



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

Een "gevormd" mens is er twee waard.

**Praktijkstudie in het kader van de sessies "Slim Beheer" gegeven door vzw
Basiseducatie i.s.m. het OCMW van Dilsen-Stokkem.**

Brouwers Cindy

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het diploma bachelor sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2014- 2015**

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| AFKORTINGEN | 6 |
| INLEIDING | 7 |
| 1. DEEL 1: BESCHRIJVING ONDERZOEKSPLAATS | 9 |
| 1.1 MAATSCHAPPELIJKE SITUERING VAN HET OCMW | 9 |
| 1.1.1 Wettelijke opdracht | 9 |
| 1.1.2 Bestuurlijke organisatie..... | 10 |
| 1.1.3 Bestuursorgaan van het OCMW van Dilsen-Stokkem..... | 10 |
| 1.1.3.1 Raad voor Maatschappelijk Welzijn..... | 10 |
| 1.1.4 Wettelijke organen | 11 |
| 1.1.4.1 Bijzonder Comité Sociale dienst..... | 11 |
| 1.1.4.2 Bijzonder Comité Ouderenzorg | 11 |
| 1.2 MISSIE EN VISIE VAN HET OCMW | 11 |
| 1.3 WERKINGSPRINCIPES EN TAKEN VAN HET OCMW | 12 |
| 1.3.1 Werkingsprincipes | 12 |
| 1.3.2 Taken | 12 |
| 1.4 SOCIALE DIENST | 13 |
| 1.4.1 Kortlopende hulp..... | 13 |
| 1.4.2 Langlopende hulp | 14 |
| 1.5 BASISEDUCATIE..... | 14 |
| 1.5.1 Wat is Basiseducatie?..... | 14 |
| 1.5.2 Missie en visie Basiseducatie | 15 |
| 1.5.2.1 Missie | 15 |
| 1.5.2.2 Visie..... | 15 |
| 1.5.3 Voor wie en op welk niveau situeren zich de cursussen..... | 15 |
| 1.5.4 Verloop van de cursus "Slim beheer" | 16 |
| BESLUIT | 16 |
| 2. DEEL 2: THEORETISCH KADER | 17 |
| 2.1 VERSCHIL STEUNVRAAG EN HULPVRAAG | 17 |
| 2.2 SCHULDHULPVERLENING | 18 |
| 2.2.1 Budgetbegeleiding | 18 |
| 2.2.2 Budgetbeheer | 18 |
| 2.2.3 Schuldbemiddeling | 18 |
| 2.2.4 Collectieve schuldenregeling | 19 |
| 2.3 DEFINITIES..... | 19 |
| 2.3.1 Definitie vorming | 19 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.2 Definitie methodiek | 20 |
| 2.3.3 Definitie leren..... | 20 |
| 2.4 VORMINGSMETHODIEKEN BINNEN DE HULPVERLENING | 20 |
| 2.4.1 Wanneer is er sprake van een vormingsactiviteit? | 20 |
| 2.4.2 Fasen van ontwerp | 21 |
| 2.4.2.1 Werkvormen | 22 |
| 2.4.2.2 Werkwijzen | 23 |
| 2.4.2.3 Leerdoelen..... | 23 |
| 2.4.2.4 Soorten leerdoelen..... | 24 |
| 2.4.2.5 Verankerde vijftrappige piramide..... | 24 |
| 2.4.2.6 Verloop van de vorming | 25 |
| 2.5 VORMING DOOR BASESEDUCATIE | 26 |
| 2.5.1 Fasen van ontwerp | 26 |
| 2.5.1.1 Activering, maatwerk, module | 27 |
| 2.5.1.2 Werkvorm | 28 |
| 2.5.1.3 Profiel begeleider van de vorming..... | 28 |
| 2.5.1.4 Werkafspraken..... | 29 |
| 2.5.2 Leerdoelen..... | 29 |
| 2.5.2.1 Leerdoelen cursus "Slim Beheer" op het OCMW van Dilsen-Stokkem | 29 |
| 2.5.3 Knelpunten/drempels..... | 30 |
| 2.5.4 Verschil vorming op organisatie- deelnemersniveau wat betreft de cursus Slim Beheer..... | 31 |
| BESLUIT | 32 |
| 3. DEEL 3: PRAKTISCH KADER | 33 |
| 3.1 PROBLEEMSTELLING | 33 |
| 3.1.1 Doelstelling..... | 34 |
| 3.1.2 Onderzoeksethiek..... | 34 |
| 3.1.3 Hypothese | 34 |
| 3.1.3.1 Onderzoeksvragen..... | 35 |
| 3.2 ONDERZOEKSOPZET/METHODEN | 35 |
| 3.2.1 Onderzoekseenheden en hun kenmerken | 35 |
| 3.2.2 Soort onderzoek | 36 |
| 3.2.3 Effect- of evaluatieonderzoek..... | 36 |
| 3.2.3.1 Valkuilen | 37 |
| 3.3 FASEN VAN ONTWERP | 37 |
| 3.3.1 Werkvormen | 37 |
| 3.3.2 Werkwijzen | 38 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3.3 Leerdoelen..... | 38 |
| 3.3.4 Verloop van de vorming..... | 40 |
| 3.4 UITVOERING VAN HET ONDERZOEK | 40 |
| 3.5 GESPREKKEN MET DE MAATSCHAPPELIJK ASSISTENTEN..... | 41 |
| 3.6 RESULTATEN "FOTO VAN DE DEELNEMERS" | 42 |
| 3.7 CONCLUSIES | 42 |
| 3.8 AANBEVELINGEN | 43 |
| 3.9 OBSERVATIE TIJDENS DE SESSIES | 44 |
| 3.10 RESULTATEN "EFFECT VAN DE CURSUS SLIM BEHEER" | 45 |
| 3.11 CONCLUSIES | 45 |
| 3.12 AANBEVELINGEN | 48 |
| BESLUIT | 51 |
| 4. DEEL 4: KRITISCHE VISIE..... | 52 |
| INLEIDING | 52 |
| 4.1 BASESEDUCATIE EN HET OCMW | 52 |
| 4.2 ACTUALITEIT | 54 |
| 4.2.1 Eigen ervaringen met bijscholing | 54 |
| 4.2.2 Basededucatie en het OCMW | 54 |
| 4.3 PREVENTIE | 55 |
| 4.4 BEPERKINGEN..... | 56 |
| 4.5 WAT ALS...? | 57 |
| Ik meer tijd had gehad..... | 57 |
| BESLUIT | 57 |
| ALGEMEEN BESLUIT..... | 58 |
| VERKLARENDE WOORDENLIJST | 60 |
| BIBLIOGRAFIE | 61 |
| 1. BOEKEN..... | 61 |
| 2. INTERNET..... | 61 |
| ADRESGEGEVENS..... | 64 |
| OCMW DILSEN-STOKKEM..... | 64 |
| VZW BASESEDUCATIE..... | 64 |
| BIJLAGEN..... | 65 |
| I. Bijlage 1: Vormingsaanbod Basededucatie binnen de provincie Limburg ... | 66 |
| II. Bijlage 2: Verloop van de cursus "Slim Beheer" binnen het OCMW van Dilsen-Stokkem..... | 67 |

| | |
|--|----|
| 2.1 Inleiding | 67 |
| 2.2 Vorming | 67 |
| III. Bijlage 3: Vragenlijst tot het bekomen van persoonsgegevens van de deelnemers aan de cursus Slim Beheer..... | 75 |
| IV. Bijlage 4: Resultaten "Foto van de deelnemers" | 77 |
| V. Bijlage 5: Vragenlijst tot het meten van het effect van de cursus Slim Beheer op het dagelijkse leven van de deelnemers. | 81 |
| VI. Bijlage 6: Brochure Rap op Stap | 89 |
| VII. Bijlage 7: Brochure van het huurderssyndicaat..... | 91 |
| VIII. Bijlage 8: Kredieten, bedenkttermijnen bij aankopen en verzekeringen .. | 95 |
| IX. Bijlage 9: Besparingstips voor 2015?!..... | 96 |

Afkortingen

| | |
|------|---|
| CAW | Centrum Algemeen Welzijnswerk |
| GPS | Global Positioning System |
| GSM | Global System for Mobile communications |
| LOI | Lokaal Opvanginitiatief |
| OCMW | Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn |
| RMI | Recht op Maatschappelijke Integratie |
| VDAB | Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding |
| VREG | Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt |
| PWA | Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap |
| VZW | Vereniging Zonder Winstoogmerk |
| WIGW | Weduwen - Invaliden - Gepensioneerden - Wezen |

Inleiding

Ik heb ervoor gekozen om het OCMW van Dilsen-Stokkem als onderzoeksplaats te gebruiken en dan specifiek de sociale dienst. In samenspraak met het diensthoofd van de sociale dienst, de heer Benny Jansen, heb ik ervoor geopteerd om een effectmeting uit te voeren. Op 19 september 2014 is de vorming Slim Beheer gestart die wordt gegeven door een begeleider van Basiseducatie. Dit in samenwerking met het OCMW en mensen die zich bevinden in een vorm van schuldhulpverlening. Deze vorming omvat vijftien sessies waarin verschillende thema's aan bod komen. Deze sessies worden elke vrijdagvoormiddag gegeven van 09.00 tot 12.00 uur in de vergaderzaal van het OCMW.

Tegenwoordig is het zo dat steeds meer mensen ervoor kiezen om een vorming te volgen. Het aanbod van de verschillende organisaties zoals Basiseducatie, Syntra... breidt dan ook alsmat verder uit. Er wordt meer op maat gewerkt van de bevolking. De noden en behoeften worden beter in kaart gebracht en aan de hand hiervan worden cursussen georganiseerd. Hier komen twee principes aan bod waar, binnen onze huidige samenleving, veel aandacht aan wordt besteed, namelijk:

- ❖ levenslang leren;
- ❖ levensbreed leren.

Je bent als mens nooit te oud om je bij te scholen en je eigen competenties hierdoor te verhogen. Mensen willen graag meer kennis op doen over een bepaald onderwerp dat hen aanspreekt. Kennis is een vorm van macht. Ze willen tevens nieuwe vaardigheden aangeleerd krijgen zoals bijvoorbeeld het in groep omgaan met andere onbekende mensen. Hierdoor worden (soms onbewust) hun sociale vaardigheden verhoogd.

Binnen dit eindwerk ga ik een effectmeting uitvoeren. Ik ben namelijk zeer nieuwsgierig naar het feit of de competenties van de deelnemers daadwerkelijk zijn verhoogd. Hebben ze meer inzichten bekomen? Zijn ze sterker geworden door het volgen van de vorming? Gaan ze in de toekomst anders handelen in hun dagelijks leven na het vernemen van verschillende tips tijdens de sessies? Zijn ze zich hier zelf ook van bewust? Om dit te kunnen achterhalen heb ik volgende onderzoeksvragen vooropgesteld:

1. Engageren de deelnemers zich om op regelmatige basis naar de cursus te komen?
2. Wat gebeurt er met de personen die weigeren deel te nemen aan de cursus?
3. Heeft de cursus Slim Beheer effect op de manier van denken van personen, hun gedrag en handelingen binnen de maatschappij en is dit merkbaar?
4. Welk is dit effect? Zou een persoon die schuldenvrij is maar zich toch nog bevindt in budgetbeheer, na het volgen van de cursus de discipline hebben alles terug zelfstandig te doen zonder inmenging van een maatschappelijk werker?

Mijn volledig eindwerk is opgebouwd uit vier delen. In het eerste deel laat ik u kennis maken met het reilen en zeilen binnen het OCMW van Dilsen-Stokkem. Verder krijgt u hier een beetje informatie over de vzw Basededucatie en wat zij als organisatie kunnen betekenen voor de bevolking.

In het tweede deel komt mijn theoretisch kader aan bod. Hier heb ik over het algemeen besproken wat een activiteit nu net maakt tot een vormingsactiviteit. Specifieker ben ik ingegaan op de vormingen die er worden gegeven door Basededucatie. Hier geef ik tevens aan hoe deze worden opgebouwd en georganiseerd.

Binnen mijn derde praktische deel heb ik de theorie gekoppeld aan mijn eigen onderzoek. Om een globaal beeld te krijgen van de deelnemers aan de cursus heb ik een vragenlijst opgesteld. Om hier duidelijke antwoorden op te verkrijgen heb ik de hulp ingeroepen van vijf maatschappelijk assistenten, waarmee ik een individueel gesprek voerde. Dit omdat zij de dossiers behandelen van de acht deelnemers en mij aan de hand hiervan de nodige informatie konden verstrekken. Het is voor sommige deelnemers namelijk misschien niet mogelijk om te verklaren van welke instanties zij geld ontvangen. Aan de hand van deze gesprekken heb ik een globaal beeld kunnen weergeven van de deelnemers. Ik heb hieruit conclusies kunnen trekken alsook aanbevelingen doen.

Aan de hand van de gesprekken met de maatschappelijk assistenten heb ik tevens enkele bemerkingsen kunnen noteren. Zij kennen de deelnemers soms al jaren en hebben zich een duidelijk beeld kunnen vormen van de personen en hun manier van denken en handelen.

Om het effect te kunnen meten wat betreft de vorming Slim Beheer heb ik een vragenlijst opgesteld. Aan de hand van de antwoorden van de deelnemers heb ik enkele conclusies kunnen uitschrijven. Vanwege de resultaten heb ik verscheidene mogelijke aanbevelingen kunnen doen die nuttig kunnen zijn voor het uitvaardigen van toekomstige cursussen Slim Beheer binnen een OCMW.

Binnen mijn vierde deel krijg ik de kans om mijn onderzoek kritisch te bekijken. Hier blik ik terug op mogelijke problemen die zich hebben voorgedaan bij het uitschrijven van mijn eindwerk en het trekken van conclusies. Verder heb ik besproken hoe het maatschappelijk werk zich verhoudt binnen de samenwerking Basededucatie en OCMW.

1. Deel 1: Beschrijving onderzoeksplaats

In het eerste deel situeer ik het OCMW inzake de wettelijke opdracht alsook de bestuurlijke organisatie. In het kader van de bestuurlijke organisatie worden de diverse wettelijke functies en bestuursorganen besproken. Hierna kom ik tot de bespreking van de missie en visie van het OCMW, de werkingsprincipes en taken van het OCMW. Als laatste geef ik een korte bespreking van de sociale dienst. In het kader van mijn onderzoek is het van groot belang een extra woordje uitleg te bieden over Basiseducatie. Op vraag van de sociale dienst van het OCMW van Dilsen-Stokkem geven zij hier een cursus "Slim beheer" aan personen die zich gedurende een lange periode bevinden binnen de schuldhulpverlening.

1.1 Maatschappelijke situering van het OCMW

In België kan elke burger terecht bij één van de 589 OCMW's die gevestigd zijn binnen elke stad of gemeente. Het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn is een openbare instelling met een rechtspersoonlijkheid. Dit impliceert dat een OCMW in rechte kan optreden in eigen naam. Het hoofddoel is aan elke persoon een menswaardig bestaan te garanderen alsook hun sociale grondrechten te waarborgen. Het controleren van de werking en taken van een OCMW wordt mogelijk gemaakt doordat alle bepalingen zijn opgenomen in wetten en decreten.

1.1.1 Wettelijke opdracht

De wet van 2 april 1965 betreffende het ten laste nemen van de steun verleend door een OCMW bepaalt de territoriale bevoegdheid van een OCMW. Concreet determineert deze wet welk OCMW bevoegd is om een bepaalde steunaanvraag te behandelen.¹

De organieke wet van 8 juli 1976 omvat in hoofdzaak de opdrachten die een OCMW dient te vervullen alsook de maatschappelijke dienstverlening. Deze wet omschrijft dat elke burger terecht kan op een OCMW met een steun- of hulpvraag en dat de maatschappelijk assistenten en de juristen verder instaan voor informatie- en adviesverstrekking. Daar een OCMW zich op de eerste lijn bevindt kan elke persoon hier binnen komen zonder enige doorverwijzing van buiten uit en dit werkt drempelverlagend. Er mag in geen geval een onderscheid gemaakt worden op basis van ideologische, godsdienstige of filosofische overtuigingen.²

¹ OCMW-INFO-CPAS, Het OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn), wat is dat nu eigenlijk?, Internet, 22 november 2006, (http://www.ocmw-info-cpas.be/index.php/fiche_FV_nl/le_cpas)

² Organieke OCMW wet van 8 juli 1976 (Federale overheid), Bepalingen van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn die tot de bevoegdheid van de federale overheid blijven behoren, Internet, 19 januari 2012, (<http://www.mi-is.be/be-nl/doc/ocmw/organieke-ocmw-wet-van-8-juli-1976-federale-overheid>)

De wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie kan verschillende vormen aannemen zoals het leefloon; tewerkstelling; geïndividualiseerde projecten maatschappelijke integratie en de nodige procedures die dienen gevolgd te worden. Deze wet heeft de wet van 1974 betreffende het bestaansminimum vervangen.³

1.1.2 Bestuurlijke organisatie⁴

Deze opdracht vinden we terug in het Decreet betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn van 19 december 2008 waarin volgende aspecten worden vermeld:

- ❖ de verkiezing alsook de werking van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn want afhankelijk van het aantal inwoners in een gemeente zullen er meer/minder leden zetelen. De leden behoren te voldoen aan bepaalde voorwaarden. Het zetelen in de Raad houdt ook bepaalde bevoegdheden en verplichtingen in;
- ❖ het verkiezen van de voorzitter en de ondervoorzitter alsook de bevoegdheden van het voorzitterschap;
- ❖ binnen een OCMW zijn er wettelijke functies zoals:

de voorzitter die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de beslissingen van de Raad en de bijzondere comités. Tevens is hij verantwoordelijk voor het archief;

de secretaris die belast is met de algemene leiding van de verschillende diensten binnen een OCMW;

de financieel beheerder die instaat voor het opstellen van verschillende voorontwerpen i.v.m. de financiële nota's alsook het voeren en afsluiten van de jaarlijkse boekhouding;

de maatschappelijke assistenten die instaan voor de naleving van artikel 1 van de organieke wet van 8 juli 1976 die eerder vermeld staat op pagina 9.

1.1.3 Bestuursorgaan van het OCMW van Dilsen-Stokkem⁵

1.1.3.1 Raad voor Maatschappelijk Welzijn

Het OCMW wordt bestuurd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn. Deze bestaat in Dilsen-Stokkem uit elf leden die worden verkozen door de gemeenteraad.

³ OCMW-INFO-CPAS, Het OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn), wat is dat nu eigenlijk?, Internet, 22 november 2006, (http://www.ocmw-info-cpas.be/index.php/fiche_FV_nl/le_cpas)

⁴ Belgisch staatsblad van 24/12/2008, Decreet betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, Internet, 19 december 2008, (http://www.vvsg.be/sociaal_beleid/ocmwdecreet/Documents/081219%20OCMW-decreet.pdf)

⁵ Dilsen-Stokkem, OCMW brochures, Internet, 2012, (<http://www.dilsen-stokkem.be/>)

De voorzitter wordt voorgedragen door de zetelende leden en gaat de verschillende vergaderingen leiden. Hij is tevens lid van het college van burgemeester en schepenen. Deze OCMW-raad kent zowel openbare als gesloten vergaderingen die minimum één maal per maand doorgaan.

1.1.4 Wettelijke organen⁶

1.1.4.1 Bijzonder Comité Sociale dienst

Dit Comité is opgericht binnen de OCMW-raad en telt zes leden waaronder de voorzitter. Hier worden er beslissingen genomen rond het toekennen van steunaanvragen zoals het leefloon, voorschotten op een huurwaarborg, voorschotten op een uitkering...

1.1.4.2 Bijzonder Comité Ouderenzorg

Dit Comité is evenzo opgericht binnen de OCMW-Raad en bestaat uit zes leden, inclusief de voorzitter en zij gaan zich specifiek bezig houden met het Woonzorgcentrum 't Kempken, de serviceflats Mazedal en het nieuwe project Stockheim i.v.m. het zorgwonen voor ouderen. Verder worden er hier beslissingen genomen omtrent het veiligheidsbeleid binnen de verschillende centra en over het toekennen van de dienstverlening binnen de thuiszorg.¹

1.2 Missie en visie van het OCMW

In Art.1 van de organieke wet van 8 juli 1976 vinden we de missie van het OCMW terug. Deze luidt als volgt:

" Elke persoon heeft recht op maatschappelijke dienstverlening. Deze heeft tot doel eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Er worden openbare centra voor maatschappelijk welzijn opgericht die, onder de door deze wet bepaalde voorwaarden, tot opdracht hebben deze dienstverlening te verzekeren." ⁷

⁶ Dilsen-Stokkem, OCMW brochures, Internet, 2012, (<http://www.dilsen-stokkem.be/>)

⁷ Organieke OCMW wet van 8 juli 1976 (Federale overheid), [Bepalingen van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn die tot de bevoegdheid van de federale overheid blijven behoren](#), Internet, 19 januari 2012, (<http://www.mi-is.be/be-nl/doc/ocmw/organieke-ocmw-wet-van-8-juli-1976-federale-overheid>)

¹ *Project Stockheim omvat 31 serviceflats voor senioren waarbij aan de inwonende 75-plussers van Stokkem voorrang wordt geboden. Aansluitend zal er een lokaal dienstencentrum worden ondergebracht dat zowel toegankelijk is voor de bewoners van de serviceflats alsook ondersteuning biedt aan mantelzorgers en vrijwilligers. Binnen dit dienstencentrum wordt er tevens een buurtrestaurant ondergebracht. Dit alles zal zijn deuren openen in juli 2015.*

Verder wordt er in artikel 59 beschreven dat het OCMW zijn opdracht moet vervullen volgens de meest aangepaste methoden van het maatschappelijk werk en met eerbiediging van de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de betrokkenen

Tevens wordt er specifieke aandacht besteed aan de meest kwetsbaren zoals de kansarmen en de groter wordende groep ouderen. Voor de groep ouderen moet het hulpverleningsaanbod afgesteld worden op de steeds groter wordende behoeften en noden. Alle burgers hebben recht op begeleiding en ondersteuning indien zij problemen ondervinden van psychologische - sociale - culturele - ... aard. Tevens moet er de nodige aandacht besteed worden aan kinderarmoede want ook kinderen moeten de kans krijgen deel te nemen aan alle activiteiten die er leven binnen een gemeente.

1.3 Werkingsprincipes en taken van het OCMW

1.3.1 Werkingsprincipes⁸

Het beroepsgeheim staat centraal en het is de basis voor een goede vertrouwens- en samenwerkingsrelatie tussen hulpverlener en cliënt. Dit werkingsprincipe slaat op alle informatie die verstrekt wordt door de cliënt. De maatschappelijk assistent mag enkel informatie doorspelen aan derden indien hij zich kan beroepen op het spreekrecht of de spreekplicht.

Klantvriendelijkheid is het volgende principe waar veel belang aan wordt gehecht. Er wordt hulp op maat geboden van de cliënt. Hierdoor wordt de tevredenheid van burgers vergroot. Er moet rekening worden gehouden met verschillende aspecten die leven in mensen zelf waarmee ze te maken krijgen bij het vertellen van hun verhaal aan een "vreemd" persoon.

Als laatste is er de toegankelijkheid die wordt verwezenlijkt doordat het OCMW zich bevindt op de eerste lijn. Dit houdt specifiek in dat er maximale openingsuren zijn, een vlotte bereikbaarheid voor mensen die gebruik maken van het openbaar vervoer, een klantvriendelijke houding van het onthaalpersoneel alsook korte wachttijden.

1.3.2 Taken⁹

1. Artikel 60§1 geeft aan dat het OCMW materiële hulp verstrekt in de vorm van financiële steun zoals het leefloon, vervangende en aanvullende uitkeringen, voorschotten op een huurwaarborg... alsook hulp in natura zoals het uitdelen van voedselpakketten.

⁸ OCMW brochures, Internet, Sociale dienst, Opdracht, (<http://www.dilsen-stokkem.be/images/stories/downloads/OCMW/sociale%20dienst.pdf>)

⁹ Wet betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, Hoofdstuk 4 Taken van het OCMW, Afdeling 1 Algemene taken en uitvoering, artikel 60, Internet, 1 juli 2009, (<http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1003942¶m=inhoud>)

2. Zoals vermeld in artikel 60§2 is een OCMW verplicht alle nodige informatie en advies te verlenen aan cliënten. Het moet betrokkenen op de hoogte brengen van de rechten en plichten die ze hebben en de voordelen waarop ze aanspraak kunnen maken volgens de Belgische of buitenlandse wetten. Er wordt actief geholpen bij het verwerven van rechten.

3. In artikel 60§4 wordt aangegeven dat het OCMW de psychosociale, morele en opvoedende begeleiding die een persoon nodig heeft moet verzekeren. Dit opdat hij zelf zijn problemen te boven kan komen. Indien reeds hulp werd verleend door een andere instantie wordt hier rekening mee gehouden.

4. Het OCMW moet een persoon helpen zich aan te sluiten bij een verzekeringsinstelling naar eigen keuze indien hij niet verzekerd is tegen ziekte en invaliditeit. Dit staat vermeld in artikel 60§5.

5. Het OCMW heeft een activeringsfunctie wat inhoudt dat het OCMW een persoon kan helpen zoeken naar een gepaste job indien deze onvoldoende tewerkstelling kan voorleggen om aanspraak te maken op een werkloosheidsuitkering. Het OCMW kan een persoon tevens zelf tewerkstellen zoals vermeld in artikel 60§7.

6. Het OCMW biedt steun aan vreemdelingen door bijvoorbeeld toegewezen asielzoekers onderdak te verlenen in speciaal daarvoor ingerichte gebouwen zoals een school. Dit aspect wordt verzorgd door het LOI binnen het OCMW.

1.4 Sociale dienst ¹⁰

De sociale dienst van het OCMW van Dilsen-Stokkem bestaat uit achttien personen waarvan twaalf maatschappelijk assistenten, één juriste, vier administratief medewerkers en één diensthoofd. De hierna volgende aspecten maken allemaal deel uit van de sociale dienst waarbij er een onderscheid wordt gemaakt tussen:

- ❖ front-office waarbij de kortlopende dienstverlening aan de burger wordt bedoeld;
- ❖ back-office waarbij de langlopende hulpverlening met de cliënt wordt bedoeld.

1.4.1 Kortlopende hulp

- ❖ Onthaal en intake.
- ❖ Sociale informatie en administratie: hier kan je informatie bekomen i.v.m. tegemoetkomingen, wetgeving... Verder kan je documenten laten invullen zoals een aanvraag tot het bekomen van een pensioen, studietoelagen, belastingsbrief...

¹⁰ Dilsen-Stokkem, OCMW Brochures, Sociale dienst, Internet, 2012, (<http://www.dilsen-stokkem.be/images/stories/downloads/OCMW/sociale%20dienst.pdf>)

- ❖ Energie: het is mogelijk gebruik te maken van het sociaal stookoliefonds of het opladen van de herlaadkaart voor de budgetmeter van elektriciteit of gas.

1.4.2 Langlopende hulp

- ❖ Algemene sociale dienstverlening: hierop kun je een beroep doen indien je af te rekenen hebt met familiale, financiële en/of psychosociale problemen. Dit kan onder de vorm van het leefloon, voorschot op een uitkering of waarborg, hulp aan ouderen d.m.v. poetshulp - maaltijdbedeling...
- ❖ Rechtshulp: hier kan je terecht met vragen over rechten en plichten binnen het wettelijke stelsel zoals vragen over het huwelijk en echtscheiding, erfenisrecht, huurwetgeving tussen huurder en verhuurder... Verder is het mogelijk een beroep te doen op een familiale bemiddelaar wanneer zich familiale kwesties voordoen die onderling niet opgelost geraken.
- ❖ Arbeidsbegeleiding: indien je op de reguliere markt moeilijkheden ondervindt tot het bekomen van een job kan er een beroep worden gedaan op een arbeidsbegeleidster. Deze gaat samen met de cliënt op zoek naar een passende job of er wordt een tewerkstelling voorgesteld onder artikel 60§7 binnen het OCMW zelf. Tevens kan een opleiding een uitkomst bieden tot het vergroten van de tewerkstellingskansen.
- ❖ Opvang asielzoekers: asielzoekers wordt onderdak geboden alsook begeleiding tijdens hun procedure tot verblijf of uitwijzing binnen een LOI dat 32 bedden voorziet. Centraal staat de eigen verantwoordelijkheid, ondersteuning en integratie in de buurt.
- ❖ Wonen: wanneer een persoon wordt buiten gezet door zijn huisbaas, een vrouw/man te maken krijgt met huiselijk geweld... wordt er op zoek gegaan naar een tijdelijk onderkomen via de crisisopvang van het OCMW dat één bed voorziet in de buurt.
- ❖ Budget- en schuldhulpverlening: daar dit relevante materie is voor de verdere uitwerking van mijn eindwerk wordt dit aspect nader besproken binnen Deel 2: Theoretisch kader op pagina 18-19.

1.5 Basiseducatie ¹¹

1.5.1 Wat is Basiseducatie?

Basiseducatie is een vereniging zonder winstoogmerk. Er zijn dertien Centra voor Basiseducatie gesitueerd binnen de verschillende Vlaamse steden. De Federatie Centra voor Basiseducatie vzw gaat de belangen behartigen van deze centra's. De centra bieden een opleidingsaanbod aan voor volwassen personen. De cursussen zijn gericht op het verhogen van de basisvaardigheden. Basiseducatie biedt tevens cursussen aan in samen-

¹¹ Federatie Centra voor Basiseducatie vzw, Centrum voor Basiseducatie, Over Basiseducatie, Internet, (<http://www.basededucatie.be/welkom-bij-basededucatie>)

werking met andere instanties zoals het OCMW, VDAB, basisscholen, PWA, steden en gemeenten... Alle opleidingen zijn zo goed als gratis.

OPM.: *In bijlage 1, die te raadplegen is tijdens mijn mondelinge evaluatie, is een overzicht terug te vinden van het aanbod van Basiseducatie.*

1.5.2 Missie en visie Basiseducatie

1.5.2.1 Missie

De sector Basiseducatie bestaat uit dertien Centra voor Basiseducatie gevestigd in Vlaanderen en Brussel. Ze geven gehoor aan de verschillen die er heersen onder de mensen als het aankomt op godsdienstige overtuigingen maar ook de erkenning van de toenemende kloof tussen hoger- en lager geschoolden. Elk individu heeft zijn specifieke eigenheid. De centra wil de geletterdheid van de lager geschoolden via onderwijs en vorming verhogen. Zo krijgt ieder de kans zijn competenties te verhogen.

1.5.2.2 Visie

" Onze centra bereiken met diverse opleidingen alle laaggeletterde volwassenen, ongeacht of ze Nederlandstalig onderwijs gevolgd hebben. Het opleidingsaanbod is dan ook gericht op het aanleren en verhogen van competenties, op het vlak van taal, wiskunde, informatie- en communicatietechnologie en maatschappijoriëntatie. De sector bouwt een behoeftedekkend, toegankelijk en evenwichtig gespreid regionaal opleidingsaanbod uit in Vlaanderen en Brussel." ¹²

1.5.3 Voor wie en op welk niveau situeren zich de cursussen

De cursussen zijn opgericht voor volwassenen en worden gegeven aan zowel Nederlandstaligen alsook anderstaligen. De cursussen worden gebracht op het niveau van het lager onderwijs en de eerste graad van het secundair onderwijs. In het kader van het OCMW wordt de cursus "Slim beheer" aangeboden aan personen die zich langdurig bevinden binnen de schuldhulpverlening. Dit op vraag van de sociale dienst. Hierbij moet er rekening worden gehouden met het feit dat cliënten binnen budgetbeheer of collectieve schuldenregeling, die zich langdurig binnen deze hulpverlening bevinden, min of meer verplicht kunnen worden deze cursus te volgen. Indien ze weigeren deel te nemen aan de verschillende sessies binnen deze cursus kan het Bijzonder Comité van de Sociale Dienst het dossier van desbetreffende cliënt terug heropenen. Het Comité beschikt over de mogelijkheid de schuldhulpverlening stop te zetten bij niet-naleving van het volgen van de vorming en het op regelmatige basis aanwezig zijn op de sessies.

¹² Federatie Centra voor Basiseducatie vzw, Centrum voor Basiseducatie, Over Basiseducatie, Missie en Visie, [Visie, Internet, \(http://www.basiseducatie.be/welkom-bij-basiseducatie\)](http://www.basiseducatie.be/welkom-bij-basiseducatie)

1.5.4 Verloop van de cursus "Slim beheer"

OPM.: *In bijlage 2 geef ik uitgebreid weer hoe de sessies verlopen van de cursus Slim Beheer binnen het OCMW van Dilsen-Stokkem.*

Besluit

In dit eerste deel heb ik getracht de wettelijke en bestuurlijke opdracht van het OCMW te schetsen met een bijzondere focus op de sociale dienst.

Verder heb ik een korte weergave gegeven over het Centrum voor Basiseducatie aangezien ik zoals eerder vermeld onderzoek ga verrichten naar het effect van de cursus "Slim beheer" op personen die zich langdurig bevinden binnen de schuldhulpverlening.

2. Deel 2: Theoretisch kader

In dit tweede deel ga ik het hebben over het verschil tussen een steunvraag en hulpvraag. Verder ga ik in op het verzamelbegrip "schuldhulp" dat een aantal specifieke hulpverleningsvormen groepeert met elk zijn eigen accenten die ik ga toelichten. Hierna ga ik enkele definities bespreken die van belang zijn in het kader van de vormingsmethodieken binnen de algemene hulpverlening waarbij aspecten aan bod komen zoals: wat maakt een activiteit nu tot een vormingsactiviteit, de fasen van het ontwerp van een vorming, het effect van een vorming op de deelnemers... Tenslotte ga ik concreet aangeven wat vorming nu in theorie betekent binnen een organisatie als Basiseducatie.

2.1 Verschil steunvraag en hulpvraag¹³

Een steunvraag impliceert een vraag tot het bekomen van een financieel of materieel voordeel/steun. Nadat een onderzoek is gevoerd door de maatschappelijk assistent is het mogelijk dat je steun gaat bekomen van het OCMW die al dan niet terugvorderbaar is.

We denken bijvoorbeeld aan zaken zoals:

- ❖ het leefloon;
- ❖ een huurwaarborg die kan worden voorgeschoten door het OCMW indien je over onvoldoende geld beschikt om 2 maanden huur vooruit te betalen;
- ❖ een OCMW kan tussen komen in de kosten bij de deelname aan socio-culturele activiteiten opdat zowel kinderen als volwassenen kunnen deelnemen aan sportieve en culturele activiteiten;
- ❖ indien een persoon zijn papieren i.v.m. het bekomen van een werkloosheidsuitkering onvoldoende in orde heeft kan het OCMW hem geldelijke voorschotten geven opdat hij niet zonder een inkomen komt te vallen.

Een hulpvraag impliceert immateriële aspecten waarbij de maatschappelijk assistent je gaat helpen met zaken zoals:

- ❖ het verstrekken van advies en informatie door de maatschappelijk assistent;
- ❖ begeleiding door de maatschappelijk assistent of de juriste van het OCMW indien je papieren wil laten invullen of om je documenten te laten verduidelijken;
- ❖ psychosociale hulp.

¹³ Afdeling Maatschappelijk Welzijn van de vzw Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, [OCMW INFO-CPAS](http://www.ocmw-info-cpas.be/index.php/fiche_FV_nl/le_cpas), Internet, 22-11-2006, (http://www.ocmw-info-cpas.be/index.php/fiche_FV_nl/le_cpas)

2.2 Schuldhulpverlening ¹⁴

2.2.1 Budgetbegeleiding

De cliënt komt op regelmatige basis op afspraak bij de maatschappelijk assistent om het verloop van zijn financiën te bespreken en eventueel een budgetplan op te maken. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de cliënt zelf.

Bij een budgetbegeleiding int de cliënt zelf alle inkomsten. De rekening staat op naam van de cliënt en hij gaat zelf alle financiële verrichtingen blijven uitvoeren. Elke factuur dient door de cliënt zelf betaald te worden alsook de vaste kosten van voeding, kleding...

2.2.2 Budgetbeheer

Het doel van budgetbeheer is hetzelfde als bij budgetbegeleiding namelijk het onder controle krijgen van je inkomsten, uitgaven en het aflossen van mogelijke schulden. Echter wordt er hier een budgetplan opgemaakt. Anders dan bij budgetbegeleiding ga je als cliënt je inkomsten niet zelf ontvangen. De maatschappelijk assistent ontvangt je inkomsten op een budgetrekening en gaat alle vaste betalingen verrichten. De schulden worden afgelost. Zelf ontvang je een leefgeld dat vastgelegd is in samenspraak met de maatschappelijk assistent. Hier kan je de dagelijkse noodzakelijke aankopen mee bekostigen. Bij budgetbeheer ben je er als cliënt zeker van dat alle betalingen op tijd worden betaald en dat je schulden worden afgelost. Nadeel hiervan is wel dat je voor een stuk je vrijheid verliest daar je de inkomsten niet meer zelf ontvangt en niet meer autonoom over je uitgaven beslist. Het accent ligt op de dialoog tussen cliënt en maatschappelijk assistent en op het verstrekken van begeleiding.

2.2.3 Schuldbemiddeling

Indien je veel schulden hebt kan je bij het OCMW terecht voor schuldbemiddeling. Indien je door het aangaan van een consumentenkrediet schulden hebt gecreëerd, kan je tevens terecht op het OCMW voor schuldbemiddeling. Deze bemiddeling kan gecombineerd worden met budgetbegeleiding of budgetbeheer. De schuldbemiddelaar gaat nagaan of de vordering van de schulden terecht is, of ze niet verjaard zijn of onwettige kosten worden aangerekend door de schuldeisers. De schuldbemiddelaar kan een minnelijk afbetalingsplan opmaken om zo een regeling te kunnen treffen met de schuldeisers i.v.m. het bedrag dat maandelijks zal worden afgelost. Alle partijen dienen akkoord te gaan. Indien de schuldeisers akkoord gaan mogen er door hun geen verdere stappen meer ondernomen worden indien het plan wordt nageleefd. Het is de schuldbemiddelaar die de inkomsten van de cliënt ontvangt en de nodige betalingen gaat verrichten. De cliënt ontvangt een leefgeld en is hierdoor afhankelijk van de schuldbemiddelaar.

¹⁴ Eerste hulp bij schulden, Internet, 2014, (<http://www.eerstehulpbijschulden.be/>)

2.2.4 Collectieve schuldenregeling

Dit is een gerechtelijke procedure die wordt toegepast bij structurele schuldproblemen. Het doel is dat de nodige betalingen worden verricht en schulden worden afgelost. Dit gebeurt door een schuldbemiddelaar die wordt aangesteld door een rechter van de arbeidsrechtbank. Je moet namelijk een verzoekschrift indienen alvorens de collectieve schuldenregeling van start kan gaan. De schuldbemiddelaar gaat een minnelijke aanzuiveringregeling nastreven. Dit houdt in dat er een plan wordt opgemaakt over hoe de schulden van de cliënt zullen worden afgelost. Hierin wordt een gedetailleerde en geactualiseerde staat van de inkomsten en beschikbare middelen van het gezin opgenomen alsook de lasten en de tegoeden van zowel de schuldenaar als zijn gezin. Hiermee moeten de schuldeisers akkoord gaan.

Indien dit niet het geval is kan de arbeidsrechter opteren om een gerechtelijke aanzuiveringregeling op te leggen wat inhoudt dat de rechter akte neemt van het proces-verbaal dat opgesteld is door de schuldbemiddelaar. Hierna is het de rechter die een regeling gaat opleggen aan schuldenaar en schuldeiser waar beide partijen verplichtend mee akkoord dienen te gaan.

De rechter heeft ook de macht een totale kwijtschelding van de schulden voor te stellen. Dit komt voor wanneer de schuldenaar beschikt over onvoldoende middelen om de schulden ooit te kunnen aflossen. De rechter zal wel alle mogelijke waardevolle goederen meenemen in zijn voorstel tot deze regeling. Zo kan het gebeuren dat deze waardevolle goederen eerst worden verkocht.

Als cliënt ontvang je een leefgeld maar de inkomsten worden beheerd door een schuldbemiddelaar. Voor een grotere uitgave moet de toestemming worden gevraagd van de schuldbemiddelaar of zelfs de rechter. Bij deze toepassing wordt de autonomie van de cliënt helemaal buiten schot geplaatst aangezien de rechter bepalingen oplegt en de cliënt akkoord dient te gaan.

2.3 Definities

2.3.1 Definities vorming

Vorming = "Het bewust en doelgericht scheppen van voorwaarden en het organiseren van activiteiten en leerprocessen gedurende enige tijd met het oog op het vermeerderen van kennis, het vergroten van inzicht, het verbeteren van meningen en opinies." ¹⁵

Vorming = "Proces in de persoon waardoor deze komt tot het ontwikkelen van een eigen identiteit en tot een bewuste plaatsbepaling en het zelfstandig kunnen hanteren van de eigen

¹⁵ Vorming, Internet, (<http://www.woorden-boek.nl/woord/vorming>)

mogelijkheden in sociale relaties en handelingen, het kunnen hanteren van de eigen mogelijkheden in diverse levenssituaties." ¹⁶

2.3.2 Definitie methodiek

Methodiek = "Bij een methodiek staat een bewuste, doelgerichte, procesmatige, systematische doordachte manier van handelen centraal waarbij de methodiek één geheel vormt met de visie van de organisatie." ¹⁷

2.3.3 Definitie leren

Leren = "Zowel een bewust als onbewust proces dat altijd en overal kan plaatsvinden. Je kan alleen leren en/of samen met anderen in een groep. De dingen die je wilt leren kunnen georganiseerd worden door een bepaalde organisatie." Wanneer we het hebben over "leren" spreken we tegenwoordig ook van levenslang en levensbreed leren.¹⁸

2.4 Vormingsmethodieken binnen de hulpverlening

2.4.1 Wanneer is er sprake van een vormingsactiviteit?

Een vormingsactiviteit wordt georganiseerd door een organisatie die gespecialiseerd is in het aanbieden van cursussen/opleidingen om mensen hun kennis en vaardigheden te vergroten. Dit aanbod van vormingen kan gebeuren door Basiseducatie en deze organisatie kan tevens samen werken met andere organisaties zoals een CAW, OCMW...

Om te kunnen spreken over een vormingsactiviteit dient er een stappenplan te worden opgesteld. Dit houdt in dat er verschillende fasen dienen te worden doorlopen. In eerste instantie moet er sprake zijn van een bepaald thema waar rond gewerkt gaat worden, een eerste idee. Hierna dient er te worden nagegaan of men gaat opteren om een enkel individu - een hele groep - een gemeenschap te willen bereiken. Vervolgens is het van belang een bepaalde techniek/werkwijze te gaan vooropstellen die men wil hanteren doorheen de cursus.

Voor we kunnen spreken van een vormingsactiviteit moeten er op voorhand duidelijke leerdoelen worden geformuleerd. Deze leerdoelen moeten meetbaar zijn om na het beëindigen van de cursus na te kunnen gaan of de leerdoelen effectief zijn bereikt.

¹⁶ Vorming, Internet(<http://www.fov.be/IMG/doc/begripenlijst.doc>)

¹⁷ Vormingsmethodieken, Inleiding, Internet, (<http://participatiewiki.be/wiki/index.php/Vormingsmethodieken>)

¹⁸ Het recht op leren, daar gaan we voor!, Doeboek, Het resultaat van dialoog in Oost-Vlaanderen, Gestoffeerd door de centra voor basiseducatie en organisaties die werken met mensen in armoede, [Wat is 'leren'?](#), Gent, Oost-Vlaamse Centra voor Basiseducatie vzw, 2009.

2.4.2 Fasen van ontwerp ¹⁹

1. De oriëntatiefase

Dit is de fase waarbij een eerste idee tot stand gaat komen rond een bepaald thema. Men wil inspelen op veranderingen die er optreden binnen de maatschappij en de noden/behoefte die hiermee gepaard gaan. Dit kan binnen een organisatie gebeuren alsook in samenspraak met mogelijke deelnemers aan de activiteit. Zij weten immers het beste welke behoeften moeten worden ingevuld. Er vindt een brainstorm plaats met een aantal personen die een bredere kijk hebben op het gekozen onderwerp.

2. De definitiefase

Er wordt gestart met het opmaken van een plan van aanpak om het idee uit te werken. Er wordt nagegaan of het project haalbaar is om uit te voeren. Hierbij moet er in eerste instantie rekening worden gehouden met de toe te passen *werkvormen* waarbij er rekening dient worden gehouden met het aantal personen die er kunnen deelnemen alsook de *werkwijzen*. Hierbij wordt er gekeken naar de manieren waarop de informatie zal worden overgebracht.

3. De ontwerpfase

Binnen deze fase gaan de *leerdoelen* worden uitgewerkt en wordt er gebruik gemaakt van de *verankerde vijftrappige piramide* om het handelingsplan op te stellen. Deze vijftrappige piramide dient als hulpmiddel om het plan op te stellen. Het plan draagt er in de volgende uitvoerende fase toe bij dat je een houvast hebt om na te gaan of je op schema zit en welke aspecten mogelijk nog aan bod dienen te komen. Het is in deze fase dat er duidelijk gestalte wordt gegeven aan de ideeën die er naar voren zijn gekomen in de oriëntatiefase en de haalbaarheid die achterhaald is in de definitiefase. Het *verloop van de vorming* wordt uitgewerkt en dit geeft duidelijk aan hoe de vorming inhoudelijk verstaanbaar wordt gemaakt aan de deelnemers.

4. De uitvoerende fase

Het handelingsplan dat in de vorige fase is opgemaakt gaat hier in de praktijk worden omgezet. We weten nu welke doelgroep we willen bereiken, welke doelstellingen we ingevuld willen zien aan de hand van de vooropgestelde leerdoelen en we weten op welke manier we de vorming willen geven. Het is in deze fase van belang dat de volwasseneneducator rekening houdt met onvoorziene omstandigheden zoals ziekte van hemzelf of een deelnemer, een lokaal dat bezet is... Om na te gaan of alles ongeveer volgens plan verloopt kan de begeleider tussentijdse evaluaties doen van

¹⁹ Vormingsmethodieken, Inleiding, Internet, (<http://participatiewiki.be/wiki/index.php/Vormingsmethodieken>)

¹⁹ Vormingsmethodieken, Structuur van een vormingsactiviteit, Internet, (<http://participatiewiki.be/wiki/index.php/Vormingsmethodieken>)

¹⁹ COCKX, F., SoCius, Leren voor vormingswerk, Concepten voor het faciliteren van leren, Het ontwerpen van sociaal-cultureel vormingswerk, Brussel, SoCius, 2008

zowel de deelnemers alsook is het belangrijk dat hij zijn eigen handelen steeds in vraag blijft stellen. De begeleider moet letten op signalen die hij krijgt van de deelnemers bijvoorbeeld als een persoon niet kan lezen of schrijven en er wordt hem een document aangeboden dat hij moet invullen of als de deelnemers minder enthousiast meewerken is het aan de educator om de lessen interessanter te maken door andere hulpmiddelen te gebruiken... Op het laatste van de sessies die er worden gegeven gaat de begeleider natuurlijk aftoetsen of de doelstellingen zijn behaald om zo naar de toekomst toe zijn sessies eventueel te kunnen aanpassen.

5. De nazorgfase

Het is in deze laatste fase dat je het hele verloop van de cursus gaat evalueren aan de hand van de verschillende belangrijke aspecten zoals:

- ❖ deelnemerssysteem = hoeveel personen hebben deelgenomen? Hoe hebben de deelnemers de vorming ervaren? Hebben ze er iets uit geleerd en zijn deze veranderingen ook zichtbaar in hun dagelijks leven?
- ❖ plan van aanpak = verliep de uitvoering van het handelingsplan zoals het opgesteld is of hebben zich onverwachte omstandigheden voorgedaan? Heb je kunnen inspelen op onverwachte omstandigheden? Welke doelstellingen zijn er bereikt? Hoe ziet het eindresultaat eruit? Zijn er aandachtspunten om toekomstige vormingen te kunnen verbeteren?
- ❖ eigen professioneel handelen = hoe heb je vorm gegeven om de vooropgestelde doelstellingen te kunnen bereiken? Hebben we als organisatie gekozen voor de juiste leerdoelen of moeten er veranderingen doorgevoerd worden? Zelf heb je door de deelnemers ook inzichten verworven in combinatie met je eigen ervaringen en kennis maar hoe ga je dit vertalen naar een groter geheel toe? Hoe kun je met deze inzichten de organisatie, maatschappij helpen in te spelen op noden die er nog heersen? ²

2.4.2.1 Werkvormen ²⁰

Het deelnemerssysteem kan bestaan uit een enkel individu. Hier moet er dan vooral aandacht worden geschonken aan diverse persoonsgebonden elementen die meespelen zoals de motivatie van de persoon, de eerder verworven competenties (kennis - vaardigheden - attitudes), de mogelijke emoties die meespelen over een bepaald onderwerp...

²⁰ COCKX, F., SoCius, Leren voor vormingswerk, Concepten voor het faciliteren van leren, Het ontwerpen van sociaal-cultureel vormingswerk, Brussel, SoCius, 2008

² De schuine delen op pagina 20-21 worden op deze en volgende pagina's besproken.

Het deelnemersstelsysteem kan ook bestaan uit een groep. Er moet in eerste instantie een onderscheid worden gemaakt tussen een taakgerichte groep die streeft naar het behalen van resultaten en een relatiegerichte groep waarbij de onderlinge relaties en communicatie centraal staan. Het is van belang dat je een groep samenstelt met personen die zich min of meer in dezelfde situatie bevinden ook al kent deze bij iedereen misschien een totaal verschillende oorzaak. Mensen moeten zich op ongeveer hetzelfde niveau bevinden opdat de lessen hierop kunnen worden afgestemd.

Het deelnemersstelsysteem kan tevens bestaan uit een organisatie. Het voordeel hierbij is dat de deelnemers hetzelfde doel nastreven zoals bijvoorbeeld effectiever telefonische contacten kunnen leggen, meer winst behalen... Er wordt hierbij rekening gehouden met de organisatiecultuur alsook de structuur van het gevoerde beleid.

Als laatste kan een deelnemersstelsysteem bestaan uit een hele gemeenschap of samenleving. Indien je bijvoorbeeld wilt werken met een hele wijk of buurt is het van belang na te gaan welke mensen er wonen. Gaat het om personen in een villawijk, personen die wonen in een sociale woning, andere culturen. Het is belangrijk te achterhalen welke waarden en normen er heersen, culturele symbolen, het kunnen gebruiken van technologische middelen...

2.4.2.2 Werkwijzen

- ❖ Groepsdiscussie.
- ❖ Het luisteren naar een lezing of zelf een brochure/tijdschrift lezen.
- ❖ Het bekijken van een video.
- ❖ Een workshop waarbij mensen zelf actief deelnemen.
- ❖ Een rollenspel dat gebaseerd is op directe of indirecte ervaringen van de deelnemers.

2.4.2.3 Leerdoelen ²¹

Leerdoelen helpen om een duidelijk beeld te verkrijgen over de huidige situatie en de mogelijke tekorten of behoeften die er zijn om zo te komen tot de gewenste situatie. Leerdoelen dragen er toe bij dat de kennis en vaardigheden achteraf makkelijker te evalueren zijn en worden opgesteld aan de hand van volgend principe:

Specifiek = worden de vragen wat - waarom - voor wie - waar - hoe beantwoordt?

Meetbaar = is de doelstelling meetbaar/observeerbaar en hoe kunnen we dit vaststellen?

Aanvaardbaar = stroken de doelstellingen met de verwachtingen van de betrokkenen?

Realistisch = het behalen van de doelstelling moet haalbaar zijn binnen de bepaalde tijd.

Tijdsgebonden = hoeveel tijd wordt er uitgetrokken voor het behalen van de doelstellingen?

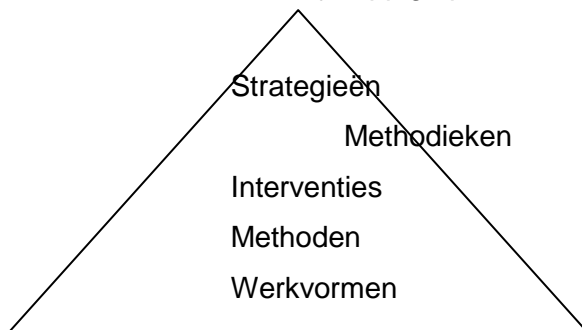
²¹ Leerdoelen, Indeling naar persoonlijkheidsdomein, Internet, (<http://didi1al61d.wikispaces.com/leerdoelen>)

²¹ LAPERRE, I., AUDENAERT, M., Competentiemanagement met kansengroepen, SMART-doelen, Antwerpen - Apeldoorn, Garant, 2007.

2.4.2.4 Soorten leerdoelen ²²

- ❖ Kennisdoel/cognitief leerdoel = het gaat om het aanreiken van kennis en het toepassen van de kennis zoals het kunnen gebruiken van bepaalde websites, het checken van gegevens op een factuur...
- ❖ Vaardigheidsdoel/psycho-motorisch leerdoel = je wil je eigen sociale vaardigheden vergroten om beter contacten te kunnen leggen met mensen of je wil leren omgaan met bepaalde apparaten zoals een kopieermachine.
- ❖ Houdingsdoel/dynamisch-affectief leerdoel = het bekomen van een andere geestelijke houding die bijvoorbeeld uitgaat van het positieve en hierbij ga je meningen, waarden en normen alsook je eigen opstelling veranderen.

2.4.2.5 Verankerde vijftrappige piramide ²³



We vatten het project aan met een vooropgesteld plan van aanpak om de doelstellingen in kaart te brengen en te kunnen verwezenlijken. De strategie die je wil hanteren is namelijk één van de belangrijkste onderdelen om resultaten te kunnen bekomen.

Om de gewenste resultaten te kunnen behalen dient er gebruik te worden gemaakt van één bepaalde manier van handelen of een combinatie van meerdere handelingsopties. Deze horen bij te dragen tot de verandering van een situatie of om kennis en vaardigheden te vergroten. Hier ga je dus duidelijk opteren voor een bepaalde interventie.

Er is verder een wezenlijk verschil tussen een methodiek waarbij we ons voornamelijk de vraag stellen "waarom" we net opteren voor deze toepassing en een methode waarbij we ons concentreren op "hoe" we de methodiek moeten gaan toepassen.

Als al deze zaken duidelijk in kaart zijn gebracht ga je hier naar handelen en de gekozen methoden in de praktijk toepassen. Dit is dan je werkvorm om de doelstellingen te behalen.

²² Leerdoelen, Indeling naar persoonlijkheidsdomein, Internet, (<http://didi1a161d.wikispaces.com/leerdoelen>)

²³ COCKX, F., SoCius, Leren voor vormingswerk, Concepten voor het faciliteren van leren, Het ontwerpen van sociaal-cultureel vormingswerk, Brussel, SoCius, 2008

2.4.2.6 Verloop van de vorming ²⁴

Het verloop van de vorming zelf kan gebeuren aan de hand van één van volgende principes:

- ❖ logische ordening = elk onderdeel wordt in zijn geheel besproken en volledig afgewerkt. Bijvoorbeeld: (be)sparen;
- ❖ thematische ordening = er wordt gebruik gemaakt van verschillende thema's zoals voeding, vrije tijd, financiën, reclame...;
- ❖ chronologische ordening = er wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van een tijdslijn;
- ❖ probleem-georiënteerde ordening = de betrokkenen moeten zelf kennis opdoen om hun problemen in te zien, aan te pakken en op te lossen.

Tijdens de sessies is het van belang dat er voldoende afwisseling is om informatie en kennis over te brengen op de cursisten. Zo kan er gebruik gemaakt worden van videofragmenten, een overheidsprojector, een kennismakingsspel... Belangrijk hierbij is dat de deelnemers actief worden betrokken door hun kritische vragen te stellen, zelf documenten te laten invullen, een bepaalde quote op het bord schrijven waarbij de deelnemers moeten aangeven wat er bij dit woord of deze zin in hun gedachten opkomt...

²⁴ COCKX, F., SoCius, *Leren voor vormingswerk, Concepten voor het faciliteren van leren, [Het ontwerpen van sociaal-cultureel vormingswerk](#)*, Brussel, SoCius, 2008

²⁴ Vormingsmethodieken, *Structuur van een vormingsactiviteit*, Internet, (<http://participatiewiki.be/wiki/index.php/Vormingsmethodieken>)

2.5 Vorming door Basiseducatie

2.5.1 Fasen van ontwerp²⁵

1. Verkenning

Het idee wordt verkend en bekeken in het kader van de missie en visie van Basiseducatie en wat deze organisatie kan betekenen als het aankomt op de leerdoelen, inhoud, wat de betekenis van de vraag is voor mogelijke deelnemers, wat de meerwaarde is voor het individu of de groep... Basiseducatie kan zelf vormingen aanbieden en/of samen werken met een partnerorganisatie.

OPM.: *We gaan het hier voornamelijk hebben over een samenwerkingsovereenkomst. Dit omdat ik binnen dit eindwerk enkel de specifieke samenwerking heb gezien van Basiseducatie met het OCMW. Ik heb het functioneren van Basiseducatie als afzonderlijke organisatie niet kunnen ervaren.*

Alles wat er wordt besproken binnen het team van Basiseducatie gaat vertaald worden naar de samenwerkingspartner. Hierbij dient er gekeken te worden naar de gelijkenissen die er zijn tussen het aanbod van Basiseducatie en de andere organisatie. Ligt het in de mogelijkheid van Basiseducatie om een meerwaarde te bieden naar concrete leerdoelen toe voor een bepaald individu of groep?

Basiseducatie gaat verder bekijken welke vorm er moet worden toegepast om de inhoud concreet naar voren te brengen. Hierbij dient er een keuze te worden gemaakt tussen *activeringsactiviteiten, maatwerk of modules*.

Verder gaat door de samenwerkende partner van Basiseducatie bijvoorbeeld het OCMW, CAW... een groep worden samengesteld als *werkvorm*. Dit bijvoorbeeld in het kader van de cursus "Slim beheer" waarbij allemaal personen, die zich langdurig bevinden binnen de schuldhulpverlening, worden samengebracht.

Als laatste binnen deze eerste fase is het van allergrootste belang dat de juiste *begeleider* het project gaat leiden en gaat voorstellen aan de deelnemers.

2. Uitwerking

Het is binnen deze fase dat het aanbod zijn definitieve vorm gaat aannemen. Dit houdt in dat de educatieve doelen concreet worden geformuleerd, passend bij de organisatievorm die er gekozen is (activering, maatwerk, modules). Er worden duidelijke *werkafspraken* geformuleerd waar zowel Basiseducatie als de partnerorganisatie garant voor staan dat ze effectief worden gehanteerd.

²⁵ Oost-Vlaamse Centra voor Basiseducatie vzw, Het recht op leren daar gaan we voor!, Doeboek, Het resultaat van dialoog in Oost-Vlaanderen, Gestoffeerd door de centra voor basiseducatie en organisaties die werken met mensen in armoede, [Een stappenplan van vraag naar educatief aanbod](#), Gent, Oost-Vlaamse Centra voor Basiseducatie vzw, 2009

Er moet afgesproken worden waar de cursus zal doorgaan, welk het beginmoment is en wanneer het een einde neemt, hoeveel pauzes er zijn tijdens één sessie en op welk tijdstip deze zullen doorgaan...De organisatie gaat aan de hand van affiches, folders alsook mondelinge overdracht bekendmaken welke vormingen er zullen doorgaan, voor wie en wanneer.

3. Opvolging en evaluatie

Het is van cruciaal belang het educatieve werk op te volgen om te voorkomen dat er struikelblokken zijn. Hoe verloopt bijvoorbeeld de taakverdeling om een vorming te geven? Hoe worden de thema's opgezet om de leerdoelen te kunnen behalen? Is het tijdsverloop in verhouding met de vooropgezette te behalen leerdoelen? Verloopt het op maat uitwerken van een educatief programma zonder al te grote problemen? Men moet durven reflecteren over het eigen handelen alsook het handelen van de andere desbetreffende organisatie waarmee wordt samengewerkt. Iedere persoon/organisatie moet open staan voor kritiek om hier naar de toekomst toe iets positiefs uit te kunnen laten voortvloeien.

Indien we het hebben over de evaluatie dienen er duidelijke afspraken worden gemaakt over wanneer er zal worden geëvalueerd. Doen we dit het beste tussentijds of op het einde van de cursus? Wie gaat er evalueren? Hoe gaat er geëvalueerd worden - op basis van een vragenlijst, een test, een mondeling gesprek - ...? ³

2.5.1.1 Activering. maatwerk. module

Bij activering is het doel van Basiseducatie om deelnemers kennis te laten maken met de inhoud en werkwijzen van de verschillende opleidingen die ze aanbieden. De onderwijsbehoeften en de al eerder opgedane kennis en vaardigheden van deelnemers worden verkend. Hierdoor worden mensen tevens gestimuleerd deel te nemen aan andere cursussen omdat ze mogelijk zelf inzien waar er nog nood is aan meer kennis en vaardigheden. Deze eerste kennismaking kan bijvoorbeeld gebeuren door enkele sessies waarbij je leert werken met de computer...

Als we het hebben over maatwerk dan denken we hierbij aan leerdoelen die perfect aansluiten bij de behoeften van de deelnemers. Het is een "derde" organisatie die de aanvraag voor het maatwerk moet aanvragen bij de Minister van Onderwijs Hilde Crevits. Indien dit wordt goedgekeurd gaat er een samenwerkingsovereenkomst worden afgesloten en doel is dat er minstens zes cursisten deelnemen. De cursus moet betekenisvol zijn alsook een duidelijke samenhang kennen. De wijze waarop de leerdoelen worden geëvalueerd moeten tevens duidelijk omschreven worden.

³ De schuine delen op pagina 26-27 worden op deze en volgende pagina's besproken.

Indien we het ten slotte hebben over een module wordt deze omschreven als een onderdeel van een groter geheel. Er zijn bijvoorbeeld drie modules waarbij er op het einde van elke module wordt nagegaan of de doelstellingen zijn behaald vooraleer wordt overgegaan naar de volgende module. Een module kent een bepaalde inhoud die op een bepaald niveau afhankelijk van de deelnemers wordt aangereikt.

2.5.1.2 Werkvorm

De organisatie dient aan te geven of het gaat om een bestaande groep of een groep die nieuw gaat worden samengesteld. Hierbij is het van belang dat, om welke groep het ook gaat, er steeds minstens zes deelnemers op regelmatige basis aanwezig zijn. Basiseducatie alsook de andere organisatie zullen moeten overwegen wat voor deze specifieke vorming een geslaagd aantal deelnemers is. Er kan tevens maar beter een maximum aantal op staan. Indien er te weinig deelnemers zijn is het mogelijk dat de vorming niet zal doorgaan.

2.5.1.3 Profiel begeleider van de vorming

In eerste instantie zal Basiseducatie zich de vraag moeten stellen of er wel een geschikte begeleider aanwezig is onder het team om een bepaalde vorming te geven. Hij moet beschikken over deskundigheid, voldoende voeling met de groep alsook een goede portie motivatie. Hierna kan er geopteerd worden voor een co-begeleider. Hierbij kan er bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van een ervaringsdeskundige op het gebied van het vooropgestelde thema. Als het bijvoorbeeld gaat om mensen in kansarmoede kan je een persoon vragen die zelf een stukje van zijn leven heeft doorgebracht als kansarme. Zij hebben het meeste voeling met het doelpubliek en zijn zeker gemotiveerd hun kennis te delen. Het is ook mogelijk te opteren voor twee begeleiders waarbij één van Basiseducatie en één persoon van de partnerorganisatie. Het is van belang dat als er twee begeleiders samen een vorming geven, ze de inhoud en het lesgebeuren op elkaar afstemmen en hier concrete afspraken over maken. Overleg tussen beide personen is tevens doorheen de hele cursus van belang.

Verder is het als begeleider van belang dat je les kan geven aan een groep maar tevens ook de rol van welzijnswerker op je blijft nemen. Je moet kunnen omgaan met de informatie die je van elk individu krijgt. Soms kunnen er al eens gevoelige dingen aan bod komen maar je dient steeds professioneel te blijven. Je mag empathie tonen en je inleven in de beleving van de ander maar je mag hier niet in meegaan. Als begeleider ben je neutraal en kan je de gebeurtenissen wel trachten te kaderen om de mensen het positieve eruit te laten halen. Als begeleider moet je openstaan om samen te werken, het is nodig te overleggen met andere personen over de inhoud en werking van de vorming en hierbij is de nodige motivatie aan de orde.

2.5.1.4 Werkafspraken

Basiseducatie staat in voor het op maat uitwerken van het educatief aanbod op vraag van de partnerorganisatie. Het moet de activiteit in sessies opbouwen en verdelen in thema's, uitwerken hoe alles gestalte krijgt en het begeleiden van mogelijke bijeenkomsten tussen de begeleider en de partnerorganisatie. Hierbij is de inbreng van de eigen deskundigheid en ervaring een niet te onderschatten onderdeel voor een goede opzet en verloop van de vorming. Het overleg met de partner over het maatwerk moet gaan over de doelen die de organisatie vooropstelt - wat wil de organisatie de deelnemers bijbrengen aan kennis en vaardigheden, welke materialen zijn er voor handen om de vorming interessant te houden... De partnerorganisatie moet de groep van deelnemers samenstellen en zoveel mogelijk mensen motiveren om deel te willen nemen aan een bepaalde cursus. Dit doet ze door de bekendmaking van de cursus aan de hand van affiches, folders alsook maatschappelijk assistenten van bijvoorbeeld een OCMW kunnen cliënten waarvan ze nodig achten dat zij deelnemen, de mensen effectief aansporen en het nut laten inzien van de cursus. De organisatie staat in voor materiële voorzieningen zoals een computer, overheidsprojector, drank voor de deelnemers en begeleider(s)...

2.5.2 Leerdoelen

Afhankelijk van de werkvorm die men verkiest alsook de organisatie waarmee Basiseducatie eventueel gaat samenwerken kunnen de leerdoelen volledig verschillen. Het is in elk geval de bedoeling om mensen iets te leren, iets bij te brengen in de zin van:

basiskennis: datgene wat je weet doordat je het hebt geleerd. Een volwassen persoon kan bijvoorbeeld een opleiding volgen om een andere taal te leren spreken;

basisvaardigheden: het vermogen bezitten om een handeling bekwaam uit te voeren zoals bijvoorbeeld het zelf invullen van een belastingsbrief, overweg kunnen met bepaalde programma's van een computer...

2.5.2.1 Leerdoelen cursus "Slim Beheer" op het OCMW van Dilsen-Stokkem

- ❖ De eigen rol en het eigen aandeel binnen het begeleidingsproces van budgetbeheer stimuleren en verhogen door een beter zicht te krijgen op het budgetplan, facturen...
- ❖ De sociale vaardigheden van de deelnemers verhogen door ze in interactie te laten treden met andere leden van de groep alsook met de begeleider van de groep. Dit zorgt voor minder argwaan alsook het ontstaan van een positieve groep.
- ❖ De basiscompetenties inzake het voeren van financiële verrichtingen binnen het budgetplan versterken zoals:

- opstellen van een budgetplan;

- bewust en alert maken van het effect dat reclame heeft op mensen;
 - bewust maken van het belang om contracten en advertenties goed na te lezen;
 - basisprincipes van het elektronisch bankieren en het gebruiken van de computer verhogen.
- ❖ Verwerven van versterkende competenties die je kan inzetten in je dagelijks leven zoals:
- notie hebben van de rechtenverkenner;
 - notie hebben van de organisatie Rap op Stap;
 - notie hebben van het berekeningstool van het VREG;
 - notie hebben van hoe je zelf kunt berekenen welk GSM-abonnement voor jou het goedkoopste is.

2.5.3 Knelpunten/drempels ²⁶

- ❖ Om te beginnen is het van belang dat mensen weet hebben van vormingen/opleidingen die worden aangeboden door Basiseducatie en om welke cursussen het dan gaat.
- ❖ Indien mensen een slechte ervaring hebben opgedaan qua onderwijs, zijn ze minder geneigd een cursus te volgen bij Basiseducatie. Het schrikt hen af om weer te mislukken omdat ze vaak niet weten wat de cursussen inhouden en ze denken dat ze het niveau niet aan zullen kunnen. Hierdoor hebben ze een grotere drempelvrees ontwikkeld. Het is belangrijk dat mensen in armoede een cursus aangeboden krijgen op maat.
- ❖ Als ze de knoop hebben doorgehakt om toch deel te nemen aan een opleiding mogen er geen wachtlijsten zijn want dan is de kans groot dat ze afhaken.
- ❖ Soms worden de cursussen niet in dezelfde gemeente gegeven en moeten mensen gebruik maken van eigen vervoermiddelen. Mensen in armoede zijn nog al gebonden aan de eigen buurt waarin ze wonen omdat ze daar vaker de omringende mensen ook kennen. Hier aan toevoegend is het goed om te opteren voor kleine groepen van mensen en liefst mensen die elkaar kennen omdat de meesten dan bereid zijn om meer te vertellen over hun eigen omstandigheden en de mogelijke problemen die ze hierin ervaren.
- ❖ Cursussen worden soms onterecht nogal eens ervaren als te duur waardoor vele

²⁶ Oost-Vlaamse Centra voor Basiseducatie vzw, Het recht op leren daar gaan we voor!, Doeboek, Het resultaat van dialoog in Oost-Vlaanderen, Gestoffeerd door de centra voor basiseducatie en organisaties die werken met mensen in armoede, Drempels naar leren in de basiseducatie, Gent, Oost-Vlaamse Centra voor Basiseducatie vzw, 2009, pagina 13

mensen zelfs niet eens overwegen een cursus te volgen om kennis en vaardigheden op te doen.

- ❖ Het is tevens van belang dat een cursus niet te lang duurt. Mensen zijn vaker ziek omwille van minder goede levensomstandigheden en missen dan al delen van de cursus.
- ❖ Elke mogelijke tegenslag die ze ervaren in hun leven kan een mogelijke reden zijn om af te haken bij de cursus.
- ❖ Als laatste maar zeker even belangrijk is het belang van een vertrouwenspersoon waar mensen terecht kunnen. Het is mogelijk dat zich tijdens het volgen van een opleiding problemen voordoen en deze moeten bespreekbaar zijn met een bepaalde persoon. Deze moet hen steunen en motiveren om door te gaan met de cursus. De andere deelnemers kunnen tevens een steun en motivatie bieden om in eerste instantie de stap te zetten naar het volgen van de cursus alsook het blijven deelnemen aan de cursus tot het einde.

2.5.4 Verschil vorming op organisatie- deelnemersniveau wat betreft de cursus Slim Beheer

Op organisatieniveau worden verschillende doelstellingen op de voorgrond geplaatst die de lesgever moet trachten te realiseren. Denken we hier bijvoorbeeld aan:

- ❖ deelnemers in staat te stellen om hun facturen te kunnen ontleden waardoor ze inzicht verwerven. Bijvoorbeeld kortingen die worden beloofd en of deze ook daadwerkelijk zijn doorgevoerd;
- ❖ de autonomie van de deelnemers verhogen door hen te leren werken met de computer en het opzoeken van verschillende nuttige sites die voordelen aanbieden zoals VREG, Rap op Stap, mutualiteiten, rechtenverkenner...;
- ❖ deelnemers doen inzien dat reclame zowel via de boekjes als op TV zorgt voor een grote beïnvloeding van de koopkracht. Je niet laten meeslepen in het aankopen van "2+1 gratis" of mogelijke cadeaus die je bekomt bij een grotere aankoop is dan ook de boodschap. Mensen moeten hier kritisch naar leren kijken;
- ❖ deelnemers verplichten zich te engageren elke week gedurende vijftien weken aanwezig te zijn op de sessies. Hiervoor is discipline van de deelnemers vereist;
- ❖ besparingstips meegeven aan de deelnemers en onderzoeken waar de grote kosten liggen bij elk individu en hoe deze mogelijk verminderd kunnen worden;
- ❖ de sociale vaardigheid van de deelnemers verhogen door ze in communicatie te laten treden met zowel de lesgever als met de andere deelnemers. Deelnemers leren immers ook veel van elkaars verhalen en ervaringen.

Wat betreft het deelnemersniveau kunnen deze doelstellingen erg verschillen van hetgeen de organisatie tracht te bereiken met het geven van de cursus. Denken we hierbij maar aan volgende aspecten die meespelen in de gedachtegang van de deelnemers:

- ❖ deelnemers nemen deel aan de cursus omdat dit hun wordt opgedragen door hun maatschappelijk assistent. Consequentie als ze niet deelnemen is dat hun budgetbeheer eventueel kan worden stop gezet;
- ❖ sommige deelnemers vinden het leuk om nieuwe sociale contacten te leggen en nemen graag deel aan deze cursus. Ze hebben evenwel geen verdere verwachtingen over de inhoud van de cursus;
- ❖ deelnemers staan open voor nieuwe ervaringen maar komen met argwaan en soms schaamte naar de cursus omdat ze totaal niet weten wat ze ervan moeten verwachten en in het verleden meerdere negatieve ervaringen hebben gehad qua onderwijs en opleidingen.

Besluit

In dit theoretische deel heb ik aangegeven hoe een vormingsactiviteit algemeen wordt opgebouwd. Hierna ben ik specifiek ingegaan op de vormingen die worden aangeboden door Basiseducatie en hoe zij tot stand komen. Tussen de algemene vormingsactiviteiten en de vormingen aangeboden door Basiseducatie kunnen we enkele verschillen waarnemen. Ik ga de theorie nu even afsluiten om plaats te maken voor de bespreking van mijn praktische deel dat hierna wordt besproken.

3. Deel 3: Praktisch kader

Binnen dit derde praktische deel ga ik mijn eigen onderzoek toelichten. Ik begin met het formuleren van de probleemstelling opdat het duidelijk wordt wat mijn onderzoeksvraag nu precies inhoudt. Van daaruit ga ik verder met het bespreken van de methoden die ik heb gehanteerd. Hierbij is er een bespreking over de deelnemers die hebben deelgenomen aan de vorming Slim Beheer en de conclusies die ik hieruit heb kunnen trekken. Verder heb ik aanbevelingen gedaan die nuttig kunnen zijn voor volgende cursussen die worden georganiseerd door zowel Basiseducatie alsook het OCMW.

Er wordt duidelijk omschreven voor welk soort onderzoek ik heb gekozen. Hierna ga ik mijn resultaten weergeven. Als laatste ga ik mijn conclusies formuleren als tevens aanbevelingen doen opdat er naar de toekomst toe misschien een beter effect gecreëerd kan worden.

3.1 Probleemstelling²⁷

Naar aanleiding van mijn tweedejaarsstage binnen de sociale dienst van een OCMW van Maasmechelen heb ik ontdekt hoeveel mensen financiële moeilijkheden hebben. Een stijgend aantal mensen bevindt zich in één of andere vorm van schuldhulpverlening. Het ontstaan van schulden kent vele oorzaken die niet allemaal kunnen verholpen en weggewerkt worden.

Basiseducatie organiseert zoals eerder vermeld in samenwerking met het OCMW van Dilsen-Stokkem een cursus Slim Beheer. Hier nemen mensen aan deel die zich al geruime tijd bevinden in budgetbeheer en/of collectieve schuldenregeling. Het gaat hier tevens over personen die op het moment werkloos zijn of genieten van enige andere vorm van uitkering. Ze gaan dus op dit moment niet werken aangezien de cursus doorgaat tijdens de kantooruren. Tijdens de verschillende sessies krijgen mensen tips om te kunnen besparen op hun uitgaven, leren ze beter omgaan met de beïnvloeding van reclame, moeten ze zelf facturen ontleden...

Binnen mijn eindwerk staat het effect van de vormingssessie Slim Beheer voorop. Mijn centrale onderzoeksvraag is dan ook:

"Werden de leerdoelen die werden geformuleerd bij het begin van de sessie Slim Beheer ook effectief gerealiseerd?"

In het kader van het maatschappelijk werk kunnen we deze vraag vertalen naar:

"Zijn de deelnemers sterker geworden door het volgen van deze cursus?"

²⁷ BAARDE, B., Dit is onderzoek!, Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek, Groningen/Houten, Noordhoff Uitgevers, 2014.

3.1.1 Doelstelling

Binnen mijn eindwerk wil ik achterhalen wat het effect van de cursus Slim Beheer is op de deelnemers en of ze hun leven daadwerkelijk veranderen. Hier gaat het over een effectmeting en niet over een mogelijk probleem waar ik een oplossing voor wil formuleren.

3.1.2 Onderzoeksethiek

Indien je wil achterhalen of het onderzoek dat je wil uitvoeren ook wel ethisch verantwoord is moet je stil staan bij volgende aspecten:

- ❖ de respondent die je wilt bevragen moet vrijwillig deelnemen aan het onderzoek;
- ❖ vooraleer je gaat starten met bijvoorbeeld het afnemen van een interview of enquête moet je aan de deelnemers uitleggen wat het doel van het onderzoek is alsook welke werkwijze je gaat hanteren;
- ❖ het is verder van belang aan te geven dat alle gegevens die er worden verzameld anoniem verwerkt zullen worden en alle informatie vertrouwelijk is;
- ❖ de resultaten en conclusies die er voortvloeien uit het onderzoek mogen in geen geval een negatieve uitwerking hebben op de respondenten;
- ❖ als laatste maar zeker zeer belangrijk is dat het onderzoek op een eerlijke manier moet verlopen en objectieve conclusies moeten worden getrokken zonder enig vooroordeel.

Aangezien ik met al deze aspecten rekening heb gehouden kan ik zeggen dat mijn onderzoek ethisch verantwoord gebeurd is en er duidelijk rekening wordt gehouden met de privacy van de deelnemers.

3.1.3 Hypothese

De meeste mensen geloven in het nut van het volgen van een vorming of opleiding. Mensen verwerven, soms op latere leeftijd, dat ene diploma of getuigschrift dat ze altijd hebben gewild. Ze hebben meer kennis en vaardigheden opgedaan waardoor ze weer een stukje sterker staan in het leven want zoals ze zeggen "kennis is macht". Ze hebben dan nieuwe competenties verworven. De vraag die er bij mij doet rijzen is of een vorming inderdaad het beoogde effect behaalt. Worden mensen echt sterker door het volgen van een vorming? Kennen en kunnen ze inderdaad meer na het volgen van een vorming? Hoe vertaalt zich dat effect op hun dagelijks leven? Worden de leerdoelen die vooropgesteld zijn aan een vorming door iedereen behaald? Indien dit niet zo is, hoe komt dit? Als een vorming het nodige effect oplevert, waar ligt voor de mensen dan deze winst? Dit kan uiteraard voor iedereen verschillend zijn. De verwachtingen bij de start van een vorming kunnen voor elk individu immers anders zijn. De centrale vraag blijft uiteraard "Welk effect heeft een vorming op de deelnemers en hoe vertaalt dit effect zich naar het dagelijks handelen van mensen?"

Slagen mensen er zelf ook in om aan te geven waar ze voordeel uit hebben geput, of wat ze eerder als een nadeel hebben ervaren, na het volgen van een cursus Slim Beheer?

3.1.3.1 Onderzoeksvragen

1. Engageren de deelnemers zich om op regelmatige basis naar de cursus te komen?
2. Wat gebeurt er met de personen die weigeren deel te nemen aan de cursus?
3. Heeft de cursus Slim Beheer effect op de manier van denken van personen, hun gedrag en handelingen binnen de maatschappij en is dit merkbaar?
4. Welk is dit effect? Zou een persoon die schuldenvrij is maar zich toch nog bevindt in budgetbeheer, na het volgen van de cursus de competenties hebben alles terug zelfstandig te doen zonder inmenging van een maatschappelijk assistent?

3.2 Onderzoeksofzet/methoden²⁸

3.2.1 Onderzoekseenheden en hun kenmerken

De mensen die op het OCMW van Dilsen-Stokkem aan de vijftien sessies van Slim Beheer hebben deel genomen bestaan uit vijf mannen en drie vrouwen. Ze situeren zich rond de leeftijd van bijna 40 jaar tot bijna 60 jaar. Het zijn allemaal personen die al een lange tijd in budgetbeheer zijn. Bedoeling van de maatschappelijk assistenten is om hun cliënten deze cursus te laten bijwonen om hen terug zelfstandig te laten handelen. De maatschappelijk assistenten selecteren de mensen die er aan gaan deelnemen. Het is de bedoeling dat deze mensen hun financiële toestand terug zelf in handen nemen. Vaak zijn ze al geruime tijd in budgetbeheer en zijn schuldenvrij. Ze zouden eigenlijk zelf hun leven terug in handen moeten nemen maar het is wel van belang dat ze eerst nog enkele competenties verwerven. Ze moeten nog een klein beetje meer inzicht verwerven vooraleer ze zelfstandig terug hun inkomsten en uitgaven kunnen beheren.

Ze zijn op het moment allemaal werkloos of bekomen een andere sociale uitkering zoals een invaliditeitsuitkering. Dit maakt het voor hen mogelijk om deel te nemen aan de vorming aangezien deze enkel wordt gegeven op een vrijdagvoormiddag van 09.00 tot 12.00 uur. We mogen hier dus spreken over een vrij heterogene groep qua geslacht, leeftijd, gezinssituatie, huisvesting... Verder is de keuze om deel te nemen aan de cursus niet volledig vrijwillig. Aangezien het over een relatief klein aantal deelnemers gaat is er geen sprake van het beschrijven van een populatie of het trekken van een steekproef. Alle conclusies en aanbevelingen die verder binnen dit hoofdstuk volgen zijn dus enkel van toepassing op deze deelnemers en de vorming die zij hebben bijgewoond.

²⁸ BAARDA, B., Dit is onderzoek!, Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek, Groningen/Houten, Noordhoff Uitgevers, 2014.

De opgestelde vragenlijsten en dan voornamelijk de vragenlijst met betrekking tot het effect van de cursus op de deelnemers heb ik met iedereen overlopen. Verder heb ik hun vijftien weken bezig gezien en kunnen observeren van het begin tot het einde.

3.2.2 Soort onderzoek

Aangezien ik zelf het nut inzie van het versterken van competenties door het volgen van een vorming ben ik heel nieuwsgierig of het ook het gewenste effect oplevert. We hebben het binnen mijn eindwerk over een toetsend onderzoek.

Door de verschillende aangevatte thema's gedurende de sessies zoals de beïnvloeding van reclame, vrije tijd met Rap op Stap, inzicht verwerven in de gegevens op een factuur...wil ik achterhalen of er sprake is van een positief evoluerend gedrag van de mensen. Veranderen zij hun levensstijl en gaan ze bewuster omgaan met reclame indien ze gaan winkelen...? Hier heb ik het dan specifiek over een evaluatieonderzoek. Ik heb aan dataverzameling gedaan aan de hand van mijn twee vooropgestelde vragenlijsten. Verder heb ik hun geobserveerd tijdens het invullen ervan.

Hier is er sprake van een éénmalige survey met als doel de kenmerken van de eenheden te beschrijven. Hebben de sessies een positief effect of niet? Zijn de leerdoelen bereikt en de competenties van de deelnemers versterkt? Ik wil verkennen met welk gedacht zij zijn gestart aan de vorming en welk gevoel ze eraan hebben overgehouden. Is hierin een groot verschil? Zijn hun verwachtingen ingelost? Is er een verandering in gedrag merkbaar?

3.2.3 Effect- of evaluatieonderzoek ²⁹

Door middel van een evaluatieonderzoek wil ik nagaan in welke mate de vooropgestelde doelstellingen, opgemaakt door het OCMW, zijn bereikt door de deelnemers.

Er is binnen dit soort van onderzoek sprake van een interventie. In dit geval is het de vorming Slim Beheer waarvan het effect op een afhankelijke variabele wordt nagegaan zoals de verandering van het gedrag van de deelnemers na de vorming van vijftien weken.

Voor dit soort onderzoek maakt men het beste gebruik van een experiment.

"Een experiment is een onderzoeksmethode om een causale relatie vast te stellen, waarbij er meestal sprake is van een gemanipuleerde experimentele onafhankelijke variabele en een afhankelijke testvariabele." ³⁰

²⁹ BAARDA, B., Dit is onderzoek!, Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek, Groningen/Houten, Noordhoff Uitgevers, 2014.

²⁹ CLEMENT, M., LAGA, L., Steekkaarten doceerpraktijk, Internet, (http://www.kuleuven.be/duo/_pdf/evalueren_def.pdf)

³⁰ BAARDA, B., Dit is onderzoek!, Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek, Groningen/Houten, Noordhoff Uitgevers, 2014.

In de meeste gevallen is er sprake van een experimentele groep die wel kennis en inzichten wordt bijgebracht alsook een controlegroep die geen vorming mag volgen. Zo wordt er dan duidelijk of de vorming een meerwaarde geboden heeft bij het bereiken van vooropgestelde doelstellingen.

Verder is er in dit opzicht sprake van een productevaluatie die nagaat of de doelstellingen effectief zijn ingelost. Het draait er dus om of de deelnemers hebben bereikt wat er van hen werd verwacht.

Ik kan binnen dit onderzoek tevens nog stellen dat het gaat om een formatieve evaluatie. Het is de bedoeling geweest van mijn onderzoek om na te gaan welke verwachtingen de deelnemers hadden bij de aanvang van de cursus, over welke kennis ze al beschikten voor de aanvang van de vorming en of deze kennis is toegenomen - zijn hun inzichten vergroot... Dit had moeten gebeuren door middel van een nulmeting die wordt afgenomen voor de aanvang van de vorming. Op het einde van de vorming tijdens één van de laatste sessies wordt er dan een effectonderzoek gedaan om te kijken of de kennis bij de deelnemers is vergroot en de inzichten zijn toegenomen.

3.2.3.1 Valkuilen

Door het niet gebruiken van een controlegroep heb je geen zicht op mogelijke invloeden van groei effecten die zich stellen buiten de vorming. Is het bijvoorbeeld mogelijk dat inzichten toenemen door factoren van buitenaf zoals bijvoorbeeld een voorlichtingscampagne in het kader van het leren hanteren van je budget en/of sparen?

Door het niet hanteren van een nulmeting krijg je geen duidelijk zicht op de kennis die er al aanwezig was voor de aanvang van de vorming. Je kan dan enkel een evaluatie doen over de inzichten die er verworven zijn doorheen de sessies. Deze kun je echter niet aftoetsen aan de nulmeting waarbij de evolutie en de groei van de inzichten doorheen de sessies moeilijk te evalueren zijn.

Er moet rekening worden gehouden met een verwachtingseffect. Het is mogelijk dat mensen maatschappelijk verantwoord gaan antwoorden indien er gebruik wordt gemaakt van een vragenlijst, interview, enquête...

3.3 Fasen van ontwerp

3.3.1 Werkvormen

Als werkvorm heeft het OCMW van Dilsen-Stokkem in samenspraak met Basiseducatie geopteerd voor een groep van deelnemers die bestaat uit mannen en vrouwen van

verschillende leeftijd. Een vereiste is wel dat ze zich langdurig bevinden in enige vorm van schuldhulpverlening.

Het betreft hier een relatiegerichte groep waarbij de onderlinge communicatie een zeer belangrijk onderdeel is. Het is niet enkel de begeleider/lesgever waar de groep van leert maar er worden tevens onderlinge ervaringen met elkaar gedeeld. Als een persoon bijvoorbeeld op de hoogte is van winkels waar men goedkoper producten kan aanschaffen zoals in Tüddern ⁴ wordt dit vermeld en hier hebben alle deelnemers baat bij. Of ze hier ook echt hun boodschappen gaan doen in de toekomst is een andere vraag maar ze kunnen het wel mee nemen in gedachten.

Er is voornamelijk sprake van maatwerk met een stukje activering. Alle sessies zijn afgestemd op de deelnemers. Zo zit elke deelnemer in budgetbeheer en gaan de sessies vooral over voordelen die ze kunnen bekomen zoals bij Rap op Stap, besparingen die ze kunnen doorvoeren door na te gaan welk GSM-abonnement iedereen heeft en of dit mogelijk goedkoper kan, mensen bewust maken van hoe reclame inspeelt op personen hun koopgedrag, eenieder inzicht laten verwerven in het budgetplan en de gegevens vermeld op een factuur... Ze worden geactiveerd door zelf handelingen te moeten uitvoeren op de computer. Zo wordt er door de begeleider nagegaan in hoeverre hun kennis reikt over het gebruik van de computer...

3.3.2 Werkwijzen

Gedurende de vijftien sessies is er een grote afwisseling geweest en is er rijkelijk gebruik gemaakt van:

- ❖ groepsgesprekken;
- ❖ het tonen van video fragmenten op de overheadprojector;
- ❖ het individueel gebruiken van de computer;
- ❖ sprekers van andere organisaties zoals Rap op Stap, het huurderssyndicaat, juriste;
- ❖ ervaringen die onderling gewisseld zijn door de deelnemers.

3.3.3 Leerdoelen

Specifiek = het betreft een cursus Slim Beheer om mensen meer inzicht te laten verwerven in de handelingen en hun manier van denken en doen binnen het dagelijks leven. Het is bestemd voor personen in de schuldhulpverlening en het wordt gegeven op het desbetreffende OCMW van Dilsen-Stokkem op vrijdagvoormiddag van 09.00 tot 12.00 uur.

⁴ Tüddern is een dorp binnen de gemeente Selfkant in de deelstaat Noordrijn-Westfalen. Hier zijn er verschillende winkels zoals de Aldi, Lidl... Deze winkels bevatten gelijkaardige alsook verschillende producten met onze winkels hier in België. In Tüddern zijn de goederen die ze verkopen echter stukken goedkoper dan hier in België. Vandaar dat meerdere mensen daar hun inkopen doen om de kosten te drukken.

Mmeetbaar = de doelstelling of er een positief beoogd effect is op het volgen van de cursus is moeilijker meetbaar. Het gaat namelijk over kennis, manieren van denken en handelen in het dagelijkse leven van personen. Middels een open bevraging en eerlijke antwoorden i.v.m. de vragenlijst kunnen we achterhalen of ze daadwerkelijk iets hebben geleerd. Het is enigszins te observeren aan hun gedrag gedurende de sessies en tijdens het afgenomen interview.

Aanvaardbaar = tijdens de eerste sessie hebben er individuele gesprekken plaatsgevonden tussen elke deelnemer en de begeleider inclusief ikzelf. Hieruit bleek al vlug dat alle deelnemers zich verplicht voelden deel te nemen aan de vorming en ze weinig tot geen verwachtingen hadden bij de aanvang ervan.

Realistisch = het doel van de vorming is het vergroten van kennis en inzicht in de eigen situatie van de deelnemers en hoe ze hun leven terug zelf in handen zouden kunnen nemen, besparen daar waar mogelijk is, assertief zijn... Dit is een proces waar moeilijk een bepaalde tijd op te plakken is. Het is een kwestie van levenslang leren, ervaringen opdoen en hier uit leren om bijvoorbeeld geen twee maal dezelfde fout te begaan om bijvoorbeeld schulden te maken en voorkomen.

Tijdsgebonden = Het is een levenslang proces waar geen tijd op staat.

Cognitief leerdoel = de begeleider van de vorming had een korte vragenlijst opgesteld om te achterhalen of de deelnemers gebruik konden maken van de computer en ook effectief wisten bij welke organisatie ze bepaalde zaken moesten opzoeken. Hierdoor is hun kennis vergroot wat betreft het opzoeken van zaken op de computer alsook het laten kennis maken met het bestaan van bepaalde organisaties.

= de begeleider had voor elke deelnemer een hele reeks facturen bij waarbij hij dan verschillende vragen stelde met betrekking tot de factuur. Het was aan de deelnemers om de juiste gegevens te kunnen opzoeken op de factuur.

Dynamisch-affectief leerdoel = mensen laten zich vaak onbewust beïnvloeden door reclame. Er werd door de lesgever een kort filmpje getoond over bijvoorbeeld welke merken van speculaas of chocopasta er zijn. Hieruit bleek dat de goedkopere producten of witte merken vaak zelfs lekkerder zijn dan de echte grote, gekende merken. Het hoeft niet altijd duur te zijn om goed of lekker te zijn. Het was de bedoeling mensen assertiever te laten omgaan en durven neen zeggen tegen duurdere producten of het kopen van "2+1 gratis" en dergelijke. Mensen moeten bewuster leren omgaan met hun budget. Hun dagelijks handelen moet bewuster veranderen en ze mogen zich best niet laten beïnvloeden door personen of aanbiedingen van buitenaf.

3.3.4 Verloop van de vorming

De vorming is opgebouwd uit vijftien sessies waarbij er gebruik wordt gemaakt van een thematisch verloop. Volgende thema's zijn aan bod gekomen en in hun geheel besproken en afgerond vooraleer er een nieuw thema werd aangevat:

- ❖ bespreken van het eigen budgetplan en de gegevens die er op terug te vinden zijn;
- ❖ het bespreken van verschillende facturen en inzicht verwerven over de gegevens die er op terug te vinden zijn;
- ❖ het individueel werken met de computer en opzoeken verrichten bij de juiste organisatie, inzicht verwerven in de verschillende organisaties die er bestaan waar je bijvoorbeeld je rechten op terug kunt vinden alsook bepaalde voordelen;
- ❖ gastspreker van de organisatie Rap op Stap om bepaalde activiteiten toe te lichten die je kunt ondernemen (met kinderen) in je vrije tijd;
- ❖ gastspreker van het huurderssyndicaat die zich specifiek heeft bezig gehouden met de private huurwetgeving en de rechten en verplichtingen van zowel huurder als verhuurder heeft overlopen;
- ❖ groeps gesprek over wanneer mensen het gevoel hebben zich in een zwart gat te bevinden of wanneer ze net alles zien door een roze bril;⁵
- ❖ juriste van het OCMW van Dilsen-Stokkem die een woordje uitleg geboden heeft over kredieten en verzekeringen.

3.4 Uitvoering van het onderzoek

De "foto van de deelnemers" heb ik bekomen door vijf maatschappelijk assistenten te bevragen. Deze behandelen de dossiers van de acht deelnemers van de vorming.

OPM.: *Enkele korte bevindingen zijn terug te vinden op pagina 41-42.*

Ik heb deze vragenlijst op voorhand opgesteld en met iedere maatschappelijk assistent heb ik individueel een gesprek gehad over desbetreffende deelnemer. Hierdoor heb ik een globaal beeld bekomen over de personen die deelnemen aan de vorming inzake hun huidige levenssituatie alsook een klein stukje van hun verleden.

OPM.: *Deze "foto" is terug te vinden op pagina 77-80.*

OPM.: *De conclusies en aanbevelingen zijn terug te vinden op pagina 42-44.*

De observatie heb ik doorheen de sessies gedaan. Ik heb duidelijke verschillen gemerkt bij de deelnemers. Daar waar sommige een zeer negatieve houding hadden aan het begin van de vorming is deze bij de meeste personen helemaal veranderd. De observatie gaat wel uit

⁵ Zoals reeds eerder vermeld heb ik het verloop van de vorming Slim Beheer zelf bijgehouden. Dit volledige verloop heb ik uitgeschreven in bijlage 2. Dit opdat iedereen zich een beeld kan vormen over wat er besproken is tijdens de vijftien sessies.

van mijn eigen persoonlijke kijk op de deelnemers en hoe vlot ze meewerken tijdens de sessies.

OPM.: *De bevindingen zijn terug te vinden op pagina 44-45.*

Om het daadwerkelijke effect te meten van de cursus Slim Beheer op het gedrag/handelen/denken van de deelnemers voor en na de cursus heb ik gebruik gemaakt van een vragenlijst. Hierin heb ik in hoofdzaak gesloten vragen opgenomen maar tevens ook enkele open vragen. Deze vragenlijst heb ik in groep besproken met de deelnemers op vrijdag 19 december 2014 tijdens de laatste sessie voor de kerstvakantie. Daar enkele personen niet aanwezig waren heb ik de vragenlijst met deze twee personen overlopen op vrijdag 9 januari 2014. Eén persoon echter heeft de laatste drie sessies afgehaakt en heb ik jammer genoeg niet kunnen bevragen. Het komt er dus op neer dat er acht deelnemers zijn geweest tijdens de eerste 12 sessies en zeven personen tijdens de sessies 12 tot 15. Alle antwoorden heb ik samengevat en zo ben ik gekomen tot een globale conclusie over het effect en heb ik enkele aanbevelingen gedaan tot mogelijke verbetering van de vorming naar de toekomst toe.

OPM.: *Het onderzoek is terug te vinden op pagina 81-88.*

OPM.: *De conclusies en aanbevelingen zijn terug te vinden op pagina 45-51.*

3.5 Gesprekken met de maatschappelijk assistenten

Zoals eerder aangegeven binnen het eindwerk heb ik een individueel gesprek gehad met vijf maatschappelijk assistenten. Ze hebben mij de nodige informatie gegeven over de acht deelnemers van de vorming. Door deze gesprekken ben ik uiteraard meer te weten gekomen over hoe mensen zich opstellen in het leven, waar sommige problemen vandaan komen opdat er schulden ontstaan... Deze enkele bemerkings van de maatschappelijk assistenten kunnen van invloed zijn op het handelen van mensen in hun dagelijks leven. Ik heb deze hier dan ook even opgelijst.

- ❖ Sommige personen zijn minder sterk, omwille van diverse zaken, individuele moeilijkheden... Ze hebben soms maar een korte scholing gehad. Hierdoor hebben ze geen al te hoge diploma's. Door de mentale beperktheid van bepaalde deelnemers laten ze zich makkelijker beïnvloeden door familie, vrienden, reclame... Ze missen vaker het inzicht om toekomstgericht te kunnen kijken. Bijvoorbeeld: de grootste behoefte voor het opladen van de budgetmeter doet zich voor in de winter. Het opladen van de budgetmeter zou echter tevens in de zomer moeten gebeuren zodat er een reserve wordt opgebouwd naar de winter toe.
- ❖ Sommige personen zijn labiel waardoor ze gevoeliger zijn aan depressies en stemmingsschommelingen. Dit maakt het moeilijk om optimaal te werken. Dit kan

tevens een verklaring zijn waarom deze mensen zich makkelijker laten beïnvloeden bij het kopen van producten, ze meer steun nodig hebben van de maatschappelijk assistent...

- ❖ Bij enkele personen speelt discipline een rol. Ze zijn nonchalanter waardoor ze facturen te laat binnen brengen bij de maatschappelijk assistent. Dit zorgt ervoor dat ze onnodig een extra boete krijgen bovenop hun huidige factuur. Geld wat ze hadden kunnen gebruiken voor andere doeleinden. Het feit dat ze de discipline missen, dit mogelijk op verschillende levensdomeinen zoals bijvoorbeeld hun job, maakt dat ze vaker te laat komen op hun werk waarna een ontslag kan volgen. Dit maakt dat het voor sommige deelnemers een heel engagement is om vijftien weken deel te nemen aan een cursus. Zo moeten ze deze discipline natuurlijk wel opbrengen. Dit is nodig om terug zelfstandig de controle te kunnen uitoefenen op hun inkomsten en uitgaven en dat ze kunnen afvloeien uit het budgetbeheer om mogelijk door te stromen naar budgetbegeleiding.
- ❖ Sommige personen zijn gesetteld in budgetbeheer. Ze voelen zich veilig bij deze situatie. Ze willen niet meer zelfstandig hun inkomsten beheren en zelf betalingen uitvoeren, om problemen die zich hebben voorgedaan in het verleden te vermijden. Ze vinden het geruststellend dat dit voor hun wordt gedaan door een maatschappelijk assistent. Dit maakt het voor de maatschappelijk assistent een hele opgave om de mensen aan te sporen terug de motivatie te vinden om uit budgetbeheer te treden en zelfstandig hun leven te beheren als het op hun financiën aankomt.

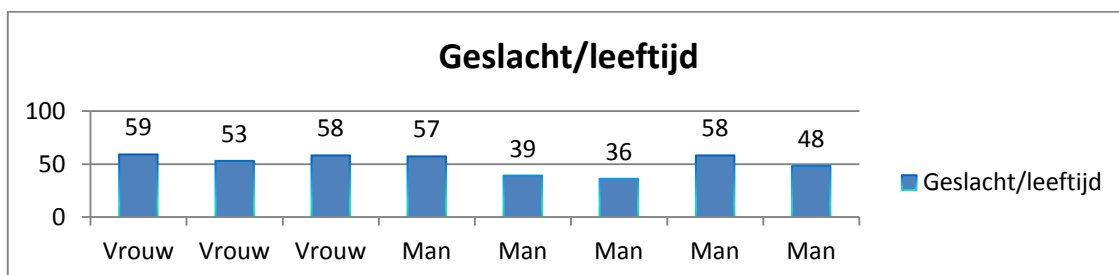
3.6 Resultaten "Foto van de deelnemers"

OPM.: In bijlage 3 is de vragenlijst terug te vinden die ik heb gehanteerd om deze gegevens te verzamelen.

OPM.: In bijlage 4 zijn de resultaten terug te vinden waardoor ik een globaal beeld heb gekregen van de deelnemers.

3.7 Conclusies

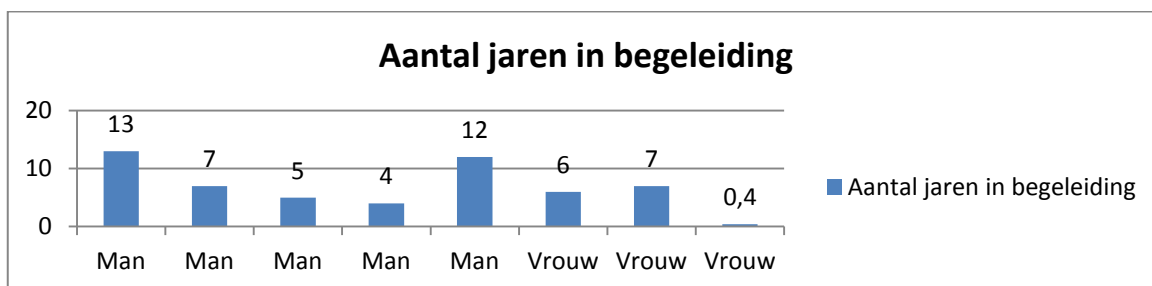
Het merendeel van de deelnemers zijn 50-plussers en neigen naar de 60 jaar.



De deelnemers zijn op het moment allemaal werkloos of invalide. Eén persoon ontvangt een leefloon. Alle deelnemers op twee personen van de acht na zijn allemaal schuldenvrij maar blijven vrijwillig in budgetbeheer.

| Inkomen | Schuldenvrij |
|------------------------|--------------|
| Werkloosheidsuitkering | X |
| Invaliditeitsuitkering | X |
| Leefloon | |
| Invaliditeitsuitkering | X |
| Invaliditeitsuitkering | X |
| Werkloosheidsuitkering | X |
| Invaliditeitsuitkering | X |
| Invaliditeitsuitkering | |

De deelnemers zijn over het algemeen allemaal toch al een geruime periode in budgetbeheer.



3/8 personen maken gebruik van een sociale woning. Dit is uiteraard veel goedkoper om te huren dan een huis op de private markt. 2/8 personen bezitten een eigen huis.

Wat betreft de oorzaken van de schulden zijn deze uiteenlopend gaande van een depressie, het veroorzaken van een ongeval, hoge rekeningen die men niet kan betalen met een leefloon, weinig interesse en een minder goede ingesteldheid tot bestedingsproblemen.

3.8 Aanbevelingen

De deelnemers die ik de voorbije maanden heb mogen observeren en mee samen werken zijn allemaal werkloos of invalide. Verder zijn het allemaal al wat oudere mensen waarbij de leeftijd zich situeert tussen 40 en 60 jaar. Jongere mensen worden tevens geconfronteerd met financiële problemen allerhande. Zij laten zich mogelijk ook beïnvloeden door reclame, hebben het moeilijk met zelf te sparen, positief te denken en niet bij de geringste tegenslag in een zwart gat te vallen... Ik denk dat het van groot belang is dat jongeren deel kunnen nemen aan gelijkaardige vormingen. Zij zijn immers onze toekomst en het is van belang zo vroeg mogelijk in te spelen op problemen die er zich bij hun voordoen.

⇒ Om jongere deelnemers te laten deelnemen aan deze vorming alsook personen die wel tewerkgesteld zijn kan het misschien een oplossing bieden deze cursus ook op andere tijdstippen aan te bieden. Nu gaan ze enkel door tijdens de kantooruren maar misschien kan er over nagedacht worden deze ook te laten doorgaan op een zaterdagvoormiddag of één avond in de week van 18.00 à 19.00 uur tot 21.00 à 22.00 uur. Zo wordt er een groter publiek bereikt.

Op één persoon na zijn alle deelnemers schuldenvrij maar zijn ze nog steeds in budgetbeheer. Naar aanleiding van mijn gesprekken met de maatschappelijk assistenten op het OCMW van Dilsen-Stokkem mag ik concluderen dat sommige personen hun competenties beperkter zijn. Dit maakt het voor hen moeilijk alle financiële verrichtingen zelf te doen alsook het luikje sparen hebben ze minder goed onder controle. Bij sommige personen is er een bestedingsprobleem waardoor ze niet de discipline hebben om zelf geld te (be)sparen. Bij anderen geldt dat ze zich geen discipline kunnen opleggen om facturen op tijd te betalen. Tevens missen ze het inzicht om toekomst gericht te kijken en te sparen voor bijvoorbeeld een belastingsbrief die één maal per jaar komt of de autoverzekering of...

⇒ Het kan mogelijk een oplossing bieden dat bepaalde personen die sterk genoeg zijn, leefgeld wordt uitgekeerd om de twee weken om te zien of ze dit aankunnen. Van hieruit kan het budgetbeheer dan langzaam, op het tempo van de cliënt, worden afgebouwd om naderhand mogelijk over te stappen naar enkel budgetbegeleiding. Ze kunnen dan nog altijd langs komen met rekeningen of samen met de maatschappelijk assistent een overzicht bij houden. Dit om te voorkomen dat mensen zich settelen in het budgetbeheer en zelf gemakkelijheidshalve de rekeningen niet willen betalen omdat de maatschappelijk assistent dit voor hun doet.

⇒ Personen die duidelijk kampen met een bestedingsprobleem kunnen mogelijk worden opgelegd deel te nemen aan een assertiviteitstraining. Hier leren ze "nee" te zeggen tegen alle mogelijke invloeden zoals reclame. Zo leren ze dat ze zich niet om de tuin moeten laten leiden indien er zogezegd "hoge kortingen" worden aangeboden of "2+1 gratis" of als je dingen koopt in een pakket dat het dan goedkoper zou uitkomen. Mensen moeten soms leren "nee" zeggen in functie van hun budget.

3.9 Observatie tijdens de sessies

Iedereen praat onderling en er wordt veel gelachen. Er wordt door de meesten wel eens een 'onnozele' opmerking gemaakt waar iedereen hartelijk om kan lachen.

De mensen voelen weinig tot geen schaamte meer om te praten over hun financiële toestand. Sommige personen geven zelfs aan welke oorzaken volgens hun aan de basis hebben gelegen van hun financiële problemen en het ontstaan van de schulden. Er wordt zeer veel ruimte gecreëerd om onderlinge gesprekken te kunnen voeren. Als iemand een vraag heeft mag iedereen hier commentaar op geven. Dit maakt dat er onderling ook tips worden mee gegeven om te kunnen besparen op bepaalde zaken zoals een GSM-abonnement, voordelen die je kunt bekomen, waar er goedkoop speelgoed voor de kinderen kan worden aangekocht of geleend, het winkelen in Tüddern... Iedereen heeft wel baat bij de ervaringen van anderen.

Over het algemeen is iedereen heel erg open gebloeid, zelfs degene die in het begin het hardste tegenstand boden. Iedereen heeft de cursus wel op een positieve manier ervaren en heeft kennis opgedaan.

3.10 Resultaten "Effect van de cursus Slim Beheer"

***OPM.:** In bijlage 5 zijn de resultaten terug te vinden van de "Vragenlijst tot het meten van het effect van de cursus Slim Beheer op het dagelijkse leven van de deelnemers." Hier meet ik de resultaten van de leerdoelen zoals ze door de maatschappelijk assistenten zijn opgemaakt. Deze zijn terug te vinden op pagina 29-30.*

3.11 Conclusies

Zoals reeds eerder aangegeven gaat het om zeven personen met een leeftijd tussen 40 en 60 jaar.

Ze hebben totaal geen persoonlijke verwachtingen en een enkele persoon geeft aan dat hij hier zit om hopelijk iets bij te leren.

Uit het onderzoek blijkt dat het in hoofdzaak de vrouwen zijn die zich al eens durven laten beïnvloeden door reclame. Eén van de doelen van de cursus was om de deelnemers bewust te maken van het effect van reclame opdat ze alerter zijn t.o.v. aanbiedingen wanneer ze een winkel betreden.

Van de zeven bevroegde personen zijn er vijf die hun koopgedrag zouden hebben veranderd. Ze hebben dus wel geleerd dat reclame niet voor alles een goede raadgever is.

De meesten waren voor de aanvang van de cursus totaal niet op de hoogte van bepaalde sites die ze kunnen raadplegen zoals de rechtenverkenner, VREG, mutualiteiten. Een volgend doel van de vorming was de deelnemers te versterken in bepaalde competenties zoals een notie te nemen van deze verschillende nuttige sites.

Over het algemeen en op één persoon na vond iedereen het zeer aangenaam om deze sites te kunnen bezoeken op het internet. Zo leren ze het internet gebruiken alsook de veelheid aan informatie op een site te raadplegen en het voor hun nuttige eruit te selecteren. Enkele personen kijken nu en dan wel eens op de computer om sites die ze hebben leren kennen te raadplegen en de site die tijdens de sessies toch als meest geraadpleegde naar voren komt is deze van Rap op Stap.

De budgetplannen worden door zo goed als iedereen op regelmatige basis besproken met de maatschappelijk assistent. Dit werd tevens duidelijk aangegeven tijdens de sessies en dit maakte dat bepaalde personen ook direct de nodige informatie op het budgetplan terug vonden.

Uiteraard is niet iedereen (2/7) er blij mee om zijn eigen financiële situatie op papier te bespreken in groep. Dit is confronterend en soms, zoals bleek tijdens de sessie, zijn er mensen die doorkrijgen dat ze voor bepaalde zaken wel zeer hoge sommen betalen in vergelijking met anderen. Dit werkt niet altijd motiverend.

Door de grondige bespreking van het budgetplan heeft praktisch iedereen een beter zicht op welke zaken erop terug te vinden zijn.

Een beter zicht krijgen op deze basiscompetentie inzake het voeren van financiële verrichtingen was zeker ook wel een hoofddoel van de vorming.

Tijdens de bespreking van de budgetplannen werd er door de lesgever nagegaan waar personen mogelijk nog meer op zouden kunnen besparen. Dit werd de deelnemer dan meegedeeld. Zo was het voor een bepaalde persoon beter om te veranderen van GSM-abonnement, voor een andere persoon was het goed om over te schakelen van autoverzekering... Het zelf kunnen berekenen van bijvoorbeeld welk GSM-abonnement voor jou het goedkoopste is, is een belangrijke tool om onder de knie te hebben. Deze kun je zelf inzetten in het dagelijkse leven.

Eén van de volgende basiscompetenties die de deelnemers wordt bijgebracht is het feit dat ze hun contracten, advertenties en facturen altijd zeer goed moeten nakijken.

De meerderheid heeft nog nooit zelf naar een factuur gekeken en deze eens ontleed. Dit maakt dat als bepaalde personen recht hebben op bijvoorbeeld een korting, ze niet nakijken of ze deze korting ook effectief hebben bekomen. Zo lopen ze soms inkomsten mis.

We hebben verschillende facturen onder de loep genomen. We hebben gekeken hoeveel % BTW je nu daadwerkelijk op bepaalde zaken betaalt en of het dan gaat om 6 %, 12 % of 21 %. Waar op een factuur vind je de contactgegevens van de instantie? Hoeveel betaal je

nu eigenlijk echt? Hoeveel kost het je extra als je in stukken betaalt? Allemaal zaken die aan bod zijn gekomen waardoor de deelnemers nu een beter zicht hebben op hun facturen.

Ondanks het feit dat ze een beter zicht hebben op hun facturen is niet iedereen geneigd om deze constant zelf te ontleden. Sommige personen laten het toch liever over aan de maatschappelijk assistent.

Als je nu inderdaad niet die ene korting hebt bekomen die je werd beloofd wat doe je dan? Afhankelijk van de instantie (4/7) gaan ze wel contact opnemen met de instantie (3/7).

Eén van volgende versterkende competenties is om notie te hebben van bepaalde organisaties die je in je dagelijks leven kunt raadplegen om bijvoorbeeld kortingen te bekomen. Op twee personen na was niemand op de hoogte van het bestaan van Rap op Stap en wat zij te bieden hebben aan de bevolking. Ik had er zelf ook nog nooit van gehoord.

Iedereen heeft zijn gegevens doorgegeven aan de gastspreker van Rap op Stap. Dit maakt dat ze een nieuwsbrief krijgen en op de hoogte worden gehouden van interessante activiteiten. Iedereen is er dan ook van overtuigd dat ze gebruik gaan maken van het aanbod. Er werd tijdens verschillende sessies af en toe door personen aangegeven welk interessant aanbod zij hadden gevonden om te doen in de buurt.

Ze kijken nu regelmatig op de site van Rap op Stap om op de hoogte te blijven van het aanbod.

Iedereen was geboeid door de uitleg van de juriste van het huurderssyndicaat. Het was dan ook nuttige informatie die op een duidelijke manier werd uitgelegd.

Toch zijn er enkele personen die niet zelf naar het huurderssyndicaat zouden stappen bij problemen met de verhuurder.

Wat ze uiteindelijk hebben bijgeleerd is dat ze in eerste instantie toch wel wat kunnen besparen als ze letten op hun uitgaven en dat ze bepaalde voordelen kunnen halen als ze maar af en toe verschillende sites op internet blijven raadplegen.

Zoals ik zelf reeds heb vermeld is deze vorming voor iedereen interessant en niet alleen voor mensen die in beheer zijn op het OCMW. Dit heeft één persoon tevens duidelijk aangegeven.

3.12 Aanbevelingen

Sommige personen hebben een verminderd inzicht als het aankomt op wanneer ze zich kunnen verwachten aan bepaalde facturen zoals bijvoorbeeld de belastingsbrief... Vaker gebeurt het dat mensen moeilijkheden hebben met sparen. Hierdoor gaan ze geen geld aan de kant leggen voor betalingen die ze kunnen verwachten. Dit maakt dat veel personen een rekening in stukken betalen.

=> Om deelnemers van de cursus alsook het andere OCMW cliënteel een beter zicht te bieden op wanneer ze bepaalde facturen kunnen verwachten was het handig geweest als er een soort lijst werd uitgedeeld en overlopen. Hierop kon dan bijvoorbeeld staan wanneer de jaarlijkse belastingsbrief verwacht wordt, de afrekening van de stroom en het water waarbij je ofwel terug krijgt ofwel moet bijbetalen...

=> Voorkomen dat mensen rekeningen in stukken betalen zoals bijvoorbeeld de autoverzekering. Ze betalen deze elke maand een stukje af in plaats van het hele bedrag in één keer. Dit komt natuurlijk duurder uit waardoor ze eigenlijk geld erop inschieten. Tijdens de lessen zou er misschien meer aandacht aan besteed kunnen worden om mensen hiervan bewust te maken. De maatschappelijk assistent van het OCMW kan zijn cliënten aansporen elke maand geld opzij te zetten om het bedrag toch in één keer te kunnen betalen. Zo leren ze tevens dat ze niet al het geld kunnen spenderen en hierdoor leren ze een stukje te sparen en krijgen ze dit principe mogelijk onder de knie.

Tijdens de eerste sessie hebben de educator en ik met elke deelnemer individueel een gesprek gehad. Hieruit bleek heel duidelijk dat zo goed als niemand wist wat ze van deze vorming konden verwachten. Het was allemaal vrij onduidelijk wat ze hier nu moesten komen doen en wat ze ervan zouden kunnen leren.

=> Om te vermijden dat mensen niet weten wat te verwachten van een vorming wat mogelijk kan leiden tot een gevoel van weerstand, kan het een oplossing bieden als elke deelnemer op voorhand beter geïnformeerd wordt door desbetreffende maatschappelijk assistent. Dit kan aan de hand van een duidelijk inhoudelijk overzicht dat aan het OCMW wordt overgemaakt door Basiseducatie. Zo wordt het voor de maatschappelijk assistent mogelijk gemaakt dat ze de deelnemers beter kunnen informeren en zelf tevens meer informatie bekomen om achteraf mogelijk eens te bespreken met desbetreffende deelnemer.

Alle deelnemers hebben tijdens de eerste sessie aangegeven dat ze hier eigenlijk niet op vrijwillige basis zitten maar eerder met een gevoel van dwang uitgaande van de maatschappelijk assistent. Indien ze de vorming niet zouden mee volgen kan hun budgetbeheer worden stop gezet. Dit maakte dat de personen tijdens deze sessie meer weerstand toonden niet wetende wat te verwachten alsook het opofferen van hun vrijdagvoormiddag.

=> Zoals hierboven reeds aangegeven zou er meer uitleg geboden kunnen worden over de inhoud van de vorming. Zo weten de deelnemers wat ze ervan kunnen verwachten. Hierdoor gaan ze mogelijk al minder weerstand bieden.

Om te vermijden dat ze het gevoel hebben te moeten deelnemen aan de cursus kan hen gewezen worden op het positieve aspect ervan. Ze gaan veel tips mee krijgen om ergens op te kunnen besparen, zich minder te laten beïnvloeden bij het kopen van producten en welke rol reclame hierin speelt, ze gaan mogelijk nieuwe sites en organisaties leren kennen die hun enkel voordelen kunnen bieden dus waar ze profijt van hebben...

Aan personen die schuldenvrij zijn en die er mogelijk klaar voor zijn om zelf terug controle uit te oefenen over hun financiën kan dit aspect aangehaald worden. Ze moeten deze cursus mee volgen om een nog beter zicht te krijgen op bepaalde aspecten om hierna mogelijk het budgetbeheer te kunnen verlaten. Dit geeft sommige personen misschien een goed gevoel doordat ze het vertrouwen hebben van de maatschappelijk assistent die in hen gelooft dat ze er klaar voor zijn het budgetbeheer te verlaten. Andere personen die zich gesetteld hebben in het budgetbeheer en zich hier comfortabel bij voelen zal het mogelijk afschrikken en dan moet dit aspect natuurlijk voorzichtig benaderd worden.

Wat mij opvalt is dat meerdere personen niet op de hoogte zijn van sites zoals de rechtenverkener, VREG... Tevens zijn ze praktisch allemaal niet bekend met een organisatie zoals Rap op Stap waar ze toch heel wat voordelen kunnen bekomen.

=> Het kan een oplossing bieden als de maatschappelijk assistenten meer tijd vrij maken voor hun cliënten om hen op de hoogte te brengen van deze sites en organisaties. Er kunnen folders aan elke cliënt worden uitgedeeld van Rap op Stap, een kaartje of brochure waarin handige sites terug te vinden zijn met een korte uitleg over wat ze kunnen betekenen voor een persoon. Indien hier te weinig tijd voor is om dit te laten doen door een maatschappelijk assistent denk ik dat het nuttig is om enkele keren per jaar een infoavond te houden. Hier kan dan een korte uitleg worden geboden door een bevoegd persoon over organisaties zoals Rap op Stap, het

huurderssyndicaat, verschillende nuttige sites, besparingstips... Het is zeer jammer dat nu enkel de deelnemers van de vorming hierover worden geïnformeerd terwijl elke persoon hier baat bij heeft.

Tijdens de sessie waarin het ging over de roze bril en het zwarte gat heb ik opgemerkt dat toch heel wat personen soms vaker het zwarte gat voor ogen hebben. Door hun financiële problemen zijn ze al eens vaker negatiever ingesteld. Ze hebben soms niet de middelen om hun kinderen alles te geven wat ze willen, ze hebben soms problemen allerhande waardoor ze op bepaalde momenten misschien het bos door de bomen niet meer zien. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als ze een nieuw huurpand moeten zoeken. Hierbij moeten ze letten op het geld dat ze eraan kunnen spenderen, ze moeten hun inboedel krijgen verhuisd... Door een negatievere houding aan te nemen kom je in een vicieuze cirkel terecht met alsmaar meer en nieuwe problemen die zich voordoen waardoor je nog minder geneigd bent door een roze bril te kijken.

=> Naar mijn aanvoelen had er dieper mogen worden op ingegaan om mensen positiever te laten denken. Dit had men kunnen doen door dieper in te gaan op het aspect van mindfulness. Mindfulness houdt in dat je aandacht gaat schenken aan wat er zich nu voordoet in je huidige leven en dit met een niet-oordelende houding. Iedereen kent doorheen zijn leven ups en downs. Wat maakt dat mensen er wel of niet sterker uitkomen is de manier waarop ze met de ups en downs omgaan. Je hebt in het leven altijd de keuze om je neer te leggen bij een situatie en van hieruit weer positief te werk te gaan of je kunt een negatieve houding aan nemen. Echter als je een negatieve houding aan neemt kruisen steeds meer nadelige situaties je leven. Je blijft op een negatief punt trappelen en geraakt niet meer vooruit. Je moet de werkelijkheid voor ogen durven zien. Iedereen komt onvermijdelijk negatieve situaties tegen op zijn levenspad maar ook deze moet je aanvaarden. Ze doen zich nu eenmaal voor en om optimaal gelukkig te zijn kun je maar beter niet piekeren en te lang stil staan bij deze negatieve ervaringen. Het leven gaat voort en met een positieve houding loopt dit een stuk makkelijker.

Er had tevens meer ingegaan kunnen worden op wanneer iemand zich nu goed voelt en wanneer iemand zich slechter voelt. Dit had iedereen kunnen noteren op een blad papier om dan te vergelijken welke situaties je het vaakst meemaakt in je leven. Wanneer maak je deze mee? Welke oorzaak ligt hier aan de basis? Hoe kun je meer positieve situaties creëren/aantrekken opdat je een gelukkiger gevoel krijgt?

Bij vele personen ontbreekt het inzicht i.v.m. de gegevens op facturen. Waar kunnen ze bepaalde gegevens terug vinden zoals contactgegevens, kortingen waar ze recht op hebben, allerhande gegevens die erin worden opgenomen. We zijn er een volledige sessie mee bezig geweest opdat iedereen een beter zicht erop zou krijgen.

=> Daar het inzicht ontbreekt bij vele personen als het aankomt op hun facturen is het mogelijk een oplossing dat een maatschappelijk assistent af en toe eens een factuur met hen overloopt. Soms worden de facturen gewoon binnen gebracht bij de maatschappelijk assistent. Deze bekijkt ze en betaalt ze. Verder worden ze bijgevoegd in het dossier. Af en toe kan er tijd worden vrij gemaakt om eens enkele facturen te overlopen opdat mensen deze beter zouden begrijpen. Dit is zeker nuttig wanneer bepaalde personen worden aangespoord om hun situatie terug in handen te nemen en uit te vloeien uit het budgetbeheer. Dan zouden ze toch zeker op de hoogte moeten zijn van alle aspecten die terug te vinden zijn op een factuur. Zo worden tevens alle cliënten bereikt en niet enkel zij die nu hebben deelgenomen aan de cursus Slim Beheer.

Besluit

Binnen dit hoofdstuk heb ik mijn onderzoek uitgediept. Ik heb aangegeven welke hypothese ik stem, hoe mijn onderzoek is opgebouwd zoals welke zijn de onderzoekseenheden, hoe zijn de sessies verlopen... Verder heb ik aangegeven uit welke delen mijn onderzoek heeft bestaan namelijk twee vragenlijsten waarvan één bestemd voor de deelnemers en één heb ik samen met de maatschappelijk assistenten ingevuld. De informatie die ik heb bekomen van de maatschappelijk assistenten heb ik hierin verwerkt. Aan de hand van het onderzoek heb ik conclusies getrokken alsook mogelijke aanbevelingen gedaan die zowel nuttig kunnen zijn voor het OCMW alsook voor Basiseducatie.

Zo is er ook zeker een effect aangezien zeven personen de cursus volledig hebben doorlopen. Dit betuigt van discipline en motivatie. Deze personen hebben ervaringen uitgedeeld en bijgeleerd waardoor hun sociale vaardigheden alsook hun zelfvertrouwen is toegenomen.

Aan het einde van de laatste sessie is de secretaris iedereen komen bedanken voor de deelname alsook heeft iedere deelnemer een attest in ontvangst mogen nemen. Dit biedt als meerwaarde dat de cliënt zich benoemd en gewaardeerd voelt voor zijn deelname.

4. Deel 4: Kritische visie

Inleiding

Binnen dit laatste deel ga ik proberen kritisch te kijken naar de samenwerking tussen Basiseducatie en het OCMW. Verder ga ik aangeven welke beperkingen ik heb ondervonden bij het uitwerken van het eindwerk en voornamelijk het gevoerde onderzoek. Tevens bespreek ik het actuele aspect van een cursus Slim Beheer en het aanbod van Basiseducatie. En natuurlijk met het gegeven hoe ik mijn onderzoek had kunnen uitbreiden...

4.1 Basiseducatie en het OCMW

Het was de eerste keer dat ik deel heb mogen uitmaken van een vorming Slim Beheer die gegeven werd op het OCMW van Dilsen-Stokkem. Ik wist in eerste instantie totaal niet wat te verwachten. Over wat wordt er inhoudelijk gesproken? Hoeveel personen nemen er aan deel? Zijn het jongere of oudere personen? Hoofdzakelijk mannen of vrouwen?

Ik kan mij voorstellen dat als de deelnemers even weinig informatie hebben gekregen over de vorming als ik dat dit weerstand en onduidelijkheid kan opwekken. Waarom moesten ze deze vorming volgen? Wat zouden ze bereiken door het volgen van de vorming? Welke onderwerpen komen er aan bod en zijn ze relevant voor elke deelnemer?

Tevens doet ook een volgend conflict zich voor. De leerdoelen die de maatschappelijk assistenten hebben geformuleerd voor de aanvang van de vorming zijn voor hen heel duidelijk. De deelnemers echter zijn totaal niet op de hoogte van de leerdoelen waarvan verwacht wordt dat ze deze hebben bereikt bij afloop van de vorming. Het lijkt mij aangewezen dat deze leerdoelen beter gecommuniceerd worden tussen maatschappelijk assistent en deelnemer. Zo weten ze wat er van hen wordt verwacht en kunnen ze hier beter op inspelen.

Beter op de hoogte zijn van de inhoud van de vorming alsook de verwachtingen (leerdoelen die moeten worden bereikt) lijkt mij voor de deelnemers al veel aangenamer om naar de cursus te komen.

De sessies zijn over het algemeen goed verlopen. De geboden weerstand in de eerste paar lessen werd al vlug omgezet in zeer sociaal gedrag waar er plaats was voor lachen en plezier, ervaringen uitwisselen, groepsgesprekken...

De inhoud die gebracht werd aan de hand van thema's was zeer overzichtelijk en duidelijk. Wat mij vooral plezierde was dat er plaats was voor veel afwisseling daar er gebruik werd

gemaakt van de overheadprojector en het tonen van filmpjes, gastsprekers, het gebruikmaken van de computer en het zelf ontleden van facturen...

Hetgeen mij echter tijdens de eerste sessie duidelijk opviel was dat zo goed als elke deelnemer tijdens het individueel gesprek aangaf dat hij het gevoel had hier niet op vrijwillige basis aan deel te nemen. Ze ervoeren een gevoel van dwang uitgaande van de maatschappelijk assistenten. Dit draagt er volgens mij toe bij dat mensen sowieso al meer weerstand ontwikkelen. Zulke zaken kunnen best anders overgebracht worden op het OCMW cliënteel. Als je iets moet doen ga je minder geneigd zijn om het te doen dan als je gewoon de mogelijkheid krijgt om het te kunnen doen. Het belang van de thema's die aan bod komen tijdens de vorming kunnen benadrukt worden, het feit dat er vele tips worden meegegeven, ervaringen uitgewisseld... Deze inhoud moet echter beter gecommuniceerd worden opdat het voor iedereen duidelijk is wat ze kunnen verwachten.

Er kan bij bepaalde personen aangegeven worden dat ze deze cursus "moeten" volgen omdat het budgetbeheer langzaam zou kunnen worden afgebouwd.

Het is mij namelijk opgevallen dat alle deelnemers al jaren in budgetbeheer zitten. Dit met een gemiddelde van bijna 7 jaar. Door de kans te hebben zolang in budgetbeheer te verblijven kan ik mij voorstellen dat een meerderheid van de personen zich settelt in deze situatie. Het is voor de cliënt een geruststelling dat ze zelf geen rekeningen meer hoeven te betalen, ze krijgen een leefgeld waar ze mee rond komen, op tijd en stond wordt het budgetplan met hen overlopen en wordt er gekeken welke mogelijkheden er zijn om te (be)sparen. Hierbij stel ik mij de vraag of het aangewezen is dat mensen zo lang in budgetbeheer blijven. Waarom wordt dit budgetbeheer niet eerder afgebouwd? Budgetbeheer behoort normaal toch eindig te zijn.

Dit "probleem" kan mogelijk te verklaren zijn doordat maatschappelijk assistenten in hoofdzaak bezig zijn met het stabiliseren van een situatie. Er is mogelijk te weinig ruimte om te werken volgens het principe van empowerment. Dit houdt in dat mensen gebruik gaan maken alsook competenties gaan ontwikkelen om mee gestalte te geven aan hun eigen leven alsook aan de gemeenschap waarvan men deel uitmaakt.

Tevens wordt er te weinig aandacht besteed aan het principe van het emancipatorisch werken waarbij de cliënt gebruik leert maken van zijn eigen mogelijkheden.

Deze twee principes zouden juist bevorderd moeten kunnen worden door de maatschappelijk assistenten. Zo blijven mensen mogelijk minder lang in budgetbeheer en zo vormt het misschien een minder groot probleem om het budgetbeheer af te bouwen. Hoe

langer een persoon in budgetbeheer blijft, hoe minder zin hij heeft om zelf zijn leven terug in handen te nemen en zijn financiën terug zelf te beheren.

Tenslotte komt hierbij ter sprake dat de meerderheid van de deelnemers 50-plussers zijn alsook al jaren in budgetbeheer. Zoals reeds eerder aangegeven is het aangewezen om mensen geen jaren in budgetbeheer te laten blijven omdat ze zich mogelijk gaan settelen. Hierbij stel ik mij de vraag of het billijk is om mensen, waarvan sommige personen neigen naar de 60 jaar, te vragen om door te groeien naar zelfstandigheid? Ze hebben een bepaalde leeftijd bereikt. Nieuwe vaardigheden opdoen is niet altijd vanzelfsprekend zoals bijvoorbeeld het werken met een computer of het leren van een andere taal. Tevens is het na jaren te verblijven in budgetbeheer ook niet vanzelfsprekend om dit geruststellende gevoel aan de kant te schuiven en terug zelfstandig het budget te beheren. Wie gaat ervoor zorgen dat alle rekeningen op tijd worden betaald? Wie gaat helpen bij het (be)sparen? Indien ik het even moeilijk heb, wie neemt er dan contact op met een bepaalde instantie om te vragen of er in stukken betaald mag worden? Wie kijkt mijn facturen na om na te gaan of ik bijvoorbeeld een korting heb bekomen waar ik recht op heb? Ga ik zelf wel alle rekeningen kunnen betalen en toch nog sparen? Als ik een leefgeld bekom moet ik hiermee rond komen en kan ik mij niet zomaar laten verleiden tot andere aankopen of aanbiedingen in reclameblaadjes...

4.2 Actualiteit

4.2.1 Eigen ervaringen met bijscholing

Binnen onze huidige maatschappij zijn 'levenslang' en 'levensbreed' leren twee niet meer weg te denken principes. Mensen leren graag iets bij. Zo heb ik twee jaar geleden een cursus bedrijfsbeheer gevolgd op Syntra. We zaten met ongeveer 20 personen in de klas en op enkele personen na hadden zij allemaal een leeftijd boven de 30 jaar. Momenteel volg ik een cursus zelfstandig hondeninstructeur op Syntra. We zitten met 25 personen in de klas en ik ben de enige persoon die nog studeert. Iedereen wil graag iets bijleren al is het op een latere leeftijd en ook al hebben ze al een job. Waarom? Om een mogelijke droom toch nog te kunnen verwezenlijken, om nog meer kennis op te doen voor een hobby die ze koesteren... Ik doe het in de hoop dat ik op lange termijn hondengedragdeskundige kan worden en omdat ik begeleidend wil werken met honden, liefst in combinatie met het maatschappelijk werk.

4.2.2 Basiseducatie en het OCMW

De cursus Slim Beheer is er om mensen bewuster te leren omgaan met hun geld. Deze vorming wordt gegeven aan personen die zich langdurig bevinden in een vorm van

schuldhulpverlening. Toch komen er zeer interessante onderwerpen aan bod zoals de invloed van reclame, besparingstips, (ongekende) organisaties zoals Rap op Stap, (ongekende) sites zoals VREG, rechtenverkenner alsook komen er gastsprekers aan bod... Deze onderwerpen zijn tevens interessant voor de rest van de bevolking of voor een ander doelpubliek binnen de schuldhulpverlening zoals jongeren die nu niet worden bereikt.

Jongeren zitten soms nog maar enkele maanden of een jaar in budgetbeheer. Ze hebben zich nog niet gesetteld in het feit dat de maatschappelijk assistent alles voor hen doet. Ze kijken er waarschijnlijk nog meer naar uit om het budgetbeheer te verlaten en hun leven zelf in handen te nemen. Hier is het dan volgens mij belangrijk om toch meer in te spelen op de aspecten empowerment en het emancipatorisch werken. Dit om te vermijden dat ze jaren in de schuldhulpverlening verblijven en dit naderhand niet meer willen stop zetten.

4.3 Preventie

In mijn ogen moet er preventiever worden gewerkt. Steeds meer mensen komen tegenwoordig in financiële problemen. Waarom wordt er vanuit het OCMW of Basiseducatie of de gemeente of... geen informatiebrochure bedeed aan elke inwoner? Hierin kan bijvoorbeeld opgenomen worden:

- ❖ besparingstips (die eventueel verzameld worden tijdens vormingen Slim Beheer);
- ❖ nuttige sites zoals VREG, rechtenverkenner, mutualiteiten, verzekeringen en het nadeel van het aangaan van een krediet...;
- ❖ sites of boeken in verband met budget koken aangezien sommige mensen niet in de mogelijkheid verkeren veel geld te spenderen aan voedingsmiddelen maar toch gezond willen eten voor een goedkope prijs;
- ❖ mogelijke ongekende organisaties waar men aanspraak op kan maken zoals Rap op Stap...;
- ❖ het aanbod van Basiseducatie;
- ❖ boeken in verband met positief denken voor de mensen die het er moeilijk mee hebben, een depressie hebben of dergelijke en geïnteresseerd zijn om er toch ook zelf iets aan te doen mogelijk in combinatie met professionele hulp;
- ❖ nuttige adressen;
- ❖

Tevens stel ik mij de vraag of er binnen het onderwijs (middelbaar/hoger) aandacht wordt besteed aan vaardigheden zoals het beheren van het budget, (be)sparen...? Er wordt aan studenten kennis en attitudes bijgebracht maar worden deze vaardigheden die ook bepalend

zijn voor hun toekomst besproken? Ik heb er zelf althans nooit uitleg over bekomen tijdens mijn studies, niet in het middelbaar alsook niet in het hoger onderwijs.

Het kan mogelijk een oplossing bieden als een educator van Basiseducatie een verkorte vorming van een halve of een ganse dag aanbiedt aan studenten in het middelbaar onderwijs. Dit om hen bewust te maken van de invloed van reclame, besparingstips...

Zo heeft het CAW vorig jaar een interactieve tentoonstelling georganiseerd rond budget en koopkracht, namelijk "Budget for life." Dit is een tentoonstelling voor de leerlingen van het zesde en zevende jaar secundair onderwijs. De leerlingen worden gedurende twee uren rondgeleid door twee maatschappelijk assistenten. Hier maken ze kennis met de wereld van consumeren, schulden maken alsook het oplossingen zoeken voor mogelijke financiële problemen.

4.4 Beperkingen

Het aantal deelnemers dat heeft meegedaan aan de vorming was beperkt tot acht personen. Dit is geen representatief aantal om uitspraken over te doen en deze te kunnen veralgemenen. De conclusies zijn enkel van toepassing op deze deelnemers.

Zoals reeds eerder enkele malen vermeld waren de deelnemers op twee personen na allemaal 50-plussers. Ik heb niet de mogelijkheid gekregen om jongere personen te bevragen aangezien de vorming doorgaat tijdens de kantooruren. Het blijkt uit mijn onderzoek dat alle personen werkloos of invalide zijn. Dit maakt het mogelijk om tijdens de kantooruren een vorming te volgen. Deze vorming is echter interessant voor elke persoon van elke leeftijd en op jongere leeftijd geïnformeerd worden aan de hand van een vorming kan een positiever effect hebben aangezien ze mogelijk meer openstaan om kennis op te doen en deze ook effectief om te zetten in de praktijk.

Aangezien de start van mijn stage samenviel met de start van de vorming Slim Beheer was het voor mij onmogelijk om een nulmeting uit te voeren. Hierdoor heb ik de verwachtingen van de deelnemers voor de aanvang van de cursus niet kunnen peilen. Dit maakt dat ik enkel een evaluatieonderzoek heb kunnen verrichten op het einde van de vorming. Zo heb ik het groeiproces (verwachtingen begin - bereikte doelstellingen op het einde) niet in kaart kunnen brengen.

Tenslotte stelt zich bij het invullen van de vragenlijsten het probleem van het sociaal wenselijk antwoorden. Zijn mensen bereid toe te geven dat ze zich laten beïnvloeden door reclame? Ik kan er enkel van uitgaan dat elke deelnemer de vragenlijst naar eigen waarheid en eigen beleving heeft ingevuld.

4.5 Wat als...?

Ik meer tijd had gehad...

Dan zou ik een vorming Slim Beheer hebben bijgewoond op een ander OCMW om te zien hoe de groep hier is samengesteld. Worden de deelnemers ook door een maatschappelijk assistent aangespoord om de cursus bij te wonen? Met welke verwachtingen nemen zij eraan deel en krijgen ze mogelijk meer informatie over de vorming? Worden de vooropgestelde doelstellingen bereikt? Wordt de inhoud van de vorming op dezelfde manier gebracht?

Ik had een vergelijking kunnen maken van meerdere OCMW's en had tevens een groter aantal personen kunnen bevragen. Hierdoor was mijn onderzoek mogelijk wel representatiever geweest om conclusies te trekken en deze meer te veralgemenen. Tevens had ik personen van Basiseducatie kunnen bevragen over hoe bepaalde thema's worden uitgekozen om deze aan bod te laten komen tijdens de vorming.

Uiteindelijk zou ik alle deelnemers van de vorming een jaar later terug bij elkaar brengen. Dit om na te gaan of de bereikte leerdoelen ook in de praktijk zijn omgezet. Hebben ze het budgetbeheer ondertussen verlaten? Kijken ze nog regelmatig op de sites die zijn aangereikt? Nemen ze deel aan uitstappen via Rap op Stap? Hoe gaan ze tegenwoordig om met reclame en de aanbiedingen in winkels?

Ik denk dat het aangewezen is om verder onderzoek te verrichten naar het effect van de vorming op langere termijn. Mijn onderzoek is enkel een momentopname waarbij sommige personen aangeven dat ze zich nu minder laten verleiden door reclame, websites bezoeken... Blijven ze dit echter doen of neemt dit af een paar maanden na het volgen van de vorming?

Besluit

In dit laatste deel heb ik mijn eigen mening kunnen geven over het OCMW en Basiseducatie, het actuele aspect van deze vorming alsook mijn onderzoek en de bijhorende conclusies en aanbevelingen.

Algemeen besluit

Wat eerst een groepje van acht deelnemers was met behoorlijk wat weerstand uitgaande van enkele personen en een afstandelijke houding t.o.v. elkaar alsook de begeleider van Basiseducatie is getransformeerd tot een hechte en vooral plezierige groep. Iedereen heeft het woord meerdere malen genomen al was het om een grapje te vertellen.

Naar mijn aanvoelen en zoals blijkt uit de effectmeting waren er vrijwel geen persoonlijke verwachtingen over de inhoud van de vorming en wat deze als meerwaarde te bieden had voor de deelnemers.

Er zijn doorheen de 15 sessies heel wat thema's besproken. Zoals aangegeven tijdens de sessies alsook in de effectmeting, geven mensen eerlijk toe dat ze zich wel eens durven te laten beïnvloeden door reclame. Echter door hun bewust te maken over hoe reclame inspeelt op de koopkracht van mensen gaan ze er nu alerter mee om. Ze laten zich minder vlug verleiden.

We hebben het gehad over verschillende zelf te raadplegen sites zoals de VREG, rechtenverkenner... Sommige personen wisten niet welk voordeel ze zouden kunnen halen uit het raadplegen ervan, anderen wisten ook helemaal niet waar ze de juiste informatie konden terug vinden daar er een overvloed aan informatie terug te vinden is... De deelnemers vonden het dan ook zeer aangenaam om zelf kennis te maken met de sites en zelf tijdens de sessies de computer te mogen raadplegen. Dit verhoogt niet enkel hun basiscompetenties om kennis te maken met nuttige sites, tevens wordt de competentie i.v.m. het leren gebruiken van een computer verhoogd.

Er zijn verschillende gastsprekers een woordje uitleg komen bieden over de organisatie waarin ze tewerkgesteld zijn. Dit werd ten volle geapprecieerd door de deelnemers. Zeker aangezien alle personen op één persoon na nog nooit hadden gehoord van Rap op Stap. Een organisatie die uitstapjes en dergelijke organiseert aan een veel lager tarief voor personen die met minder geld moeten rondkomen.

De juriste van het huurderssyndicaat heeft ook de nodige vragen mogen beantwoorden aangezien de meerderheid van de deelnemers een huisje huurt via Maaslands huis of het Sociaal verhuurkantoor. De informatie was in die mate nuttig dat huurders soms niet altijd op de hoogte worden gebracht door de verhuurder van hun rechten en plichten.

Het budgetplan is met elke persoon (individueel) besproken en er is nagegaan waar mogelijk besparingen kunnen worden doorgevoerd indien mensen zelf het initiatief nemen.

Bijvoorbeeld door het veranderen van verzekeringsmaatschappij, het opzoeken van het goedkoopste GSM-abonnement en de eventuele overschakeling naar een andere provider... Er zijn meerdere facturen onder de loep genomen en het belang van het nalezen van facturen, contracten en advertenties is duidelijk aan bod gekomen.

Er wordt alerter omgegaan met reclame, nuttige sites worden meer geraadpleegd en er wordt meer gebruik gemaakt van het aanbod van sommige organisaties die voordelen aanbieden, het budgetplan wordt sowieso op regelmatige basis met de maatschappelijk assistent besproken, facturen zijn uitgespit opdat de deelnemers in de toekomst een beter zicht hebben op welke informatie ze erop kunnen terug vinden en waar...

Op de vraag echter of een persoon die schuldenvrij is maar zich toch nog bevindt in budgetbeheer, na het volgen van de cursus in staat is terug zelfstandig alle financiële verrichtingen te doen durf ik geen uitspraak te doen. Ze hebben informatie aangereikt gekregen die hun in staat zou moeten stellen een beter zicht te krijgen op allerhande aspecten van het dagelijks leven. In welke mate echter is iedereen in staat alle financiële verrichtingen in de toekomst zelf te doen en het budgetbeheer te verlaten? Sommige personen blijven labieler en beschikken over een beperkt aantal competenties. Of het verantwoord is om deze personen hun budgetbeheer af te bouwen is aan de maatschappelijk assistenten om deze beslissing te nemen.

Tenslotte zou ik het aangenaam vinden iedereen over een jaar nog eens terug te zien om na te gaan of iedereen schuldenvrij is gebleven? Welke invloed de vorming heeft gehad en of hun handelingen blijvend zijn veranderd of nemen ze hun oude levensstijl terug op enkele maanden na de vorming? Dit zou ik zeer interessant vinden om te weten omdat je dan pas echt kunt nagaan welk effect een vorming Slim Beheer heeft op de deelnemers en of de mogelijke veranderingen blijvend zijn.

Verklarende woordenlijst

Spreekrecht ³¹

- ❖ Het recht om met collega's alsook meerderen zoals een diensthoofd informatie uit te wisselen, ideeën te toetsen en je eigen standpunt te verdedigen.
- ❖ Knelpunten dienen besproken te worden binnen de eigen dienst met het diensthoofd.
- ❖ Je mag op eigen initiatief burgers informeren indien deze een vraag heeft alsook informatie verschaffen aan collega's.
- ❖ Tijdens gesprekken met cliënten is het belangrijk om een objectieve en neutrale houding aan te nemen in het overbrengen van informatie. Best laat je dan ook je persoonlijke opinies achterwege.

Spreekplicht ³²

Indien je als personeelslid van bijvoorbeeld het OCMW nalatigheden, misbruiken of misdrijven vaststelt dan dien je daar je diensthoofd van op de hoogte te brengen. Je probeert deze omstandigheden direct te stoppen indien je hiertoe de mogelijkheid hebt. Wanneer er sprake is van strafrechtelijke inbreuken moet je dit onmiddellijk melden aan het diensthoofd die de procureur des Konings op de hoogte dient te brengen.

LOI

Er worden door het OCMW woningen gehuurd waar de Federale Overheid asielzoekers gaat onderbrengen. Deze mensen blijven hier totdat ze kunnen overgaan naar de gewone hulpverlening voor vluchtelingen. Ze krijgen enkel leefgeld om voeding mee te kopen. Andere spullen zoals beddengoed, koelkast, poetsproducten... worden verleend door het OCMW.

Consumentenkrediet ³³

Een consumentenkrediet is elk krediet dat in principe wordt aangegaan voor de aankoop van iets anders dan een vastgoed. Dit kan bijvoorbeeld de aankoop van een nieuwe wagen, huishoudtoestel... zijn. Je kan ook een krediet aangaan om verbouwingen, een huwelijksfeest... te financieren. Consumentenkredieten zijn strikt geregeld door de Wet op het Consumentenkrediet.

³¹ OCMW Maasmechelen, Deontologische code voor het personeel, Bijlage aan het besluit van de Raad van 28 januari 2013, Internet, (http://www.ocmwmaasmechelen.be/file_uploads/1628.pdf?_vs=0_N)

³² OCMW Maasmechelen, Deontologische code voor het personeel, Bijlage aan het besluit van de Raad van 28 januari 2013, Internet, (http://www.ocmwmaasmechelen.be/file_uploads/1628.pdf?_vs=0_N)

³³ Wat zijn consumentenkredieten?, Internet, (<http://www.mijngeldenik.be/nl/consumentenkrediet/wat-zijn-consumentenkredieten>)

Bibliografie

1. Boeken

BAARDA, B., Dit is onderzoek!, Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek, Groningen/Houten, Noordhoff Uitgevers, 2014.

COCKX, F., SoCius, Leren voor vormingswerk, Concepten voor het faciliteren van leren, Het ontwerpen van sociaal-cultureel vormingswerk, Brussel, SoCius, 2008.

LAPERRE, I., AUDENAERT, M., Competentiemanagement met kansengroepen, SMART-doelen, Antwerpen - Apeldoorn, Garant, 2007.

Oost-Vlaamse Centra voor Basiseducatie vzw, Het recht op leren, daar gaan we voor!, Doeboek, Het resultaat van dialoog in Oost-Vlaanderen, Gestoffeerd door de centra voor basiseducatie en organisaties die werken met mensen in armoede, Wat is 'leren'?, Gent, Oost-Vlaamse Centra voor Basiseducatie vzw, 2009.

Oost-Vlaamse Centra voor Basiseducatie vzw, Het recht op leren daar gaan we voor!, Doeboek, Het resultaat van dialoog in Oost-Vlaanderen, Gestoffeerd door de centra voor basiseducatie en organisaties die werken met mensen in armoede, Drempels naar leren in de basiseducatie, Gent, Oost-Vlaamse Centra voor Basiseducatie vzw, 2009, pagina 13.

Oost-Vlaamse Centra voor Basiseducatie vzw, Het recht op leren daar gaan we voor!, Doeboek, Het resultaat van dialoog in Oost-Vlaanderen, Gestoffeerd door de centra voor basiseducatie en organisaties die werken met mensen in armoede, Een stappenplan van vraag naar educatief aanbod, Gent, Oost-Vlaamse Centra voor Basiseducatie vzw, 2009, pagina 27-29.

2. Internet

Afdeling Maatschappelijk Welzijn van de vzw Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, OCMW INFO-CPAS, Internet, 22-11-2006, (http://www.ocmw-info-cpas.be/index.php/fiche_FV_nl/le_cpas)

Belgisch staatsblad van 24/12/2008, Decreet betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, Internet, 19 december 2008, (http://www.vvsg.be/sociaal_beleid/ocmwdecreet/Documents/081219%20OCMW-decreet.pdf)

Centrum voor Basiseducatie, Onze centra, Provincie Limburg - Centrum voor Basiseducatie Limino, Cursussen, Internet, (<http://www.basiseducatie.be/limburgmiddennoord/cursussen>)

CLEMENT, M., LAGA, L., Steekkaarten doceerpraktijk, Internet, (http://www.kuleuven.be/duo/_pdf/evalueren_def.pdf)

Dilsen-Stokkem, OCMW brochures, Internet, 2012, (<http://www.dilsen-stokkem.be/>)

Dilsen-Stokkem, OCMW Brochures, Sociale dienst, Internet, 2012, (<http://www.dilsen-stokkem.be/images/stories/downloads/OCMW/sociale%20dienst.pdf>)

Eerste hulp bij schulden, Internet, 2014, (<http://www.eerstehulpbijschulden.be/>)

Federatie Centra voor Basiseducatie vzw, Centrum voor Basiseducatie, Over Basiseducatie, Missie en Visie, Visie, Internet, (<http://www.basiseducatie.be/welkom-bij-basiseducatie>)

Leerdoelen, Indeling naar persoonlijkheidsdomein, Internet, (<http://didi1al61d.wikispaces.com/leerdoelen>)

OCMW brochures, Sociale dienst, Opdracht, Internet, (<http://www.dilsen-stokkem.be/images/stories/downloads/OCMW/sociale%20dienst.pdf>)

OCMW-INFO-CPAS, Het OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn), wat is dat nu eigenlijk?, Internet, 22 november 2006, (http://www.ocmw-info-cpas.be/index.php/fiche_FV_nl/le_cpas)

OCMW Maasmechelen, Deontologische code voor het personeel, Bijlage aan het besluit van de Raad van 28 januari 2013, Internet, (http://www.ocmwmaasmechelen.be/file_uploads/1628.pdf?_vs=0_N)

Organieke OCMW wet van 8 juli 1976 (Federale overheid), Bepalingen van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn die tot de bevoegdheid van de federale overheid blijven behoren, Internet, 19 januari 2012, (<http://www.mi-is.be/be-nl/doc/ocmw/organieke-ocmw-wet-van-8-juli-1976-federale-overheid>)

Wat zijn consumentenkredieten?, Internet, (<http://www.mijngeldenik.be/nl/consumentenkrediet/wat-zijn-consumentenkredieten>)

Wet betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, Hoofdstuk 4 Taken van het OCMW, Afdeling 1 Algemene taken en uitvoering, artikel 60, Internet, 1 juli 2009, (<http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1003942¶m=inhoud>)

Vormingsmethodieken, Inleiding, Internet, (<http://participatiewiki.be/wiki/index.php/Vormingsmethodieken>)

Vorming, Internet, (<http://www.woorden-boek.nl/woord/vorming>)

Vormingsmethodieken, Structuur van een vormingsactiviteit, Internet, (<http://participatiewiki.be/wiki/index.php/Vormingsmethodieken>)

Leerdoelen, Indeling naar persoonlijkheidsdomein, Internet, (<http://didi1al61d.wikispaces.com/leerdoelen>)

Adresgegevens

OCMW Dilsen-Stokkem

Arnold Sauwenlaan 80

3650 Dilsen-Stokkem

Tel.: 089/ 75 75 27

E-mail: info@ocmwdilsen-stokkem.be

Openingsuren

Maandag tot vrijdag 09.00 - 12.00 uur

13.00 - 17.00 uur

Vzw Basiseducatie

Afdeling Maasland

Paul Nicoulaan 29 bus 4

3630 Maasmechelen

Tel.: 089/ 77 32 62

E-mail: info@basiseducatielimino.be

Bijlagen

Bijlage 1: Vormingsaanbod Basiseducatie binnen de provincie Limburg.

Bijlage 2: Verloop van de cursus "Slim Beheer" binnen het OCMW van Dilsen-Stokkem.

Bijlage 3: Vragenlijst tot het bekomen van persoonsgegevens van de deelnemers aan de cursus Slim Beheer.

Bijlage 4: Resultaten "Foto van de deelnemers."

Bijlage 5: Resultaten "Effectmeting van de cursus Slim Beheer op het dagelijkse leven van de deelnemers."

Bijlage 6: Brochure Rap op Stap.

Bijlage 7: Besproken brochure van het Huurderssyndicaat.

Bijlage 8: Slides in verband met Kredieten, bedenkttermijnen bij aankoop en verzekeringen.

Bijlage 9: Besparingstips voor 2015?!

I. Bijlage 1: Vormingsaanbod Basiseducatie binnen de provincie Limburg

Dit betreft een brochure waarin het volledige cursusaanbod van Basiseducatie is terug te vinden. Deze brochure is te raadplegen tijdens mijn mondelinge verdediging van mijn eindwerk.

II. Bijlage 2: Verloop van de cursus "Slim Beheer" binnen het OCMW van Dilsen-Stokkem.

2.1 Inleiding

De cursus is gestart op vrijdag 19 september 2014. Deze vindt telkens plaats op vrijdagvoormiddag van 09.00 tot 12.00 uur in de kelder van het OCMW van Dilsen-Stokkem. Lesgever is Kim Verrijssen van de organisatie Basiseducatie. Hij komt op het OCMW de vorming Slim Beheer geven die bestaat uit vijftien samenkomsten. De vorming neemt een einde op vrijdag 16 januari 2015.

De vorming bestaat uit de lesgever Kim, acht deelnemers en mij als "stagiair" in het kader van mijn onderzoek voor mijn eindwerk. Hierin wil ik achterhalen of er enig effect is op het dagelijkse leven van de deelnemers na het volgen van de cursus. Hebben zij inzicht verworven en veel kennis opgedaan? Gaan ze met deze kennis effectief iets doen of nemen ze na het beëindigen van de cursus hun oude leven terug aan?

2.2 Vorming

Kim is de vorming gestart door aan te geven wat de vorming inhoud en wat de deelnemers er precies van mogen verwachten. Wat is het doel van heel dit gebeuren? Waar gaan deze vijftien samenkomsten over gaan?



De lesgever is hierna verder gegaan met een . Hij heeft bijna alle 56 kaarten op verschillende tafels uitgesteld. Doel hierbij was dat iedere deelnemer een kaart zou kiezen die naar zijn aanvoelen het meeste bij hem paste. Verder moest hij tevens bereid zijn een korte uitleg te geven over waarom hij deze kaart had gekozen en wat dit voor hem betekende. Zo had Kim bijvoorbeeld een kaart gekozen i.v.m. kinderen omdat zijn twee kinderen voor hem belangrijk zijn in het leven en hem vreugde brengen.

Als volgende is er door de educator gepeild naar de verwachtingen die de deelnemers hebben ten opzichte van deze cursus. Zitten ze hier vrijwillig? Wat is hun houding ten opzichte van het "moeten" volgen van de cursus?

Tenslotte heeft er met elke deelnemer een individueel gesprek plaats gevonden. Iedereen heeft hier de gelegenheid gekregen om aan te geven of hij/zij bepaalde zaken mogelijk niet in het openbaar met de andere deelnemers zou willen bespreken.

De volledige eerste sessie heeft hij beëindigd met de vraag " Wat als je de lotto zou winnen?"

De begeleider heeft het in de tweede samenkomst gehad over de vaste en variabele kosten. Hier heeft elke deelnemer de kans gekregen om aan te geven welke voor hem deze kosten zijn. Wat houden deze kosten in? Om welk bedrag gaat het dan? Wat is de grootste kost in je huidige situatie?

Bijvoorbeeld: Vaste kosten = gas, water, huur, inkopen...

Variabele kosten = kleding, dokter, vrije tijd, onkosten auto, verjaardagen...

Hierna heeft hij ingespeeld op de beïnvloeding die we dagelijks wel voelen als het aankomt

**Reclame
Werkt!**

op reclame. Reclame is namelijk een "verborgen verleider" want
Zo kwamen vragen aan bod als:

- ❖ Zijn jullie veel bezig met reclame?
 - ❖ Waarom koop je bepaalde merkproducten van bijvoorbeeld waspoeder en niet het witte product? Wat is het verschil hierin?
 - ❖ Welk niet-voedingsproduct heb je als laatste gekocht en waarom?
 - ❖ Laat je je makkelijker beïnvloeden door vrienden om een aankoop te doen of mogelijk door de verkoper in de winkel? Denken we hierbij maar aan telecommunicatie.
-

Tijdens de volgende sessies is er ingegaan op de maandelijkse inkomsten en uitgaven van de deelnemers. Ze hebben zelf individueel een overzichtelijke tabel moeten invullen waarbij een zeer gestructureerd overzicht werd bekomen over de inkomsten en uitgaven.

Deze tabel werd met elke deelnemer afzonderlijk besproken. Dit om na te gaan waar voor een bepaalde persoon de grootste uitgaven liggen. Dit was van belang om te kunnen nagaan of hij hierop nog kon besparen.

Bijvoorbeeld:

- ❖ Een persoon heeft een verzekering bij een bepaalde verzekeringsagent. Deze dekt de burgerlijke aansprakelijkheid. Elders zijn ze nog ergens een aparte verzekering aangegaan die dezelfde zaken dekt. Dit is dubbel betalen voor hetzelfde en moet ingeperkt worden. Hierop kunnen mensen dan besparen als ze zich er bewust van worden.
- ❖ Bij sommige personen was het zeer duidelijk dat ze een GSM-abonnement waren aangegaan dat helemaal niet voordeliger voor hen was. Ze hadden een pakket genomen waarin de gsm, internet, tv inbegrepen waren. Het was enkel jammer dat

het pakket duurder uitkwam dan als ze bij een andere operator voor elk goed apart een abonnement namen.

Na de mogelijke besparingen te hebben besproken werd er van elke deelnemer verwacht dat hij zijn budgetplan zou meenemen van een maand, liefst van een heel jaar. Dit om na te gaan of iemand in een bepaalde periode meer uitgaven heeft en het financieel misschien moeilijker heeft.

In deze sessie zijn volgende aspecten aan bod gekomen:

- ❖ Kennen de deelnemers zelf hun eigen inkomsten en uitgaven?
 - ❖ Weten ze wat een budgetplan inhoudt?
 - ❖ Word het budget volledig beheerd door de maatschappelijk werker of staan zij zelf ook in voor de betaling van facturen?
 - ❖ Wie beheert het geld?
 - ❖ Hebben ze zelf een duidelijk zicht over alle gegevens die zijn opgenomen in een budgetplan?
 - ❖ Is er aan de hand van het budgetplan de mogelijkheid tot sparen?
 - ❖ Zijn ze op de hoogte van mogelijke voordelen? Bijvoorbeeld: als ze bij hun ziekenkas zijn aangesloten en een "1" op de kleefbriefjes staat vermeld kunnen ze gebruik maken van de voordelen van Rap op Stap. Weten ze dit? Hebben ze weet van deze organisatie?
 - ❖ Kunnen ze gebruik maken van de computer en zijn ze op de hoogte van sites waar hun rechten/plichten/voordelen op vermeld staan?
-

Eén sessie is volledig gewijd aan het verkennen van de computervaardigheden van de deelnemers. Er was door Basiseducatie een kleine vragenlijst opgesteld. Elke vraag dienden de deelnemers te beantwoorden door gebruik te maken van de computer en het opzoeken van sites waar ze de mogelijke informatie vandaan konden halen. Hierdoor werden hun vaardigheden getest als het aankwam op het gebruik van de computer. Verder werd er door deze oefening ook onderzocht of ze op de hoogte waren van verschillende nuttige sites zoals:

- ❖ www.budgetkoken.be;
 - ❖ www.vreg.be;
 - ❖ www.rechtenverkenner.be;
 - ❖ www.rapopstap.be.
-

Tijdens één sessie had Kim een aantal verschillende facturen mee genomen van de elektriciteitsrekening... Doel was dat de mensen zelf gegevens zouden kunnen opzoeken op de facturen zoals:

- ❖ Indien er sprake is geweest van het bekomen van een bepaalde korting, vinden zij deze korting terug op de factuur?
 - ❖ Kunnen ze de verschillende gegevens onderscheiden als er bijvoorbeeld staat dat je op een bepaald goed 6 % btw moet betalen of 12 % of 21 %?
 - ❖ Zijn de gegevens van de desbetreffende instantie duidelijk terug te vinden?
-

Gedurende een volgende samenkomst is er een gastspreker aanwezig geweest van de



organisatie

Deze persoon heeft een korte uitleg gegeven over wat Rap op Stap aan te bieden heeft zoals:

- ❖ daguitstapjes zoals naar de Antwerpse zoo;
- ❖ culturele bezoeken bijvoorbeeld een Sinterklaasshow;
- ❖ sport;
- ❖ vakanties binnen Vlaanderen;
- ❖ evenementen bijvoorbeeld festivals zoals Rimpelrock, Pukkelpop....

Verder heeft hij aangegeven wie gebruik kan maken van het aanbod van Rap op Stap en hier betreft het:

- ❖ mensen met een leefloon;
- ❖ mensen met een OMNIO/WIGW statuut;
- ❖ mensen tewerkgesteld in een beschutte/sociale werkplaats;
- ❖ mensen binnen enige vorm van schuldhulpverlening.

Als laatste heeft hij aangegeven wat Rap op Stap kan betekenen voor deelnemers zoals:

- ❖ het aanbieden van kortingen;
- ❖ het uitzoeken van een gepaste manier qua openbaar vervoer zoals de bus, trein;
- ❖ het uitzoeken van een gepast verblijf voor deelnemers;
- ❖ het aspectje dat deze hulpverlening volledig gratis wordt aangeboden.

Hierna heeft hij twee catalogussen laten rondgaan opdat de mensen een beeld zouden krijgen van alle mogelijke uitstapjes, vakanties...

Hij is rond gegaan bij elke deelnemer. Deze werd de les voordien al gevraagd door Kim om een kleefbriefje mee te nemen van hun desbetreffende ziekenkas. Met dit kleefbriefje en

enkele andere gegevens die ze moesten meedelen werden ze dan direct ingeschreven bij Rap op Stap. Hiermee krijgen ze elke maand een nieuwsbrief en dit geeft hun de mogelijkheid deel te nemen aan elke activiteit die ze wensen.

OPM.: In bijlage 6 is de brochure terug te vinden van Rap op Stap die er uitgedeeld werd tijdens de samenkomst.

Een afbeelding van een  en een  (= zwart gat) lag er voor de deelnemers op tafel toen ze het lokaal binnen kwamen. Hierbij werd er de vraag gesteld wanneer mensen het leven door een roze bril bekijken en wanneer ze het gevoel hebben dat ze in een zwart gat zitten.



Als je iedereen (kinderen, partner) kan geven wat ze willen.
Indien de relatie tussen ouders en kinderen goed is.
Als de relaties van je kinderen goed verlopen en ze gelukkig zijn.
Als het mooi weer is buiten want dan heb je meer energie.
Als je aan het werken bent want dan vergeet je soms je problemen.



Als het somber weer is.
Financiële problemen. Hierdoor moet je soms verplicht de hulp inroepen van het OCMW of dergelijke en mensen hebben hun financiële toestand liever zelf in de hand.

Indien kinderen of kleinkinderen ongelukkig zijn.
Als je niet beschikt over alle middelen om je familie optimaal gelukkig te maken.

Bij onderlinge ruzies van allerlei aard.

Hier werd er door de deelnemers aangegeven dat een begeleiding door het OCMW, bij het willen huren van een appartement of huis, zowel voordelig als nadelig kan zijn. Het voordeel is dat sommige verhuurders weten dat als iemand aangesloten is bij het OCMW er ook elke maand op tijd de huur wordt betaald. Andere verhuurders laten zich afschrikken als

personen vermelden dat ze in begeleiding zijn bij het OCMW. Ze willen zulke personen liever niet laten huren in hun pand.

Er werd door de lesgever een vragenronde gedaan over met welke problemen de deelnemers kampen als het aankomt op hun pand dat ze huren. Deze opmerkingen zouden tijdens de volgende bijeenkomst uitvoerig besproken worden.

Er is een tweede gastspreker langs gekomen van het



Zij heeft een brochure met ons overlopen en alle nodige vragen beantwoord die de deelnemers hadden.

OPM.: *In bijlage 7 is de brochure terug te vinden van het huurderssyndicaat.*

Tijdens deze volgende sessie hebben we het gehad over verzekeringen.

Welke verzekeringen kennen jullie was de openingsvraag.

- ❖ Brandverzekering;
- ❖ Familiale verzekering;
- ❖ Autoverzekering;
- ❖ Uitvaartverzekering (Dela);
- ❖ Hospitalisatieverzekering;
- ❖ Verzekering die dekking biedt tegen diefstal;
- ❖ Levensverzekering.

Welke verzekering is verplicht voor iedereen?

- ❖ Autoverzekering.

Hierna volgden een aantal vragen waar niet iedereen het antwoord op wist voor zijn eigen situatie. Sommige personen zijn door het gesprek en de bedragen die er boven kwamen drijven zich bewust geworden over het feit dat ze mogelijk teveel betalen voor bepaalde verzekeringen.

Hoeveel betaal je voor elke verzekering die je hebt?

Hoelang heb je deze verzekering al?

Welke verzekeringen heb je en wat dekt jou verzekering als we het bijvoorbeeld over de familiale verzekering hebben?

Heb je ooit problemen ervaren met je verzekeraar?

Hoe kun je nagaan of een verzekeraar echt of nep is?

Wie heeft er een kredietkaart?

- ❖ Twee personen waarvan één persoon duidelijk een heuse som betaalt voor zijn kredietkaarten.
-

In deze laatste sessie voor de kerstvakantie is de juriste van het OCMW van Dilsen-Stokkem een woordje uitleg komen bieden over:

- ❖ kredieten;
- ❖ betalingsproblemen;
- ❖ bedenkttermijnen;
- ❖ overeenkomst op afstand;
- ❖ verzekeringen.

Dit heeft ze gebracht aan de hand van slides die ze heeft getoond via de overheadprojector.

OPM.: *In bijlage 8 zijn de slides van de juriste in verband met Kredieten, Bedenkttermijnen bij aankopen en verzekeringen terug te vinden.*

Onze voorlaatste sessie is aangevat.

De lesgever heeft als eerste natuurlijk de vraag gesteld wat iedereen zijn goed voornemen is voor 2015.

Hierna is hij overgegaan op alle tips die we doorheen de vorming hebben gekregen.

Welke tips heeft iedereen onthouden?

Na dit te hebben aangegeven heeft hij een documentje uitgedeeld dat twee pagina's omvat met 21 besparingstips. Tips die we gezien hebben doorheen de sessies alsook enkele nieuwe bemerkings/tips die hij nog achterhaald heeft.

OPM.: *In bijlage 9 heb ik de besparingstips meegedeeld die de educator heeft gebundeld.*

Tijdens deze laatste sessie hebben we gezamenlijk een informeel gesprek gevoerd over allerhande onderwerpen. Hierna is de secretaris van het OCMW van Dilsen-Stokkem de deelnemers, de begeleider van Basiseducatie alsook de maatschappelijk assistenten komen bedanken voor hun inspanningen. De deelnemers hebben toch vijftien weken de inspanning geleverd om naar het OCMW te komen voor de vorming alsook mee te werken tijdens de sessies.

De deelnemers hebben allemaal een attest bekomen alsook volgend boekje:



Hierna hebben we de vorming Slim Beheer afgesloten door gezamenlijk te genieten van een drankje en een broodje.

III. Bijlage 3: Vragenlijst tot het bekomen van persoonsgegevens van de deelnemers aan de cursus Slim Beheer.

Persoonsgegevens deelnemer cursus Slim Beheer

1. Geslacht

Man

Vrouw

2. Leeftijd

3. Hoogst behaalde diploma

Lager onderwijs

Hogeschool

Algemeen secundair onderwijs

Universiteit

Technisch secundair onderwijs

Andere? Welk?

Bijzonder secundair onderwijs

4. Loopbaan

Huisvrouw/huisman

Invalide

Werknemer (arbeider)

Werkloos

Werknemer (bediende)

RMI/Leefloon

Zelfstandige

Brugpensioen

Ambtenaar

Pensioen

5. Gezinssituatie

Samenwonende

Alleenstaande

Inwonende kinderen? Zo ja, aantal?

Leeftijd?

6. Burgerlijke staat

Ongehuwd

Getrouwd

Gescheiden

Weduwe/weduwnaar

Samenwonende

Andere?

7. Hoe is uw huidige inkomen samengesteld?

(Bijvoorbeeld: inkomen uit arbeid, pensioen, werkloosheidsuitkering, invaliditeitsuitkering...

Het is mogelijk dat u vanuit meerdere instanties een inkomen ontvangt.)

8. Soort begeleiding van het OCMW

(Indien een combinatie van meerdere bijvoorbeeld budgetbeheer en collectieve schuldenregeling, gewoon beide vakjes aankruisen.)

- Budgetbegeleiding
- Budgetbeheer
- Collectieve schuldenregeling

9. Hoelang wordt u al begeleid door een maatschappelijk werker?

10. Hebt u een zicht op de mogelijke oorzaak(en) van uw schulden?

Mijn oprechte dank voor uw goede medewerking bij het invullen van dit document!

IV. Bijlage 4: Resultaten "Foto van de deelnemers"

| Geslacht | Leef tijd | Hoogst behaalde diploma | Loopbaan | Gezinssituatie | Burgerlijke staat | Samenstelling inkomen | Soort begeleiding OCMW | Aantal jaren begeleiding | Oorzaak schulden |
|----------|-----------|-------------------------------|--|--------------------------------------|-------------------|--|-----------------------------------|--------------------------|--|
| Man | 48 | Lager onderwijs | Werknemer: arbeider Nu: werkloos | Alleenstaande + Private woning markt | Ongehuwd | Werkloosheidsuitkering € 1 200 (€ 100 leefgeld per week) | Budgetbeheer Nu: schulden vrij | 13 | Moeilijke jeugd, weinig geleerd en hierdoor weinig interesses, minder inzicht om op lange termijn te denken, mentaliteitsprobleem. |
| Man | 58 | Technisch secundair onderwijs | Werknemer: arbeider, invalide. Nu: werkloos | Alleenstaande + Sociale woning | Gescheiden | Invaliditeitsuitkering € 1 200 (€ 140 leefgeld per week) | Budgetbeheer Nu: schulden vrij | 7 | Hoge schulden wegens veroorzaken van een ongeval met een scooter. Drinkt + kant en klaar eten. |

| | | | | | | | | | |
|-----|----|--|-------------------------|--|------------|---|---|----|---|
| Man | 36 | Technisch secundair onderwijs | RMI/Leefloon | Alleenstaande + sociale woning | Ongehuwd | Leefloon € 817,36 (€ 60-70 leefgeld per week) | Budgetbeheer Nu: zo goed als schulden vrij | 5 | Hoge rekening van Luminus. Slechte arbeidsattitude. |
| Man | 39 | Geen zicht op door maatschappelijk assistent | Werknemer: Nu: invalide | Samenwonende met vrouw en 4 minderjarige kinderen + sociale woning | Gehuwd | Invaliditeitsuitkering € 1 450 (€ 580 leefgeld per 2 weken) | Budgetbeheer. Nu: schulden vrij en afbouwen beheer | 4 | Bestedingsprobleem |
| Man | 57 | Geen zicht op door maatschappelijk assistent | Invalide | Alleenstaande + Sociale woning | Gescheiden | Invaliditeitsuitkering € 1 150 (€ 65 leefgeld per week) | Budgetbeheer Nu: schulden vrij | 12 | Geen zicht op oorzaak. |

| | | | | | | | | | |
|-------|----|--|---|---|------------|---|--|-----------|---|
| Vrouw | 58 | Technisch secundair onderwijs | Werknemer: arbeider Nu: werkloos | Alleenstaande + Sociale woning | Gescheiden | Werkloosheidsuitkering € 1 000 (€ 80 leefgeld per week) | Budgetbeheer Nu: schulden vrij | 6 | Depressie vanwege kindje dat gestorven is bij de geboorte. Medische problemen. |
| Vrouw | 53 | Geen zicht op door maatschappelijk assistent | Invalide | Samenwonende met man, 3 meerderjarige zonen en 1 inwonende vriendin van zoon + eigen huis | Getrouwd | Invaliditeitsuitkering € 800 (€ 400 leefgeld per week) | Budgetbeheer Nu: schulden vrij en beheer afbouwen | 7 | Bestedingsprobleem. Problemen gehad met ontvangen van kinderbijslag Nederland en bijpassing door België. |
| Vrouw | 59 | Technisch secundair onderwijs en Bijzonder | Werkneemster: arbeider Nu: invalide | Alleenstaande met inwonende | Gescheiden | Invaliditeitsuitkering € 800 (€ 130 leefgeld per week) | Budgetbeheer Nu: schulden | 4 maanden | Wanbeheer en beperkt inkomen (zou kostgeld moeten vragen aan inwonende dochter). |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------------------|--|---|--|--|--|--|--|--|
| | | secundair onderwijs (haartooi) | | minderja- rige dochter + eigen huis | | | | | | |
|--|--|--------------------------------------|--|---|--|--|--|--|--|--|

V. Bijlage 5: Vragenlijst tot het meten van het effect van de cursus Slim Beheer op het dagelijkse leven van de deelnemers.

Effectmeting van de cursus Slim Beheer

1. Geslacht

Man

Vrouw

| Man | Vrouw | Leeftijd |
|-----|-------|----------|
| | x | 58 |
| x | | 58 |
| x | | 49 |
| x | | 57 |
| | x | 53 |
| | x | 59 |
| x | | 39 |

2. Leeftijd

3. Wat waren uw verwachtingen over de cursus voor aanvang?

- ❖ Om te leren.
- ❖ Geen idee.
- ❖ Ik verwachtte niet veel.

4. Besproken thema's

4A. Heb jij je al eens laten beïnvloeden door reclame bij de aankoop van een bepaald product?

(Bijvoorbeeld: als er staat 2+1 gratis of als het aankomt op gsm-abonnementen die een verkoper jou wil opleggen of ...)

Ja

Neen

Soms

| Ja | Neen | Soms |
|----|------|------|
| | | x |
| | | x |
| | x | |
| | x | |

| | | |
|--------------------------|---|---|
| X (bij voedingsmiddelen) | | |
| | | X |
| | X | |

Is jouw koopgedrag veranderd na het bekomen van de uitleg over hoe reclame inspeelt op mensen om ze bepaalde producten meer/minder te laten kopen?

Ja Neen

| Ja | Neen |
|----|------|
| X | |
| | X |
| X | |
| | X |
| X | |
| X | |
| X | |

4B. Was je voor de aanvang van de cursus op de hoogte van bepaalde sites die te raadplegen zijn via de computer zoals de rechtenverkenner, mutualiteiten,... om bepaalde voordelen te kunnen bekomen?

Ja Neen

| Ja | Neen |
|----|------|
| | X |
| | X |
| | X |
| X | |
| | X |
| | X |
| X | |

Vond je het aangenaam om deze sites tijdens de sessies zelf te mogen bezoeken en verkennen op de computer?

Ja Neen

| Ja | Neen |
|----|------|
| x | |
| | x |
| x | |
| x | |
| x | |
| x | |
| x | |

Wanneer heb je voor het laatst een bepaalde site op de computer bekeken en om welke site ging dit dan?

- ❖ Heb geen internet.
- ❖ Vorige week.
- ❖ Vorige week Rap op Stap, VREG.
- ❖ September.

4C. Bespreek je jouw budgetplan op regelmatige basis met je maatschappelijk werker?

Ja Neen

| Ja | Neen |
|----|------|
| x | |
| x | |
| x | |
| | x |
| x | |
| x | |
| x | |

Vond je het aangenaam om je budgetplan te bespreken tijdens een sessie?

Ja

Neen

| Ja | Neen |
|----|------|
| x | |
| x | |
| x | |
| | x |
| | x |
| x | |
| x | |

Heb je nu een beter zicht over de zaken die er allemaal op terug zijn te vinden?

Ja

Neen

| Ja | Neen |
|----|------|
| x | |
| x | |
| x | |
| | x |
| x | |
| x | |
| x | |

Zijn er voor jouw situatie bepaalde zaken naar boven gekomen waar je naar de toekomst toe op gaat kunnen besparen?

(Bijvoorbeeld: het veranderen van bank om meer voordelen te bekomen, het veranderen van gsm-abonnement dat goedkoper voor jou is...)

Ja

Neen

| Ja | Neen |
|----|------|
| x | |
| | x |
| x | |
| | x |

| | |
|---|--|
| X | |
| X | |
| X | |

4D. Heb je in het verleden al eens zelf naar jouw facturen gekeken om bijvoorbeeld na te gaan of je inderdaad een bepaalde korting hebt gekregen die jou werd beloofd?

- Ja
 Neen
 Facturen zijn te ingewikkeld opgesteld

| Ja | Neen | Facturen zijn te ingewikkeld opgesteld |
|----|------|--|
| X | | |
| | X | |
| | X | |
| | X | X |
| | X | |
| X | | |
| X | | |

Heb je door de cursus meer inzicht gekregen over hoe facturen zijn opgesteld en waar je bepaalde dingen terug vindt zoals bijvoorbeeld een telefoonnummer om een instantie te kunnen contacteren?

- Ja
 Neen

| Ja | Neen |
|----|------|
| X | |
| | X |
| X | |
| | X |
| X | |
| X | |
| X | |

Ga je na deze cursus gerichter naar je facturen kijken om na te gaan of je bekomen hebt waar je recht op hebt?

Ja Neen

| Ja | Neen |
|----|------|
| x | |
| | x |
| x | |
| | x |
| x | |
| x | |
| x | |

Indien je niet hebt bekomen waar je recht op hebt, ga je dan zelf contact opnemen met de instantie?

Ja Neen Afhankelijk van de instantie

| Ja | Neen | Afhankelijk van de instantie |
|----|------|------------------------------|
| x | | |
| | | x |
| | | x |
| | | x |
| | | x |
| x | | |
| x | | |

4E. Wist je voor deze cursus van het bestaan van Rap op stap en wat zij te bieden hebben?

Ja Neen

| Ja | Neen |
|----|------|
| | x |
| | x |
| | x |
| | x |

| | |
|---|---|
| | X |
| X | |
| X | |

Ga je gebruik maken van het aanbod van Rap op stap?

Ja

Neen

| Ja | Neen |
|----|------|
| X | |
| X | |
| X | |
| X | |
| X | |
| X | |
| X | |

4F. Wanneer heb je voor het laatst het aanbod bekeken van Rap op Stap?

- ❖ Een week geleden.
- ❖ Vorige week;
- ❖ Deze week;
- ❖ December;
- ❖ 08/01/2015

4G. Vond je het aangenaam om uitleg te krijgen van de persoon van het huurderssyndicaat?

Ja

Neen

| Ja | Neen |
|----|------|
| X | |
| X | |
| X | |
| X | |
| X | |
| X | |
| X | |

Zou je zelf naar een huurderssyndicaat gaan bij problemen met je huisbaas of dergelijke?

Ja

Neen

| Ja | Neen |
|----|------|
| x | |
| x | |
| x | |
| | x |
| x | |
| | |
| | x |

5. Wat heb je bijgeleerd?

- ❖ Dat is heel wat.
- ❖ De verschillende sites, uitleg i.v.m. facturen, Rap op stap, VREG.
- ❖ Dat ik toch heel wat kan besparen.
- ❖ Besparen.

6. Kan je het OCMW nog tips meegeven voor een volgende vorming?

- ❖ Deze vorming zou voor iedereen interessant kunnen zijn, niet alleen voor mensen in beheer op het OCMW.

Mijn oprechte dank voor de goede medewerking bij het invullen van dit document!!

VI. Bijlage 6: Brochure Rap op Stap

VII. Bijlage 7: Brochure van het huurderssyndicaat.

VIII. Bijlage 8: Kredieten, bedenkttermijnen bij aankopen en verzekeringen

Deze bijlage is wegens een veelheid aan pagina's te raadplegen tijdens mijn mondelinge eindwerkverdediging.

IX. Bijlage 9: Besparingstips voor 2015?!

1. Overzicht
Stel een maandoverzicht op van je inkomsten en uitgaven. Met een goed overzicht zie je extra mogelijkheden om te (be)sparen.
2. Mis geen inkomsten
Informeer je regelmatig bij jouw mutualiteit over mogelijke tegemoetkomingen. Neem een kijkje op www.rechtenverkenner.be
3. Controleer de autoverzekering
Kijk eens op www.verzekering.be
Overstappen kan een besparing opleveren van €100 - €300 per jaar.
4. Goedkope koffiepauze
Vervang koffiepads of cups door zelfgemaakte koffie.
Twee personen die drie kopjes koffie per dag drinken, besparen zo ongeveer €1000/jaar.
5. Betaal contant
Uit onderzoek blijkt dat mensen die cash betalen beter opletten en minder uitgeven.
Dit bespaart u al vlug €10 - €20/week, dus tussen €500 en €1000 per jaar.
6. Ren aanbiedingen niet zomaar achterna
Loop niet alle winkels af voor aanbiedingen te kopen. Uit onderzoek blijkt dat mensen die dit wel doen vaker in verleiding komen, omdat ze in diverse winkels gaan kopen en aldus met meer uitgaven naar huis keren dan gepland.
Bewust omgaan met aanbiedingen scheelt zich ongeveer €20/week, dus €1000/jaar.
7. Snij zelf
Vervang voorgewassen en versneden groenten en vlees door verse groenten/vlees en snijd ze zelf. Dit scheelt u zo een €200/jaar.
8. Kies basisschoonmaakmiddelen
Laat de dure poetsproducten liggen en vervang ze door zee, soda en azijn. Dit bespaart u €100 per jaar.

9. Lekkere quiche
Gooi etensresten niet weg maar verwerk ze in een quiche. Hiermee spaart u €20 tot €50 per jaar.
10. Vergeet A-merken
Koop huismerken in plaats van de grote merken.
11. Kook slim
Kijk op www.robsbudgetmenus.nl
Daar kan je tal van recepten vinden, gebaseerd op aanbiedingen van vlees en groenten uit AH, C1000, Aldi, Lidl, Plus, Dirk en Hoogvliet. Samen met tip 10 kan u zo tussen €500 en €1000 per jaar besparen.
12. Vriezen maar
Kook geregeld een grotere hoeveelheid om in te vriezen. Dit bespaart tijd en gaat voedselverspilling tegen. Bovendien bespaart u ongeveer €100 tot €300 per jaar.
13. Doe de vaat met poeder
Vervang vaatwastabletten door vaatwaspoeder. (ca. €70/jaar).
14. Verwen je huisdier met goedkoop voer
Uit onderzoek van de consumentenbond is gebleken dat de dure merken (Whiskas, Felix...) onvoldoende voedingsstoffen bevatten voor uw huisdier. Koop goedkopere diervoeding en bespaar alzo tot €250/jaar.
15. Koop niet te veel
Controleer uw voorraad alvorens te vertrekken naar de winkel. Stel een boodschappenlijst op. Dit scheelt gauw €50 tot €300 per jaar.
16. Verander van energieleverancier
Doe de V-test op www.vreg.be
U kan tot €200/jaar besparen op uw energiefactuur.
17. Schakel alles uit
Laat geen toestellen in standby staan. Schakel ze volledig uit en laat geen lampen onnodig branden. Dit bespaart u tot €100 per jaar.

18. Laat het waaien
Gebruik vaker het droogrek in plaats van de droogkast. De droogkast is een grote energieleverancier. Dit levert u €80 - €100 per jaar op.
19. Vul de wasmachine
Zet de wasmachine pas aan wanneer hij vol zit. (ca. €50/jaar).
20. Was op 30-40 graden
Was niet te warm en durft met een gerust hart kiezen voor een goedkoper wasmiddel of wasverzachter (€70/jaar).
21. Kies tweedehands
Nieuw meubels, speelgoed of apparatuur nodig? Neem eens een kijkje op www.kapaza.be of op www.2dehands.be alvorens naar de winkel te gaan.
22. Fiets je rijk
Laat de auto wat vaker staan (zeker voor de kortere afstanden). Het is gezonder en kan je zo een €200 per jaar opleveren.
23. Rokers: stop
Wie ongeveer een pakje per dag rookt kan zich een slordige €1700 per jaar besparen door te stoppen met roken. Veel succes!