

Infosheet Meten van kwaliteit en resultaten van Thuisadministratie

30 juni 2016

Wat zijn de resultaten van Thuisadministratie, ondersteuning bij en het stimuleren van financiële zelfredzaamheid met inzet van vrijwilligers? Voor wie en waarom? Hoever moeten en kunnen organisaties gaan in het meten van resultaten? Hoe kan meten bijdragen aan het ondersteunings-traject en de kwaliteit van de ondersteuning?

Om resultaten te meten is het belangrijk eerst inzicht te hebben in de situatie van de hulpvrager. Bij de intake worden aan de hulpvrager vragen gesteld om te kunnen bepalen welke ondersteuning nodig is en wie die kan bieden. Een goede intake is dan ook erg belangrijk. Er zijn verschillende instrumenten die bruikbaar kunnen zijn bij de intake. Daarnaast is de match tussen hulpvrager en vrijwilliger en diens competenties van groot belang voor het slagen van de ondersteuning.

Veel organisaties meten de output: hoeveel mensen zijn er ondersteund, door hoeveel vrijwilligers. De vraag om ook resultaten op outcome in kaart te brengen neemt toe: wat betekent de ondersteuning voor hulpvragers en de maatschappij, wat is het effect van de ondersteuning? Lokale organisaties kunnen met meer zicht op de outcome de dienstverlening verbeteren. Bovendien kunnen de resultaten bijdragen aan de verantwoording van geïnvesteerde middelen.

Het meten van de outcome van een project is complex en geen eenvoudige optelsom. Instrumenten die hiervoor zijn ontwikkeld, zijn nauwelijks met elkaar te vergelijken, hebben een eigen focus, goede en minder goede punten en meten met name subjectieve resultaten, vanuit het zelfbeeld van de hulpvrager of de ondersteuner. Resultaten van verschillende lokale organisaties kunnen nauwelijks met elkaar vergeleken worden, zeker niet als resultaten in kaart zijn gebracht door de lokale organisatie zelf. Uitkomsten geven geen wetenschappelijk bewijs van effectiviteit, maar wel inzicht in de resultaten van de eigen dienstverlening, hetgeen aanleiding kan zijn voor het verbeteren van (de kwaliteit van) de dienstverlening, afstemming en samenwerking met andere organisaties.

In deze infosheet worden de effectladder toegelicht en de checklist kwaliteitsborging, beiden gericht op lokale organisaties en financiers om te werken aan de kwaliteit en bewezen effectiviteit van de ondersteuning. Daarna behandelen we -in willekeurige volgorde- verschillende instrumenten die de situatie van de hulpvrager in kaart brengen. Deze kunnen worden ingezet voorafgaand aan de ondersteuning. Vervolgens behandelen we verschillende instrumenten die zijn gericht op inzicht in de resultaten van de ondersteuning. Instrumenten richten zich op de resultaten en vooruitgang van de hulpvrager, om daaruit -indien mogelijk- uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de interventie.

Inhoud

1. De effectladder
2. Checklist kwaliteitsborging
3. Instrumenten inzicht in situatie hulpvrager
 - 3.1 Signaallijst financiën
 - 3.2 Basismeters: Taalmeter, rekenmeter en digimeter
 - 3.3 Geldplannen
 - 3.4 Mesis en Intakemodel thuisadministratie
4. Instrumenten inzicht in resultaten ondersteuning
 - 4.1 Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)
 - 4.2 EffectenSter en MijnBudgetSter
 - 4.3 De effectencalculator
 - 4.4 Kwaliteit scoreformulier thuisadministratie
 - 4.5 Prestatie-indicatoren Budgetcoaching

Bronnen en verder lezen

1. De effectladder

Lokale organisaties kunnen de effectiviteit van het Thuisadministratieproject inventariseren door gebruik te maken van de 'effectladder', ontwikkeld en toegelicht door Van Yperen en Veerman (2008). Deze effectladder deelt de bewijskracht van interventies in op vier niveaus. Hoe hoger het niveau, hoe meer aannemelijk is gemaakt dat een interventie effectief is. Op basis van de effectladder ontwikkelde Movisie een [quickscore](#) waarmee organisaties inzicht krijgen in de effectiviteit van de interventie, kwaliteitsverbetering en overdraagbaarheid.

De niveaus van bewijskracht van effectiviteit van interventies zijn:

Niveau 0. Er is geen bewijskracht.

Het hoe en waarom van de interventie staat niet op papier, maar zit in de hoofden van de uitvoerders.

Niveau 1. Een goede beschrijving: de interventie is potentieel effectief.

De interventie heeft een goede beschrijving, de kernelementen van een interventie (doel, doelgroep, aanpak) en de personele, organisatorische en materiële context en randvoorwaarden zijn duidelijk omschreven.

Niveau 2. Theoretische onderbouwing: de interventie is veelbelovend.

De interventie heeft een goede beschrijving met theoretische onderbouwing, die aannemelijk maakt waarom het beoogde doel te bereiken is met een bepaalde aanpak bij een bepaalde doelgroep. Daarbij is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van beschikbare kennis.

Niveau 3. Resultaten worden gemonitord en geëvalueerd: de interventie is doeltreffend.

De interventie heeft een goede beschrijving en theoretische onderbouwing, resultaten worden gemonitord (bijgehouden en geregistreerd) en door middel van een evaluatie wordt aangetoond of de gestelde doelen zijn bereikt, problemen zijn afgenomen, competenties zijn toegenomen en hulpvragers tevreden zijn.

Niveau 4. Effectonderzoek toont aan: de interventie is werkzaam.

De interventie heeft een goede beschrijving en theoretische onderbouwing, resultaten worden gemonitord en geëvalueerd en daarnaast is bewezen dat positieve uitkomsten veroorzaakt worden door de interventie en is er zicht op de werkzame ingrediënten. Door effectonderzoek met een voor-, na- en follow-up meting (na minimaal 6 maanden) wordt vastgesteld of er (blijvend) effecten worden behaald met de interventie. De uitslagen worden vergeleken met metingen in een controlegroep.

Op dit moment zijn er nog geen Thuisadministratieprojecten die alle stappen t/m niveau 4 hebben doorlopen. Uit [onderzoek van het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie](#) (Van Middendorp en De Smet, 2016) bleek zelfs dat meer dan een derde (35%) van de lokale organisaties geen beleids- of projectplan beschikbaar heeft (Niveau 1.).

Interventies die niet op een beleids- of projectplan gebaseerd zijn, of in ieder geval geen doelstelling en meetbare criteria hebben, zijn niet of moeilijk 'meetbaar' en kunnen niet bewijzen of inzichtelijk maken dat wat er gedaan wordt 'effectief' is. Dit betekent niet dat de interventies niet effectief zijn; het bewijs voor de effectiviteit ontbreekt.

In een beleids- of projectplan wordt het doel, de doelgroep, de visie en de methode van het project beschreven. Ook wordt duidelijk wat de aanpak van het project is, en wat dat voor de organisatie, het personeel en materieel betekent. Het project is hierdoor zowel intern als extern 'overdraagbaar'. Voor de lokale organisatie is duidelijk wat er gebeurt en met welke reden. Tussen lokale organisaties kan op basis hiervan worden afgestemd en samengewerkt. Een vraag om een (financiële) bijdrage aan (potentiële) financiers is met het plan te onderbouwen.

Om organisaties te ondersteunen bij het schrijven van een beleids- of projectplan stelde het LSTA de [infosheet format projectplan](#) op. In het projectplan kan ook de theoretische onderbouwing (Niveau 2.) van de interventie beschreven worden. Evenals welke methoden worden ingezet en hoe deze methode door voorlichting en training kenbaar wordt gemaakt aan en overgedragen op vrijwilligers.

Ook wordt in het projectplan beschreven hoe de resultaten gemonitord en geëvalueerd worden (Niveau 3.). Hoe rapporteren vrijwilligers naar de coördinator? Is er intervisie met vrijwilligers? Krijgen hulpvragers ter afsluiting van een traject een exitgesprek waarin gevraagd wordt naar tevredenheid, bereikte doelen en competenties, leer- en verbeterpunten?

Het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) werkt met 10 lokale organisaties met een project Thuisadministratie samen om effectiviteit en effectieve elementen in kaart te brengen (Niveau 4.). Met een 0-meting aan het begin van de ondersteuning, een meting aan het eind van de ondersteuning en een meting een half jaar na afloop van de ondersteuning worden de effecten in kaart gebracht. De metingen van de organisaties worden met elkaar vergeleken.

2. Checklist kwaliteitsborging

Met de handreiking [kwaliteitsborging in de thuisadministratie](#), ontwikkelt door het Nibud, kan aan de hand van een checklist de kwaliteit van een lokale organisaties ingeschat worden. Financiers en opdrachtgevers zijn gebaat bij de kwaliteit van interventies door vrijwilligers en kwaliteitsborging van die interventies. Dit leidt uiteindelijk tot (meer) effectiviteit. Lokale organisaties kunnen de checklist gebruiken om de eigen organisatie te toetsen en te verbeteren.

De checklist bestaat uit drie randvoorwaarden, die weer onderverdeeld zijn in verschillende items:

1. **Deskundigheid borgen:** afstemming, positionering en begrenzing van functies en taken van coördinator(en) en vrijwilligers. Punten die hierbij naar voren komen zijn:
 - a. Goed getrainde coördinatoren.
 - b. Screening van vrijwilligers.
 - c. De coördinator en vrijwilliger hebben duidelijke afspraken op papier.
 - d. Iedere vrijwilliger volgt een basistraining.
 - e. De vrijwilligers krijgen permanente educatie.
 - f. De afbakening van de taken van de vrijwilligers is duidelijk beschreven.
 - g. De manier waarop de hulpvrager en vrijwilliger gekoppeld worden is duidelijk beschreven (de match).
 - h. De vrijwilligers zetten afspraken met de hulpvrager op papier.
 - i. Mogelijke risico's en wat dan te doen zijn beschreven en zoveel mogelijk afgedekt.
 - j. De taakverdeling tussen opdrachtgever en lokale organisatie is vastgelegd.
2. **Werkwijze lokale organisatie:** hoe de organisatie en interventie is georganiseerd. Punten die bij dit onderdeel naar voren komen zijn:
 - a. Doel, inzet en resultaten van de organisatie zijn duidelijk beschreven en goed terug te vinden.
 - b. Er wordt gewerkt met een plan van aanpak.
 - c. De organisatie biedt periodieke rapportages over de geboden ondersteuning met inzet van vrijwilligers.
 - d. De werkwijze van de vrijwilligers is transparant en overdraagbaar.
 - e. De organisatie is goed op de hoogte van de sociale kaart, weet wat andere organisaties in het werkgebied wel/niet doen, stemt af, werkt samen en kent de grenzen van dienstverlening.
 - f. De organisatie werkt met samenwerkingsovereenkomsten (afgesloten met de vrijwilliger en tussen de vrijwilliger en hulpvrager) en beschrijving van 'werkprocedures' (protocollen).
3. **Meetbaarheid resultaten:** indicatoren om de resultaten van de interventies inzichtelijk te maken. Punten die bij dit onderdeel naar voren komen zijn:
 - a. Duur van de trajecten.
 - b. Vooruitgang van de hulpvragers.
 - c. Aantal hulpvragers waarbij begeleiding succesvol is.
 - d. Aantal hulpvragers waarbij doelen niet worden gehaald.
 - e. Recidivepercentage.
 - f. Werkprotocol is gehanteerd.

De financier, opdrachtgever en/of lokale organisatie doorloopt de checklist en vinkt bij elk punt af of dit aandachtspunt in orde is, of er nog verder naar gekeken moet worden of dat er vragen of opmerkingen zijn. Na het doorlopen van alle aandachtspunten kan er een beeld worden gevormd van de kwaliteit van de lokale organisatie, die vrijwilligers inzet.

3. Instrumenten inzicht in situatie hulpvrager

Er zijn verschillende meetinstrumenten. Sommigen zijn alleen toegankelijk voor beroepskrachten, anderen ook voor vrijwilligers of hulpvragers. Er zijn meetinstrumenten die speciaal zijn ontwikkeld om te meten of een hulpvrager gebaat is bij of al aan de slag kan met een bepaalde ondersteuning. Deze instrumenten meten de situatie van de hulpvrager, bij voorkeur voorafgaand aan de ondersteuning.

3.1 Signaalijst financiën

De [Signaalijst Financiën](#) is voortgekomen uit de werkplaats 'Mensen met een LVB en de transitie' die MEE Amstel en Zaan in opdracht van het Kennisplein Gehandicaptensector heeft uitgevoerd. De lijst geeft beroepskrachten en vrijwilligers inzicht in de financiële situatie van een cliënt met een licht verstandelijke beperking (LVB). Met de signaalijst kan bepaald worden of een hulpvrager aanvullende ondersteuning nodig heeft bij financiële zaken.

3.2 Basismeters: taalmeter, rekenmeter, digimeter

De [Basismeters](#) van Stichting Lezen en Schrijven zijn instrumenten die in maximaal 15 minuten een indicatie geven of iemand scholing nodig heeft om vooruit te kunnen komen, op het gebied van taal-, reken- of digitale vaardigheden. Onvoldoende kunnen lezen en schrijven, rekenen of omgaan met de computer kan duurzame financiële zelfredzaamheid in de weg staan.

3.3 Geldplannen

[Startpunt Geldzaken](#), een samenwerkingsverband van het Nibud, Vereniging Eigen Huis (VEH), de beleggersvereniging VEB en de Stichting Certificering FFP, ontwikkelt 3 geldplannen voor verschillende financiële situaties. De drie geldplannen zijn gericht op:

1. [Kom uit de geldzorgen](#): om de situatie zo te verbeteren dat iemand (wellicht met moeite) rond kan komen (eind 2016 beschikbaar).
2. [Beter rondkomen](#): om inkomsten en uitgaven in balans te brengen en zo mogelijk elke maand wat geld over te houden. Gemeenten die zich aansluiten bij Startpunt Geldzaken krijgen via hun internetsite, de beschikking over al de geldplannen. Het geldplan wordt beschikbaar gesteld aan inwoners, medewerkers van gemeenten en wijkteams.
3. [Sparen, aflossen of beleggen](#): om de financiële situatie verder te versterken voor de korte en lange termijn.

Op basis van een aantal vragen wordt duidelijk hoe de financiële situatie er voor staat en hoe deze versterkt kan worden.

Het geldplan 'Kom uit de geldzorgen' wordt eind 2016 via het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie beschikbaar gesteld aan lokale organisaties die hulpvragers ondersteunen bij de financiële administratie met vrijwilligers. Hulpvragers kunnen met ondersteuning van vrijwilligers het geldplan invullen en op een overzichtelijke manier toewerken naar financiële zelfredzaamheid.

3.1 Mesis en Intakemodel thuisadministratie

[Mesis](#) is ontwikkeld als screeningsinstrument schulddienstverlening en is gemaakt voor organisaties voor schulddienstverlening, schulddienstverleners en cliënten van schulddienstverlening. Mesis meet gedrag en vaardigheden, bereidheid tot gedragsverandering, zelfregie en overtuiging, alsmede aanwezige risicofactoren en mogelijke zelfoverschatting van belangrijke vaardigheden. Het screeningsinstrument wordt gebruikt door meerdere gemeenten, bij de intake van een schulddienstverlening. Op basis van de meting kan een cliëntbeeld worden gevormd en een cliënt tot een bepaalde interventie worden toegelaten.

Op basis van Mesis heeft de Hogeschool Utrecht in samenwerking met Humanitas voor Thuisadministratieprojecten een intakemodel en bijbehorende [handreiking](#) ontwikkeld. De intake moet inzicht geven in de feitelijke situatie van een hulpvrager, de ondersteuning die iemand wil ontvangen en relevante gedragsaspecten. Het intakemodel bestaat uit zeven onderdelen.

1. Persoonsgegevens en achtergrond
2. Werk en inkomen
3. Schulden
4. (Sociaal) netwerk
5. Hulpvraag en begeleiding
6. Relevante gedragsaspecten
7. Samenvatting en afronding

Om relevante gedragsaspecten in kaart te brengen is voortgebouwd op (wetenschappelijke) inzichten. De gedragsaspecten leveren inzicht op het gebied van:

1. Overtuigingen: het wel of niet normaal vinden om schulden te hebben.
2. Aanpassingsbereidheid: het wel of niet bereid zijn om bestedingen aan te passen aan het beschikbare budget.
3. Verantwoordelijkheidsgevoel: het wel of niet de eigen verantwoordelijkheid voelen om de administratie op orde te brengen en/of de schuldenproblematiek terug te brengen.
4. Financiële situatie: het wel of niet actief bijhouden van de administratie.

De vier gedragsaspecten zijn van groot belang om een plan van aanpak op te stellen. Coördinatoren krijgen in de intake vaak al wel een globaal beeld van (enkele van) de vier gedragsaspecten, maar brengen deze vaak niet systematisch alle vier in kaart. Dit kan wel door te werken met het intake-model. Afdelingen van Humanitas maken gebruik van dit intake-model en de handreiking. Andere lokale organisaties kunnen hier eveneens gebruik van maken.

4. Instrumenten inzicht in resultaten

Er zijn meetinstrumenten die zijn bedoeld om de verandering van de situatie van de hulpvrager te meten. Deze instrumenten brengen de ontwikkelingen of resultaten van een ondersteuningstraject in kaart en worden meestal op meerdere momenten afgenomen voor, tijdens en/of na de ondersteuning.

4.1 ZelfredzaamheidsMatrix (ZRM)

De [Zelfredzaamheidsmatrix](#) (ZRM) is het instrument waarmee behandelaars, beleidsmakers en onderzoekers in de (openbare) gezondheidszorg, maatschappelijke dienstverlening en gerelateerde werkvelden, de mate van zelfredzaamheid van hun cliënten eenvoudig en volledig kunnen beoordelen. De ZRM brengt op elf domeinen van het dagelijks leven de zelfredzaamheid van acuut probleem tot volledige zelfredzaamheid in kaart.

De elf domeinen zijn:

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. Financiën | 6. Lichamelijke gezondheid |
| 2. Dagbesteding | 7. Verslaving |
| 3. Huisvesting | 8. Activiteiten dagelijks leven |
| 4. Huiselijke relaties | 9. Sociaal netwerk |
| 5. Geestelijke gezondheid | 10. Maatschappelijke participatie |
| | 11. Justitie |

Voor het domein financiën is de indeling als volgt:

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Acute problematiek | Geen inkomsten en/of hoge, groeiende schulden. |
| 2. Niet zelfredzaam | Onvoldoende inkomsten <i>en/of</i> spontaan of ongepast uitgeven. Groeiende schulden. |
| 3. Beperkt zelfredzaam | Komt met inkomsten aan basisbehoeften tegemoet <i>en/of</i> gepast uitgeven. Eventuele schulden zijn tenminste stabiel <i>en/of</i> bewindvoering/inkomensbeheer. |
| 4. Voldoende zelfredzaam | Komt aan basis behoeften tegemoet zonder uitkering. Beheert eventuele schulden zelf <i>en</i> deze verminderen. |
| 5. Volledig zelfredzaam | Inkomsten zijn ruim voldoende, goed financieel beheer. Heeft met inkomen mogelijkheid om te sparen. |

Resultaten ZRM

De ZRM geeft op elf domeinen inzicht in de situatie van een hulpvrager. De uiteindelijke beoordeling bestaat uit 11 keer een score tussen 1 en 5. ZRM kan gebruikt worden als screening om de zelfredzaamheid van de individuele hulpvrager in kaart te brengen, om de voortgang en ontwikkeling te bepalen, als instrument om een hulpvrager aan een interventie toe te wijzen (bijv. ondersteuning bij de financiële administratie, maar ook andere interventies gericht op de verschillende domeinen) om behandeldoelen te stellen, om de resultaten en uitkomsten van een interventie te monitoren en om doelen te stellen aan de interventie en resultaatafspraken met bijvoorbeeld financiers te maken.

Aandachtspunt

Financiën is een klein onderdeel van de ZRM. De ZRM kijkt bij het onderdeel financiën met name naar de inkomstenkant en niet naar het gedrag dat de situatie veroorzaakt. Een hulpvrager kan op dit gebied stappen vooruit maken, terwijl dat niet in de ZRM naar voren komt. Iemand met een uitkering zal nooit hoger komen dan stap 3. Ondanks (grote) aanpassingen in gedrag. Daarnaast past iemand met voldoende inkomsten en hoge schulden niet in de matrix.

4.2 EffectenSter – MijnBudgetSter

De EffectenSter is een overkoepelende naam voor verschillende sterren voor specifieke interventies: de GezinSter kan gebruik worden bij opvoedproblemen, de JongerenSter kan worden ingevuld met adolescenten, de OuderenSter wordt gebruikt voor het zo lang mogelijk zelfstandig wonen van ouderen, de HoofdzakenSter wordt gebruikt voor interventies op het gebied van psychische problemen, de WerkSter bij activering (participatie) op weg naar werk en de BudgetSter voor ondersteuning bij financiële problemen.

Elke EffectenSter heeft een vaste opbouw op basis van twee perspectieven:

1. Acht thema's die voor de doelgroep en/of problematiek relevant zijn, gebaseerd op gedrag, vaardigheden en omstandigheden.
2. De mate van zelfredzaamheid, beschreven in vijf fasen van elk twee stappen.

Voor vrijwilligers die hulpvragers bij hun financiële administratie ondersteunen naar financiële zelfredzaamheid is een 'licht versie' van de BudgetSter ontwikkeld: 'Mijn BudgetSter'. Deze ster is ontwikkeld om het resultaat van ondersteuning door een Thuisadministratievrijwilliger zichtbaar te maken. Het aantal stappen om de mate van zelfredzaamheid te bepalen (de fasen) is gelijk gebleven, de bijbehorende vragen zijn gehalveerd. De vrijwilliger vult samen met de hulpvrager het Mijn BudgetSter-boekje in.

Mijn BudgetSter bestaat uit 8 thema's die verband houden met financiële vaardigheden, gedrag en omstandigheden. Per thema kijken de hulpvrager en vrijwilliger samen in welke fase een hulpvrager zit. De thema's van zijn:

1. Motivatie en verantwoordelijkheid
2. Basisvaardigheden
3. Financieel administratieve vaardigheden
4. Omgaan met geld
5. Sociale vaardigheden
6. Relatie en sociaal netwerk
7. Stabiliteit
8. Stress

Elk thema bestaat uit vijf fasen, die zijn gebaseerd op de fasen van gedragsverandering¹

Fase 1. Geen zicht op verbetering: De hulpvrager kan of wil niet veranderen.

Fase 2. Inzicht krijgen: Erkennen dat verandering en ondersteuning noodzakelijk is.

Fase 3. Veranderen is ingewikkeld: De voorzichtige eerste stappen om gedrag te veranderen.

Fase 4. Leren en ontdekken: Ontdekken wat voor de hulpvrager werkt en dat consequent toepassen.

Fase 5. Verbetering: Volhouden en, indien mogelijk, zelfstandig de financiën beheren.

¹ De vijf fasen zijn gebaseerd op het gedragsveranderingsmodel van Prochaska, DiClemente en Norcross (1992)

De vrijwilliger vult samen met de hulpvrager Mijn BudgetSter in, door voor ieder thema aan te geven in welke fase hij/zij zit. Het geeft daarmee een (zelf)beeld van de situatie: wat goed gaat, wat minder goed gaat, aan welke punten de hulpvrager wil werken en welke veranderingen optreden.

Resultaten Mijn BudgetSter

Mijn BudgetSter is een instrument specifiek gericht op ondersteuning bij de financiële administratie met vrijwilligers, om inzicht te geven in de situatie van de hulpvrager, doelen te stellen, te reflecteren en te motiveren en resultaten van de ondersteuning in kaart te brengen, voor de hulpvrager, vrijwilliger, organisatie en financiers. Mijn BudgetSter is een manier om het gesprek met de hulpvrager aan te gaan. Door meerdere metingen (bij voorkeur elke 3 maanden) krijgen de hulpvrager en ondersteuner inzicht in de gerealiseerde veranderingen. Door de metingen binnen een organisatie naast elkaar te zetten kan er bekeken worden wat het project als geheel oplevert.

Aandachtspunt

MijnBudgetSter wordt ingevuld door de hulpvrager, samen met de vrijwilliger. Het is een zelfbeeld en het geeft daardoor geen objectief beeld van de resultaten van de ondersteuning.

4.3 Effectencalculator

De [Effectencalculator](#) brengt het maatschappelijke én financieel effect van individuele ondersteunings-trajecten in beeld. Daarvoor worden met betrokkenen casussen beschreven en geanalyseerd. Samen met de hulpvrager, direct betrokken professional(s) en andere professionals/ betrokkenen worden twee scenario's nauwgezet beschreven op een tijdslijn, de situatie hoe de ondersteuning eruit heeft gezien door de interventie en de referentie, hoe de ondersteuning er zonder interventie uit zou hebben gezien.

Bij elk van de twee scenario's staan 3 vragen centraal, die in kaart worden gebracht op een werkblad:

- wat gebeurt er in het leven van de hulpvrager?
- welke ondersteuning is hiervoor nodig?
- wat is het prijskaartje daarvan?

Ter ondersteuning van dit laatste aspect is de 'maatschappelijke prijslijst' opgesteld.

De ingevulde Effectencalculatoren worden uitgewerkt in beknopte casusbeschrijvingen. De financiële uitkomsten worden ingebracht in een rekenmodel. Daarmee ontstaat een beeld op casusniveau. Bij voldoende cases geeft dit een betrouwbare inschatting van de aanpak als geheel. Bijvoorbeeld welke besparing mogelijk is en bij welke financieringsstromen die besparing valt. De Effectencalculator kan toegepast worden door iedereen die daarvoor de training van totaal 3 dagdelen heeft gevolgd.

Resultaten Effectencalculator

De Effectencalculator verbindt de meerwaarde voor de hulpvrager met de zakelijke, organisatorische kant van een interventie en rekt daarmee met 'echt geld': euro's die ook echt door iemand worden uitgegeven. Het bevordert de kwaliteit van en afstemming met betrokkenen.

De Effectencalculator evalueert het traject en creëert tegelijkertijd een moment van intervisie rond een concrete casus. De Effectencalculator is een methode voor kwalitatief onderzoek. Aan de hand van analyse van enkele ondersteuningstrajecten worden onderliggende mechanismen en mogelijke obstakels voor effectiviteit blootgelegd.

Aandachtspunt

De inzet voor de Effectencalculator is intensief. Het levert geen kwantitatieve resultaten op.

4.4 Kwaliteit score formulier thuisadministratie

Het [scoreformulier](#) meet per traject thuisadministratie toegevoegde waarde van een traject thuisadministratie. Dit is een onderdeel van de Handreiking Kwaliteitsborging. Het brengt in kaart of de ondersteuning heeft bijgedragen aan de doelen van Thuisadministratie, door met name te kijken naar de tevredenheid van hulpvragers. De methode is gemaakt door het Nibud en Stimulansz en is ontleend aan de effectmeter sociaal werk van Sociaal Werk Nederland (tot 1 juni 2016 de MOGroep).

Het formulier bestaat uit 23 vragen die zijn onderverdeeld in de 7 doelen die worden nagestreefd met de ondersteuning bij thuisadministratie, namelijk:

1. Post op orde brengen.
2. Overzicht creëren van inkomsten en uitgaven.
3. Besparen/beter omgaan met geld.
4. Uitgaven doen die passen binnen de begroting.
5. Inzicht hebben in gedrag.
6. Inschakelen netwerk.
7. Verminderen schulden (indien van toepassing).

De vragenlijst kan op meerdere momenten afgenomen worden. Het eerste meetmoment is minstens 4 maanden na aanvang van het traject, en vervolgens weer na minstens 4 maanden.

Resultaten kwaliteit scoreformulier

De resultaten geven een beeld van de cliënttevredenheid met de dienstverlening. De resultaten kunnen intern gebruikt worden, voor verbetering van de dienstverlening, of extern in de communicatie met financiers.

Aandachtspunt

Gemeten wordt de tevredenheid van de hulpvrager met het ondersteuningstraject en of doelen zijn behaald. Het instrument geeft een zelfbeeld, maar geeft geen objectief beeld van de resultaten van de ondersteuning.

4.5 Prestatie-indicatoren Budgetcoaching

Om de voortgang van budgetcoaching te kunnen monitoren is de [Handreiking prestatie-indicatoren Budgetcoaching](#) (Nibud en Stimulansz, 2015) opgesteld. Het doel van de presentie-indicatoren is te kunnen monitoren of mensen in financiële zelfredzaamheid vooruit zijn gegaan, met als belangrijkste uitkomst schuldenvrij kunnen leven. De prestatie-indicatoren bestaan uit vier verschillende opeenvolgende stappen. De eerste drie stappen zijn van belang om (weer) schuldenvrij te kunnen leven.

Stap 1: Gedragingen die ervoor zorgen dat er op korte termijn geen (nieuwe) schulden ontstaan. Deze stap bevat de basiselementen die minimaal nodig zijn om geen nieuwe schulden op de korte termijn te maken.

Stap 2: Gedragingen die nodig zijn om overzicht te krijgen over geldzaken. Deze stap bevat de elementen die erop gericht zijn om overzicht te krijgen en inzicht op de korte termijn.

Stap 3: Gedragingen die ervoor zorgen dat iemand inzicht krijgt in zijn financiën en hierop kan anticiperen. Deze stap is erop gericht om inzicht te krijgen en te kunnen anticiperen.

Stap 4: De toekomst. Deze stap bevat elementen die nodig zijn om te werken aan verdere financiële zelfredzaamheid, zodat er ook geen problemen in de (verre) toekomst ontstaan.

De vierde stap is niet noodzakelijk voor schuldenvrij zijn, maar wel voor langdurige financiële zelfredzaamheid.

De stappen maken het mogelijk om de voortgang te meten. Elke stap bestaat uit kleinere elementen. Deze elementen zijn het verwachte of gewenste gedrag. Door het uitvoeren van een begin-, eventueel een tussen- en een eindmeting is het mogelijk om te monitoren of een persoon vooruit is gegaan of niet. Om de voortgang te kunnen monitoren is een scoreformulier gemaakt. Dit formulier en de stappen zijn gebaseerd op de [Nibud competenties](#).

Naast de verschillende stappen zijn er een aantal belangrijke voorwaarden en minimale vereisten die een rol spelen in alle stappen. De hulpvrager moet kunnen rekenen, lezen en 'gemotiveerd zijn'. Daarnaast is het belangrijk dat iemand weet waar hij hulp kan zoeken als het nodig is en dat iemand zich weerbaar kan opstellen tegen reclames en andere verleidingen.

Resultaten prestatie-indicatoren Budgetcoaching

De resultaten geven een beeld van de voortgang van een hulpvrager op het gebied van financiële vaardigheden en financiële zelfredzaamheid. De resultaten kunnen intern gebruikt worden, voor verbetering van de dienstverlening, of extern in de communicatie met financiers.

Aandachtspunt

Om met de prestatie-indicatoren aan de slag te gaan moet de hulpvrager een basis hebben, onder andere kunnen rekenen en lezen, hulp kunnen zoeken en weerbaar op kunnen stellen. De prestatie-indicatoren richten zich alleen op financiële vaardigheden en gedragingen. Voortgang gaat niet altijd in de volgorde van de genoemde stappen.

Bronnen en verder lezen:

Effectladder:

Yperen, T.A., J.W. Veerman, 'Zicht of effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg' Eburon Delft, 2008

Quickscan van Movisie: <https://www.movisie.nl/tools/quickscan-hoe-effectief-mijn-interventie>

Infosheet format projectplan: <http://www.lsta.nl/news/infosheet-projectplan-thuisadministratie>

<http://www.lsta.nl/news/rapport-ondersteuning-bij-de-financiele-administratie-met-inzet-van-vrijwilligers-in-nederland>

Middendorp, J. van en E. de Smet, 'Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers in Nederland. Overkoepelend beeld van lokale organisaties in Nederland', februari 2016.

Checklist kwaliteitsborging:

Madern T., M. Weijers, B. ter Laak, 'Kwaliteitsborging in de thuisadministratie. Handreiking voor opdrachtgevers, financiers en vrijwilligersorganisaties', Nibud, augustus 2015

Signaallijst financiën:

<http://www.kennispleingehandcaptensector.nl/gehandcaptenzorg/Verdieping-Clientgroep-Lichte-verstandelijke-beperking-Signaleringslijst-financien-LVB.html>

Basismeters:

<http://basismeters.nl>

Geldplannen:

<https://www.nibud.nl/beroepsmatig/startpunt-geldzaken/>

<https://nibud.startpuntgeldzaken.nl/>

Mesis en Intakemodel thuisadministratie:

www.mesis.nu

Jungmann, N., P. Wesdorp, M. Anderson, P. Calkoen, 'Handreiking intakemodel thuisadministratie', Hogeschool Utrecht, 2014

Zelfredzaamheidsmatrix:

www.zelfredzaamheidsmatrix.nl

Effectenster en MijnBudgetSter:

www.effectenster.nl

<http://www.lsta.nl/news/eerste-6-lokale-organisaties-starten-met-onderzoek-en-mijnbudgetster>

Effectencalculator:

Kwakernaak, M., J. Deuten, M. van Biene, W. Vos en A. Hamdi, "De effectencalculator. Evalueren nieuwe stijl", 2016

www.effectencalculator.nl

Kwaliteit score formulier:

Kerckhaert, A., T. Madern, M. Weijers, 'Het kwaliteit scoreformulier thuisadministratie. De ervaren meerwaarde van thuisadministratie volgens de klant. Handleiding voor klantonderzoek', Nibud en Stimulansz, juli 2015.

<http://www.sociaalwerknederland.nl/thema/kwaliteit/nieuws/3608-nieuwe-effectmeter-sociaal-werk>

MoGroep, 'Klanteffectvragenlijst. Handleiding', 2014.

Prestatie-indicatoren Budgetcoaching:

Madern, T., V. den Hartogh, A. Kerckhaert, M. van der Werf, M. Weijers, 'Budgetcoaching: monitoren van de voortgang. Handreiking prestatie-indicatoren budgetcoaching', Nibud en Stimulansz, april 2015