op welke manier moet een dergelijke tool ingezet worden?
- Verwachtingen uit theorie niet uitgekomen en het gebruik van 8TING is beperkt.
- Belemmeringen uit pilotfase, zoals de beperkte koppeling met andere applicaties en gelijktijdige uitvoering van het effectonderzoek, kunnen hieraan ten grondslag liggen.
- Maar ook cliënten die 8TING wel actief gebruiken ervaren weinig meerwaarde en hebben weinig behoefte aan gebruik van 8TING.
- Op grote schaal implementeren van 8TING zoals nu vormgegeven is niet zinnig.

Aanbevelingen



Voor gemeenten en schuldhulpverleningsorganisaties die graag aan de slag willen met persoonlijke digitale dienstverlening, kunnen we op basis van de uitkomsten van de pilot 8TING voor de schuldhulpverlening een aantal aanbevelingen doen:

- ❖ *Begin bij de behoeften van de doelgroep.* Vanwege het veelal ongedwongen karakter van de schuldhulpverlening is het te meer van belang om aan te sluiten bij de behoeften van de doelgroep. Start met een behoefte-onderzoek onder de beoogde gebruikers en neem dit als startpunt voor de ontwikkelingen.
- ❖ *Denk na over een app als meest geschikte vorm.* Ga bij alle eindgebruikers, maar ook bij andere stakeholders zoals onderzoekers en externe experts, na of een app, of een andere digitale tool zoals een website, de meest geschikte vorm is voor meer persoonlijke en stress-sensitieve dienstverlening.
- ❖ *Onderzoek voor welke cliëntgroepen de app van nut kan zijn.* In de huidige vorm lijkt 8TING het meest aan te sluiten bij de cliënten die behoefte hebben aan meer structuur en gewend zijn om apps te gebruiken. Ga daarom vooral met deze groep in gesprek over de opzet en inzet van de app. Houd in de vormgeving rekening met beperkte 'bandbreedte', taligheid en het leerbaarheidsprofiel van cliënten in de schuldhulpverlening.
- ❖ *Betrek gebruikers bij de ontwikkeling.* Betrek de verschillende gebruikersgroepen nauw bij de (door)ontwikkeling van de tool. Sluit wat betreft de vorm en de inhoud van de tool goed aan bij de vragen en de behoeften van de beoogde gebruikers. Ga daarbij ook na of de wensen van verschillende gebruikersgroepen verenigd kunnen worden in één app.
- ❖ *Stel een duidelijk en realistisch ontwikkelplan op, rekening houdend met onverwachte uitgaven.* Maak duidelijke en realistische afspraken over de gewenste ontwikkelingen en stem wederzijdse verwachtingen af tussen de gebruikende organisatie en de ontwikkelaar. Houd bij de planning van de ontwikkeling ruimte in het budget voor onvoorziene benodigde aanpassingen die gedurende het ontwikkelproces naar voren komen.
- ❖ *Plan voldoende tijd om te testen en maakt het technisch mogelijk om ook later aanpassingen te doen.* Start in een vroeg stadium met testen en neem voldoende tijd om bugs en onvoorziene problemen op te lossen voor met de uitvoer wordt gestart. Vanwege de veranderlijkheid van de schuldhulpverlening is het voor een app van belang dat de content gemakkelijk aangepast kan worden door de contentbeheerder. Dit dient reeds in de ontwikkeling te worden meegenomen.
- ❖ *Maak het makkelijk.* Streef in de ontwikkeling van een app naar een zo simpel mogelijk design om te voorkomen dat handelingsintensiviteit een drempel opwerpt voor het gebruik van de app.
- ❖ *Heb oog voor integratie in het werkproces.* Heb aandacht voor de integratie van de app in het werkproces. Het gebruik van de app wordt belemmerd als de functies van de app ook op andere manieren vervuld kunnen of moeten worden. Ook de installatie en het gebruik van de app door cliënten vraagt aandacht en moet een onderdeel van het werkproces zijn van de schuldhulpverleners en/of vrijwilligers.
- ❖ *Train de gebruikers en faciliteer de benodigde tijd.* Plan de training van de gebruikers (professionals/ vrijwilligers) zo dat zij de geleerde kennis en vaardigheden direct kunnen toepassen. Faciliteer uitwisseling van ervaringen van gebruikers (professionals/vrijwilligers). Geef professionals voldoende tijd om de app aan de cliënt te introduceren en waar nodig de cliënt op gang te helpen/ondersteunen.
- ❖ *Bied de app aan op het moment dat de cliënt daarvoor de ruimte ervaart en wanneer het aansluit bij de behoefte van de cliënt.* Bij binnenkomst ervaren cliënten in de schuldhulpverlening vaak nog veel stress waardoor er beperkte ruimte is voor kennismaking met een nieuw systeem zoals een app. Nadat de rust enigszins is wedergekeerd, lijken cliënten ontvankelijker voor een app.



Inleiding

1

1 Inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

Het programma Schouders Eronder is in 2017 gestart met als doel bij te dragen aan het professionaliseren van het vakmanschap in de schuldhulpverlening. Schouders Eronder is een samenwerkingsverband van Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG en is gesubsidieerd door het ministerie van SZW. Schouders Eronder wil onder meer interventies die in andere beroepspraktijken of het buitenland effectief zijn bevonden toepasbaar maken voor de Nederlandse schuldhulpverleningspraktijk.

Een van deze pilotinterventies is 8TING, waarin cliënten persoonlijke digitale ondersteuning ontvangen via een app. Via 8TING krijgen mensen met schulden informatie over hun traject, coaching en begeleiding en worden ze herinnerd aan afspraken. De app heeft tot doel om cliënten te motiveren en activeren. Eerder is de app al ingezet in de re-integratiedienstverlening. Binnen de context van de schuldhulpverlening is 8TING echter nog niet eerder toegepast. Stadsring51 biedt schuldhulpverlening aan in de gemeenten Amersfoort en Leusden en is met ondersteuning van Schouders Eronder halverwege 2018 van start gegaan met een pilot naar de ontwikkeling en inzet van 8TING bij cliënten van de schuldhulpverlening. Present Media, dat organisaties helpt om digitaal te innoveren, is bij deze pilot betrokken als ontwikkelaar van de 8TING app. Van belang is dat deze pilot wordt onderzocht op het verloop van de implementatie en de effectiviteit. De kennis die dit oplevert is relevant voor het maken van keuzes voor de toepassing van deze ondersteuningsvorm in de schuldhulpverleningspraktijk.

RegioPlan en het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) hebben de handen ineengeslagen en in opdracht van Schouders Eronder het onderzoek uitgevoerd naar de implementatie en het effect van 8TING binnen de schuldhulpverleningspraktijk van Stadsring51. RegioPlan heeft het deelonderzoek uitgevoerd naar de effecten van 8TING. Het lectoraat Armoede Interventies deed het verdiepende onderzoek naar de implementatie, de ervaringen in de praktijk, werkzame mechanismen en belangrijke randvoorwaarden voor de toepassing van 8TING. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode september 2018-april 2020. In deze rapportage beschrijven wij de bevindingen van dit onderzoek.

1.2 Doel en onderzoeksvragen

Doelstelling van het onderzoek

- beschrijven en theoretisch onderbouwen van 8TING voor mensen in een schuldhulpverleningstraject;
- inzicht geven in het verloop van de implementatie van 8TING;
- zicht bieden op de ervaringen in de praktijk van professionals, vrijwilligers en cliënten met de uitvoering van 8TING;
- in kaart brengen van de resultaten van 8TING;
- inzicht geven in de werkzame elementen en relevante contextfactoren van 8TING.

De onderzoeksvragen

1. Hoe is 8TING voor mensen in een schuldhulpverleningstraject vormgegeven?
2. Hoe verloopt het implementatieproces van 8TING?
3. Welk aantal en aandeel cliënten wordt met 8TING bereikt?
4. Welke kenmerken hebben cliënten die deelnemen aan 8TING, in vergelijking met cliënten die geen 8TING krijgen?
5. Wat verloopt goed in de uitvoering van 8TING en wat kan beter?
6. Wat zijn ervaren opbrengsten van 8TING in termen van tevredenheid, houding en vaardigheden van cliënten?
7. Wat zijn resultaten van 8TING in termen van doorlooptijden, uitval, instroom in schuldregeling en belasting van professionals?
8. Wat zijn de belangrijkste werkzame elementen en contextfactoren van 8TING?

9. Wat zijn noodzakelijke randvoorwaarden om 8TING in andere schuldhulpverlening-settings in te zetten?

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de opzet van het onderzoek toegelicht. Hoofdstuk 3 gaat in op de opzet van 8TING in de schuldhulpverlening, zoals ontwikkeld door Present Media en ingezet in de schuldhulpverleningspraktijk van Stadsring51 bij drie doelgroepen: cliënten, schuldhulpverleners en vrijwilligers. De vrijwilligers worden bij Stadsring51 budgetcoaches genoemd. Onder deze naam zullen we deze doelgroep dan ook verder beschrijven in dit rapport. Behalve de opzet van 8TING gaat hoofdstuk 3 tevens in op de theoretische onderbouwing van 8TING. In hoofdstuk 4 komt het implementatieproces aan de orde. Hoofdstuk 5 biedt een inkijk in de praktijkervaringen met het gebruik van de app. Hoofdstuk 6 beschrijft de resultaten van 8TING in termen van bereik van cliënten, ervaren opbrengsten van cliënten en effecten op uitval en doorstroom van cliënten. Het rapport wordt in hoofdstuk 7 afgerond met een conclusie waarin de onderzoeksvragen worden beantwoord.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Onderzoeks- verantwoording

2

2 Onderzoeksverantwoording

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet toegelicht. Er wordt eerst een verantwoording gegeven van het effectonderzoek. Hierbij wordt ingegaan op de analyse van het bereik van de 8TING-app, het vragenlijstonderzoek en de analyse van registraties. Daarna wordt de opzet van het verdiepend onderzoek toegelicht.

2.2 Verantwoording effectonderzoek

Het onderzoek naar de effecten van 8TING bestaat uit drie delen:

- *Analyse van het bereik van 8TING*: hoeveel cliënten worden bereikt en welke kenmerken hebben deze cliënten (in vergelijking tot cliënten die geen 8TING krijgen)?
- *Vragenlijstonderzoek naar de ervaren opbrengsten van 8TING*: wat zijn ervaren opbrengsten van cliënten in termen van tevredenheid, houding en vaardigheden?
- *Analyse van registraties*: wat zijn resultaten in termen van doorlooptijden, uitval en instroom in een schuldregeling?

We lichten de opzet van deze drie delen hieronder toe.

Analyse bereik van 8TING

Verdeling 8TING- en controlegroep

Aan de start van het onderzoek is met Stadsring51 afgestemd om de 8TING-app in te zetten onder een deel van de cliënten. Op deze manier waren we in staat om verschillen in ontwikkeling in tevredenheid, houding en vaardigheden te kunnen analyseren tussen mensen die de app wel en niet gebruiken. Omdat Stadsring51 in dezelfde periode als de pilot 8TING was gestart met stress-sensitieve dienstverlening was het niet mogelijk om registraties en cliënttevredenheid te vergelijken met voorgaand jaar. In de periode januari 2019 – februari 2020 zijn daarom schuldhulpverleners van Stadsring51 willekeurig verdeeld over twee condities: de 8TING-groep, waarbij cliënten die werden begeleid door deze schuldhulpverleners de app kregen aangeboden, en de controlegroep, waarbij cliënten reguliere dienstverlening ontvingen.

De verdeling van de schuldhulpverleners over de condities is anoniem gedaan door onderzoekers van RegioPlan. Hiervoor is gekozen om ervoor te zorgen dat de verdeling willekeurig zou verlopen. Er is in de verdeling wel rekening gehouden met een goede spreiding van schuldhulpverleners die zich bezighouden met financiële zorgverlening aan mensen die kampen met een verslaving, mensen die dakloos zijn of mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Na de random verdeling is bij de projectleider van de 8TING-pilot bij Stadsring51 gecheckt of de verdeling van schuldhulpverleners niet scheef was wat betreft werkervaring en geslacht. Dit bleek niet het geval te zijn. Ook de budgetcoaches (vrijwilligers bij Stadsring51) zijn op deze manier anoniem en willekeurig verdeeld over de condities. Omdat de verdeling is verlopen via de schuldhulpverleners en budgetcoaches, in plaats van een directe willekeurige verdeling van cliënten, kan voor dit onderzoek gesproken worden van een quasi-experimentele opzet. Met deze opzet kunnen sterke aanwijzingen voor effectiviteit van de 8TING-app gevonden worden, indien aanwezig.

Registratiebestand

In de periode dat het effectonderzoek is uitgevoerd – januari 2019-februari 2020 – heeft Stadsring51 in een registratiebestand bijgehouden welke cliënten in de 8TING-groep zijn ingedeeld (en dus de app aangeboden hebben gekregen) en welke cliënten in de controlegroep. Dit registratiebestand vormt de basis voor de analyse van het bereik van cliënten met 8TING. In het vragenlijstonderzoek (zie hieronder) hebben we aan cliënten in de 8TING-groep gevraagd of ze de app ook daadwerkelijk hebben gebruikt. Het bereik van de app komt aan bod in hoofdstuk 6 van dit rapport.

Vragenlijstonderzoek

Werving respondenten

Onder cliënten die begeleiding ontvingen van schuldhulpverleners en budgetcoaches is tweemaal een vragenlijst uitgezet: aan de start van de begeleiding (na het aanmeldgesprek) en een half jaar later. Verder is ervoor gekozen om ook cliënten die al voor de start van de onderzoeksperiode (januari 2019) waren ingestroomd de vragenlijst aan te bieden. Dit is in lijn met de opzet van de 8TING-pilot van Stadsring51, waarbij ook al eerder ingestroomde cliënten de app aangeboden kregen, indien zij ingedeeld waren in de 8TING-groep. De vragenlijst is zowel ingezet bij cliënten uit de 8TING-groep als bij cliënten uit de controlegroep.

Met Stadsring51 is nauw afgestemd op welke wijze de vragenlijst het beste verspreid en onder de aandacht gebracht kon worden van cliënten. Er is gekozen voor een papieren vragenlijst die cliënten op het kantoor van Stadsring51 konden invullen of mee naar huis konden nemen en dan in een retourenvelop op konden sturen. Zowel schuldhulpverleners als budgetcoaches hebben respondenten herinnerd aan het invullen van de vragenlijst. Respondenten die de vragenlijst niet invulden zijn tevens een keer nagemeld door medewerkers van Stadsring51 of een budgetcoach. Bij een klein aantal respondenten is vervolgens de vragenlijst telefonisch samen met de budgetcoach ingevuld. Bij cliënten die zowel de 0-meting als de 1-meting hebben ingevuld is een beloning uitgedeeld in de vorm van een cadeaubon van 15 euro. Dit gold voor cliënten uit beide condities (zowel de 8TING- als de controlegroep).

Respons

De respons van het vragenlijstonderzoek geven we weer in tabel 2.1.

Tabel 2.1 Respons vragenlijstonderzoek

Conditie	Alleen 0-meting	Zowel 0- als 1-meting
8TING-groep	42	62
Controlegroep	25	33
Totaal	67	95

In totaal hebben 95 respondenten zowel de 0- als 1-meting ingevuld. De respons komt in de 8TING-groep met in totaal 62 respondenten die beide vragenlijsten hebben ingevuld hoger uit dan die van de controlegroep (33 respondenten beide lijsten ingevuld). De respons in de 8TING-groep betreft zowel cliënten die 8TING daadwerkelijk hebben gebruikt als cliënten die wel 8TING kregen aangeboden, maar hier geen gebruik van hebben gemaakt. In totaal hebben 38 van de 62 cliënten (61%) de app geactiveerd en hebben 27 van de 62 cliënten (43%) hier naar eigen zeggen gebruik van gemaakt.

Uit de poweranalyse die we voorafgaand aan het onderzoek hebben uitgevoerd, kwam naar voren dat we een respons van ongeveer 80 respondenten in elke groep nodig zouden hebben om middelgrote effecten te kunnen aantonen (gemeten in Cohen's d, waarbij een middelgroot effect overeenkomt met $d=0,50$). Deze aantallen hebben we in dit onderzoek niet kunnen bereiken, ondanks alle maatregelen die we hebben getroffen om de respons zo hoog mogelijk te krijgen. De consequentie hiervan is dat we alleen vrij grote verschillen kunnen detecteren tussen de mensen die de 8TING-app wel en degenen die de app niet hebben ontvangen. Ook houdt dit in dat we geen uitsplitsingen kunnen maken naar type cliënten waar de app meer of minder effecten voor heeft.

Opzet vragenlijst

De vragenlijst werd anoniem door respondenten ingevuld en door Stadsring51 voorzien van een uniek en voor de onderzoekers anoniem cliëntnummer. De onderzoekers wisten alleen of de respondent tot de 8TING- of tot de controlegroep behoorde.

De vragenlijst had de volgende opzet:

- **achtergrondkenmerken**: leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en eigen inschatting van digitale vaardigheden;
- **tevredenheid met de dienstverlening**: deze vragen zijn overeenkomstig met het cliënttevredenheidsonderzoek van Stadsring51;
- **zelfregie**: mate waarin cliënten ervan overtuigd zijn dat ze hun schulden willen en kunnen oplossen;

- *stress*: ervaren stress ten gevolge van de schuldensituatie en budget;
- *betrokkenheid bij het schuldhulpverleningsproces*: mate waarin cliënten weten wat er gebeurt tijdens het proces en zicht hebben op de stappen die zij in het proces moeten zetten.

Om ervoor te zorgen dat de vragen aansloten bij de doelen van de 8TING-pilot en het taalgebruik aansloot bij de respondenten, is de vragenlijst afgestemd met de projectleider vanuit Stadsring51. Ook is de vragenlijst afgestemd op de interventielogica van 8TING en de daarin gehanteerde concepten, zoals opgesteld door de onderzoekers van de HvA. Voor het samenstellen van de vragenlijst is daarnaast geput uit het al bestaande cliënttevredenheidsonderzoek van Stadsring51 (vragen over tevredenheid), het screeningsinstrument Mesis (vragen over zelfregie) en de Perceived Stress Scale (vragen over stress, PSS, Cohen, 1994).

De hierboven beschreven concepten (behalve de achtergrondkenmerken) zijn gemeten met verschillende stellingen die respondenten konden beantwoorden met een 5-puntsschaal variërend van 'helemaal oneens' tot 'helemaal eens'. Voordat we een analyse hebben gemaakt van verschillen in antwoorden op de 0- en 1-meting en tussen respondenten uit de 8TING- en de controlegroep (zie hoofdstuk 6 voor de uitkomsten hiervan), hebben we eerst geanalyseerd of de stellingen onderliggend aan de concepten voldoende met elkaar samenhangen om te spreken van een betrouwbare schaal. Een betrouwbare schaal houdt in dat de scores op dit concept onder dezelfde condities herhaalbaar en voldoende nauwkeurig zijn. We schatten de betrouwbaarheid van de concepten met behulp van Cronbach's alpha. Als grenswaarde hanteren we een alpha van .60. Een waarde van .60 of hoger impliceert een voldoende betrouwbaarheid van het concept.

Tabel 2.2 Betrouwbaarheid van de concepten (cronbach's alpha)

Concept	Cronbach's alpha
Tevredenheid	.83
Zelfregie	.61
Stress	.78
Betrokkenheid bij hulpverleningsproces	.29

Zoals blijkt uit tabel 2.2, zijn behalve de schaal 'betrokkenheid bij de hulpverlening' alle schalen voldoende betrouwbaar. In hoofdstuk 6 laten we dan ook voor de overzichtelijkheid de ontwikkeling over de tijd en verschillen tussen de 8TING- en de controlegroep zien voor deze schalen, in plaats van voor de onderliggende vragen van de schalen. Voor 'betrokkenheid bij de hulpverlening' analyseren we deze verschillen apart voor de onderliggende vragen en niet voor het concept als geheel. De antwoorden van cliënten op de vragenlijst zijn weergegeven in bijlage 2 van dit rapport.

Analyse verschillen op de vragenlijsten

Om de verschillen tussen de respondenten uit de 8TING- en de controlegroep en de ontwikkeling van de groepen over de tijd te kunnen analyseren, hebben we in het statistisch analyseprogramma R¹ mixed methods ANOVA-variantie-analyses uitgevoerd. We hebben daarbij gekeken naar de statistische significantie van de verschillen tussen de groepen en over de tijd ($p < .05$) en, indien verschillen significant waren, naar de omvang van het effect. De uitkomsten van deze variantie-analyses presenteren we in hoofdstuk 6.

Verdieping op de vragenlijst: telefonische interviews

Ter verdieping van de vragenlijsten is bij een selectie van elf respondenten uit de 8TING-groep een aanvullend telefonisch interview gehouden over de ervaringen met de 8TING-app. De interviews zijn gehouden met zowel cliënten die de app actief zeggen te gebruiken als met respondenten die wel zijn ingedeeld in de 8TING-groep, maar de app niet hebben gebruikt. De uitkomsten van deze interviews zijn beschreven in paragraaf 6.4.

¹ Voor de ANOVA-analyse is R-package nlme gebruikt.

Analyse registraties

Tot slot hebben we op het registratiebestand dat Stadsring51 voor ons heeft bijgehouden met (anonieme) gegevens over de cliënten en hun schuldhulpverleningstraject twee aspecten van het traject geanalyseerd:

- **uitval:** verschillen in de mate waarin cliënten in de 8TING-groep en de controlegroep van elkaar verschillen in de mate waarin ze uitvallen uit het schuldhulpverleningstraject;
- **doorstroom:** verschillen in de mate waarin cliënten in de 8TING-groep en de controlegroep sneller een geslaagde minnelijke schuldregeling hebben ontvangen.

2.3 Verantwoording verdiepend onderzoek

Voor het verklarende onderzoek heeft de HvA in de periode van november 2018 tot januari 2020 het implementatieproces van 8TING bij Stadsring51 gevolgd en op verschillende manieren data verzameld. In aanloop naar de start van de pilot is de documentatie over 8TING bestudeerd en is een eerste interview met de verantwoordelijken bij Stadsring51 en bij Present Media afgenomen. Op basis van de hieruit voortkomende inzichten hebben wij de interventielogica achter de pilot inzichtelijk gemaakt. Tevens is literatuur over schaarste, armoede en schulden bestudeerd om in kaart te brengen wat in theorie werkzame bestanddelen van 8TING zijn. Er zijn gedurende de pilot op verschillende momenten gesprekken met de betrokkenen gevoerd over respectievelijk: de ervaringen met de ontwikkeling en aanloop naar de start, de ervaringen met de implementatie en de ervaringen met 8TING in de praktijk. De interviews met verantwoordelijken van Stadsring51, de schuldhulpverleners en de budgetcoaches vonden plaats bij Stadsring51. De interviews met verantwoordelijken van Present Media zijn telefonisch afgenomen. Tot slot is de content van 8TING (de app en de programma's) bestudeerd. Een overzicht van de door de HvA verzamelde data vindt u hieronder in tabel 2.3.

Tabel 2.3 Dataverzameling voor verklarend onderzoek

Verzamelde data	Aantal	Data
Observatie van de training over 8TING voor budgetcoaches	1	-januari 2019
Interviews met verantwoordelijken Stadsring51	3	-november 2018 -mei 2019 -januari 2020
Interviews met verantwoordelijken Present Media	3	-december 2018 -juni 2019 -februari 2020
Groepsinterviews met schuldhulpverleners	3	-maart 2019 -juni 2019 -januari 2020
Groepsinterviews met budgetcoaches	2	-april 2019 -november 2019



8TING

3

3 8TING in de schuldhulpverlening

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt onderzoeksvraag 1 beantwoord: Hoe is 8ting voor mensen in het schuldhulpverleningstraject vormgegeven? Hiertoe beschrijven wij opeenvolgend wat 8TING is, welke doelen Stadsring51 beoogt te bereiken door de inzet van 8TING, hoe 8TING bij Stadsring51 werkt en welke functies het bevat. Tot slot leest u een korte theoretische beschouwing in relatie tot 8TING in de schuldhulpverlening.

3.2 Wat is 8TING?

8TING is een digitale tool in de vorm van een mobiele applicatie en een digitale omgeving voor de web-browser. In de basis is 8TING een digitaal *marketing automation*-platform en cliëntvolgsysteem dat is ontwikkeld in de re-integratiesector om cliëntcontact mee in te richten en te automatiseren. 8TING voor de schuldhulpverlening is opgebouwd in lijn met het bestaande 8TING-framework en bestaat uit een agendatool, een takenlijst met feedbackfunctie, een chatfunctie en de mogelijkheid tot het verzenden van gepersonaliseerde informatie. De invulling van 8TING voor de schuldhulpverlening is specifiek ontwikkeld voor het hulpverleningsproces van Stadsring51 en is gericht op cliënten, schuldhulpverleners en budgetcoaches als gebruikers. Concreet bestaat de 8TING voor de schuldhulpverlening uit de volgende elementen:

- gerichte content aanbieden aan de hand van kenmerken van de cliënt en profielen;
- stapsgewijs informatie overdragen aan de cliënt;
- stapsgewijs cliënten acties laten ondernemen;
- cliënten inzicht geven in schuldenproces (feedback) en daarmee perspectief;
- meer persoonlijke en positieve communicatie tussen schuldhulpverlener, budgetcoach en cliënt;
- meer kortere contactmomenten;
- positieve aandacht: "Dat het niet alleen maar gaat over de schulden oplossen en aanpakken maar dat er ook af en toe een leuke tip is tussendoor om het een beetje luchtig te maken";
- automatische afspraakherinneringen.

3.3 Wat is het doel van 8TING?

Aanleiding

De aanleiding voor Stadsring51 om met 8TING te gaan werken start met de constatering dat de schuldhulpverlening over het algemeen erg is gericht op vaste procedures en randvoorwaarden waaraan de cliënt moet voldoen, terwijl ook bekend is dat de voortdurende stress die mensen met schulden ervaren afbreuk doet aan hun doenvermogen (WRR, 2017). Om dit te ondervangen is Stadsring51 gaan werken met stress-sensitieve dienstverlening. 8TING wordt gezien als ondersteunend onderdeel hiervan. Vanuit het idee dat effectieve hulpverlening draait om het 'in beweging krijgen van mensen' is door Stadsring51 en Present Media verkend hoe 8TING kan bijdragen aan de begeleiding van mensen in een schuldhulpverleningstraject.

Doelen

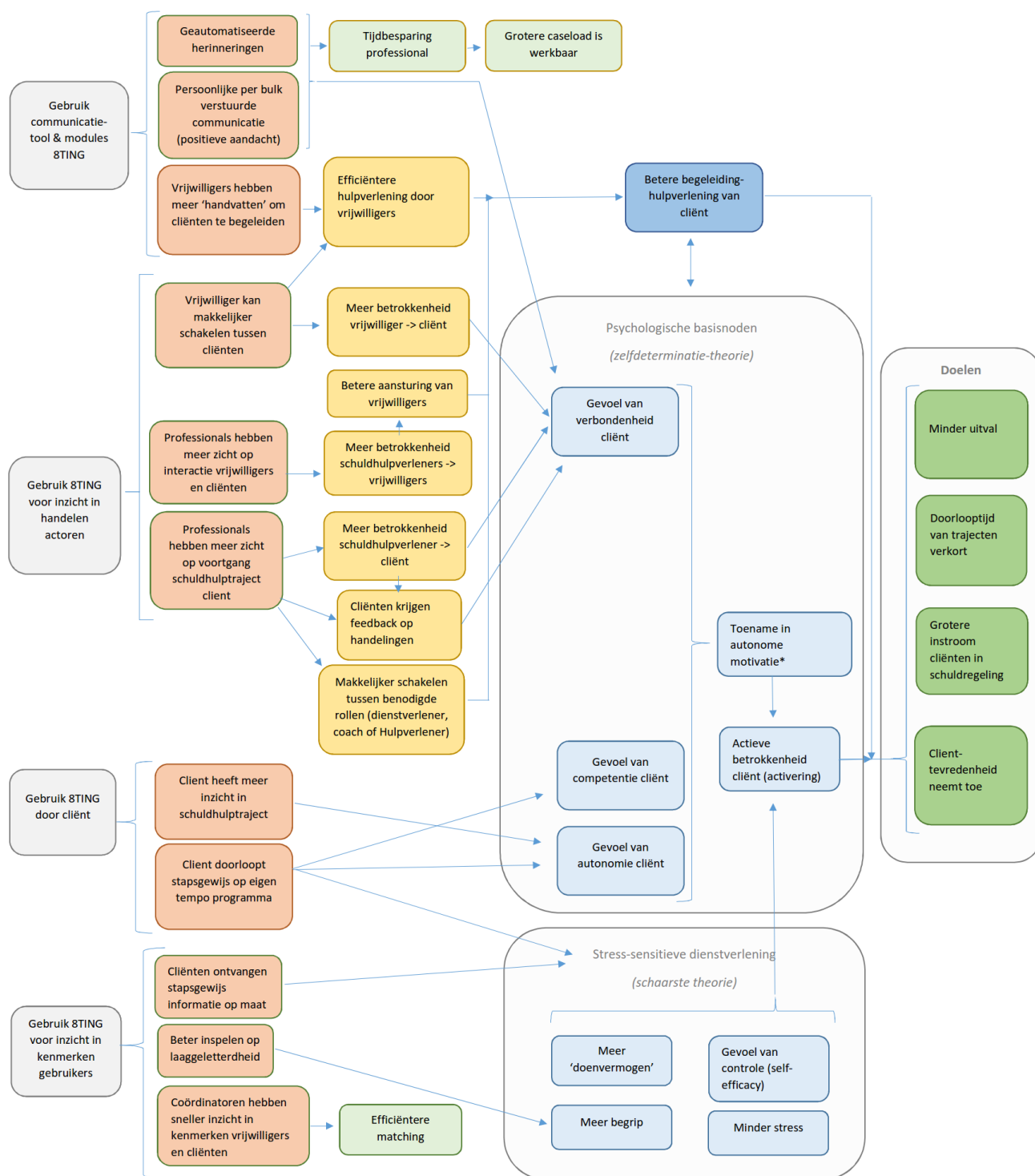
De beoogde verbetering van de begeleiding bij Stadsring51 door de inzet van 8TING heeft tot doel om:

- uitval van cliënten te verminderen;
- doorlooptijd van trajecten te verminderen;
- aandeel cliënten dat instroomt in de schuldregeling – en de snelheid daarvan – te vergroten;
- cliënttevredenheid over de dienstverlening te vergroten.

Om deze einddoelen te kunnen bereiken dient eerst te worden voldaan aan enkele voorwaardelijke (sub)doelen. Concreet komen deze neer op betere en meer efficiënte begeleiding van cliënten door inzet van *marketing automation* en verminderde belasting en verhoogde betrokkenheid van cliënten bij het schuldhulpverleningstraject door de inzet van gepersonaliseerde informatie en digitale (positieve)

aandacht. Het gebruik van 8TING heeft voor schuldhulpverleners en budgetcoaches tot doel om de communicatie met de cliënt te verbeteren en voor een deel te automatiseren en de betrokkenheid te vergroten door zicht te krijgen op de voortgang van de cliënt. Voor de cliënt heeft het gebruik van 8TING tot doel om stress te verminderen en motivatie te vergroten zodat hij/zij meer betrokken is bij het schuldhulpverleningstraject en meer inzet toont. Hoe en via welke wegen 8TING in theorie aan het behalen van de doelen kan bijdragen (volgens de betrokkenen) is hierop volgend weergegeven in de 'interventie-logica' (figuur 3.1). Deze is tot stand gekomen op basis van dossieranalyse en interviews met projectleiders van Stadsring51 en Present Media.

Figuur 3.1 Interventiologica van 8TING in de schuldhulpverlening



*Door betrokken benoemd als 'positieve motivatie', niet vanuit 'moeten' maar vanuit 'willen'.

Legenda:

Elementen van 8TING

Primair effect

Secondair effect

Neveneffect (bijvangst)

Effect op begeleiding

Psychologische effecten cliënt mbt tot doenvermogen en motivatie

EINDDOEL

3.4 Hoe is 8TING vormgegeven?

Informereren, installeren en activeren

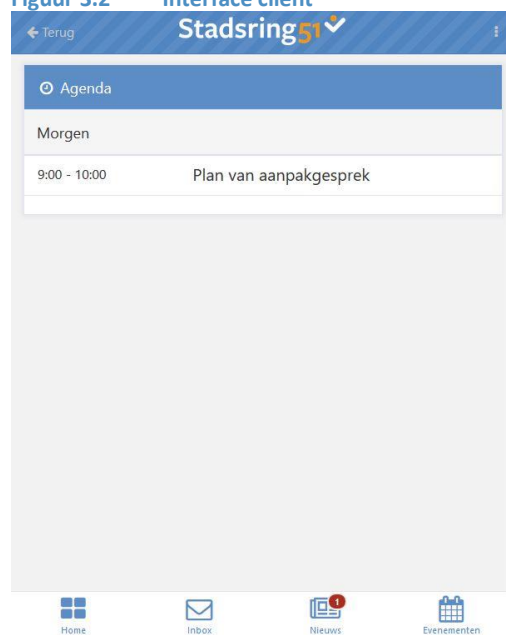
Om 8TING te kunnen gebruiken, dienen de cliënten eerst te worden ingevoerd in het systeem. Dit gebeurt in principe op het moment van aanmelding bij Stadsring51. Als de schuldhulpverlener er de ruimte toe voelt dan krijgen de cliënten tijdens de aanmelding al uitleg, een folder en een mail over 8TING. De aanmelder zet de gegevens van de cliënt die 8TING kan gebruiken op een lijst. De receptioniste voert vervolgens de cliënt in in 8TING, verstuurt een activatiebericht, zet het intakegesprek in de agenda en koppelt het eerste programma aan de cliënt: het stappenplan 'van aanmelding tot voorstel'. Een week voor de intake wordt er een sms verstuurd aan de cliënten die de app nog niet geactiveerd hebben. In de sms staat dat als ze hulp willen bij het activeren en installeren, ze eerder naar de intake kunnen komen. Vervolgens is het de bedoeling dat de schuldhulpverlener er in het gesprek ook aandacht aan besteedt.

Volgens de projectleider en schuldhulpverleners zijn veel cliënten echter nog erg gestrest bij binnenkomst. Daarom wordt 8TING veelal pas weer na twee of drie gesprekken ter sprake gebracht wanneer het plan van aanpak wordt besproken. Vervolgens stuurt de schuldhulpverlener een activatiecode² naar de cliënt en zet voor die cliënt één of meer programma's (stappenplannen) klaar. De cliënt moet dan eerst de app downloaden op een mobiele telefoon of de webversie openen, dan 8TING activeren met de activatielink en tot slot optioneel zijn/haar gegevens invullen voor het persoonlijke profiel.

Gebruiksfuncties

Eenmaal geactiveerd ziet iedere gebruiker bij het openen van 8TING op mobiel, tablet of pc een aantal tegels met functionaliteiten gericht op communicatie, informatieoverdracht en handelingen. Voor de cliënt dient 8TING als werkomgeving om acties uit te voeren in het kader van het schuldhulpverleningstraject, voor directe communicatie met de schuldhulpverlener/de budgetcoach, als naslagwerk voor informatie met betrekking tot het schuldhulpverleningstraject, en als platform voor berichten die hem op basis van zijn persoonskenmerken worden toegezonden door de schuldhulpverleningsorganisatie. Voor de schuldhulpverlener en de budgetcoach dient de app als middel voor laagdrempelig digitaal contact, geautomatiseerd contact en voor inzicht in de activiteiten en voortgang van de cliënt. In figuur 3.2, 3.3, en 3.4 ziet u hoe de interface eruitziet voor de cliënt en de budgetcoach respectievelijk de schuldhulpverlener. De verschillende functies die in 8TING als tegels beschikbaar zijn, worden hierna per onderdeel besproken.

Figuur 3.2 Interface cliënt



² Aan het begin van de pilot is deze link 24 uur geldig, later wordt dat aangepast naar 120 uur.

Figuur 3.3 Interface budgetcoach



Figuur 3.4 Interface schuldhulpverlener



Chatfunctie (inbox)

Voor laagdrempelig contact tussen de schuldhulpverleners en cliënten en tussen budgetcoaches en cliënten heeft 8TING een chatfunctie. Om te zien of een bericht is gestuurd, dient de app eerst te worden geopend. De werking van de chat is verder vergelijkbaar met gangbare chatapplicaties zoals WhatsApp. Wanneer een schuldhulpverlener of budgetcoach een bericht verstuurt, ziet deze een vinkje achter het bericht, wanneer de cliënt het bericht heeft geopend verschijnt een tweede vinkje.

Verzonden

Onder de tegel verzonden zien budgetcoaches en schuldhulpverleners alle berichten die zij hebben verzonden.

Nieuws

De nieuwstegel wordt gebruikt voor budgetcoaches en cliënten om officiële berichten te delen. Voor de budgetcoaches staan er diverse berichten in met betrekking tot de bedrijfsvoering van Stadsring51, zoals berichten over personele wisselingen. Wanneer er een bericht wordt geplaatst, ontvangt de budgetcoach een notificatie per mail. Ook voor cliënten staan er voor hen relevante nieuwsberichten over Stadsring51, bijvoorbeeld over afwijkende openingstijden. Voor cliënten kan aan een nieuwsbericht een notificatie, een pushbericht of een e-mail worden gehangen.

Evenementen

Onder de tegel evenementen zien budgetcoaches, schuldhulpverleners en cliënten evenementen die door de contentbeheerders worden ingevoerd. Dit zijn bijvoorbeeld gratis uitjes, zoals een gratis sportles voor kinderen, of een gratis festival in de stad. Ook de budgetcursus is een evenement.

Kennisbank

De kennisbank wordt gebruikt om inhoudelijke kennis gekoppeld aan de app te delen met budgetcoaches en schuldhulpverleners, zoals informatie over de voor de cliënt beschikbare programma's.

Tips

Onder de tegel tips ontvangt de cliënt op basis van haar/zijn persoonskenmerken praktische tips. Een cliënt met minderjarige kinderen krijgt bijvoorbeeld tips over Stichting Leergeld. Tips kunnen worden voorzien van een notificatie, een pushbericht of een mail. Een voorbeeld van een verzonden tip ziet u in afbeelding 3.5.

Afbeelding 3.5 Voorbeeld van een verzonden tip



Agenda

Naar de wens van Stadsring51 is er een afsprakenmodule ontwikkeld voor 8TING waarin alle geplande afspraken worden weergegeven. Dit kunnen afspraken voor besprekingen zijn of afspraken met betrekking tot het inleveren van documenten. Wanneer een schuldhulpverlener of budgetcoach een afspraak met de cliënt in 8TING zet, ontvangt de cliënt automatisch een dag voor de afspraak een pushbericht en een herinneringsbericht per mail. Dit kan ontlastend werken voor zowel de cliënt als de hulpverlener.

Programma's

Stadsring51 heeft 32 programma's ontwikkeld met betrekking tot het schuldhulpverleningsproces. Deze programma's dienen ertoe om cliënten stapsgewijs informatie te geven en aan te zetten tot handelen en inzage te geven in de voortgang van hun schuldhulpverleningstraject. In de praktijk is het voor schuldhulpverleners lastig om als zij een onderdeel van de schuldhulpverlening, zoals budgetbeheer, opstarten, dat in één keer goed aan de cliënt uit te leggen. Er is veel en ingewikkelde informatie bij betrokken die voor de cliënt moeilijk te behappen is. In de programma's in 8TING wordt ieder proces in stukjes opgeknipt en ziet de cliënt welke stappen er al zijn genomen, welke stap er op dat moment moet worden gemaakt en wat daarbij van de cliënt verwacht wordt, en tot slot welke stappen er nog volgen. De cliënt geeft zelf aan wanneer hij/zij een stap heeft genomen. De schuldhulpverlener kan zien welke stappen een cliënt heeft genomen in de programmategel en kan de stap goedkeuren en de cliënt van feedback voorzien om die te motiveren. Op deze manier kan de cliënt op zijn/haar eigen tempo bijvoorbeeld benodigde bewijsdocumenten aanleveren en heeft de schuldhulpverlener nog de regie en mogelijkheid tot bijsturing. Het overzicht van alle (in januari 2020) beschikbare programma's vindt u in bijlage 3. Stadsring51 werkt nog aan de ontwikkeling van aanvullende programma's.

Caseloadoverzicht (voor budgetcoaches en schuldhulpverleners)

In het caseloadoverzicht kunnen de budgetcoaches en schuldhulpverleners alle cliënten zien waarmee ze gekoppeld zijn. Er kan hier worden doorgelinkt naar het profiel van de cliënt om te zien welke activiteiten ze hebben ondernomen en waar ze in het traject staan. Hier kunnen de budgetcoaches tevens een logboek bijhouden over hun bezoeken aan de cliënt voor hun eigen verslaglegging.

Rapporten (voor schuldhulpverleners, coördinatoren en contentbeheerders)

Onder de tegel 'rapporten' kunnen coördinatoren en schuldhulpverleners het aantal stappen inzien dat deelnemers in de programma's hebben voltooid. De schuldhulpverleners kunnen hierbij ook alleen de eigen cliënten selecteren en zo hun voortgang monitoren. Tevens kan andere data worden ingezien zoals hoe vaak welke programma's aan cliënten zijn gekoppeld en welke tips het meeste worden gelezen. De inhoud van de rapporten kan (tegen betaling) worden aangepast aan de wensen van de organisatie.

Backend voor management

Naast de inrichting van 8TING gericht op de cliënt is er bij Stadsring51 voor gekozen om onderdelen te ontwikkelen voor matching en aansturing van budgetcoaches. Door zowel budgetcoaches als cliënten van kenmerken te voorzien kan er een meer gerichte koppeling tussen budgetcoach en cliënt worden gemaakt. Bijvoorbeeld op basis van bepaalde problematiek, leeftijd of dat iemand rookt. Tevens kan 8TING de vrijwilligerscoördinator inzicht bieden in de activiteiten van de budgetcoaches door middel van de rapportages/notities die zij schrijven.

3.5 Conclusie opzet 8TING

In dit hoofdstuk stond de vormgeving van 8TING bij Stadsring51 centraal. De onderzoeksvraag die beantwoord moet worden luidt: hoe is 8TING voor mensen in een schuldhulpverleningstraject vormgegeven?

Op basis van de bevindingen kan gesteld worden dat 8TING voor mensen in een schuldhulpverleningstraject is ingericht om cliënten stapsgewijs informatie te bieden, tot handelen aan te zetten en om inzicht te geven in het schuldhulpverleningstraject. Ook bevat 8TING een chatfunctie en een agenda met automatische afspraakherinnering. Tot slot kunnen cliënten via 8TING informatie ontvangen op basis van hun persoonskenmerken, zoals tips.

3.6 8TING in theorie

Uit gesprekken met Present Media en Stadsring51 blijken enkele theoretische inzichten en sociaalpsychologische gedragsmodellen een rol te hebben gespeeld bij de ontwikkeling van de app en aanleiding voor de keuze om met de in de re-integratie ontwikkelde applicatie te gaan werken in de context van de schuldhulpverlening. Hierna leest u over een aantal theoretische inzichten die van belang zijn voor de duiding van 8TING in de praktijk.

Uitval

Uit onderzoek van de Nationale ombudsman naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening komt naar voren dat er een aanzienlijk verschil is tussen het aantal geregistreerde aanmeldingen en het aantal aanmelders dat uiteindelijk schuldhulpverlening krijgt. Naar schatting 30 tot 50 procent van de aanmelders voor schuldhulp valt uit (Tuzgöl-Broekhoven et al., 2018). Mensen die zich hebben aangemeld bij schuldhulpverlening hebben doorgaans hoge verwachtingen. Ze willen op korte termijn af van de stress en hopen snel meer geld beschikbaar te krijgen voor het dagelijks bestaan. Eenmaal in gesprek met de schuldhulpverlening blijkt het oplossen van schulden vaak ingewikkelder dan aanvankelijk gedacht (Vogelpoel et al., 2014). Onderzoek naar uitval laat zien dat er vaak een mismatch is tussen enerzijds de verwachtingen van de schuldenaren en anderzijds de hulp die de schuldhulpverlening aanbiedt en de eisen die zij aan schuldenaren stelt (Lems et al., 2014; Vreugdenhil et al., 2014; Jungman, 2002). Uit onderzoek van Bokseveld et al. (2012) blijkt dat schuldenaren onder andere behoefte hebben aan duidelijke informatieverstrekking en de ervaring van betrokkenheid van de hulpverlener. Om uitval te

voorkomen benoemen Vreugdenhil et al (ibid.) de volgende aandachtspunten: vormgeven eerste contactmoment, aansluiten op de leefwereld van de hulpvrager, bieden van maatwerk, korte doorlooptijden, voorzien in duidelijke en juiste informatie, en het afstemmen van taal- en woordgebruik. Sinds 2015 is er op deze terreinen in veel gemeenten wel veel veranderd. Sommige van deze aandachtspunten zijn her en der al omgezet in aanpassingen in de aanmeldingsprocedures en hulpverleningstrajecten.

Stress-sensitieve dienstverlening & gedragsgericht werken

8TING wordt geïmplementeerd als onderdeel van stress-sensitieve dienstverlening en kan een faciliterende rol spelen bij een gedragsgerichte aanpak. Het uitgangspunt van een gedragsgerichte benadering is dat “de context essentieel is om gedrag van mensen te beïnvloeden, belangrijker dan iemands motivatie of rationele afwegingen; dat bewustzijn geen actie garandeert (willen is niet vanzelf doen); en dat zowel financiële als niet-financiële kosten en baten (fysieke of psychologische hindernissen, zoals de ‘gedoe-factor’) invloed hebben op beslissingen en gedrag.” (Van der Laan et al., 2017, p.16).

Mensen in armoede en de cliënten van de schuldhulpverlening ervaren ‘schaarste’. Uit onderzoek blijkt dat deze schaarste leidt tot verminderde ‘bandbreedte’ of mentale capaciteit (Mullainathan & Shafir, 2013) en het ‘doenvermogen’ ondermijnt (WRR, 2017). Instrumenten om hiermee rekening te houden worden onder meer aangereikt binnen de gedragsleer in de vorm van ‘nudges’. Nudges zijn kleine aanpassingen in de omgeving van mensen die hun gedrag onbewust beïnvloeden waardoor er geen sprake is van een extra belasting van de bandbreedte (Thaler & Sunstein, 2008). 8TING biedt ruimte voor de toepassing van verschillende effectief gebleken nudges (Richburg-Hayes Anzelone et al., 2014, p.3-4). Zo vergroot het gebruik van *reminders* de kans dat deelnemers doen wat ze zich hebben voorgenomen, en is gebleken dat doorlopend informatie of feedback aan mensen geven (over hun gedrag) de mogelijkheid biedt dat gedrag te evalueren en aan te passen.

De implementatie van 8TING in de schuldhulpverlening kan tevens worden beschouwd vanuit de door het Britse Behavioural Insights Team opgestelde vuistregels voor het ontwerpen van interventies (Service et al., 2014). Samengevat komen deze vuistregels neer op: maak het zo makkelijk mogelijk; maak het gewenste gedrag aantrekkelijk; maak het tijdgebonden, en maak het sociaal. De app beoogt het voor cliënten makkelijk, aantrekkelijk en tijdgebonden te maken door informatie op maat aan te bieden, deze te versimpelen/visualiseren en stapsgewijs op het tempo van de cliënt te presenteren.

Zelfdeterminatie

Uit onderzoek naar de zelfdeterminatietheorie blijkt dat sociaal-contextuele condities natuurlijke processen van zelfmotivatie kunnen faciliteren of hinderen (Ryan & Deci, 2008; Deci & Ryan, 2000). Wanneer wordt voldaan aan drie psychologische basisbehoeften (autonomie, verbondenheid en competentie) zou de zelfmotivatie toenemen, versus een afname in motivatie en welbevinden wanneer er niet aan voldaan wordt. Verstuyl en Vansteenkiste (2008) onderscheiden binnen de *self determination theory* twee vormen van motivatie die gezien kunnen worden als een continuüm. De eerste vorm is gecontroleerde motivatie (moeten), bestaande uit externe verplichting (beloning/straf) en interne verplichting (schaamte/trots). De tweede vorm is autonome motivatie (willen), bestaande uit persoonlijke overtuiging (persoonlijk belang) en passie (plezier/interesse). Naarmate een verschuiving plaatsvindt van ‘moeten’ naar ‘willen’ en er meer sprake is van persoonlijke aanvaarding worden initieel van buiten aange-reikte overtuigingen, waarden en gedragingen omgevormd tot persoonlijke overtuigingen, waarden en gedragingen, hetgeen het ‘therapeutisch proces’ ten goede komt (ibid.).

Bij de ontwikkeling van 8TING is rekening gehouden met de hiervoor beschreven inzichten: de app en daarin geboden informatie worden afgestemd op kenmerken van de cliënt en spelen door middel van positieve aandacht in op de psychologische basisbehoeften van cliënten.

Zo beredenerend valt te verwachten dat wanneer het gebruik van 8TING leidt tot een toename in (positieve) aandacht naar de cliënt, en wanneer de cliënt meer begrip en eigenaarschap ervaart, dit gepaard gaat met een toename in autonome motivatie en betrokkenheid bij het traject, waardoor trajecten meer succesvol verlopen.

Digitalisering in de (schuld)hulpverlening

Er is nog weinig bekend over de toepassing van digitale technologieën en gedragsbeïnvloeding in de schuldhulpverlening. In de gezondheidszorg is de toepassing van digitale middelen om gedrag van gebruikers te beïnvloeden, zoals door mobiele apps, meer onderzocht en werkzaam bevonden (Payne et al., 2015; Zotti et al., 2015; Direito et al., 2015). Mogelijk biedt digitale innovatie kansen voor verbetering van de schuldhulpverlening. Volgens Van Beek (2018) hebben digitale technologieën de potentie om samenwerking tussen bijvoorbeeld de schuldhulpverlener en schuldeiser te faciliteren waardoor schuldhulpverleningsprocessen beter en sneller kunnen verlopen.

Met de ontwikkeling van 8TING als digitaal hulpmiddel om mensen in de bijstand beter te kunnen ondersteunen, is de basis gelegd voor digitale innovatie in het contact tussen schuldhulpverleners en cliënten. Uit onderzoek naar 8TING bleek dat de toepassing van 8TING in de bijstand tot verbeteringen had geleid in houding, gedrag en uitstroomresultaat van gebruikers (Ebbers & Lange, 2016). De onderzoekers lichten toe dat zij vermoeden dat de sterk persoonlijke totaalaanpak zorgt voor de geboekte successen, niet de digitale dienst op zichzelf.

Het inzicht van persoonlijk contact als werkzame factor sluit aan op inzichten over het gebruik van digitale technologieën in het sociaal werk. Zo stelt Reamer (2013, p.165) dat informeel contact op sociale netwerken de relatie met de cliënt 'humaniseert' en dat dit contact als 'therapeutische tool' kan worden ingezet. Dit is een voorbeeld waarin technologische en sociale innovatie samengaan. Met persoonlijk contact als voorwaardelijk uitgangspunt kan de (schuld)hulpverlening leren van inzichten over de relatie tussen technologie en sociale verandering uit het veld van *social design*.

Vandaag de dag zijn wij omringd door digitale producten die ontworpen zijn om ons denken en doen te beïnvloeden. 8TING kan worden gezien als een *persuasive technology* (Fogg, 2009a). Onderliggend aan het ontwerp van deze technologieën ligt een gedragsmodel dat veronderstelt dat om een persoon gewenst gedrag te laten vertonen hij/zij: (1) voldoende gemotiveerd moet zijn; (2) in staat moet zijn om het gedrag te vertonen; en (3) te worden getriggerd om het gedrag te vertonen. Deze drie factoren moeten zich op hetzelfde moment voordoen, anders vindt het gewenste gedrag niet plaats (Fogg, 2009b).



Implementatie- proces

4

4 Implementatieproces

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft het ontwikkelproces van 8TING in de context van de schuldhulpverlening bij Stadsring51 en gaat in op het verloop van het implementatieproces. Daarmee beantwoorden we onderzoeksvraag 2: Hoe verloopt het implementatieproces van 8TING?

4.2 Verder ontwikkelproces van 8TING

In de periode van augustus tot december 2018 is gewerkt aan enkele ingrijpende ontwikkelingen om 8TING te laten aansluiten bij de praktijk van de schuldhulpverlening. Voorbeelden hiervan zijn de afsprakenmodule met afspraakherinnering en de rollen- en rechtenstructuur (eerder waren er alleen de rollen cliënt en hulpverlener, daar is de rol van budgetcoach aan toegevoegd). Bij de start van de pilot in januari 2019 was de ontwikkeling van 8TING nog niet voltooid. Er is toen gekozen om toch vast van start te gaan met 8TING en gaandeweg verder te ontwikkelen. Stadsring51 en Present Media stonden nog voor de volgende uitdagingen/punten die ontwikkeld moesten worden:

- Nog niet alle content was ontwikkeld waardoor een beperkt aantal programma's beschikbaar was. De kennis en kunde van de contentbeheerders/schuldhulpverleners was nodig om dit verder in te vullen.
- Het was nog niet duidelijk hoe kenmerken aan de cliënten zouden worden toegewezen, hetgeen essentieel is om gepersonaliseerde informatie te kunnen delen. Om dit te ondervangen is een introductieprogramma gemaakt waar cliënten de gegevens zelf konden invullen. Dat leverde alleen niet het gewenste resultaat op omdat veel cliënten er geen gebruik van maakten.
- Het was technisch gezien nog niet mogelijk voor budgetcoaches om hun eigen kenmerken in 8TING te registreren. Dit kon uiteindelijk niet worden opgelost, waardoor de coördinator zelf de vrijwilligerskenmerken moest invoeren. Samen met voornoemd punt was dit van belang om gerichte matching van cliënten en budgetcoaches mogelijk te maken.
- Schuldhulpverleners waren WhatsApp gewend in communicatie met cliënten en wilden daarom een pushbericht ontvangen wanneer zij een nieuw bericht ontvangen in 8TING. Dat was technisch nog niet mogelijk.

Positieve punten in ontwikkelproces

Zoals gewenst door Stadsring51 is een aantal nieuwe functies ontwikkeld bovenop de 8TING-basisapplicatie. Deze technische aanpassingen zijn gedaan op basis van de ervaringen en behoeften van de schuldhulpverlening. Zo is de afsprakenmodule met afspraakherinnering nieuw ontwikkeld en zijn de programma's (stappenplannen) meer actief gemaakt waardoor de schuldhulpverlener of coach (positieve) feedback kan geven op de door de cliënt gemaakte stappen. Stadsring51 is ook tevreden met de ontwikkelde programma's die de schuldhulpverleners kunnen helpen om zich in de cliënt te verplaatsen en met de mogelijkheid om tips te verzenden als vorm van positieve communicatie.

Knelpunten in ontwikkelproces

Terugkijkend op de ontwikkelingsfase zijn er voor Stadsring51 en Present Media een aantal zaken waar men minder tevreden over is of die men graag anders had gedaan wat betreft de ontwikkeling:

- Er was weinig tijd voor het testen van de app. Hierdoor zaten er bij de start van de pilot nog wat *bugs* in de software. Deze zijn gaandeweg gerepareerd, maar hebben mogelijk wel afbreuk gedaan aan het aanvankelijke enthousiasme van de schuldhulpverleners en budgetcoaches.
- Een groot knelpunt is gelegen in de koppeling van systemen. Bij Stadsring51 wordt gewerkt met verschillende systemen: Traject 51, Anntac, Stratech, en 8TING. De koppeling van 8TING met Stratech is onderzocht. De kosten daarvan waren van tevoren niet goed in te schatten door zowel Stratech als Present Media. Uiteindelijk bleek een verbinding tussen beide systemen wel mogelijk, maar die waren erg arbeidsintensief en niet te automatiseren met de beperkt beschikbare middelen. Door het management is vervolgens geconcludeerd dat de financiering ontbrak om de koppeling verder door te ontwikkelen.

- De ontwikkelde programma's zijn statisch en kunnen niet door Stadsring51 worden aangepast. Men had liever gezien dat kleine aanpassingen, zoals tekstuele aanpassingen, gemakkelijker doorgevoerd konden worden, zeker aangezien de schuldhelpverlening veranderlijke vereisten kent.
- Er kunnen in 8TING geen documenten geüpload worden door de cliënt. Ook kunnen er geen documenten worden geüpload in de kennisbank voor budgetcoaches. Hier wordt nog aan gewerkt in de verdere ontwikkeling.
- Het eindresultaat van de app is meer talig dan gewenst. De projectleider vanuit Stadsring51 geeft aan dat er is onderschat hoe weinig visuele content in de vorm van filmpjes en beeldmateriaal er beschikbaar is voor mensen met schulden.
- Het werken met 8TING is nog altijd handelingsintensiever voor schuldhelpverleners en budgetcoaches dan Stadsring 51 had verwacht. Vanwege privacygevoelige informatie kunnen bijvoorbeeld vrijwilligers niet ingelogd blijven en moeten zij bij ieder gebruik opnieuw inloggen.
- Terugkijkend zouden beide partijen met meer focus het ontwikkelingsproces hebben ingestoken. Volgens Present Media waren de ontwikkelwensen van Stadsring51 deels gericht op aansturing en de schuldhelpverleners/ budgetcoaches, terwijl 8TING in oorsprong primair gericht is op de cliënt. Bij Stadsring 51 heerste in eerste instantie het idee dat alles mogelijk was qua ontwikkelingen waardoor de insteek erg breed was en men gaandeweg tegen de grenzen van het beschikbare ontwikkelingsbudget aanliep, waardoor nieuwe wensen die in het ontwikkelingsproces naar voren kwamen niet meer uitgevoerd konden worden. De projectleider vanuit Stadsring51 geeft aan dat ze zich beter hadden moeten houden aan de initiële ontwikkelwensen en ze niet te veel tegelijk hadden moeten oppakken naast die wensen.

4.3 Implementatieproces

Vanaf januari 2019 is bij Stadsring51 gewerkt aan de implementatie van 8TING in het werk- en ondersteuningsproces uitgevoerd door schuldhelpverleners en budgetcoaches. Hiertoe moesten de gebruikers worden geselecteerd, getraind in 8TING en ondersteund in de uitvoering.

Selectie gebruikers

Binnen Stadsring 51 kent 8TING verschillende groepen gebruikers: cliënten, schuldhelpverleners, budgetcoaches, coördinatoren, contentbeheerders en *admins*. Omdat er tijdens de pilot een effectiviteitsonderzoek liep, was het nodig om een splitsing te maken in cliënten die wel en niet met 8TING zouden werken zodat er een interventiegroep en een controlegroep ontstond. Om dit te bewerkstelligen heeft Stadsring51 op willekeurige wijze schuldhelpverleners en budgetcoaches geselecteerd die met 8TING gingen werken. De cliënten die al voor de start van de pilot gekoppeld waren aan de geselecteerde schuldhelpverleners en budgetcoaches, werd 8TING aangeboden en hun nieuwe cliënten werden ook in 8TING meegenomen.

Introductie en training schuldhelpverleners

In het voorjaar van 2018 hebben de schuldhelpverleners in een korte presentatie voor het eerst gehoord over 8TING tijdens een heidag die was georganiseerd om stress-sensitieve dienstverlening onder de aandacht te brengen. In januari 2019 is de schuldhelpverleners medegedeeld wie er met 8TING zouden gaan werken. Deze groep heeft een training gevolgd over 8TING. De training werd gegeven door een afgevaardigde van Present Media in samenwerking met de schuldhelpverleningscoördinator van Stadsring51. Tijdens de training kregen de schuldhelpverleners uitleg over het hoe en waarom van 8TING en over de werking ervan, door middel van een demonstratie van de mogelijkheden. Vervolgens hebben de schuldhelpverleners geoefend door zelf in te loggen en enkele handelingen te ondernemen in 8TING onder begeleiding van de projectleider.

Introductie en training budgetcoaches

In januari 2019 hebben de budgetcoaches deelgenomen aan de introductietraining. Dit was tevens hun eerste kennismaking met 8TING. In deze training is kort verteld over de geschiedenis van 8TING en hoe de app verder wordt ontwikkeld om het schuldhelpverleningstraject voor cliënten beter te laten verlopen. De groep budgetcoaches is tevens geïnstrueerd om het niet te veel met andere medewerkers van

Stadsring51 te hebben over 8TING om het onderzoek niet te beïnvloeden. Net als bij de schuldhulpverleners zijn de verschillende onderdelen van de app gezamenlijk doorgenomen waarna de budgetcoaches onder begeleiding met 8TING aan de slag gingen.

Ondersteuning op de werkvloer

Na de introductietraining kwamen de schuldhulpverleners regelmatig bijeen onder begeleiding van de projectleider voor een verdiepende training of bespreking over 8TING (ongeveer om de maand). Daarnaast ontving iedere schuldhulpverlener één keer per maand individuele coaching van de projectleider. Zij konden ook voortdurend *bugs* of knelpunten aan de projectleider doorgeven. In de laatste periode kwamen de schuldhulpverleners wekelijks een kwartier bij elkaar om ervaringen uit te wisselen. Daarnaast keek de projectleider om de maand mee met de schuldhulpverleners om te zien hoe zij de app gebruiken en om te ondersteunen. Voor de schuldhulpverleners was een werkinstructie beschikbaar met technische uitleg over 8TING, waarin bijvoorbeeld staat hoe je programma's invoert.

Voor de budgetcoaches vond ondersteuning uitsluitend plaats via individuele gesprekken waarin de vrijwilligerscoördinator bepaalde functionaliteiten nog eens uitlegde. Wanneer een budgetcoach vragen had konden ze bij de vrijwilligerscoördinator terecht en 8TING kwam ook ter sprake tijdens de jaargesprekken. Om 8TING onder de aandacht te brengen en houden stuurde de vrijwilligerscoördinator herinneringen per mail. De ondersteuning van de budgetcoaches kwam pas laat op gang, omdat de vrijwilligerscoördinator door een verhoogde werkdruk tijdelijk minder betrokken was. Er was geen fysiek naslagwerk over 8TING voor de budgetcoaches, maar in de kennisbank is wel uitleg te vinden over de functionaliteiten.

Beleving implementatieproces

Na de training voelden de schuldhulpverleners zich toegerust om met 8TING aan de slag te gaan. Wel vroegen enkele schuldhulpverleners zich af hoe ze 8TING bespreekbaar konden maken en de cliënt ervoor konden motiveren. De schuldhulpverleners waren tevreden met de ondersteuning van de projectleider die volgens hen goed bereikbaar was, veel wist, en goed meedacht en zeer gemotiveerd was. Aanvankelijk waren er signalen dat de budgetcoaches zich niet allemaal toegerust voelden om de app te gebruiken, mede omdat zij niet met andere budgetcoaches konden overleggen zoals schuldhulpverleners dat wel kunnen. De budgetcoaches hadden het gevoel dat ze bij de vrijwilligerscoördinator terecht konden met vragen. Verder wisten ze weinig te zeggen over de geboden ondersteuning.

Terugkijkend op het implementatieproces waren er een paar uitdagingen en dingen die de projectleider en de vrijwilligerscoördinator met de kennis van nu anders zouden doen. Zo was de timing van de training van schuldhulpverleners en budgetcoaches niet ideaal, omdat zij 8TING niet direct konden gebruiken. Er zat te veel tijd tussen de trainingen en het moment dat met 8TING gestart werd. Ook geeft Stadsring51 aan dat ze achteraf gezien een langere ontwikkelings- en implementatiefase hadden willen hebben waarbij de ontwikkeling van de app aanvankelijk meer kernachtig was uitgevoerd en de app vervolgens gaandeweg werd opgebouwd en geïmplementeerd, zonder belemmeringen vanwege het onderzoek. Voor Stadsring51 was het voor de implementatie van 8TING lastig dat er door het onderzoek een deel van de schuldhulpverleners en cliënten geen gebruikmaakten van 8TING. In verschillende interviews met de projectleider vanuit Stadsring51 en de vrijwilligerscoördinator is genoemd dat zij de aanwezigheid van de controlegroep als belemmerend ervoeren voor de implementatie van 8TING in de werkwijze van Stadsring51. Volgens de projectleider had aanwezigheid van de controlegroep invloed op de aandacht voor de app in werkoverleggen, beperkte het de benodigde aanpassingen van het werkproces en de benodigde borging in de organisatie. Ook beperkte het de mogelijkheid tot uitwisselen van ervaringen onder gebruikers. Dit zou volgens de projectleider hebben afgedaan aan de betrokkenheid en motivatie van de uitvoerders.

Reflectie van de onderzoekers

Hoewel wij erkennen dat de aanwezigheid van een controlegroep de implementatie wat compliceerde, zien wij fundamentele belemmeringen. We hebben het idee dat dit soort innovaties alleen kan werken wanneer wordt gestart met een gemeenschappelijke inventarisatie van het probleem en de potentiële antwoorden die zich aandienen. Deze analyse moet gemaakt worden samen met de professionals en

de doelgroep. Dat is in het onderhavige project niet of nauwelijks gebeurd en dat is de weeffout in het proces. Wanneer gestart wordt met een gemeenschappelijke analyse geleid door een onafhankelijke partij kan voorkomen worden dat de gezochte oplossing niet goed aansluit op het probleem of dat er (te) weinig draagvlak ontstaat voor de gekozen oplossing. Vermoedelijk leidt de betrokkenheid van professionals en doelgroep tot een andere oplossing dan die welke op de tekentafel van buitenaf wordt bedacht. De inventarisatie vergt een uitgebreide analyse waarin met veel mensen gesproken wordt.

4.4 Conclusie

In dit hoofdstuk stond de implementatie van 8TING bij Stadsring51 centraal. De onderzoeksvraag die beantwoord moest worden luidt: hoe verloopt het implementatieproces van 8TING?

Op basis van de bevindingen kan gesteld worden dat het implementatieproces voor Stadsring51 een zoektocht was die met name was gericht op het enthousiasmeren van de schuldhulpverleners, budgetcoaches en cliënten. Hoewel de timing van de trainingen niet goed was, waren de schuldhulpverleners redelijk tevreden met deze eerste introductie. De ondersteuning van schuldhulpverleners was uitvoerig, de ondersteuning van budgetcoaches kwam later op gang, was minder intensief en meer op afstand.



Praktijkervaringen

5

5 Praktijkervaringen

5.1 Inleiding

Naast het in kaart brengen van de wijze waarop 8TING is vormgegeven en de evaluatie van het ontwikkel- en implementatieproces, biedt het verklarende onderzoek ook inzicht in de praktijkervaringen die zijn opgedaan in het werken met 8TING. In dit hoofdstuk gaan we in op deze praktijkervaringen van zowel de schuldhulpverleners als de vrijwillige budgetcoaches. Ook de ervaringen van cliënten met het gebruik van 8TING komen in dit hoofdstuk aan bod. Met de beschrijving van deze bevindingen wordt onderzoeksvraag 5 uit het onderzoeksvoorstel beantwoord: wat verloopt goed in de uitvoering van 8TING en wat kan beter?

5.2 Praktijkervaringen van schuldhulpverleners

Om de praktijkervaringen in kaart te brengen onder de schuldhulpverleners, hebben we op drie momenten een groepsgesprek gehouden bij Stadsring51. Deze groepsgesprekken zijn gehouden in maart 2019, juni 2019 en januari 2020. Bij deze gesprekken waren de eerste keer zes schuldhulpverleners aanwezig en de overige twee keer vijf schuldhulpverleners. In totaal werken er bij Stadsring51 tien van de vijftien werkzame schuldhulpverleners met 8TING. De samenstelling van de groep schuldhulpverleners die actief met 8TING aan de slag ging wisselde per periode door langdurige afwezigheid vanwege ziekte of zwangerschap en door vertrek van collega's.

In deze paragraaf rapporteren we per meetmoment over de bevindingen. We gaan achtereenvolgens in op de volgende zaken:

- de stand van zaken rondom het gebruik van 8TING;
- de ervaringen van de schuldhulpverleners met 8TING;
- de verwachtingen van de schuldhulpverleners aangaande 8TING;
- de motivatie van de schuldhulpverleners ten aanzien van 8TING.

Bevindingen eerste meetmoment; maart 2019

Het eerste groepsgesprek is gehouden op 7 maart 2019. Er waren bij dit gesprek zes schuldhulpverleners aanwezig. Het gesprek ging met name over de implementatie van 8TING. Dit is beschreven in het voorgaande hoofdstuk. Daarnaast is gesproken over de stand van zaken nu, de eerste ervaringen en de verwachtingen die de schuldhulpverleners hebben.

Gebruik van 8TING maart 2019

In maart 2019 werken de schuldhulpverleners ongeveer drie weken met 8TING. Ze geven aan dat ze nog erg aan het begin staan van het gebruik van de app. In de praktijk betekent het dat ze bezig zijn hun bestaande cliënten in te voeren in het systeem van 8TING. De nieuwe cliënten worden door anderen (mensen van de ondersteuning) ingevoerd. Tijdens het intakegesprek brengen ze 8TING ter sprake en leggen de cliënt uit wat het is en hoe het gebruikt kan worden. Vervolgens sturen ze de cliënt een link om 8TING te activeren. Deze link verloopt na 24 uur en dan moet de schuldhulpverlener de link opnieuw sturen. Tot nu toe is de ervaring dat cliënten enthousiast lijken tijdens het intakegesprek maar vervolgens de link niet activeren. De schuldhulpverleners geven in het groepsgesprek aan dat 8TING voor hen nog wat meer moet gaan leven en dat ze dan beter de cliënt kunnen informeren en daarmee ook hopelijk kunnen motiveren om de link te activeren.

Ervaringen van de schuldhulpverleners tot nu toe met 8TING

Zoals gezegd staan de schuldhulpverleners in maart 2019 aan het begin van het werken met 8TING. Tot nu toe valt op dat het hen vooral tijd kost. Deze extra tijdsinvestering kent verschillende oorzaken:

- informeren cliënt tijdens intake

Voor het eerste gesprek heeft de schuldhulpverlener ongeveer een uur waarin men de cliënt veel moet vertellen. Het informeren van de cliënt over 8TING, wat het is, hoe het werkt en wat de cliënt er mogelijk aan kan hebben, komt daar nu bij.

- het motiveren van de cliënt om de link te activeren

De schuldhulpverlener stuurt de cliënt een link en deze moet binnen 24 uur geactiveerd worden. Als de cliënt de link niet heeft geactiveerd, stuurt de hulpverlener de link opnieuw en probeert de cliënt opnieuw te motiveren (in gesprek of per mail) om de link te activeren. Dit herhaalt zich bij één schuldhulpverlener, die er het actiefst mee werkt op dit moment, nu al ettelijke keren en zij vraagt zich af hoe vaak zij de link opnieuw moet versturen voordat ze ermee kan stoppen.

- dubbele handelingen uitvoeren

8TING is één van de kanalen die schuldhulpverleners en cliënten kunnen gebruiken om met elkaar te communiceren. Er is in maart 2019 nog onduidelijkheid bij schuldhulpverleners of je iets alleen in 8TING kan doen of dat je dat dan ook per mail moet blijven doen. Voor dossiervorming is het belangrijk dat je je mail gebruikt in communicatie naar cliënt, omdat dit gearcheeerd wordt. Hoe dat precies zit met 8TING weet men nog niet zeker en nu doet men het dus dubbel.

Een ander voorbeeld is dat je in 8TING afspraken kan inplannen, maar omdat je niet weet of de cliënt daarin kijkt, maakt men nu ook de afspraak aan op de reguliere manier. Verschillende systemen/kanalen bestaan nu dus naast elkaar en men ziet zich tot nu toe genoodzaakt om dezelfde dingen te noteren in deze verschillende systemen.

Verwachtingen van schuldhulpverleners aangaande de werking van 8TING

Tijdens het eerste groepsgesprek hebben de schuldhulpverleners nog niet veel praktijkervaring over de werking van de app. We hebben hen gevraagd naar de verwachtingen die zij hebben aangaande 8TING.

- positieve verwachtingen

De schuldhulpverleners kunnen zich vinden in de verwachting dat de no-show omlaag gebracht kan worden door de afspraakherinneringen vanuit 8TING. Ook denkt men dat het gebruik van 8TING meer duidelijkheid kan geven over het traject en waar de cliënt staat in het traject vanwege het feit dat men stappen kan afvinken. Men is ook enthousiast over de tips voor geldbesparing die men via 8TING kan ontvangen. Maar een voorwaarde bij dit alles is uiteraard wel dat cliënten 8TING gaan gebruiken en de inhoud ook daadwerkelijk gaan lezen.

Kanttekeningen bij de verwachte werking

Naast deze positieve verwachtingen plaatsen de schuldhulpverleners echter ook een aantal kanttekeningen bij de werking van 8TING:

- 8TING extra belasting voor cliënt

Het idee dat een app laagdrempelig is en iets dat mensen makkelijk lezen, delen de schuldhulpverleners nog niet. Men geeft aan dat het vooral extra handelingen vergt van de cliënt: men moet zich laten informeren, men moet een link downloaden en activeren, vervolgens moet men (optioneel) een profiel aanmaken en actief de app gaan gebruiken. Men geeft aan dat cliënten als ze eenmaal bij de SHV komen, blij zijn als ze dingen los kunnen laten dan wel “over de schutting kunnen gooien”. Het idee is dat men een app makkelijk kan openen, bijvoorbeeld bij de bushalte, maar berichten over financiële zaken zoek je niet vrijwillig op. “Als mensen hun post niet openen, waarom zouden ze dan wel hun app bekijken?”

- 8TING niet voor iedereen geschikt

De schuldhulpverleners bieden in principe aan iedereen 8TING aan, maar men verwacht niet dat het voor iedereen iets op kan leveren. Voor digitaal vaardige mensen en voor jongeren zou het meerwaarde kunnen hebben volgens de schuldhulpverleners en ook voor mensen die al betrokkenheid hebben bij hun traject. Maar het is juist bedoeld voor de minder actieve mensen. Men geeft op dit moment aan dat men het niet aanbiedt aan cliënten die niet kunnen lezen of schrijven en ook niet aan mensen met een licht verstandelijke beperking en mensen die geen smartphone hebben.

Motivatatie van schuldhulpverleners om met 8TING te werken

Hoewel de schuldhulpverleners kritische kanttekeningen plaatsen bij de mogelijkheden van 8TING zijn zij wel gemotiveerd om met 8TING aan de slag te gaan. Men geeft aan dat ze het leuk vinden dat ze geselecteerd zijn om met 8TING te werken en dat ze hun best gaan doen om het een kans van slagen te

geven. Als belangrijk punt hierin zien zij dat zij de cliënten goed weten te motiveren om van 8TING gebruik te gaan maken. Daarover willen ze met elkaar in contact blijven om van elkaar te leren wat daarin het beste werkt.

Bevindingen tweede meetmoment

In juni 2019 hebben we het tweede groeps gesprek gehouden. Bij dit gesprek waren vijf schuldhulpverleners aanwezig. Men werkte toen ruim vier maanden met 8TING.

Huidig gebruik van 8TING

Het informeren en activeren van 8TING is onderdeel geworden van de afsprakenlijst. Iemand van de ondersteuning helpt cliënten met de activering. Een tweetal schuldhulpverleners geeft aan dat ze het erg druk hebben met intake gesprekken en het niet altijd ter sprake brengen. Soms zijn ze het vergeten en soms is er simpelweg geen tijd meer in het intake gesprek. *“Je moet er eigenlijk minimaal tien minuten voor reserveren en dat lukt niet altijd.”*

De schuldhulpverlener die de meeste cliënten heeft die 8TING hebben gedownload, geeft aan dat 21 cliënten de link hebben geactiveerd en dat er drie daarvan actief lijken te zijn. Met *actief* wordt bedoeld dat men bijvoorbeeld een keer een vinkje heeft gezet achter een actie. De andere schuldhulpverleners geven aan dat tussen de tien en de vijftien cliënten de link hebben geactiveerd en daarvan zijn tussen de nul en de drie cliënten actief. Men geeft aan dat dit niet afwijkt van de aantallen die andere schuldhulpverleners hebben die niet aanwezig zijn bij het groeps gesprek.

Schuldhulpverleners gebruiken de tool om afspraken in de agenda te plannen en men zet de programma's klaar waar de cliënt op dat moment inzit. Als de intake bijvoorbeeld voorbij is dan kan de cliënt dat afvinken en de schuldhulpverlener zet het programma klaar dat bij het vervolgspraak hoort.

Niet-gebruik

Er zijn cliënten die tijdens de intake direct aangeven 8TING niet te willen of te kunnen gebruiken. Het gaat dan om mensen die geen e-mailadres hebben en/of geen smartphone. Voor cliënten die laag taalvaardig zijn of de Nederlandse taal slecht beheersen is 8TING niet geschikt. Cliënten die onder bewind staan voelen zich ook niet geroepen om de app te downloaden.

Ervaringen van schuldhulpverleners tot nu toe met 8TING

- Positief: inhoud 8TING

De schuldhulpverleners zijn positief over de inhoud van de app. Men vindt de programma's die ze klaarzetten voor de cliënten goed. Ook vinden ze zelf de tips nuttig, die wekelijks verschijnen in de app en ze zijn positief over de afspraakherinnering die de cliënt krijgt via 8TING. Men geeft aan dat ze zelf de app zouden gebruiken als ze in een schuldhulpverleningstraject zouden zitten. Men vindt het zonde dat er zo weinig gebruik van wordt gemaakt.

- Negatief: tijdsinvestering

Net als in het eerste groeps gesprek komt naar voren dat het werken met 8TING de schuldhulpverleners veel tijd kost. *“Je denkt; dat doe ik er wel even bij. Maar dat is echt niet zo.”* Men moet tijd inruimen om 8TING uit te leggen in het intake gesprek en daarna moet men het ook bespreekbaar maken in de vervolgsprekken; uitleggen dat er nieuwe programma's worden klaargezet en dat men dat kan afvinken. Men geeft aan dat men soms denkt dat iemand het heeft begrepen, maar dan vervolgens ziet dat de cliënt alles heeft afgevinkt en dat dat dan weer teruggedraaid moet worden. De schuldhulpverleners geven aan dat ze het niet erg zouden vinden om deze extra tijd erin te steken als ze zouden zien dat het de cliënt of henzelf iets oplevert, maar dat zien ze niet.

- Dubbeling uitvoeren handelingen

Net als in het eerste groeps gesprek geven de schuldhulpverleners aan dat ze handelingen dubbel uitvoeren, wat ze uiteraard ook extra tijd kost.

“Na elk gesprek geef je cliënt de afspraken mee op papier, je zet ze vervolgens in 8TING en in de agenda.” Men geeft aan ook nog steeds veel via de mail te doen.

Verwachtingen van schuldhulpverleners met betrekking tot 8TING

Men geeft aan dat men niet zozeer meer verwachtingen heeft maar dat men hoop heeft dat het iets gaat opleveren voor de cliënt. Men hoopt dat cliënten de inhoud van de app gaan lezen, begrijpen en gebruiken. Ze verwachten dat het voor een kleine doelgroep zou kunnen werken; ze omschrijven deze groep als cliënten die nu al actief zijn en zich willen informeren. Een enkeling heeft hoop dat het henzelf iets gaat opleveren, bijvoorbeeld tijdswinst op de langere termijn, maar anderen geven aan deze hoop (helemaal) niet te hebben.

Motivatatie van schuldhulpverleners aangaande 8TING

Tijdens het tweede groeps gesprek zijn de schuldhulpverleners nog steeds gemotiveerd om de app aan de man te brengen. Ze gaan vaak in het groeps gesprek bij zichzelf te rade of ze het wel voldoende en op de goede manier onder de aandacht hebben gebracht. Ze verkennen met elkaar of ze misschien moeten stoppen met informatie ook op papier mee te geven omdat je dan het gebruik van de app zou stimuleren. Een schuldhulpverlener zegt: *“ik ga het vanaf nu anders introduceren; hier werken we mee. Klaar. En niet zeggen dat het iets aanvullends is”*. Ze geven aan dat ze 8TING nog steeds een eerlijke kans willen geven om te slagen en zich daarvoor voor in willen zetten.

Bevindingen derde meetmoment

In januari 2020 hebben we het derde groeps gesprek gehouden. Bij dat gesprek waren vijf schuldhulpverleners aanwezig. Door wat wisseling in personele bezetting waren er twee nieuwe schuldhulpverleners die vier tot vijf maanden werkten met 8TING. De overige schuldhulpverleners werkten in januari 2020 ruim tien maanden met 8TING.

Gebruik van 8TING

Voor de schuldhulpverleners was de stand van zaken rondom het gebruik van 8TING ten tijde van het derde meetmoment niet veranderd. Iedere schuldhulpverlener geeft aan het aan ongeveer 25-30 cliënten 8TING te hebben aangeboden, tussen de 10-15 cliënten hebben de link geactiveerd en ongeveer twee cliënten maken gebruik van 8TING in de zin dat de schuldhulpverlener ziet dat iets is afgevinkt en dat een bericht is geopend. Een schuldhulpverlener die de cliënten van de hoogst scorende schuldhulpverlener uit het tweede meetmoment heeft overgenomen, maakt melding van vijftien cliënten die hebben geactiveerd en ongeveer zeven cliënten die het gebruiken. Deze cijfers over het gebruik door cliënten komen overigens niet helemaal overeen met de gegevens uit het vragenlijstonderzoek. Daarin melden 38 cliënten (van de in totaal 62 in de 8TING-groep) dat zij 8TING hebben geactiveerd en 27 cliënten dat zij 8TING actief hebben gebruikt.

Omdat cliënten er zo weinig gebruik van maken, zit het voor schuldhulpverleners ook niet *“echt in je systeem”* en is het lastig *“om het je eigen te maken”*. Het gebruik voor de schuldhulpverleners bestaat uit het versturen van de link na het intakegesprek, het klaarzetten van programma's en het periodiek kijken in 8TING of er iets is 'gebeurd' (heeft de cliënt iets afgevinkt of is er bijvoorbeeld een bericht verstuurd). In dit derde groeps gesprek zijn twee nieuwe collega's aanwezig voor wie 8TING er bij de nieuwe wergever gewoon bij hoorde. Ook zij geven aan dat het in het begin redelijk goed ging, maar dat als je het drukker krijgt, het gebruik van 8TING wegebt; je kijkt dan minder vaak in 8TING of er iets is gebeurd.

Men geeft aan dat er veel aandacht is geweest vanuit Stadsring51 om cliënten te motiveren. Ook is er veel uitwisseling geweest van schuldhulpverleners onderling om op dit punt van elkaar te leren.

Ervaringen van de schuldhulpverleners met 8TING

Bij het bespreken van de ervaringen met 8TING, de toegevoegde waarde en het verloop van het werken met 8TING, kwamen er vooral veel knelpunten naar boven.

- 8TING is niet geïntegreerd

De schuldhulpverleners geven aan dat 8TING niet geïntegreerd is, maar losstaat: *“Er is geen koppeling, ik word er niet blij van.”* Men werkt met Stratech, een cliëntvolgsysteem, met mail, er is een archief en daarnaast werk je met 8TING. Met 8TING is niet alles mogelijk, dus men kan niet aan cliënten aangeven dat er met hen alleen via 8TING gecommuniceerd wordt. Documenten kunnen bijvoorbeeld niet in

8TING geüpload worden, die moeten per mail worden gestuurd. Ook geeft men aan dat cliënten zelf de mail gebruiken in hun communicatie naar de schuldhulpverlener toe: *“Cliënten mailen je zelf ook al en dan vergeet je de app.”*

- **Geen terugkoppeling**

Vanuit 8TING komt geen terugkoppeling. De schuldhulpverleners geven aan dat je niet weet of berichten daadwerkelijk gelezen zijn en niet alleen maar geopend zodat de melding weggaat: *“Bij beslaglegging zet ik het in de app maar ik weet niet of ze het dan lezen/gebruiken.”* Vervolgens mail je of pak je de telefoon om dat na te gaan.

- **Inhoud van 8TING**

Tijdens het tweede groeps gesprek waren de schuldhulpverleners positief over de inhoud van de app. Nu is dat veranderd. Men geeft aan dat de programma's te statisch zijn. Een voorbeeld hiervan is dat er een programma 'Bewind' is. Bewind is voor mensen met een eigen huis of een huurhuis verschillend, maar de app levert daarop geen maatwerk, waardoor mensen met een huurhuis zaken lezen die alleen mensen met een woonhuis aangaan. Dat levert verwarring op.

Daarnaast vindt men de programma's te talig. Het taalgebruik is wel eenvoudig, maar het is heel veel tekst. Ook wordt de app zelf niet als gebruiksvriendelijk ervaren: *“Het is veel, je moet ook heel veel scrollen. Een app moet simpel zijn en dat is het niet. Een gesprek is makkelijker.”*

- **Tijdsinvestering**

Omdat werken in 8TING vaak als dubbelop wordt ervaren, geeft men aan dat het extra tijd kost, terwijl het niets oplevert. Ook het motiveren van mensen om de link te activeren wordt wederom genoemd: *“Het is ook veel en je hebt het druk. Dan ga je niet wéér een activeringsmail sturen.”*

- **Positief: afspraakherinnering**

De schuldhulpverleners geven aan dat zij alleen de afspraakherinnering als toegevoegde waarde zien: *“als ze het er nu uit zouden gooien behalve de afspraakbevestiging dan zou ik blij zijn.”* Daar blijft het bij; verder geven zij aan dat het hen of de cliënten niets oplevert. *“Als ik dacht dat er maar één cliënt mee geholpen zou zijn, dan zou ik positief zijn. Maar nu niet.”*

Stadsring51 heeft zelf op basis van de registraties van 8TING geanalyseerd in hoeverre de functionaliteit van de afspraakherinnering wordt gebruikt door cliënten. De uitkomsten van deze analyse beschrijven we in onderstaande box.

Gebruik van de afspraakherinnering

De afspraakherinnering is een mail en pushbericht die een dag voordat een afspraak met Stadsring51 plaatsvindt wordt verzonden, behalve als cliënten pushberichten hebben uitgezet. Van in totaal 491 afspraken is een analyse gemaakt. Veelal gaat het om meerdere afspraken bij dezelfde cliënten, in totaal betreft het 151 unieke cliënten.

Uit de analyse blijkt dat 89 procent van de cliënten die de 8TING-app hebben geactiveerd hun afspraak zijn nagekomen, hoewel niet altijd direct. 6 procent verscheen helemaal niet op de afspraak en van 5 procent is dit niet te achterhalen. Voor de cliënten die de app niet hebben geactiveerd geldt dat 81 procent hun afspraken is nagekomen. 13 procent verscheen helemaal niet op de afspraak en van 7 procent is dit niet te achterhalen.

Bron: eigen analyse Stadsring51

5.3 Praktijkervaringen van budgetcoaches

Met de budgetcoaches hebben we op twee momenten een groepsgesprek gehouden. Het eerste was op 19 april 2019 en het tweede op 21 november 2019. Er waren beide keren vier budgetcoaches aanwezig. De budgetcoaches ondersteunen tussen de één en de drie cliënten.

Ervaringen eerste meetmoment

Tijdens dit eerste meetmoment had men de introductie/training achter de rug en was 8TING net 2,5 maanden in gebruik bij Stadsring51. Het gesprek ging vooral over de implementatie van 8TING waarover we in het vorige hoofdstuk hebben gerapporteerd. Daarnaast ging het gesprek over het huidige gebruik en over de verwachtingen van de app.

Huidige gebruik 8TING

Van de vier budgetcoaches geeft één aan dat twee cliënten van haar de app hebben geactiveerd. Eén geeft aan dat eentje dat gedaan heeft (en een ander niet) en twee geven aan dat hun cliënten nog niet met 8TING werken.

Het gebruik van 8TING betekent voor de budgetcoaches vooral dat zij zelf berichten krijgen vanuit Stadsring51 in 8TING. De twee coaches met cliënten die de app geactiveerd hebben, geven aan dat zij een afspraakherinnering in 8TING hebben geplaatst. Daarnaast geeft men aan niet van de chatfunctie gebruik te willen (gaan) maken. De vrijwilligerscoördinator zou volgens hen mee kunnen lezen met de chat en dat vindt men een inbreuk op de vertrouwensband die er tussen budgetcoach en cliënt is.

Ervaringen met 8TING tot april 2019

De budgetcoaches geven vooral aan dat ze de app nu gebruiksonvriendelijk vinden voor henzelf. Het vergt veel handelingen om in te loggen. Ze blijven ook niet ingelogd en moeten elke keer hun (lange) e-mailadres opnieuw invoeren. Daarnaast geeft men aan dat de melding dat je een bericht hebt ontvangen niet verdwijnt als je het bericht geopend en gelezen hebt. Het is volgens de projectleider niet mogelijk voor de vrijwilligers om ingelogd te blijven om privacyredenen. De vrijwilligers kunnen namelijk persoonsgegevens van meerdere cliënten inzien waardoor ingelogd blijven in de app niet veilig genoeg is.

Verwachtingen met betrekking tot 8TING

- Bedenkingen over toegevoegde waarde 8TING

In eerste instantie uit men een aantal bedenkingen als we naar verwachtingen vragen over 8TING. Ze twijfelen of de app gaat werken voor de mensen voor wie het bedoeld is. Zij zien dat cliënten veel stress hebben en het dan zelf moeten activeren, downloaden van een app en het aanmaken van een profiel, ziet een aantal als een brug te ver voor hun cliënten. Anderen denken dat een app te ingewikkeld is voor deze doelgroep.

- Verwachtingen over toegevoegde waarde van 8TING

De budgetcoaches verwachten voor hun eigen praktijk dat het indienen van declaraties makkelijker en sneller zal verlopen.

Voor de cliënten hopen ze dat het de no-show zou kunnen tegengaan door de afspraakherinnering. Daarnaast zou de checklist de cliënt meer inzicht kunnen geven in waar deze zit in het traject. Ook hoopt men dat de app mensen aanzet tot actie, maar men plaatste hierbij de kanttekening dat dat wellicht maar voor een deel van de mensen zal opgaan.

Bevindingen tweede meetmoment

Het tweede groepsgesprek is gehouden in november 2019. De budgetcoaches werkten toen ongeveer acht maanden met 8TING. Er waren ook tijdens dit groepsgesprek vier budgetcoaches aanwezig.

Huidig gebruik 8TING

De budgetcoaches geven aan dat hun huidige gebruik van de app bestaat uit het inloggen om in de app te kijken. Er zit tussen de budgetcoaches veel verschil in hoe vaak en of ze überhaupt inloggen. Ze lezen in de app de berichten die ze vanuit Stadsring51 krijgen, bijvoorbeeld over de kerstmarkt. Er is één budgetcoach die na elk gesprek met haar cliënt notities van die afspraak maakt in 8TING. Anderen doen dat

op een andere plek. Eén budgetcoach maakt een afspraakherinnering aan in 8TING en is hier positief over. Anderen doen dat via WhatsApp.

Verder geven de budgetcoaches aan dat ze allemaal maximaal één cliënt hebben die de app heeft geactiveerd. Soms horen ze van een cliënt dat die een tip heeft gelezen. Overall kan gesteld worden dat het gebruik laag is, of zoals een budgetcoach het verwoordt: *“Ik schijn degene te zijn die het meeste inlogt. Eerst dacht ik nog: ik moet eraan wennen, cliënten moeten eraan wennen. Maar we wennen er niet aan. Ik niet en de cliënten niet.”*

Ervaringen met 8TING

De app wordt dus niet veel gebruikt. Dat heeft een aantal oorzaken.

- **Gebruiksonvriendelijk**

De budgetcoaches die (geregeld) inloggen geven aan dat ze de app gebruiksonvriendelijk vinden en onduidelijk. Men vindt dat je veel handelingen moet verrichten om in te kunnen loggen. Vervolgens kan je ook niet makkelijk door het menu gaan. Daarnaast geeft men nog steeds aan dat meldingen niet verdwijnen als een bericht gelezen is. Voor de cliënt hadden ze een andere app verwacht; eentje waarin je bijvoorbeeld kon zien dat je schulden teruglopen, of hoeveel tijd je nog in de regeling zou zitten maar dat biedt de app niet. Men vindt de app heel veel informatie bevatten, maar denkt niet dat de cliënt zelf actief op zoek gaat naar informatie.

- **Voorkeur andere kanalen**

Eén budgetcoach geeft aan dat ze in 8TING korte notities maakt van afspraken. Anderen doen dat niet, zij geven de voorkeur aan de formulieren die men altijd al gebruikte om te rapporteren over de afspraken die met cliënten hebben. De chatfunctie wordt niet gebruikt omdat men liever WhatsApp gebruikt; die is makkelijker in gebruik (je hoeft niet in te loggen) en die chat van 8TING kan niet ingezien worden door Stadsring51.

5.4 Ervaringen projectleider en vrijwilligerscoördinator met 8TING

Met de projectleider en vrijwilligerscoördinator hebben we op drie momenten een groepsgebesprek gehouden. Het eerste was op 31 oktober 2018, het tweede op 23 mei 2019, en het derde op 23 januari 2020. Deze interviews zijn ten dele verwerkt in hoofdstuk 3 en 4. In deze paragraaf leest u over de ervaringen van de projectleider en vrijwilligerscoördinator in de praktijk aan de hand van het tweede en derde interview.

Ervaringen tweede meetmoment

Ervaringen met 8TING tot nu toe

Tijdens het tweede interview noemen de projectleider en vrijwilligerscoördinator tevreden te zijn met de programma's die ook de schuldhulpverleners helpen om zich meer in de cliënt te verplaatsen. Tevens zijn zij tevreden met het gebruik van tips als positieve manier om te communiceren, hoewel het hen in het laatste interview opvalt dat tips over leuke dingen minder worden gelezen dan bijvoorbeeld tips over omgang met deurwaarders. Ook horen de projectleider en vrijwilligerscoördinator goede verhalen over de automatische herinneringen bij afspraken en hebben zij vernomen dat er cliënten zijn die de stappenplannen helemaal doorlopen.

Wel merken de projectleider en vrijwilligerscoördinator op dat het werken met 8TING nog onvoldoende automatisme is geworden voor de schuldhulpverleners. Beiden hadden meer interactie tussen de cliënt en de schuldhulpverlener verwacht. Het valt ook tegen hoe de vrijwilligers de app gebruiken, bijvoorbeeld als het gaat om het invullen van kenmerken of het lezen van tips. Volgens de vrijwilligerscoördinator komt dat ook doordat cliënten het niet gebruiken: *“Hoe minder de cliënt ermee doet, hoe minder actief jij bent”*.

In het eerste groepsinterview met de budgetcoaches komt naar voren dat er een privacykwestie speelde met betrekking tot de mogelijkheid van de vrijwilligerscoördinator om mee te kijken bij de interactie tussen de cliënt en de vrijwilliger. Er is hierover niet meer gesproken. De vrijwilligerscoördinator geeft aan begripvol te zijn voor vrijwilligers die daar bezwaar tegen hebben en vindt het ook goed als zij via een andere chatapp contact hebben. Een andere kwestie die eerder naar voren kwam is de noodzaak van schuldhulpverleners om verantwoording af te leggen over gemaakte afspraken in contact. De projectleider geeft aan dat er is afgesproken om de chatfunctie van 8TING te zien als telefoongesprek. Als daar gevoelige informatie gedeeld wordt, dient dat nog per mail te worden bevestigd.

Verwachtingen met betrekking tot 8TING

De projectleider neemt waar dat er momenteel grote verschillen zijn tussen de mate van activiteit tussen schuldhulpverleners. Ze hoopt dat de schuldhulpverleners te bewegen zijn tot meer automatisch gebruik van 8TING door in de programma's meer interactie te laten plaatsvinden. De vrijwilligerscoördinator geeft aan de verwachtingen voor hoe 8TING de komende tijd in de praktijk zal verlopen niet goed in te kunnen schatten omdat in de testgroep nog niet iedere budgetcoach een caseload heeft van cliënten die 8TING gebruiken. Beiden vinden dat er nog veel mogelijkheden zijn in het systeem van 8TING die nog niet benut worden. Het gaat dan voornamelijk over zaken die 'vanuit de achterkant' gedaan kunnen worden om cliënten, schuldhulpverleners en budgetcoaches te triggeren, zoals meer werken met kenmerken, het inbouwen van interactiemomenten en de mogelijkheid voor budgetcoaches om te rapporteren in 8TING (ook over niet actieve cliënten). Zij hopen dat hiervan meer benutting gaat helpen om meer actief gebruik te stimuleren. Wat betreft de effectiviteit van 8TING voor cliënten verwachten zij dat het voor sommige cliënten wel werkt en voor sommigen niet. Er bestaat de indruk dat "weinig mensen in het grijze gebied zijn". De projectleider geeft aan van schuldhulpverleners te hebben vernomen dat het "vooral goed werkt voor mensen die al wel goed bezig zijn en al minder stress ervaren. Voor mensen die moeilijk in beweging komen sluit het minder aan".

Ervaringen derde meetmoment

Ervaringen met 8TING tot nu toe

Tijdens het laatste interview zeggen de projectleider en de vrijwilligerscoördinator dat 8TING niet echt wordt gebruikt in gesprekken maar vooral voor zelfstandig gebruik op afstand en dat is 'wennen' voor de gebruikers.

Volgens de projectleider en de vrijwilligerscoördinator heeft werken met 8TING een aantal positieve dingen gebracht. De projectleider geeft aan te hebben gemerkt dat de afsprakentegel en het vooraf sturen van herinneringen werkt. Ze zetten het nu ook in de agenda als mensen stukken moeten inleveren "dat werkt als je eraan denkt". Bij de ontwikkeling van de programma's is "niet gekeken naar het werkproces maar [naar] wat het betekent voor de cliënt". Er wordt gekeken of er met die werkwijze ook iets buiten de app gedaan kan worden. De projectleider noemt ook dat zij aan de 'achterkant' van 8TING veel kan zien. Bijvoorbeeld hoeveel mensen op welke berichten hebben geklikt of hoeveel programma's door wie worden gebruikt. Tot slot noemt de vrijwilligerscoördinator dat de vrijwilligers nu een caseloadoverzicht hebben en een plek voor hun verslaglegging. Dat zou prettig zijn voor de vrijwilligers en kan volgens de vrijwilligerscoördinator bijdragen aan gedeelde verantwoordelijkheid. Tegelijkertijd geeft 8TING de vrijwilligerscoördinator inzicht in de interactie tussen budgetcoaches en cliënten en dat maakt dat ze "in gesprek kan gaan over het traject".

Het valt de projectleider en vrijwilligerscoördinator nog tegen hoe snel 8TING iets voor de gebruikers oplevert. Omdat het gebruik van de programma's door cliënten beperkt is, lukt het in de praktijk nog niet om de schuldhulpverleners te ontlasten, aangezien zij nu moeten investeren in 8TING, maar het in hun ervaring nog niets oplevert. Voor vrijwilligers was het doel anders, vooral 'iets' bieden, maar ook dat valt tegen. De vrijwilligerscoördinator licht toe: "Achteraf gezien was er geen behoefte aan de app onder de vrijwilligers. Maar als we stoppen met de website zullen ze wel moeten". De vrijwilligerscoördinator geeft aan te begrijpen dat de budgetcoaches kritiek hebben op 8TING als het gaat over de functie om te communiceren met de cliënt als de cliënt de app niet gebruikt. Daarom zou zij meer willen doen met 8TING als tool voor communicatie tussen de coördinator en de budgetcoach.

Verwachtingen met betrekking tot 8TING

Met betrekking tot de verwachtingen geeft de projectleider aan uit het onderzoek te willen leren wat voor cliënten waardevol is en voor wat voor soort cliënten. Die kennis zou gebruikt kunnen worden om 8TING meer in te zetten op bepaalde momenten en bij de cliënten bij wie het het beste aansluit. Zelf denkt de projectleider dat 8TING het beste werkt voor “mensen die al een uitzicht hebben om uit de schulden te komen, die al perspectief hebben doordat ze een aantal gesprekken hebben gehad (...) Er moet bij cliënten een begin van doenvermogen zijn, een beetje drive om ergens aan te beginnen”. Voor de cliënten die 8TING actief gebruiken verwachten ze wel een verlaging van de no-show en daarmee een mindere belasting van de schuldhulpverleners. Ook is er de hoop dat de programma’s de schuldhulpverleners nog gaan ontlasten als ze het meer gaan gebruiken.

De projectleider geeft aan dat de beoogde doelen van 8TING voor komende jaar hetzelfde zijn maar voor een minder brede groep: de groep die meer geneigd is om in beweging te komen, minder stress hebben en een toekomstperspectief hebben. De projectleider is hoopvol over de toekomstige inzet van 8TING: “als het cliëntkoppelsysteem eenmaal gaat werken dan wordt het anders. Dat heeft allemaal nog geen kans gekregen (...) We gaan ermee door, maar het zit nog wel steeds in een fase van experiment, dat geeft ook mogelijkheden om verder te gaan”.

5.5 Hoe ziet men het werken met 8TING in de toekomst?

Stadsring51 heeft besloten om door te gaan met 8TING. De schuldhulpverleners geven aan hier teleurstelling bij te voelen. Ze hebben wel hun zorgen en standpunt kunnen uiten tijdens een evaluatiegesprek in november 2019, waarbij ook de teamleider schuldhulpverlening en de directeur aanwezig waren. Volgens de projectleider is tijdens die bijeenkomst geïnventariseerd wat de schuldhulpverleners nodig hebben om de app te blijven gebruiken en hebben de projectleider en het management aangegeven om daar de komende periode op in te zetten. Vanuit Stadsring51 gaat nu geprobeerd worden om 8TING als nog te koppelen aan het huidige systeem, Stratech. Ook gaat men opnieuw kijken of er met 8TING documenten verstuurd kunnen worden.

De schuldhulpverleners geven aan dat ze het na de pilotfase pas gaan aanbieden na het intakegesprek, bij het vervolggesprek. Ook geeft men aan dat men het niet meer aan iedereen hoeft aan te bieden, alleen *“aan mensen van wie je denkt dat ze er baat bij hebben.”*

De paar mensen die gebruikmaken van 8TING worden door de betrokken schuldhulpverleners beschreven als cliënten die al heel veel betrokkenheid hebben bij hun traject, of ‘control freaks’, die het fijn vinden als ze dingen kunnen afvinken. Voor mensen die al in een schuldhulpverleningstraject zitten, kan het fijn zijn omdat ze dan zien waar ze zitten in het traject.

Voor de toekomst denken schuldhulpverleners dat het gebruik laag zal blijven: *“8TING zal gaan sluimeren, op een nog lager pitje komen.”* Ook geeft men aan geen extra tijd meer te steken in het motiveren van cliënten om de app te gaan gebruiken: *“Ik zal nu hooguit iemand één keer een activeringsmail sturen en daarna niet meer.”*

5.6 Ervaringen cliënten met 8TING

Het gebruik en de ervaringen van cliënten met de 8TING-app zijn op verschillende manieren in kaart gebracht: via de vragenlijst, door middel van interviews en door het analyseren van de registratiegegevens van 8TING. 62 cliënten die 8TING aangeboden hebben gekregen hebben beide vragenlijsten (0- en 1-meting) ingevuld. Daarnaast hebben we 11 van deze cliënten telefonisch geïnterviewd over het (niet) gebruiken van de app.

Het gebruik van 8TING

Tabel 5.1 beschrijft het gebruik van de 8TING-app door cliënten volgens de registratiegegevens van 8TING en volgens onze uitgezette vragenlijst.

Tabel 5.1 Gebruik 8TING

	Cliënten 8TING-groep registratiegegevens		Cliënten 8TING-groep 1-meting	
	Aantal	%	Aantal	%
App geactiveerd	57	54,8%	38	61,3%
Waarvan:				
App is/wordt gebruikt	33	31,7%	27	43,4%
App is/wordt niet of nauwelijks gebruikt	24	23,1%	11	17,7%
App niet geactiveerd	38 ³	36,5%	23	37,1%
Onbekend of de app is geïnstalleerd	9	8,7%		
Totaal	104	100%	62	100%

Zoals te zien valt in tabel 5.1 blijkt uit de registratiegegevens van 8TING dat ruim de helft van de cliënten die de app kregen aangeboden deze ook heeft geactiveerd op de telefoon. Uit de registratiegegevens⁴ kan Stadsring51 halen dat er bij bijna een derde van de cliënten activiteit is geweest. Het merendeel hiervan betreft het lezen van publicaties (nieuws en tips) en een kleiner deel gebruikt ook een of meerdere programma's.

Uit de vragenlijst komt een iets positiever beeld naar voren: ruim zes op de tien cliënten die de 1-meting heeft ingevuld hebben de app geactiveerd, en 43 procent gebruikt de app ook naar eigen zeggen. Het kan zo zijn dat cliënten die 8TING gebruikten eerder geneigd waren de vragenlijst in te vullen, en daarom wat oververtegenwoordigd zijn bij de 1-meting. Van de cliënten die zelf aangeven de app te gebruiken, gebruiken 7 cliënten de app wekelijks, 12 cliënten maandelijks en 8 cliënten minder vaak dan eens per maand. De tips worden het vaakst gebruikt (door 20 cliënten) gevolgd door de programma's (12 cliënten) en de afsprakenherinnering (11 cliënten). De agenda en de chat worden weinig gebruikt, door respectievelijk 6 en 5 cliënten.

In vergelijking tot wat schuldhulpverleners en budgetcoaches melden over het gebruik van 8TING door cliënten, lijkt het beeld vanuit de vragenlijst en de registratiegegevens iets positiever. Hoewel het merendeel van de cliënten die 8TING krijgt aangeboden ook volgens deze bronnen geen of weinig gebruik maakt van de app, lijken cliënten dit wel in iets grotere mate te doen dan verwacht door de schuldhulpverleners en budgetcoaches.

Algemene ervaringen met de app

De cliënten noemen in de interviews dat ze 8TING vooral als een handige manier zien om overzicht te hebben van waar ze zijn in hun traject en wat er van hen wordt verwacht. De cliënten noemen de app nadrukkelijk als een toevoeging op de schuldhulpverlening, en geen vervanging van persoonlijk contact of contact via de mail. Een cliënt uit de interviews meldt een duidelijk effect van de app: het kunnen afvinken van de stappen in de programma's maakt dat ze rustiger wordt en geeft haar het gevoel dat ze iets bereikt. Door het stapsgewijs te kunnen aanpakken en achteraf te controleren, weet ze beter dat ze de juiste dingen doet. Andere cliënten die de app gebruiken noemen vooral dat de app fijn is voor het overzicht, maar geven ook aan dat het geen effect heeft op hoe ze zich voelen of hoe ze naar de aangeboden hulp kijken.

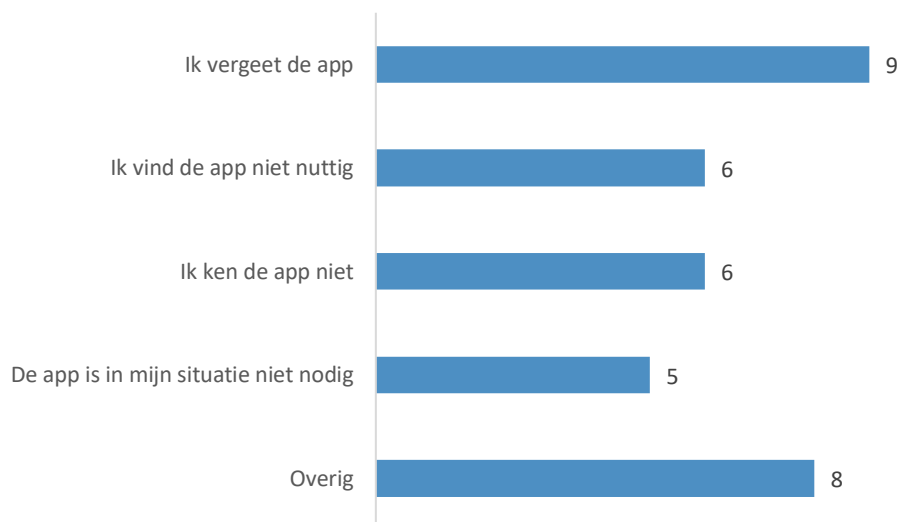
Dat niet al het contact via de app gaat, is voor sommige cliënten een reden om de app juist niet te gebruiken: het contact gaat via de mail of telefonisch en dat werkt prima. De app biedt dan geen extra meerwaarde. In de vragenlijst noemen 6 cliënten de app niet nuttig en 5 cliënten zien geen meerwaarde voor de app in hun specifieke situatie (zie figuur 5.1). De belangrijkste reden voor cliënten om de app niet te gebruiken is dat ze het vergeten. Een cliënt vertelt in een interview dat zij eerst de app wel geïnstalleerd had, maar vervolgens niet meer kon inloggen. Ze vergeet steeds om dat door te geven aan

³ Bij elf van deze klanten is een aantekening gemaakt dat zij niet in het systeem zijn terug te vinden. Mogelijk is deze klanten de app toch niet aangeboden, al zaten zij wel in de 8TING-groep.

⁴ De registratiegegevens zijn gegevens die Stadsring51 heeft geleverd over alle klanten die de 0-meting hebben ingevuld.

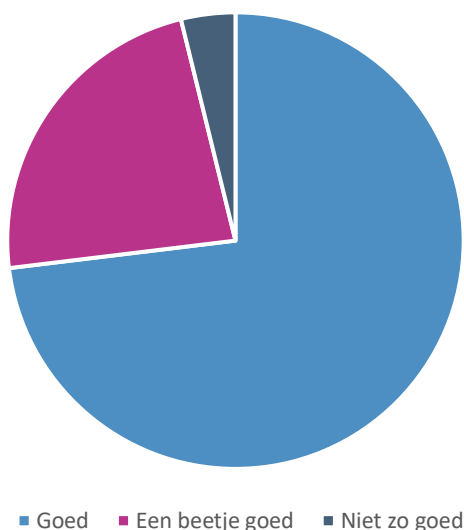
Stadsring51. Omdat ze de app eigenlijk al nauwelijks gebruikte, is er geen prikkel om dat echt op te pakken. Een andere cliënt vertelt dat bij hem de app op 'de laatste pagina' van zijn telefoon zit en hij er daardoor eigenlijk niet aan denkt om 8TING te openen.

Figuur 5.1 Redenen om de app niet te gebruiken



De meeste cliënten die de 8TING-app gebruiken vinden de app duidelijk en het taalgebruik goed te begrijpen. In de vragenlijst zegt bijna drie kwart dat de informatie goed te begrijpen is (zie figuur 5.2) en in de interviews noemen alle respondenten het taalgebruik en de informatie duidelijk. Met uitzondering van technische mankementen (niet kunnen inloggen, geen melding ontvangen bij een bericht) vinden de cliënten de app makkelijk in het gebruik en overzichtelijk vormgegeven.

Figuur 5.2 Hoe goed is de informatie in de app te begrijpen?

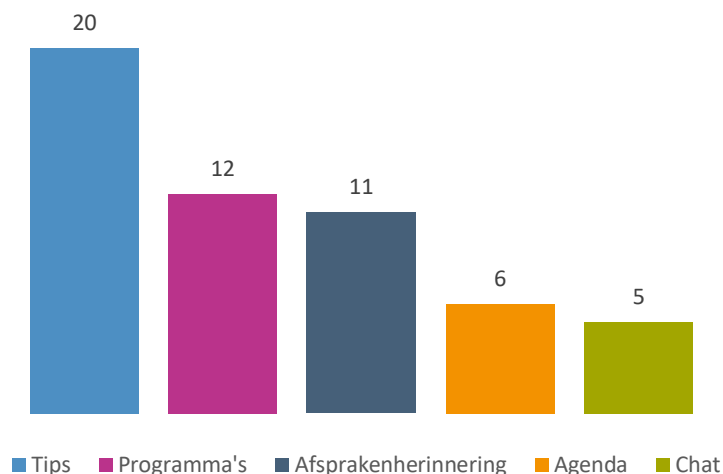


In de interviews is de cliënten gevraagd naar het beste moment om de app in te zetten. De meeste cliënten hebben geen duidelijke mening over de beste tijd, en noemen dat het prima was om de 8TING-app bij de intake te krijgen. Een cliënt geeft echter aan dat het vervolgens lang duurde voordat het traject daadwerkelijk startte, en het beter was geweest de app te introduceren bij het tekenen van het plan van aanpak. Dit wordt bevestigd door een andere cliënt: "Ik kreeg de app toen we het plan van aanpak gingen tekenen. Dan moet je aan de slag, dus heb je er echt wat aan."

Ervaringen met de verschillende functies van 8TING

We hebben cliënten gevraagd welke functies van 8TING ze gebruiken, en wat ze van die functies vinden. In figuur 5.3 is een overzicht van het gebruik per functie, gerapporteerd door cliënten in de vragenlijst.

Figuur 5.3 Gebruik van de functies in 8TING (n=57)



Tips

De tips worden volgens de cliënten het meest gebruikt. De twintig cliënten die in de vragenlijst aangeven de tips te gebruiken, geven deze gemiddeld een 7.7 op een tienpuntsschaal. In de interviews noemen cliënten de tips 'handig' en 'leuk'. Het is vooral fijn dat de tips laten zien waar iets goedkoop gehaald of gedaan kan worden en hoe geld bespaard kan worden. Een cliënt zegt: "Wat ze heel goed doen zijn de bespaartips en hoe kan je iets leuks doen met een klein budget. (...) Best handig, vooral als je kinderen hebt."

Programma's

In de vragenlijst geven 12 mensen aan de programma's te gebruiken; gemiddeld geven zij de programma's een 7.3. In de interviews noemen cliënten vooral dat de programma's inzicht geven in wat je moet doen en hoe ver je bent met iets regelen. Een cliënt zegt over de programma's: "Je gaat echt een takenlijstje af. Dat is heel handig, want dan kan je bijhouden wat je precies moet doen. En achteraf nog even checken of je alles goed gedaan hebt. Dat geeft geruststelling. Het is best heftig om te doen, met je schulden bezig gaan is al een grote stap. Als je de stap neemt, is zo'n checklijst heel fijn. Je hoeft niet steeds te bellen of het wel goed is, maar het staat duidelijk in een lijstje." Tegelijk noemt een andere cliënt de programma's niet nodig te hebben gehad: "Ik had het [aanleveren van documenten] goed voorbereid, alles stond al in Excel."

De agenda

Van de 27 cliënten die in de vragenlijst aangeven 8TING te gebruiken, gebruiken zes cliënten ook de agenda. Deze 6 cliënten geven de agenda gemiddeld een 7.6. Geen van de cliënten in de interviews gebruikte de agenda.

De chat

Een klein aantal (5 van de 27 cliënten) noemt in de vragenlijst de chatfunctie in 8TING te gebruiken. De cliënten die het gebruiken geven hier wel een hoog cijfer aan: gemiddeld een 8.4. Een cliënt vertelt, in het interview, dat de chat prettig is, omdat de lijnen daardoor korter voelen. Vooral als de cliënt even een korte vraag heeft of iets wil doorgeven is het makkelijk om dat via de chat te doen. Een andere cliënt vindt de chat ook wel handig, maar krijgt geen melding als er een bericht is. Omdat ze niet zo vaak in de app kijkt, ziet ze een bericht soms pas een week nadat de schuldhulpverlener het bericht heeft ge-

stuurd. Andere cliënten geven als voornaamste reden om de app niet te gebruiken, dat de communicatie altijd via de mail gaat. Een cliënt voegt eraan toe dat het in de app niet mogelijk is om bijlagen mee te sturen, terwijl dat wel vaak nodig is.

De rol van schuldhulpverleners in het gebruik

Van de elf geïnterviewde cliënten zeggen er tien dat het gebruik niet gestimuleerd wordt door hun schuldhulpverlener. Bij de meeste cliënten is de hulpverlener na het introduceren van 8TING er niet meer op teruggekomen. Bij sommige cliënten speelt daarin mee dat er sowieso maar weinig contact is met de schuldhulpverlener. De cliënten noemen dat de afspraken niet in de agenda worden geplaatst en dat de schuldhulpverlener communicatie vaak via de mail en niet via de chat stuurt. Een cliënt merkte een duidelijk verschil toen hij van hulpverlener wisselde: de eerste werkte er wel mee, bijvoorbeeld met de chatfunctie, maar zijn nieuwe contactpersoon communiceert liever via de mail. Daardoor gebruikt de cliënt de app eigenlijk ook niet meer. Een cliënt zegt dat de schuldhulpverlener erin het begin 'bovenop zat' en haar ook prijsde voor het gebruiken van de app. Dit ervaarde zij als prettig, omdat de schuldhulpverlener zo zag dat zij gemotiveerd was om aan de slag te gaan. Deze cliënt is tevens de cliënt die de app het meest gebruikt en positieve effecten bemerkt. Ze geeft wel aan dat ze de aansporing om 8TING te gebruiken eigenlijk niet nodig had, omdat zo'n app wel "iets voor haar is".

De meerwaarde van de app

Een deel van de cliënten zegt in de interviews meerwaarde te zien in de app, voornamelijk naast het bestaande persoonlijke contact. Hoewel geen primair doel van 8TING, noemt één cliënt de app als mogelijkheid om persoonlijk contact te kunnen vervangen als 8TING daarvoor gebruikt zou worden. Cliënten verwachten geen grote effecten van de app, maar denken dat 8TING vooral handig kan zijn. Om de meerwaarde te vergroten zijn enkele verbeterpunten genoemd:

- De communicatie via de mail gaat soms traag; dan duurt het lang voordat een cliënt antwoord krijgt. Als dat via de chat sneller zou gaan, zou dat een meerwaarde zijn van de chat boven de mail.
- Het zou fijn zijn om niet alleen de eigen voortgang te kunnen volgen d.m.v. de programma's, maar ook die van de schuldhulpverlener. Zodat een cliënt kan zien hoever het traject gevorderd is.
- De schuldhulpverlener zou de app actiever moeten gebruiken, door bijvoorbeeld de afspraken in de agenda te zetten en gebruik te maken van de chat.

Enkele cliënten geven in de interviews aan helemaal geen meerwaarde te zien in de app. De communicatie gaat goed via de mail of door te bellen. Zeker wanneer cliënten weinig afspraken hebben en weinig zelf hoeven te doen, omdat het traject nog niet gestart is of ze juist al in de afbetalingsfase zitten, heeft 8TING volgens cliënten weinig meerwaarde.

5.7 Conclusie

Vanaf januari 2019 is van start gegaan met de eerste inzet van 8TING in de schuldhulpverlening. De app was op dat moment nog niet voltooid en is gaandeweg verder ontwikkeld, zoals ook valt te lezen in hoofdstuk 4 van dit rapport. In dit hoofdstuk staan de praktijkervaringen centraal met het eerste jaar van de inzet van 8TING in de schuldhulpverlening bij Stadsring51 (januari 2019-januari 2020). Ook na dit eerste jaar bevindt 8TING zich nog in de experimentele fase.

De onderzoeksvraag die in dit hoofdstuk beantwoord moest worden luidt: Wat gaat goed in de uitvoering van 8TING en wat kan beter? Op basis van de bevindingen kan gesteld worden dat de positieve verwachtingen die schuldhulpverleners aan het begin van de implementatie hadden van 8TING grotendeels niet zijn uitgekomen. 8TING vraagt veel tijdsinvestering van schuldhulpverleners en is momenteel niet geïntegreerd met andere systemen, waardoor het als dubbelop wordt ervaren. Volgens cliënten wordt het gebruik van 8TING door schuldhulpverleners ook niet gestimuleerd. Budgetcoaches variëren in het gebruik van 8TING, maar ervaren het veelal als gebruiksonvriendelijk. Ze gebruiken bij voorkeur andere kanalen, zoals bestaande formulieren en WhatsApp. Een groot gedeelte van de cliënten die 8TING krijgt aangeboden gebruikt de app vooralsnog niet; dit geldt voor ongeveer twee derde van de cliënten. Als belangrijke redenen hiervoor worden aangedragen dat de app niet als meerwaarde wordt ervaren of dat

cliënten het vergeten te gebruiken. Het gebruik van de tips is onder cliënten het hoogst. Een deel van de cliënten ervaart meerwaarde van 8TING, vooral als toevoeging op de reguliere dienstverlening. Met name de tips en de chat (hoewel het gebruik van de chat laag is) worden als positief ervaren. Door schuldhulpverleners wordt met name de afspraakherinnering als positief ervaren.

De komende tijd wil Stadsring51 verder gaan met de ontwikkeling van 8TING. Daarbij zal onder andere gekeken worden naar de vraag voor welke cliënten 8TING het beste ingezet zou kunnen worden. De doelen voor 8TING blijven daarbij hetzelfde, maar er zal worden ingezet op een minder brede groep van cliënten. Het betreft daarbij de groep die meer geneigd is om in beweging te komen, minder stress te ervaren en toekomstperspectief te hebben. Ook wordt binnen Stadsring51 aan de slag gegaan met de koppeling van 8TING aan andere systemen.



Resultaten van 8TING

6

6 Resultaten van 8TING

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de resultaten beschreven van 8TING, zoals de app is gebruikt door cliënten van Stadsring51. We bespreken in het hoofdstuk vier onderzoeksvragen:

- welk aantal en aandeel cliënten wordt met 8TING bereikt? (onderzoeksvraag 3);
- welke kenmerken hebben cliënten die deelnemen aan 8TING, in vergelijking met cliënten die geen 8TING krijgen? (onderzoeksvraag 4);
- wat zijn ervaren opbrengsten van 8TING in termen van tevredenheid, houding en vaardigheden van cliënten? (onderzoeksvraag 6);
- wat zijn resultaten van 8TING in termen van doorlooptijden, uitval, instroom in schuldregeling en belasting van professionals? (onderzoeksvraag 7).

Er zijn twee relevante bronnen die we hebben gehanteerd om zicht te krijgen op de resultaten van de app. Ten eerste is een vragenlijst op twee momenten voorgelegd aan de cliënten van Stadsring51.⁵ Alle cliënten vulden de vragenlijst in bij de start van hun traject.⁶ Ongeveer de helft van de cliënten kreeg vervolgens naast de reguliere schuldhulpverlening de app aangeboden, de andere helft niet. Ongeveer zes maanden na het invullen de van de eerste vragenlijst (en dus de eventuele introductie van 8TING) is bij beide groepen (wel en geen 8TING aangeboden) dezelfde vragenlijst voorgelegd. Door de verschillen tussen de eerste en de tweede vragenlijst te vergelijken en de verschillen tussen cliënten die wel en geen 8TING kregen aangeboden, kunnen we zien of het aanbieden en gebruik van de app effect heeft gehad. Ten tweede hebben we gebruikgemaakt van registratiegegevens over instroom, uitstroom en eventuele start van een minnelijke regeling van cliënten.

De ervaren opbrengsten die wij hebben gemeten met de vragenlijst zijn afgeleid van de doelen van Stadsring51 voor de inzet van de app. Met de 8TING-app wil Stadsring51 de tevredenheid, houding en vaardigheden van cliënten verbeteren. We hebben naar aanleiding van een interview met de projectleider vanuit Stadsring51 en in afstemming met de opgestelde interventielogica (zie hoofdstuk 3) deze doelen verder uitgewerkt in een vragenlijst voor cliënten. De volgende concepten zijn opgenomen in de vragenlijst:

- **Zelfregie.** In hoeverre zijn cliënten ervan overtuigd dat ze hun schulden willen en kunnen oplossen en geloven zij meer in hun eigen kunnen om hun schuldsituatie op te lossen?
- **Betrokkenheid bij het proces.** In hoeverre willen cliënten weten wat er gebeurt tijdens het proces en hebben ze zicht op de stappen die zij zelf moeten zetten?
- **Minder stress.** Ervaren cliënten minder stress ten gevolge van hun schuldsituatie en budget? Maken ze zich minder zorgen en ervaren ze meer controle over hun geldzaken?
- **Tevredenheid met de ondersteuning.** Zijn cliënten tevreden over de hulp die ze krijgen vanuit Stadsring51?

Uit de registratiegegevens hebben we naar twee aanvullende aspecten van de dienstverlening gekeken:

- **Uitstroom.** In hoeverre hebben cliënten die de app aangeboden krijgen minder kans om uit te vallen dan cliënten die de app niet aangeboden krijgen?
- **Doorstroom naar een schuldregeling.** In hoeverre hebben cliënten die de app aangeboden krijgen sneller een geslaagde minnelijke schuldenregeling dan cliënten die de app niet aangeboden krijgen?

We bespreken hieronder eerst het bereik van de app en de achtergrondkenmerken van de gebruikers en niet-gebruikers. Vervolgens beschrijven we de ervaren opbrengsten die gemeten zijn in de vragenlijsten; en ten slotte de resultaten die zijn opgehaald uit de registratiegegevens (uitval en doorstroom van cliënten).

⁵ Voor een uitgebreide beschrijving van de quasi-experimentele opzet van het onderzoek, zie hoofdstuk 2.2.

⁶ Een aantal klanten van Stadsring51 is opgenomen in het onderzoek gedurende hun traject. Zij vulden de vragenlijst in zodra zij opgenomen werden in het onderzoek (zowel de controlegroep als de 8TING-groep).

6.2 Bereik van 8TING

De kenmerken van de cliënten

In tabel 6.1 is een overzicht gegeven van de achtergrondkenmerken van de cliënten die hebben deelgenomen aan het vragenlijstonderzoek. De cijfers onder 'hele groep' gaan over alle cliënten die een 0-meting hebben ingevuld (dus zowel de 8TING- als de controlegroep). De tweede groep betreft alleen de 8TING-groep. In totaal zijn 104 cliënten ingedeeld in de 8TING-groep en kregen daarmee 8TING aangeboden.

Van de cliënten die hebben deelgenomen aan het vragenlijstonderzoek zijn er iets meer mannen dan vrouwen; is meer dan de helft van de cliënten tussen de 36 en 64 en is maar een klein deel 65 jaar of ouder; zijn er maar weinig hogeropgeleiden; en heeft maar een klein deel een coach.

Enig verschil is er tussen de hele groep en de 8TING-groep wanneer we kijken naar het opleidingsniveau: in de 8TING-groep zitten relatief meer lageropgeleiden dan in de groep als geheel. Op de overige achtergrondkenmerken zijn er geen noemenswaardige verschillen tussen de cliënten in de 8TING-groep en de controlegroep. Op basis van deze gegevens kunnen we concluderen dat, in ieder geval wat betreft achtergrondkenmerken, de cliënten redelijk evenredig verdeeld lijken te zijn over de condities (8TING versus controle). Uit de enquête blijkt verder dat cliënten zichzelf gemiddeld een 4 geven voor hun digitale vaardigheden, op een schaal van 1 tot 5.⁷

Tabel 6.1 Kenmerken cliënten

Kenmerk		Hele groep		Alleen 8TING-groep	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Geslacht	Man	87	54%	56	54%
	Vrouw	74	46%	47	46%
Leeftijd	18 t/m 35	53	34%	35	35%
	36-64	94	59%	60	59%
	65 en ouder	11	7%	6	6%
Opleidingsniveau	Lager	64	40%	45	54%
	Middelbaar	70	44%	29	34%
Budgetcoach	Hoger	25	16%	9	11%
	Ja	22	14%	14	13%
	Nee	133	82%	84	81%
	Onbekend	7	4%	6	6%

6.3 Ervaren opbrengsten

We hebben op drie verschillende manieren gekeken naar de ervaren opbrengsten. Ten eerste hebben we voor de hele groep gekeken welke opbrengsten zij over tijd ervaren van de schuldhulpverlening door de antwoorden uit de 0- en 1-meting te vergelijken. Hierbij gaat het dus niet specifiek om het gebruik van 8TING, maar om de geboden schuldhulpverlening als geheel. Ten tweede is gekeken naar het verschil tussen de groep die 8TING kreeg aangeboden en de controlegroep die de app niet kreeg aangeboden. Hierbij kijken we of de ene groep meer of minder is veranderd over tijd op de genoemde resultaten. Ten slotte hebben we gekeken of er verschillen zijn binnen de 8TING-groep tussen cliënten die de app daadwerkelijk gebruikt hebben en cliënten die de app weliswaar aangeboden hebben gekregen, maar niet gebruikt hebben. Ook hierbij kijken we naar verschillen van de resultaten over tijd.

⁷ Waarbij 1 niet digitaal vaardig, en 5 zeer digitaal vaardig is.

Verschillen over tijd

Bij verschil over tijd vergelijken we de antwoorden die bij de 0-meting gegeven zijn met de antwoorden van de 1-meting. Hierbij maken we geen onderscheid tussen de 8TING-groep en de controlegroep. Deze resultaten gelden voor de groep als geheel.

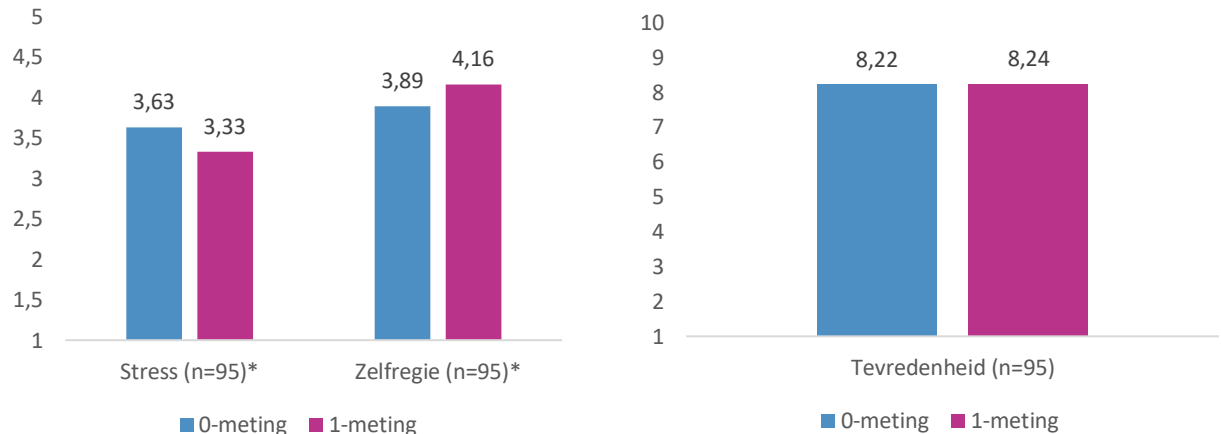
De verschillen over tijd zijn aangegeven in de figuren 6.1 en 6.2. De concepten stress en zelfregie en de items van betrokkenheid bij het schuldhulpverleningsproces zijn gemeten op een vijfpuntsschaal; tevredenheid is gemeten op een tienpuntsschaal. De verschillen over tijd zijn significant voor:

- **Stress:** cliënten ervaren in de 1-meting minder geldzorgen t.o.v. de 0-meting.⁸ Een lager cijfer duidt op minder stress.
- **Zelfregie:** cliënten ervaren in de 1-meting meer regie over hun schuldensituatie t.o.v. de 0-meting. Een hoger cijfer duidt op meer zelfregie.⁹
- **Betrokkenheid:** twee stellingen die vallen onder betrokkenheid zijn significant veranderd: cliënten weten gemiddeld genomen in de 1-meting beter wat de schuldhulpverlener doet¹⁰; en cliënten weten gemiddeld genomen in de 1-meting beter wat ze zelf moeten doen.¹¹ Niet significant veranderd zijn de stellingen 'ik wil graag dat mijn schuldhulpverlener mij vertelt wat we gaan doen' en 'ik hoeft niet precies te weten wat er gebeurt, als de schulden maar opgelost worden'¹². Dit duidt erop dat niet zozeer de betrokkenheid is toegenomen, maar vooral de kennis over het proces.

De gemiddelde tevredenheid met de schuldhulpverlening verandert niet significant over de tijd.

Uit de analyse blijkt dat cliënten na een half jaar schuldhulpverlening minder stress, meer zelfregie en meer kennis over het proces van de schuldhulpverlening ervaren.

Figuur 6.1 Gemiddelde scores stress, zelfregie en tevredenheid (0- en 1-meting)



⁸ $F(1, 57) = 9,107, p < 0,05$

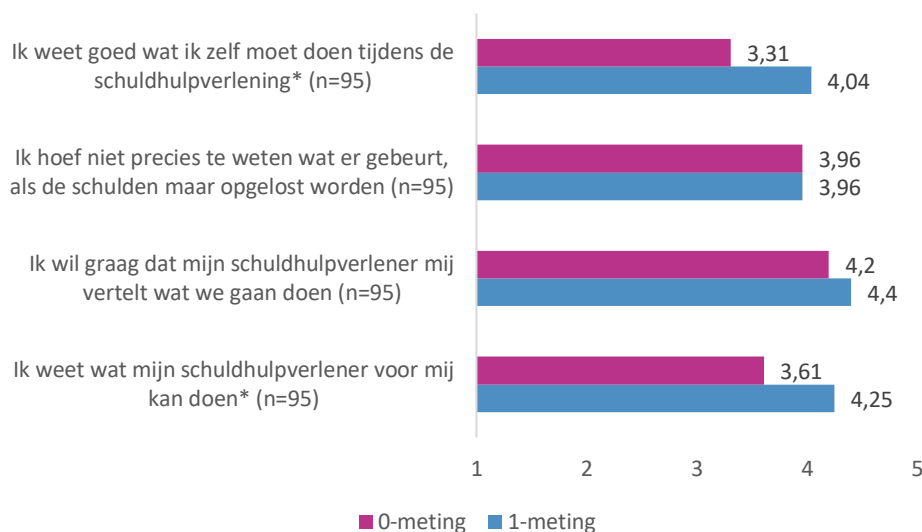
⁹ $F(1, 53) = 10,085, p < 0,05$

¹⁰ $F(1, 53) = 41,475, p < 0,05$

¹¹ $F(1, 54) = 20,542, p < 0,05$

¹² De schaal bij deze vraag hebben we voorafgaand aan de analyse omgekeerd, waardoor die nu hetzelfde te interpreteren is als de overige items: hoe hoger, hoe meer betrokkenheid.

Figuur 6.2 Gemiddelde scores items betrokkenheid bij traject (0- en 1-meting)



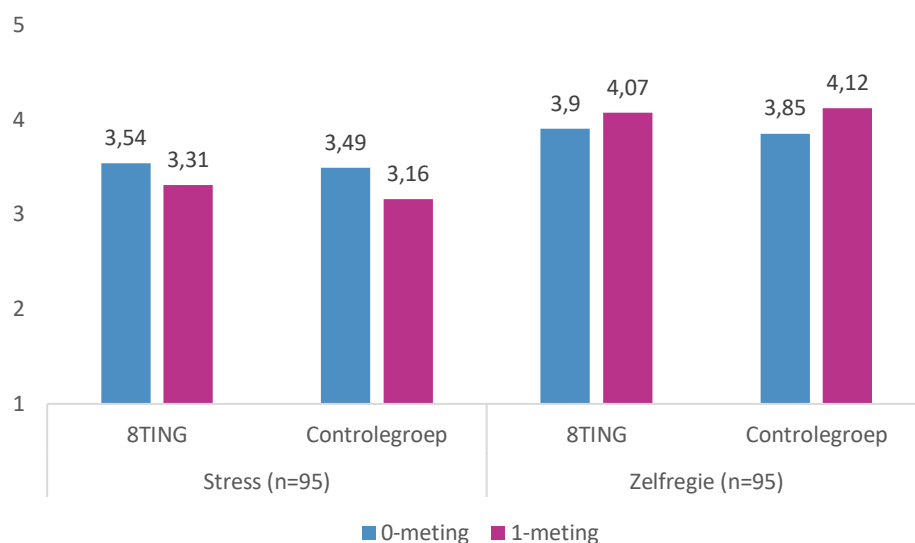
Verskil tussen de 8TING-groep en de controlegroep

Bij verschil tussen de groepen kijken we of de ene groep een groter of ander verschil laat zien tussen de eerste en de tweede meting dan de andere groep. In de vergelijking tussen de 8TING-groep en de controlegroep hebben we de hele groep die de app kreeg aangeboden vergeleken met de hele groep die de app niet kreeg aangeboden. Hierdoor zijn de groepen vergelijkbaar: we hebben ze immers willekeurig verdeeld over de groepen en zelf geen deelnemers geselecteerd. Dit betekent wel dat ook cliënten van Stadsring51 die de app wel kregen aangeboden, maar niet gebruikt hebben zijn meegenomen in de vergelijking. Zoals te zien valt in de figuren 6.3-6.6, zijn er vrijwel geen significante verschillen gevonden tussen de 8TING-groep en de controlegroep.

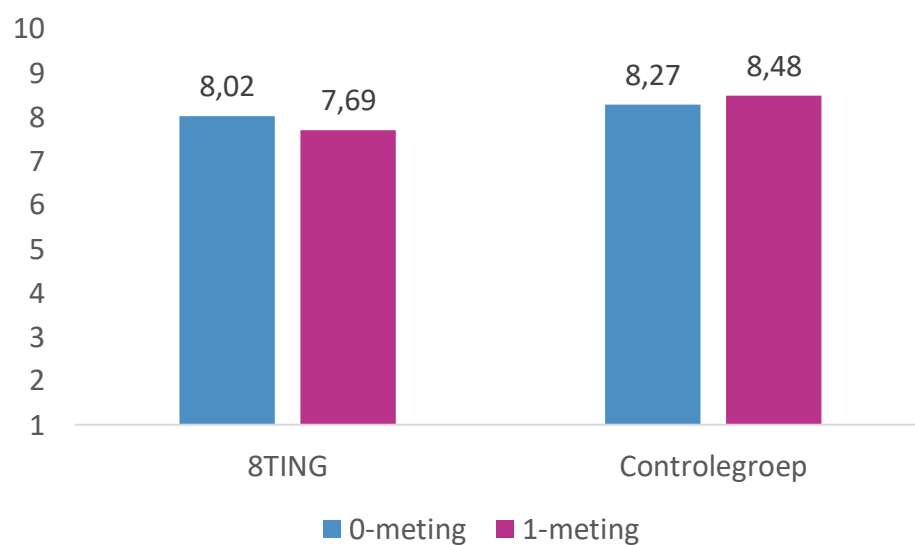
Bij één stelling, namelijk 'Ik wil graag dat mijn schuldhulpverlener mij vertelt wat we gaan doen', is er wel een significant verschil tussen beide groepen.¹³ De groep die 8TING ontvangt scoort gemiddeld 0.27 punt hoger op de 5-puntsschaal in de tweede meting, terwijl de controlegroep juist 0.29 daalt. Oftewel: de groep die de app aangeboden krijgt, wil gemiddeld meer op de hoogte gehouden worden.

¹³ Het interactie-effect 'controlegroep zijn' en 'het effect over tijd' is significant: $b = -0,549$, $t(88) = -2,562$, $p = 0,012$. Dit betekent dat het verschil over tijd in de mate waarin men graag wil dat de schuldhulpverlener uitleg geeft over wat er gedaan wordt anders is anders is voor de controlegroep dan voor de 8TING-groep.

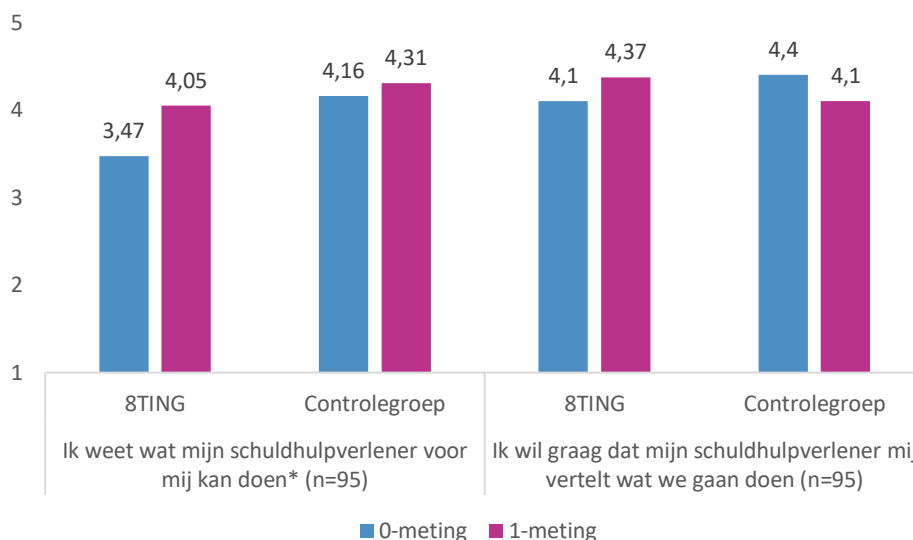
Figuur 6.3 Gemiddelde scores stress en zelfregie, uitgesplitst naar 8TING- en controlegroep (0- en 1-meting)



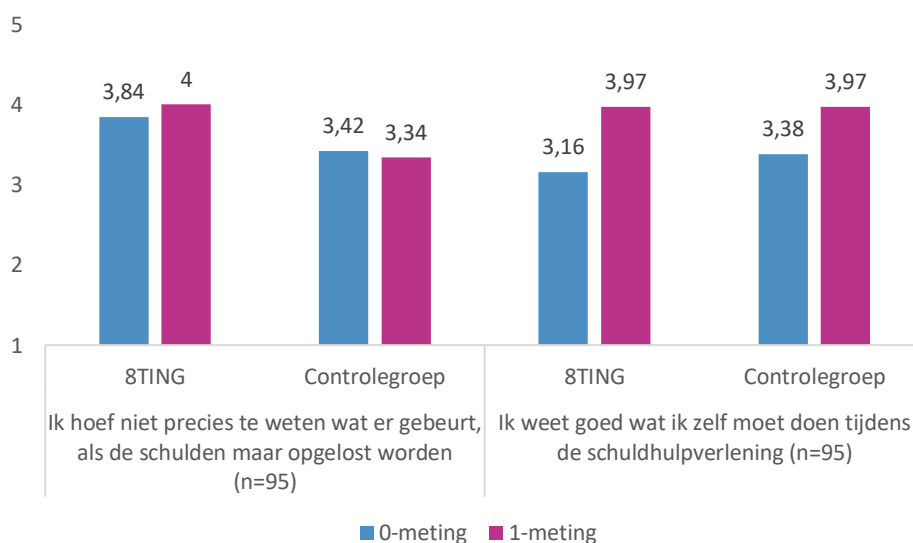
Figuur 6.4 Gemiddelde scores tevredenheid, uitgesplitst naar 8TING- en controlegroep (0- en 1-meting)



Figuur 6.5 Gemiddelde scores items betrokkenheid bij traject, uitgesplitst naar 8TING- en controlegroep (0- en 1-meting)



Figuur 6.6 Gemiddelde scores items betrokkenheid (vervolg), uitgesplitst naar 8TING- en controlegroep (0- en 1-meting)



Verskil binnen de 8TING-groep

In de vergelijking tussen de 8TING-groep en de controlegroep hebben we de hele groep die de app kreeg aangeboden vergeleken met de hele groep die de app niet kreeg aangeboden, dus ook de cliënten die de app wel aangeboden hebben gekregen, maar in de praktijk niet hebben gebruikt. Daarom hebben we binnen de groep die de app kreeg aangeboden gekeken of we verschil zien tussen de cliënten die de app wel gebruikten en cliënten die de app niet gebruikten. In de laatste groep zit iedereen die op de vragenlijst heeft geantwoord de app ofwel niet geïnstalleerd te hebben ofwel nooit te gebruiken. Iedereen die heeft aangegeven de app weleens of regelmatig te gebruiken is tot de eerste groep gerekend.¹⁴

Op geen van de uitkomstmaten (tevredenheid, betrokkenheid, zelfregie en stress) zijn significante verschillen tussen de twee groepen waar te nemen. Ook leidde deze analyse niet tot een noemenswaardige

¹⁴ 27 klanten gaven in de vragenlijst aan de app te gebruiken; 35 klanten gebruikten de app nooit (waarvan 23 de app niet hadden geïnstalleerd).

verschuiving in het beeld van de resultaten van 8TING zoals gepresenteerd in de analyse waarbij de uitkomsten van de 8TING-groep zijn vergeleken met die van de controlegroep. Dit duidt erop dat cliënten die 8TING daadwerkelijk hebben gebruikt niet meer opbrengsten zijn gaan ervaren van de schuldhulpverlening dan cliënten die deze app niet hebben gebruikt. Twee factoren zijn wel goed om in het oog te houden: ten eerste, ook deelnemers die de app maar weinig gebruikten (minder dan 1x per maand) zijn gerekend tot de gebruikers; en ten tweede, het is mogelijk dat de cliënten die de app niet gebruikten daar ook minder behoefte aan hadden, en de twee groepen niet helemaal vergelijkbaar zijn.

6.4 Effecten op uitval en doorstroom van cliënten

In de registratiegegevens hebben we gekeken of de cliënten die de 8TING-app kregen aangeboden minder vaak in een vroeg stadium uitvallen en/of sneller een schuldregeling hebben gekregen dan cliënten die de app niet kregen aangeboden.

Uitval

Tabel 6.2 geeft een overzicht van de uitval uit de schuldhulpverlening. Hierbij is alle uitval meegenomen, en geen onderscheid gemaakt naar uitvalredenen (bijv. geen traject mogelijk, verhuizing, geen contact meer). Ondanks dat de uitval uit de controlegroep wel wat hoger is dan die uit de 8TING-groep is er geen significant verschil tussen beide groepen waar te nemen.

Tabel 6.2 Uitval uit schuldhulpverlening

	8TING-groep (n=98)		Controlegroep (n=58)	
	Aantal	Percentage ¹⁵	Aantal	Percentage ¹⁶
Uitval	39	40%	28	48%

Doorstroom naar schuldregeling

In tabel 6.3 is te zien dat 28 cliënten een schuldregeling kregen aangeboden tussen het invullen van de 0- en de 1-meting: 18 uit de 8TING-groep en 10 uit de controlegroep. De 8TING-groep heeft de regeling gemiddeld iets sneller gekregen dan de controlegroep. Maar de groep is te klein om te bepalen of dit verschil ook daadwerkelijk statistisch significant is, of dat het verschil aan toeval is toe te schrijven.

Tabel 6.3 Schuldregelingen

	8TING-groep (n=98)		Controlegroep (n=58)	
	Aantal schuldregelingen	Gemiddelde doorstroomtijd	Aantal schuldregelingen	Gemiddelde doorstroomtijd
Schuldregelingen	18	140 dagen	10	153 dagen

6.5 Conclusie

Wat betreft het bereik van 8TING blijkt uit het vragenlijstonderzoek dat 104 cliënten de app aangeboden hebben gekregen en deel hebben genomen aan de 0-meting. De achtergrondkenmerken van deze groep wijken, behalve wat betreft opleidingsniveau, niet af van de rest van de cliënten (de controlegroep). De groep bestaat uit iets meer mannen dan vrouwen, iets meer dan de helft van de cliënten is tussen de 36 en 64 jaar en er zijn weinig hogeropgeleiden. Het aandeel lageropgeleiden ligt bij cliënten in de 8TING-groep nog wat hoger dan bij de overige cliënten.

Wanneer we kijken naar de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek, dan kunnen we constateren dat de cliëntengroep in totaal een half jaar na begeleiding minder stress ervaart, zich meer zelfredzaam voelt en naar eigen zeggen meer kennis heeft over het schuldhulpverleningsproces. Deze positieve ontwikkeling verschilt echter niet tussen cliënten die 8TING hebben ontvangen en cliënten die dit niet aangeboden hebben gekregen. Ook binnen de 8TING-groep zien we geen verschillen tussen de cliënten die

¹⁵ Percentage t.o.v. van de alle klanten in de 8TING-groep. Oftewel: 40% van de klanten in de 8TING-groep is uitgevallen.

¹⁶ Percentage t.o.v. van de alle klanten in de controlegroep. Oftewel: 48% van de klanten in de controlegroep is uitgevallen.

de app daadwerkelijk gebruikt hebben en de cliënten die de app wel aangeboden hebben gekregen, maar hier geen gebruik van hebben gemaakt. Het onderzoek lijkt daarmee niet te wijzen in de richting van een toegevoegde waarde van 8TING op de reguliere schuldhulpverlening van Stadsring51 wat betreft ervaren tevredenheid, stress, zelfredzaamheid en betrokkenheid bij het schuldhulpverleningsproces.

De registraties laten zien dat de mate van uitval niet noemenswaardig verschilt tussen mensen die 8TING krijgen aangeboden en cliënten die dit niet krijgen. Cliënten in de 8TING-groep stromen wel sneller door naar een schuldregeling, al kunnen we door de kleine omvang van de groepen geen conclusies trekken over de significantie van dit verschil.

Conclusie

7

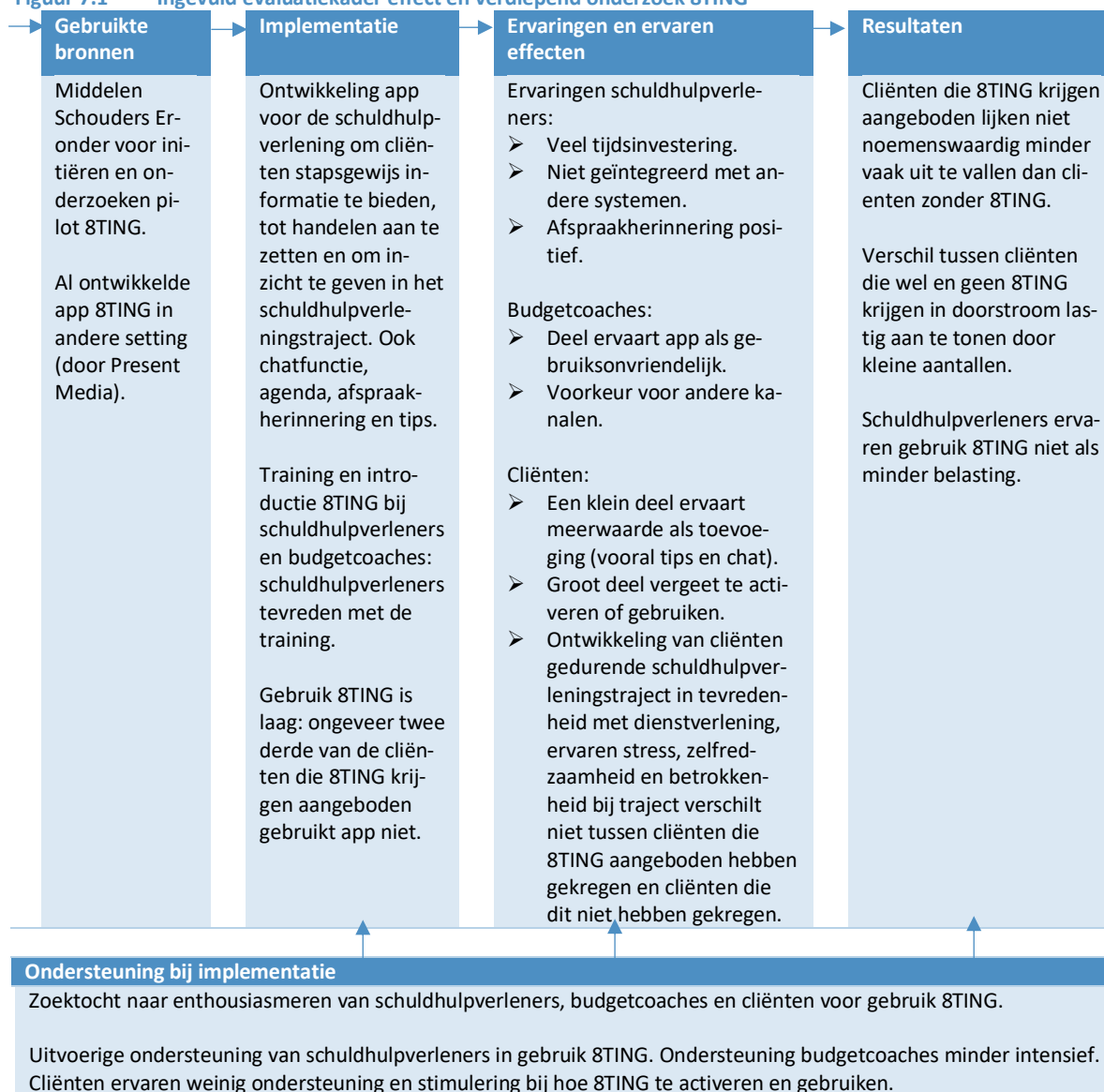
7 Conclusie

In dit afsluitende hoofdstuk vatten we de belangrijkste bevindingen van het onderzoek samen en trekken we op basis van de uitkomsten een conclusie over het verloop van de implementatie en het effect van de pilot 8TING binnen de schuldhulpverleningspraktijk van Stadsring51. Ook gaan we in op de laatste onderzoeksvraag die in de voorgaande hoofdstukken nog niet aan bod is gekomen: Wat zijn noodzakelijke randvoorwaarden om 8TING in andere schuldhulpverlening-settings in te kunnen zetten?

7.1 Belangrijkste uitkomsten samengevat

Dit onderzoek heeft betrekking op de pilot 8TING voor de schuldhulpverlening die heeft plaatsgevonden in de periode augustus 2018-januari 2020. In deze periode is de bestaande app die al eerder was ontwikkeld door Present Media voor de re-integratiedienstverlening vertaald naar de schuldhulpverleningssetting binnen de context van Stadsring51. Daarnaast is in de pilot geëxperimenteerd met de inzet van 8TING binnen drie gebruikersgroepen: schuldhulpverleners, budgetcoaches en cliënten. De belangrijkste uitkomsten hiervan zetten we aan de hand van het opgestelde evaluatiekader (zie figuur 7.1) op een rij.

Figuur 7.1 Ingevuld evaluatiekader effect en verdiepend onderzoek 8TING¹⁷



8TING voor de schuldhulpverlening is ingericht om cliënten stapsgewijs informatie te bieden, tot handelen aan te zetten en om inzicht te geven in het schuldhulpverleningstraject door middel van een reeks ontwikkelde programma's met feedbackfunctie. Daarnaast biedt 8TING een chatfunctie voor laagdrempelig contact, een agenda met automatische herinneringsfunctie en een platform voor tips. De schuldhulpverleners en budgetcoaches die samen met de cliënt met 8TING moeten werken bij Stadsring51 zijn daartoe getraind.

Het is niet gelukt om de werkzame mechanismen en belangrijke contextfactoren van 8TING te onderzoeken (onderzoeksvraag 8), aangezien het gebruik laag was en de ervaringen met de implementatie en toepassing gaandeweg het implementatie- en uitvoeringsproces minder positief uitpakten. Slechts een klein deel van de cliënten die 8TING aangeboden kreeg, gebruikte het ook actief en ervaarde het als van toegevoegde waarde voor de reguliere schuldhulpverlening. De schuldhulpverleners en budgetcoaches waren aanvankelijk naast ietwat sceptisch ook hoopvol optimistisch over de toepassing van 8TING, maar verloren gedurende de pilot het vertrouwen in de app. De schuldhulpverleners ervaren het werken met 8TING als een extra belasting die weinig oplevert, mede door gebrekkige integratie van verschillende systemen. De budgetcoaches vinden de app gebruiksonvriendelijk, zien in de praktijk weinig toegevoegde waarde voor de cliënt en geven de voorkeur aan contact via een andere chat-app. Cliënten die de app daadwerkelijk gebruiken, uiten zich wisselend over de meerwaarde van 8TING. Een klein deel van de cliënten die ervaring heeft opgedaan met het gebruik van de app vindt dit een toevoeging op de reguliere dienstverlening. Dit betreft met name de tips die in de app staan. Hoewel de chat door weinig cliënten wordt gebruikt, wordt deze functionaliteit ook als positief ervaren.

De beoogde effecten zoals opgetekend in de interventielogica zijn in de praktijk niet opgetreden bij cliënten die 8TING hebben gebruikt. In vergelijking met cliënten die 8TING niet aangeboden hebben gekregen, ervaren cliënten die dit wel hebben gekregen niet meer tevredenheid met de dienstverlening, meer zelfredzaamheid, meer betrokkenheid bij het proces of minder stress. De beoogde resultaten in termen van minder uitval en verkorting van de doorlooptijd kunnen hierdoor ook niet worden aangetoond. Als kanttekening bij het effectonderzoek is het relevant om de beperkte 'power' te noemen om verschillen aan te kunnen tonen, als gevolg van een beperkte omvang van de responsgroep op de vragenlijst. De consequentie hiervan is dat we alleen de mogelijkheid hadden om vrij grote verschillen te kunnen detecteren tussen de mensen die 8TING wel en niet hebben ontvangen. Wij denken echter niet dat een grotere responsgroep tot een wezenlijk ander beeld van de effecten van 8TING had geleid, aangezien de gevonden verschillen tussen de 8TING- en controlegroep in veel gevallen in het voordeel uitvielen van de controlegroep (hoewel niet significant en dus niet noemenswaardig). Meer respondenten op de vragenlijst had dit beeld naar verwachting niet zullen kantelen. Een grotere responsgroep had echter wel de mogelijkheid geboden om uitsplitsingen te kunnen maken in uitkomsten naar achtergrondkenmerken (geslacht, leeftijd, et cetera) van cliënten. Dat was nu niet mogelijk.

7.2 Conclusie

Op basis van de theorie viel te verwachten dat wanneer het gebruik van 8TING leidt tot een toename in (positieve) aandacht naar de cliënt, en wanneer de cliënt meer begrip en eigenaarschap ervaart, dit gepaard zou gaan met een toename in autonome motivatie en betrokkenheid bij het traject, waardoor trajecten meer succesvol zouden verlopen. Deze verwachting is echter niet uitgekomen. Belemmeringen die voortkomen uit de pilotfase waarin 8TING voor de schuldhulpverlening zich bevindt zouden hier deels aan ten grondslag kunnen liggen. De beperkte koppeling van 8TING met andere bedrijfsapplicaties wordt bijvoorbeeld door diverse betrokkenen genoemd als belemmering voor het gebruik, net als de gelijktijdige uitvoering van het effectonderzoek, waarbij de opzet met een controlegroep als beperkend wordt ervaren voor de inbedding van 8TING in het werkproces van de schuldhulpverleners. Deze belemmeringen die samenhangen met de pilot zouden deels het beperkte gebruik van 8TING kunnen verklaren. Uit dit onderzoek komt echter ook naar voren dat onder cliënten die 8TING wel actief gebruiken geen meetbaar effect is opgetreden, de verschillende typen gebruikers weinig meerwaarde zien van de app zoals deze nu is ontwikkeld en weinig behoefte ervaren voor het gebruik hiervan.

Aan het gebruik van persuasieve technologieën ligt ten grondslag (Fogg, 2009b) dat om een gebruiker bepaald gewenst gedrag te doen vertonen (zoals actief gebruik maken van een app) het van belang is dat hij/zij: (1) gemotiveerd is, (2) in staat is om het gedrag te vertonen en (3) wordt getriggerd om het gedrag te vertonen. Zo bezien kan het beperkte gebruik van 8TING mogelijk worden verklaard door een gebrek aan behoefte en motivatie bij de verschillende gebruikers om de app te gebruiken, een gebrek aan capaciteit en tijd, en het ontbreken van notificaties en ondersteuning bij enkele cruciale functies in de app.

De uitkomsten laten verder zien dat het niet eenvoudig is om een eerder ontwikkelde methode voor persoonlijke digitale dienstverlening te vertalen naar een nieuwe context. Hoewel in de pilot 8TING ruime aandacht is geweest voor de training en ondersteuning van schuldhulpverleners bij de inzet van de app, zijn de verschillende gebruikers (schuldhulpverleners, budgetcoaches en cliënten als eindgebruikers) onvoldoende betrokken geweest bij de ontwikkeling van 8TING. Behalve dat de app in de huidige vorm slechts beperkt is ingebed in het werkproces en onvoldoende geïntegreerd met andere systemen, lijkt 8TING dan ook niet voldoende aan te sluiten bij de behoeften en vragen van deze drie gebruikersgroepen. Zoals 8TING nu is vormgegeven, is het op grote schaal implementeren in de schuldhulpverlening dan ook niet zinnig. Een succesvolle ontwikkeling en implementatie zou vragen dat men samen met de doelgroep(en) teruggaat naar de tekentafel. Een centrale vraag die beantwoord zou moeten worden, samen met de potentiële gebruikers, zou daarbij moeten zijn of de einddoelgroep (schuldenaren) eigenlijk wel geholpen is met een tool als 8TING, bij wie en op welke manier een dergelijke tool dan ingezet zou moeten worden.

7.3 Aanbevelingen

Voor gemeenten en schuldhulpverleningsorganisaties die graag aan de slag willen met persoonlijke digitale dienstverlening, kunnen we op basis van de uitkomsten van de pilot 8TING voor de schuldhulpverlening een aantal aanbevelingen doen:

- *Begin bij de behoeften van de doelgroep.* Vanwege het veelal ongedwongen karakter van de schuldhulpverlening is het temeer van belang om aan te sluiten bij de behoeften van de doelgroep. Start met een behoefte-onderzoek onder de beoogde gebruikers en neem dit als startpunt voor de ontwikkelingen.
- *Denk na over een app als meest geschikte vorm.* Ga bij alle eindgebruikers, maar ook bij andere stakeholders zoals onderzoekers en externe experts, na of een app de meest geschikte vorm is voor meer persoonlijke en stress-sensitieve dienstverlening. Chats via andere platforms en handige schema's kunnen ook ingezet worden. Een automatische antwoordnotificatie, waar in deze pilot positieve ervaring mee is opgedaan, zou ook niet per definitie binnen een app ingebouwd hoeven te worden.
- *Onderzoek voor welke cliëntgroepen de app van nut kan zijn.* In de huidige vorm lijkt 8TING het meest aan te sluiten bij de cliënten die behoefte hebben aan meer structuur en gewend zijn om apps te gebruiken. Ga daarom vooral met deze groep in gesprek over de opzet en inzet van de app. Houd in de vormgeving rekening met beperkte 'bandbreedte', taligheid en het leerbaarheidsprofiel van cliënten in de schuldhulpverlening. Er blijkt nog beperkt visuele content beschikbaar te zijn voor mensen met schulden. Daarom moet mogelijk worden geïnvesteerd in de ontwikkeling van visuele content.
- *Betrek gebruikers bij de ontwikkeling.* Betrek de verschillende gebruikersgroepen nauw bij de (door)ontwikkeling van de tool. Sluit wat betreft de vorm en inhoud van de tool goed aan bij de vragen en behoeften van de beoogde gebruikers. Zo komt uit dit onderzoek bijvoorbeeld naar voren dat cliënten het zouden waarderen als zij ook via de app kunnen zien hoe het traject vanuit de schuldhulpverlener is gevorderd, zij het op prijs zouden stellen als de schuldhulpverlener de app actiever zou gebruiken (afspraken in agenda, gebruik van de chat) en liever hebben dat de communicatie via één kanaal verloopt. Dit is bruikbare informatie voor de (door)ontwikkeling. Ga daarbij ook na of de wensen van verschillende gebruikersgroepen verenigd kunnen worden in één app.

- *Stel een duidelijk en realistisch ontwikkelplan op*, rekening houdend met onverwachte uitgaven. Maak duidelijke en realistische afspraken over de gewenste ontwikkelingen en stem wederzijdse verwachtingen af tussen de gebruikende organisatie en de ontwikkelaar. Houd bij het planning van de ontwikkeling ruimte in het budget voor onvoorziene benodigde aanpassingen die gedurende het ontwikkelproces naar voren komen.
- *Plan voldoende tijd om te testen en maakt het technisch mogelijk om ook later aanpassingen te doen*. Start in een vroeg stadium met testen en neem voldoende tijd om bugs en onvoorziene problemen op te lossen voor met de uitvoer wordt gestart. Vanwege de veranderlijkheid van de schuldhulpverlening is het voor een app van belang dat de content gemakkelijk aangepast kan worden door de contentbeheerder. Dit dient reeds in de ontwikkeling te worden meegenomen.
- *Maak het makkelijk*. Streef in de ontwikkeling van een app naar een zo simpel mogelijk design om te voorkomen dat handelingsintensiviteit een drempel opwerpt voor het gebruik van de app.
- *Heb oog voor integratie in het werkproces*. Heb aandacht voor de integratie van de app in het werkproces. Het gebruik van de app wordt belemmerd als de functies van de app ook op andere manieren vervuld kunnen of moeten worden. Ook de installatie en het gebruik van de app door cliënten vraagt aandacht en moet een onderdeel van het werkproces zijn van de schuldhulpverleners en/of vrijwilligers. Indien gepersonaliseerde informatie aangeboden moet worden, bedenk dan goed hoe de hiervoor benodigde persoonskenmerken verzameld kunnen worden.
- *Train de gebruikers en faciliteer de benodigde tijd*. Plan de training van de gebruikers (professionals/vrijwilligers) zo dat zij de geleerde kennis en vaardigheden direct kunnen toepassen. Faciliteer uitwisseling van ervaringen van gebruikers (professionals/vrijwilligers). Geef professionals voldoende tijd om de app aan de cliënt te introduceren en waar nodig de cliënt op gang te helpen/ondersteunen.
- *Bied de app aan op het moment dat de cliënt daarvoor de ruimte ervaart en wanneer het aansluit bij de behoefte van de cliënt*. Bij binnenkomst ervaren cliënten in de schuldhulpverlening vaak nog veel stress waardoor er beperkte ruimte is voor kennismaking met een nieuw systeem zoals een app. Nadat de rust enigszins is wedergekeerd lijken cliënten ontvankelijker voor een app.



Bijlagen

B

Bijlage 1 – Literatuur

Beek, N. van de, soc bestek (2018). *Versnelling proces schuldhulp door digitale samenwerking*. 80: 47. <https://doi.org/10.1007/s41196-018-0079-6>

Behavioral economics and social policy: Designing innovative solutions for programs supported by the Administration for Children and Families (OPRE Report 2014-16a). Washington, DC: Office of Planning, Research and Evaluation, Administration for Children and Families, US Department of Health and Human Services.

Bokseveld, B. H. H., Westerhof, G. J., & Wessels, A. (2012). Schuldhulp en herstel: verhalen van cliënten. *MGV*, 67(7), 362-370.

Daminger, A., Hayes, J., Barrows, A., & Wright, J. (2015). *Poverty interrupted: Applying behavioral science to the context of chronic scarcity*. Ideas42.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 49(3), 182-185.

Direito, A., Jiang, Y., Whittaker, R., & Maddison, R. (2015). Apps for IMproving FITness and increasing physical activity among young people: the AIMFIT pragmatic randomized controlled trial. *Journal of medical Internet research*, 17(8).

Ebbers, W. E., & Lange, J. D. U. (2016). Eindrapport DIA Enschede.

Fogg, B. J. (2009a). Creating persuasive technologies: an eight-step design process. In *Proceedings of the 4th international conference on persuasive technology* (p. 44). ACM.

Fogg, B. J. (2009b). A behavior model for persuasive design. In *Proceedings of the 4th international Conference on Persuasive Technology* (p. 40). ACM.

Jungmann, N. (2002). *Niet alle uitvallers zijn afvallers!: een onderzoek naar uitvallers in de integrale schuldhulpverlening*. Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening.

van der Laan, J., van Doorn, M., Goede, W., & van Geuns, R. (2017). *Een gedragsgerichte benadering van armoede: van beleid naar uitvoering*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies.

Lems, E., Vogelpoel, F., Jungmann, N., Wesdorp, P., & van Beek, G. (2014). Onoplosbare schuldsituaties.

Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. *science*, 341(6149), 976-980. New Haven: Yale University Press.

Payne, H. E., Lister, C., West, J. H., & Bernhardt, J. M. (2015). Behavioral functionality of mobile apps in health interventions: a systematic review of the literature. *JMIR mHealth and uHealth*, 3(1).

Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social work*, 58(2), 163-172.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist*, 55(1), 68.

Service, O., Hallsworth, M., Halpern, D., Algate, F., Gakkagher, R., Nguyen, S., et al. (2014). *EAST. Four simple ways to apply behavioural insights*. London: The behavioural insights team.

Thaler, R.H & Sunstein, C.R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*.

Tuzgöl-Broekhoven, A., Atalikyayi, R., Berge, E. ten, Berg, W. van der, & Hanse, D. (2018). *Een open deur? Een onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening*. Den Haag: Bureau Nationale ombudsman.

Verstuyf, J., & Vansteenkiste, M. (2008). Willen versus moeten: De invloed van motivatie op het therapeutisch proces. *AGORA (AMSTERDAM)*, 24, 7-22.

Vreugdenhil, S., Dam, R, van., Geuns, R, van., & Laan, J, van der. (2014). *Uitval of Zelfregie? Een onderzoek naar uitval in de schulddienstverlening tussen het eerste en tweede contactmoment*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2017). *Weten Is Nog Geen Doen*; Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid: Den Haag

Zotti, F., Dalessandri, D., Salgarello, S., Piacino, M., Bonetti, S., Visconti, L., & Paganelli, C. (2015). Usefulness of an app in improving oral hygiene compliance in adolescent orthodontic patients. *The Angle Orthodontist*, 86(1), 101-107.

Bijlage 2 – Tabellen

Items zelfregie

0-meting Totaal

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik weet hoe ik nieuwe schulden kan voorkomen	1	1,1%	12	12,9%	18	19,4%	40	40%	22	22%	93	100%
Ik moet zelf mijn eigen schulden oplossen	2	2,2%	9	9,7%	27	29%	38	40,9%	17	18,3%	93	100%
Ik ga vanaf nu geen nieuwe schulden meer maken	1	1,1%	1	1,1%	8	8,5%	30	31,9%	54	57,4%	94	100%
Het gaat mij lukken om vanaf nu elke maand mijn huur, energie en zorgverzekering te betalen	2	2,2%	10	10,8%	14	15,1%	29	31,2%	38	40,9%	92	100%
Ik wil mijn problemen niet meer zelf oplossen. Andere mensen moeten dat doen voor mij	3	3,2%	12	12,8%	25	26,6%	30	31,9%	24	25,5%	94	100%

0-meting 8TING-groep

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik weet hoe ik nieuwe schulden kan voorkomen	1	1,6%	7	11,3%	11	17,7%	29	46,8%	14	22,6%	62	100%
Ik moet zelf mijn eigen schulden oplossen	1	1,6%	5	8,2%	19	31,1%	25	41%	11	18%	61	100%
Ik ga vanaf nu geen nieuwe schulden meer maken	0	0%	1	1,6%	6	9,7%	18	29%	37	59,7%	62	100%
Het gaat mij lukken om vanaf nu elke maand mijn huur, energie en zorgverzekering te betalen	2	3,3%	5	9,2%	12	19,7%	14	23%	28	45,9%	62	100%
Ik wil mijn problemen niet meer zelf oplossen, Andere mensen moeten dat doen voor mij	2	3,2%	8	12,9%	16	25,8%	21	33,9%	15	24,2%	62	100%

0-meting Controlegroep

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik weet hoe ik nieuwe schulden kan voorkomen	0	0%	5	16,1%	7	22,6%	11	35,5%	8	25,8%	31	100%
Ik moet zelf mijn eigen schulden oplossen	1	3,1%	4	12,5%	8	25%	13	40,6%	6	18,8%	32	100%
Ik ga vanaf nu geen nieuwe schulden meer maken	1	3,1%	0	0%	2	6,2%	12	37,5%	17	53,1%	32	100%
Het gaat mij lukken om vanaf nu elke maand mijn huur, energie en zorgverzekering te betalen	0	0%	5	15,6%	2	6,2%	15	46,9%	10	31,2%	32	100%
Ik wil mijn problemen niet meer zelf oplossen, Andere mensen moeten dat doen voor mij	1	3,1%	4	12,5%	9	28,1%	9	28,1%	9	28,1%	32	100%

1-meting Totaal

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik weet hoe ik nieuwe schulden kan voorkomen	0	0%	2	2,2%	5	5,6%	45	50%	38	42,2%	90	100%
Ik moet zelf mijn eigen schulden oplossen	3	3,4%	14	15,7%	19	21,3%	28	31,5%	25	28,1%	89	100%
Ik ga vanaf nu geen nieuwe schulden meer maken	0	0%	1	1,1%	8	9,1%	29	33%	50	56,8%	88	100%
Het gaat mij lukken om vanaf nu elke maand mijn huur, energie en zorgverzekering te betalen	1	1,1%	7	7,8%	8	8,9%	27	30%	47	52,2%	90	100%
Ik wil mijn problemen niet meer zelf oplossen, Andere mensen moeten dat doen voor mij	4	4,5%	8	9,1%	17	19,3%	34	38,6%	25	28,4%	88	100%

1-meting 8TING-groep

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik weet hoe ik nieuwe schulden kan voorkomen	0	0%	1	1,6%	4	6,6%	34	55,7%	22	36,1%	61	100%
Ik moet zelf mijn eigen schulden oplossen	2	3,3%	9	15%	17	28,3%	16	26,7%	16	26,7%	60	100%
Ik ga vanaf nu geen nieuwe schulden meer maken	0	0%	0	0%	5	8,5%	20	33,9%	34	57,6%	59	100%
Het gaat mij lukken om vanaf nu elke maand mijn huur, energie en zorgverzekering te betalen	1	1,6%	4	6,6%	6	9,8%	17	27,9%	33	54,1%	61	100%
Ik wil mijn problemen niet meer zelf oplossen, Andere mensen moeten dat doen voor mij	2	3,4%	5	8,5%	13	22%	24	40,7%	15	25,4%	59	100%

1-meting Controlegroep

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik weet hoe ik nieuwe schulden kan voorkomen	0	0%	1	3,4%	1	3,4%	11	37,9%	16	55,2%	29	100%
Ik moet zelf mijn eigen schulden oplossen	1	3,4%	5	17,2%	2	6,9%	12	41,4%	9	31%	29	100%
Ik ga vanaf nu geen nieuwe schulden meer maken	0	0%	1	3,4%	3	10,3%	9	31%	16	55,2%	29	100%
Het gaat mij lukken om vanaf nu elke maand mijn huur, energie en zorgverzekering te betalen	0	0%	3	10,3%	2	6,9%	10	34,5%	14	48,3%	29	100%
Ik wil mijn problemen niet meer zelf oplossen, Andere mensen moeten dat doen voor mij	2	6,9%	3	10,3%	4	13,8%	10	34,5%	10	34,5%	29	100%

Items Betrokkenheid

0-meting Totaal

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik weet wat mijn schuldhulpverlener voor mij kan doen	0	0%	10	10,8%	29	31,2%	38	40,9%	15	16,1%	92	100%
Ik wil graag dat mijn schuldhulpverlener mij vertelt wat we gaan doen	2	2,2%	1	1,1%	5	5,4%	54	58,1%	31	33,3%	93	100%
Ik hoef niet precies te weten wat er gebeurt, als de schulden maar opgelost worden	11	25%	42	45,7%	8	8,7%	14	15,2%	5	5,4%	80	100%
Ik weet goed wat ik zelf moet doen tijdens de schuldhulpverlening	6	6,5%	16	17,2%	32	34,4%	28	30,1%	11	11,8%	93	100%

0-meting 8TING-groep

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik weet wat mijn schuldhulpverlener voor mij kan doen	0	0%	8	12,9%	25	40,3%	21	33,9%	8	12,9%	62	100%
Ik wil graag dat mijn schuldhulpverlener mij vertelt wat we gaan doen	2	3,2%	1	1,6%	4	6,5%	37	59,7%	18	54,8%	62	100%
Ik hoef niet precies te weten wat er gebeurt, als de schulden maar opgelost worden	18	29,5%	28	45,5%	4	6,6%	9	14,8%	2	3,3%	61	100%
Ik weet goed wat ik zelf moet doen tijdens de schuldhulpverlening	4	6,6%	9	14,8%	26	42,6%	17	27,9%	5	8,2%	61	100%

0-meting Controlegroep

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik weet wat mijn schuldhulpverlener voor mij kan doen	0	0%	2	6,5%	4	12,9%	17	54,8%	7	22,6%	30	100%
Ik wil graag dat mijn schuldhulpverlener mij vertelt wat we gaan doen	0	0%	0	0%	1	3,2%	17	54,8%	13	41,9%	31	100%
Ik hoef niet precies te weten wat er gebeurt, als de schulden maar opgelost worden	5	16,1%	14	45,2%	4	12,9%	5	16,1%	3	9,7%	31	100%
Ik weet goed wat ik zelf moet doen tijdens de schuldhulpverlening	2	6,2%	7	21,9%	6	18,8%	11	34,4%	6	18,8%	32	100%

1-meting Totaal

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik weet wat mijn schuldhulpverlener voor mij kan doen	0	0%	5	5,5%	10	11%	44	48,8%	32	35,2%	91	100%
Ik wil graag dat mijn schuldhulpverlener mij vertelt wat we gaan doen	1	1,1%	4	4,4%	3	3,3%	43	47,3%	40	44%	91	100%
Ik hoef niet precies te weten wat er gebeurt, als de schulden maar opgelost worden	22	24,4%	43	47,8%	13	14,4%	8	8,9%	4	4,4%	90	100%
Ik weet goed wat ik zelf moet doen tijdens de schuldhulpverlening	0	0%	6	6,7%	17	18,9%	41	45,6%	26	28,9%	90	100%

1-meting 8TING-groep

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik weet wat mijn schuldhulpverlener voor mij kan doen	0	0%	4	6,5%	8	12,9%	31	50%	19	30,6%	62	100%
Ik wil graag dat mijn schuldhulpverlener mij vertelt wat we gaan doen	0	0%	2	3,2%	1	1,6%	31	50%	28	45,2%	62	100%
Ik hoef niet precies te weten wat er gebeurt, als de schulden maar opgelost worden	17	27,9%	32	52,5%	8	13,1%	3	4,9%	1	1,6%	61	100%
Ik weet goed wat ik zelf moet doen tijdens de schuldhulpverlening	0	0%	4	6,6%	12	19,7%	27	44,3%	18	29,5%	61	100%

1-meting Controlegroep

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik weet wat mijn schuldhulpverlener voor mij kan doen	0	0%	1	3,4%	2	6,9%	13	44,8%	13	44,8%	29	100%
Ik wil graag dat mijn schuldhulpverlener mij vertelt wat we gaan doen	1	3,4%	2	6,9%	2	6,9%	12	41,4%	12	41,4%	29	100%
Ik hoef niet precies te weten wat er gebeurt, als de schulden maar opgelost worden	5	17,2%	11	37,9%	5	17,2%	5	17,2%	3	10,3%	29	100%
Ik weet goed wat ik zelf moet doen tijdens de schuldhulpverlening	0	0%	2	6,9%	5	17,2%	14	48,3%	8	27,6%	29	100%

Items stress

0-meting Totaal

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik heb vaak te weinig geld	3	3,2%	7	7,4%	17	18,1%	48	51,1%	19	20,2%	94	100%
Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb	7	7,4%	9	9,6%	12	12,8%	46	48,9%	20	21,3%	94	100%
Ik maak me vaak zorgen over geld	3	3,3%	7	7,7%	12	13,2%	38	41,8%	31	34,1%	91	100%
Ik denk alleen aan wat ik nu moet betalen, De rest zie ik later wel	12	12,9%	17	18,3%	24	25,8%	24	25,8%	16	17,2%	93	100%
Ik heb weinig controle over mijn geldzaken	13	14,6%	19	21,3%	22	24,7%	24	27%	10	11,2%	88	100%

0-meting 8TING-groep

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik heb vaak te weinig geld	2	3,2%	5	8,1%	12	19,4%	30	48,4%	13	21%	62	100%
Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb	4	6,5%	6	9,7%	9	14,5%	31	50%	12	19,4%	62	100%
Ik maak me vaak zorgen over geld	2	3,3%	6	10%	6	10%	24	40%	22	36,7%	60	100%
Ik denk alleen aan wat ik nu moet betalen, De rest zie ik later wel	7	11,5%	9	14,8%	18	29,5%	16	26,2%	11	18%	61	100%
Ik heb weinig controle over mijn geldzaken	11	18,6%	9	15,3%	16	27,1%	15	11,9%	7	11,9%	58	100%

0-meting Controlegroep

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik heb vaak te weinig geld	1	3,1%	2	6,2%	5	15,6%	18	56,2%	6	18,8%	32	100%
Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb	3	9,4%	3	9,4%	3	9,4%	15	46,9%	8	25%	32	100%
Ik maak me vaak zorgen over geld	1	3,2%	1	3,2%	6	19,4%	14	45,2%	9	29%	31	100%
Ik denk alleen aan wat ik nu moet betalen, De rest zie ik later wel	5	15,6%	8	25%	6	18,8%	8	25%	5	15,6%	32	100%
Ik heb weinig controle over mijn geldzaken	2	6,7%	10	33,3%	6	20%	9	30%	3	10%	30	100%

1-meting Totaal

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik heb vaak te weinig geld	5	5,3%	8	8,5%	28	29,8%	33	35,1%	20	21,3%	94	100%
Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb	3	3,2%	18	19,1%	13	13,8%	39	41,5%	21	22,3%	94	100%
Ik maak me vaak zorgen over geld	3	3,3%	12	13,3%	15	16,7%	38	42,2%	22	24,4%	90	100%
Ik denk alleen aan wat ik nu moet betalen, De rest zie ik later wel	15	16,1%	34	36,6%	18	19,4%	19	20,4%	7	7,5%	93	100%
Ik heb weinig controle over mijn geldzaken	12	12,9%	39	41,9%	18	19,4%	14	15,1%	10	10,8%	93	100%

1-meting 8TING-groep

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik heb vaak te weinig geld	4	6,6%	4	6,6%	17	27,9%	24	39,3%	12	19,7%	61	100%
Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb	3	4,9%	9	14,8%	9	14,8%	25	41%	15	24,6%	61	100%
Ik maak me vaak zorgen over geld	3	5%	6	10%	9	15%	27	45%	15	25%	60	100%
Ik denk alleen aan wat ik nu moet betalen, De rest zie ik later wel	10	16,7%	22	36,7%	12	20%	13	21,7%	3	5%	60	100%
Ik heb weinig controle over mijn geldzaken	6	10%	22	36,7%	14	23,3%	11	18,3%	7	11,7%	60	100%

1-meting Controlegroep

	Helemaal on-eens		Oneens		Niet oneens of eens		Eens		Helemaal eens		Totaal	
Ik heb vaak te weinig geld	1	3%	4	12,1%	11	33,3%	9	27,3%	8	24,2%	33	100%
Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb	0	0%	9	27,3%	4	12,1%	14	42,4%	6	18,2%	33	100%
Ik maak me vaak zorgen over geld	0	0%	6	20%	6	20%	11	36,7%	7	23,3%	30	100%
Ik denk alleen aan wat ik nu moet betalen, De rest zie ik later wel	5	15,2%	12	36,4%	6	18,2%	6	18,2%	4	12,1%	33	100%
Ik heb weinig controle over mijn geldzaken	6	18,2%	17	51,5%	4	12,1%	3	9,1%	3	9,1%	33	100%

Item tevredenheid

0-meting Totaal

Hoe goed helpt Stadsring51 u tot nu toe?

	Helemaal niet goed									Heel goed
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aantal respon- denten (n=68)	0	0	1	1	4	6	15	31	10	24
Percentage	0%	0%	1,1%	1,1%	4,3%	6,5%	16,3%	33,7%	10,9%	26,1%

0-meting 8TING-groep

Hoe goed helpt Stadsring51 u tot nu toe?

	Helemaal niet goed									Heel goed
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aantal respon- denten (n=59)	0	0	1	1	4	4	8	19	6	16
Percentage	0%	0%	1,7%	1,7%	6,8%	6,8%	13,6%	32,2%	10,2%	27,1%

0-meting Controlegroep

Hoe goed helpt Stadsring51 u tot nu toe?

	Helemaal niet goed									Heel goed
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aantal respon- denten (n=33)	0	0	0	0	0	2	7	12	4	8
Percentage	0%	0%	0%	0%	0%	6,1%	21,2%	36,4%	12,1%	24,2%

1-meting Totaal

Hoe goed helpt Stadsring51 u tot nu toe?

	Helemaal niet goed									Heel goed
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aantal respon- denten (n=91)	0	1	1	4	3	7	17	18	15	25
Percentage	0%	1,1%	1,1%	4,4%	3,3%	7,7%	18,7%	19,8%	16,5%	27,5%

1-meting 8TING-groep

Hoe goed helpt Stadsring51 u tot nu toe?

	Helemaal niet goed									Heel goed
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aantal respon- denten (n=58)	0	1	0	3	3	5	13	13	8	12
Percentage	0%	1,7%	0%	5,2%	5,2%	8,6%	22,4%	22,4%	13,8%	20,7%

1-meting Controlegroep

Hoe goed helpt Stadsring51 u tot nu toe?

	Helemaal niet goed									Heel goed
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aantal respon- denten (n=33)	0	0	1	1	0	2	4	5	7	13
Percentage	0%	0%	3%	3%	0%	6,1%	12,1%	15,2%	21,2%	39,4%

Bijlage 3 – Programma's in 8TING

Tabel B3.1 Programma's in 8TING

Programma's

Programma: 01_ Administratie op orde
Programma: 02_ Financieel beheer opstarten – KBNL
Programma: 03_ Financieel beheer opstarten – Rabobank
Programma: 04_ van aanmelding t/m voorstel
Programma: 05_ Informatie verzamelen
Programma: 06_ Bewindvoering
Programma: 07_ Begroting op orde
Programma: 08_ Voorbereiding schuldbemiddeling
Programma: 09_ Schuldbemiddeling – Fase 2
Programma: 10_ Budgetbeheer door Stadsring51
Programma: 11_ Budgetcoaching
Programma: 12_ jaar 1 schuldbemiddeling
Programma: 13_ jaar 2 schuldbemiddeling
Programma: 14_ jaar 3 schuldbemiddeling
Programma: 15_ Aanvraag Wsnp
Programma: 16_ Aanvraag Dwangakkoord en Wsnp
Programma: 17_ Budgetbeheer door externe budgetbeheerder
Programma: 18_ Loonbeslag op orde
Programma: 19_ Bankbeslag deurwaarder op orde
Programma: 20_ Bankbeslag overheid op orde
Programma: 21_ Boedelbeslag op orde
Programma: 22_ Schulden regelen met de Belastingdienst
Programma: 23_ DigiD op orde
Programma: 24_ Toeslagen op orde
Programma: 27_ Boekhoudservice
Programma: 28_ 1_ Solliciteren kun je leren 1
Programma: 28_ 2_ Solliciteren kun je leren 2
Programma: 28_ 3_ Solliciteren kun je leren 3
Programma: 29_ (Bereik je doelen) met de BC
Programma: 30_ Afstand doen bij overlijden
Programma: 31_ Vrijwaring regresrecht
Programma: 32_ Vrij te laten bedrag en aflossingscapaciteit



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Regioplan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T +31(0)20 531 53 15
www.regioplan.nl