

STAPPENPLAN BUDGET

IN EIGEN HANDEN



De weg naar het zelfstandig beheren van het eigen
budget In de budgethulpverlening

Dit stappenplan werd gerealiseerd door BIZ Oost-Vlaanderen, regio Gent-Eeklo

Auteur: Youri Nuytinck

Redactie: Joke De Clerck (BIZ Oost-Vlaanderen, regio Gent-Eeklo) , Tina Pieters (CAW Oost-Vlaanderen, regio Gent-Eeklo), Sandra Van Poucke (OCMW Maldegem), Sarah Vankerckhove (OCMW Nevele), Bieke Demeester (OCMW Lochristi)

BIZ Oost-Vlaanderen, regio Gent-Eeklo

Oude Houtlei 124

9000 Gent

www.bizoostvlaanderen.be



INHOUD

I.	INLEIDING	6
II.	SCHEMA: FASES IN HET BEGELEIDINGSPROCES	9
III.	START VAN DE WEG NAAR EEN BUDGET IN EIGEN HANDEN	10
IV.	VOORTRAJECT EN MINIMALE BASISVAARDIGHEDEN	12
V.	ONDERZOEK NAAR DE COMPETENTIES	14
VI.	STAPPENPLAN	19
1.	Stap 1. Werken aan administratieve vaardigheden	20
1.1	Post opvolgen	20
1.2	Rekeninguittreksels opvolgen	20
1.3	Facturen opvolgen	21
1.4	Een klasseersysteem gebruiken	21
1.5	Betalingen uitvoeren	22
1.6	Zelf onderhandelen van afbetalingen of bellen met diensten	22
2.	Stap 2 werken aan inzicht en overzicht	23
2.1	bijhouden besteding van het leefgeld en inzicht in het leefgeld	23
2.2	Inzicht krijgen in de inkomsten en uitgaven en een financieel overzicht begrijpen	24
2.3	Inzicht krijgen in begrippen zoals sparen en reserve	25
2.4	Financieel overzicht opvolgen	25
2.5	financieel overzicht zelf opmaken	26
2.6	Regelmatig nakijken van de rekeningstand	26
3.	Stap 3 verantwoord besteden	26
3.1	Gemotiveerd keuzes kunnen maken tussen de uitgaven	26
3.2	Prioriteiten kunnen stellen in de uitgaven	26
3.3	Een afgegrensd beschikbaar budget beheersen	26
3.4	Prijsbewust kopen	28
3.5	Aankopen plannen	28
3.6	Inzicht krijgen in bestedingspatroon en valkuilen	29

4.	Stap 4: Bewust kiezen van financiële producten	29
4.1	Inzicht in de werking en bewust kiezen van krediet(kaart)en	29
4.2	Vergelijken van prijzen	29
4.3	Inzicht krijgen in de eigen financiële producten en kostprijs	30
4.4	Geïnformeerd een contract ondertekenen of een bestelling plaatsen	30
5.	Stap 5: Over voldoende kennis beschikken	30
5.1	Weten waar uitleg te vragen	30
5.2	Kennis over het effect van reclame	30
5.3	Rechtenverkenner gebruiken	31
5.4	Kennis kunnen overdragen aan de kinderen	31
VII.	RANDVOORWAARDEN	32
1.	Motivatie van de cliënt en de hulpverlener	32
2.	Tijd	32
3.	Goede relatie tussen de cliënt en de hulpverlener	33
4.	Omgeving	33
5.	Empowerment	33
6.	Succeservaringen	34
7.	Taakgericht werken	34
8.	Teamoverleg	34
9.	Vaste begeleider die ook het stappenplan doorloopt	34
10.	Groepswerking	34
VIII.	STAPPEN BIJ HET EFFECTIEVE EINDE	36
1.	Frequentie afspraken	36
2.	Geen nieuwe afspraak meer	37
3.	Contact door de cliënt	37
4.	Na 6 à 8 weken contact door de begeleider eventueel met interventie	38
5.	Brief afsluiten dossier	38

INLEIDING

Op basis van onder andere de gegevens van de Kredietcentrale stellen we vast dat de problematiek van achterstallige schulden en overkreditering is toegenomen. Daarnaast leert de dagdagelijkse praktijk van de budgethulpverleners ons dat ook de complexiteit van de financiële problemen groter is geworden en dit zowel op juridisch-technisch vlak als op het vlak van de verwevenheid met andere problemen en levensdomeinen. Bovendien is er een grote diversiteit binnen de populatie van mensen met financiële problemen.

De aanpak van de complexe budget- en schuldenproblematiek vraagt daarom een veelzijdige strategie en dit op verschillende niveaus. Dit alles ook gelet op het feit dat achterstallige en overmatige schulden verband houden met de problematiek van structurele armoede.

Op het niveau van de individuele hulpverlening kunnen verschillende methodieken en instrumenten ingezet worden. Het uiteindelijke doel van deze hulpverlening is om mensen opnieuw greep te laten krijgen op hun financiële situatie. Hierdoor werken we aan individuele preventie en het voorkomen van herval. Om dit mogelijk te maken dienen cliënten echter te beschikken over een flinke basis kennis en vaardigheden, zeker wanneer het budget beperkt is en er dus dagelijks moet gerekend en gepland worden. Bovendien vraagt dit van mensen ook heel wat psychische weerbaarheid. De aanhoudende druk van de schuldeisers, al dan niet in de persoon van een gerechtsdeurwaarder, veroorzaakt een niet te onderschatten stress en angst bij de mensen.

Met het stappenplan 'naar een budget in eigen handen' willen we inzoomen op het agogische aspect van de budgethulpverlening. Dit is het aspect waarbij we aandacht hebben van bij het begin van het hulpverleningstraject voor de al dan niet aanwezige competenties van de hulpvragers en deze competenties zoveel mogelijk trachten aan te boren en te ontwikkelen. We benadrukken hierbij dat we specifiek het lerende of agogische aspect binnen de budgethulpverlening belichten. Uiteraard blijven hiernaast een ruim scala aan andere hulpverleningsmethodieken inzetbaar binnen dit hulpverleningstraject.

Het stappenplan vertrekt vanuit verschillende niveaus die de cliënt kan behalen in het opnieuw greep krijgen op zijn eigen budget. Per niveau dient de cliënt een aantal competenties te verwerven om naar een hoger niveau te kunnen overstappen. In die zin is het niet steeds noodzakelijk om steeds bij stap 1 te beginnen maar kan je een aantal stappen overslaan of dient één of meerdere stappen er uitgelicht te worden om uitvoerig bij stil te staan. Het stappenplan is ook een theoretisch model en zal daarom steeds anders ingevuld worden naargelang de situatie. Wel zorgt het voor voldoende kapstokken om concreet mee aan de slag te gaan. Hoe aan deze zaken een invulling wordt gegeven in de begeleiding hangt uiteraard ook af van de cliënt en het eigen aanvoelen van de hulpverlener. Er zullen doelen gesteld worden

met het oog op het bereiken van een welbepaalde competentie en deze doelen zullen ook telkens moeten bijgesteld worden. Op maat van de cliënt werken en hem mee laten participeren bij het vastleggen van de stappen, heeft uiteraard de beste slaagkans. En vergeet niet hoe meer taken de cliënt zelf doet van bij de start van de begeleiding, hoe meer stappen er binnen dit stappenplan kunnen weggelaten worden. Dit stappenplan is van toepassing op de verschillende methodieken, zoals schuldbemiddeling, budgetbegeleiding of budgetbeheer, die gangbaar zijn in de budget- en schuldhulpverlening. Indien een bepaalde stap of opdracht specifiek van toepassing is op een welbepaalde methodiek dan wordt dit ook zo vermeld in de tekst.

Dit stappenplan kreeg de naam 'budget in eigen handen'. We noemen dit soms ook wel afbouw van een dossier of nazorg. Tijdens het uitwerken van dit stappenplan hebben we deze begrippen verlaten aangezien we afbouw een eerder negatieve benaming vinden. Het is hierbij ook wel belangrijk stil te staan bij het gegeven dat het spreken over afbouw van een dossier voor heel wat onzekerheid kan zorgen bij de cliënt. Voor de cliënt betekent dit dat het einde van zijn begeleidingstraject in zicht komt en dat dit voor hem een verlies van ondersteuning kan betekenen, het wegvallen van deskundigheid alsook het verlies van een klankbord. Voor een aantal cliënten is de schuldbemiddelaar of budgetbegeleider een deel geworden van hun persoonlijk netwerk. Bovendien mag er van uitgegaan worden dat juist door de tussenkomst van de budgetbegeleider, de cliënt zijn financiële en administratieve situatie meer onder controle is dan voorheen. Er is dus een reële angst bij de cliënt dat hij opnieuw zal terechtkomen in dezelfde situatie zoals voor dat de hulpverlening werd opgestart. We mogen echter ook niet vergeten dat bij sommige cliënten gemakzucht of berusting ook de reden kan zijn om de begeleiding te willen blijven verderzetten.



Het is dan ook belangrijk bij deze beleving stil te staan en samen met de cliënt de stappen te bespreken die zullen genomen worden. De cliënt moet weten dat hij er niet plots alleen komt voor te staan en dat de deur ook blijft openstaan indien dit nodig is. Dit laatste kan voor de cliënt zeker geruststellend zijn. De cliënt motiveren is hierbij een belangrijk onderdeel¹. We werken daarom ook met een stappenplan aangezien kleine stappen die succeservaringen opleveren motiverend kunnen werken.

Maar ook bij de begeleider is er soms bewust of onbewust weerstand om het beheer terug in handen te geven van de cliënt. Werken aan afbouw vraagt tijd en voldoende aandacht voor de gestelde doelen. Soms kan dit werk ook weer teniet gedaan worden aangezien dit stappenplan nooit een lineair proces is maar een proces met terugval en heropstarten.

Soms speelt ook de routine in het werk mee om niet aan afbouw te beginnen. Een dossier kan vlot lopen en dus ook verder blijven lopen. Om deze reden wordt er soms gemakkelijk een nieuwe afspraak gemaakt met de cliënt zonder nog stil te staan bij de uiteindelijke doelstellingen van de begeleiding en de bedoeling van de volgende afspraak. Soms ligt de focus ook te veel op het vermijden van nieuwe schulden en het stabiel houden van de situatie. Het is dus soms ook een gevoel van durven loslaten en cliënten zelf verantwoordelijkheid durven geven. Tot slot bouw je als maatschappelijk werker ook een nauwe band op met je cliënt waardoor deze betrokkenheid en verbondenheid er ook kan voor zorgen dat je als begeleider zelf op de rem gaat staan om een dossier af te bouwen. Teamoverleg en hierover kunnen reflecteren als hulpverlener met collega's is daarom heel belangrijk. Zo kan je ook binnen een team uitgedaagd worden om na te denken over welke dossiers binnen jouw caseload voor afbouw, om deze term dan toch te gebruiken, in aanmerking zouden komen en waarom.

¹ Jan Brodala, , handboek schuldbemiddeling, deel III Methodiek, Hoofdstuk 4 Proces-T zaam, (Vlaams Centrum voor Schuldenlast, Politeia NV,2012)

II. SCHEMA: FASES IN HET BEGELEIDINGSPROCES

PSYCHO SOCIALE BEGELEIDING

FASES	DOELSTELLINGEN	TOOLS	RANDVOORWAARDEN
Stabilisatie/ Curatieve fase	<ul style="list-style-type: none"> ▶ menswaardig inkomen ▶ perspectief bieden ▶ regelen en bemiddelen ▶ evenwichtige relatie tussen cliënt en hulpverlener ▶ motivatie 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Draaiboek verloop van een dossier in handboek schuldbemiddeling 	tijd
↓			empowerment
Optimalisatie fase	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Analytisch vermogen ▶ Lezen, schrijven en (mentaal) rekenen ▶ Mogelijks tijdelijke uitsluiting door andere problematiek 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ indien nodig inzet van basiseducatie ▶ inzetten budgetcoach voor blijvende opvolging ▶ inzet andere hulpverlening 	taakgericht
↓			
Veranderingsfase	<ul style="list-style-type: none"> ▶ administratieve vaardigheden ▶ inzicht en overzicht ▶ verantwoord besteden ▶ bewust kiezen ▶ kennis 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ vragenlijst ▶ stappenplan ▶ inzetten van groepswerk 	succeservaringen
↓			
Einde		<ul style="list-style-type: none"> ▶ brief ▶ stappenplan 	teamoverleg

III. START VAN DE WEG NAAR EEN BUDGET IN EIGEN HANDEN

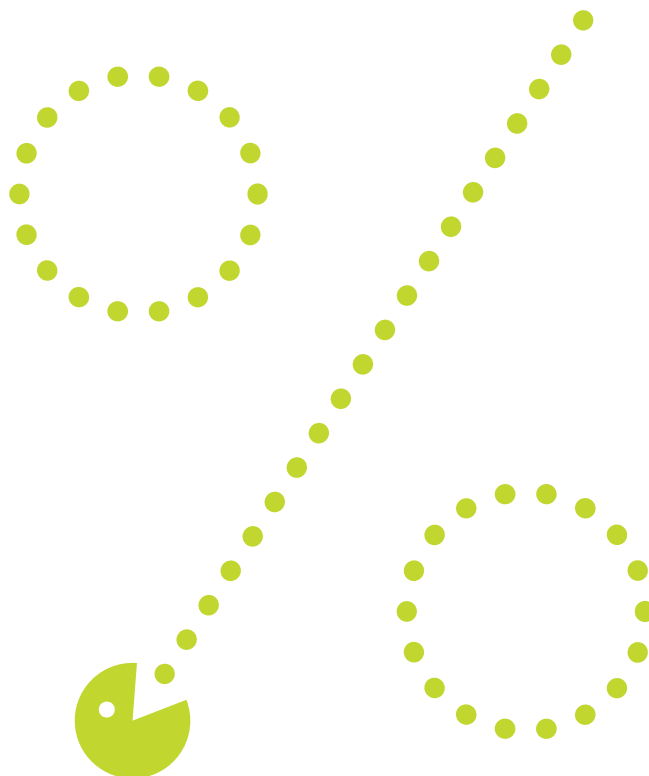
Het kan misschien vreemd klinken maar de start van het in eigen handen nemen van het budget door de cliënt valt best samen met de opstart van de begeleiding. Dit betekent dat er van bij het begin van de begeleiding verkend wordt over welke vaardigheden en mogelijkheden de cliënt beschikt. Best wordt er getracht om de cliënt in zijn vaardigheden te versterken, in plaats van het dossier zelf over te nemen. Door dit te doen realiseert de hulpverlener van bij het begin succeservaringen bij de cliënt in plaats van deze het gevoel te geven dat hij zelf niet in staat is zijn financiën en administratie te beheren. Het is bijgevolg aan de hulpverlener om af te tasten over welke competenties de cliënt beschikt alsook zicht te krijgen op de vaardigheden waaraan nog extra aandacht dient besteed te worden. Dit kan gebeuren door een taakverdeling te bespreken en te bepalen wat de begeleider zal doen en wat de opdrachten zijn voor de cliënt. Dit dient regelmatig besproken te worden en vormt als het ware de rode draad doorheen de begeleiding zodat de cliënt gaandeweg meer in eigen handen neemt.

Uiteraard is het bij sommige cliënten wel zinvol om in de eerste crisisfase de schulden, alsook de betalingen en administratie van de cliënt, naar de hulpverlener toe te trekken. Vaak is het nodig om eerst een stabilisatie/curatieve fase² te voorzien vooraleer er competentieversterkend kan gewerkt worden. Door de situatie te stabiliseren versterk je ook de veerkracht van de cliënt waardoor er energie vrijkomt om te focussen op het versterken van de competenties en de start van het competentieversterkend werken mogelijk wordt. Sommige diensten kiezen er voor om hiermee pas te beginnen op het moment dat de schulden zijn terugbetaald. Dit is een duidelijk criterium maar wij pleiten er voor om niet zo lang te wachten. Ook in de curatieve fase is het belangrijk om de zelfstandigheid en de competenties van de cliënt niet uit het oog te verliezen. Hoe meer je overneemt van het bij het begin, hoe groter de stap is voor de cliënt om terug zelfstandig te worden. Dus hoe meer de cliënt zelf kan en hierin ook gestimuleerd wordt, hoe makkelijker de afbouw zal zijn en hoe kleiner de kans op herval. Belangrijk is wel dat de situatie gestabiliseerd is maar dit staat niet gelijk aan het wegwerken van alle schulden. Zorgen voor een menswaardig inkomen, psychosociale ondersteuning en terug perspectief bieden aan cliënten door onder andere een afbetaalplan op te stellen en te onderhandelen met de schuldeisers lijken betere criteria. Het criterium 'schulddraaglijk' is ons inziens beter geschikt dan schuldenvrij.

Bij de start van de begeleiding is het van belang om de wederzijdse verwachtingen van de cliënt en de hulpverlener te bespreken alsook de termijn waarbinnen de gestelde doelstellingen kunnen verwezenlijkt worden. Het is belangrijk om de reden waarom je als hulpverlener niet alles overneemt toe te lichten aan de cliënt. Op deze wijze wordt het voor de cliënt ook duidelijk dat jouw tussenkomst in principe tijdelijk is en weet de cliënt dus ook wat hij kan verwachten van bij het begin van de begeleiding. Ook dit maakt het op het einde van de begeleiding makkelijker om het einde van jouw tussenkomst te bespreken. Tijdens het voortraject is het van belang om een relatie op te bouwen met de cliënt. De cliënt moet de

ruimte krijgen om op verhaal te kunnen komen en te vertellen wat het voor hem betekent om geconfronteerd te worden met financiële problemen. De cliënt is meer dan alleen zijn financieel probleem. Het psychosociale luik moet met andere woorden voldoende aandacht krijgen in de begeleiding. De begeleiding mag niet vervallen in een louter technisch onderzoek naar en verbeteren van competenties. Het is met andere woorden een valkuil om het begeleidingsproces louter te herleiden tot dit stappenplan.

Tenslotte willen we er op wijzen dat de competenties en leermogelijkheden bij sommige cliënten zeer beperkt kunnen zijn. Het kan zijn dat de cliënt een bepaald niveau kan behalen aangaande financiële en administratieve competenties maar dit niveau nooit voldoende zal zijn om het volledig alleen te kunnen. In dit geval kan een langdurige en zelfs levenslange begeleiding noodzakelijk zijn. Echter het is belangrijk om hier kritisch op toe te zien en ook te kunnen motiveren wanneer we met een dergelijk dossier te maken hebben en deze dossiers niet als de standaard te beschouwen. Ook is het nodig om andere mogelijkheden te bekijken. Zo stelt zich de vraag of een gestabiliseerde budgethulpverlening nog door een professional dient te worden verdergezet of voor de administratieve opvolging ook de inzet van vrijwilligers mogelijk is³.



² Arlette Bours, Mia Cuppens, Karin Vandendyck, Griet Adams, Kathleen Sebreghts en Nicole Van Roey, handboek schuldbemiddeling, deel IV draaiboek, hoofdstuk 2 verloop van een dossier schuldbemiddeling, (Vlaams Centrum voor schuldoverlast, Politeia NV, 2008).

³ Eva Hambach, Hubert Claassens, Wim Wouters, Tamara Madern, Nadja Jungmann, Evelyn Ghequiere, Greet Meulenbergs, My De Wilde en Olivier Delaere, Vrijwilligers in de budget- en schuldhulpverlening, (Vlaams Centrum voor Schuldoverlast, Politeia NV, 2013).

IV. VOORTRAJECT EN MINIMALE BASISVAARDIGHEDEN

Zoals eerder vermeld zal een cliënt wel over een aantal minimale vaardigheden moeten beschikken om binnen dit stappenplan een eerste fase te kunnen aanvatten. De mate waarin de cliënt kan lezen, schrijven, rekenen en beschikt over enig analytisch vermogen is bepalend voor het succesvol doorlopen van het stappenplan. Indien één of meerdere vaardigheden niet aanwezig zijn bestaat de mogelijkheid om beroep te doen op het aanbod van basiseducatie om te werken rond deze basisvaardigheden. Dit zou dan als een voortraject kunnen beschouwd worden op dit stappenplan.

In het bijzonder willen we hier ook wijzen op de mogelijkheid van de cliënt tot het 'mentaal rekenen'. Dit duidt op de mogelijkheid van de cliënt om zijn budget in 'mentale rekeningen' of 'posten' te kunnen ordenen en dit al dan niet sterk gedetailleerd. De cliënt beschikt hierbij over de mogelijkheid om aan deze 'posten' bedragen toe te kennen. Het is bij de start van een begeleiding belangrijk na te gaan bij de cliënt in welke mate deze mentale rekeningen maakt en hoe er begroot wordt. Inzicht hierin krijgen geeft je als hulpverlener zeer veel informatie over de financiële vaardigheden van de cliënt, in welke mate hij georganiseerd is, over welke rekenvaardigheden hij beschikt, prioriteiten stelt, welke levensstijl hij heeft, wat zijn motieven zijn,... Je kan hiervoor vertrekken van een blanco blad en de cliënt zelf zijn begroting laten opmaken aan de hand van open vragen en los van een reeds opgemaakt budgetschema. Deze oefening zal je als hulpverlener veel inzicht verschaffen in een aantal basiscompetenties en financiële vaardigheden⁴.

Het kan ook zijn dat er omstandigheden zijn die deze minimale vaardigheden tijdelijk of definitief uitschakelen, zoals bijvoorbeeld een psychiatrische problematiek, verslavingsproblematiek, verstandelijke of lichamelijke beperking waardoor de start van dit stappenplan tijdelijk of zelfs nooit kan aanvatten. De hulpverlening of het traject dat wordt opgezet rond deze andere problematiek kan in deze ook als een voortraject beschouwd worden dat eerst zal moeten doorlopen worden vooraleer aan een afbouwproces te beginnen. Ook een hervat binnen deze problematiek kan een hervat binnen het stappenplan betekenen. Of er bij een blijvende onmogelijkheid dient overgestapt te worden naar andere maatregelen zoals de voorlopige bewindvoering of het inzetten van een vrijwilliger als budgetcoach laten we hier in het midden.

Ook de hoge leeftijd van de cliënt kan ervoor zorgen dat soms wordt overwogen om niet meer met het stappenplan te starten.

Tot slot is het belangrijk dat er een goede relatie bestaat tussen de cliënt en de hulpverlener⁵. Deze goede relatie veronderstelt dat er sprake is van een begeleiding en er regelmatige contacten zijn tussen de cliënt en de hulpverlener. Ook dit laatste is een belangrijke voorwaarde om aan het stappenplan te beginnen. De cliënt die er niet in slaagt om zijn afspraken na te komen en de gevraagde opdrachten van zijn begeleider na te komen zal er niet in slagen om een traject af te leggen zoals voorzien in dit stappenplan.



⁴ Jan Brodala, , handboek schuldbemiddeling, deel III Methodiek, Hoofdstuk 4 Proces-T zaam, (Vlaams Centrum voor Schuldenlast, Politeia NV,2012)

⁵ Zie VII.3 van dit stappenplan

V. ONDERZOEK NAAR DE COMPETENTIES

Indien er wel geoordeeld wordt dat er kan gestart worden met het stappenplan dan kan het nuttig zijn om met het invullen van een vragenlijst te beginnen waardoor onderzocht kan worden over welke competenties de cliënt wel, gedeeltelijk of nog niet beschikt. Onderschat bij deze selectie ook cliënten niet. Het is altijd de moeite om te werken aan verzelfstandiging.

Het invullen van de vragenlijst maakt het mogelijk om een goede inschatting te kunnen maken van waar hulp nodig is. Tevens geeft dit weer wat de cliënt wel al goed kan en is dit soms al heel wat waar hij zich zelf niet van bewust is. Door het formulier te laten invullen door de cliënt of met de cliënt in te vullen werk je participatief en ga je empowerend te werk. De cliënt wordt maximaal betrokken bij de doelen die vooropgesteld worden en de zaken waaraan gewerkt zal worden. Op deze wijze wordt er ook gedifferentieerd want elk verloop van de weg naar een zelfstandig beheer van het eigen budget is verschillend met andere accenten en aandachtspunten. Ook zal de cliënt niet steeds bij alle items een ja moeten bereiken. Dit hangt sterk af van de persoonlijke situatie van de cliënt. Indien deze bijvoorbeeld niet over een computer en de nodige computervaardigheden beschikt is het niet noodzakelijk dat de cliënt via onlinebankieren zijn betalingen kan uitvoeren.

De voorgestelde vragenlijst speelt in op de hieronder beschreven competenties en maakt deze concreet door voorbeelden. Het richt zich namelijk op het gedrag van de cliënt. Op deze wijze kan de cliënt zich hiervan een goed beeld vormen en correct inschatten of hij iets kan of niet of gedeeltelijk. De vragenlijst maakt het mogelijk om taakgericht te werken en onmiddellijke, kleine succeservaringen te realiseren.

Het ingevulde formulier kan een blijvende leidraad in het begeleidingsproces vormen. De verschillende competenties die verworven kunnen worden in het stappenplan vallen telkens onder één vraag per hoofdrubriek. Het is bijgevolg voldoende om te kijken naar de hoofdrubriek en dan te kijken naar het nummer van de vraag. In het stappenplan vind je onder de hoofdrubriek dezelfde nummering terug en kan je zo naast het juiste nummer en dus de juiste competentie lezen waaraan gewerkt dient te worden. In het stappenplan zelf wordt dan beschreven welke acties je kan opzetten, welke opdrachten kunnen worden voorzien, welke hulpmiddelen kunnen ingezet worden of welke vragen kunnen gesteld worden aan de cliënt om deze competentie bespreekbaar te maken. Zo kan er ook aangevinkt worden wanneer de competentie bereikt lijkt en hier dus niet verder moet op ingezet worden.

Bij de opstart van de begeleiding kan er ook voor gekozen worden om niet met de vragenlijst te werken maar met meer open vragen zoals welke moeilijkheden ondervind je bij het bijhouden van je post en administratie? Heb je inzicht en overzicht op je budget? Vind je dat je op een goede manier je geld besteedt? Maak je bewust gebruik van kredieten? Vind je dat je over voldoende kennis beschikt aangaande budgetteren? Wanneer vind je van wel en wanneer van niet? De antwoorden op deze vragen kunnen ook een beeld geven op de competenties waarover de cliënt reeds beschikt. Sommige hulpverleners verkiezen namelijk liever om hierover met hun cliënt in gesprek te gaan en vinden dat het werken met een vragenlijst dit gesprek in de weg staat. De vragenlijst kan dan wel als leidraad dienen. Ook bestaat de mogelijkheid om het formulier door de cliënt thuis te laten invullen en daarover nadien een gesprek te hebben met de hulpverlener. Conclusie is dat de vragenlijst slechts een tool is en niet zaligmakend is⁶.



⁶ Lotte Broeckx, Bachelorproef: Afbouw van budgetbeheer. Krachtgericht empoweren tot zelfverzekerd op eigen benen. Opvolg- en evaluatiebundel (2012), <http://www.brodalajan.info/uploads/1/1/1/8/11185276/broeckxlottebproefkhkswevformbhvlg11-12.pdf>

VRAGENLIJST

Met deze evaluatie willen we nagaan wat je zelf reeds kan en rond welke zaken je nog ondersteuning of hulp nodig hebt.

Ieder onderdeel heeft als keuzemogelijkheid 'neen', 'gedeeltelijk' of 'ja'.

De punten waarop je 'neen' of 'gedeeltelijk' hebt geantwoord zijn zaken waarvan je zelf vindt dat je ze nog niet goed genoeg zelf kan. Het is de bedoeling om hier dan ook extra aandacht aan te geven. Weet ook dat niet alles moet eindigen met een 'ja'. Een 'neen' is niet per se fout.

Indien een punt niet van toepassing is of dit volledig door jouw begeleider wordt gedaan dan antwoord je hier ook met 'neen'. In de toekomst kan hier dan ook nog aan gewerkt worden.

We spreken samen af waar we eerst gaan aan werken om stilaan zoveel mogelijk punten van 'neen' naar 'ja' te krijgen.

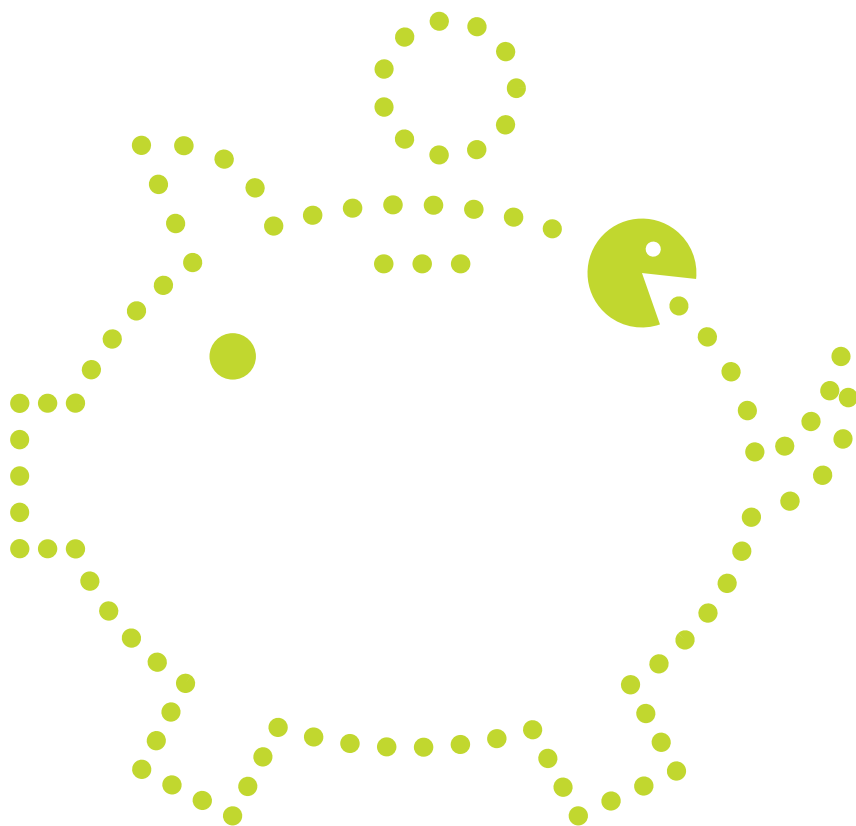
ADMINISTRATIEVE VAARDIGHEDEN	NEEN	GEDEELTELIJK	JA
1. Mijn post komt bij mij toe en ik kan ze meebrengen naar de hulpverlener.			
2. Ik klasseer mijn rekeninguittreksels.			
3. Ik ontvang mijn facturen zelf en versta wat er in staat.			
4. Ik klasseer mijn facturen en belangrijke documenten en kan ze gemakkelijk terugvinden.			
5. Ik voer zelf betalingen uit via bankautomaten of onlinebankieren en heb hiervoor geen loketbediende nodig.			
6. Ik bel, mail of ga zelf langs bij diensten of schuldeisers om te onderhandelen.			

INZICHT EN OVERZICHT	NEEN	GEDEELTELIJK	JA
1. Ik weet hoeveel mijn leefgeld bedraagt en ik weet wat ik allemaal moet betalen met mijn leefgeld.			
2. Ik weet hoeveel mijn inkomsten zijn en heb een zicht op mijn belangrijkste uitgaven. Ik weet ook wanneer ik mijn inkomsten ontvang en wanneer ik mijn uitgaven moet betalen.			
3. Ik weet waarvoor ik spaar.			
4. Ik begrijp het financieel overzicht dat mijn begeleider gebruikt of ik zelf gebruik.			
5. Ik kan zelf een financieel overzicht opmaken.			
6. Ik weet ongeveer hoeveel geld er nu op mijn rekening staat			

VERANTWOORD BESTEDEN	NEEN	GEDEELTELIJK	JA
1. Ik kan keuzes maken tussen de uitgaven en ook uitgaven verminderen of laten vallen.			
2. Ik kan aangeven welke uitgaven voor mij prioritair zijn en waarom.			
3. Ik kan mijn leefgeld spreiden over een langere periode dan een week.			
4. Ik vergelijk prijzen als ik ga winkelen.			
5. Ik gebruik een boodschappenlijst bij het winkelen.			
6. Ik durf wel eens een 'zotte' aankoop doen.			

BEWUST PRODUCTEN KIEZEN	NEEN	GEDEELTELIJK	JA
1. Ik kan neen zeggen tegen leningen of sluit ze enkel af als ik ze kan terugbetalen.			
2. Ik vergelijk prijzen voor ik tot een aankoop overga.			
3. Ik weet welke soort kredieten ik heb en wat de kostprijs hiervan is.			
4. Ik lees de kleine letters in een contract en weet welke verplichtingen ik aan ga.			

OVER VOLDOENDE KENNIS BESCHIKKEN	NEEN	GEDEELTELIJK	JA
1. Als ik een probleem heb weet ik de weg naar de juiste diensten.			
2. Ik ben mij bewust van de gevaren van reclame.			
3. Ik ken de rechtenverkenner en kan deze gebruiken.			
4. Ik bespreek het thema budgetteren met mijn kinderen.			



VI. STAPPENPLAN

ADMINISTRatieve VAARDIGHEDEN



- ▶ post opvolgen
- ▶ rekeninguittreksels opvolgen
- ▶ facturen opvolgen
- ▶ een klasseersysteem gebruiken
- ▶ betalingen uitvoeren
- ▶ zelf onderhandelen van afbetalingen of bellen met diensten

INZICHT EN OVERZICHT



- ▶ bijhouden besteding van het leefgeld en inzicht in het leefgeld
- ▶ inzicht krijgen in de inkomsten en uitgaven en een financieel overzicht begrijpen
- ▶ inzicht krijgen in begrippen zoals sparen en reserve
- ▶ financieel overzicht opvolgen
- ▶ financieel overzicht zelf opmaken
- ▶ regelmatig nakijken van de rekeningstand

VERANTWOORD BESTEDEN



- ▶ gemotiveerd keuzes kunnen maken tussen de uitgaven
- ▶ prioriteiten kunnen stellen in de uitgaven
- ▶ een afgegrensd beschikbaar budget beheersen
- ▶ prijsbewust kopen
- ▶ aankopen plannen
- ▶ inzicht krijgen in bestedingspatroon en valkuilen

BEWUST KIEZEN



- ▶ inzicht in de werking en bewust kiezen van krediet(kaart)en
- ▶ vergelijken van prijzen
- ▶ inzicht krijgen in de eigen financiële producten en kostprijs
- ▶ geïnformeerd een contract ondertekenen of een bestelling plaatsen

OVER VOLDOENDE KENNIS BESCHIKKEN



- ▶ weten waar uitleg te vragen
- ▶ kennis over het effect van reclame
- ▶ rechtenverkenner gebruiken
- ▶ kennis kunnen overdragen aan de kinderen

1. STAP 1. WERKEN AAN ADMINISTRATIEVE VAARDIGHEDEN

We beschouwen het werken aan administratieve vaardigheden als basis van waaruit er vertrokken wordt. Dit zijn als het ware basiscompetenties die dienen gevormd te worden alvorens een verdere stap te zetten.

We onderscheiden hier een aantal competenties en bijhorende opdrachten. Algemeen is het bij dit onderdeel wel belangrijk om mee te geven dat het bijhouden van post en administratie voor velen een opgave is. Weinigen zijn dolenthousiast om hieraan te beginnen. Hou hier dus rekening mee en zeg dit ook aan jouw cliënt. Als hulpverlener is het ook nuttig om de beschreven vaardigheidsoopdrachten op regelmatige basis te doen en de cliënt te doen inzien dat je schulden en andere problemen kan vermijden door de eigen administratie goed bij te houden.

1.1 POST OPVOLGEN

Hierin wordt de cliënt geleerd om met eigen post te leren omgaan. Dit houdt in dat hij zijn post ontvangt, opent en ook bijhoudt op eenzelfde plaats. Een tool voor het bijhouden van de post op één plaats kan de budgetmap⁷ zijn maar evengoed een bakje op een rek of een vaste plaats in de lade van de kast. Hij kan de post lezen en onderscheid maken tussen wat bijgehouden dient te worden en wat niet. Hij heeft ook inzicht in de bewaartermijnen van belangrijke documenten⁸. Hij kan ook de dringendheid inschatten van belangrijke documenten en facturen. Hij leert ook zijn post mee te brengen bij de begeleider. Er wordt hierbij dan ook uitgegaan van het gegeven dat de post bij de cliënt zelf toekomt of minstens stapsgewijs de post terug bij de cliënt toekomt en niet meer bij de hulpverlener. Verlies ook het email en het elektronisch postverkeer niet uit het oog.

Vragen die aan bod kunnen komen zijn: open je de brieven onmiddellijk? Waarom wel en waarom niet? Waar ga je naar toe als je een brief niet begrijpt of niet weet wat je er mee moet doen? Wat doe je als er geen hulpverlener zou zijn? Waar hou je de post bij? Overloop samen met de cliënt de meegebrachte post en bekijk de hoogdringendheid, de bewaartijd en wat verstaat de cliënt uit de brief.

1.2 REKENINGUITTREKSELS OPVOLGEN

De cliënt leert omgaan met rekeninguittreksels⁹. Hij kan ze afhalen bij de bank of downloaden van internet. Hij leest zijn uittreksels en klasseert ze ook. De cliënt beschikt over een afschriftenboekje van zijn financiële instelling wanneer hij de rekeninguittreksels in papieren versie klasseert. De cliënt weet dat hij zijn rekeninguittreksels moet bewaren en ziet het belang in van het bijhouden van de rekeninguittreksels aangezien hij zo zijn betalingen ook kan bewijzen wanneer er later discussie over zou bestaan. Binnen de methodiek van budgetbeheer worden de rekeninguittreksels meegegeven met de cliënt en klasseert deze ze zelf.

Volgend stappenplan¹⁰ kan gevolgd worden bij het klasseren van de rekeninguittreksels:

- ▶ Neem de enveloppes met de rekeninguittreksels en haal ze er uit.
- ▶ Verwijder het eerste papier met je adres op. Dit hoeft je niet bij te houden.

- ▶ Zoek naar het rekeningnummer dat op het rekeninguittreksel staat (van boven in het midden)
- ▶ Vergelijk het rekeningnummer op het uittreksel met het rekeningnummer in je verschillende boekjes.
- ▶ Neem het boekje er bij met hetzelfde rekeningnummer.
- ▶ Zoek het volgnummer op de rekeninguittreksels (rechterbovenhoek bijv. 1/7 of 2/8).
- ▶ Sorteert volgens deze nummers. Het laagste getal moet vanonder liggen.

1.3 FACTUREN OPVOLGEN

De cliënt ontvangt zelf zijn facturen. Hij kan hieruit afleiden wanneer de betaling dient te gebeuren en volgt dit zelf op. Op deze wijze wordt de cliënt reeds zelf terug meer betrokken bij zijn eigen financiële situatie. De cliënt kan de facturen ook lezen, hij weet waar de rekening over gaat, kan ook de hoogdringendheid inschatten en kan het rekeningnummer lezen alsook de referte voor de betaling.

Om de betaling goed te kunnen bijhouden worden de betaalde en niet betaalde facturen van elkaar gescheiden. De nog niet betaalde houdt de cliënt bij op een zichtbare plaats. Als de factuur betaald werd duidt hij dit aan door bijvoorbeeld de datum van betaling op de factuur te vermelden. Ook de facturen die digitaal worden verzonden houdt de cliënt apart bij en de cliënt logt regelmatig in op de sites waar zijn facturen digitaal worden aangeboden.

Indien de cliënt vermoedt dat er een probleem is met een inkomende factuur signaleert hij dit aan zijn hulpverlener.

1.4 EEN KLASSEERSYSTEEM GEBRUIKEN

De cliënt kan zijn facturen en documenten zelf klasseren. Dit houdt in: onderverdeling maken om onder te klasseren, met een map of ander klasseersysteem werken, documenten effectief ordenen in het klasseersysteem en bijhouden¹¹.

Interessante vragen om dit item aan te snijden zijn: hoe klasseer je en waar bewaar jij je belangrijke documenten? Wie klasseert er binnen het gezin? Waarom vind je het belangrijk om je documenten snel terug te vinden?

⁷ Voor meer info zie <http://www.bizoostvlaanderen.be/ons-aanbod/budgetmap>

⁸ <http://www.budgetmaponline.be>

⁹ Algemene en toegankelijke info over rekeninguittreksels op: <http://www.wikifin.be/nl/themas/uw-dagelijks-geld/bankrekeningen/rekeninguittreksels>

¹⁰ Katrien Feyaerts, Lieze Valenberghs, Draaiboeken en documenten 'Afbouw', (OCMW Herentals, 2013), <http://www.brodalajan.info/tools.html>

¹¹ Voorbeelden van klasseersystemen: <http://www.bizoostvlaanderen.be/ons-aanbod/budgetmap>

<https://www.budgetmaponline.be/>; http://www.cebud.be/informatie_schutbladen.php;

<http://winkel.nibud.nl/consumenten/tabbladenset>

Je kan ook werken met het opzetten van een klasseeroefening waarbij je de cliënt verschillende brieven en documenten laat meebrengen. Deze dient de cliënt dan zelf onder verschillende zelf gekozen rubrieken te klasseren. Als volgende stap zou je dan kunnen werken met een lege (budget)map waarbij je de rubrieken om onder te klasseren toevoegt aan de map naarmate deze rubrieken zich aandienen. Deze oefening zal je uiteraard dan een aantal keren moeten herhalen en hier samen met de cliënt een systeem trachten in te krijgen. Belangrijk is om de cliënt er toe te krijgen op een vast tijdstip in de week zijn klasseerwerk zelf te laten doen.

1.5 BETALINGEN UITVOEREN

De cliënt kan zelf zijn betalingen doen door middel van de door de bank aangeboden systemen zoals overschrijvingen invoeren op een overschrijfformulier, aan de bankautomaten of het onlinebankieren. Je kan hierbij een oefening opzetten waarbij de cliënt zelf een blanco overschrijfformulier leert invullen op basis van een factuur. Hierdoor leert hij een overschrijving ingeven, werken met een memodatum en het invullen van een referentie¹². Je kan deze oefening ook doen aan de bankautomaat zelf maar dit is minder evident. Bij het uitvoeren van betalingen wordt ook stilgestaan bij het werken met bestendige opdrachten of domiciliëringen en het verschil tussen beiden¹³.

Bij het onlinebankieren heb je het voordeel dat dit systeem kan worden toegelicht en uitgelegd op het bureau van de budgetbegeleider. Zo wordt de cliënt aangeleerd om in te loggen in het systeem, overschrijvingen in te geven, begunstigden te bewaren en doorlopende opdrachten in te voeren of te annuleren. Het wordt vaak ingezet als minder ingrijpende vorm van budgethulpverlening bij een vraag naar budgetbeheer. Verkennende vragen bij het aanbrengen van onlinebankieren kunnen zijn: Heb je hier al ervaring mee? Indien ja wat vond je daar positief en negatief aan? Indien neen wat houd je tegen om dit te gebruiken? Mogelijks spelen ook weerstanden zoals het niet vertrouwen van het systeem mee om hier niet mee te willen werken. Het is belangrijk om dit te weten en bespreekbaar te maken, liever dan zonder meer het systeem op te leggen aan de cliënt.

Binnen de methodiek van budgetbeheer kan er ook met een oefening gewerkt worden waarbij de cliënt zelf een overschrijving doet van de afnamerekening.

1.6 ZELF ONDERHANDELEN VAN AFBETALINGEN OF BELLEN MET DIENSTEN

Hier is de cliënt zelf in staat om telefonisch of schriftelijk te onderhandelen met een welbepaalde schuld-eiser om een openstaande schuld in verschillende keren terug te betalen. Maar ook leren telefoneren naar diensten zoals mutualiteit of bijvoorbeeld bellen om een voorschotfactuur te verhogen voor elektriciteit en gas behoren hier toe. Het kan dus zinvol zijn om de cliënt te motiveren om in het bijzijn van de hulpverlener zelf contact te laten opnemen met de schuldeiser of een andere dienst. Je kan hierdoor als hulpverlener dit gesprek heel goed voorbereiden en bijspringen indien dit nodig zou zijn. Hierdoor leert de cliënt dat hij dit ook zelf kan doen.

¹² Zie ook de brochure overschrijvingen op <http://www.sepabelgium.be/nl/particulieren>;

¹³ <http://www.sepabelgium.be/nl/uw-domiciliëringen>

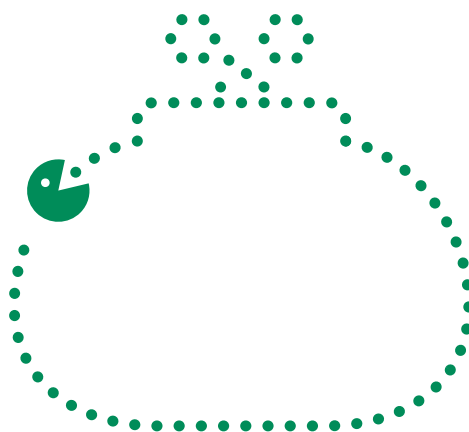
2. STAP 2 WERKEN AAN INZICHT EN OVERZICHT

2.1 BIJHOUDEN BESTEDING VAN HET LEEFGELD EN INZICHT IN HET LEEFGELD

De cliënt houdt gedurende een bepaalde periode bij waaraan hij zijn leefgeld besteedt. Dit kan hij doen in een schriftje, een schema of gewoon door de kasticketjes bij te houden. De cliënt brengt dit mee bij de hulpverlener om zo zijn uitgaven en het te begroten bedrag van het leefgeld te bespreken. Let wel op om dit slechts voor een korte periode te vragen, bijvoorbeeld gedurende één week. Het is vaak niet realistisch om te verwachten dat een cliënt voor een langere periode er in slaagt om dit nauwgezet bij te houden.

De cliënt verwerft via het bijhouden van zijn uitgaven ook inzicht in zijn leefgeld en weet uit welke uitgavenposten zijn leefgeld bestaat. Daarnaast heeft hij een realistisch beeld op de bedragen per post. Hij heeft met andere woorden zicht op zijn uitgavenpatroon en er kan een bedrag vastgelegd worden van een realistisch leefgeld op weekbasis of een andere frequentie. Hiervoor kan er gewerkt worden met specifieke schema's¹⁴ om het leefgeld te begroten.

Om een realistisch leefgeld te begroten is het nuttig om beroep te doen op referentiebudgetten. Zo laten de REMI referentiebudgetten toe om concrete leefsituaties te spiegelen aan de referentiebudgetten voor een menswaardig inkomen. Het is een instrument dat onderzocht en uitgetest werd bij twaalf Belgische OCMW's door een onderzoek van CEBUD (Centrum voor BudgetAdvies). In dit onderzoek werd ook onderzocht wat de meerwaarde kan zijn voor maatschappelijk werkers, raadsleden en cliënten wanneer de tool wordt gebruikt in de financiële hulpverlening. Zo werd een webapplicatie, REMI (Referentiebudgetten voor een Menswaardig Inkomen) ontwikkeld die toelaat om concrete leefsituaties te spiegelen aan referentiebudgetten voor een menswaardig inkomen en kan deze applicatie nuttig zijn in het bepalen van leefgeld in het kader van budgethulpverlening. De output is een, op maat van iedere cliënt, haalbaar budgetoverzicht van vaste kosten, leefkosten en reserveringsuitgaven die noodzakelijk zijn om een leven te kunnen leiden in menselijke waardigheid¹⁵.



¹⁴ <http://www.budgetplanner.be>; <http://www.bizoostvlaanderen.be/ons-aanbod/budgetplan>;

http://www.brodalajan.info/uploads/1/1/1/8/11185276/maandoverzicht_dagelijkse Uitgaven_ocmw_herentals.pdf;

¹⁵ B. Storms, N. Peeters en I. Cornelis, Referentiebudgetten voor maatschappelijke participatie in de OCMW praktijk: naar een meer uniforme en rechtvaardige uitvoering van het recht op maatschappelijke dienstverlening. In: K. Driessens, L. Sebrecchts, M. Tirions, & E. Wouters, E.(Eds.). Een caleidoscoop van sociaal werk onderzoek. (Acco: Leuven, 2015); <http://www.cebud.be/onderzoek/afgerond.php>

2.2 INZICHT KRIJGEN IN DE INKOMSTEN EN UITGAVEN EN EEN FINANCIËEL OVERZICHT BEGRIJPEN

De cliënt weet over welke inkomsten hij allemaal beschikt, kent hiervan de bedragen en data van uitbetaling. Bij gespreide inkomsten zoals bijvoorbeeld bij interim werk is het belangrijk om hierin een systeem te kunnen brengen die voor de cliënt te begrijpen en te hanteren is. Zo is het hier zeer belangrijk voor de cliënt om te weten wanneer hij zijn inkomsten zal ontvangen en welke uitgaven hij bijgevolg op welke tijdstippen kan betalen.

De cliënt heeft ook een globaal zicht op zijn uitgaven en kan een onderscheid maken tussen vaste en variabele uitgaven. Zo weet de cliënt ook hoeveel hij moet sparen per maand om zijn variabele kosten te kunnen betalen. Onderliggend kan een cliënt bij schulden ook begroten hoeveel hij hieraan zou kunnen afbetalen. Om dit inzicht te verwerven wordt gebruik gemaakt van een financieel overzicht dat samen met de begeleider wordt opgemaakt. De hulpverlener kan een door hem gebruikt financieel overzicht¹⁶ van de eigen organisatie gebruiken maar dient ook open te staan voor een eigen methode van de cliënt wanneer deze hierover beschikt.

Het werken met kleuren in een financieel overzicht wordt ten eerste aangeraden. Hierdoor wordt het overzichtelijker en komen de verschillende rubrieken beter tot hun recht. Daarnaast is het ook aan te raden om met een overzicht te werken dat het mogelijk maakt om aan de verschillende rubrieken de eigen benaming van de cliënt te kunnen geven. Gestandaardiseerde overzichten met algemene begrippen zijn eerder te vermijden aangezien deze begrippen vaak niet aansluiten bij de leefwereld van de cliënt. De cliënt moet uiteindelijk in staat zijn om het financieel overzicht dat gebruikt wordt in de begeleiding te lezen en te begrijpen. Hij kan mee nadenken over dit financieel overzicht en heeft kennis over de begrippen en de onderverdeling dit hierin gebruikt wordt. Hierbij is het belangrijk dat de cliënt zijn financieel overzicht mee krijgt. Door cliënten in budgetbeheer die extra vragen steeds toe te lichten en uit te leggen waarom dit kan of niet kan aan de hand van het financieel overzicht, leer je hen ook inzicht te verwerven in hun eigen financiële planning.

Het bord 'Budget in beeld' is een interessante tool om in te zetten bij cliënten met beperkte vaardigheden die er niet in slagen een financieel overzicht te begrijpen. De tool is namelijk ontwikkeld voor deze groep van cliënten die omwille van beperkte mogelijkheden, bijvoorbeeld financiële en/of psychische kwetsbaarheid,... geen zicht krijgen op hun vaste- en variabele kosten en hun leefgeld. Cliënten die met een klassiek budgetplan geen of onvoldoende inzicht krijgen in hun inkomsten en uitgaven.

Het bord tracht de cliënt een visueel duidelijk en realistisch beeld van zijn/haar financiële situatie per week/per maand te geven. Concreet bestaat de methodiek uit twee borden:

- ▶ een bord met verschillende iconen voor alle mogelijke inkomsten en uitgaven
- ▶ een dubbelzijdig bord met aan de voorzijde een maandoverzicht en aan de achterzijde een leefgeldoverzicht

In een eerste fase is het de bedoeling om samen met de cliënt de juiste iconen op de juiste plaats op het bord te leggen zodat je een overzicht krijgt van de verschillende inkomsten, vaste- en variabele uitgaven en leefgeld per maand. In een tweede fase legt de cliënt het juiste aantal (fictief) geld bij de iconen. De methodiek zorgt ervoor dat de cliënt een visueel duidelijk beeld krijgt van welke dag en hoeveel geld er binnenkomt en buiten gaat¹⁷.

Tot slot willen we hier ook nog meegeven dat het kan helpen bij cliënten met beperkte vaardigheden om te werken met enveloppes of doosjes die bestaan uit verschillende rubrieken en op deze wijze hun geld 'zichtbaar' en 'tastbaar' kan geordend en beheerd worden. Op deze wijze kunnen ze ook letterlijk schuiven met hun geld, hun budget begroten en zichzelf doelen stellen. We verwijzen hiervoor ook naar het zogenaamde 'Brabantia-huishouddoosje' dat in een niet zo ver verleden in vele huishoudens gebruikelijk was¹⁸.

2.3 INZICHT KRIJGEN IN BEGRIPPEN ZOALS SPAREN EN RESERVE

De cliënt heeft in overleg met zijn begeleider doelen gesteld om te sparen. De cliënt kan ook omgaan met begrippen als reserve of spaargeld, hij heeft er kennis van, weet waarvoor er dient of kan gespaard worden. De cliënt denkt zelf na over de mogelijkheid en wenselijkheid tot sparen. Op deze wijze neemt de cliënt een toekomstgerichte houding aan en krijgt de cliënt ook meer zekerheid¹⁹.

2.4 FINANCIËEL OVERZICHT OPVOLGEN

Dit item veronderstelt een aantal reeds vermelde administratieve vaardigheden. Hierbij wordt de cliënt in staat geacht om zelf zijn facturen op te volgen, te weten wanneer wat moet betaald worden op basis van het gemaakte financieel overzicht en zelf zijn betalingen uit te voeren.

¹⁶ Voorbeelden van een budgetplan:

- Budgetmap (<http://www.bizoostvlaanderen.be/ons-aanbod/budgetmap>)
- De budgetplanner Vlaams Centrum Schuldoverlast (http://www.vlaamscentrumschuldenlast.be/publicaties#item_924)
- gezinskasboek (<https://www.gezinsbond.be/Publicaties/Andere/Paginas/gezinskasboek.aspx>)
- De huishoudagenda Wit Gele Kruis (<http://werken.witgelekruis.be>)
- De Nibud agenda (<http://winkel.nibud.nl/consumenten/nibud-agenda-2016>)
- Het Nibud kasboek (<http://winkel.nibud.nl/consumenten/kasboek>)

¹⁷ Voor meer info: <http://www.bizoostvlaanderen.be/ons-aanbod/budgetinbeeld>

¹⁸ Jan Brodala, , handboek schuldbemiddeling, deel III Methodiek, Hoofdstuk 4 Proces-T zaam, (Vlaams Centrum voor Schuldenlast, Politeia NV,2012)

¹⁹ Interessante spaartools: <http://service.nibud.nl/spaarnavigator/startscherm.aspx> Doe de spaartest en ontdek of jij talent voor sparen hebt! Kies hier je spaardoel, iets wat je over 12 maanden wil kopen <https://service.nibud.nl/bufferberekenaar> hier kan je jouw noodzakelijke financiële buffer berekenen om te bepalen hoeveel je zou moeten sparen. <http://spaargids.be> Deze spaargids wil mensen helpen een betrouwbare aanbieder en een voordelig product te laten vinden dat aansluit bij hun behoefte.

2.5 FINANCIËEL OVERZICHT ZELF OPMAKEN

De cliënt is in staat om zelf binnen een door de hulpverlener aangeboden systeem of een door de cliënt zelfgemaakt systeem een financieel overzicht te maken en mee te brengen bij de hulpverlener. Hier leert de cliënt zelf begroten en zelf een planning op te maken²⁰.

2.6 REGELMATIG NAKIJKEN VAN DE REKENINGSTAND

Om goed mee te zijn met zijn financiële situatie kijkt de cliënt zelf regelmatig de stand van zijn rekening na en is hij mee met de evolutie van het beschikbare budget op de rekening. Hij heeft ook een zicht op betalingen die nog moeten gebeuren en bijgevolg zijn nog beschikbaar budget. Een andere mogelijkheid is dat de cliënt een systeem heeft waarbij het budget dat nodig is om nog uit te voeren betalingen te kunnen betalen reeds afgezonderd is van het leefbudget door bijvoorbeeld te werken met een tweede (online) zichtrekening.

3. STAP 3 VERANTWOORD BESTEDEN

3.1 GEMOTIVEERD KEUZES KUNNEN MAKEN TUSSEN DE UITGAVEN

De cliënt is in staat om te kiezen tussen de uitgaven en ook te beslissen om bepaalde uitgaven te verminderen of zelfs te laten vallen. Hij maakt deze keuze bewust en weloverwogen. Een hulpmiddel hierbij is om de gevolgen en effecten van een bepaalde keuze te bespreken.

In het kader van een begeleiding wordt er soms dubbel nagedacht vooraleer over te gaan tot een aankoop, omdat de cliënt dit dan bespreekt met zijn begeleider. Als de begeleider wegvalt, valt ook dit samen nadenken over de belangrijkheid van een aankoop weg. De cliënt dient dan ook gestimuleerd te worden om zelf deze afweging te kunnen maken of anderen uit zijn omgeving hierbij te betrekken.

3.2 PRIORITEITEN KUNNEN STELLEN IN DE UITGAVEN

De cliënt kan aangeven welke uitgaven voor hem prioritair zijn en kan dit motiveren. Als hulpverlener dien je hier eerder als klankbord en geef je de aanzet om de cliënt hierover zelf te laten nadenken en reflecteren.

3.3 EEN AFGEGRENSD BESCHIKBAAR BUDGET BEHEERSEN

De cliënt kan zich aan een afgegrensd beschikbaar budget houden. Binnen de methodiek van budgetbeheer bestaat de mogelijkheid om dit beschikbaar budget steeds uit te breiden en hierbij spreken we over een zogenaamde leefgeldplanning (zie schema).

Hierbij is het belangrijk te vermelden dat, als in het kader van budgetbeheer de betalingen uitgevoerd worden door een administratief bediende, deze taken terug bij de begeleider zullen moeten komen om deze dan gefaseerd terug te kunnen geven aan de cliënt.

²⁰ Voor voorbeelden van een papieren of digitaal budgetplan zie voetnoot nr. 17

1

De cliënt bepaalt mee het bedrag van het leefgeld op weekbasis (zie stap 2 punt 1)



2

Het leefgeld wordt uitbetaald per twee weken.



3

Het leefgeld wordt uitbetaald één keer in de maand.



4

Het leefgeld wordt uitgebreid met bedragen bedoeld voor de betaling van welbepaalde facturen die dan van de afnamerekening worden overgeschreven door de cliënt (eventueel nog onder controle van de begeleider die zicht heeft op de afnamerekening)



5

Het leefgeld wordt uitgebreid met het bedrag voor de vaste kosten die de cliënt zelf betaalt. Eventueel wordt een klein bedrag achtergehouden op de budgetrekening voor iets onverwachts.



6

De cliënt beheert zelf zijn eigen rekening en spaarrekening al dan niet met budgetbegeleiding



Binnen een budgetbegeleiding kan een systeem worden opgezet waarbij het leefgeld wordt gescheiden van het budget voor vaste kosten, afbetaling van schulden en sparen voor variabele kosten door bijvoorbeeld het gebruik van verschillende rekeningen. Ook hier is het de oefening om met het beschikbare leefgeld rond te komen.

Belangrijk is ook om in dit proces de cliënt te laten reflecteren over het uitgeven van zijn leefgeld en of hij het beter wel of niet had uitgegeven. Hierin bestaat wel de valkuil om te betuttelend te zijn en het is dan ook belangrijk om stap 1 en 2 in dit onderdeel niet uit het oog te verliezen en de cliënt zelf over zijn keuzes en de gevolgen ervan te laten nadenken zonder hierover als begeleider direct te oordelen.

3.4 PRIJSBEWUST KOPEN

Hierbij wordt besproken met de cliënt of en hoe hij prijzen vergelijkt, wat zijn winkelpatroon is en hoe hij dit aanpakt. In ideale omstandigheden kan meegegaan worden naar de winkel en een oefening opgezet worden rond het vergelijken van de prijzen, wat zijn de valkuilen en reclametechnieken in de winkels. Heeft de cliënt bijvoorbeeld zicht op het gegeven dat de goedkopere producten meestal onderaan op het rek staan en de duurdere producten op ooghoogte. Bekijkt de cliënt de kortingsbonnen en promoties maar gebruikt hij deze enkel als ze nuttig zijn? Het is bijgevolg niet omdat iets in reclame staat dat het beter en/of goedkoper is dan andere producten. Wordt de prijs juist vergeleken door hetzelfde product te vergelijken, dezelfde hoeveelheid en eigenschappen? Kijkt men met andere woorden niet enkel naar de eenheidsprijs maar ook naar de prijs per kilo of liter? Kijken naar de prijs per eenheid wil niet zeggen dat men grote hoeveelheden moet kopen omdat daar de prijs per eenheid lager ligt of met andere woorden koopt men in verhouding met het gebruik, de grootte van het gezin.

Tenslotte kan het ook nuttig zijn om een rekenmachine of telefoon met deze functie mee te nemen naar de winkel om de aankopen en prijzen goed te kunnen berekenen. Via Vigez worden workshops georganiseerd waarbij een winkeloefening wordt uitgezet en cliënten hierin op een kritische en bewuste manier leren inkopen te doen²¹.

Voor een handig instrument om producten te vergelijken in de grootwarenhuizen Aldi, Carrefour, Colruyt en Lidl, ook rekening houdend met de kwaliteit en de actieve voedingsdriehoek, verwijzen we naar de winkelgids van de opleiding Voedings- en dieetkunde van de KAHO Sint Lieven in Gent²².

Voor de cliënt die graag online shopt is er een nuttig instrument om hen via een demo-website veilig te leren shoppen²³.

3.5 AANKOPEN PLANNEN

Vragen die hierover kunnen gesteld worden aan de cliënt zijn: Werkt de cliënt met een boodschappenlijstje? Worden aankopen gegroepeerd of wordt er elke dag naar de winkel gegaan? Is de cliënt gevoelig voor impulsaankopen die gestimuleerd worden door de reclame in de winkel? Kent de cliënt de trucjes om deze impulsaankopen te vermijden hetgeen belangrijk is bij een krap budget? Deze zijn: koop niet meteen, ga nooit winkelen uit verveling, met een lege maag of wanneer je troost zoekt.

3.6 INZICHT KRIJGEN IN BESTEDINGSPATROON EN VALKUILEN

Het is belangrijk om stil te staan bij het bestedingspatroon van de cliënt zeker als er zich daar een probleem stelt. Heeft de cliënt zicht op de mechanismen die er spelen? Kan hij benoemen in welke omstandigheden hij bijvoorbeeld tot impulsaankopen overgaat? Kan hij preventief nadenken over hoe hij dit gedrag kan vermijden? Binnen de afbouw van een dossier moet er ook aandacht zijn voor het risico op inhaalgedrag en compensatie wanneer de cliënt terug de volledige autonomie krijgt. Vanuit een soms jarenlange inperking en begrenzing en vaak ook vanuit een gevoel van benadeling kan de cliënt soms vervallen in (opnieuw) grenzeloos (koop)gedrag. Bij de afbouw is het dan ook belangrijk om hierbij stil te staan.

4. STAP 4: BEWUST KIEZEN VAN FINANCIËLE PRODUCTEN

4.1 INZICHT IN DE WERKING EN BEWUST KIEZEN VAN KREDIET(KAART)EN

Kredieten bestaan en cliënten worden hiermee hoe dan ook geconfronteerd via reclame of andere kanalen. Het is daarom belangrijk om hen bewust te maken van het bestaan van de verschillende kredietvormen, hen hier inzicht in te verschaffen en te laten nadenken hoe zij hiermee zullen omgaan in de toekomst. Vragen hierbij kunnen zijn: Wanneer doe je een beroep op een krediet? Hoe bekijk je de afbetaalmogelijkheden? Hoe ga je om met reclame voor kredieten? Welke namen van kredietkaarten ken je? Kan je deze kaarten ook in de gewone winkel verkrijgen zoals bijvoorbeeld in de supermarkt? Weet je wat aankopen op 0% krediet betekent,... ?²⁴

4.2 VERGELIJKEN VAN PRIJZEN

We verwijzen hier naar punt 3.4 voor wat betreft het vergelijken van prijzen bij aankopen in de winkel. Maar ook daarbuiten is de inzet van verschillende tools mogelijk zoals inzet van de vreg voor het vergelijken van de energieprijzen (<http://www.vreg.be>), vergelijken van prijzen voor internet, telefonie en televisie (<http://www.bestetarief.be>), de prijsvergelijking van verschillende producten (<http://www.testaankoop.be>), kennis over het vragen van offertes, ...

Belangrijk bij langlopende contracten maar ook andere aankopen is het durven in vraag stellen of de cliënt wel de juiste en de goedkoopste prijs betaalt. Durft de cliënt met andere woorden in vraag te stellen of hij wel de juiste prijs betaalt? Durft hij bijvoorbeeld bij de telecomdiensten en energiemaatschappijen nagaan wat zijn effectief verbruik is en advies vragen rond de bestaande contracten en formules met de daarbij horende prijzen? Durft de cliënt met andere woorden opkomen voor zichzelf en is hij voldoende assertief?

²¹ <http://www.vigez.be/projecten/workshop-gezonde-voeding>

²² <http://projects.kahosl.be/winkelgids>

²³ <http://www.infoshopping.be>

²⁴ Voor meer informatie over de soorten kredieten zie <http://www.wikifin.be/nl/themas/lenen/consumentenkredieten/het-consumentenkrediet>; <http://www.upc-bvk.be/nl/consumers/consumer-credit>

4.3 INZICHT KRIJGEN IN DE EIGEN FINANCIËLE PRODUCTEN EN KOSTPRIJS

De cliënt weet welke kredieten hij zelf lopen heeft. Hij kent de verschillende modaliteiten, de valkuilen en de kostprijs. De cliënt weet dat hij kosteloos een overzicht kan verkrijgen van de gegevens die op zijn naam geregistreerd zijn in het bestand van de Centrale voor kredieten aan particulieren (CKP) en het bestand van de Niet-gereguleerde registraties²⁵.

4.4 GEÏNFORMEERD EEN CONTRACT ONDERTEKENEN OF EEN BESTELLING PLAATSEN

Dit luik heeft deels te maken met assertiviteit en opkomen voor jezelf. Hoe kan je op een goede manier jouw mening geven? Durf je vragen te stellen als je een aankoop wil doen maar iets niet duidelijk is? Durf je ook nee zeggen en terug weggaan wanneer je nog niet overtuigd bent? Hoe ga je om met het afsluiten van een contract of het plaatsen van een bestelling? Doe je dit doelbewust of ben je makkelijk te overhalen?

Anderzijds gaat dit ook over de basisprincipes van het aangaan van een verbintenis. Is er oog voor de kleine letters? Is men voldoende geïnformeerd en op de hoogte van wat er ondertekend wordt? Zeg je bij het ondertekenen 'ik zou dat graag eerst lezen, voor ik dit contract onderteken'? Vraag je bedenktijd vooraleer je een handtekening plaatst? Weet je waar je terecht kan als je vragen hebt rond een contract dat niet duidelijk is?

5. STAP 5: OVER VOLDOENDE KENNIS BESCHIKKEN

5.1 WETEN WAAR UITLEG TE VRAGEN

De cliënt kent de weg naar de juiste diensten wanneer hij een probleem heeft. Hij weet aan wie hij hulp kan vragen wanneer hij het zelf niet weet. Dit kan je doen door met de cliënt aan een aantal situaties te denken die hem zouden kunnen overkomen en te onderzoeken welke instanties of hulpbronnen hij zou kunnen aanspreken. Vergeet niet dat ook mensen uit het persoonlijk netwerk hierin een belangrijke rol kunnen spelen en het dus niet enkel om professionele hulp hoeft te gaan.

5.2 KENNIS OVER HET EFFECT VAN RECLAME

De cliënt weet hoe hij moet omgaan met reclame. Hij kan de gevaren inschatten van advertenties of briefwisseling die je doen geloven dat je geld hebt gewonnen. Hij kan de gevolgen inschatten van aanbiedingen bij het aangaan van bepaalde contracten. Bijvoorbeeld als je een GSM voor 1€ krijgt bij het aangaan van een abonnement kan de cliënt inschatten waar hij moet op letten, zoals: is het abonnement dat ik aanga voor mij interessant? Sluit ik geen te duur abonnement af dat ik eigenlijk niet nodig heb? Voor welke termijn verbind ik mij aan deze operator? De cliënt weet dat merkproducten vaker in reclame worden gezet dan witte producten en de cliënt weet dat een gratis product bij aankoop niet altijd gratis is. De cliënt kent het gebruik van de antireclamesticker op de brievenbus. Hij kent de robinsonlijst om persoonlijke reclame drastisch te beperken²⁶. De cliënt weet dat hij zich kan laten schrappen uit de telefoonbestanden van bedrijven en zal hierdoor niet meer opgebeld worden voor promoties. Hierdoor kan hij mogelijke interessante aanbiedingen van bedrijven waar hij al klant bij is wel missen²⁷.

De cliënt kan ook de gevaren inschatten van huis- aan huisverkoop en straatverkoop en weet wat hij best kan doen wanneer iemand aan de deur staat of hem op straat aanspreekt.

5.3 RECHTENVERKENNER GEBRUIKEN

De cliënt kent de rechtenverkenner en kan deze ook zelf gebruiken²⁸. De rechtenverkenner geeft de cliënt een online overzicht van zijn sociale rechten zoals premies en andere voordelen op het vlak van onderwijs, arbeid, wonen, welzijn, energie,... en dit gegeven door de verschillende overheden.

5.4 KENNIS KUNNEN OVERDRAGEN AAN DE KINDEREN

De cliënt betreft zijn gezin mee in de bespreking van zijn budget. Hij leert zijn kinderen mee nadenken over het budgetteren, laat hen zelf over zakgeld beschikken of leert hen sparen voor een grotere aankoop. Hij maakt dit thema bespreekbaar in het gezin en heeft met andere woorden aandacht voor de financiële opvoeding in de gezinscontext²⁹.

Concreet kan dit gebeuren door verschillende zaken zoals een kind zelf een klein bedrag in cash geld te laten betalen en hen te laten nagaan of ze ook het juiste bedrag hebben teruggekregen. Ook thema's bespreken zoals het hebben van een eigen bankrekening, het lenen van geld of wat te doen bij schulden is van belang. Praten over geldzaken in het algemeen is van belang en dit kan bij alledaagse activiteiten zoals bij het winkelen. Hier kunnen kinderen onder andere betrokken worden bij het vergelijken van de prijzen, de betalingsmethoden en de verschillen hiertussen.

Ook kinderen laten beschikken over zakgeld is belangrijk. Dit kan reeds vanaf de leeftijd dat zij kunnen rekenen en tellen. Op latere leeftijd kan het zakgeld bijvoorbeeld verder uitgebreid worden met een budget voor kledij. Het bedrag van het zakgeld is individueel te bepalen. Het hangt namelijk af van de financiële situatie van het gezin, met andere woorden: Welk bedrag is haalbaar? Wat moet het kind met dat zakgeld betalen? De uitgaven van het kind eens op een rijtje zetten kan helpen om het bedrag te bepalen. Geef je kind een realistisch en vast bedrag dat regelmatig wordt betaald en best niet voor een te lange periode. Veel kinderen zullen ook aangeven dat het zakgeld te laag is maar dat is normaal. Het is juist goed dat jouw kind hiermee leert omgaan en daardoor aangezet wordt om te sparen voor een bepaalde uitgave of hierdoor gestimuleerd wordt om een vakantiejob te zoeken.

Tot slot is ook de druk die kinderen kunnen leggen op hun ouders en het gezinsbudget niet te onderschatten. Kinderen laten meedenken en mee verantwoordelijkheid laten nemen is om deze reden ook belangrijk.

²⁵ <https://www.nbb.be/nl/kredietcentrales/kredieten-aan-particulieren/raadpleging>

²⁶ <http://www.robinsonlijst.be>

²⁷ <http://www.bel-me-niet-meer.be>

²⁸ <http://www.rechtenverkenner.be>

²⁹ Voor meer informatie rond financiële opvoeding in de gezinscontext: <http://www.groeimee.be/geld> <http://jongerengids.be/tieners/zakgeld>; <http://www.jip.org/nl/node/211>; <https://service.nibud.nl/GeldtypeTest/> <http://centenvoorstudenten.be>

VII. RANDVOORWAARDEN

1. MOTIVATIE VAN DE CLIËNT EN DE HULPVERLENER

Afbouw van een dossier betekent verandering en om verandering te kunnen bekomen is motivatie nodig zowel langs de kant van de hulpverlener als langs de kant van de cliënt. Bij het ter sprake brengen van de stappen naar een zelfstandig beheer zal er mogelijk weerstand ontstaan bij de cliënt aangezien deze zich veilig voelt binnen de begeleiding en vreest dat deze veiligheid zal wegvallen. Het is daarom erg belangrijk om mensen te motiveren om weer terug op eigen benen te staan en de angst die de cliënt voelt ook bespreekbaar te maken.

De voor- en nadelen van de begeleiding met de cliënt bespreken en deze in de weegschaal leggen kan hierbij helpen. Cliënten hebben ook vaak een duwtje nodig. Hiervoor kan het nuttig zijn om de nadelen van de begeleiding te bespreken en de nadruk te leggen op de zaken die nu reeds goed lopen bij de cliënt waardoor er vertrokken wordt van een positief verhaal. We verwijzen hiervoor ook naar het onderdeel 6 van deze tekst, succeservaringen.

Anderzijds is het ook belangrijk dat de hulpverlener gemotiveerd is om met het stappenplan te starten. Het is belangrijk dat de hulpverlener geloof uitstraalt naar zijn cliënt toe dat deze het zelf kan. Het goed kunnen doorlopen van dit proces zorgt ook bij de hulpverlener voor een succeservaring, een gevoel dat zijn of haar tussenkomst tot een positief resultaat heeft geleid. Daarnaast zorgt dit ook voor doorstroom van nieuwe dossiers die ook weer vernieuwend zijn en voor nieuwe uitdagingen en afwisseling zorgen.

2. TIJD

Het budget terug in eigen handen geven van de cliënt vraagt veel tijd en inzet. Het proces gaat gepaard met heel wat faalangst. Er moet daarom tijd gegeven worden aan de cliënt zodat deze voldoende leer-ruimte krijgt in dit proces. De cliënt moet ook de zekerheid voelen dat hij nog kan beroep doen op zijn hulpverlener en dat er gestart wordt met kleine stappen. Belangrijk is om het tempo van de cliënt hierin te volgen en durf als begeleider ook te doseren. De boog kan niet altijd gespannen staan en soms is het ook nodig om eens een extra budget te voorzien waar de cliënt dan eens iets leuks kan mee doen.

Daarnaast vraagt het onderhouden van dit stappenplan op zich en het in de aandacht houden van de vooropgestelde doelen ook van de hulpverlener tijd hetgeen niet altijd aanwezig is in de drukke agenda en vele dossiers.

Werken met deadlines is anderzijds ook wel nuttig aangezien dit uitstelgedrag vermijdt. Ook hier is het belangrijk dat de cliënt betrokken wordt en dat de cliënt zelf zijn deadlines oplegt.

3. GOEDE RELATIE TUSSEN DE CLIËNT EN DE HULPVERLENER

Om aan afbouw te kunnen werken dient de relatie tussen de cliënt en de hulpverlener in evenwicht te zijn. Dit wil zeggen dat zij op gelijke hoogte moeten staan. Dit betekent dat je als hulpverlener je cliënt accepteert en respecteert, wat niet wil zeggen dat je alle daden van jouw cliënt goedkeurt. Je moet als hulpverlener empathie hebben voor jouw cliënt en je moet authentiek kunnen zijn ten opzichte van je cliënt. Dit betekent dat je eerlijk bent tegenover je cliënt en je kan reageren vanuit jezelf. Een open en authentieke houding zorgt ervoor dat de hulpverlener een mandaat zal verwerven bij de cliënt en er een verbondenheid zal ontstaan die nodig is om het stappenplan goed te doorlopen. Er moet met andere woorden een wederkerigheid zijn en gehandeld worden vanuit een dialoog.

4. OMGEVING

Zoals reeds meegegeven vormt de hulpverlener soms een zeer belangrijke schakel in het sociaal netwerk van de cliënt. Binnen dit stappenplan is het van belang om oog te hebben voor de omgeving van de cliënt. Het kan zijn dat dit netwerk dient uitgebouwd te worden of dat dit terug in beweging moet komen. Hiervoor kan beroep gedaan worden op familie of vrienden maar kan dit ook gebeuren door het vinden van lotgenoten binnen bijvoorbeeld een groepswerking.

Het is belangrijk bij het stellen van doelen of opdrachten dat ook de partner, kinderen, familie, ... hierin betrokken worden. Is er met andere woorden voldoende aandacht voor deze partijen? Wordt er bijvoorbeeld over de opdrachten met hen gepraat?

5. EMPOWERMENT

Doorheen dit stappenplan is het van belang om de cliënt te versterken in zijn aanwezige krachten en vaardigheden. Hierop inspelen en de cliënt laten nadenken over wat hij zelf doet kan ervoor zorgen dat de cliënt terug baas wordt over zijn eigen situatie. Belangrijk is dan ook dat de cliënt controle heeft over zijn eigen situatie. Hiervoor dient deze te geloven in zijn eigen mogelijkheden en moet hij in staat zijn om kritisch naar zichzelf te kunnen kijken. De cliënt moet dus tijdens het hele proces gestimuleerd worden om mee na te denken, mee te beslissen en mee te werken. Er moet sprake zijn van een geloof in de kracht van de mens en er wordt appel gedaan op deze kracht³⁰.



³⁰ Koen Van Sevenant, Kristel Driessens en Tine Van Regenmortel, Bind-kracht in Armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog. (Leuven, Lannoo Campus, 2008); Jan Brodala, , handboek schuldbemiddeling, deel III Methodiek, Hoofdstuk 4 Proces-T zaam, (Vlaams Centrum voor Schuldenlast, Politeia NV,2012)

6. SUCCESERVARINGEN

Het is belangrijk als hulpverlener om succeservaringen in te bouwen en deze ook te benoemen, hoe klein deze ook zijn. Dit zorgt voor meer zelfvertrouwen en een zelfwaardegevoel bij de cliënt. Hierdoor gaan cliënten meer geloven in zichzelf omdat ook anderen zien dat ze iets goeds gedaan hebben. De cliënt zal zich in de toekomst ook minder geremd voelen om zelf een taak op te nemen en zal dus iets meer durf krijgen.

Zo kan je ook starten met een taak waarvan je weet dat de cliënt deze eigenlijk al kan. Op deze wijze stuur je doelbewust aan op het behalen van een succeservaring die het mogelijk maakt om ook een moeilijker opdracht ter sprake te brengen.

7. TAAKGERICHT WERKEN

Het uitgewerkte stappenplan is gericht op taken. Het taakgericht werken is ook een belangrijke methode om aan gedrag te werken. Het geeft een duidelijke structuur van de te zetten stappen. Uiteraard is het wel belangrijk om op maat te werken en de cliënt mee te laten participeren bij het vastleggen van de stappen en deze ook te evalueren. Voor deze evaluatie kan gewerkt worden met een evaluatieformulier waarbij de verschillende taken worden opgelijst zoals in het stappenplan wordt beschreven. Best wordt deze lijst bij de start ingevuld zodat de cliënt zelf kan aangeven wat hij reeds kan of denkt te kunnen en waar zijn werkpunten liggen. Op deze manier zullen de positieve punten naar boven komen, met name datgene wat de cliënt reeds kan en kan dit ook benoemd worden. Anderzijds kunnen ook de werkpunten besproken worden en wordt de cliënt hier zelf bij betrokken. Een goede taakverdeling afspreken tussen de cliënt en de hulpverlener kan eigenlijk reeds van bij de start van de begeleiding.

8. TEAMOVERLEG

Het doorlopen van dit stappenplan in een dossier kan niet de loutere verantwoordelijkheid zijn van de hulpverlener. Het is belangrijk dat de hulpverlener hierover kan reflecteren. Soms is hij zelf heel sterk verbonden met de cliënt dat hij zich niet bewust is van de mogelijkheden bij zijn cliënt en hij hierdoor dit proces zelf blokkeert. Er moet daarvoor tijd zijn tot reflectie en feedback door de collega's en leidinggevende. Zo kan dit stappenplan een vast agendapunt zijn op de teamvergadering waarbij de collega's hun ervaringen delen. Er kan ook een screening gebeuren in de dossiers waarbij de hulpverleners uitgedaagd worden om een aantal dossiers te selecteren waarbij met dit stappenplan kan gestart worden. Deze bespreking kan leiden tot nieuwe inzichten en ook motiverend werken. Het is pas als de hulpverlener uitgedaagd wordt, dat hij zelf ook zijn cliënt kan uitdagen om het traject goed te doorlopen.

9. VASTE BEGELEIDER DIE OOK HET STAPPENPLAN DOORLOOPT

Binnen het stappenplan zijn we er van uitgegaan dat de vaste begeleider ook het stappenplan doorloopt. Het is echter ook mogelijk om ervoor te kiezen de stappen binnen dit stappenplan door een andere begeleider te laten doen, een zogenaamde 'afbouwbegeleider', alhoewel wij zoals reeds gesteld in de inleiding

zelf niet kiezen voor het woord afbouw omwille van zijn negatieve bijklank. Soms kan het doorgeven van een dossier ook gebruikt worden als middel om een nieuwe dynamiek in het begeleidingsproces te brengen. Hierbij kan men dan aangeven dat deze andere collega vertrouwd is met zogenaamde afbouw-dossiers. Het gegeven van een nieuwe begeleider kan voor een extra stimulans zorgen, kan leiden tot nieuwe inzichten en kan ook helpen wanneer de band tussen de eerste hulpverlener en de cliënt heel sterk is hetgeen afbouw in de weg kan staan. Soms kiest men ook voor een andere begeleider gelet op het criterium van tijd. Een gespecialiseerde begeleider die werkt met een aangepast afbouwtraject en hiervoor de tijd en ruimte heeft, boekt misschien beter resultaat dan de vaste begeleider die een gebrek aan tijd heeft om deze afbouwfase van het hulpverleningsproces goed te doorlopen.

Indien er gewerkt wordt met een andere begeleider voor de afbouw is het wel belangrijk dat er een goede communicatie mogelijk is tussen de oorspronkelijke begeleider en de nieuwe afbouwbegeleider. De kennis over het dossier kan zo goed overgedragen worden.

10. GROEPSWERKING

Groepswerking wordt in dit stappenplan niet uitvoerig besproken maar kan een zijspoor zijn voor cliënten om in het kader van afbouw beroep op te doen. In een ideale situatie polst de hulpverlener naar de ervaringen van de cliënt in het groepswerk en wordt de cliënt verder door de hulpverlener ondersteunt in het verder leren toepassen van de zaken die werden aangebracht in het groepswerk en past dit bijgevolg mooi in het uitgewerkte stappenplan.

Het groepswerk kan zeer aanvullend zijn om extra aandacht en tijd te kunnen besteden aan het verwerven of verbeteren van bepaalde competenties. Ook de groepsdynamica en het bundelen van de krachten in een groep kunnen een extra stimulans geven aan de cliënt. Het groepswerk kan zorgen voor het doorbreken van het sociaal isolement van de cliënt en geeft aan de cliënt het gevoel er niet alleen voor te staan met zijn budgetproblemen wat in een een-op-een-relatie met zijn hulpverlener hem wel het idee kan geven de enige te zijn met dit soort van problemen. Het groepswerk kan er tenslotte voor zorgen dat de cliënt los komt van de hulpverlener en de cliënt zich bijgevolg minder afhankelijk zal opstellen naar zijn hulpverlener toe³¹.

Er mag echter ook niet vergeten worden dat deelnemen aan groepswerk ook een bedreiging kan inhouden voor de cliënt. Hij dient zich bloot te geven in een groep en dit is om tal van redenen niet steeds evident, bijvoorbeeld wanneer er reeds een aantal gekende personen in de groep zitten.

³¹ <http://www.bizoostvlaanderen.be/ons-aanbod/groepswerk-budgetteren>

VIII. STAPPEN BIJ HET EFFECTIEVE EINDE



Wanneer zowel de begeleider als de cliënt op het punt gekomen zijn om de begeleiding stop te zetten is het belangrijk stil te staan bij hoe de afsluiting van een dossier het best verloopt en met voldoende zorg voor de cliënt. Het bovenstaande schema beschrijft de stappen die hierin kunnen gezet worden.

1. FREQUENTIE AFSPRAKEN

Wanneer de hulpverlener het gevoel heeft dat het dossier in de eindfase zit, kan het een eerste stap zijn om de frequentie van de afspraken te verminderen. Hierdoor creëert de hulpverlener de ruimte aan de cliënt om het zelf te doen maar blijft deze wel nog aanspreekbaar en verbonden. Het is soms nodig om hier als hulpverlener zelf op aan te sturen aangezien de cliënt het opnieuw maken van een afspraak als een automatisme beschouwd of zelf niet durft aangeven dat een nieuwe afspraak niet meer nodig is. Hierbij is het ook belangrijk om stil te staan bij de bedoeling van de volgende afspraak. Een tip hier kan zijn om voor de volgende afspraak de doelen te bepalen in overleg met de cliënt. Het is met andere woorden niet goed dat de hulpverlener eenzijdig bepaalt wat die graag besproken ziet de volgende keer. De nood aan een nieuwe afspraak kan hierdoor door de cliënt beter aanvoeld worden of hierdoor kan de cliënt zelf ook aangeven dat de volgende afspraak verder in de tijd kan gepland worden.

2. GEEN NIEUWE AFSPRAAK MEER

Op een bepaald moment kan de hulpverlener samen met de cliënt afspreken dat er geen nieuwe afspraak meer wordt vastgelegd, dat het bijgevolg niet meer nodig is maar dat de hulpverlener wel nog bereikbaar is bij vragen of problemen. Op deze wijze wordt er overgeschakeld van een begeleiding naar mogelijks een 'opduik'-regeling waarbij het niet meer nodig wordt geacht om nog systematisch samen te komen.

3. CONTACT DOOR DE CLIËNT

Het is mogelijk dat de cliënt terug zelf contact neemt en een interventie van de hulpverlener terug nodig is. Hierbij is het belangrijk om na te gaan wat er juist fout is gegaan en wat de cliënt zelf kan doen. In deze fase is het dan ook zeer belangrijk om als hulpverlener niet direct terug over te nemen maar de cliënt zelf aan het werk en denken te zetten van hoe hij met het probleem omgaat. Door samen naar een oplossing te zoeken kan de cliënt ook de motivatie vinden om verder aan de slag te gaan. Indien het echter niet mogelijk is voor de cliënt om dit zelf te doen kan overwogen worden om de cliënt terug in begeleiding te nemen. Hierbij is het opnieuw van belang om snel terug tot een goede taakverdeling te komen. Blijvend ook erkenning geven voor datgene wat wel goed loopt of de duur waarbinnen het wel alleen gelukt is, is ook cruciaal voor een goede motivatie.

Wat het contact zelf betreft kan dit verschillende vormen aannemen zoals e-mail, telefoon of fysiek op de dienst. We menen dat wanneer de cliënt aangeeft dat er zich een nieuw probleem stelt, het wel nuttig is om een persoonlijk contact opnieuw te organiseren om het bovenstaande met de cliënt goed te kunnen opnemen.

4. NA 6 À 8 WEKEN CONTACT DOOR DE BEGELEIDER EVENTUEEL MET INTERVENTIE

Indien de hulpverlener van zijn cliënt niets meer heeft vernomen de voorbije 6 à 8 weken dan neemt de hulpverlener zelf contact op om te horen hoe het met de cliënt gaat. Dit kan uiteraard tot een nieuwe interventie leiden waar we als hulpverlener met een hoge werkdruk soms schrik voor hebben. Anderzijds geeft dit ook de mogelijkheid om zelf vast te stellen dat alles goed loopt of om bij een gevraagde interventie toch kort stil te staan bij hoe de cliënt er zelf mee omgaat.

5. BRIEF AFSLUITEN DOSSIER

De brief biedt de mogelijkheid om het dossier officieel af te sluiten maar is zo opgesteld dat de cliënt nog steeds welkom is met zijn vragen of nood aan advies.

Beste,

Uw budgetbeheer/budgetbegeleiding werd enige tijd geleden afgesloten.

We zijn blij dat u opnieuw zelf uw budget in eigen handen kan nemen.

We wensen u dan ook veel succes en doorzettingsvermogen toe.

Indien u in de toekomst verdere vragen heeft, aarzel dan niet om ons te contacteren via onderstaande contactgegevens.

Onze deur staat altijd voor u open.

*Met vriendelijke groeten,
(contactgegevens)*

LITERATUURLIJST:

Jan Brodala, handboek schuldbemiddeling, deel III methodiek, Hoofdstuk 4 Proces-T zaam (Vlaams Centrum voor Schuldenlast, Politeia NV, 2012)

Arlette Bours, Mia Cuppens, Karin Vandendyck, Griet Adams, Kathleen Sebreghts en Nicole Van Roey, handboek schuldbemiddeling, deel IV draaiboek, hoofdstuk 2 verloop van een dossier schuldbemiddeling, (Vlaams Centrum voor schuldoverlast, Politeia NV, 2008)

Eva Hambach, Hubert Claassens, Wim Wouters, Tamara Madern, Nadja Jungmann, Evelyn Ghequiere, Greet Meulenbergs, My De Wilde en Olivier Delaere, Vrijwilligers in de budget- en schuldhulpverlening, (Vlaams Centrum voor Schuldoverlast, Politeia NV, 2013)

Koen Vansevenant, Kristel Driessens en Tine Van Regenmortel, Bind-Kracht in armoede. Krachtengerichte hulpverlening in dialoog, (Leuven Lannoo Campus, 2008)

B. Storms,, N. Peeters en I. Cornelis, Referentiebudgetten voor maatschappelijke participatie in de OCMW praktijk: naar een meer uniforme en rechtvaardige uitvoering van het recht op maatschappelijke dienstverlening. In: K. Driessens, L. Sebrechts,, M. Tirions, & E. Wouters, E.(Eds.). Een caleidoscoop van sociaal werk onderzoek. (Acco: Leuven, 2015)

Lotte Broeckx, Bachelorproef 'afbouw van budgetbeheer – krachtgericht empoweren tot zelfverzekerd op eigen benen', (KHK Kempen, academiejaar 2011-2012)

Katrien Feyaerts, Lieze Valenberghs, Draaiboeken en documenten 'afbouw' (OCMW Herentals, 2013)

Lies Clairhout, Bachelorproef 'Hoe kan je een budgetbeheer efficiënt op- en afbouwen?', (Howest departement Hiepso, academiejaar 2008-2009)

Tine Saelens, Bachelorproef 'afbouw budgetbeheer naar budgetbegeleiding of het zelfstandig beheren van het budget, (Howest departement Hiepso, academiejaar 2012-2013)

Patrick Declercq, 1000 tips om beter met je geld om te gaan, (Davidsfonds NV, 2007)

WEBSITES:

<http://www.bizoostvlaanderen.be>
<http://www.vlaamscentrumschuldenlast.be>
<http://www.cebud.be>
<http://www.nibud.nl>
<http://www.brodalajan.info/tools.html>
<http://www.bindkracht.be>
<http://www.budgetmaponline.be>
<http://www.budgetplanner.be>
<http://www.cawoostbrabant.be/budgetplanner-biz>
<https://www.sites.google.com/a/cawregiobrugge.be/projectprometheus/>
<http://www.wikifin.be>
<http://www.upc-bvk.be>
<http://www.sepabelgium.be>
<http://www.nbb.be>
<http://www.afapersonal.nl>
<http://www.radio2.be/artikel/inspecteur-decaluwe-pakt-de-crisi-aan>
<http://www.upc-bvk.be/nl/consumer/consumer-credit/guide/budget>
<http://www.gezinsbond.be/Publicaties/Andere/Paginas/gezinskasboek.aspx>
<http://www.projects.kahosl.be/winkelgids>
<http://www.infoshopping.be>
<http://www.robinsonlijst.be>
<http://www.bel-me-niet-meer.be>
<http://www.rechtenverkenner.be>
<http://www.spaargids.be>
<http://www.vigez.be>
<http://www.groeimee.be>
<http://www.jongerengids.be>
<http://www.jip.org>
<http://www.centenvoorstudenten.be>

