



“Schulden keren”

Impactevaluatie project schuldsanering van de Stad Antwerpen

Onderzoekers: Jan Depauw & Aaron Van Steenlandt

Promotoren: dr. Bea Van Robaeys & dr. Kristel Driessens

Duurtijd: 1/10/2021 – 30/11/2023

Onderzoekscentrum Sociale Inclusie

Karel de Grote Hogeschool

KdG Research

Karel de Grote Hogeschool

Inleiding	iii
1 Project schuldsanering van de Stad Antwerpen.....	1
2 Financieel gedrag van mensen met schulden	3
3 Onderzoek impact project schuldsanering	5
4 Programmatheorie schuldsanering	7
4.1 Opmaak programmatheorie - oktober 2021-januari 2022	7
4.1.1 Inwerken in de materie	7
4.1.2 Schuldsanering beschrijven.....	7
4.1.3 Opmaak programmatheorie schuldsanering.....	7
4.2 Methode.....	8
4.3 Resultaat: programmatheorie schuldsanering.	10
5 Opmaak meet- of evaluatie instrument.....	12
5.1 Opzet dataverzameling - januari 2022 – februari 2022.....	12
5.1.1 Gehanteerde concepten operationaliseren.....	12
5.1.2 Kwantitatieve concepten operationaliseren.....	14
5.1.3 Kwalitatief te bevragen thema’s vastleggen.....	14
5.2 Methode.....	15
5.2.1 Kwantitatief luik	15
5.2.2 Kwalitatief luik.....	16
5.3 Resultaat.....	17
5.3.1 Kwantitatieve vragenlijst	17
5.3.2 Kwalitatieve topiclijst	20
6 Impact capteren	21
6.1 Dataverzameling - maart 2022 - oktober 2023.....	21
6.1.1 Effectmeting via kwantitatieve vragenlijst	21
6.1.2 Beleving en ervaringen peilen via kwalitatieve topiclijst	22
6.2 Methode.....	22
6.2.1 Kwantitatief	22
6.2.2 Kwalitatief	25
7 Impact evalueren	26
7.1 Analyse van de data - oktober 2023 – december 2023.....	26
7.1.1 Kwantitatieve analyse	26
7.1.2 Kwalitatieve analyse.....	37
8 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen.....	41
9 Literatuurlijst	50
Bijlagen	55
Bijlage 1: Programmatheorie schuldsanering.....	55
Bijlage 2: Topic-lijst diepte-interviews cliënten door KdG-studenten.....	56
Bijlage 3: Topic-lijst diepte-interviews cliënten door UA-studenten.....	57
Bijlage 4: Independent Samples t-test	58

Dankwoord van de onderzoekers

Bedankt aan de medewerkers van de Stad Antwerpen voor het mogelijk maken van dit onderzoek. Jullie betrokken en bereidwillige deelname aan de studie (coördinatoren, studiedienst, dienst data en rapportering, schuldhulpverleners) zoals bij de verzameling of terbeschikkingstelling van data verdient erkenning gezien de extra inspanningen bovenop de reeds bestaande werklust.

Bedankt aan alle deelnemers voor jullie deelname aan, en constructieve feedback tijdens de verschillende werk- en de stuurgroepen van dit onderzoek. Een bijzonder woord van dank ook voor de studenten van de Karel de Grote Hogeschool en Universiteit Antwerpen voor hun interesse in het thema, enthousiaste inzet en neergelegde resultaten.

Een uitdrukkelijke dankjewel aan Jorn Dobbelaere en Annelies Pasmans voor de goede opvolging van het onderzoek en de fijne samenwerking.

Het was een eer om de meerwaarde die dit bijzondere project schuldsanering realiseert voor cliënten en maatschappij van dichtbij te leren kennen. We hopen dat deze studie de meerwaarde van projecten als deze naar het brede publiek beter zichtbaar maakt.

Antwerpen, 18 december 2023

Jan Depauw

Aaron Van Steenlandt

Lijst van tabellen en figuren

Figuur 1: Programmatheorie schuldsanering

Tabel 1: Categorieën inkomen

Tabel 2: Categorieën schuldenlast

Tabel 3: Descriptieve analyse van de populatie op het moment van de nulmeting

Tabel 4: ZRM-scores van de populatie bij nulmeting

Tabel 5: Indicatoren effecten schuldsanering nulmeting

Tabel 6: Descriptieve analyse van de populatie op het moment van de eindmeting

Tabel 7: ZRM-scores van de populatie bij eindmeting

Tabel 8: Indicatoren effecten schuldsanering eindmeting

Tabel 9: Inschatting door schuldhulpverleners van effect bij cliënten na eindmeting

Tabel 10: Verschilscores (resultaten eindmeting min resultaten nulmeting)

Tabel 11: Significante verschilscores

Figuur 2: Significante verschilscores

Bron afbeelding titelpagina: <https://www.vantagedebtmanagement.co.za/debts-unpaid-solutions/>

INLEIDING

Ongezond financieel gedrag leidt tot schulden. Leven in schulden leidt op haar beurt naar (meer) financieel ongezond gedrag. Hoe deze vicieuze cirkel doorbreken?

Dit rapport brengt verslag uit van een onderzoek naar de impact van het project schuldsanering van de Stad Antwerpen dat daarop een antwoord wil bieden.

In de periode tussen januari 2022 en september 2023 werden een 50-tal personen en gezinnen in schuldbemiddeling opgevolgd die in het kader van het project schuldsanering extra financiële steun ontvingen. In het onderzoek gingen we na wat de impact daarvan was op hun welbevinden, schuldenlast en financieel gedrag. De dubbelzinnige titel van dit rapport verwijst naar de voornaamste conclusies uit dit onderzoek: het wegkeren van een wegende schuldenlast (minder schulden, minder schuldeisers) en een ommekeer naar gezond financieel gedrag (minder op korte termijn denken en handelen, meer op middellange termijn plannen) en welzijn (verlaging stress en verruiming mentale bandbreedte).

In het eerste hoofdstuk lichten we opzet en aanpak van het project schuldsanering toe. In het daaropvolgende onderdeel geven we aan hoe mensen met schulden in een psychologische fuik verzeilen waardoor ze ertoe neigen zich dieper in de schulden te steken. Dit inzicht is noodzakelijk om te snappen hoe het project schuldsanering dat kan voorkomen of verhelpen.

Daarop volgt een uitgebreid methodologisch deel. In hoofdstuk 3 geven we aan hoe we het onderzoek precies aanpakken. De eerste stap, de opmaak van een programmatheorie wordt omstandig toegelicht (hoofdstuk 4). Die programmatheorie geeft namelijk richting aan de constructie en selectie van de methode om de impact van het project te capteren (hoofdstuk 5). We maken daarbij de keuze voor een mixed-methods benadering met een kwantitatief en een kwalitatief luik. In hoofdstuk 6 geven we weer hoe de impactmeting, de dataverzameling, in haar werk ging.

Tot slot volgt een deel waarin we de resultaten weergeven. Hoofdstuk 7 vat de analyse samen van de kwantitatieve en kwalitatieve data om tot slot in hoofdstuk 8, na een ruime samenvatting van het voorgaande, te komen tot conclusies en aanbevelingen.

1 PROJECT SCHULDSANERING VAN DE STAD ANTWERPEN

In de stad Antwerpen kampen heel wat gezinnen met financiële moeilijkheden, resulterend in een aanzienlijke schuldenlast die zij moeilijk kunnen aflossen. Dit fenomeen veroorzaakt aanzienlijke stress, wat op zijn beurt leidt tot een verdere verslechtering van hun situatie.

Betalingsproblemen vormen niet alleen een financiële last voor individuen, maar hebben ook aanzienlijke gevolgen voor de maatschappij als geheel. Deze gevolgen manifesteren zich in diverse maatschappelijke problemen, waaronder relatieproblemen, IFG (Intra-familiaal Geweld), eenzaamheid, uitsluiting, schaamte, machteloosheid en stress. De kosten die voortvloeien uit uithuiszettingen, gederfde inkomsten als gevolg van huurachterstand, het risico op uithuiszetting en dakloosheid, het afsluiten van nutsvoorzieningen, een toename van ziekteverzuim en het verlies van arbeidsproductiviteit dragen bij aan de bredere maatschappelijke problematiek. Werknemers met schulden blijken bovendien een financiële last te vormen voor hun werkgevers.

Om deze problematiek aan te pakken, heeft de stad Antwerpen een nieuw initiatief gelanceerd met betrekking tot schuldsanering, gericht op het verminderen van de schuldenlast en het bieden van financiële ondersteuning aan getroffen gezinnen. De gangbare schuldhulpverlening van de Stad Antwerpen omvat een regulier aanbod en diverse projecten. Het reguliere aanbod bestaat uit (1) budgetbegeleiding, waar financiële educatie en advies worden aangeboden, (2) schuldbemiddeling, die hulp biedt bij bemiddeling en het opstellen van afbetalingsplannen, en (3) budgetbeheer, eventueel in combinatie met schuldbemiddeling of een interne collectieve schuldenregeling. Elke vorm van schuldhulpverlening wordt intensief opgevolgd door een schuldhulpverlener, waarbij een sociaal-financieel onderzoek en het uitputten van sociale rechten centraal staan. Naast dit reguliere aanbod participeert de stad in projecten, waaronder zitdagen bij het Bureau voor Juridische Bijstand voor Collectieve Schuldenregeling, waar zowel pro deo advocaten als externe schuldbemiddelaars aanwezig zijn. Er is tevens een doorgedreven samenwerking met diverse gerechtsdeurwaarders (Dobbelaere, 2022).

Bovenop en naast dit aanbod werd vanaf 1 januari 2022 een proefproject voor schuldsanering opgezet. Dit proefproject werd geïnspireerd door recent wetenschappelijke inzichten waaruit blijkt dat aanhoudende schaarste en stress leiden tot een verslechtering van de levenssituatie (Mani et al., 2013; Mullainathan & Shafir, 2013a, 2013b; Shah et al., 2015). Geldproblemen nemen het denkvermogen dermate in beslag, zo dat mensen minder ruimte hebben voor andere overwegingen, waardoor ze niet-doordachte

beslissingen nemen. Een tekort aan geld, zoals bij problematische schulden, leidt tot een focus op korte termijnproblemen. Het project schuldsanering wil mentale bandbreedte creëren zodat mensen met schulden weer perspectief krijgen op een menswaardiger leven en volwaardige maatschappelijke participatie.

De doelstellingen van het project zijn (1) het verlichten van de schuldenlast, (2) het creëren van financiële ruimte met verminderde stress als resultaat, (3) het bieden van perspectief voor bemiddelbare trajecten, en finaal (4) het bevorderen van een meer menswaardig leven en volwaardige maatschappelijke participatie.

De doelgroep omvat nieuwe en bestaande cliënten met schulden en inkomsten uit loon, werkloosheidsuitkering, ziekte-uitkering of leefloon, met een focus op activering. De cliënten die in aanmerking komen hebben de eerste maand van de opstart van het project ofwel een traject schuldbemiddeling of budgetbeheer lopen ofwel werd er een traject schuldbemiddeling of budgetbeheer opgestart.

De aanpak houdt in dat cliënten geen aanvraag hoeven in te dienen, betalingen worden rechtstreeks door de schuldhulpverlener uitgevoerd aan de schuldeisers, er is geen focus op versnelde afbetaling van schulden, en er is een afgebakende aanmeldperiode van 30 dagen bij aanvang. De opvolging en afbouw van de schuldhulpverlening omvatten intensieve begeleiding van klanten, zowel financieel als persoonlijk, met een individueel traject op maat. Er wordt een opvolgonderzoek aan gekoppeld om het effect van de schuldsanering op de doelgroep na te gaan. De toekenning van het schuldsaneringstype is afhankelijk van de situatie van de cliënt, soms met maandelijkse bedragen in plaats van een eenmalig bedrag, op basis van het sociaal-financieel onderzoek van de schuldhulpverlener Schuldhulpverlening en advies van screening Schuldhulpverlening. In een eerste stap worden twee mogelijkheden voorzien: een saneringsbudget en een saneringskrediet. Het saneringsbudget is een financiële ondersteuning van 150,00 euro per maand, die gedurende 12 maanden wordt verstrekt. Het saneringsbudget kan maar één keer toegekend worden binnen de looptijd van het proefproject. Het saneringskrediet is een financiële steun in leen van maximaal 1.800,00 euro. Doel ervan is om verschillende schuldeisers gebundeld af te betalen. Dit bedrag wordt in leen verstrekt. De cliënt betaalt de verleende steun terug aan het OCMW. Het saneringskrediet kan maar één keer toegekend worden binnen de looptijd van het proefproject. In een tweede stap wordt de mogelijkheid tot schuldovername voorzien. Dit onder de vorm van een financiële steun van maximum 3.600,00 euro die niet in leen wordt verstrekt. Het OCMW neemt op die manier de schulden van de cliënt ten laste. De schuldovername wordt toegepast wanneer er geen

schuldhulpverleningstraject mogelijk is én als de maandelijkse toelage of saneringskrediet onvoldoende effect blijken te hebben. Een schuldovername kan maar één keer per cliënt toegekend worden binnen de looptijd van het proefproject.

Het uiteindelijk doel van het project schuldsanering is streven naar bemiddelbare trajecten, afbouw van schuldenlast en een verbeterde levenssituatie (Dobbelaere, 2022). Aan het Onderzoekcentrum Sociale Inclusie van de Karel de Grote-Hogeschool werd gevraagd een onderzoek op te zetten dat de impact van het project schuldsanering nagaat.

2 FINANCIËEL GEDRAG VAN MENSEN MET SCHULDEN

Biedt schuldsanering op maat en op basis van wetenschappelijke inzichten rond financieel gedrag (Madern, 2015; Mullainathan & Shafir, 2013b) een effectieve aanpak in het streven naar bemiddelbare trajecten, afbouwen van schuldenlast en het waarborgen van een verbeterde levenssituatie? Alvorens we uiteen zetten hoe we die vraag in dit onderzoek beantwoorden, willen we eerst kort stil staan bij wat die *'relatief recente wetenschappelijke inzichten rond financieel gedrag'* ons precies leren.

De Nederlandse onderzoekster Madern (2015) promoveerde in 2015 met een onderzoek naar schuldhulpverlening. Haar doctoraatstudie was de eerste omvangrijke studie in Nederland naar financieel gedrag van mensen met schulden. De studie steunde op nieuwe wetenschappelijk inzichten uit onderzoeken naar gedrag bij schaarste. Onderzoek dat onomstotelijk aantoonde dat bezwaard door financiële problemen mensen steeds meer focussen op de korte termijn waardoor ze *'domme beslissingen'* nemen en daardoor vaak van de regen in de drup verzeilen (Madern, 2015; Mullainathan & Shafir, 2013b). Daar tegenover staat *'gezond financieel gedrag'*. Gezond financieel gedrag is volgens Madern (2015, p. 282): *"gedrag dat voorkomt dat er achterstanden in betalingen ontstaan, nu en in de toekomst"*. Uitgaven zijn dan in lijn met de inkomsten en mensen plannen vooruit op de middellange en lange termijn, zijn zich bewust van de financiële risico's die ze lopen en treffen daar maatregelen voor onder meer door het aanleggen van een financiële reserve of buffer en besparen op vaste kosten (Madern, 2015).

Schulden maken is niet het gevolg van één soort gedrag. Betalingsachterstanden ontstaan als gevolg van een combinatie van gedragingen die leiden tot financiële problemen: bijhouden en controleren van administratie, beheer van post en briefwisseling en vooruit plannen. Zowel persoonlijke kenmerken als de sociaal-culturele omgeving van individuen zijn van invloed op dat gedrag (Madern, 2015).

Het hebben van schulden beïnvloedt en stuurt financieel gedrag (Madern, 2015). Door een schuldsituatie komt een consument in schaarste terecht. Die schaarste leidt bij mensen met schulden tot een tunnelvisie die de tijdsoriëntatie beïnvloedt (Shah et al., 2015). Zij blijken dan meer geneigd om bijkomende schulden aan te gaan. Schuldenaars met zware financiële problemen ervaren ook minder sociale steun. Madern trekt als voorname conclusie uit haar promotieonderzoek dat drie componenten een belangrijke rol spelen bij gedrag dat leidt tot financiële problemen: de eigen houding (de 'attitude-to-debt'), het gevoel van 'self-efficacy' en motivatie (Madern, 2015).

We verbinden deze wetenschappelijke inzichten rond financieel gedrag van mensen in schulden met het empowermentkader. Waarom? Het in sociaalwerkpraktijken richtinggevend empowermentkader hanteert een sociaal-ecologisch perspectief dat net het belang van het individueel-relationale en het contextuele benadrukt. Het concept empowerment werd door Tine Van Regenmortel (2002a) geïntroduceerd in Vlaanderen in de context van armoedebestrijding. Centrale stelling vanuit deze benadering is dat armoede ontstaat door een -structureel- ongelijke verdeling van mogelijkheden en toegang tot bronnen. Mensen hebben echter in alle omstandigheden, ook beperkende, het vermogen om doelen na te streven en controle te krijgen over gebeurtenissen. Vanuit dit perspectief wordt gepleit voor enerzijds de ontwikkeling van sociale structuren die personen beter verbinden met het systeem (in casu: een project als schuldsanering) en anderzijds voor versterking van die individuele personen (om hen zo in staat te stellen invloed uit te oefenen) (Steenssens & Van Regenmortel, 2013, 2014).

De drie componenten die volgens Madern (2015) een belangrijke rol spelen bij gedragingen die leiden tot financiële problemen (de eigen houding, het gevoel van 'self-efficacy' en motivatie) kunnen we zonder enige moeite plaatsen in het schema van psychologisch empowerment. Zimmerman (1995) – die dit concept baseerde op uitgebreid empirisch onderzoek – maakt daarin een onderscheid tussen *intrapersonal*, *interactional* en *behavioral* componenten. De intrapersonlijke component omvat het geloof in eigen vaardigheden, het vertrouwen in de mogelijkheid om de persoonlijke situatie te beïnvloeden alsook de motivatie daartoe. De interpersoonlijke component heeft betrekking op het kritisch bewustzijn van maatschappelijke mogelijkheden, normen en middelen, vaardigheden om deze te benutten en het mobiliseren van bronnen. De gedragscomponent ten slotte verwijst naar actieve betrokkenheid in de gemeenschap, participatie, constructief gedrag in nieuwe situaties en het maken van keuzes (Steenssens & Van Regenmortel, 2007; Steenssens & Van Regenmortel, 2013; Zimmerman, 1995).

In haar aanbevelingen voor het werkveld pleit Madern (2015) voor maatwerk. Interventies moeten zich richten op de eigen houding, 'attitude to debt', 'self-efficacy' en motivatie (Madern, 2015; Van Regenmortel, 2008; Zimmerman, 1995). Het concept 'financial capability' legt de link tussen economie, psychologie en sociologie en toont aan hoe individueel gedrag, psychologische mechanismen en sociale structuren budgetbeheer en financiële beslissingen beïnvloeden (Birkenmaier et al., 2013; Sherraden, 2013).

Samengevat: verbinden van wetenschappelijke inzichten rond financieel gedrag van mensen in schulden met oog voor structurele componenten en actorschap zorgt via het project schuldsanering mogelijk voor een effectievere aanpak van schuldhulpverlening door mentale bandbreedte te koppelen aan financieel gedrag.

3 ONDERZOEK IMPACT PROJECT SCHULDSANERING

Vanuit het Onderzoek Centrum Sociale Inclusie willen we nagaan wat de werkzaamheid en de resultaten van het project schuldsanering zijn. Vanuit een praktijkgericht onderzoek willen we het project schuldsanering op vijf vlakken onderzoeken: (1) beschrijven van de praktijk, (2) nagaan welke assumpties daaraan ten grondslag liggen die mogelijk verklaren hoe en op welke manier schuldsanering 'werkt', (3) een meetinstrument 'impact schuldhulpsanering' construeren gebaseerd op wetenschappelijke literatuur, (4) met dat instrument nagaan wat de impact is van de doorlopen schuldsanering bij deelnemers, en (5) de werkzame factoren ervan detecteren.

Deze vragen zullen beantwoord worden door middel van vier opeenvolgende werkpakketten, namelijk: (1) het project schuldsanering beschrijven, (2) een meetinstrument voor impact van schuldsanering construeren en inhoudelijk valideren. We combineren hierbij kwantitatieve en kwalitatieve data. (3) Met inzet van dat instrument een impactevaluatie uitvoeren met daaraan gekoppeld een speurtocht naar werkzame factoren, (4) analyse van de data, daaruit conclusies trekken en daarover rapporteren.

(1) Werkpakket 1: Opmaak programmatheorie. In een eerste fase stellen we een programmatheorie op. We doen dit op basis van deskresearch gecombineerd met focusgesprekken met coördinatoren en praktijkwerkers van het team schuldsanering. Het toepassen van evaluatiemethoden en -technieken in sociaalwerkpraktijken vraagt een aanpak die rekening houdt met de onvoorspelbaarheid, complexiteit en de bijzondere context waarbinnen de praktijk opereert (McBeath et al., 2019). De gezamenlijke opmaak van een programmatheorie (Funnel & Rogers, 2011) maakt zo'n co-creatieve aanpak mogelijk. Programmatheorieën bestaan uit een 'veranderingstheorie' en een

'handelingstheorie' (Connell & Kubisch, 1998; De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Snel, 2013). Een handelingstheorie omvat een omschrijving van de praktijk vanuit het perspectief van diegenen die vorm geven aan de praktijk, zoals schuldhulpverleners en stafmedewerkers. De veranderingstheorie omvat een set aan verklaringen die aangeven hoe het project schuldsanering het beoogde doel kan realiseren (De Waele et al., 2022; Depauw et al., 2022; Funnel & Rogers, 2011). Welke assumpties of bewijs worden daarvoor aangedragen? Een programmatheorie uittekenen laat niet alleen toe om alle elementen die de complexiteit van sociaalwerkpraktijken kenmerken in overweging te nemen (Pawson, 2013), het maakt het tevens mogelijk om onder meer de context, actoren, interventies, mechanismen en resultaten concreet te benoemen en een plaats te geven in de impactevaluatie en bestaand empirisch onderzoek of evidentie aan te dragen. Meer specifiek stelt de programmatheorie 'schuldsanering' ons in staat om de verschillende beoogde doelstellingen bij de individuele deelnemers duidelijk in kaart te brengen, en aan te geven welke de voorwaarden zijn opdat het 'werkt'.

(2) Werkpakket 2: Opmaak meet-en evaluatie-instrument. In een tweede stap koppelen we aan elke doelstelling indicatoren. Deze indicatoren stellen ons in staat om instrumenten of methoden van dataverzameling te selecteren, aan te passen of ontwerpen. Methoden via dewelke we 'verschillen' of 'verandering' kunnen vaststellen of waarnemen.

(3) Werkpakket 3: Impact capteren. We combineren een nulmeting met een tweede meting later in de tijd. Bij de start van het project en het onderzoek nemen we een nulmeting bij betrokken deelnemers. Na afloop van het traject wordt bij diezelfde deelnemers een eindmeting afgenomen. We voeren in de loop van het onderzoek daarnaast ook kwalitatieve bevragingen uit. In deze interviews gaan we dieper in op de beleving van de betrokken cliënten en peilen we naar ervaringen bij schuldhulpverleners. Samen met studenten uit de masteropleiding Sociaal Werk aan de Universiteit Antwerpen en bachelorstudenten Sociaal Werk van de Karel de Grote-Hogeschool brengen we in kaart welke veranderingen cliënten ervaren.

(4) Werkpakket 4: Impactevaluatie. Wanneer deze data vergaard is, gaan we over tot de volgende fase, namelijk de data-analyse. In die data-analyse berekenen we de verschilcores en controleren we of - en in voorkomend geval welke - subgroepen een evolutie doormaken - en in voorkomend geval - op welke levensdomeinen. Dit geeft ons zicht op de mate en de aard van verandering bij de cliënten als gevolg van de onderzochte interventie. Ook voeren we een kwalitatieve analyse uit op de interviewdata die aangebracht werd door de studenten

(5) Werkpakket 5: Conclusie en aanbevelingen zijn neergeschreven in hoofdstukken 7 en 8. De weg daarnaartoe -hoofdstukken 4, 5 en 6 - vertonen eenzelfde structuur en stramien: in een eerste deel schetsen we telkens timing en context van dat werkpakket. Vervolgens lichten we de daarbij gehanteerde methode toe om in een laatste deel het (tussen-) resultaat ervan weer te geven.

4 PROGRAMMATHEORIE SCHULDSANERING

4.1 Opmaak programmatheorie - oktober 2021-januari 2022

4.1.1 Inwerken in de materie

We starten het onderzoek met een literatuurstudie, waarbij we zowel nationale als internationale tendensen in schuldhulpverlening duiden. We laten ons in de zoektocht in wetenschappelijke databanken leiden door de momenteel bestaande evidentie rond schuldsanering. We zoeken naar de meest recente wetenschappelijke literatuur en laatste ontwikkelingen op dit terrein. Deze literatuurstudie resulteerde in een voorlopig en schetsmatig kader over de potentiële werkzaamheid van schuldsanering.

4.1.2 Schuldsanering beschrijven

We bezochten het project schuldsanering en voerden gesprekken met direct betrokkenen. We interviewden de coördinator en schuldhulpverleners. Op basis daarvan beschreven we de op te zetten praktijk. De beschrijving namen we op in een schematische voorstelling: de programmatheorie schuldsanering.

4.1.3 Opmaak programmatheorie schuldsanering

Sociaalwerkpraktijken zijn complex (Pawson, 2013). Complexiteit kan op verschillende manieren opgevat worden. We onderscheiden wat 'ingewikkeld' is (meerdere actoren, betrokken organisaties, levensdomeinen en beïnvloedende factoren) van wat 'onzeker' is (emergent, onverwacht en recursief) (Rogers, 2008). Een voor sociaalwerkpraktijken meer gepaste methode van impact capteren krijgt bij voorkeur vorm door de opmaak van een programmatheorie (De Waele et al., 2022; De Waele, Depauw, et al., 2023; De Waele, Mathys, et al., 2023; Depauw et al., 2023; Depauw et al., 2022). Nogal wat auteurs pleiten voor zo'n aanpak (De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Funnel & Rogers, 2011; Pawson, 2013; Rogers, 2008). We zetten hun argumenten daarvoor op een rij.

4.2 Methode

Pawson (2013) adviseert om, voorafgaand aan de evaluatie ervan, de complexiteit van de sociaalwerkpraktijk in kwestie zo goed als mogelijk in beeld te brengen door gebruik te maken van grafische voorstellingen. Niet alleen in de voorbereiding van een evaluatie blijkt dit nuttig en raadzaam. Dat is het ook in de uitwerking van de evaluatie zelf: via de opmaak van de grafische voorstelling van een programmatheorie kan men namelijk de impact van complexe interventies weergeven. Bij die opmaak worden stakeholders op diverse echelons en posities betrokken in het conceptualiseren, ontwerpen, uitvoeren, toepassen en evalueren van sociale interventies. Zo'n programma-theorie is een model dat aangeeft hoe een project bijdraagt tot een keten van tussentijdse resultaten en uiteindelijk een beoogde impact. Een programma-theorie bestaat volgens Funnel en Rogers (2011) - in haar meest ideale vorm - uit twee componenten: een veranderingstheorie en een handelingstheorie. De eerste geeft aan via welke mechanismen verandering wordt bewerkstelligd. De tweede geeft inzicht in de achterliggende ideeën en theorieën. Dit kunnen zowel elementen zijn uit 'formele', empirisch onderbouwde theorieën, als niet-als-dusdanig-bewezen praktijk- of ervaringskennis (Funnel & Rogers, 2011).

Werken met een programmatheorie bij het evalueren van impact sluit aan bij het nieuwe kwaliteitsdecreet van mei 2023. In de nota aan de regering (Vlaamse Regering & de Vlaamse Minister van Welzijn Volksgezondheid en Gezin, 2022b) wordt gewag gemaakt van een *'een verschuiving van het 'kwaliteitszorgproces' naar aandacht voor het resultaat, de outcome (...) en **impact** van de zorg' (noot: onze cursivering en vet)*. De Vlaamse Regering acht *'het installeren of continueren van een dynamische kwaliteitscultuur doorheen alle geledingen van het individuele zorgniveau tot en met het welzijns- en zorgbeleid als essentieel'* (Vlaamse Regering & de Vlaamse Minister van Welzijn Volksgezondheid en Gezin, 2022b, p. 2). De Vlaamse Raad ziet in het voorontwerp van decreet een aantal goede principes die zeker kunnen aanzetten tot een omslag in het werken aan kwaliteit van zorg, zoals onder meer de brede benadering van kwaliteit van zorg, aandacht voor levensdoelen en kwaliteit van leven, de ervaring van de zorggebruiker als belangrijke maatstaf, transparantie, innovatie, responsabilisering en het inzetten op een impactgerichte kwaliteitscultuur (Vlaamse Raad voor Welzijn Volksgezondheid en Gezin, 2022). In dat nieuwe kwaliteitsdecreet wordt dus expliciet gealludeerd op *'impactgericht handelen'* (Vlaamse Regering & de Vlaamse Minister van Welzijn Volksgezondheid en Gezin, 2022a, 2022b). *Impactgericht handelen is vooraf, tijdens en na de uitvoering van een interventie de verbanden tussen de maatschappelijke context, de input, de activiteiten, de output, de outcomes en de impact duiden* (Jans, 2018, p. 13). Dat impactgericht handelen wordt concreet waargemaakt door een programmatheorie

op te maken en op basis daarvan indicatoren te bepalen die uitspraken over gerealiseerde impact kunnen stofferen (Depauw et al., 2023; Depauw et al., 2022).

Belangrijke ijkpunten in het opmaken van een programmatheorie zijn (1) het vastleggen van te vervullen voorwaarden opdat de beoogde resultaten bereikt worden, (2) de personen en middelen bepalen die nodig zijn om de interventie uit te voeren en (3) de manieren waarop de organisatie die personen en middelen kan rekruteren en waarborgen. (4) Een beschrijving van de acties of interventies die nodig zijn om van een voorwaarde over te gaan naar een volgende stap en (5) gelinkt aan bewijs (evidentie) voor elke pijl in de voorstelling. Dit bewijs – de achterliggende grondgedachte - kan gevoed worden vanuit verschillende bronnen: wetenschappelijk bewijs, onderzoeken, theorieën rond gedragsverandering, lokale kennis of anekdotisch bewijs dat voorkomt uit de pilootfase en/of praktijkervaringen. (6) Een programmatheorie bevat daarnaast ook een opsomming van de basisvooronderstellingen die de voorwaarden om impact te bereiken, bepalen. Tijdens en door de opmaak van een programmatheorie worden (7) de mogelijke belemmeringen duidelijk, net als (8) de noodzakelijke acties om die te overwinnen. Tot slot (9) geeft zo'n programmatheorie die indicatoren weer die het mogelijk maken te oordelen of de voorwaarden gerealiseerd werden om de beoogde impact te realiseren. Al die onderdelen worden uitgetekend in een grafisch model. Bij die voorstelling hoort een legende waarin toegelicht wordt via welke interventies impact bereikt wordt en welke theorieën en basisveronderstellingen aan die interventies ten grondslag liggen (De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Olsen & Galimidi, 2008; Olsson et al., 2023; Taplin & Rasic, 2010).

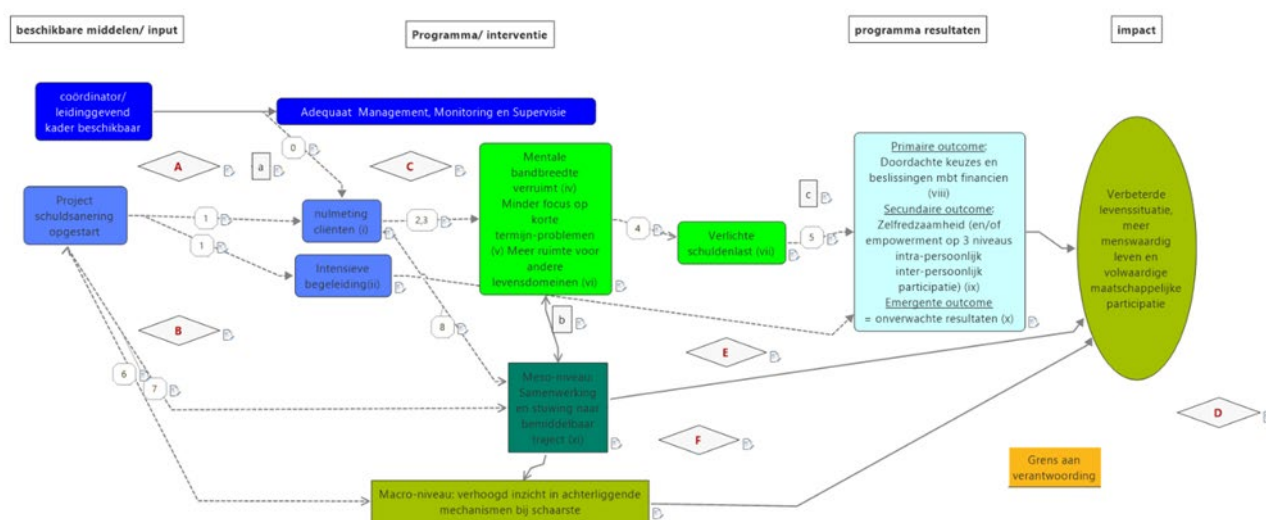
Door het gezamenlijk opstellen van een programmatheorie stimuleren we impactgedreven handelen (Haudenhuyse, 2018). Impactgedrevenheid gaat ervan uit dat interventies opgesteld zijn om impact te verwerven. Dus, dat de handelingen van de professionals erop gericht zijn op het realiseren van impact. Concreet gaat dit ervan uit dat sociaal werkers hun acties afstemmen afhankelijk van de verandering die men wil realiseren. Om deze beoogde verandering, daaraan gekoppelde acties, assumpties en voorwaarden duidelijk te krijgen, stelden we samen een programmatheorie schuldsanering op.

We voerden een documentanalyse uit op werkdocumenten die werden opgemaakt in voorbereiding van goedkeuring door de Antwerpse gemeenteraad van het project (Dobbelaere, 2022). Op basis daarvan stelden we een eerste versie op van de programmatheorie. Vervolgens organiseerden we een focusgroep met schuldhulpverleners om alvast het perspectief van deze relevante stakeholders te betrekken.

Dit eerste werkpakket leverde materiaal aan om een antwoord te geven op de vraag: Wat is de programmatheorie achter het project schuldsanering? Wat zijn beoogde doelstellingen? Via welke interventies wil men deze doelen realiseren? Welke indicatoren kunnen we dan aan tussen- en einddoelen kleven? Indicatoren die ons in staat zullen stellen uitspraken te doen over gerealiseerde impact.

4.3 Resultaat: programmatheorie schuldsanering.

Na de focusgroep met schuldhulpverleners werd de voorlopige programmatheorie aangevuld en verfijnd tot het model in figuur 1¹.



Figuur 3: programmatheorie schuldsanering

Een programmatheorie probeert een complexe realiteit eenvoudig weer te geven. Het bundelt acties, resultaten, assumpties en evidenties die aangeeft waarom die ene actie tot een gewenst resultaat zou leiden, voorwaarden opdat de acties uitgevoerd kunnen worden zoals ze bedoeld zijn, elementen in de context die meespelen, indicatoren die we aan resultaten kleven om in te kunnen schatten of en in welke mate de resultaten effectief behaald zijn,.... Een programmatheorie heeft verschillende lagen. De bovenste, onmiddellijk zichtbare laag zijn de nagestreefde veranderingen. De 'outcomes' die het project wil realiseren. Die zijn verwoord in, en weergegeven door de gekleurde vierkanten. 'Doordachte keuzes en beslissingen mbt financiën' is er bijvoorbeeld zo eentje. Bij elk (tussen-)resultaat staan romeinse cijfers aangegeven. Die verwijzen naar indicatoren die we kleven aan die resultaten. Indicatoren waarover we dan data zullen verzamelen die ons in staat zullen stellen uitspraken te doen over al dan niet bereikte impact. Die eerste laag

¹ Een iets grotere, meer leesbare versie van deze programmatheorie is opgenomen in de bijlage.

is de veranderingstheorie. Achter elk cijfer of getal zitten tekstfragmenten die meer toelichting geven bij de respectievelijke actie, contextfactor, indicator en assumptie.

Een tweede 'laag' in de programmatheorie vormen de acties. In de grafische voorstellingen worden die weergegeven door de getallen. Het getal 1 staat voor het intake gesprek; 2 en 3 zijn dan het instellen van het schuldsaneringskrediet en schuldsaneringsbudget; 4 verwijst naar de schuldovername; 5 over de het afronden van het traject en eventuele nazorg; 6 zijn acties met als doel kennis over hoe schaarste leidt tot financieel ongezond gedrag te vergroten, 7 zijn bemiddelingen in dossiers naar verschillende andere organisaties rond diverse levensdomeinen en 8 tot slotte verwijst naar de brugfunctie die schuldhulpverleners invullen (acties in het kader van activering bijvoorbeeld). Ruiten geven contextfactoren aan waarmee men rekening moet houden of voorwaarden die voldaan moeten zijn: A verwijst naar het reguliere aanbod van schuldhulpverlening waaruit kandidaten voor het project schuldsanering gerekruteerd worden; B benoemt de invloed van externe gebeurtenissen zoals recent corona en de energiecrisis; C zijn de hulpverlenings- of begeleidingstrajecten die de cliënt reeds opvolgt; D is de counterfactual: *'die resultaten die men kan verwachten als de interventie niet had plaatsgevonden'* (Rogers, 2008); E zijn de samenwerkingsverbanden met andere organisaties en/of de mate waarin zij openstaan voor samenwerkingen; F is de onderzoeksimpact en gaat over de publicatie en verspreiding van de resultaten en lessen uit dit onderzoek naar een breder publiek en beleidsmakers.

Waarom dient deze fase van opmaak van een programmatheorie? De impactmeting schuldsanering heeft als doel de werkzaamheid van het proefproject in kaart te brengen. Hierbij vertrekken we vanuit een model dat het beoogde resultaat en de weg daarnaar toe weergeeft door een veranderingstheorie - die de verwachte verandering weergeeft - te combineren met een handelingstheorie - die aangeeft hoe de schuldhulpverleners dit zien en denken uit te voeren -. Welke overwegingen spelen bij hen? Zien ze dit project als nuttig voor slechts een deel van het cliënteel? Welke voorwaarden zien zij voor het welslagen van het project? Voor welk deel van hun cliënteel lijkt dit project een meerwaarde te bieden? Zullen ze vanuit die overwegingen als poortwachters optreden? De criteria die zij (al dan niet bewust) hanteren bij de selectie van wie opgenomen wordt in het proefproject bepaalt mogelijk mee het succes ervan. Vandaar het belang van hun perspectief mee te betrekken in de opmaak van de programmatheorie. Vervolgens gaan we de gerealiseerde verandering empirisch vaststellen door een kwantitatieve en kwalitatieve bevraging. Op die manier willen we inzicht verwerven over welke veranderingen er in welke mate aanwezig zijn bij de cliënten

en wat daarvoor de verklaring is. De programmatheorie biedt namelijk de basis waarop de beslissing berust welke indicatoren we zullen meten of capteren. Welke resultaten leunen dicht aan bij nagestreefde impact? Wat prioritair in beeld te brengen? De inhoudelijk afgetoetste programmatheorie inspireert en voedt de opmaak van een meet- of evaluatie-instrument of methode.

5 OPMAAK MEET- OF EVALUATIE INSTRUMENT

5.1 Opzet dataverzameling - januari 2022 – februari 2022

Uit de opmaak van de programmatheorie kwamen de volgende 'outcomes' of resultaten naar voor als prioritair te meten: doordachte keuzes en beslissingen m.b.t. financiën (vii), verlichte schuldenlast (iv), mentale bandbreedte verruimt (v), minder focus op korte termijn-problemen (vi), stuwning naar bemiddelbaar traject (ix) en empowerment op 3 niveaus: intra-persoonlijk inter-persoonlijk & maatschappelijke participatie (viii). We construeren een data-verzamelingsinstrument in samenspraak met het werkveld en op basis van deze prioritair te capteren resultaten. Om bovenstaande concepten te operationaliseren of meetbaar te maken selecteerden we uit wetenschappelijke literatuur enkele relevante meetschalen waarvan geldigheid en betrouwbaarheid getest zijn.

5.1.1 Gehanteerde concepten operationaliseren

We vertrokken vanuit de Family Resource Scale van Dunst en Leet (1978) die weliswaar ontwikkeld werd eind jaren '70, maar recent nog regelmatig een toepassing vond (Almasri et al., 2014; Taylor, 1999; Van Horn et al., 2001). De voornaamste bronnen van inspiratie waren het "Debt Advice Evaluaton Framework" (Rovnick & Parker, 2016; the Money Advice Service, 2017) en de schuldenstress index van Shen (2013). We vertaalden relevante items uit die meetschalen naar meetschaalvragen die kwantitatieve data opleveren.

Voor de opmaak van de kwalitatieve vragenlijsten lieten we ons door diezelfde auteurs inspireren bovenop en naast het voor sociaalwerkpraktijken zo richtinggevende empowermentkader (Van Regenmortel, 2002; Van Regenmortel, 2008, 2011; Van Regenmortel et al., 2016; Zimmerman, 1995). Door het Onderzoekscentrum Sociale Inclusie werd in de periode tussen 2012-2015 in het kader van het Vlaams Armoedesteunpunt een voor sociaalwerkpraktijken geschikt geacht data-verzamelingsinstrument ontworpen: de Meetschaal Psychologisch Empowerment (MPE) (Depauw & Driessens, 2013; Depauw & van Dop, 2015; van Dop et al., 2016). Dit gebeurde vanuit (1) de vraag naar methoden om het effect van sociaal werk te meten, (2) de

vaststelling dat empowerment het centrale begrip is in het huidige sociaal werk en (3) de bekommernis dat de huidige metingen en registraties effecten van sociaal werk onvoldoende of met een beperkte focus belichten. We contextualiseren componenten uit de MPE naar schuldhulpverlening.

We combineren kwantitatieve en kwalitatieve data in een 'mixed method' benadering (Creswell & Plano Clark, 2011; Froehlich et al., 2020; Hesse-Biber, 2012) waarbij we de uitdaging aangaan om de MPE te verbinden met een schaal die de vaardigheid tot financiële planning peilt (Lynch et al., 2010) én het kader voor evaluatie van schuldhulpverlening ontwikkeld door 'the Money Advice Service' (MAS). Dit laatste is (was) een Britse onafhankelijke organisatie die zich tot doel stelt begrip en kennis over financiële zaken te verspreiden en financiële vaardigheden bij het brede publiek te verbeteren (Rovnick & Parker, 2016; the Money Advice Service, 2017). In het kader van haar werking, en geheel binnen de geest van Evidence Based Practice, heeft de MAS in samenwerking met de universiteit van Bristol het "Debt Advice Evaluation Framework" ontwikkeld. Contextualiseren naar de context van schuldsanering binnen de Stad Antwerpen betekent concreet dat we peilen naar de mate waarin de schuldsanering er voor respondenten in slaagt hun een menswaardig bestaan te verzekeren, financiële zelfredzaamheid te verhogen en volwaardige maatschappelijke participatie te versterken. Het combineren van kwantitatieve en kwalitatieve data betekent dat de 'meethandelingen' meer inhouden dan louter 'het bestuderen van effecten'. Het gaat ook om het onderzoeken van processen en -mechanismen, het hoe en het waarom van de vastgestelde effecten (Steenssens & Van Regenmortel, 2013). De door ons gehanteerde mixed method-benadering in dit onderzoek is volgen McBeath en haar collega's (2019) aangewezen bij de empirische toetsing van programmatheorieën. Kwantitatieve data combineren met nauwgezet kwalitatief onderzoek helpt de achterliggende mechanismen te vatten. Zo'n combinatie is weliswaar tijdsintensief maar laat wel toe meer bruikbare informatie aan te leveren aan zowel onderzoekers en veldwerkers als beleid (McBeath et al., 2019).

Ontwerpen en voorstellen van vragenlijsten werden voorgelegd en goed bevonden door het kernteam schuldsanering en later ook bevestigd door de werkgroep schuldsanering. De slecht scorende items of vragen (dubbelzinnig, onduidelijk, onvoldoende verbonden met het concept) werden verwijderd. We werkten zo op een kwalitatieve manier aan de inhoudsvaliditeit (Mokkink et al., 2010; Prinsen et al., 2016; Terwee et al., 2007).

5.1.2 Kwantitatieve concepten operationaliseren

De kwantitatieve vragenlijst peilt naar vier componenten: (1) De eerste component betreft de 'mentale bandbreedte' van cliënt. De variabele 'mentale bandbreedte' wordt gemeten met zeven items of uitspraken in de vragenlijst. Het daarmee samenhangende niveau van stress wordt gemeten met de schuldenstress index van Shen (2013). (2) De tweede component is de 'vaardigheid van financiële planning op middellange termijn'. Vragen die daarnaar polsen zijn gebaseerd op het werk van Lynch et al. (2010). Naar deze vaardigheid peilen vier vragen in de vragenlijst. (3) We meten ook de 'effectieve verlichting van de schuldenlast'. (4) Een laatste reeks van vragen zijn geïnspireerd op het Debt Advice Evaluation Framework van The money advice service (2013). Deze vragen capteren uitdrukkelijk de impact van schuldsanering. In deel 5.3.1 geven we de vragen en daarmee gerelateerde antwoordmogelijkheden gedetailleerd weer.

5.1.3 Kwalitatief te bevragen thema's vastleggen

In samenspraak met de werkgroep schuldsanering werden vier thema's uitgelicht die we bevragen bij cliënten: (1) financiële vaardigheden, (2) sociale activering, (3) interpersoonlijke relaties en (4) intra-persoonlijke veranderingen. Bij experts en schuldhulpverleners werd gepolst naar hun verwachtingen bij dit project. Om deze aspecten te bevragen hebben we samengewerkt met studenten van de Karel de Grote Hogeschool en studenten van de Universiteit Antwerpen.

Studenten professionele bachelor Sociaal Werk KdG

Studenten van de Karel de Grote Hogeschool polsten bij professionals naar hun verwachtingen. Concreet: wat kan een extra-budget van 150 euro mogelijk veranderen op het gebied van schulden, stress, bandbreedte en financiële vaardigheden. Thema's die aan bod kwamen in de diepte-interviews met betrokken cliënten behelsden mentale gezondheid (mate van stress), activeringinspanningen (motivatie, ondernomen acties, ...) en financiële vaardigheden (wat zijn de ervaringen met het project, evolutie in schuldenlast en vaardigheden, toekomstperspectief, ...).

Studenten master Sociaal Werk UA

Twee studenten besteedden hun masterscriptie aan een empirisch onderzoek naar de effecten van het project schuldsanering. De eerste studente focuste daarbij op intra-persoonlijke aspecten. Door middel van een gestructureerde vragenlijst stelde ze de volgende onderzoeksvraag: "Welke veranderingen in persoonlijk welzijn brengt het schuldhervestrueringsproject van de Stad Antwerpen teweeg bij de deelnemers?" (Simons, 2023).

De tweede studente richt zich met haar scriptie op interpersoonlijke aspecten: netwerken en sociale relaties. Mensen met geldproblemen hebben minder kansen om blijvende, langdurige relaties aan te gaan en sociale netwerken te onderhouden. Ze zijn vaak sociaal geïsoleerd en hun netwerk is niet gedifferentieerd (Kostet et al., 2018). In haar scriptie onderzoekt ze interpersoonlijke beschermende en risicofactoren voor financiële stress (De Keyser, 2023).

5.2 Methode

5.2.1 Kwantitatief luik

Longitudinale meting

Door gebruik te maken van een longitudinaal onderzoeksdesign (Menard, 2002; Singer & Willett, 2003; Twisk, 2003; Twisk & de Vente, 2000; Twisk & Proper, 2004) kunnen we individuele ontwikkelingen in de tijd analyseren. We meten eenzelfde uitkomstvariabele meerdere keren in de tijd bij dezelfde personen. De kwantitatieve data wordt in een longitudinale logica afgenomen op twee meetmomenten. Het eerste meetmoment vindt plaats tijdens het eerste gesprek tussen de cliënt en de schuldhulpverlener. Tijdens dat eerste gesprek wordt de vragenlijst afgenomen bij de cliënt. Dit beschouwen we als de nulmeting van het traject. De tweede meting gebeurt tijdens het afrondingsgesprek aan het einde van het traject. Bij het schuldsaneringsbudget betekent dit dat de cliënt niet langer het maandelijkse extra-budget ontvangt. Concreet is dat in de laatste maand dat hij het bedrag ontvangt. Het eindpunt van het traject wordt gezien als eindmeting van het traject van die cliënt.

Indicatoren

Via de enquête bevragen we acht indicatoren. De eerste indicator geeft weer welk traject een cliënt liep (ii). De antwoordmogelijkheden hier zijn: (1) budgetbegeleiding, (2) schuldbemiddeling, (3) budgetbeheer, en (4) andere vormen van schuldhulp. Tegelijkertijd wordt gepolst naar de vorm van schuldsanering die van toepassing is met daar dan als antwoordmogelijkheden: (1) schuldsaneringskrediet, (2) schuldsaneringsbudget, (3) schuldovername en (4) andere.

Eén van de voornaamste doelen van het project schuldsanering is afbouw van de schuldenlast. De indicator (vi) 'verlichte schuldenlast' biedt inzicht in de evolutie daarin.

Mullainathan en Shafir (2013a) tonen overtuigend aan dat personen met schulden stress ervaren als direct gevolg van die schulden. Daardoor vernauwt hun mentale bandbreedte,

denken ze op financieel vlak minder op lange termijn en lijken daardoor geneigd sneller 'foute' keuzes te maken. Via de indicator (iii) 'mentale bandbreedte' gaan we na in welke mate stress afneemt na dit traject en of de mentale bandbreedte effectief verruimt.

Een volgende indicator ligt in dezelfde lijn van die wetenschappelijke evidentie waaruit blijkt dat cliënten met meer mentale bandbreedte, meer op lange termijn denken en plannen. De indicator (iv) 'minder focus op korte termijn' meet de component financiële planning (Lynch et al., 2010).

Om na te gaan of en in welke mate respondenten meer doordachte beslissingen nemen, peilen we naar de component (vii) 'doordachte keuze en beslissingen mbt financiën'

Schulden kunnen een stevige invloed uitoefenen op personen en hun omgeving. Onderzoek toont aan dat schulden leiden tot een verminderde aandacht voor andere levensdomeinen (van Dam & Stienissen, 2019). We polsen naar het effect van het traject schuldsanering op die aandacht via de indicator (v) 'ruimte voor andere levensdomeinen'.

Tot slot peilen we nog naar 'verbetering in het welzijn van cliënt' en polsen we of cliënt erin slaagt te 'sparen'.

5.2.2 Kwalitatief luik

De thema's 'financiële vaardigheden' en 'sociale activering' werden opgepikt door twee groepen van telkens zeven studenten aan de professionele bacheloropleiding Sociaal Werk aan de KdG. Hun onderzoeksopdracht kaderde binnen het derdejaars vak 'projectwerking'. In dat vak gaan studenten aan de slag met een vraag uit de praktijk. Ze nemen diepte-interviews af, analyseren de daaruit voortkomende data en rapporteren over de resultaten.

De inter- en intra-persoonlijke componenten van empowerment zijn opgenomen door twee studenten aan de masteropleiding Sociaal Werk van de UA. Ze namen dit thema op in het kader van hun masterscriptie onder het promotorschap van Professor dr Kristel Driessens.

Ter voorbereiding namen de studenten de documenten door die verzameld werden en de programmatheorie die de onderzoekers inmiddels hadden opgesteld. De studenten hebben ook een gesprek gevoerd met de coördinator van het project schuldsanering die het project verder verduidelijkte. Daarnaast verdiepten ze zich in de materie rond schuldsanering via een literatuurstudie. Op basis van de inzichten verworven uit al dat materiaal werden de

topiclijsten opgesteld voor de afname van semigestructureerde interviews. De topiclijsten werden voorgelegd en goedgekeurd door de werkgroep.

5.3 Resultaat

5.3.1 Kwantitatieve vragenlijst

In wat volgt geven een gedetailleerd overzicht van wat uit de oefening tot het meetbaar maken van de nagestreefde resultaten naar voor gekomen is.

Indicatoren²

- (i i) Intensieve begeleiding. De eerste indicator geeft weer welk traject een cliënt liep. Concreet luidt de vraag: *"Welk(e) traject(en) schuldhulpverlening liep(en) tijdens de periode van schuldsanering?"* Daarop zijn vier verschillende antwoordmogelijkheden: (1) budgetbegeleiding, (2) schuldbemiddeling, (3) budgetbeheer, en (4) andere vormen van schuldhulp. De antwoordmogelijkheid "andere" liet ruimte om mogelijk nieuwe projecten mee op te nemen in de analyse. Tevens wordt gepolst naar de vorm van schuldsanering die toepasselijk was met name: (1) schuldsaneringskrediet, (2) schuldsaneringsbudget, (3) schuldovername en (4) andere.

- (iii) Mentale breedte. Via deze reeks van vragen willen we nagaan in welke mate de stress ten gevolge van schulden afneemt na dit traject en of de mentale breedte verruimt. Hiervoor hanteren we de schuldenstress-index van Shen (2013), die meet in welke mate een cliënt stress ervaart ten gevolge van schulden. Shen hanteert zes vragen met telkens een Likert-schaal-score van 1 tot 5. De vragen zijn de volgende:
 - *"Over het algemeen, hoe vaak maakt u zich zorgen over het totale bedrag dat u aan schulden heeft?"* met vijf antwoordopties variërend van 'nooit' tot 'altijd'.
 - *"Hoeveel stress veroorzaakt de totale schuld die u draagt voor u?"* met ook hier vijf keuzes van 'helemaal geen stress' tot 'zeer veel stress'.
 - *"Als u de komende vijf jaar vooruitdenkt, hoeveel problemen zullen de totale schulden die u bent aangegaan dan voor u opleveren?"* met vijf opties in een range tussen 'totaal geen probleem' tot 'een zeer groot probleem'.
 - *"Hoe bezorgd bent u dat u deze schulden nooit zult kunnen afbetalen?"* antwoordmogelijkheden tussen 'totaal niet bezorgd' en 'zeer hard bezorgd'.
 - *"Hoeveel problemen heeft uw schuld veroorzaakt voor uw gezinsleven?"* antwoorden lopen van 'totaal geen problemen' tot 'zeer groot probleem'.

² De nummering met romeinse cijfers verwijst naar de overeenkomstige nummering in de programmatheorie

- *"In welke mate hebben uw schulden een invloed gehad op uw werkprestaties?"* ook hier weer vijf verschillende keuzemogelijkheden van 'totaal geen effect' tot 'zeer groot effect'.
 - *"In welke mate hebben uw schulden invloed gehad op uw gezondheid?"* met als response-opties een variatie van 'totaal geen invloed' tot 'een zeer groot invloed'.
- (iv) Focus op korte termijn-problemen. Het verleggen van een focus op korte termijn, naar een focus op middellange termijn wordt geoperationaliseerd door de component *financiële planning* van Lynch et al. (2010)³. Deze schaal meet de aspecten van financiële planning over een periode van 1 tot 2 maanden in zes indicatoren.
- *"Ik denk actief na over de stappen die ik moet nemen om me de komende 1-2 maanden aan mijn budget te houden"*. Vier keuzemogelijkheden in een range tussen 'ik denk daar meerdere keren per dag aan' tot 'ik denk daar zelden of nooit aan'.
 - *"Ik raadpleeg mijn budget om te zien hoeveel geld ik nog heb voor de komende 1-2 maanden"*. Hier zijn er vier verschillende mogelijkheden variërend tussen 'ik raadpleeg mijn budget meerdere keren per dag' en 'ik raadpleeg mijn budget zelden of nooit'.
 - *"Ik kijk naar mijn budget voor de komende 1-2 maanden om een beter zicht te krijgen op mijn uitgaven in de toekomst"*. Bij deze vraag zijn er vier verschillende keuzemogelijkheden met als twee uitersten: 'ik bekijk meerdere keren per dag mijn budget om zicht te krijgen op de uitgaven' en 'ik raadpleeg mijn budget zelden of nooit om zicht te krijgen op de uitgaven'.
 - *"Het geeft me een beter gevoel om mijn financiën voor de komende 1-2 maanden op een rijtje te hebben"*. Ook hier vier verschillende opties gaande van 'ik voel me veel beter sinds ik de financiën op een rijtje heb' tot 'ik voel me minder goed nu ik de financiën op een rijtje heb'.
- (v) Ruimte voor andere levensdomeinen. Schulden kunnen een stevige impact hebben op de persoon en zijn of haar omgeving. Onderzoek toont dat schulden kunnen leiden tot een verminderde aandacht op verschillende levensdomeinen (van Dam & Stienissen, 2019). Door in te zetten op het verminderen van stress, lange termijnperspectief te stimuleren en door meer budgettaire ruimte te voorzien hoopt men te bereiken dat er meer aandacht komt voor andere levensdomeinen. Via die weg kan schuldsanering ook een positief effect hebben op andere trajecten van hulpverlening. Daarom bevragen we de verschillende levensdomeinen en de evoluties binnen deze levensdomeinen. Ondanks de conclusie uit diverse studies dat de ZRM

³ In het kader van de context validation van de survey zijn er op advies van het kernteam twee vragen uit het construct *financiële planning* verwijderd. De suggestie om sparen toe te voegen aan het construct werd opgenomen onder indicator (vii)

beter niet gebruikt wordt om evolutie te meten (Cummings & Brown, 2019; T. Fassaert et al., 2014; Mathys, 2023; Mokkink et al., 2012; Van Steenlandt et al., 2021) zetten we in dit onderzoek gegevens verworven uit de ZRM in om na te gaan of we (desalniettemin) eventuele veranderingen kunnen opmerken.

- De levensdomeinen van de ZRM. Deze indicator heeft als doel de verschillende levensdomeinen in kaart te brengen. Dit vereist geen extra registratie en kan overgenomen worden uit de bestaande systemen.
- (vi) Verlichte schuldenlast. Een belangrijke doelstelling van schuldsanering is afbouw van de schuldenlast. Als indicator biedt deze vraag zicht op mogelijke evoluties in die schuldenlast. Om dit te operationaliseren kijken we naar de hoogte van de schulden en het aantal schuldeisers (Almenberg et al., 2021). Via de open vraag naar 'Aantal schuldeisers' polsen we naar het aantal schuldeisers betrokken in een dossier. De grootte van de schulden is daarbij niet van belang. We berekenen de indicator 'schulden-inkomensratio'. Die indicator geeft de verhouding weer tussen de schulden en het inkomen. Dit vereist een registratie van enerzijds schulden en anderzijds het inkomen. Deze twee waarden delen we door elkaar om de schuldratio te verkrijgen die inzicht biedt in de *relatieve* zwaarte van de schuldenlast van de cliënt. Beide worden categoriaal bevroegd. We geven de categorieën weer in de tabellen hier onder

Tabel 4: Categorieën inkomen

0 - 750 €
751 € - 1.000 €
1.001 € - 1.250 €
1.251 € - 1.500 €
1.501 € - 1.750 €
1.751 € - 2.000 €
2.001 € - 2.250 €
2.251 € - 2.500 €
2.501 € - ...

Tabel 5: Categorieën schuldenlast

0 € - 2.500 €
2.501 € - 5.000 €
5.001 € - 7.500 €
7.501 € - 10.000 €
10.001 € - 12.500 €
12.501 € - 15.000 €
15.001 € - 17.500 €
17.501 € - 20.000 €
20.001 € - 22.500 €
22.501 € - 25.000 €
25.001 € - ...

- (vii) Doordachte keuze en beslissingen mbt financiën. Vorige indicatoren focussen onder meer op psychosociale factoren (stress) en het handelingsvermogen van cliënten. Schuldhulpverlening richt zich daarnaast ook op het denkvermogen. Om na te gaan of en in welke mate respondenten meer doordachte beslissingen nemen, peilen we,

geïnspireerd door het Debt Advice Evaluation Framework (2017) naar de component 'doordachte keuze en beslissingen' via de vier volgende vragen:

- *"De financiële situatie van de cliënt wordt onder controle gebracht"*. Beantwoordbaar met één van de vijf antwoordmogelijkheden van 'helemaal akkoord' tot 'helemaal niet akkoord'.
- *"De cliënt weet hoe die met een nieuwe situatie moet omgaan als de omstandigheden in het persoonlijk leven veranderen"*. Deze vraag bevat 5 vijf keuzeopties variërend van 'helemaal akkoord' tot 'helemaal niet akkoord'.
- *"De uitstaande schulden van de cliënt worden verminderd"*. Deze vraag bevat vijf meerkeuzemogelijkheden van 'helemaal akkoord' tot 'helemaal niet akkoord'.
- *"De cliënt heeft op een passende manier contact met de schuldeisers"*. Ook hier vijf mogelijkheden van 'helemaal akkoord' tot 'helemaal niet akkoord'.

"Het welzijn van de cliënt verbetert". Op deze vraag kan geantwoord worden met 5 vijf meerkeuze mogelijkheden van 'helemaal akkoord' tot 'helemaal niet akkoord'.

"De cliënt kan elke maand een deel van het inkomen sparen". Deze indicator bevat 5 vijf meerkeuze mogelijkheden van 'helemaal akkoord' tot 'helemaal niet akkoord'.

Deze kwantitatieve vragenlijst werd twee maal voorgelegd: een maal bij de start van het traject en een tweede maal bij het einde van het traject. Aan de hand van de verzamelde cijfergegevens kunnen we in de analyse verschillen berekenen om na te gaan of we effect kunnen vaststellen, of dit effect gunstig dan wel negatief is en of er sprake is van een significant effect dat niet berust op louter toeval.

5.3.2 Kwalitatieve topiclijst

In de periode tussen november 2022 en januari 2023 bevroegen de studenten van KdG experts, professionals en cliënten over de impact van het project schuldsanering op de activeringsmogelijkheden en de financiële vaardigheden. De topiclijst die bij de diepte-interviews gehanteerd werd is terug te vinden in bijlage 2. In de periode tussen februari en juni 2023 nam een studente van Masteropleiding UA interviews af met een focus op de impact op de intra-persoonlijke component (Simons, 2023). In de periode tussen februari en september 2023 nam een andere studente van Masteropleiding UA interviews af met een focus op de impact op de interpersoonlijke component (De Keyser, 2023). Beiden namen dit thema op als masterscriptie. De topiclijsten die gehanteerd werden door deze studenten is opgenomen in Bijlage 3.

6 IMPACT CAPTEREN

6.1 Dataverzameling - maart 2022 - oktober 2023

6.1.1 Effectmeting via kwantitatieve vragenlijst

Nadat het kwantitatieve instrument – de meetschaal schuldsanering – inhoudelijk betrouwbaar bevonden werd, zetten we die vervolgens in bij de impactmeting van het project schuldsanering in een longitudinaal onderzoeksdesign (Menard, 2002; Singer & Willett, 2003; Twisk, 2003; Twisk & de Vente, 2000; Twisk & Proper, 2004).

De vragenlijst werd daarop aan de schuldhulpverleners bezorgd onder de vorm van een web-enquête in Qualtrics. De daarin gestelde vragen moesten beantwoord worden door de betrokken cliënten en, indien van toepassing, de schuldhulpverleners. We mikten bij de aanvang van het onderzoek op een zo breed mogelijke verspreiding. Meer cijfermateriaal leidt nu eenmaal tot statistisch meer robuuste conclusies (Singer, 1998; Singer et al., 1996). We vroegen aan de schuldhulpverleners om cliënten over doel en opzet van het onderzoek aan te spreken en hen te werven voor deelname aan dit onderzoek. Dit bleek moeilijker te verlopen dan oorspronkelijk ingeschat. Op de stuurgroep van begin september 2022 werd door de onderzoekers de alarmbel geluid. Op dat ogenblik was er slechts een dermate lage respons dat er te weinig cases waren om een valide statistische analyse op uit te voeren. Daarenboven tikte de klok ongenadig voort. De einddatum voor de afname van de meetschaal was gesteld op eind juni 2023. Voor nieuw nog uit te voeren afnames van de meetschaal-vragen zou de periode tussen nul-en eindmeting dermate krap worden dat twijfels rezen of men op zo'n korte tijd wel een significant effect zou kunnen vaststellen. De onderzoekers verzochten om de onderzoeksperiode te verlengen en de schuldhulpverleners aan te sporen de respons op de bevraging op te drijven zodat nieuwe klanten konden instromen en meer data verzameld. Beslist werd de termijn waarbinnen we het effect wilden meten terug te brengen van oorspronkelijk 1 jaar naar 9 maanden, de onderzoeksperiode voor het kwantitatieve luik te verlengen naar september 2023, waardoor het eindrapport pas zou opgemaakt worden tegen december 2023, maar voor het kwalitatieve luik wel de einddatum voor dataverzameling te behouden op juni 2023.

Deze demarche resulteerde eind 2022 in 45 begin- of nulmetingen. Vanuit het onderzoeksteam werd toen opgemerkt dat dit weliswaar een voldoende groot aantal respondenten was om zinvol statistische analyse op uit te voeren. Wel werd opgemerkt dat op basis van zulke kleine aantallen de onderzoekers niet de volledige set van analysemethoden kunnen gebruiken die in oorsprong voorzien waren. Aanvankelijk was er

sprake van niet minder dan 500 mogelijke deelnemers. Het gevolg is dat we de onderzoeksresultaten niet kunnen extrapoleren naar de populatie waaruit deze steekproef voortkomt. De resultaten zullen wel opgaan voor de in het onderzoek betrokken groep.

6.1.2 Beleving en ervaringen peilen via kwalitatieve topiclijst

Effecten werden daarnaast ook onderzocht door de analyse van kwalitatieve data bekomen uit diepte-interviews. In het eerste semester van het academiejaar 2022-2023 werden in nauwe samenwerking met derdejaarsstudenten uit de professionele bacheloropleiding Sociaal Werk van de Karel de Grote Hogeschool 15 interviews afgenomen bij cliënten. Voor de rekrutering van de respondenten werd gestart vanuit een lijst aangeleverd door Stad Antwerpen met alle in het project betrokken cliënten en hun contactgegevens. In totaal werden 50 respondenten gecontacteerd voor een interview. Om de responsgraad te maximaliseren werd er minstens 2 keer gebeld naar de cliënten en een whatsapp bericht gestuurd om het project te verduidelijken. Indien er dan geen respons was, werden de namen doorgegeven aan de schuldhulpverleners waarop zij aandrongen bij hun cliënten om in te gaan op de vraag voor een interview. Van de 50 cliënten hebben er 21 niet gereageerd of het interview geweigerd. Uiteindelijk werden 8 cliënten geïnterviewd rond het thema 'activering', 7 cliënten rond 'financiële vaardigheden', 6 cliënten rond 'intra-persoonlijke vaardigheden' en 8 rond 'interpersoonlijke vaardigheden'. Elk van deze interviews werd getranscribeerd en vervolgens kwalitatief geanalyseerd door studenten. Focus van de analyse lag op 'verbeteringen in financiële vaardigheden' en mogelijke 'stappen die gezet werden naar activering'.

Tussen januari en mei 2023 werden er, in samenwerking met twee studenten van de Masteropleiding Sociaal Werk aan de Universiteit Antwerpen, 15 andere cliënten bevraagd. Focus van die diepte-interviews en de analyse van de data lag op de intra-persoonlijke en de interpersoonlijke component van empowerment. Zo willen we veranderingen in kaart brengen rond zelfvertrouwen, eigenwaarde en mentale gezondheid, naast veranderingen in de gezinssituatie, het sociaal netwerk en de maatschappelijke participatie van cliënten.

6.2 Methode

6.2.1 Kwantitatief

Nulmeting - Beschrijvende statistiek

Statistiek kan je helpen om onderzochte fenomenen te beschrijven. We noemen dat ook wel *deductieve statistiek*. We maken daarbij gebruik van tabellen, grafieken, frequentieverdelingen, centrummaten, spreidingsmaten en associatiematen (De Maeyer et al., 2013).

Via descriptieve analyse van de data willen we zicht krijgen op de populatie op het moment van intake of de nulmeting. We bekijken variabelen zoals Leeftijd, Inkomen, Schulden, Geslacht, Nationaliteit, Gezinssituatie, Type schuldhulpverlening en ZRM-scores. De 15 bevroegde levensdomeinen in de ZRM zijn: (1) financiën, (2) tijdsbesteding, (3) huisvesting, (4) huiselijke relaties, (5) geestelijke gezondheid, (6) lichamelijke gezondheid, (7) middelengebruik, (8) basale ADL, (9) sociaal netwerk, (10) participatie, (11) justitie, (12) opleiding, (13) instrumentele ADL, (14) lichamelijke verzorging en (15) socio-emotionele ondersteuning.

Daarnaast willen we inzicht in de scores op de schaalvragen bij de nulmeting. Vragen rond stressniveau, invloed daarvan op andere levensdomeinen zoals onder meer werk en gezin, toekomstperspectief en financieel gedrag. Deze vragen werden eerder in dit rapport en meer gedetailleerd weergegeven onder punt 5.3.1.

Eindmeting – Beschrijvende, verklarende en inferentiële statistiek

De data van de eindmeting zullen we op een identieke manier analyseren en weergeven zoals de data van de nulmeting. Naast beschrijvende statistiek zullen we hier ook inferentiële statistiek toepassen.

Beschrijvende statistiek kunnen we zowel toepassen op onderzoek waarin de volledige populatie betrokken wordt, als bij steekproefonderzoek. De conclusies die we daaraan kunnen verbinden, de mate waarin onze beweringen generaliseerbaar zijn verschilt echter naargelang het een populatie-of steekproefonderzoek is. Dit noemen we inductieve of inferentiële statistiek. De vraag die de kern uitmaakt van inferentiële statistiek is: 'kunnen we de conclusies op basis van steekproefgegevens ook veralgemenen naar de populatie waaruit de steekproef getrokken is (De Maeyer et al., 2013; Thijssen, 2006). Via inferentiële statistiek gaan we de mate van zekerheid daarover aangeven door middel van betrouwbaarheidsintervallen, significantieniveau en foutenmarge (De Maeyer et al., 2013). Significantietoetsing is een belangrijke toepassing van inferentiële statistiek. Een gevonden waarde is statistisch significant als de overschrijdingskans kleiner of gelijk is aan een op voorhand vastgelegde drempelwaarde. Bij conventie bedraagt die in sociale wetenschappen 0,05. Je berekent wat de kans is dat het vastgestelde resultaat van de steekproef ook een reëel resultaat is in de populatie. Is die kans groter dan 0,05 op 1 dan is het gevonden resultaat mogelijk toe te schrijven aan 'toeval', en niet door te trekken naar de populatie (De Maeyer & Kavadias, 2007). De meetschaal resulteert in cijfergegevens. Die gegevens kunnen ingevoerd worden in statistisch verklarende

modellen. Daartoe dienen we data te cleanen, bestanden samen te voegen, variabelen te hercoderen en nieuwe variabelen te construeren.

Data cleaning

Niet volledig ingevulde cases werden uit de dataset verwijderd. Enkel die respondenten waarvan we data uit nul- en eindmeting hadden werden behouden in de dataset. Na controle bleken er heel wat fouten geslopen in de notitie van de rijksregisternummers. Een correcte notitie daarvan was echter cruciaal om verschillende databestanden in elkaar te passen. Enkel zo worden de gegevens aan de juiste personen gekoppeld. De foutief genoteerde rijksregisternummers (6 op een totaal van 43 – zo'n 14%) werden handmatig gecorrigeerd zo dat de resultaten opgenomen konden worden in de definitieve analyse.

Databestanden mergen

We voegen data over persoonsgegevens die we bekwamen via de dienst 'databank en rapportering' van de Stad Antwerpen toe aan de data uit onze meetschaal schuldsanering. We creëerden op die manier drie bijkomende variabelen: geslacht, gezinssituatie en het aantal gezinsleden. We koppelden vervolgens informatie over de ZRM-scores van diezelfde dienst 'databank en rapportering' met die uit de meetschaal schuldsanering aangevuld met de persoonsgegevens. We creëerden zo 55 variabelen, namelijk van de 15 bevroegde levensdomeinen in de ZRM telkens drie scores: start, huidig en doel. Tot slot werden nog 10 bijkomende variabelen werden opgenomen, zijnde: (1) dossiernummer, (2) naam, (3) voornaam, (4) code nationaliteit (5) geboorteland code, (6) geboortedatum, (7) ZRM begindatum, (8) stringvariabele land, (9) stringvariabele ISO-code (land) en (10) stringvariabele al dan niet EU.

Herocoderen en nieuwe variabelen creëren

We hercodeerden de budgetcodes: daarmee herformuleren we de labelnamen en zetten we de missing values (ontbrekende waarden) op 0. We onderscheiden vier vormen van schuldhulpverlening, met name: budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling. Schuldhulpverlening is het toegangsticket tot schuldsanering. Schuldsanering heeft drie toepassingen: schuldsaneringsbudget, schuldsaneringskrediet en schuldovername. We hercoderen de data zoals Geslacht en leeftijd. Leeftijd werd berekend op basis van het rijksregisternummer. We creëren daarnaast nog vier nieuwe variabelen: alleenstaande, samenwonend zonder kind, samenwonend met kind en alleenstaande met kind. We vervangen tot slot de categoriaal gemeten variabelen 'inkomen' en 'schulden' voor klassencentra waarmee we kunnen rekenen. We delen het aantal schulden (antwoord op de vraag "Hoeveel bedraagt de totale openstaande schulden

van de cliënt?") door het inkomen (antwoord op de vraag "Wat is het maandelijks inkomen van de cliënt?") en we creëren zo een nieuwe variabele 'schuldratio'.

Analyse

Beschrijvend vragen we van alle variabelen boxplots en histogrammen met normaalverdeling op, telkens uitgesplitst naar tijdstip van de meting. We berekenen somscore indexen, gaan betrouwbaarheid na, en berekenen correlaties. Om impact na te gaan berekenen we verschillcores, en zetten daarvoor de dataset om van long naar wide format, we berekenen errorbars rond verschillcores en voeren een T-test uit.

6.2.2 Kwalitatief

De studenten KdG betrokken vanuit het doel, inzicht te verkrijgen in: wat 150 euro kan veranderen op het gebied van schulden, stress, bandbreedte maar ook financiële vaardigheden?

Simons (2023), de eerste van de twee masterstudenten, startte vanuit de volgende onderzoeksvraag: 'Welke veranderingen met betrekking tot het persoonlijk welbevinden brengt het schuldsaneringsproject van de stad Antwerpen voor de deelnemers'? De invulling van het concept 'persoonlijk welbevinden' is breed. Focus lag daarbij op de vermindering van stress en de verruiming van de mentale bandbreedte. In haar analyse legde ze de link met het PERMA-model van Madeson (2022): positieve emoties, engagement, positieve relaties, betekenis en prestatie. Dit model wordt aangevuld met projectspecifieke indicatoren zoals schuldenstress en financiële ruimte. Kwalitatief onderzoek, op basis van interviews bij 8 respondenten gebruik makend van semigestructureerde vragenlijsten. Dit onderzoek situeert zich binnen het constructivistisch onderzoeksparadigma. Het doel is om zicht te krijgen op de verandering met betrekking tot het persoonlijk welbevinden bij de deelnemers van het project. De subjectieve perceptie van de deelnemers staat daarbij centraal (Morris, 2006).

De Keyser (2023), de tweede masterstudente, startte vanuit de onderzoeksvraag: 'Hoe ervaren cliënten interpersoonlijke beschermende en risicofactoren voor financiële stress tijdens het schuldsaneringsproject van de Stad Antwerpen'? Haar beschrijvende masterproef focust op de interpersoonlijke beschermende en risicofactoren voor financiële stress van de gebruikers van het schuldsaneringsproject. Ze hanteerde de methode van sociale mapping, een participatieve, visuele onderzoeksmethode, om de sociale netwerken van de respondenten in kaart te brengen en diepgaande informatie te verkrijgen over hun sociale netwerk (Mortelmans, 2020).

7 IMPACT EVALUEREN

7.1 Analyse van de data - oktober 2023 – december 2023

7.1.1 Kwantitatieve analyse

Nulmeting

In dit onderdeel bekijken we de data die uit de nulmeting naar voor kwamen. Hoofddoel van dit onderdeel is na te gaan wat de kenmerken zijn van de groep deelnemers. We bekijken een aantal persoonsgegevens (leeftijd, geslacht, nationaliteit, gezinssituatie) en kenmerken met betrekking tot het project schuldsanering (bedrag schulden, inkomen, type schuldhulpverlening, type schuldsanering en schuldenlast (iv)). Daarnaast bekijken we ook de scores op verschillende levensdomeinen in de ZelfRedzaamheidsMatrix (ZRM). Die scores kunnen ons iets vertellen over het profiel van de groep: hoe sterk of zwak scoren ze op bepaalde levensdomeinen. Tot slot nemen we ook een nulmeting af van die 'outcomes' of resultaten die op basis van de programmatheorie naar geschoven werden als prioritair te meten: doordachte keuzes en beslissingen m.b.t. financiën (vii), mentale bandbreedte (v) en focus op korte termijn-problemen (vi).

Tabel 3 geeft een aantal descriptieve kengetallen over kenmerken van de populatie op het moment van intake. We nemen hier alle data van alle respondenten op die op dat ogenblik instapten in het project schuldsanering. Zo krijgen we zicht op de doelgroep die als geschikt geacht werd om toe te treden tot het project. De tabel combineert data van antwoorden op de vragenlijst ingevuld door de schuldhulpverleners en data getrokken uit Evita van Stad Antwerpen. De data van Stad Antwerpen zijn populatiegegevens van de deelnemende cliënten.

Bij de vragenlijst is er een responsgraad van 64,3%. De gegevens uit de vragenlijst kunnen beschouwd worden als representatief aangezien de percentages van de descriptieve variabelen gelijkaardig zijn als die van de populatie (Groves et al., 2011). We stellen vast dat de doorsnee cliënt een alleenstaande man is van ongeveer 40 jaar met een extra-Europese nationaliteit. Uit diepere analyses blijkt dat de groep met vrouwen vooral bestaat uit alleenstaande moeders met kinderen. De meeste cliënten werden aangemeld vanuit schuldbemiddeling en krijgen een schuldsaneringsbudget toegewezen.

Tabel 6: Descriptieve analyse van de populatie op het moment van de nulmeting

	Aantal	Gemiddelde	Standaardafwijking
Aantal afgewerkte vragenlijsten	36		
Leeftijd	36	40,06	12,03
Inkomen	36	1604,64	406,9
Schulden	36	6597,65	4438,26
Inkomen-schulden ratio	36	4,31	3,31
Geslacht			
Man	23	65,7%	
Vrouw	12	34,4%	
Nationaliteit			
Belg	13	37,1%	
Intra-EU	3	8,6%	
Extra-EU	19	54,3	
Gezinssituatie			
Alleenstaande zonder kinderen	21	60%	
Alleenstaande met kinderen	8	22,9%	
Gehuwd/samenwonend met kinderen	5	14,3%	
Gehuwd/samenwonend zonder kinderen	1	2,9%	
Type schuldhulpverlening			
Budgetbeheer	6	16,7%	
Schuldbemiddeling	30	83,3%	
Type schuldsanering			
Schuldovername	2	5,6%	
Schuldsaneringsbudget	32	88,9%	
Schuldsaneringskrediet	0		
Geen schuldsanering	2	5,6%	

Noot: Data uit Qualtrics survey en aangeleverd door de dienst 'databank en rapportering' Stad Antwerpen

Tabel 4 vat de ZRM-scores samen van de totale groep die toegang kreeg tot het project. De Zelfredzaamheidsmatrixscore (ZRM-score) geeft inzicht in de stand van zaken op een aantal levensdomeinen bij de cliëntenpopulatie door verschillende levensdomeinen te scoren op een schaal van 1 tot 5 (Thijs Fassaert et al., 2014). Het getal 1 staat voor niet zelfredzaam en 5 voor perfect zelfredzaam. Over het algemeen zien we dat de gemiddelde scores relatief hoog zijn en zich situeren rond een 4 op 5. We merken wel lagere scores voor de levensdomeinen: 'financiën', 'instrumentele ADL', 'sociaal netwerk' en 'maatschappelijke participatie'. De hogere scores voor andere levensdomeinen zijn logisch te verklaren door de toelatingsvoorwaarden die gelden voor cliënten in schuldbemiddeling.

In tegenstelling tot de cliënten in budgetbeheer zijn die eerste namelijk in staat om, mits beperkte ondersteuning, hun financiën zelfstandig te beheren. Dit in combinatie met een gerichte screening en selectie naar professionele activeerbaarheid verklaart de hoge scores op het gros van de levensdomeinen in de ZRM. Een verklaring voor de lagere score op 'financiën' is ook te herleiden tot een eigenschap kenmerkend voor deze groep respondenten. Bij de aanwezigheid van schulden kan men namelijk op de ZRM maximaal 4 scoren wanneer men die op eigen kracht kan aflossen. Als schulden louter stabiel blijven kent men een score van 3 toe. We kunnen dus stellen dat bij deze populatie de schulden niet toenemen en dus stabiel zijn of afgelost kunnen worden. Voor de lage scores en hoge variantie op 'sociaal netwerk' en 'maatschappelijke participatie' is er geen eenduidige verklaring. Wel weten we uit eerder onderzoek bij cliënten van de Antwerpse sociale diensten dat sociale isolatie en financiële problemen vaak samen voorkomen (Van Steenlandt et al., 2021). Daarnaast vinden we in de literatuur ook evidentie die aangeeft dat cliënten met schulden zich door schaamte afschermen van hun sociaal netwerk en door de beperkte financiële middelen minder kunnen participeren (Driessens, 2003; Mullainathan & Shafir, 2013b). De data uit dit onderzoek geven aan dat voor deze groep 'maatschappelijke participatie' samenhangt met leeftijd. Oudere respondenten scoren gemiddeld hoger op maatschappelijke participatie. Ook cliënten met een relatief hoger inkomen scoren hoger op maatschappelijke participatie.

Tabel 4: ZRM-scores van de populatie bij nulmeting

ZRM-levensdomein	N	Gemiddelde	Mediaan	Min	Max	Range	SD
Financiën	56	3,40	4	1	5	4	0,74
Tijdsbesteding	46	4,00	4	2	5	3	0,84
Huisvesting	54	4,29	4	3	5	2	0,86
Huiselijke Relaties	56	4,50	5	1	5	4	0,54
Geestelijke Gezondheid	56	4,00	4	3	5	2	0,74
Lichamelijke Gezondheid	55	4,30	5	3	5	2	0,80
Middelengebruik	51	4,29	4	3	5	2	0,63
Basale ADL	52	4,80	5	1	5	4	0,69
Sociaal Netwerk	42	3,87	4	1	5	4	0,96
Maatschappelijke Participatie	33	3,2	3	1	5	4	1,39
Justitie	54	4,56	5	1	5	4	0,88
Werk & Opleiding	56	4,15	4	2	5	3	0,88
Instrumentele ADL	56	3,59	4	1	5	4	0,74

In tabel 5 vatten we de indicatoren samen die inzicht geven in de 'mentale bandbreedte' en de 'financiële middellange termijnplanning' bij de nulmeting. Elke indicator heeft een mogelijke score tussen 0 en 4 waarbij 0 de minimale score is en 4 de maximale. Om

vergelijking met de eindmeting mogelijk te maken nemen we enkel de data over van cliënten die het ganse traject doorlopen hebben. We zien hoge scores bij stress en 'zich zorgen maken'. Ook de negatieve invloed van schulden op de gezondheid en het gezin scoort eerder aan de hoge kant. Daarbij vallen de hoge standaardafwijkingen op. Dit geeft aan dat er een sterke heterogeniteit binnen deze groep is. Dat cliënten onderling sterk van elkaar verschillen. Dit is vooral opvallend bij de invloed op de 'werkprestatie'. Wanneer we meer in detail kijken, blijken het vooral de 'sterkere profielen' te zijn die meer financiële stress ervaren: qua leeftijd relatief oudere profielen, met een hoger inkomen. Over het algemeen ervaren cliënten met hogere scores op ZRM meer invloed van financiële stress op werk. Bij werk en opleiding zien we dat ook cliënten die hier hoger scoren, meer stress ervaren. Deze groep heeft een sterker sociaal netwerk en scoort beter op huishoudelijke relaties. Dit doet vermoeden dat schulden meer financiële stress geeft bij net de sterkere profielen.

Tabel 5: Indicatoren effecten schuldsanering nulmeting

Indicatoren	N	Gemiddelde	Mediaan	Min-max	SD
Stress en mentale bandbreedte					
Hoeveel stress veroorzaakt de totale schuld?	42	3,26	3,50	0-4	0,94
Hoe vaak maakt u zich zorgen?	42	3,14	3,00	1-4	0,87
Hoeveel problemen zullen de schulden opleveren komende 5 jaar?	42	1,40	1,00	0-4	1,15
In welke mate maakt u zich zorgen over de afbetaling?	42	1,64	2,00	0-4	1,22
In welke mate hebben de schulden invloed op het gezin?	42	1,93	2,00	0-4	1,18
In welke mate hebben de schulden invloed op de werkprestaties?	42	1,64	1,50	0-4	1,32
In welke mate hebben de schulden invloed op gezondheid?	42	2,21	2,00	0-4	1,14
Middellange termijn denken					
Ik denk actief na over de stappen die ik moet nemen om me de komende 1-2 maanden aan mijn vooropgestelde budget te houden.	42	1,74	2,00	0-3	1,04
Ik raadpleeg mijn vooropgestelde budget om te zien hoeveel geld ik nog heb voor de komende 1-2 maanden.	42	1,40	1,00	0-3	1,11
Ik kijk naar mijn vooropgestelde budget voor de komende 1 - 2 maanden om een beter zicht te krijgen op mijn uitgaven in de toekomst.	42	1,31	1,00	0-3	1,07
Het geeft me een beter gevoel om mijn budgetplanning voor de komende 1-2 maanden op een rijtje te hebben.	42	2,26	2,00	1-3	0,73

Bij de variabele 'financiële middellange termijnplanning' valt op dat cliënten al eerder positief kijken naar het aflossen van schulden (het geeft hen een beter gevoel) en het actief nadenken over de te zetten stappen om met een beperkt budget rond te komen. Mogelijk spelen hier twee selectiemechanismen: eentje bij de start (waarbij de schuldhulpverleners optreden als poortwachters en enkel die cliënten doorlaten waarvan ze verwachten dat die 'het goed' zullen doen) en aan het eind: omdat een aantal deelnemers in de loop van het traject afhaken.

Op het vlak van 'financiële middellange termijn denken', kunnen we de vier indicatoren opdelen in twee subcategorieën: (1) de eerste twee gaan over de manier waarop men de financiële situatie monitort. (2) De volgende twee verwijzen naar het opbouwen van inzicht in de financiële situatie. We zien vooral relatief hoge scores op de indicatoren die verwijzen naar het monitoren van de financiële situatie. De hoge score kan verklaard worden door het feit dat de cliënten in schuldbemiddeling zitten en dus zelf de eigen financiën beheren. Voor de indicatoren die verwijzen naar inzicht en begrip, zien we dat de cliënten vooral lager scoren op het opstellen en volgen van de financiële planning. We kunnen stellen dat de doelgroep vlot het dagelijkse financiële beheer aankan, maar ze bij de start van het traject schuldsanering meer moeite hebben met financieel inzicht en financiële planning. Dit wordt in de literatuur vaak in relatie gebracht met financiële stress, gezien stress het vermogen aantast om op lange termijn beslissingen te nemen en juiste afwegingen te maken (Mullainathan & Shafir, 2013a). Deze relatie zien we ook terugkomen in onze data. We kunnen stellen dat cliënten die een hogere financiële stress ervaren, minder financiële vaardigheden hebben. Dit verband blijft ook overeind na correctie voor het inkomen en schulden. Alleen schulden zijn daarbij bijkomend significant met een positief verband. Dit betekent dat het vermogen om financiële beslissingen te maken op middellange termijn samenhangt met de hoeveelheid schulden en financiële stress. Mensen met hogere schulden en veel financiële stress kunnen ook moeilijker financiële beslissingen maken op middellange termijn. Opvallend hierbij is dat er geen relatie blijkt tussen het inkomen en de ervaren stress. Inkomen heeft geen aantoonbare invloed op stress. Schulden wel.

Eindmeting - Impact

In welke mate heeft het project schuldsanering impact hierop? Dit bekijken we in de nu volgende analyse. We starten net zoals bij de nulmeting met een overzicht van descriptieve data van een aantal persoonsgegevens (leeftijd, geslacht, nationaliteit, gezinssituatie) en kenmerken met betrekking tot het project schuldsanering (bedrag schulden, inkomen, type schuldhulpverlening, type schuldsanering, en schuldenlast (iv)). Daarnaast bekijken we

ook de scores op verschillende levensdomeinen in de ZRM om na te gaan of en welke verschillen we constateren. We geven in eindmeting opgemeten scores aan van die 'outcomes' of resultaten die naar geschoven werden als prioritair: doordachte keuzes en beslissingen m.b.t. financiën (vii), mentale bandbreedte (v), en focus op korte termijn-problemen (vi). We gaan na welke veranderingen schuldhulpverleners constateren bij hun cliënten. Focus van dit onderdeel ligt echter op het laatste stuk deel: welke veranderingen kunnen we optekenen en zijn die veranderingen toe te schrijven aan het project?

Tabel 6: Descriptieve analyse van de populatie op het moment van de eindmeting

	Aantal	Gemiddelde	Mediaan	SD
Aantal afgewerkte vragenlijsten	42			
Leeftijd	42	39,52	39	11,06
Inkomen	42	1774,29	1625,50	401,21
Schulden	42	5655,14	3750,50	4580,35
Inkomen-schulden ratio	42	3,71	2,73	3,99
Geslacht				
Man	22	52,4%		
Vrouw	15	35,7%		
Nationaliteit				
Belg	12	28,6%		
Intra-EU	4	9,5%		
Extra-EU	21	50%		
Gezinssituatie				
Alleenstaande zonder kinderen	19	45,2%		
Alleenstaande met kinderen	8	19%		
Gehuwd/samenwonend met kinderen	7	16,6%		
Gehuwd/samenwonend zonder kinderen	1	2,4%		
Type schuldhulpverlening				
Budgetbeheer	4	9,5%		
Schuldbemiddeling	38	90,5%		
Type schuldsanering				
Schuldovername	2	4,8%		
Schuldsaneringsbudget	40	95,2%		
Schuldsaneringskrediet	1	2,4%		

Noot: Data uit Qualtrics survey en aangeleverd door de dienst 'databank en rapportering' Stad Antwerpen

Volledig in de lijn der verwachting stellen we in vergelijking met de nulmeting geen noemenswaardige verschuivingen vast. Ruwweg samengevat blijft de doorsnee cliënt een alleenstaande man van ongeveer 40 jaar met een extra-Europese nationaliteit, aangemeld via schuldbemiddeling voor de toekenning van een schuldsaneringsbudget. Daar waar respondenten qua inkomen wel redelijk wat verschillen laten optekenen (95% van de opgetekende inkomsten liggen tussen 969,87 euro en 2.576,71 euro) valt vooral het enorm grote verschil op in de grootte van te torsen schulden. Enkele cliënten met bijzonder hoge schuldenlast ('outliers') trekken het gemiddelde bedrag aan schulden dermate onrealistisch de hoogte in dat het aangewezen is daar als centrumwaarde de mediaan van 3.750 euro te hanteren. De daling van de schuldratio (hier 3,71 tegenover 4,31 bij de nulmeting) geeft een eerste voorzichtige indicatie van een effect van het project schuldsanering: de schulden zijn in verhouding tot de inkomsten gemiddeld gedaald. Hoe sterk die daling is en wat dit concreet betekent voor de schuldenlast, het welbevinden en financieel gedrag van betrokken cliënten, is de focus van de volgende analyse van de kwantitatieve gegevens.

Voor we ons over de impact van het project schuldsanering buigen, werpen we een tweede blik op de ZRM-scores. De scores bij de eindmeting. Over het algemeen zien we dat de gemiddelde scores quasi ongewijzigd relatief hoog zijn en blijven. De scores situeren zich rond 4 op 5. Deze hoge scores zijn logisch te verklaren door de kenmerken van cliënten in schuldbemiddeling zoals we eerder in dit rapport toelichten. We noteren wel in vergelijking met de nulmeting ietwat lagere scores voor de levensdomeinen 'tijdsbesteding', 'sociaal netwerk' en 'maatschappelijke participatie'.

Tabel 7: ZRM-scores van de populatie bij eindmeting

ZRM-levensdomein	N	Gemiddelde	Mediaan	Min	Max	Range	SD
Financiën	34	3,41	4	1	5	4	0,86
Tijdsbesteding	34	3,00	3	0	5	5	1,84
Huisvesting	34	4,29	5	0	5	5	1,24
Huiselijke Relaties	34	4,26	4	3	5	2	0,51
Geestelijke Gezondheid	34	4,00	4	3	5	2	0,78
Lichamelijke Gezondheid	34	4,21	5	0	5	5	1,09
Middelengebruik	34	4,06	4	0	5	5	1,39
Basale ADL	34	4,59	5	0	5	5	1,23
Sociaal Netwerk	34	3,06	3,5	0	5	5	1,91
Maatschappelijke Participatie	34	1,65	1,5	0	5	5	1,84
Justitie	34	4,56	5	2	5	3	0,82
Werk & Opleiding	34	4,15	4	2	5	3	0,86
Instrumentele ADL	34	3,59	4	1	4	3	0,74

Zoals verwacht beweegt er niet veel op het vlak van de scores op het gros van de levensdomeinen in de ZRM. Met uitzondering dan van de bijzonder sterke daling in de score op 'maatschappelijke participatie'. Een eindscore die zo maar eventjes halveert vergeleken met de aanvangsscore. De score op 'maatschappelijke participatie' zakt concreet van 3,2 naar 1,65 bij de eindmeting. Toen weliswaar afgenomen bij een kleinere groep van respondenten, daardoor ook van een ietwat andere samenstelling dan de groep betrokken in de eindmeting. We geven een mogelijke verklaring hiervoor in het kwalitatieve deel van de analyse.

In een laatste beschrijvende tabel (tabel 8) geven we de indicatoren weer die verwijzen naar de verwachte resultaten op het vlak van 'mentale bandbreedte' en 'financiële middellange termijnplanning'.

Tabel 8: Indicatoren effecten schuldsanering eindmeting

Indicatoren	N	Gemiddelde	Mediaan	Min-max	SD
Stress en mentale bandbreedte					
Hoeveel stress veroorzaakt de totale schuld?	42	2,57	3,00	0-4	1,09
Hoe vaak maakt u zich zorgen?	42	2,48	3,00	0-4	1,19
Hoeveel problemen zullen de schulden opleveren komende 5 jaar?	42	0,93	0,00	0-4	1,13
In welke mate maakt u zich zorgen over de afbetaling?	42	1,12	1,00	0-4	1,15
In welke mate hebben de schulden invloed op het gezin?	42	2,10	2	0-4	1,01
In welke mate hebben de schulden invloed op de werkprestaties?	42	1,88	2	0-4	1,17
In welke mate hebben de schulden invloed op gezondheid?	42	2,10	2	0-4	1,21
Middellange termijn denken					
Ik denk actief na over de stappen die ik moet nemen om me de komende 1-2 maanden aan mijn vooropgestelde budget te houden.	42	1,74	2	0-3	0,91
Ik raadpleeg mijn vooropgestelde budget om te zien hoeveel geld ik nog heb voor de komende 1-2 maanden.	42	1,79	2	0-3	0,93
Ik kijk naar mijn vooropgestelde budget voor de komende 1 - 2 maanden om een beter zicht te krijgen op mijn uitgaven in de toekomst.	42	1,50	2	0-3	0,94
Het geeft me een beter gevoel om mijn budgetplanning voor de komende 1-2 maanden op een rijtje te hebben.	42	2,36	2,5	0-3	0,76

Hier merken we op het eerste zicht wel veranderingen op tegenover de nulmeting. Sterkte en al dan niet significantie van die verschillen zullen we verder in dit rapport aangeven, maar we willen hier toch al op een aantal opvallende tendensen duiden. Op het vlak van mentale bandbreedte zien we een verbetering in alle scores (vooral stress en 'zich zorgen maken' dalen) met uitzondering van de negatieve invloed op gezin en werkprestaties: die lijkt lichtjes toe te nemen (respectievelijk gemiddeld van 1,93 naar 2,10 en van 1,64 naar 1,88). Onderling verschillen scores daarop tussen respondenten minder qua invloed op gezin (standaardafwijking daalt van 1,18 naar 1,01) en werkprestatie (standaardafwijking daalt van 1,32 naar 1,17). Bij het middellange termijn denken vallen de betere scores op in het financieel toekomstgericht plannen (van 1,31 naar 1,50 en van 1,40 naar 1,79).

We legden aan schuldhulpverleners ook enkele vragen voor waaruit we evolutie kunnen opmaken. Vragen en antwoorden geven we weer in onderstaande tabel 9.

Tabel 9: Inschatting door schuldhulpverleners van effect bij cliënten na eindmeting

Resultaten	N	Gemiddelde	Mediaan	Min-Max	SD
De financiële situatie van de cliënt wordt onder controle gebracht	42	2,83	3,00	0-4	0,96
De cliënt weet hoe die moet omgaan als de omstandigheden in het persoonlijke leven veranderen	42	2,71	3,00	1-4	0,83
De uitstaande schulden van de cliënt worden verminderd	42	3,48	3,50	2-4	0,55
De cliënt heeft op een passende manier contact met de schuldeisers	42	2,17	2,00	0-4	1,25
Het welzijn van de cliënt verbetert.	42	2,79	3,00	0-4	0,87
De cliënt kan elke maand een deel van het inkomen sparen.	42	1,45	1,00	0-4	1,35

Sterke scores wijzen op de ervaring dat cliënten doorheen dit traject de uitstaande schuld hebben verminderd, ze hun financiële situatie onder controle hebben gekregen, hun welzijn is verbeterd en ze beter weten hoe om te gaan met onverwachte gebeurtenissen. Minder vanzelfsprekend is en blijft de mogelijkheid om een financiële buffer aan te leggen door maandelijks geld opzij te zetten. In hoeverre klopt die inschatting van schuldhulpverleners? We laten de cijfers spreken in het volgende onderdeel.

Als eerste stap bereken we de verschillscores. We nemen de score die opgetekend werd bij de nulmeting (de eindscore) en trekken daar de score die opgemeten werd bij het begin van af (de startscore of nulmeting). We geven de verschillscores weer in tabel 10. We

noteren een relatief sterke daling op van 'zich zorgen maken' en stressniveau. Wel is er een lichte stijging van de ervaren invloed van schulden op het gezin en werkprestaties. In totaal neemt vernauwing van mentale bandbreedte af (-0,37). Middellange termijn denken neemt toe. Het aantal schuldeisers en de schulden dalen. De schulden dalen gemiddeld van 8.036,14 euro naar een gemiddelde van 5.655,14 euro. Het gemiddelde inkomen stijgt na afloop van het traject, dus geen rekening houdend met het extra-budget. Het gemiddelde inkomen stijgt van 1.646,30 euro naar 1.774,29 euro. De verhouding tussen schulden en inkomen, de schuldratio, daalt daardoor van 5,16 naar 3,77.

Dit lijken op het eerste zicht mooie resultaten. Maar zijn ze ook significant?

Tabel 10: Verschilcores (resultaten eindmeting min resultaten nulmeting)

Indicatoren en resultaten	N	Min-Max	Gemiddelde	SD
Hoeveel stress veroorzaakt de totale schuld?	42	-4-2	-0,67	1,30
Hoe vaak maakt u zich zorgen?	42	-3-2	-0,69	1,11
Hoeveel problemen zullen de schulden opleveren komende 5 jaar?	42	-3-3	-0,48	1,09
In welke mate maakt u zich zorgen over de afbetaling?	42	-2-3	-0,52	1,02
In welke mate hebben de schulden invloed op het gezin?	42	-3-4	0,17	1,21
In welke mate hebben de schulden invloed op de werkprestaties?	42	-4-4	0,24	1,57
In welke mate hebben de schulden invloed op gezondheid?	42	-2-4	-0,12	1,36
Ik denk actief na over de stappen die ik moet nemen om me de komende 1-2 maanden aan mijn vooropgestelde budget te houden.	42	-2-3	0,00	1,01
Ik raadpleeg mijn vooropgestelde budget om te zien hoeveel geld ik nog heb voor de komende 1-2 maanden.	42	-1-3	0,38	0,99
Ik kijk naar mijn vooropgestelde budget voor de komende 1 - 2 maanden om een beter zicht te krijgen op mijn uitgaven in de toekomst.	42	-2-2	0,09	0,79
Het geeft me een beter gevoel om mijn budgetplanning voor de komende 1-2 maanden op een rijtje te hebben.	42	-1-3	0,19	0,99
Aantal schuldeisers	42	-16-3	-1,98	3,10
Schulden	42	-23750-7500,00	-2381,0	4441,43
Inkomsten	42	-1000-1000,00	127,98	417,29
Somscore Korte-lange termijn denken	42	-0,94-2,81	0,21	0,92
Somscore Mentale bandbreedte	42	-1,96-2,86	-0,37	1,01

De vraag naar significantie verwijst doorgaans naar de vraag of we de conclusies op basis van steekproefgegevens ook kunnen veralgemenen naar de populatie waaruit de

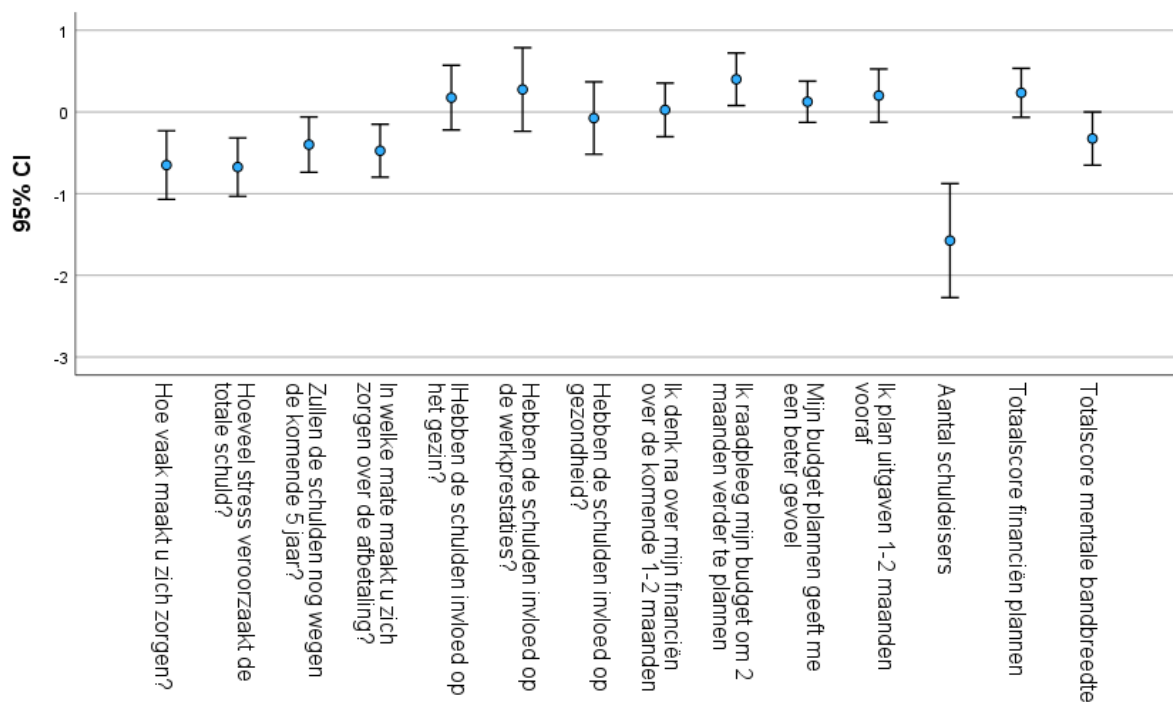
steekproef getrokken is (De Maeyer et al., 2013; Thijssen, 2006). Via inferentiële statistiek gaan we de mate van zekerheid daarover aangeven door middel van betrouwbaarheidsintervallen, significantieniveau en foutenmarge (De Maeyer et al., 2013). In dit onderzoek vertalen we de vraag naar significantie niet naar de populatie (wat gezien de beperktheid van de 'steekproef' die overigens niet at random werd samengesteld weinig steek houdt) maar naar de sterkte van de verschillen. Zijn de verschillen dermate uitgesproken dat ze met redelijke betrouwbaarheid aan de interventie kunnen worden toegeschreven? Uit de t-test komen 6 indicatoren als significant naar voor. We stellen ze voor in tabel 12: twee items die verwijzen naar mentale bandbreedte, twee die slaan op middellange termijn plannen en twee die slaan op schuldenlast. Conclusie die we daaruit kunnen trekken is dat het project schuldsanering een significante positieve impact heeft op mentale bandbreedte en op middellange termijn plannen. Het aantal schuldeisers en het gemiddelde bedrag aan schulden daalt eveneens significant.

Tabel 11: Significante verschillen

Resultaatsdomeinen	Significantie	Gemiddelde verschilscore
Mentale bandbreedte		
Over het algemeen, hoe vaak maakt u zich zorgen over het totale bedrag dat u aan schulden heeft ?	,056	0,55
In welke mate hebben uw schulden een invloed gehad op uw werkprestaties?	,057	-0,26
Korte-lange-termijn-denken		
Ik denk actief na over de stappen die ik moet nemen om me de komende 1-2 maanden aan mijn vooropgestelde budget te houden.	,006	-0,14
Ik raadpleeg mijn vooropgestelde budget om te zien hoeveel geld ik nog heb voor de komende 1-2 maanden.	,002	-0,38
Schuldenlast		
Hoeveel bedraagt de totale openstaande schulden van de cliënt?	,024	2532,93
Hoeveel schuldeisers heeft de cliënt.	,043	1,82

Die conclusie zien we bevestigd in de volgend grafische voorstelling die op een alternatieve wijze dan de t-test significantie aangeeft. We berekenen rond elke verschilscore een betrouwbaarheidsinterval van het in sociaal wetenschappen gebruikelijke 95%. Wanneer dit interval niet valt binnen de nul-score, is ze significant verschillend. Dit blijkt het geval voor 4 van de indicatoren die naar mentale bandbreedte verwijzen én de somscore van de

5 indicatoren. Dit is ook het geval voor het aantal schuldeisers. Het op lange termijn plannen is als enige indicator van middellange termijn-denken wel significant, de drie anderen blijken niet-significant, maar de somscore van alle vier daarop betrokken indicatoren is dan weer wél randsignificant. Het gegeven dat we zelfs met zo een klein aantal respondenten toch aantoonbaar significante verbeteringen kunnen aantonen wijst erop dat de effecten dermate sterk zijn en met grote waarschijnlijkheid niet aan toeval toe te schrijven zijn, maar wel aan de interventie die voorwerp maakt van dit onderzoek.



Figuur 4: Significante verschillen

7.1.2 Kwalitatieve analyse

Impactgericht handelen houdt in, dat men vooraf, tijdens en na de uitvoering van een interventie de verbanden duidt tussen de maatschappelijke context, de input, activiteiten, output, resultaten en impact (Jans, 2018). Capteren van impact is dan geen op zichzelf staande activiteit, maar een onderdeel van een omvattende, geïntegreerde interventie die een bepaalde impact als ultiem doel vooropstelt.

‘Meethandelingen’ omvatten dan meer dan enkel ‘het bestuderen van effecten’ aan de hand van cijfers- een eerder beperkte invulling van het begrip ‘meten’. Het gaat naast het verzamelen van data, die kwantitatief of kwalitatief kunnen zijn, ook om het onderzoeken van processen en –mechanismen, het hoe en het waarom van de vastgestelde effecten. ‘Meten’ krijgt in dit opzicht ook de betekenis van ‘evalueren’ (Steenssens & Van Regenmortel, 2013).

Dit laat ruimte voor een brede waaier aan manieren waarop vastgestelde effecten uitgedrukt worden: als cijfer (meten) of als waardeoordeel (evalueren) (Lishman, 2005) of een combinatie ervan. Wat leren we uit de kwalitatieve analyse van data die voortkwam uit diepte-interviews met cliënten en focusgroepen met schuldhulpverleners? Dat zien we in het volgende onderdeel. De Romeinse cijfers verwijzen ook hier naar de locatie van de indicatoren in de programmatheorie.

- (i i) Intensieve begeleiding & nulmeting cliënten (i).

Schuldhulpverleners zijn verantwoordelijk voor het aanbrengen van cliënten die in aanmerking komen voor schuldsanering. Vanuit de werkgever, de Stad Antwerpen, zijn weliswaar voorwaarden en criteria vastgelegd, maar daarbinnen kunnen de schuldhulpverleners hun discretionaire ruimte gebruiken. Dit impliceert dat de schuldhulpverleners over enige handelingsruimte beschikken om deels hun eigen 'beleid' te voeren (Lipsky, 1980). We hebben gevraagd welke afwegingen de schuldhulpverleners maakten bij het wel of niet voordragen van een cliënt. We hebben de overwegingen opgedeeld in twee categorieën: enerzijds afwegingen die betrekking hebben op het proces en anderzijds inschattingen betreffende de verwachte meerwaarde van een schuldsaneringsbudget.

- Afwegingen die betrekking hebben op het proces.

Hier bekijken de maatschappelijk werkers het traject van de cliënt en de relatie die ze met de cliënt hebben. Cliënten met een positief traject worden sneller voorgedragen voor schuldsanering. Een van de belangrijkste factoren die hierin een rol spelen is de mate waarin de cliënt het afbetalingsplan al volgt. Schuldhulpverleners gaan na in welke mate de cliënt wel of niet stipt betaalt. Daarnaast spelen ook de ervaren correcte communicatie en transparantie vanuit de cliënt een rol bij het wel of niet voordragen van een cliënt. Als cliënten niet open zijn over hun totale inkomsten of ervaring leert dat ze moeilijk afspraken kunnen maken met cliënten, geven de schuldhulpverleners aan dat ze dat soort cliënten minder snel zullen voordragen. De schuldhulpverleners sluiten hierbij aan bij de deservingsness logica (De Wilde, 2018). Ze gaan met andere woorden na in welke mate een cliënt het verdient om die extra financiële ondersteuning te krijgen. Verschillende schuldhulpverleners spreken ook over "het krijgen van een cadeau" of beschrijven schuldsaneringen als "een gunst van de stad". Dit ligt ook in de lijn van bestaande Vlaamse en internationale literatuur die aangeeft dat schuldhulpverleners afhankelijk van hun inschatting van de cliënt beslissen om de regels van de overheid strenger of minder streng te interpreteren (Evans & Harris, 2004; Lipsky, 1980; Tummers et al., 2015).

- Een inschatting van de verwachte meerwaarde van een schuldsaneringsbudget.

Als de schuldhulpverlener inschat dat 150 euro in de maand een echt verschil kan maken in een dossier zal men deze sneller aanmelden voor schuldsanering. 'Een verschil maken' wordt vooral bekeken vanuit het perspectief van schuldbemiddeling. Men maakt de inschatting in welke mate die 150 euro bijdraagt om de afbetaalcapaciteit te verhogen en dus bijdraagt aan het schuldenvrij maken van de cliënt. Wanneer we schuldhulpverleners bevragen over deze voorwaarden beschouwen ze deze als essentieel voor het slagen van het project. Het stelt de schuldhulpverleners in staat om het instrument zo gericht mogelijk te gebruiken.

- Rol van de schuldhulpverlener

Tijdens het traject geven de cliënten aan dat de rol van de schuldhulpverlener essentieel is. Verschillende cliënten geven aan dat ze hun schuldhulpverlener beschouwen als een steun. Een vaak weerkerend element was dat deze hen 'effectief helpt'. Dit kan verklaard worden door het feit dat de cliënten vaak negatieve ervaringen hebben met de overheid en de schuldhulpverlener in dit geval de tools heeft en kan inzetten om een acuut probleem op te lossen. Dit biedt de mogelijkheid om een sterkere vertrouwensband op te bouwen met de cliënt. De schuldhulpverleners geven aan dat duidelijke afspraken met de cliënt essentieel zijn voor de opbouw van een positieve relatie met de cliënt. Dit houdt in dat duidelijk afgesproken wordt welk deel van het schuldsaneringsbudget er naar het aflossen van de schulden moet gaan en hoeveel vrij te besteden is. Ook duidelijkheid geven over het feit dat het schuldsaneringsbudget maximaal een jaar duurt is uitermate belangrijk.

- Mentale bandbreedte (iv) & ruimte voor andere levensdomeinen (vi)

In gesprekken met cliënten verklaren ze dat het schuldsaneringsbudget structuur brengt en zorgt voor financiële rust. Verschillende cliënten ervaren stressreductie door de extra financiële ruimte. Bij de nulmeting gaven cliënten via de kwantitatieve vragenlijst aan weinig stress te ervaren. Uit de interviews op latere datum blijkt echter dat deze cijfers gerelativeerd moeten worden. Als we tijdens het traject aan de cliënten vroegen om een score van 0 tot 10 te geven van hoeveel stress men op dat moment ervaart, dan gaven de meesten aan dat de score lager ligt nu dan tegenover de aanvang van het project. Cliënten getuigen in de diepte-interviews dat ze pas beseften hoeveel stress ze hadden op het moment dat die wegviel. Vermoedelijk is de relatief lage score van stress bij de nulmeting dan ook een onderschatting van de reële stress. Al geven de cliënten die langer in het traject zitten aan dat ze een onzekerheid ervaren naar het einde toe van hun traject. Na een jaar stopt het schuldsaneringsbudget en op het ogenblik van de bevraging wisten

cliënten niet goed waarop zij daarna eventueel nog recht zouden hebben. Cliënten geven aan dat de financiële stress terug toeneemt naar mate het einde nadert.

- Sturing naar bemiddelbare trajecten (xi)

Cliënten met een job geven aan dat de extra financiële stimulans helpt om hun werksituatie te verbeteren. Ze ervaren minder stress, en voelen zich gezonder. Ze hebben minder last van hoofdpijn en rugpijn, waardoor ziekteverzuim daalt. De toename in levenskwaliteit maakt dat de arbeidsprestaties ook toenemen. Werkzoekenden verklaren dat ze meer gemotiveerd zijn om werk te zoeken en aan te vatten. Ze geven aan dat ze door de verminderde stress klaar zijn om een volgende stap te zetten in hun activeringstraject. Een cliënt had bijvoorbeeld het vaste voornemen om zijn vrijwilligerswerk in te ruilen voor een betaalde job. Een gelijkaardig verhaal horen we bij een cliënt die deeltijds werkt en door dit project overweegt voltijds te gaan werken. In deze gesprekken vangen we echter ook op dat cliënten drempels ervaren om deze motivatie om te zetten in acties ondernemen resultaten. Uit verklaringen in de focusgroep van schuldhulpverleners noteerden we dat we die toegenomen motivatie van cliënten niet mogen overschatten. Schuldhulpverleners geven aan dat de cliënten inderdaad meer financiële rust ervaren, maar stellen zich toch vragen of schuldsanering en stress vermindering voldoende zijn als hefboom voor grote veranderingen bij de cliënten naar activering toe.

- Doordachte keuzes en beslissingen m.b.t. financiën (viii)

In de focusgroepen merkten verschillende schuldhulpverleners op dat hun cliënten tijdens de duur van het traject in toenemende mate zelfredzaam zijn geworden. Ze krijgen minder hulpvragen over binnenkomende rekeningen, daar waar dit voor de deelname aan het project wel meer frequent het geval was. Dit geeft dat de extra € 150 euro uit het schuldsaneringsbudget de cliënten in staat stelt om zelfstandiger hun budget te beheren. Dit vereist wel duidelijke afspraken. De schuldhulpverleners geven prioriteit aan het verhogen van de afbetaalcapaciteit om de hoeveelheid schulden te verlagen. Het overige bedrag kunnen de cliënten gebruiken om de levensstandaard te verhogen. Sommige schuldhulpverleners geven ook de mogelijkheid om de eerste maanden minder af te betalen en meer te sparen voor grotere aankopen. Cliënten geven aan dat ze door dit budget telkens geld opzij kunnen zetten om bijvoorbeeld een TV of een wasmachine aan te kopen. Dit geeft ook de mogelijkheid aan de schuldhulpverlener om de cliënt te begeleiden bij het zoeken naar platformen waar men tweedehands en goedkoper deze aankopen kan doen. Hiermee stimuleren en begeleiden de schuldhulpverleners de cliënten in financiële vaardigheden en attitude. Men kan dit beschouwen als een 'oefenbudget', om financieel gezond gedrag aan te leren en te stimuleren. Voor de cliënten is dit zeer

betekenisvol. In de interviews geven ze aan fier te zijn deze aankopen te kunnen doen. Dit is belangrijk omdat het hen de mogelijkheid geeft om mee en volwaardiger te participeren aan de samenleving.

Het hebben van financiële speelruimte, het bieden van een gevoel van controle en het verminderen van stress zijn, volgens Simons (2023) de belangrijkste resultaten van het schuldsaneringsproject. Haar analyses tonen aan dat mensen overwegend positief zijn over het traject. De effectiviteit van het project hangt echter sterk af van de volgende voorwaarden: duidelijkheid, overzicht van uitgaven, verantwoordelijkheid en doordachte beslissingen. De Keyser (2023) schuift belangrijke ondersteunende factoren naar voor als conclusie uit haar onderzoek: het belang van familieondersteuning, een positieve relatie met de schuldhulpverlener en 'van betekenis zijn voor anderen'.

We kunnen uit de kwalitatieve analyse concluderen dat schuldsanering een positief effect heeft op financiële vaardigheden en bijdraagt tot het afbouwen van de schuldenlast op een menswaardige manier. Het 'schuldsaneringsproject' draagt bij aan innerlijke rust, controle en keuzevrijheid, toekomstperspectief en meer bewuste interpersoonlijke relaties.

8 SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Ongezond financieel gedrag leidt tot schulden. Leven in schulden leidt op haar beurt naar (meer) financieel ongezond gedrag. Hoe deze vicieuze cirkel doorbreken? Betalingsproblemen vormen een financiële last voor zowel individuen als de maatschappij in haar geheel. Om dit effectief aan te pakken, heeft de stad Antwerpen vanaf 1 januari 2022 een nieuw initiatief gelanceerd naast en bovenop haar gangbare schuldhulpverlening.

Het project Schuldsanering is op een bijzonder originele manier gericht op het verminderen van de schuldenlast en het bieden van financiële ondersteuning. Het liet zich inspireren door relatief recent wetenschappelijke inzichten (Mani et al., 2013; Mullainathan & Shafir, 2013a, 2013b; Shah et al., 2015). Die komen kort gezegd hier op neer: het hebben van schulden beïnvloedt en stuurt financieel gedrag (Madern, 2015). Door een schuldsituatie komt een persoon of gezin in schaarste terecht. Die schaarste leidt bij mensen met schulden tot een tunnelvisie die de tijdsoriëntatie beïnvloedt (Shah et al., 2015). Zij blijken dan meer geneigd om bijkomende schulden aan te gaan. Vanuit de opvatting dat mensen in alle omstandigheden, ook beperkende, het vermogen hebben om doelen na te streven en controle te krijgen over gebeurtenissen wordt gepleit voor enerzijds de ontwikkeling van sociale structuren die personen beter verbinden met het systeem (in casu: een project als schuldsanering) en anderzijds voor versterking van die individuele personen (om hen

zo in staat te stellen terug controle te verwerven) (Steenssens & Van Regenmortel, 2013, 2014). Het project schuldsanering wil mentale bandbreedte creëren zo dat mensen met schulden weer perspectief krijgen op een menswaardig leven en volwaardige maatschappelijke participatie. Het schuldsaneringsbudget voorziet dat gedurende 12 maanden bovenop het voor handen zijnde budget 150 euro per maand extra wordt voorzien. Dit wordt verondersteld financiële stress te reduceren en mentale bandbreedte te verbreden waardoor er (terug) ruimte komt voor gezond financieel gedrag: plannen en meer op middellange termijn denken. Mogelijk resulteert die verbreding van mentale bandbreedte met een koppeling aan financieel gedrag in een effectievere aanpak van schuldhulpverlening.

Vanuit een praktijkgericht onderzoek wil het Onderzoekscentrum Sociale Inclusie van de Karel de Grote Hogeschool het project schuldsanering op vijf vlakken onderzoeken en ondersteunen: (1) beschrijven van de praktijk, (2) nagaan welke assumpties daaraan ten grondslag liggen die mogelijk verklaren hoe en op welke manier schuldsanering 'werkt', (3) een meetinstrument 'impact schuldsanering' construeren gebaseerd op wetenschappelijke literatuur, (4) met dat instrument nagaan wat de impact is van de doorlopen schuldsanering bij deelnemers, en (5) de werkzame factoren ervan detecteren.

In een eerste fase stelden we een programmatheorie op, op basis van deskresearch en focusgesprekken met de projectleider en verschillende maatschappelijk werkers vanuit de dienst Budget en Schulden. Werken met een programmatheorie bij het evalueren van impact sluit aan bij het nieuwe kwaliteitsdecreet van mei 2023. Uit dat decreet spreekt een omslag in het denken over kwaliteit van output naar impactgericht handelen (Vlaamse Regering & de Vlaamse Minister van Welzijn Volksgezondheid en Gezin, 2022b). 'Impactgericht handelen is vooraf, tijdens en na de uitvoering van een interventie de verbanden tussen de maatschappelijke context, de input, de activiteiten, de output, de outcomes en de impact duiden (Jans, 2018, p. 13). Dat wordt waargemaakt door een programmatheorie op te maken (Depauw et al., 2023; Depauw et al., 2022). Waartoe dient deze fase van opmaak van een programmatheorie? De impactmeting schuldsanering heeft als doel de werkzaamheid van het proefproject in kaart te brengen. Hierbij vertrekken we vanuit een veranderingstheorie die de verwachte verandering weergeeft én een handelingstheorie die aangeeft hoe de schuldhulpverleners dit zien en denken uit te voeren. Vervolgens gaan we de gerealiseerde verandering empirisch vaststellen gebruik makend van een mixed methods-benadering: de combinatie van een kwantitatieve en kwalitatieve bevraging. Op die manier willen we inzicht verwerven over welke veranderingen er in welke mate aanwezig zijn bij

de cliënten en wat daarvoor de verklaring is. De programmatheorie biedt de basis waarop de beslissing berust betreffende de indicatoren die we meten of capteren. De programmatheorie inspireert en voedt de opmaak van een meet- of evaluatie-instrument. In een volgende stap koppelen we namelijk aan elke doelstelling indicatoren. Deze indicatoren stellen ons in staat om instrumenten of methoden van dataverzameling te selecteren die 'verschillen' of 'verandering' kunnen vaststellen.

Uit de opmaak van de programmatheorie kwamen de volgende 'outcomes' of resultaten naar voor als prioritair te meten: doordachte keuzes en beslissingen m.b.t. financiën (vii), verlichte schuldenlast (iv), mentale bandbreedte verruimt (v), minder focus op korte termijn-problemen (vi), stuwning naar bemiddelbaar traject (ix) en empowerment op 3 niveaus: intra-persoonlijk, inter-persoonlijk & maatschappelijke participatie (viii). We construeren op basis van enkele relevante meetschalen waarvan geldigheid en betrouwbaarheid getest zijn een data-verzamelingsinstrument, in samenspraak met het werkveld en op basis van deze prioritair te capteren resultaten.

Gebruik makend van die instrumenten kunnen we in een longitudinaal onderzoeksdesign (Menard, 2002; Singer & Willett, 2003; Twisk, 2003; Twisk & de Vente, 2000; Twisk & Proper, 2004) individuele ontwikkelingen in de tijd meten en analyseren. We meten eenzelfde uitkomstvariabele meerdere keren in de tijd bij dezelfde personen. Het eerste meetmoment vindt plaats tijdens het eerste gesprek tussen de cliënt en de schuldhulpverlener (de nulmeting). De tweede meting gebeurt tijdens het afrondingsgesprek aan het einde van het traject (de eindmeting). We voerden in de loop van het onderzoek daarnaast ook kwalitatieve bevragingen uit. In deze interviews gingen we dieper in op de beleving van de betrokken cliënten en peilden naar ervaringen bij schuldhulpverleners. Thema's die aan bod kwamen waren: 'financiële vaardigheden' en 'sociale activering' en de 'inter'- en 'intra'-persoonlijke componenten van empowerment. De intra-persoonlijke component omvat het geloof in eigen vaardigheden, het vertrouwen in de mogelijkheid om de persoonlijke situatie te beïnvloeden alsook de motivatie daartoe. De interpersoonlijke component heeft betrekking op het bewustzijn van maatschappelijke mogelijkheden, normen en middelen, vaardigheden om deze te benutten en het mobiliseren van bronnen (Steenkens & Van Regenmortel, 2007; Steenkens & Van Regenmortel, 2013; Zimmerman, 1995).

Uit de analyse van alle beschikbare data besluiten we wat volgt. In de doelgroep die als geschikt geacht werd om toe te treden tot het project schuldsanering blijkt uit de nulmeting dat de doorsnee cliënt een alleenstaande man van ongeveer 40 jaar met een extra-

Europese nationaliteit is. Uit diepere analyses blijkt dat de groep met vrouwen vooral is samengesteld uit alleenstaande moeders met kinderen. De meeste cliënten werden aangemeld vanuit schuldbemiddeling en krijgen een schuldsaneringsbudget toegewezen. Over het algemeen zien we dat de gemiddelde scores op de levensdomeinen geschaald via de ZRM relatief hoog zijn. Scores situeren zich doorgaans rond een 4 op 5. Wel noteren we lagere scores voor de levensdomeinen: 'financiën', 'instrumentele ADL', 'sociaal netwerk' en 'maatschappelijke participatie'. De hogere scores voor andere levensdomeinen zijn logisch te verklaren door de toelatingsvoorwaarden die gelden voor cliënten in schuldbemiddeling. In tegenstelling tot de cliënten in budgetbeheer zijn die eerste namelijk in staat om, mits beperkte ondersteuning, hun financiën zelfstandig te beheren. De combinatie met een gerichte screening en selectie naar professionele activeerbaarheid verklaart de hoge scores op het gros van de levensdomeinen in de ZRM. Een verklaring voor de lagere score op 'financiën' is ook te herleiden tot een eigenschap kenmerkend voor deze groep respondenten. Bij deze populatie zijn de schulden stabiel en kunnen binnen een redelijke termijn afgelost worden. De data uit dit onderzoek geven aan dat voor deze groep 'maatschappelijke participatie' nauw samenhangt met leeftijd. Oudere respondenten scoren gemiddeld hoger op maatschappelijke participatie. Ook cliënten met een relatief hoger inkomen scoren hoger op maatschappelijke participatie.

Bij de vragen die inzicht geven in de 'mentale bandbreedte' en de 'financiële middellange termijnplanning' bij de nulmeting merken we hoge scores op bij 'stress' en 'zich zorgen maken'. Ook de negatieve invloed van schulden 'op de gezondheid' en 'op het gezin' scoren eerder aan de hoge kant. Daarbij is er wel een sterke heterogeniteit binnen deze groep: cliënten verschillen onderling sterk van elkaar wat deze scores betreffen. Die sterke mate van spreiding valt ook op bij de invloed op de 'werkprestatie'. Wanneer we in detail kijken, blijken het vooral de 'sterkere profielen' te zijn die meer financiële stress ervaren: qua leeftijd relatief oudere profielen, hoger inkomen, hogere scores op werk en opleiding, sterker sociaal netwerk en hoge scores op huishoudelijke relaties. Dit doet ons voorzichtig besluiten dat schulden meer financiële stress geven bij net die sterkere profielen. We zien door de band genomen relatief hoge scores op de indicatoren die verwijzen naar het 'monitoren van de financiële situatie'. Anderzijds zien we eerder lage scores op het 'opmaken en opvolgen van de financiële planning'. We kunnen daaruit concluderen dat de doelgroep relatief vlot het dagelijkse financiële beheer aankan, maar ze bij de start van het traject schuldsanering meer moeite hebben met financieel inzicht en financiële planning. Mensen met relatief hogere schulden en veel financiële stress blijken moeilijker financiële beslissingen te kunnen maken op middellange termijn. Inkomen heeft geen aantoonbare invloed op stress. Schulden wel.

Dit waren vaststellingen uit de nulmeting. In welke mate heeft het project schuldsanering een positieve invloed of impact hierop? Dit bekijken we in de nu volgende analyse waarbij we de gegevens uit de nulmeting vergelijken met die uit de eindmeting. We starten, net zoals bij de nulmeting, met een beschrijving van de populatie en de ZRM-scores.

Het hoeft geen verbazing te wekken: in vergelijking met de nulmeting stellen we daar alvast geen noemenswaardige verschuivingen vast. Zoals verwacht beweegt er ook niet veel op het vlak van de scores op het gros van de levensdomeinen in de ZRM. Met uitzondering dan van de sterke daling in de score op 'maatschappelijke participatie'. Een eindscore die zo maar eventjes halveert vergeleken met de aanvangsscore. De score zakt daar concreet van 3,2 bij de nulmeting naar 1,65 bij de eindmeting.

Daar waar respondenten qua inkomen wel redelijk wat verschillen laten optekenen (95% van de opgetekende inkomsten liggen tussen 969,87 euro en 2.576,71 euro) valt vooral het enorm grote verschil op in de grootte van te torsen schulden. De daling van de schuldratio (bij de eindmeting 3.71 tegenover 4,31 bij de nulmeting) geeft een eerste voorzichtige indicatie van een effect: de schulden zijn in verhouding tot de inkomsten gemiddeld gedaald. Hoe sterk die daling is en wat dit concreet betekent voor de schuldenlast, het welbevinden en financieel gedrag van betrokken cliënten, is de focus van de volgende analyse van de kwantitatieve gegevens.

We legden de schuldhulpverleners enkele vragen voor waaruit we evolutie bij hun cliënten zouden kunnen opmaken. Hun ervaring leert hen dat cliënten doorheen dit traject de uitstaande schuld hebben verminderd, ze hun financiële situatie beter onder controle hebben gekregen, hun welzijn verbeterden en ze nu beter weten hoe om te gaan met onverwachte gebeurtenissen. Minder vanzelfsprekend is en blijft de mogelijkheid om een financiële buffer aan te leggen door maandelijks geld opzij te zetten.

In hoeverre klopt die inschatting van schuldhulpverleners? Wat komt uit de statistische analyse naar voor? Op het vlak van 'mentale bandbreedte' noteren we een verbetering in alle scores. Vooral die op 'stress' en 'zich zorgen maken' dalen. Wel lijkt de negatieve invloed van schulden op 'gezin' en 'werkprestaties' lichtjes toe te nemen: respectievelijk gemiddeld van 1,93 naar 2,10 en van 1,64 naar 1,88. Bij het middellange termijn denken constateren we een toename, en dus een verbetering, van scores in de twee indicatoren die verwijzen naar de vaardigheid 'financieel toekomstgericht plannen'. Concreet: van gemiddeld 1,31 naar 1,50 en van 1,40 naar 1,79.

We noteren een relatief sterke daling van 'zich zorgen maken' en 'stressniveau'. In totaal neemt de somscore die verwijst naar vernauwing van 'mentale bandbreedte' af (-0,37) en neemt de somscore van het vermogen om 'op middellange termijn te denken' toe. Het aantal schuldeisers en de schulden dalen. De schulden dalen van gemiddeld 8.036,14 euro naar een gemiddelde van 5.655,14 euro. Het gemiddelde inkomen stijgt na afloop van het traject⁴ van 1.646,30 euro naar 1.774,29 euro. De schuldratio, daalt van 5,16 naar 3,77.

Dit zijn op het eerste zicht mooie resultaten. Of op zijn minst veelbelovend. Maar zijn ze ook significant? Met andere woorden: zijn de verschillen dermate uitgesproken dat ze met redelijke betrouwbaarheid aan de interventie kunnen worden toegeschreven? Uit de t-test komen 6 indicatoren als significant naar voor: twee items die verwijzen naar mentale bandbreedte, twee die slaan op middellange termijn plannen en twee die betrekking hebben op de schuldenlast. Conclusie die we daaruit trekken is dat het project schuldsanering een significante positieve impact heeft op 'mentale bandbreedte' en op 'middellange termijn plannen'. Het aantal schuldeisers en het gemiddelde bedrag aan schulden daalt eveneens significant. Die conclusie zien we bevestigd in de grafische voorstelling die op een alternatieve wijze dan de t-test significantie aangeeft. Het feit dat we zelfs met zo een klein aantal respondenten toch aantoonbaar significante verbeteringen kunnen aantonen wijst erop dat de effecten dermate sterk zijn en met een zekerheid grenzende waarschijnlijkheid niet aan toeval toe te schrijven zijn, maar wel aan de interventie die voorwerp maakt van dit onderzoek.

Op zoek naar diepgaand begrip van de kwantitatief gemeten vastgestelde effecten en eventuele verklaringen maken we gebruik van kwalitatieve data. 'Meethandelingen' in het kader van impactevaluatie omvatten namelijk meer dan louter 'het bestuderen van effecten' aan de hand van cijfers. Het gaat naast het verzamelen van cijfers, ook om het onderzoeken van processen en -mechanismen, het hoe en het waarom van de vastgestelde effecten. Wat leren we uit de kwalitatieve analyse van data die voortkwamen uit diepte-interviews met cliënten en focusgroepen met schuldhulpverleners?

Schuldhulpverleners blijken over enige handelingsruimte te beschikken (Lipsky, 1980) bij de afwegingen bij het wel of niet voordragen van een cliënt. Cliënten met een positief traject worden sneller voorgedragen voor schuldsanering. Als criteria worden dan aangehaald: (1) de mate waarin de cliënt het afbetalingsplan in het verleden volgde, (2)

⁴ dus geen rekening houdend met het extra-budget dat ze tot dan toe ontvingen.

de als positief, correcte, transparante en open ervaren communicatie vanuit de cliënt en (3) de inschatting van de verwachte meerwaarde dat een schuldsaneringsbudget van 150 euro in de maand een echt verschil kan maken. Je zou hieruit mogelijk kunnen afleiden dat ze daarmee aansluiten bij de zogenaamde 'deservingness logica' (De Wilde, 2018), maar in het kader van deze impactevaluatie is dit op te vatten als (een deel van) de verklaring waarom de impact gerealiseerd wordt die men met dit project voor ogen had. Een praktijk is nooit 'op zichzelf' effectief, het zijn sociaal werkers die samen met cliënten de effectiviteit waarmaken (Pawson, 2006). Sociaal werker en cliënt werken samen aan het realiseren van doelen en passen zich voortdurend aan elkaar aan. In die actie en reactie wordt stap-voor-stap de interventie en het uiteindelijke resultaat vorm gegeven (Blom & Moren, 2019). Net dat voortdurend op elkaar afstemmen, is typerend voor sociaalwerkpraktijken als schuldhulpverlening (Van Regenmortel, 2002b).

Welke geluiden laten cliënten horen? Verschillende van hen geven aan dat ze hun schuldhulpverlener beschouwen als een ware steun. Vaak komt in de gesprekken terug dat deze hen 'effectief helpt'. De schuldhulpverlener heeft uitzonderlijke tools in handen (extra-budget) die hij kan inzetten om een acuut probleem op te lossen. Dit lijkt de basis om een sterkere vertrouwensband op te bouwen. Cliënten verklaren daarenboven dat het schuldsaneringsbudget structuur brengt en zorgt voor financiële rust. Verschillende cliënten ervaren stressreductie door die extra financiële ruimte. Ze getuigen in de diepte-interviews dat ze pas beseften hoeveel stress ze hadden op het moment dat die deels wegviel. De stresscurve blijkt wel een vreemd verloop te kennen. Waar die bij aanvang door cliënten zelf aanvankelijk lager wordt ingeschat, wordt die ervaren als verminderd in de loop van het traject... maar lijkt die naar het einde toe terug toe te nemen. Cliënten die langer in het traject zitten geven aan dat ze enige onzekerheid ervaren naar het einde toe van het traject. Wat als die extra-steun wegvalt? Cliënten met een betaalde betrekking geven aan dat de extra financiële stimulans helpt om hun werksituatie te verbeteren. Ze ervaren minder stress, voelen zich gezonder, hebben minder last van hoofdpijn, rugpijn, en ziekteverzuim. Werkzoekenden verklaren dat ze meer gemotiveerd zijn om werk te zoeken en aan te vatten.

In de focusgroepen merkten verschillende schuldhulpverleners op dat hun cliënten tijdens de duur van het traject in toenemende mate zelfredzamer zijn geworden. Ze ontvangen minder hulpvragen over binnenkomende rekeningen, daar waar dit voor de deelname aan het project wel meer frequent het geval was. Ze beschouwen die extra-financiële steun als een 'oefenbudget' om financieel gezond gedrag aan te leren. Cliënten geven in de interviews aan fier te zijn extra-aankopen te kunnen doen waarvoor ze eindelijk hebben

kunnen sparen. Dit geeft hen het gevoel meer en volwaardiger te kunnen participeren aan de samenleving. Dingen doen die andere mensen ook gewoon kunnen doen.

Het hebben van financiële speelruimte, het bieden van een gevoel van controle en het verminderen van stress zijn volgens Simons (2023) de belangrijkste resultaten van het schuldsaneringsproject. Haar analyses tonen aan dat cliënten overwegend positief zijn over het traject. De effectiviteit van het project hangt voor hen echter sterk af van enkele voorwaarden: duidelijkheid, overzicht van uitgaven, verantwoordelijkheid en doordachte beslissingen. De Keyser (2023) schuift in de conclusies van haar onderzoek belangrijke ondersteunende factoren naar voor: het belang van familieondersteuning, een positieve relatie met de schuldhulpverlener en 'van betekenis zijn voor anderen'.

We kunnen uit de analyse concluderen dat schuldsanering een positief effect heeft op financiële vaardigheden en bijdraagt tot het afbouwen van de schuldenlast op een menswaardige manier. Het 'schuldsaneringsproject' draagt bij aan innerlijke rust, controle en keuzevrijheid, toekomstperspectief en meer bewuste interpersoonlijke relaties. Dat voorkomt dat leven in schulden op haar beurt leidt naar (meer) financieel ongezond gedrag. Het project schuldsanering slaagt erin een vicieuze spiraal te keren: wegkeren van een wegende schuldenlast (minder schulden, minder schuldeisers) en een ommekeer naar gezond financieel gedrag (minder op korte termijn denken en handelen, meer op middellange termijn plannen) en welzijn (verlaging stress en verruiming mentale bandbreedte).

Aan deze conclusie kleven we graag nog twee aanbevelingen die we opgepikt hebben in de loop van het onderzoek. Schuldhulpverleners lijken door de band genomen enthousiast over deze aanpak. Dermate enthousiast dat ze bepaalde voorwaarden zoals ze in dit proefproject werden vastgelegd in vraag stellen. Zo vragen ze zich af of de voorwaarde tot activering wel voor elke cliënt even relevant is. Voor cliënten die recht hebben op een ziekte-uitkering of die gepensioneerd zijn, zijn er namelijk geen professionele activeringsmogelijkheden. Deze groep wordt dus per definitie uitgesloten ondanks het feit dat zij volgens de inschatting van de schuldhulpverleners wel baat kunnen hebben bij schuldsanering. In acht genomen dat schuldhulpverleners zelf een selectie maken, kan het interessant zijn om te verkennen in welke mate cliënten die niet-activeerbaar zijn (zoals gepensioneerden of personen met een ziekte-uitkering) ook kunnen opgenomen worden in het project schuldsanering.

Schuldsanering kan een belangrijke rol spelen in het herstellen van het vertrouwen in de hulpverlening op voorwaarde dat men duidelijke afspraken maakt met de cliënt en zeer transparant communiceert. Uit de diepte-interviews met cliënten kwamen her en der onduidelijkheden bovendrijven. Cliënten die aan het einde van een traject zitten geven aan dat de financiële stress terug toeneemt naar mate dat einde nadert. Deze beleving staat haaks op de mogelijkheid die bestaat binnen het project. Naast het saneringsbudget – de financiële ondersteuning van 150,00 euro per maand, die gedurende 12 maanden wordt verstrekt zijn er ook de mogelijkheden van een saneringskrediet en de mogelijkheid tot schuldovername. Die twee laatste mogelijkheden bleken niet gekend bij die cliënten die bevroegd werden in het kader van dit onderzoek. Vanuit die vaststelling adviseren we om alle cliënten tijdens het traject tijdig en voldoende te informeren over de mogelijkheden naast het schuldsaneringsbudget. Dit creëert meer stabiliteit die van belang blijkt om op langere termijn de positieve effecten te blijven waarnemen.

9 LITERATUURLIJST

- Almasri, N. A., Saleh, M., & Dunst, C. J. (2014). Family resources for families of children with cerebral palsy in Jordan: psychometric properties of the Arabic- Family Resources Scale. *Child: Care, Health and Development*, 40(3), 354-362 359p. <https://doi.org/10.1111/cch.12087>
- Almenberg, J., Lusardi, A., Säve-Söderbergh, J., & Vestman, R. (2021). Attitudes towards debt and debt behavior. *The Scandinavian Journal of Economics*, 123(3), 780-809.
- Birkenmaier, J., Kennedy, T., Kunz, J., Sander, R., & Horwits, S. (2013). The role of social work in financial capability. In J. Birkenmaier, J. Curley, & M. Sherraden (Eds.), *Financial capability and asset development: research, education, policy and practice*. Oxford University Press.
- Blom, B., & Moren, S. (2019). *Theory for Social Work Practice*. Studentlitteratur.
- Connell, J. P., & Kubisch, A. C. (1998). Applying a Theory of Change Approach to the Evaluation of Comprehensive Community Initiatives: Progress, Prospects, and Problems. In *New approaches to Evaluating Community Initiatives. Volume 2: Theory, Measurement, and Analysis*. The Aspen Institute.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage Publications.
- Cummings, C., & Brown, M. (2019). Psychometric properties of the self-sufficiency matrix among homeless and vulnerably housed individuals and families. *Journal of Community Psychology*, 47(4), 979-994. <https://doi.org/10.1002/jcop.22167>
- De Keyser, M. (2023). *Schulden in stilte. Met het 'Schuldsaneringsproject' als case. Een kwalitatief cliëntenperspectief onderzoek naar de interpersoonlijke beschermende factoren en risicofactoren voor financiële stress binnen het schuldsaneringsproject van de Antwerpse schuldhulpverlening*. (Publication Number 20162129) Universiteit Antwerpen]. Antwerpen.
- De Maeyer, S., Ardies, J., Coertjens, L., & Kavadias, D. (2013). *Univariate statistiek voor de menswetenschappen. Een Open Leerpakket in R*. Academia Press.
- De Maeyer, S., & Kavadias, D. (2007). *Open leerpakket inferentiële statistiek*. Universiteit Antwerpen.
- De Silva, M. J., Breuer, E., Lee, L., Asher, L., Chowdhary, N., Lund, C., & Patel, V. (2014). Theory of Change: a theory-driven approach to enhance the Medical Research Council's framework for complex interventions. *Trials*, 15(1), 267. <https://doi.org/10.1186/1745-6215-15-267>
- De Silva, M. J., & Lee, L. (2014). *Using Theory of Change in the development, implementation and evaluation of complex health interventions*. The Centre for Global Mental Health at the London School of Hygiene & Tropical Medicine and The Mental Health Innovation Network.
- De Waele, E., Depauw, J., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., & Steel, R. (2022). Impactevaluatie in het Sociaal Werk: van theorie naar praktijk. 9. Retrieved 5 mei 2022, from https://departementwvg.be/sites/default/files/media/SWC22_Visienota.pdf
- De Waele, E., Depauw, J., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., & Steel, R. (2023). *Impactevaluatie in het Sociaal Werk. Een praktijkvoorbeeld uit het onderwijsopbouwwerk*. Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- De Waele, E., Mathys, E., Depauw, J., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., & Steel, R. (2023). *Impactevaluatie in het Sociaal Werk. Een praktijkvoorbeeld uit het Algemeen Welzijnswerk*. Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- De Wilde, M. (2018). *Between legislation and realisation comes implementation. The Effect of the Multi-Layered Implementation Process on Social Policy Outcomes*. . University of Antwerp]. Antwerp.
- Depauw, J., De Waele, E., Raeymaeckers, P., Hermans, K., & Driessens, K. (2023). *Impactevaluatie in het Sociaal Werk. Inzichten uit het lerend netwerk en literatuurstudie*. Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

- Depauw, J., De Waele, E., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., & Steel, R. (2022). Impactevaluatie in het sociaal werk. Van Praktijk naar theorie via impactgedreven handelen. *VIEWWZ*, 2022(1), 16-19. <https://myportal.vandenbroeleconnect.be/inhoudstypes/tijdschriften/detail/79941092409089813/viewwz#79942191920717593>
- Depauw, J., & Driessens, K. (2013). *Try out meetschaal psychologisch empowerment*. (Vol. 12). Vlaams Armoedesteunpunt.
- Depauw, J., & van Dop, N. (2015). De 'maat' van sociaal werk. In K. Driessens, P. Raeymaeckers, L. Sebrechts, M. Thirion, & E. Wouters (Eds.), *Een caleidoscoop van sociaal werk onderzoek*. Acco.
- Dobbelaere, J. (2022). *ProefprojectSD/AVAS*.
- Driessens, K. (2003). *Armoede en hulpverlening. Omgaan met isolement en afhankelijkheid*. Academia Press.
- Dunst, C. J., & Leet, H. E. (1978). Measuring the adequacy of resources in households with young children. *Child: Care, Health and Development*, 13(2), 111-125.
- Evans, T., & Harris, J. (2004). Street-level bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion. *British Journal of Social Work*, 34(6), 871-895.
- Fassaert, T., Lauriks, S., van de Weerd, S., Theunissen, J., Kikkert, M., Dekker, J., Buster, M., & de Wit, M. (2014). Psychometric properties of the Dutch version of the self-sufficiency matrix (SSM-D). *Community Mental Health Journal*, 50(5), 583-590. <https://doi.org/10.1007/s10597-013-9683-6>
- Fassaert, T., Lauriks, S., van de Weerd, S., Theunissen, J., Kikkert, M., Dekker, J., Buster, M., & de Wit, M. (2014). Psychometric properties of the Dutch version of the self-sufficiency matrix (SSM-D). *Community Mental Health Journal*, 50(5), 583-590.
- Froehlich, D. E., Van Waes, S., & Schäfer, H. (2020). Linking Quantitative and Qualitative Network Approaches: A Review of Mixed Methods Social Network Analysis in Education Research. *Review of Research in Education*, 44(1), 244-268. <https://doi.org/10.3102/0091732x20903311>
- Funnel, S. C., & Rogers, P. J. (2011). *Purposeful Program Theory. Effective use of theories of change and logic models*. Joseey-Bass.
- Groves, R. M., Fowler Jr, F. J., Couper, M. P., Lepkowski, J. M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2011). *Survey methodology* (Vol. 561). John Wiley & Sons.
- Hesse-Biber, S. (2012). Weaving a Multimethodology and Mixed Methods Praxis Into Randomized Control Trials to Enhance Credibility [Article]. *Qualitative Inquiry*, 18(10), 876-889. <https://doi.org/10.1177/1077800412456964>
- Jans, M. (2018). *Impactgedreven sociaal-cultureel werk*. Socius.
- Kostet, I., Nys, K., Verhaegen, I., & Van Puyenbroeck, J. (2018). *Persoonlijke netwerkversterking bij mensen in armoede. Een overzicht van werkmodellen en een sterkte-zwakteanalyse door ervarings-en praktijkdeskundigen (Onderzoek in opdracht van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin!(WVG), afdeling Welzijn en Samenleving)*. Kenniscentrum Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen - Orthopedagogie (Odisee).
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. Russel Sage Foundation.
- Lishman, J. (2005). Introduction. In I. Shaw & J. Lishman (Eds.), *Evaluation and Social Work Practice* (pp. 1-13). Sage.
- Lynch, J. G., Netemeyer, R. G., Spiller, S. A., & Zammit, A. (2010). A Generalizable Scale of Propensity to Plan: The Long and the Short of Planning for Time and for Money. *Journal of consumer research*, 37(1), 108-128. <https://doi.org/10.1086/649907>
- Madern, T. E. (2015). *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen*. Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud).
- Madeson, M. (2022). *Seligman's PERMA + Model Explained: A Theory of Wellbeing*. <https://positivepsychology.com/perma-model/>
- Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. *Science*, 341(6149), 976-980. <https://doi.org/10.1126/science.1238041>

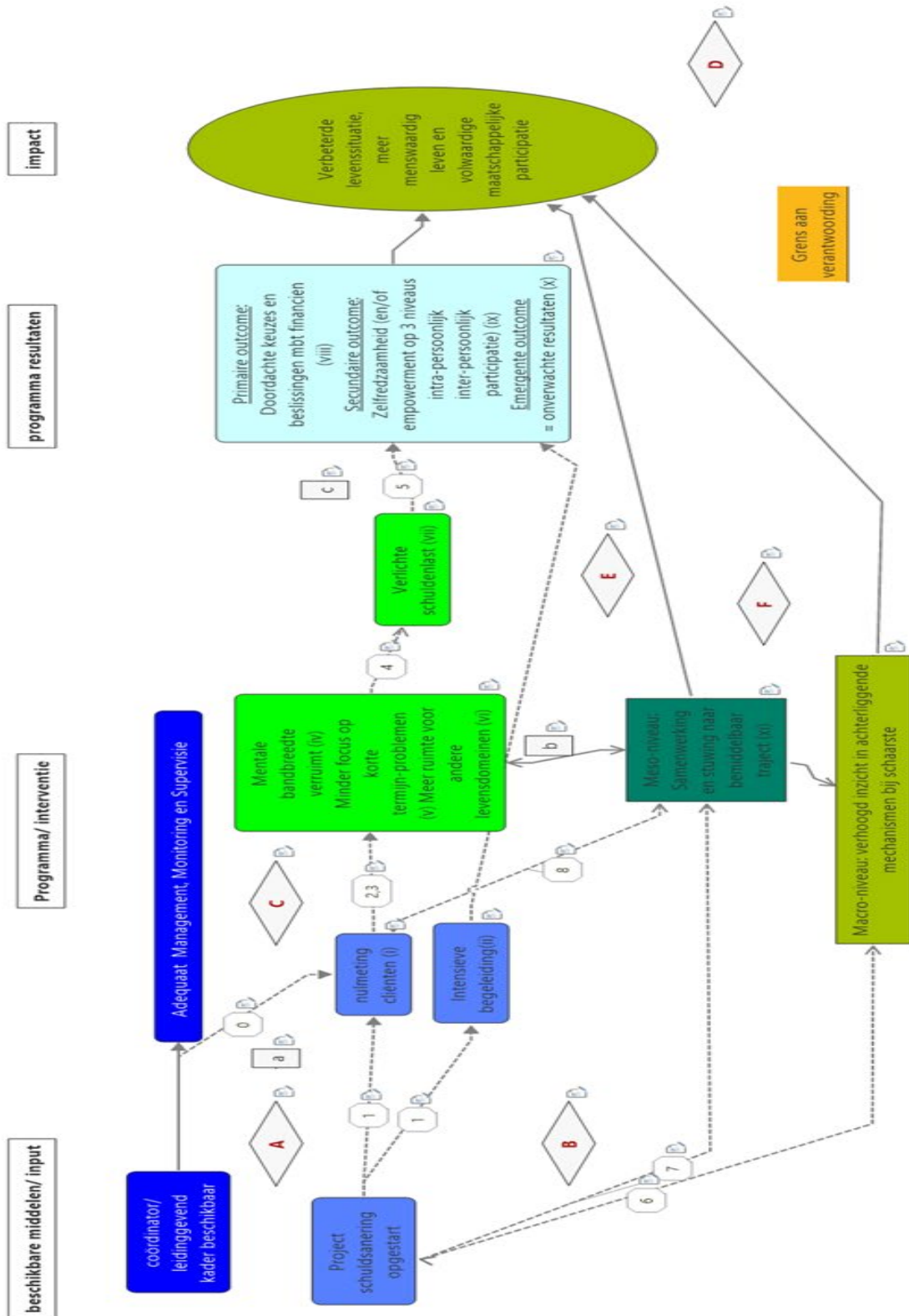
- Mathys, E. (2023). *Verantwoording en leren op gespannen voet. De rol van evaluatieonderzoek in de verantwoordingsrelaties van sociaalwerkorganisaties*. Universiteit Antwerpen]. Antwerpen.
- McBeath, B., Mosley, J., Hopkins, K., Guerrero, E., Austin, M., & Tropman, J. (2019). Building Knowledge to Support Human Service Organizational and Management Practice: An Agenda to Address the Research-to-Practice Gap. *Social Work Research*, 43(2), 115-128. <https://doi.org/10.1093/swr/svz003>
- Menard, S. (2002). *Longitudinal research* (Second ed.). Sage Publications.
- Mokkink, L. B., Terwee, C. B., Patrick, D. L., Alonso, J., Stratford, P. W., Knol, D. L., Bouter, L. M., & de Vet, H. C. (2010). The COSMIN checklist for assessing the methodological quality of studies on measurement properties of health status measurement instruments: an international Delphi study. *Quality of Life Research*, 19(4), 539-549. <https://doi.org/10.1007/s11136-010-9606-8>
- Mokkink, L. B., Terwee, C. B., Patrick, D. L., Alonso, J., Stratford, P. W., Knol, D. L., Bouter, L. M., & de Vet, H. C. (2012). COSMIN checklist manual.
- Morris, T. (2006). *Social Work Research Methods: four alternative paradigms*. Sage.
- Mortelmans, D. (2020). *Handboek Kwalitatieve Onderzoeksmethoden*. Acco.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013a). Scarcity. *Social Policy*, 46(2), 231-249.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013b). *Schaarste : hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Maven.
- Olsen, S., & Galimidi, B. (2008). *Catalog of approaches to impact measurement. Assessing social impact in private ventures. A Catalog of Methods for Entrepreneurs and Investors to Define, Measure and Communicate Social Impact and Return in Privately-Held Companies*. Social Venture Technology Group with the support of The Rockefeller Foundation.
- Olsson, T. M., Kapetanovic, S., Hollertz, K., Starke, M., & Skoog, T. (2023). Advancing Social Intervention Research Through Program Theory Reconstruction. *Research on Social Work Practice*, 33(6), 642-655. <https://doi.org/10.1177/10497315221149976>
- Pawson, R. (2006). *Evidence-Based Policy. A Realist Perspective*. Sage.
- Pawson, R. (2013). *The Science of Evaluation: A Realist Manifesto*. Sage. <https://doi.org/10.4135/9781473913820>
- Prinsen, C. A. C., Vohra, S., Rose, M. R., Boers, M., Tugwell, P., Clarke, M., Williamson, P. R., & Terwee, C. B. (2016). How to select outcome measurement instruments for outcomes included in a "Core Outcome Set" – a practical guideline. *Trials*, 17(1), 449. <https://doi.org/10.1186/s13063-016-1555-2>
- Rogers, P. J. (2008). Using Programme Theory to Evaluate Complicated and Complex Aspects of Interventions. *Evaluation*, 14(1), 29-48. <https://doi.org/10.1177/1356389007084674>
- Rovnick, N., & Parker, G. (2016, 16/3/2016). 'Unfit' Money Advice Service to be scrapped in Budget. *Financial Times*. <https://www.ft.com/content/604c11bc-eaef-11e5-888e-2eadd5fbc4a4?mhq5j=e1>
- Shah, A., Shafir, E., & Mullainathan, S. (2015). Scarcity frames value. *Psychological Science*, 26(4), 402-412. <https://doi.org/10.1177/0956797614563958>
- Shen, S. (2013). *Consumer debt, psychological well-being, and social influence*. The Ohio State University.
- Sherraden, M. (2013). Building blocks of financial capability. In J. Birkenmaier, J. Curley, & M. Sherraden (Eds.), *Financial capability and asset development: research, education, policy and practice*. Oxford University Press.
- Simons, Y. (2023). *Schuldsaneringsproject Antwerpen. Een weg naar financiële rust en persoonlijk welbevinden. De cliënten aan het woord*. (Publication Number s0213254) Universiteit Antwerpen]. Antwerpen.
- Singer, J. D. (1998). Using SAS PROC MIXED to Fit Multilevel Models, Hierarchical Models, and Individual Growth Models. *Journal of Educational and Behavioral Statistics*, 23(4), 323-355.

- Singer, J. D., & Willett, J. B. (2003). *Applied longitudinal data analysis. Modeling change and event occurrence*. Oxford University Press.
- Singer, J. D., Willett, J. B., & Harvard Univ, C. M. A. G. S. o. E. (1996). *Methodological Issues in the Study of Teachers' Careers: Critical Features of a Truly Longitudinal Study*. Working Paper Series. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=ED418147&lang=nl&site=ehost-live>
- Snel, E. (2013). De Theory of Change-benadering: weten is méér dan meten. *Omlo, J., Bool, M., Rensen, P.(Red.) Weten wat werkt. Passend evaluatieonderzoek in het sociale domein*, 145-164.
- Steenessens, K., & Van Regenmortel, T. (2007). *Empowerment Barometer. Procesevaluatie van empowerment in buurtgebonden activeringsprojecten [Empowerment Barometer. Process Evaluation of Empowerment in Local Activation Projects]*. Katholieke Universiteit Leuven. Hoger Instituut voor de arbeid.
- Steenessens, K., & Van Regenmortel, T. (2013). *Grondslagen en uitdagingen voor het meten van empowerment [Principles and challenges in the measurement of empowerment]* (Vol. VLAS-Studies 6) [VLAS-Studies 6]. Vlaams Armoede Steunpunt.
- Steenessens, K., & Van Regenmortel, T. (2014). *Empowerment-meetinstrumenten. Kritische reflectie op basis van theoretische grondslagen [Empowerment-measurement instruments. Critical Reflection based on Theoretical Foundations]* (Vol. VLAS-Studies 17). Vlaams Armoedesteunpunt.
- Taplin, D., & Rasic, M. (2010). *Facilitator's source book. Source book for facilitators leading theory of change development sessions*. ActKnowledge. https://www.theoryofchange.org/wp-content/uploads/toco_library/pdf/ToCFacilitatorSourcebook.pdf
- Taylor, M. J. (1999). *Family Support and Resources in Families Having Children with Disabilities*.
- Terwee, C. B., Bot, S. D. M., de Boer, M. R., van der Windt, D. A. W. M., Knol, D. L., Dekker, J., Bouter, L. A., & de Vet, H. C. W. (2007). Quality criteria were proposed for measurement properties of health status questionnaires. *Journal of Clinical Epidemiology*, 60(1), 34-42. <https://doi.org/DOI 10.1016/j.jclinepi.2006.03.012>
- The money advice service. (2013). *debt advice framework*.
- the Money Advice Service. (2017). *About us*. Retrieved 13 juni from <https://www.moneyadvice.service.org.uk/en/corporate/about-us>
- Thijssen, P. (2006). *Van beschrijving naar inzicht. Inleiding in de statistiek* (tweede, herwerkte uitgave ed.). Acco.
- Tummers, L. L. G., Bekkers, V., Vink, E., & Musheno, M. (2015). Coping During Public Service Delivery: A Conceptualization and Systematic Review of the Literature. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(4), 1099-1126. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu056>
- Twisk, J. (2003). *Applied longitudinal data analysis for epidemiology. A practical guide*. Cambridge University Press.
- Twisk, J., & de Vente, W. (2000). Toepassing van technieken voor longitudinale data-analyse. *Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde*(144), 1680-1683.
- Twisk, J., & Proper, K. (2004). Evaluation of the results of a randomized controlled trial: how to define changes between baseline and follow-up. *Journal of Clinical Epidemiology*, 57(3), 223-228. <https://doi.org/DOI 10.1016/j.jclinepi.2003.07.009>
- van Dam, W. D., & Stienissen, R. (2019). Vroegsignalering van schulden kan effectiever en efficiënter. *Sociaal Bestek*, 81(2), 33-35. <https://doi.org/10.1007/s41196-019-0030-5>
- van Dop, N., Depauw, J., & Driessens, K. (2016). Measuring Empowerment: Development and Validation of the Service User Psychological Empowerment Scale. *Journal of Social Service Research*, 42(5), 651-664. <https://doi.org/10.1080/01488376.2016.1216915>

- Van Horn, M. L., Bellis, J. M., & Snyder, S. W. (2001). Family Resource Scale-Revised: Psychometrics and Validation of a Measure of Family Resources in a Sample of Low-Income Families. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 19(1), 54-68. <https://doi.org/10.1177/073428290101900104>
- Van Regenmortel, T. (2002a). Empowerment en maatzorg: een krachtgerichte psychologische kijk op armoede. In J. Vranken, K. De Boyser, D. Geldof, & G. Van Menxel (Eds.), *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 2002* (pp. 71-84). Acco.
- Van Regenmortel, T. (2002b). *Maatzorg. Een methodiek voor het begeleiden van kansarmen*. Acco.
- Van Regenmortel, T. (2008). *Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. Fontys Hogescholen.
- Van Steenlandt, A., Driessens, K., & Depauw, J. (2021). *Een onderzoek naar de cliënttypes binnen het GPMI*.
- Vlaamse Raad voor Welzijn Volksgezondheid en Gezin. (2022). *Advies over het voorontwerp van decreet over de kwaliteit van zorg in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin* [Advies]. Vlaamse Raad voor Welzijn Volksgezondheid en Gezin,.
- Vlaamse Regering, & de Vlaamse Minister van Welzijn Volksgezondheid en Gezin. (2022a). *Memorie van toelichting op het Voorontwerp van decreet voor de kwaliteit van zorg in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin*. (VR 2022 1612 DOC.1461/3BIS). Brussel
- Vlaamse Regering, & de Vlaamse Minister van Welzijn Volksgezondheid en Gezin. (2022b). *Nota aan de Vlaamse Regering. Betreft: Voorontwerp van decreet over de kwaliteit van zorg in het beleidsdomein Welzijn, volksgezondheid en Gezin. Tweede principiële goedkeuring*. (VR 2022 1612 DOC.1461/1BIS). Brussel: Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- Zimmerman, M. A. (1995). Psychological empowerment: issues and illustrations [Review]. *American Journal of Community Psychology*, 23(5), 581-599. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8851341>

BIJLAGEN

Bijlage 1: Programmatheorie schuldsanering



Bijlage 2: Topic-lijst diepte-interviews cliënten door KdG-studenten

- Activeringsmogelijkheden
 - Hoe hebben de cliënten de toeleiding naar duurzame inschakeling **voor schuldsanering** ervaren?
 - Ervaarden men effecten van die schulden? Zo ja, hoe uitten die zich?
 - Welk drempels ervaarde men?
 - Hoe ervaart men de work/life balans?
 - Welke **veranderingen** hebben de cliënten ervaren **tijdens het traject schuldsanering**?
 - In welke mate hadden deze veranderingen effect op het de toeleiding naar duurzame inschakeling?
 - In welke mate ervaarde men een verandering in financiële stress? Heeft deze verandering effect gehad op de toeleiding naar werk?
 - Zijn er **andere veranderingen** in het leven van de cliënt die ervoor zorgen dat de toeleiding naar duurzame inschakeling vlotter/minder vlot ging?
 - Zijn er begeleidingen die tijdens dit project beter gingen?
 - Welke **drempels** ervaart men bij de toeleiding naar een duurzame inschakeling?
- Financiële vaardigheden
 - Heeft de cliënt het gevoel dat deze **controle heeft over de financiën**?
 - Heeft de client tijdens het traject veranderingen ervaren op het vlak van het gevoel van controle?
 - Welke acties hebben geholpen om die dat gevoel te versterken (of net niet)?
 - Wat is de impact van schuldsanering op dat gevoel?
 - Heeft de cliënt het gevoel dat die de **financiële planning** weet voor de komende 2-3 maand?
 - Heeft de client tijdens het traject gevoel gekregen hierin te groeien?
 - Welke acties hebben geholpen om inzicht te krijgen in de financiën (of net niet)?
 - Wat is de impact van schuldsanering daarbij?
 - Heeft de cliënt het gevoel dat schuldsanering heeft bijgedragen tot het **ontwikkelen van financiële vaardigheden**?
 - Heeft men gevoel dat men grotere stappen kan zetten op het vlak van financiële vaardigheden door de schuldsanering?
 - Welke **drempels** ervaren de cliënten bij versterken en ontwikkelen van financiële vaardigheden?

Bijlage 3: Topic-lijst diepte-interviews cliënten door UA-studenten

Master 1 tussen februari en juni 2023

- Intra-persoonlijke levensaspecten
 - Hoe evolueert de **eigenwaarde/zelfvertrouwen** tijdens het traject schuldsanering?
 - Welke veranderingen in **financiële stress** ervaren de cliënten tijdens het traject schuldsanering?
 - Welke veranderingen ervaren de cliënten in het **gevoel van controle** over hun leven?
 - Ervaarde de cliënt **schaamte** ten gevolge van de schulden en is dit geëvolueerd tijdens het traject schuldsanering?

Master 2 tussen februari en september 2023

- Inter-persoonlijke relaties
 - Welke veranderingen zijn er bij het **sociaal netwerk**?
 - Is er een verandering in hoe vaak men met kennissen of vrienden afspreekt?
 - Is er een verandering in de kwaliteit van sociale interacties?
 - Weet men waar men terecht kan voor hulp en ondersteuning binnen het eigen netwerk en heeft schuldsanering hier een effect op gehad?
 - In welke mate kan men beroep doen op de krachten in hun netwerk?
 - Welke veranderingen zijn er bij de **maatschappelijke participatie**?
 - Is er een evolutie in georganiseerde activiteiten/verenigingen waarin de cliënt deelneemt?
 - Welke veranderingen zijn er bij de **gezinssituatie**?
 - Zijn er veranderingen in hoe men omgaat met de partner?
 - Zijn er veranderingen in de zorg voor de kinderen?

Bijlage 4: Independent Samples t-test

		Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances			t-test for Equality of Means							95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Significance One-Sided p	Significance Two-Sided p	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper		
mentband_freqschuld.1: Over het algemeen, hoe vaak maakt u zich zorgen over het totale bedrag dat u aan schulden heeft?	Equal variances assumed	3,460	,066	2,526	95	,007	,013	,553	,219	,118	,987		
	Equal variances not assumed			2,428	71,486	,009	,018	,553	,228	,099	1,007		
mentband_aantschuld.1: Hoeveel stress veroorzaakt de totale schuld die u draagt voor u?	Equal variances assumed	,752	,388	2,353	95	,010	,021	,505	,215	,079	,932		
	Equal variances not assumed			2,326	80,506	,011	,023	,505	,217	,073	,938		
mentband_5jaar.1: Als u de komende 5 jaar vooruitdenkt, hoeveel problemen zullen de totale schulden die u bent aangegaan dan voor u opleveren?	Equal variances assumed	,097	,756	1,939	95	,028	,055	,471	,243	-,011	,953		
	Equal variances not assumed			1,951	85,897	,027	,054	,471	,241	-,009	,951		
mentband_zorgennooit.1: Hoe bezorgd bent u dat u deze schulden nooit zult kunnen afbetalen?	Equal variances assumed	,548	,461	2,253	95	,013	,027	,577	,256	,069	1,085		
	Equal variances not assumed			2,298	89,463	,012	,024	,577	,251	,078	1,075		
mentband_zorgengezin.1: Hoeveel problemen heeft uw schuld veroorzaakt voor uw gezinsleven?	Equal variances assumed	,488	,486	-,617	95	,270	,539	-,143	,231	-,602	,316		
	Equal variances not assumed			-,634	91,179	,264	,528	-,143	,225	-,589	,304		
mentband_inlwerk.1: In welke mate hebben uw schulden een invloed gehad op uw werkprestaties?	Equal variances assumed	3,711	,057	-,999	95	,160	,321	-,258	,259	-,772	,255		
	Equal variances not assumed			-1,020	89,903	,155	,310	-,258	,253	-,761	,245		
mentband_inlgezond.1: In welke mate hebben uw schulden invloed gehad op uw gezondheid?	Equal variances assumed	,078	,781	-,110	95	,456	,912	-,027	,246	-,516	,461		
	Equal variances not assumed			-,111	84,437	,456	,912	-,027	,246	-,516	,462		
kort_stappen.1: Ik denk actief na over de stappen die ik moet nemen om me de komende 1-2 maanden aan mijn vooropgestelde budget te houden.	Equal variances assumed	7,864	,006	-,693	95	,245	,490	-,141	,203	-,544	,262		
	Equal variances not assumed			-,723	93,671	,236	,472	-,141	,195	-,528	,246		
kort_hoeveelgeld.1: Ik raadpleeg mijn vooropgestelde budget om te zien hoeveel geld ik nog heb voor de komende 1-2 maanden.	Equal variances assumed	9,843	,002	-1,845	95	,034	,068	-,384	,208	-,797	,029		
	Equal variances not assumed			-1,929	94,061	,028	,057	-,384	,199	-,779	,011		
kort_zichtuitgaven.1: Ik kijk naar mijn vooropgestelde budget voor de komende 1 - 2 maanden om een beter zicht te krijgen op mijn uitgaven in de toekomst.	Equal variances assumed	2,748	,101	-,915	95	,181	,362	-,189	,207	-,599	,221		
	Equal variances not assumed			-,942	91,561	,174	,349	-,189	,201	-,588	,210		
kort_gevoel.1: Het geeft me een beter gevoel om mijn budgetplanning voor de komende 1-2 maanden op een rijtje te hebben.	Equal variances assumed	,797	,374	-1,246	95	,108	,216	-,197	,158	-,511	,117		
	Equal variances not assumed			-1,272	89,797	,103	,207	-,197	,155	-,504	,111		
fin_eisers.1: Hoeveel schuldeisers heeft de cliënt?	Equal variances assumed	4,223	,043	2,428	95	,009	,017	1,823	,751	,332	3,313		
	Equal variances not assumed			2,641	92,922	,005	,010	1,823	,690	,452	3,193		
fin_schulden.1: Hoeveel bedraagt de totale openstaande schulden van de cliënt?	Equal variances assumed	5,265	,024	2,124	95	,018	,036	2532,9320	1192,4875	165,5450	4900,3191		
	Equal variances not assumed			2,246	94,898	,014	,027	2532,9320	1127,9900	293,5575	4772,3065		
fin_ink.1: Wat is het maandelijks inkomen van de cliënt? (Het maandelijks inkomen mag breed bekeken worden. Elke vorm van recurrente inkomsten mag meegenomen worden. Vb. Kinderbijslag, uitkering, inkomsten uit arbeid, verhuur,...)	Equal variances assumed	,218	,642	-1,122	95	,132	,264	-89,5846	79,8108	-248,0291	68,8598		
	Equal variances not assumed			-1,112	81,164	,135	,270	-89,5846	80,5802	-249,9091	70,7398		