



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

Samen op weg naar een beter budget

Helpt een krachtgerichte hulpverlening binnen budgetbeheer om cliënten (sneller)
hun budget terug zelf te laten beheren?

Door Jana Vaerten

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

**Hasselt
Academiejaar 2013- 2014**

Dankwoord

Vanaf het hoger vreesde ik al voor het beruchte eindwerk. Het eerste en tweede jaar gingen zonder zorgen vooruit maar dan kwam het derde jaar. We kregen meer uitleg over het eindwerk. De moed zakte al in mijn schoenen. Het zijn de laatste en zeker de zwaarste loodjes van de driejarige bacheloropleiding 'Sociaal-Agogisch-Werk'.

Mijn eindwerk heb ik niet in mijn eentje voor elkaar gekregen maar dank ik aan verschillende mensen.

Aller eerst wil ik mijn twee stagementors Petra Van Doninckx & Sofie Michiels bedanken voor hetgeen wat ze mij allemaal hebben bijgebracht de afgelopen maanden. Ook voor het doornemen en hun kritische mening van mijn eindwerk ondanks de drukte.

Daarnaast wil ik ook mijn andere collega's van de sociale dienst bedanken voor het bijstaan met raad en daad maar ook voor de fijne samenwerking. Het OCMW van Scherpenheuvel-Zichem wil ik ook graag bedanken dat ik mijn derdejaar stage hier heb mogen doen.

Vervolgens bedank ik de cliënten die deelgenomen hebben aan het praktisch gedeelte van mijn eindwerk. Maar ook Katrien Feyaerts voor het organiseren van de gesprekken van de budgetteringscursisten.

Ik wil ook mijn eindwerkbegeleider Bart Broos bedanken voor het nalezen en zijn kritische mening rond mijn eindwerk.

Bovendien bedank ik ook mijn tante voor het vele naleeswerk van mijn eindwerk.

At last but not least wil ik ook mijn mama, broer en vrienden bedanken voor hun steun in uitzichtloze periodes. Ook voor hun geduld en omgang met mijn humeurige toestanden.

Bedankt iedereen!

Inhoudsopgave

Afkortingenlijst	7
Inleiding	8
DEEL 1: Situering stageplaats: OCMW Scherpenheuvel-Zichem.....	10
1 Het doel van het OCMW '	10
2 Structuur en werking '	11
2.1 De Raad voor Maatschappelijk Welzijn	11
2.2 Het Vast Bureau	11
2.3 De Bijzondere Comit�es	11
2.4 De Voorzitter	11
2.5 De secretaris	12
2.6 De financiële beheerder	12
3 Soorten dienstverlening	12
3.1 Sociale dienst.....	12
3.1.1 Advies en administratieve begeleiding.....	12
3.1.2 Betaalbare vakantietrips voor mensen met een beperkt inkomen	12
3.1.3 Financiële hulp.....	13
3.1.4 Psychologische opvang en begeleiding	14
3.1.5 Schuldbemiddeling, budgetbeheer en budgetbegeleiding	14
3.1.6 Socio-culturele participatiepremie voor jongeren & volwassenen.....	14
3.1.7 Oplaadpunt budgetmeterkaart elektriciteit en aardgas	14
3.2 Thuisdiensten	15
3.3 Dienst pensioenen en mindervaliden.....	15
3.4 Lokaal Opvanginitiatief.....	16
DEEL 2: Theoretisch deel	17
Hoofdstuk 1: Schuldhulpverlening	17
1 Het begrip schuldhulpverlening	17
1.1 Doelgroep	17
1.2 Doelstelling.....	17
2 Schulden	18
2.1 Soorten schulden.....	18
2.1.1 Overlevingsschulden.....	18

2.1.2	Aanpassingschulden	18
2.1.3	Compensatieschulden	18
2.1.4	Overbestedingsschulden	19
2.1.5	Onvermogensschulden	19
2.1.6	Afgeleide schulden	19
2.2	Oorzaken van schulden	19
3	De verschillende vormen van begeleiding'	20
3.1	Budgetbegeleiding.....	20
3.2	Budgetbeheer.....	20
3.3	Schuldbemiddeling	20
3.4	Collectieve schuldenregeling.....	21
4	Het verloop van de hulpverlening bij budgetbeheer'	22
4.1	Aanmelding en onthaal	22
4.2	Intake.....	22
4.3	Probleemanalyse	23
4.4	Huisbezoek	24
4.5	Strategiebepaling/ probleemaanpak.....	24
4.6	Herziening.....	25
4.7	Afbouw/afsluiting	25
	Besluit.....	26
	Hoofdstuk 2: krachtgerichte methodieken	27
1	Empowerment.....	27
1.1	Definitie	27
1.2	Drie niveaus'	28
1.3	Vijf pijlers van een empowerende hulpverlening '	29
1.3.1	Krachtenperspectief	29
1.3.2	Hulpverleningsrelatie	29
1.3.3	Attituden en technieken van de hulpverlener	29
1.3.4	Organisatiecontext	30
1.3.5	Casemanagement	30
2	Maatzorg.....	31
2.1	Positieve hulpverlening	31
2.2	Integrale hulpverlening	31
2.3	Participatie op maat	32

2.4	Gestructureerde hulpverlening	32
2.5	Gecoördineerde hulpverlening.....	32
3	Bind-Kracht	33
3.1	Wat is Bind-kracht?	33
3.2	De tien krachtlijnen van Bind-kracht	33
	Besluit.....	34
	Hoofdstuk 3: Empowerment via groepswerk.....	35
1	Wat is groepswerk?	35
2	Het doel van groepswerk.....	35
3	Waarom is groepswerk empowerend?	36
	Besluit.....	36
	DEEL 3: Praktisch deel	37
1	Inleiding	37
2	Casusbespreking	38
2.1	Casus 1.....	38
2.1.1	Bevraging	38
2.2	Casus 2.....	40
2.2.1	Bevraging	40
2.3	Casus 3.....	42
2.3.1	Bevraging	42
2.4	Casus 4.....	43
2.4.1	Bevraging	43
2.5	Casus groepswerking.....	46
2.5.1	Bevraging	46
3	Conclusie.....	49
3.1	Problematiek van de financiële problemen	49
3.2	Krachtgerichte hulpverlening als begeleiding	49
3.3	Groepsinitiatief.....	52
	DEEL 4: kritische kijk	53
1	Op de sociale dienst van het OCMW.....	53
2	Op de actualiteit	54
3	Op het groepsgericht werken.....	55
4	Op mijn persoonlijk traject	55
	Algemeen besluit.....	57

5	Bibliografie.....	60
5.1	Literatuur.....	60
5.2	Elektronische bronnen.....	61
5.3	Mondelinge bronnen.....	61
6	Bijlagen	62

Afkortingenlijst

bv.	Bijvoorbeeld
BC	Bijzonder Comité
BCSD	Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst
CAW	Centrum voor Algemeen Welzijnswerk
CGG	Centrum Geestelijke Gezondheidszorg
CSR	Collectieve schuldenregeling
LOI	Lokaal Opvanginitiatief voor Asielzoekers
nl.	Namelijk
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OMNIO	is een statuut dat ervoor zorgt dat personen met een lage inkomsten recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming.
RvMW	Raad voor Maatschappelijk Welzijn
WIGWI	Weduwen, Invaliden, Gepensioneerden en Wezen
VB	Vast Bureau

Inleiding

Om het onderwerp van mijn eindwerk te bepalen ben ik me gaan informeren bij het OCMW van Scherpenheuvel-Zichem. Zij vonden het thema 'afbouw van budgetbeheer' heel interessant en dat sprak mij ook meteen aan. Uit een recent onderzoek van het Vlaams Centrum Schuldenlast blijkt dat het aantal mensen met schulden meer en meer beroep doet op de dienst schuldhulpverlening van het OCMW. De schuldenproblematiek in België groeit alsmaar meer.

Om het thema beperkt te houden heb ik gekozen om mijn eindwerk te doen over de afbouw in budgetbeheer. In het OCMW van Scherpenheuvel-Zichem werkt men eerder via budgetbeheer dan via budgetbegeleiding. Aangezien mensen in budgetbeheer hun beheer uit handen geven, zijn ze niet meer belast met de financiële situatie waardoor ze niet zelf meer moeten denken aan betalingen of deze zelf moeten doen. Hierdoor kan er een soort afhankelijkheid t.o.v. de maatschappelijk werker ontstaan. Na verloop van tijd is het de bedoeling dat deze mensen terug hun budget kunnen beheren. Daarom kijk ik of het OCMW van Scherpenheuvel-Zichem bezig is met de afbouw gedurende de hulpverlening. Vindt er afbouw plaats in budgetbeheer? Hoe kunnen we cliënten aanzetten tot het zelfstandig opnemen van hun financiën? Welke methodieken zijn hiervoor nodig? Helpt een krachtgerichte hulpverlening binnen budgetbeheer om cliënten (sneller) hun budget terug zelf te laten beheren? Kan groepsgericht werken ervoor zorgen dat mensen terug hun administratie opnemen?

Ik wil nagaan of er een krachtgerichte hulpverlening aan te pas komt in budgetbeheer en of dit ervoor zorgt dat mensen terug zelfstandig hun budget kunnen beheren. Daarnaast wil ik ook nagaan of groepsgericht werken een meerwaarde heeft op het budgetteren. Vervolgens probeer ik een aantal suggesties te geven omtrent krachtgerichte hulpverlening in budgetbeheer. Dit met als doel de huidige werking in budgetbeheer te verfijnen of eventueel te verbeteren naar de toekomst toe.

In het eerste deel van mijn eindwerk geef ik een situering weer van mijn stageplaats. In dit deel krijgt de lezer een beter zicht op het doel, de structuur en de diensten van het OCMW van Scherpenheuvel-Zichem.

Het tweede deel, 'het theoretisch', is onderverdeeld in drie verschillende hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk 'Schuldhulpverlening' sta ik stil bij de doelgroep die hier van toepassing is en het begrip schulden waarin ook de verschillende soorten en meest voorkomende oorzaken aan bod komen. Daarnaast bespreek ik ook de

verschillende hulpverleningsvormen die aangeboden worden aan mensen met financiële problemen. Vervolgens verdiep ik mij meer in het verloop van budgetbeheer; ik schets de procedure van aanmelding tot het afsluiten van budgetbeheer in het OCMW van Scherpenheuvel-Zichem. In het tweede hoofdstuk 'Krachtgerichte methodieken' bespreek ik drie methodieken nl. Empowerment, Maatzorg en Bind-kracht. Ik heb voor deze methodieken gekozen omdat deze worden toegepast op kwetsbare groepen. Kwetsbare groepen krijgen vaak te maken met een negatief zelfbeeld: ze denken dat ze alles fout doen, hebben geen binding met de maatschappij en hebben geen geloof of vertrouwen meer in zichzelf. In dit hoofdstuk worden deze methodieken uitgebreid besproken alsook waarom deze noodzakelijk zijn voor mensen in achterstallingssituatie. Het laatste hoofdstuk 'Empowerment via groepswork' heb ik gekozen omdat er in de maatschappij meer aan groepswerken wordt gedaan. Ik was dan ook benieuwd naar een cursus voor budgetteren.

In het derde deel, 'het praktisch gedeelte' van mijn eindwerk, beschrijf ik mijn onderzoeksmethode. Ik heb mijn onderzoek afgetoetst aan de hand van interviews. Ik heb er voor gekozen om cliënten te bevragen die nog in budgetbeheer zitten en eventueel kunnen afbouwen. Hierin keek ik naar het krachtgericht werken in budgetbeheer. Achteraf heb ik een conclusie opgesteld door middel van informatie die ik uit de resultaten heb gehaald.

In het vierde en laatste deel geef ik mijn kritische kijk over mijn ervaring op de sociale dienst van het OCMW Scherpenheuvel-Zichem, over groepswerking in het OCMW van Herentals en over de actualiteit. Tenslotte beschrijf ik mijn persoonsgebonden traject.

Als laatste sluit ik mijn eindwerk af met een algemeen besluit.

DEEL 1: Situering stageplaats: OCMW Scherpenheuvel-Zichem

1 Het doel van het OCMW ^{1,2}

Het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) kreeg bij haar ontstaan in 1976 de opdracht er voor te zorgen dat alle inwoners van hun gemeente een menswaardig bestaan kunnen leiden.

Artikel 1 van de Organieke wet van 8 juli 1976 ³: 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.

Het is dan ook het streefdoel van het OCMW van Scherpenheuvel-Zichem om de dienstverlening te organiseren ten gunste van alle inwoners van hun gemeente.

Deze dienstverlening is niet beperkt tot het geven van geldelijke steunen, maar houdt ook hulp en begeleiding in bij om het even welke moeilijkheden van de inwoners.

Om te beantwoorden aan alle hulpvragen van de inwoners van Scherpenheuvel-Zichem zijn er op het OCMW vandaag verschillende diensten zoals:

- ❖ sociale dienst
- ❖ thuisdienst
- ❖ dienst pensioen en mindervalide
- ❖ Lokaal opvanginitiatief (LOI)

¹ OCMW Lubbeek, internet, 2014, (<http://www.ocmwlubbeek.be/page121315.aspx>).

² OCMW Scherpenheuvel-Zichem, internet, (<http://www.scherpenheuvel-zichem.be/Index.aspx?SGREF=234>).

³ AGTEN, J., ASSELBERGHS, L., *OCMW zakboekje 2013*, Wolters Kluwer Belgium NV, Mechelen, 2013, p.1059.

2 Structuur en werking^{1,2}

2.1 De Raad voor Maatschappelijk Welzijn

Het OCMW wordt bestuurd door een Raad voor Maatschappelijk Welzijn (RvMW). De leden van de Raad worden verkozen door de gemeenteraadsleden. In Scherpenheuvel-Zichem bestaat de Raad uit 11 leden inclusief de voorzitter. De Raad voor Maatschappelijk Welzijn kan om de zes jaar van samenstelling veranderen nadat er gemeenteraadsverkiezingen zijn geweest. De OCMW-raad komt elke laatste maandag van de maand samen. De vergaderingen van de RvMW zijn openbaar, tenzij het gaat om persoonlijke zaken. Dan betreft het een gesloten zitting. Deze worden na het openbaar gedeelte besproken. Daarnaast stelt de RvMW een eventueel Vast Bureau en of Bijzonder Comité aan.

2.2 Het Vast Bureau

De OCMW-Raad kan ervoor kiezen om een Vast Bureau (VB) op te richten. Dit VB wordt met het dagelijks bestuur belast. Als de OCMW-raad beslist geen Vast Bureau op te richten, worden de bevoegdheden van het Vast Bureau uitgeoefend door de RvMW. In Scherpenheuvel-Zichem bestaat het Vast Bureau uit vier leden inclusief de Voorzitter. Deze vergaderingen zijn niet openbaar.

2.3 De Bijzondere Comités

De Raad van het OCMW kan Bijzondere Comités (BC) oprichten, waaraan hij welomschreven bevoegdheden kan overdragen. Voor elk Bijzonder Comité wordt het aantal leden bepaald door de Raad. Er kan geen BC opgericht worden als er niet eerst een Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) wordt aangesteld.

2.4 De Voorzitter

De voorzitter leidt de activiteiten van het OCMW. Dit betekent dat hij/zij de Raad, het Vast Bureau en de Bijzondere Comités samen roept en deze voorzit; belast is met de uitvoering van de genomen beslissingen; vertegenwoordigt het OCMW in gerechtelijke handelingen; zorgt voor het archief; ondertekend, samen met de secretaris de uitgaande stukken en zorgt voor het voorafgaand onderzoek van zaken die ter beslissing moeten voorgelegd worden.

¹ AGTEN, J., ASSELBERGHS, L., *OCMW zakboekje 2013*, Wolters Kluwer Belgium NV, Mechelen, 2013, p.3-12; 47-51.

² BROOS, B., *Inleiding in het maatschappelijk werk (IMW)*. Hasselt, PXL, 2011. (niet-gepubliceerde cursus)

2.5 De secretaris

De secretaris is belast met de algemene leiding van de diensten van het OCMW; met de werking van de diensten inzake voorbereiding, uitvoering en evaluatie van het beleid; met de interne controle op de werking van diensten. Daarnaast is hij ook bevoegd voor het dagelijkse personeelsbeheer. De secretaris bereidt de zaken voor die aan de Raad, de Voorzitter, het Vast Bureau en aan het Bijzonder Comité worden voorgelegd. Hij woont de vergaderingen bij van de Raad en van het Vast Bureau.

2.6 De financiële beheerder

De ontvanger, of ook financiële beheerder genoemd, staat onder leiding van de secretaris. Deze staat in voor het opstellen van het voorontwerp van het meerjarenplan en van de jaarlijkse herziening ervan; het voeren en het afsluiten van de boekhouding; het opmaken van de inventaris, jaarrekeningen; het verzorgen van financiële analyse en financiële beleidsadvisering. Dit rapporteert de ontvanger aan de secretaris.

3 Soorten dienstverlening ¹

3.1 Sociale dienst

3.1.1 Advies en administratieve begeleiding

De sociale dienst geeft alle nuttige inlichtingen en adviezen zodat de mensen hun wettelijke rechten en voordelen kunnen doen gelden opdat zij in staat zijn een leven te leiden dat voldoet aan de menselijke waardigheid. De sociale dienst zorgt ook voor de juiste doorverwijzing naar andere diensten, zodat de mensen verder wordt geholpen met hun specifieke problemen.

3.1.2 Betaalbare vakantietrips voor mensen met een beperkt inkomen

Het OCMW van Scherpenheuvel-Zichem is lid van het Steunpunt Vakantieparticipatie. Het Steunpunt Vakantieparticipatie richt zich op personen en gezinnen in armoede, die door allerlei drempels niet op vakantie kunnen gaan.

Het gaat hier vooral om mensen die met een beperkt inkomen (zoals leefloon, werkloosheidsuitkering, ...) moeten rondkomen of mensen die omwille van hoge

¹ OCMW Scherpenheuvel-Zichem, internet, (<http://www.scherpenheuvel-zichem.be/Index.aspx?SGREF=234>).

medische kosten en/of andere onvoldoende middelen niet op daguitstap of op vakantie kunnen gaan.

De maatschappelijk werkers van de sociale dienst kunnen voor de cliënten die in aanmerking komen deze goedkopere uitstappen of vakanties via het Steunpunt reserveren.

3.1.3 Financiële hulp

Mensen die geen of onvoldoende inkomen hebben, kunnen een beroep doen op het OCMW. Zij verleent een financiële steun als blijkt dat deze mensen geen menswaardig leven kunnen leiden. Het OCMW kan op verschillende manieren helpen. Ten eerste kan er een leefloon worden toegekend. Een leefloon¹, vroeger het bestaansminimum genoemd, *is een gewaarborgd minimuminkomen voor personen zonder bestaansmiddelen of met een inkomen lager dan het leefloon op voorwaarde dat de nodige inspanningen werden gedaan om zijn rechten te doen gelden (bijvoorbeeld werkloosheidsuitkering aanvragen, ...)*. Ten tweede kan het OCMW ook een aanvullende steun bieden, ook het steunbarema genoemd. Dit houdt een tussenkomst in in de woonkosten en/of medische kosten. Ten derde kan zij ook een voorschot toekennen in de uitkeringen. Dit is enkel als de uitbetaling van bijvoorbeeld een werkloosheidsuitkering op zich laat wachten en de cliënt geen geld meer heeft. Ten vierde biedt het OCMW ook een verwarmingstoelage aan voor stookolie, steenkool, aardgas, elektriciteit, hout, propaangas of butaangas in gasflessen. Het OCMW kent een toelage toe op 1500 liter stookolie of propaangas per jaar. Om hier recht op te hebben, moet men tot één van de volgende categorieën behoren:

- categorie 1: Gerechtigden op een verhoogde tegemoetkoming van de ziekte- en invaliditeitsverzekering (zoals WIGW – statuut: weduw(e)naar, invalide, gepensioneerde en wees; langdurig werkloze; leefloongerechtigde; OMNIO-statuut, ...)
- categorie 2: Gezinnen met een laag inkomen
- categorie 3: Personen met schuldenoverlast

De mensen kunnen ook een premie aanvragen voor de verwarmingsbronnen aardgas en hout. Het bedrag dat zij hiervoor terugtrekken is € 175 euro ongeacht de hoeveelheid.

¹ N.N., *leefloon*. Internet, 23/10/2013, (<http://www.heuveland.be/website/162-www/1751-www/1762-www/1775-www.pdf>).

3.1.4 Psychologische opvang en begeleiding

De sociale dienst geeft ook psychosociale begeleiding die voor de hulpvrager nodig is. De maatschappelijk werkers staan klaar voor deze cliënten om over hun problemen te praten. Indien het ernstige problemen zijn, verwijst de sociale dienst hen door naar de juiste instantie bv. CGG, CAW, ...voor verdere hulpverlening.

3.1.5 Schuldbemiddeling, budgetbeheer en budgetbegeleiding

Personen of gezinnen in financiële moeilijkheden (overmatige schuldlast, dreigende deurwaarder voor beslag van goederen, ...) kunnen bij het OCMW aankloppen. Een maatschappelijk werker onderzoekt welke hulp in hun situatie het meest aangewezen is. Je hebt vier soorten begeleidingen:

- budgetbegeleiding
- budgetbeheer
- schuldbemiddeling
- collectieve schuldenregeling

Deze vier begeleidingen komen in deel 2 'Schuldhulpverlening' uitgebreider aanbod.

3.1.6 Socio-culturele participatiepremie voor jongeren & volwassenen

Naar een concert, theater of tentoonstelling gaan is voor OCMW-clieënten vaak te duur. Mensen kunnen bij het OCMW een tussenkomst vragen om deel te nemen aan deze activiteiten. Dit enkel voor voorstellingen in het cultureel centrum Den Egger te Scherpenheuvel. Het geldt zowel voor jongeren als volwassenen.

Specifiek voor jongeren tot 26 jaar, is er een tussenkomst in culturele en sportieve activiteiten. Men kan een tussenkomst vragen voor het inschrijvingsgeld, lidgeld, ... van de activiteit. Om een tussenkomst te genieten moet men aan een aantal voorwaarden voldoen vb. het gezinsinkomen moet lager liggen dan 150% van het leefloon per categorie waartoe men behoort.

3.1.7 Oplaadpunt budgetmeterkaart elektriciteit en aardgas

Wanneer men de elektriciteit- of gasfactuur niet heeft kunnen betalen, kan gas of elektriciteit niet zomaar worden afgesloten. Als de gewone leverancier het contract heeft stopgezet, kan men nog terecht bij de sociale leverancier bv. Eandis. Indien men bij deze sociale leverancier ook de facturen niet betaalt, wordt een budgetmeter verplicht geplaatst. Een budgetmeter is een apparaat dat er voor zorgt dat je eerst moet betalen vooraleer je elektriciteit of gas kan verbruiken. Men krijgt elektriciteit of

gas door de budgetmeterkaart op te laden in het OCMW en deze in de budgetmeter te steken.

3.2 Thuisdiensten

Het OCMW Scherpenheuvel-Zichem besteedt een grote aandacht aan de dienstverlening aan huis. Deze diensten trachten ervoor te zorgen dat senioren, gehandicapten en langdurig zieken langer in hun eigen thuismilieu kunnen verblijven. Ouderen en personen die omwille van ziekte, handicap of andere redenen niet (meer) in staat zijn om zelf de dagdagelijkse huishoudelijke taken te doen, opknopbeurten aan en rond de woning te verrichten, maaltijden te koken en/of het onderhoud van de woning te doen, kunnen beroep doen op een aantal diensten zoals gezinszorg, poetsdienst, klusjesdienst en maaltijdbedeling.

3.3 Dienst pensioenen en mindervaliden

De dienst staat in voor twee functies zijnde pensioenen en tegemoetkomingen voor personen met een handicap. Ten eerste heft de dienst mindervalide als doelstelling om personen met een handicap, gepensioneerd of chronisch zieken een aangenaam leven te geven door hun rechten te laten gelden door middel van tegemoetkomingen, uitkeringen en sociale voordelen hieraan gekoppeld. Voorbeelden hiervan zijn een inkomensvervangende tegemoetkoming, inkomensgarantie voor ouderen, sociaal telefoontarief, parkeerkaart, ... Ten tweede kan men terecht bij de dienst pensioenen voor het aanvragen van zijn pensioen of administratieve hulp krijgen bij het invullen van zijn documenten i.v.m. zijn pensioen.

Een bijkomende taak is dat deze dienst een mantelzorgpremie kan toekennen om de mantelzorgers te belonen voor het zware werk dat zij dagdagelijks op zich nemen. Dit voor zwaar behoevende personen die niet in aanmerking komen voor de mantelzorgpremie van de Vlaamse zorgverzekering of een Persoonlijk Assistentiebudget (PAB). Mantelzorg is de extra zorg die aan een zorgbehoevende persoon wordt gegeven door één of meerdere leden van zijn of haar directe omgeving. Dit kan zorg zijn aan de buurvrouw, de oma, een zus, ... Het doel is om de hulpbehoevende personen financieel te ondersteunen zodat zij zolang mogelijk in hun thuissituatie kunnen verblijven.

Tot slot behoort de vzw Klim-op¹ hier ook in thuis. Klim-op is een organisatie die de integratie van gehandicapte inwoners van Scherpenheuvel-Zichem wil bevorderen.

¹ N.N., *Klim-op*. Internet, s.d., (<http://www.klimop.org/>).

De organisatie houdt zich voornamelijk bezig met het ontwikkelen van initiatieven, aanpassingen, ...

Klim-op biedt daarnaast ook nuttige vrijetijdsbestedingen aan personen met een handicap:

- Groepsuitstappen: daguitstap, educatieve bezoeken, Zoo te Antwerpen, ...
- Evenementen: kerstmarkt, Dag van de gehandicapte (1^{ste} zondag van mei), ...
- Cursussen: kooklessen, computercursussen, hobbycursussen, ...

3.4 Lokaal Opvanginitiatief

Het OCMW Scherpenheuvel-Zichem heeft een Lokaal Opvanginitiatief (LOI) voor asielzoekers. Het OCMW heeft zelf een woning aangekocht als LOI. Het OCMW verstrekt buiten een woning, ook begeleiding, medische hulp en leefgeld. De bewoners krijgen leefgeld waarvan ze hun eten kopen. Het OCMW vangt asielzoekers op van wie de asielprocedure nog in onderzoek is. Nadat de asielzoekers ongeveer vier maanden verbleven hebben in een collectieve opvang (een opvangcentrum) en indien hun procedure nog niet is afgehandeld, hebben zij recht op een individuele opvang in het LOI van het OCMW. Zij verblijven hier tot ze het land moeten verlaten of tot wanneer ze asiel krijgen en verhuizen naar een eigen woning.

DEEL 2: Theoretisch deel

Hoofdstuk 1: Schuldhulpverlening

In dit hoofdstuk sta ik stil bij de hulpverlening die mensen helpt die moeilijkheden hebben om hun inkomsten en uitgaven te beheren en/of kampen met een schuldenlast. Eerst wordt het begrip schuldhulpverlening verduidelijkt aan de hand van doelgroep en doelstelling. Vervolgens wordt het begrip schulden toegelicht. Hierna sta ik stil bij de verschillende hulpverleningsvormen. Ten slotte komt de procedure budgetbeheer aan bod waarin de verschillende fases worden besproken.

1 Het begrip schuldhulpverlening ¹

1.1 Doelgroep

Iedere bewoner van Scherpenheuvel-Zichem die met financiële problemen zit of die kampt met schulden die hij niet krijgt afbetaald en iets aan zijn probleem wil doen, kan beroep doen op de dienst schuldhulpverlening. Deze hulpverlening is vrijwillig. Dit wil zeggen dat de cliënt zelf naar het OCMW moet stappen met zijn hulpvraag. Men verwacht wel van de hulpvrager dat hij gemotiveerd is en medewerking toont. Doet de hulpvrager dit niet, dan kan de hulpverlening stopgezet worden.

1.2 Doelstelling

Schuldhulpverlening dient voor het bestrijden van (kans)armoede en het tegengaan van (overmatige) schuldenlast. Schuldenlast zijn alle schulden tezamen die nog betaald moeten worden. Men kan dit afleiden uit art.1 van de organieke wet van 8 juli 1976 (OCMW-wet): er voor zorgen dat mensen een menswaardig leven kunnen leiden ondanks hun problemen of schulden. Men wil ervoor zorgen dat mensen op langere termijn zelf hun budget kunnen regelen en geen nieuwe schulden maken. Men streeft zo naar de mogelijkheid van (re)integratie van de mensen. Het doel van de hulpverlening is een lange termijn visie, zoals ik hierboven vermeld heb. Als eerste wordt er geprobeerd om op korte termijn de financiële problemen te stabiliseren, zodat de druk van de schuldeisers op de schouders van de hulpvragers verminderd. Daarnaast wordt getracht om de problematiek op het vlak van de basisbehoeften in orde te brengen zoals voeding, kleding, huisvesting (voornamelijk huur), nutsvoorzieningen (elektriciteit, water, verwarming) en gezondheidszorgen (medische kosten). Er wordt ook gekeken naar de situatie van de cliënt welke

¹ N.N., *Visietekst departement maatschappelijk welzijn*, Zichem, OCMW Scherpenheuvel-Zichem, 2011. (niet-gepubliceerde tekst)

hulpverleningsvorm(en) op lange termijn haalbaar en tegelijkertijd zinvol zijn. Telkens wordt er gestreefd naar een duidelijk toekomstperspectief voor de cliënt.

2 Schulden¹

Schuld gaat over een relatie tussen minstens twee personen: de schuldenaar en de schuldeiser. De schuldenaar is verplicht om aan de schuldeiser iets te geven of voor hem iets te doen. De schuldeiser heeft daar een (afdwingbaar) recht op.

Schulden waarmee het OCMW te maken krijgt zijn geldschulden. De schuldenaar is verplicht om aan de schuldeiser een som geld te betalen. De schuldeiser heeft hier recht op.

Schulden kunnen ontstaan door rekeningen niet of laattijdig te betalen waardoor er een achterstalling van betalingen ontstaan.

2.1 Soorten schulden

2.1.1 Overlevingsschulden

Dit zijn schulden die ontstaan of die mensen maken omdat ze moeten overleven. De mensen hebben onvoldoende inkomen om bijvoorbeeld in de essentiële basisbehoeftes te kunnen voorzien zoals woning, eten, kledij, elektriciteit, ... Ze gaan vaak leningen aan om deze noodzakelijke zaken te kunnen aanschaffen. Een lening wordt soms aangegaan om andere leningen af te betalen. Op korte termijn kan dit een goede oplossing zijn, maar vaak geeft dit op langere termijn problemen.

2.1.2 Aanpassingschulden

Hier gaat het vooral om mensen die terugvallen op een lager inkomen van de ene op de andere dag, een plotse verandering. Hier ligt de oorzaak buiten de mens zelf. Deze schulden kunnen ontstaan na een echtscheiding, het verliezen van het werk, ... Men valt bv. terug op één inkomen terwijl de vaste kosten hetzelfde blijven en er eventuele nieuwe uitgaven kunnen bijkomen.

2.1.3 Compensatieschulden

Deze schulden ontstaan door een onderliggend probleem te compenseren. Bijvoorbeeld een vrouw dat haar gezin niet meer aan kan, de problemen wegdrinkt en

¹ VAN TRIGT, R., *EHBS: Eerste hulp bij schulden*, Vlaams centrum schuldbemiddeling en Politeia NV, Brussel, 2010, p. 15-19.

dan uiteindelijk verslaafd geraakt aan de drank. Met als gevolg dat ze schulden opbouwt door haar verslaving.

2.1.4 Overbestedingsschulden

Deze schulden komen vaak voor bij personen die spullen kopen, die ze zich eigenlijk niet kunnen permitteren. Dit vaak om het gevoel te willen hebben om erbij te horen in de samenleving.¹ Ze geven meer uit dan ze verdienen.

2.1.5 Onvermogensschulden²

Onvermogensschulden kunnen ontstaan bij mensen die niet over voldoende vaardigheden beschikken om hun geld te beheren. Het onvermogen om met geld om te gaan ontstaat door het gebrek aan kennis en vaardigheden, psychische problemen, lichte verstandelijke beperking, verslavingsproblematiek, ...

2.1.6 Afgeleide schulden

Deze schulden kunnen voortkomen uit een borgstelling. De borgstelling is voor de schuldeiser een soort zekerheid. Naast de eigenlijke schuldenaar kan de schuldeiser de persoon die zich borgstelt ook aanspreken om de schuld af te lossen.

2.2 Oorzaken van schulden³

Schulden ontstaan nooit uit zichzelf. Men onderscheidt oorzaken die buiten de mensen liggen en oorzaken die in de persoon zelf liggen. Hieronder vind je de meest voorkomende oorzaken van schulden terug.

- budgetteringsprobleem
- afhankelijkheidsproblemen
- psychische problemen
- gebrek aan administratieve kennis / vaardigheden
- geen, te laag of onregelmatig inkomen
- werkloosheid
- geen hospitalisatieverzekering
- (krediet)leningen

¹ DRIESSENS, K., VAN REGENMORTEL, T., *Bind-kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*, Lannoo NV, Leuven, 2006.

² BAZUIN, R., *Oorzaken en gevolgen van schulden*, internet, 2011, (http://www.bazuinprojecten.nl/phocadownload/Oorzaken_schulden.pdf).

³ BRODALA, J., *Basisopleiding schuldbemiddeling*, Vlaams centrum schuldenlast, Geel, 2013.

- ziekte
- opstapeling uitstel betalingen
- grote onvoorziene uitgaven
- ongeval
- faillissement
- verlies echtgeno(o)t(e)
- borgstelling

3 De verschillende vormen van begeleiding^{1,2}

Mensen die tijdelijk of blijvend problemen hebben met het beheren van hun financiën of die problemen hebben met het onder controle houden van hun budget, kunnen beroep doen op vier verschillende hulpverleningsvormen.

3.1 Budgetbegeleiding

Het doel bij budgetbegeleiding is dat mensen zelf de kans krijgen om hun budget te beheren. Ze worden ondersteund door een maatschappelijk werker. Deze maakt samen met hun een budgetplan op waar al hun inkomsten en uitgaven worden in verwerkt. Bij budgetbegeleiding ligt de verantwoordelijkheid nog altijd bij de cliënt, de maatschappelijk werker zorgt voor ondersteuning. Op regelmatige tijdstippen komen beiden samen voor overleg van het verloop.

3.2 Budgetbeheer

Budgetbeheer lijkt op budgetbegeleiding maar gaat verder. Hier neemt de maatschappelijk werker het beheer van de inkomsten en uitgaven over van de persoon. Er wordt een budgetrekening geopend waar alle financiële verrichtingen van de cliënt op gebeuren. Daarnaast wordt er een afnamerekening geopend. Hier wordt het leefgeld van de cliënt op gestort. Dit dient voor het betalen van eten of noodzakelijke goederen. Bij budgetbeheer verliest de persoon zijn autonomie, maar weet hij/zij dat zijn schulden en/of facturen op tijd worden betaald.

3.3 Schuldbemiddeling

Het OCMW is een bevoegde instantie die schuldbemiddeling kan aanbieden. De maatschappelijk werker wordt als schuldbemiddelaar aangeduid en probeert een regeling te treffen tussen de (verschillende) schuldeiser(s) over de betaling van

¹ EERSTE HULP BIJ SCHULDEN, internet, 2014, (<http://www.eerstehulpbijschulden.be>).

² VAN TRIGT, R., *EHBS: Eerste hulp bij schulden*, Vlaams centrum schuldbemiddeling en Politeia NV, Brussel, 2010, p. 60-64; 66-71.

schulden. De maatschappelijk werker kan een afbetalingsplan voorstellen aan de schuldeiser(s) zodat de cliënt zijn schulden verspreid kan terugbetalen. Vaak wordt er een combinatie gedaan van schuldbemiddeling met budgetbegeleiding of budgetbeheer.

3.4 Collectieve schuldenregeling

Hier gaat het om mensen met een grote schuldenberg die ze niet meer krijgen afbetaald op een menswaardige manier. Collectieve Schuldenregeling (CSR) is een gerechtelijke procedure. Om in CSR te gaan moet men een verzoekschrift indienen bij de arbeidsrechtbank. Om hier in aanmerking voor te komen moet je aan een aantal voorwaarden voldoen. Als men voldoet aan de voorwaarden wordt een schuldbemiddelaar toegekend. De CSR kent twee vormen: een minnelijke aanzuiveringsregeling of een gerechtelijke aanzuiveringsregeling. Eerst probeert men over te gaan tot een minnelijke aanzuiveringsregeling. Bij een minnelijke aanzuiveringsregeling is er nog geen vonnis en zijn er geen dwangmaatregelen ingezet bv. er kan geen beslag worden gelegd op de woning en/of spullen. De schuldenaar moet zelf vrijwillig tot betaling overgaan. Hier maakt men een plan over hoe men zijn schulden zal afbetalen. De schuldbemiddelaar onderhandelt hiervoor met de schuldeisers en wordt de beheerder van de inkomsten van de cliënt. Daarnaast geeft hij de cliënt nog leefgeld voor dagelijks gebruik zoals voor eten, huur, vaste kosten, ... Een minnelijke aanzuiveringsregeling heeft meestal een looptijd van maximum 7 jaar.

Indien er een minnelijke aanzuiveringsregeling niet mogelijk is, wordt er overgegaan tot een gerechtelijke aanzuiveringsregeling. Hier is het inzetten van dwangmaatregelen wel mogelijk. Deze vorm duurt in principe maximaal vijf jaar. Als de schulden te groot zijn om binnen een redelijke termijn terug te betalen kan er een deel van de schulden kwijtgescholden worden zowel in de minnelijke als de gerechtelijke aanzuiveringsregel. De schuldeisers moeten daar wel akkoord mee willen gaan.

Wanneer de cliënt zich niet houdt aan de afspraken bv. het maken van nieuwe schulden, inkomens achterhouden die in een collectieve schuldenregeling gemaakt zijn, kan de collectieve schuldenregeling beëindigd worden.

Belangrijk om te weten is dat deze vorm van hulpverlening niet helemaal gratis is. Men moet de aangestelde schuldbemiddelaar betalen voor zijn diensten.

Het OCMW van Scherpenheuvel-Zichem doet zelf geen collectieve schuldenregelingen maar verwijst door naar erkende schuldbemiddelaars in de omgeving. Dit door de arbeidsintensieve werklast die dergelijke dossiers met zich meebrengt.

De cliënt heeft ook de mogelijkheid om deze vier hulpverleningsvormen te combineren met elkaar. Mensen in een collectieve schuldenregeling kunnen deze bijvoorbeeld ook combineren met budgetbeheer door een dienst schuldhulpverlening. Het inkomen komt in dit geval terecht bij de schuldbemiddelaar. Deze houdt een deel van het inkomen in om de schuldeisers af te betalen. De rest maakt hij over naar een budgetrekening bij het OCMW van de hulpvrager. Zo kan de schuldhulpverlener met dit gedeelte de vaste kosten betalen en het leefgeld doorstorten aan de cliënt.

4 Het verloop van de hulpverlening bij budgetbeheer^{1,2,3}

4.1 Aanmelding en onthaal

Iedere burger moet zich eerst melden aan de onthaalbalie van het OCMW. Dit is het eerste contact tussen de hulpvrager en de organisatie waarbij vooral informatie wordt gevraagd of gegeven, dit om uit te maken of de aanmelder op de juiste plaats zit. Hier worden ze ontvangen en doorverwezen naar de juiste dienst binnen het OCMW. Het onthaal bekijkt welke maatschappelijk werker beschikbaar is. Vervolgens wordt men gevraagd in de wachtzaal te wachten tot de maatschappelijk werker de persoon kan ontvangen.

4.2 Intake⁴

Een intake is een proces dat begint vanaf de aanmelding tot het starten van de hulpverlening. Het kan ook gezien worden als het eerste contact met de maatschappelijk werker. Een intake heeft als doel het verkennen van de hulpvraag, het opbouwen van een vertrouwensband, een eerste formulering van de hulpvraag, het afstemmen van het hulpaanbod op de hulpvraag en het maken van

¹ N.N., *Visietekst departement maatschappelijk welzijn*, Zichem, OCMW Scherpenheuvel-Zichem, 2011. (niet-gepubliceerde tekst)

² SNELLEN, A., *Basismodel voor methodisch hulpverleners in het maatschappelijk werk*, uitgeverij Coutinho, Bussum, 2007, pg. 349-378.

³ SEM KOK, M., *Handboek schuldhulpverlening. Van taak naar methodiek*, Boom Lemma, Den Haag, 2011, pg. 315-348; 181-227.

⁴ VLAEMINCK, H., SAELENS, S., MALFIET, W., *Sociaal Casework in de 21^e eeuw. Een praktisch handboek voor professioneel hulpverleners*, uitgeverij Ragheno Business Park, Mechelen, 2010, p. 96.

vervolgafspraken. Tijdens de intake vindt er informatie-uitwisseling, uitleg over de werkwijze, taken en hulpverleningsmogelijkheden van de organisatie plaats.

Vaak wordt er ook tijdens de intake al gekeken naar de vaststelling van het budget van de persoon. Er wordt al een voorlopig overzicht van schulden, uitgaven en inkomsten opgemaakt. Voor verdere hulpverlening wordt er een nieuwe afspraak gemaakt om een totaalbeeld te krijgen van de financiën. De cliënt krijgt hier de opdracht om de volgende documenten mee te nemen naar een volgende afspraak o.a. loonfiche, afbetalingsplannen, aanmaningen, deurwaarders, overzicht van vaste kosten, enz.

4.3 Probleemanalyse¹

Probleemanalyse wordt vaak gekoppeld aan een intake. Het is zo dat beide fases onmerkbaar in elkaar vloeien. In de probleemanalyse vindt er een verdieping plaats van de hulpvraag. Hier neemt men een integrale kijk aan. Een integrale kijk is het kijken naar de verschillende levensgebieden van de cliënt. Men gaat nauwkeuriger kijken naar de inkomsten, uitgaven en schulden. Hoeveel komt er binnen, welke vaste kosten moeten er betaald worden en vervolgens over welke en hoeveel schulden het gaat. Er wordt gekeken hoe men in de financiële problemen is terecht gekomen, wat de aanleiding ervan is, hoe de situatie voordien was, ... De maatschappelijk werker gaat ook kijken naar de gezinssituatie, tewerkstelling, eventuele lichamelijke en/of psychische gezondheid van de cliënt. Dit laatste komt men vaak niet te weten na één gesprek maar nadat men een vertrouwensband heeft opgebouwd.

Na een beeld te hebben van de situatie en indien de persoon nog steeds in budgetbeheer wil stappen, zal er "een contract" worden opgesteld. Hiermee geeft de persoon de volmacht aan het OCMW om zijn financiën te beheren. Voor budgetbeheer wordt er een budgetrekening geopend samen met (een spaarrekening) en een afnamerekening. Vanaf het moment dat het eerste inkomen op de budgetrekening wordt gestort kan het budgetbeheer van start gaan. Er wordt gevraagd aan de cliënten het rekeningnummer van het budgetbeheer door te geven aan alle instanties.

¹ SNELLEN, A., *Basismodel voor methodisch hulpverleners in het maatschappelijk werk*, uitgeverij Coutinho, Bussum, 2007, pg. 357.

4.4 Huisbezoek

Het huisbezoek heeft als doel om de mensen te leren kennen in hun vertrouwelijke leefsituatie waarbij er een totaalbeeld van de persoon en zijn sociale netwerk kan geschetst worden.

4.5 Strategiebepaling/ probleemaanpak¹

Bij strategiebepaling gaat het om het opstellen van een hulpverleningsplan. Een plan van aanpak om de opgestelde doelstellingen te bereiken. Het is belangrijk om kleine doelstellingen op te stellen om de motivatie van de cliënten te behouden. Binnen het OCMW van Scherpenheuvel-Zichem heeft iedere maatschappelijk werker zijn eigen manier van werken. Sommige werken met het Pecuniaplan, andere met een budgetplan. Het pecuniaplan^{2,3} is een Excel document bestaande uit een aantal pagina's o.a. inkomsten en uitgaven, spaarrekening, grafieken en een afbetalingsplan. Dit plan geeft een betere kijk op de financiële situatie van de cliënt. Het is niet enkel handig voor de maatschappelijk werker, maar ook voor de cliënt. Zo krijgt de cliënt ook een beeld van zijn financiën en kan hij/zij eventueel de tekorten en/of reserves in zijn/haar budget zien. Dankzij dit plan kan men kijken wat er mogelijk is om af te betalen met het budget van de cliënt en hoeveel keer per week of per maand men kosten kan af betalen. Daarnaast spreekt men ook samen af hoeveel keer per maand men samenkomt om de situatie te bespreken.

Na het opstellen van een financieel overzicht gaat de maatschappelijk werker de verschillende schuldeisers contacteren. Er wordt gevraagd naar het openstaand saldo en of het mogelijk is om een bepaalde periode geen extra kosten aan te rekenen.

Bij probleemaanpak gaat men gebruik maken van de methodieken empowerment, maatzorg en bind-kracht. Maatschappelijk werkers passen deze methodieken toe zodat mensen na verloop van tijd terug greep krijgen op hun eigen leven en omgeving. Deze methodieken komen in hoofdstuk 2 uitgebreider aanbod.

¹ SNELLEN, A., *Basismodel voor methodisch hulpverlenen in het maatschappelijk werk*, uitgeverij Coutinho, Bussum, 2007, pg. 367.

² CREEMERS, S. (2005). *Preventie binnen de schuldenproblematiek: Een goede oplossing of een verkwisting van het geld?*, Hasselt.

³ Zie bijlage

4.6 Herziening

Om het jaar dient het budgetbeheer verlengd of stopgezet te worden. De maatschappelijk werker kaart tijdens het gesprek ook aan wat er (niet) bereikt is het afgelopen jaar. De cliënt krijgt ook de ruimte om te verduidelijken wat men wil veranderen naar volgend jaar toe.

4.7 Afbouw/afsluiting

Bij budgetbeheer is het zo dat de maatschappelijk werker de inkomsten en uitgaven van de persoon beheerd. Zo wordt de persoon minder belast in een moeilijkere periode. Na verloop van tijd is het de bedoeling dat men de hulpverlening stilaan gaat afbouwen zodat er meer in handen van de cliënt valt en die zo terug greep krijgt op zijn eigen financiën. Cliënten moeten hier wel klaar voor zijn en over voldoende vaardigheden beschikken. Ze kunnen ook nog ondersteund worden, door bijvoorbeeld van budgetbeheer over te schakelen naar budgetbegeleiding. Cliënten zijn vaak voor het afbouwen van budgetbeheer heel angstig¹ omdat ze na een tijd er alleen voor staan daarom word er stilaan meer voor nazorg gezorgd. Hier een voorbeeld van is een budgetteringscursus voor mensen die uit budgetbeheer komen. Tijdens deze cursus worden thema's besproken waar men meer leert over het beheren van het budget en alles wat daarbij komt kijken.

Budgetbeheer kan op elk ogenblik stopgezet worden door eender welke partij. De maatschappelijk werker kan ervoor kiezen om het budgetbeheer stop te zetten als de cliënt zich niet aan de afspraken houdt, weinig werkbereidheid toont, ... De cliënt kan het budgetbeheer stopzetten als hij/zij vindt dat het geen meerwaarde meer heeft, zonder budgetbeheer kan, ...

De bovenvermelde fases volgen elkaar meestal op maar soms kunnen deze door elkaar lopen, afhankelijk van de situatie.

¹ DRIESSENS, K., VAN REGENMORTEL, T., *Bind-kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*, Lannoo NV, Leuven, 2006.

Besluit

Uit dit hoofdstuk blijkt dat mensen met financiële moeilijkheden en/of schulden in de problemen komen door oorzaken die buiten hen zelf liggen ofwel die in de persoon zelf. Voorbeelden hiervan zijn: gebrek aan administratieve vaardigheden, geen en of te laag inkomen, ziekte, ... Men kan zes soorten schulden onderscheiden

Personen met financiële moeilijkheden kunnen hiervoor terecht bij het OCMW, de dienst schuldhelpverlening. Op basis van de intake en de inventaris van de financiën kijken de maatschappelijk werkers welke hulpverleningsvorm het meest geschikt is. Aangezien het OCMW voornamelijk met budgetbeheer werkt en zij dus grotendeels alles overnemen van de cliënt ontstaat er een soort afhankelijkheid. Het is dan ook belangrijk om de cliënten na verloop van tijd terug zelf hun eigen financiën te laten beheren. Hiervoor maakt de maatschappelijk werker gebruik van methodieken die in het volgend hoofdstuk besproken wordt.

Hoofdstuk 2: krachtgerichte methodieken

In dit tweede hoofdstuk bespreek ik de verschillende methodieken die een maatschappelijk werker gebruikt voor mensen die in een problematische situatie zitten. Deze methodieken vertrekken vanuit de krachten van de persoon met het doel zo terug greep te krijgen op zijn/haar situatie. Deze methodieken zijn van belang omdat de mensen doorheen de hulpverlening afhankelijk kunnen worden en ze na verloop van tijd terug het heft in eigen handen moeten nemen. Eerst bespreek ik de methodiek 'Empowerment' waarin de definitie besproken wordt en nadien de vijf pijlers van een empowerende hulpverlening. Vervolgens bespreek ik de methodiek 'maatzorg' waarin de verschillende basisprincipes aanbod komen. Ten slotte wordt de methodiek 'Bind-Kracht' besproken.

1 Empowerment

1.1 Definitie¹

Empowerment is ...

Een paradigma dat zowel waarde, een ideologie als een doelstelling en een proces bevat. Het gaat om het sterker en vaardiger maken van mensen, zodat ze een volwaardige plaats in de samenleving kunnen innemen en weer greep krijgen op hun eigen leven. Mensen in staat stellen om te leren zelfstandig en onafhankelijk van dienst- en hulpverlening te functioneren. Vertrekpunt zijn de competenties van mensen en hun omgeving en niet zozeer de problematische aspecten.

Onder Empowerment wordt dus verstaan dat het een proces is van versterking waarbij de cliënt terug greep/controlle krijgt op zijn eigen leven en zijn omgeving. Het is een methodiek die vertrekt vanuit de positieve/sterkte aspecten van een persoon om zo de negatieve aspecten te verbeteren. De maatschappelijk werker focust zich op het welzijn, de krachten en omgeving van de persoon en niet op het probleem. Men zet de passiviteit om naar een activiteit. Men gelooft in de krachten en competenties van mensen. Door hierop verder te bouwen stelt men de mens in staat om zelf verandering te brengen in zijn persoonlijk leven en zo zelfstandig dingen te leren en onafhankelijk te worden van anderen. Er wordt gewerkt naar de eigen zelfredzaamheid. Het doel is de draagkracht van de persoon te verhogen door te

¹ VLAEMINCK, H., SAELENS, S., MALFIET, W., *Sociaal Casework in de 21^e eeuw. Een praktisch handboek voor professioneel hulpverleners*, uitgeverij Raghen Business Park, Mechelen, 2010, p. 31.

vertrekken vanuit het positieve en nieuwe vaardigheden te stimuleren. Zo wil men laten zien aan de cliënt dat hij wel iets kan. Vaak zijn mensen zich niet bewust van hun sterktes. Ze geloven niet meer in zichzelf doordat ze voortdurend op hun fouten gewezen worden. Anderzijds worden ze ook niet aangemoedigd door anderen of door de maatschappij.

De rode draad in empowerment is dat de verantwoordelijkheid van de persoon stilaan naar zichzelf verschuift door het werken met zijn eigen krachten.

1.2 Drie niveaus^{1,2}

- het individueel niveau
In dit niveau concentreert men zich op het welzijn van de persoon, zijn krachten en zijn sociaal netwerk.
- het niveau van de organisatie
Empowerment op dit niveau zorgt voor meer inspraak en beslissingsmacht van de werknemers binnen een organisatie.
- het niveau van de samenleving
Hier richt men zich op een sociaal beleid dat sociale uitsluiting bestrijdt, openstaat voor diversiteit en opkomt voor gelijke kansen.

In dit eindwerk sta ik meer stil bij het niveau waar de meeste zorginstellingen zich op richten nl. het eerste niveau. Het OCMW focust zich op mensen in een situatie van maatschappelijke achterstelling. Ze zitten in het nauw door bijvoorbeeld geen of te weinig inkomen waardoor ze geen menswaardig leven kunnen leiden. De maatschappelijk werkers richten zich op verschillende vlakken: het stabiliseren op financieel vlak, het in orde brengen van de basisbehoeftes (eten, gezondheid, huisvesting, ...). Tijdens de hulpverlening concentreren de maatschappelijk werkers zich op de krachten maar ook op de ontbrekende vaardigheden zodat de cliënt ooit terug zelfstandig kan leven.

¹ VAN REGELMORTELT, T., *Empowerment en maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*, uitgeverij acco, Leuven, 2002, p. 69.

² BROOS, B., *Inleiding in het maatschappelijk werk (IMW)*, Hasselt, PXL, 2011, p.53. (niet-gepubliceerde cursus)

1.3 Vijf pijlers van een empowerende hulpverlening ^{1,2}

1.3.1 Krachtenperspectief

Bij empowerment gaat men ervan uit dat iedereen over capaciteiten beschikt om te leren, te groeien en verandering teweeg te brengen. Het is de taak van de maatschappelijk werker om deze krachten en capaciteiten op te sporen bij de cliënt en hier samen aan te werken. Men focust niet enkel op persoonlijke tekorten maar ook op tekorten in het netwerk van de persoon.

Empowerment gaat in tegen het medisch model. Dit medisch model ziet cliënten als zwak met een tekort aan capaciteiten wegens hun gebrek aan autonomie om zelf hun leven in handen te nemen. Het model ziet het probleem bij de persoon of de ziekte waarvoor er maar één oplossing bestaat.

1.3.2 Hulpverleningsrelatie

Empowerment gaat ook in tegen het klassieke model waarbij er afstand gehouden moet worden. Volgens dit model zou afstand een zekere veiligheid geven aan de hulpverlener. Maar juist bij empowerment is betrokkenheid nodig zodat de cliënt zich erkend en veilig voelt. Het is een kwestie van evenwicht tussen afstand en nabijheid. De relatie mag niet overgaan in een vriendschapsrelatie waar men te betrokken is naar de cliënt toe, maar mag ook niet te afstandelijk zijn. Daarnaast is de hulpverlening ook gebaseerd op gelijkwaardigheid. Er is een verandering in de klassieke machtsrelatie tussen hulpvrager en hulpverlener. De hulpverlener staat niet meer boven maar naast de cliënt.

1.3.3 Attituden en technieken van de hulpverlener

Vanuit het empowermentsperspectief mag men mensen niet gaan veroordelen of de wil hebben om mensen te veranderen. Men moet de mens accepteren zoals hij is. Men aanvaardt de persoon zoals hij is, ook al keurt men het gedrag niet goed. Dit heet een onvoorwaardelijke positieve aanvaarding, één van de basishoudingen in de hulpverlening. Daarnaast zijn de attitudes 'respect hebben' en 'openheid tonen voor diversiteit' ook van belang in de hulpverlening.

In empowerment maakt men gebruik van faciliterende activiteiten en niet van autoritaire activiteiten die gericht zijn op controle en confrontatie. Deze zouden enkel

¹ DRIESSENS, K., VAN REGENMORTEL, T., *Bind-kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*, Lannoo NV, Leuven, 2006, p. 243-254.

² VAN REGELMORTEL, T., *Empowerment en maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*, uitgeverij acco, Leuven, 2002, p. 87-108.

weerstand brengen in de hulpverlening en zijn tegenstrijdig met het empowermentsperspectief. Faciliterende activiteiten creëren een mogelijkheid voor empowerment door de persoon te ondersteunen en hem de ruimte te geven om zijn gevoelens te uiten. Ook het zich blootgeven van de hulpverlener kan empowerend werken. Men laat zien dat men ook maar een gewone mens is met problemen en/of dat men ook een slechte dag kan hebben zoals iedereen.

Empowerment is geen proces waarbij men het probleem voor de cliënt gaat oplossen. Dit proces is eerder gericht op de probleemstelling dan op het oplossen van het probleem. De hulpverlener is een soort tussenschakel en geen behandelaar. Empowerment vraagt om krachtgerichte technieken: sterke punten benadrukken waardoor de hulpverlener erkenning en waardering geeft. Het gevolg is dat het zelfvertrouwen en zelfbeeld van de hulpvrager worden versterkt. Daarnaast worden er ook vragen gesteld, niet alleen om informatie te krijgen maar ook om de persoon te begrijpen.

Tot slot zorgt ook een duidelijk plan voor empowerende hulpverlening. Het is belangrijk om duidelijke doelstellingen op te maken die aangepast zijn aan de cliënt.

1.3.4 Organisatiecontext

Om bekwame werknemers te hebben, heeft men ook een bekwame organisatie nodig die de kans biedt om empowerend te werken. Het empowermentsperspectief kan in elke organisatie worden toegepast. Het is niet gebonden aan een bepaalde context. Organisaties die aan empowerment doen zijn vaak organisaties waar teamwork heel belangrijk is en waar men ruimte krijgt voor autonomie en creativiteit. Het accentueert het wederzijds vertrouwen. Het heeft zowel een positief effect voor de organisatie als voor de medewerkers. De organisatie krijgt gemotiveerde medewerkers en voor de medewerkers schept het een mogelijkheid om vaardigheden aan te leren maar ook om vaardigheden verder te ontplooien.

1.3.5 Casemanagement ¹

Casemanagement of een vraaggestuurd overleg is een overleg waarbij de noden van de cliënt op de voorgrond staan. Men staat stil bij de vragen, de beleving, de krachten van de cliënt. Dit is dan ook het vertrekpunt van het overleg. Men streeft naar een multidisciplinaire hulpverlening en een naadloze hulpverlening waarbinnen ook een goede samenwerking is tussen verschillende organisaties. Het is niet enkel een

¹ DRIESSENS, K., VAN REGENMORTEL, T., *Bind-kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*, Lannoo NV, Leuven, 2006, p. 253;288.

instrument om efficiënter te kunnen werken maar het zorgt vooral dat de hulpverlening daadwerkelijk vertrekt vanuit de vraag van de cliënt.

Volgens Vandenbempt¹ moet casemanagement zorgen voor een vlotte overgang en overdracht tussen verschillende diensten, aansluiting, zorg op maat, samenhang, afstemming en coördinatie, effectiviteit en efficiëntie, ...

2 Maatzorg

Maatzorg is één van de methodieken die geleerd worden aan een maatschappelijk werker. Het is een methodiek die vaak wordt toegepast voor het begeleiden van personen die in armoede leven of in een achterstellingssituatie. Bij de methodiek maatzorg staat de cliënt centraal en wil men ook op maat werken met de cliënt. Men vertrekt vanuit de hulpvraag en de behoeftes van de persoon. Bij maatzorg gaat men uit van een aantal basisprincipes die belangrijk zijn in de hulpverlening. Het zijn er vijf: positieve hulpverlening, integrale hulpverlening, participatie op maat, gestructureerde hulpverlening en gecoördineerde hulpverlening. De principes zijn één geheel en staan niet los van elkaar.

2.1 Positieve hulpverlening

Het eerste basisprincipe is een positieve hulpverlening. Hier is het belangrijk dat de cliënt zich erkend voelt en dat de uniekheid van ieder cliënt centraal staat. Deze erkenning krijgt men door openheid en respect te hebben voor de eigenheid, cultuur, gevoelens, gedachten van de cliënt. Dit is belangrijk om een vertrouwensband op te kunnen bouwen met een cliënt. Deze is in de hulpverlening zeer belangrijk. Als de persoon zich erkend, gewaardeerd voelt durft deze zich bloot te geven en vanuit zijn referentiekader krijgt de maatschappelijk werker meer zicht op de persoon en zijn problemen. Zo kan men een hulpverlening op maat brengen die afgestemd is op zijn ritme en behoeftes. Dit basisprincipe is een belangrijk vertrekpunt in de hulpverlening.

2.2 Integrale hulpverlening

De situatie van de cliënt wordt vanuit verschillende levensdomeinen bekeken. Dit wordt ook wel een integrale kijk genoemd. Het is vaak zo dat een probleem zich niet voordoet op één levensgebied maar op verschillende. Daarom is het belangrijk om naar de verschillende levensdomeinen te kijken zoals op financiën, sociale relaties, gezondheid,... Zo krijgt men een beter beeld van de situatie en kan men een gepaste

¹ VAN REGELMORTEL, T., *Empowerment en maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*, uitgeverij acco, Leuven, 2002, p. 107.

hulpverlening aanbieden. Als men zich maar op één levensgebied zou richten kan het zijn dat na verloop van tijd de cliënt terug in hetzelfde schuitje zit.

2.3 Participatie op maat

Het is belangrijk dat de cliënt actief betrokken blijft bij de hulpverlening en dat men rekening houdt met zijn/haar mogelijkheden en beperkingen. Iedere cliënt is uniek en heeft een andere aanpak nodig. Door samen met de cliënt te werken verliest die zijn gevoel van machteloosheid en krijgt hij terug vertrouwen in zichzelf. Het is wel zo dat de maatschappelijk werker niet te veel in handen mag houden of doorschuiven naar de cliënt. Er moet een evenwicht ontstaan tussen beide partijen.

2.4 Gestructureerde hulpverlening

Een gestructureerde hulpverlening wordt vaak toegepast bij een multicomplexe problematiek. De cliënt heeft niet een probleem op één bepaald levensgebied maar op verschillende. De problemen zijn met elkaar verweven waardoor er geen duidelijkheid is in oorzaak en gevolg. Structuur is belangrijk in een hulpverlening: niemand kan in chaos een overzicht behouden. Daarom is het belangrijk dat men samen met de cliënt een soort plan opmaakt. Aan de hand van een handelingsplan worden er doelstellingen voor korte en langere termijn vastgesteld. Zo krijgt de cliënt een overzicht maar ook een andere kijk op de stand van zaken. Door alle elementen in kaart te brengen werkt het verhelderend. De cliënt weet waar het mis gegaan is en kan hier aan gaan werken volgens de doelstellingen die hij samen met de maatschappelijk werker opgesteld heeft. Het is belangrijk dat de doelstellingen niet te hoog gegrepen zijn zodat de cliënt niet gedemotiveerd geraakt. Het is efficiënter om kleinere doelstellingen op te stellen en stap voor stap te werken om het uiteindelijke doel te bereiken.

2.5 Gecoördineerde hulpverlening

Een voorbeeld van een gecoördineerde hulpverlening is een cliëntenoverleg. Het is een overleg met alle betrokken zorg- en hulpverleners waar samen de thuissituatie wordt besproken. Door een multicomplexe problematiek zijn er vaak verschillende hulpverleners betrokken en werken deze deze langs elkaar heen. Er wordt een casegebonden overleg opgesteld waar de verschillende hulpverleners samen zitten rond eenzelfde cliënt. Tijdens dit overleg wordt de situatie besproken vanuit iedere hulpverlener zijn eigen discipline. Er wordt één hulpverlener aangeduid als spilfiguur. Deze is verantwoordelijk voor het bundelen van informatie en voor het terugkoppelen van informatie naar de cliënt en de hulpverleners. Het doel van het overleg is dat de hulpverlening van alle betrokkenen optimaal verloopt en verder positief evalueert.

Tijdens het overleg kunnen eventuele veranderingen besproken worden, zodat de hulpverlening kan blijven groeien. Het overleg vindt op regelmatige tijdstippen plaats.

3 Bind-Kracht

3.1 Wat is Bind-kracht?¹

Bind-kracht is een methodiek die vooral gebruikt wordt bij kwetsbare groepen. Voorbeelden hiervan zijn o.a. allochtonen, alleenstaande vrouwen, mensen in armoede,... Bind-kracht wil verbindend en versterkend werken. Kwetsbare groepen hebben een verbintenisproblematiek. Hiermee wordt bedoeld dat ze onvoldoende binding hebben met zichzelf, met anderen, met de maatschappij en met de toekomst. Dit gaat gepaard met gevoelens van afhankelijkheid, wantrouwen, angst, machteloosheid, enz.

Bind-kracht is één van de krachtgerichte methodieken en is sterk gelinkt aan empowerment. Net zoals bij empowerment gaat men op zoek naar de drijfveren/sterke kant van de cliënt. Door verder te werken aan zijn eigen krachten wordt zijn zelfbeeld positiever en krijgt hij binding met zichzelf. Door samen met de cliënt op weg te gaan, groeit er een vertrouwensband waardoor hij zich erkend, gerespecteerd voelt als mens. De erkenning geeft hem de kracht om verder te groeien, zich te ontplooien en verantwoordelijkheid op te nemen. Zo krijgt men stilaan terug greep op zijn eigen leven. Dit heeft ook een positief effect op de omgeving van de persoon. In verbondenheid geeft men elkaar kracht en kan men ook anderen op weg helpen om terug greep te krijgen op hun leven.

3.2 De tien krachtlijnen van Bind-kracht²

De vijf pijlers van empowerment sluiten hier nauw aan.

In bijlage verduidelijk ik deze principes voor de volledigheid van mijn eindwerk.

- Bind-kracht stelt empowerment centraal in strijd tegen armoede en sociale ongelijkheid
- Bind-kracht vertaalt empowerment in de hulpverlening als werken aan autonomie in verbondenheid

¹ RENDERS, L., Kansarmoede en diversiteit, Hasselt, PXL, 2013. (niet-gepubliceerde cursus)

² DRIESSENS, K., VAN REGENMORTELT, T., *Bind-kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*, Lannoo NV, Leuven, 2006, p. 321-332.

- Bind-kracht ziet relationele gelijkwaardigheid als basis van de kracht van de hulpverleningsrelatie
- Bind-kracht betekent zich verbinden met de leefwereld van mensen in armoede, wat ruimte schept voor de kracht van het verschil
- Bind-kracht heeft oog voor psychologische processen en hun invloed op structureel vlak
- Bind-kracht ontwikkelt zich via gepaste rolcombinaties tussen hulpvragers en hulpverleners
- Bind-kracht gaat uit van de kracht van dialoog en participatie
- Bind-kracht wil de spanningsvelden en machtsrelaties binnen de hulpverlening bespreekbaar en hanteerbaar maken.
- Bind-kracht groeit in een stimulerende omgeving en empowerende organisatie
- Bind-kracht vereist overlegnetwerken en een krachtgericht beleid

Besluit

In dit hoofdstuk zijn drie krachtgerichte methodieken besproken die ervoor zorgen dat mensen stilaan terug greep krijgen op hun leven. Zowel Empowerment als Bind-kracht zijn beide versterkende processen. Men gelooft in de krachten van de mens. Dit is dan ook het vertrekpunt van deze methodieken. Maatschappelijk werkers gaan de persoon niet empoweren, dit doet de cliënt zelf. De maatschappelijk werker is een soort tussenschakel, hij helpt dit proces te stimuleren.

De methodiek 'maatzorg' is zeker ook niet onmisbaar. Iedere persoon is anders en heeft een heel andere aanpak nodig. Via maatzorg kan men de hulpverlening aanpassen aan de cliënt zodanig deze ook nog doeltreffend blijft.

Uit dit hoofdstuk blijkt dat de methodieken nauw aan elkaar aansluiten. Men kan vaststellen dat deze methodieken niet afzonderlijk voorkomen maar doorheen de hulpverlening in elkaar vloeien.

In het volgende hoofdstuk wordt 'Empowerment' in groepsverband besproken.

Hoofdstuk 3: Empowerment via groepswerk¹

In dit laatste hoofdstuk bespreek ik de methodiek Empowerment via groepswerk. Hierin sta ik stil bij het begrip groepswerk. Vervolgens komt de doelstelling van groepswerk aan bod. Ten slotte bespreek ik waarom groepswerk empowerend is.

1 Wat is groepswerk?

Groepswerk is een bijeenkomst van lotgenoten die samenkomen met soortgelijke problemen. Via groepswerk wil men de knelpunten verminderen of wegnemen. Men verwijst mensen door naar groepswerk als men ziet dat de mensen gebrek hebben aan steun van hun sociale omgeving. Groepswerk is een methode die de persoon helpt om zijn sociaal functioneren te verbeteren. In groepswerk wordt er gebruik gemaakt van de interactie tussen de leden. De leden delen hun ervaringen met elkaar, wisselen informatie uit en geven elkaar onderlinge steun. Hierdoor leren de mensen zichzelf kennen en kan er bij de persoon bewustwording tot stand komen. Ze leren zichzelf en elkaar helpen. Groepswerk is voor veel mensen een belangrijk onderdeel. Het deelnemen eraan is voor hen het doorbreken van hun sociaal isolement.

2 Het doel van groepswerk

Volgens Van Riet zijn er drie pijlers die streven naar de ontwikkeling van de persoon.

De eerste pijler van groepswerk is dat de persoon ervaart dat de oorzaak van zijn probleem niet noodzakelijk bij zichzelf moet liggen. Het is een middel om een positiever beeld van zichzelf te krijgen. Mensen zien zich vaak als oorzaak van hun probleem maar als ze zien dat andere mensen soortgelijke problemen hebben, gaan ze zich minder schuldig voelen over hun situatie.

Een tweede pijler is dat een groep de mogelijkheid biedt om een persoon als meer dan 'iemand met bijvoorbeeld geldproblemen' te zien.

Als laatste biedt een groep de mogelijkheid om van elkaar te leren door het onderling delen van ervaringen en informatie.

¹ MATTHEUS, G., *Bijzondere methoden en technieken van het maatschappelijk werk en deontologie: groepsmaatschappelijk werk*. Hasselt, PXL, 2013.(niet-gepubliceerde cursus)

3 Waarom is groepswerk empowerend? ¹

Mensen melden zich aan bij groepsinitiatieven omwille van het feit dat ze zich machteloos voelen en hulp willen van een deskundig iemand. In groepswerk kan men perfect de methodiek 'Empowerment' toepassen. De maatschappelijk werker helpt de persoon zijn eigen krachten te ontdekken en dit te gebruiken zodat de persoon tot zelfregulatie kan komen, het heft in eigen handen kan nemen. De groep kan hier als middel gezien worden doordat de leden zich in soortgelijke omstandigheden bevinden en hierrond tips, informatie kunnen geven. Zoals ik hierboven al vermeld heb, leert men van elkaar doordat men ervaringen en informatie en/of feedback met elkaar deelt. Mensen krijgen de kans om kennis op te doen, nieuwe vaardigheden aan te leren maar ook om kritisch te leren na denken. Daarnaast geeft groepswerk ook ondersteuning omdat ze begrip vinden bij elkaar. Hierdoor breekt het sociaal isolement en neemt hun draagkracht toe. In groepswerk werkt men vaak ook rond bepaalde thema's. In een budgetteringscursus werken ze met thema's die van belang zijn voor het beheer van de financiën bv. hoe een bankoverschrijving doen, goedkoper winkelen, ...

Besluit

In dit hoofdstuk stonden we stil bij het doel van groepswerk. Zo kunnen we vaststellen dat empowerment in groepswerk ook mogelijk is en effectief kan zijn. Groepswerk kan ook gezien worden als een middel om mensen er toe aan te zetten om terug op eigen benen te staan met behulp van lotgenoten.

¹ VAN RIET, N., *groepswerk in het maatschappelijk werk*, Van Gorcum, Assen, 2006, p. 27-28.

DEEL 3: Praktisch deel

1 Inleiding

Voor het praktisch gedeelte heb ik gekozen om interviews af te nemen. Enerzijds staat een interview stil bij motieven, gevoelens en het persoonlijk verhaal en anderzijds kan men meer toelichten in geval van onduidelijkheid. Voor deze doelgroep kan het soms moeilijk zijn om de vragen te begrijpen. Ik wil graag meer te weten komen over hun ervaring met budgetbeheer en wat zij eventueel nodig hebben om terug zelfstandig hun budget te kunnen beheren. Maar mijn belangrijkste doelstelling is om een antwoord te krijgen op de vraag: "Helpt een krachtgerichte hulpverlening binnen budgetbeheer om cliënten (sneller) hun budget terug zelf te laten beheren?". Ik heb me gericht op cliënten die wel of bijna schuldenvrij zijn.

Samen met mijn collega's van de sociale dienst hebben we overlopen welke cliënten geschikt zouden zijn voor de bevraging. Zoals ik al vermeld heb, werd er gekozen voor cliënten die wel of bijna schuldenvrij zijn. De mensen zijn nog effectief in begeleiding bij de collega's, maar zouden wel eventueel stilaan kunnen gaan afbouwen of hun financiën in eigen handen gaan nemen.

Daarnaast wilde ik ook weten of groepsgericht werken zoals onder andere een budgetteringscursus, een effect heeft op cliënten. Dit omdat men meer aandacht begint te geven aan groepsinitiatieven. Ze zijn nauwelijks weg te denken uit de maatschappij vb. zelfhulpgroepen omtrent drankverslaving, afscheid en verlies, eetstoornis,... Ik ben op zoek gegaan naar waar ze deze cursus aanbieden en kwam uit bij het OCMW van Herentals. Vervolgens heb ik een brief opgesteld voor de cliënten waarin vermeld staat wie ik ben, waar mijn eindwerk over gaat en of zij hieraan willen deelnemen. Op mijn oproep hebben vier mensen gereageerd waarvan er uiteindelijk drie hebben deelgenomen.

De vragenlijst bestaat uit vier delen: gezinssituatie, situatie voor budgetbeheer, verwachtingen en vorming.

In het eerste gedeelte sta ik stil bij de gezinssituatie. Hier probeer ik een beeld te krijgen van de cliënt. Ik sta hier ook stil bij het gezin van herkomst. Ik bekijk of ze de mogelijkheid van thuis uit hebben gekregen om te gaan studeren en of ze de administratieve vaardigheden hebben meegekregen. Zo wil ik nagaan of er een link is tussen heden en verleden.

In het tweede gedeelte bevestig ik de situatie voor budgetbeheer. Hoe zijn ze in de schulden verzeild geraakt?

In het derde gedeelte sta ik stil bij mijn onderzoeksvraag. Hier wil ik nagaan of krachtgerichte methodieken ervoor zorgen dat mensen na verloop van tijd terug hun financiën zelf kunnen beheren.

Het laatste gedeelte gaat over vorming, meer bepaald een budgetteringscursus. Hierbij wil ik nagaan of cliënten in het OCMW van Scherpenheuvel-Zichem geïnteresseerd zijn in een dergelijke cursus. Dit gedeelte is veel langer bij de bevestiging van budgetteringscliënten. Hier bekijk ik of de cursus voor hen een hulpmiddel was om terug zelfstandig hun financiën te kunnen beheren.

De verschillende interviews verwerk ik in casusbesprekingen. Eerst schets ik in het kort de situatie van de persoon, daarna vermeld ik de gestelde vragen. Ik bespreek vier casussen van cliënten in budgetbeheer en één casus van de budgetteringscursus van Herentals omdat de anderen heel veel gelijkenissen tonen. Overige casussen vindt men terug in de bijlage.

2 Casusbespreking

2.1 Casus 1

Mevrouw A is een alleenstaande vrouw van 45 jaar. Ze heeft het borderline-syndroom waardoor ze inactief is op de arbeidsmarkt. Ze leeft van een invaliditeitsuitkering. Ze is momenteel zo'n vier jaar in budgetbeheer bij het OCMW van Scherpenheuvel-Zichem. Ze komt uit een gezin waar weinig liefde was. Ze heeft nooit veel liefde gekregen van haar vader. Deze leefde voor zijn werk waardoor zij en haar broer voor zichzelf moesten zorgen. Ze konden wel terecht bij hun moeder maar deze was zeer vaak ziek. Door deze situatie is ze meer opgegroeid met haar broer waardoor het stilaan verkeerd is gegaan. Ze heeft vroeger de kans gekregen om te studeren, maar dit lag haar niet zo echt waardoor, ze geen diploma heeft. De administratieve vaardigheden heeft ze niet van thuis uit mee gekregen. Toen ze alleen kwam te staan, wist ze niet wat een rekeninguittreksel was. Ze vond dat haar ouders haar dit wel hadden mogen aanleren.

2.1.1 Bevestiging

A geeft aan dat ze voornamelijk in de financiële problemen is geraakt door haar verslaving te bekostigen (overlevingsschulden). Ze had schulden gemaakt bij de bank

waardoor ze geen geld meer kreeg. Ze zat al ver onder nul. Het geld dat ze gekregen had van haar vader van de verkoop van het ouderlijk huis, was stilaan ook opgebraakt en ze nam dan maar geld op van haar spaarrekening. Later kreeg ze ook schulden bij de elektriciteitsleverancier. Ze had geen zicht meer op de situatie en de gezinshulp besloot om eens te informeren bij het OCMW.

A is heel tevreden over de begeleiding van het OCMW. Vroeger zag ze budgetbeheer in een negatieve zin. Ze dacht dat ze geen geld meer in handen kreeg, maar dit is totaal niet zo, verteld ze. Ze zou heel graag nog een aantal jaren in budgetbeheer blijven. Ze vindt het een goede oplossing omdat ze niet goed met geld kan omgaan. Door budgetbeheer is ze gerust dat alles op tijd wordt betaald en moet ze geen angst hebben op het einde van de maand om zonder geld te zitten.

Ze vindt dat ze goed betrokken wordt bij haar situatie. De maatschappelijk werker komt regelmatig samen om haar situatie te bespreken. Een jaarlijks overzicht van haar financiële verrichtingen, vind zij persoonlijk niet nodig omdat zij voldoende op de hoogte wordt gebracht van haar financiën. Daarnaast krijgt zij ook de mogelijkheid om te sparen en dit vindt zij super. Ze heeft daardoor al een koelkast en een laptop kunnen kopen.

Sinds A in budgetbeheer is gegaan, is er veel veranderd in haar situatie. Zo is zij bewuster geworden wat haar uitgaven betreft. Vroeger had zij geen grenzen. Ze deelde elke maand in vieren en ze nam soms geld van de volgende week op. Uiteindelijk kwam ze dan op het einde van de maand niet rond. Ze kon vroeger moeilijk om met geld omdat ze gewend was om alles te krijgen van haar mama.

Ze vindt dat het voorbereiden naar zelfstandigheid meer gedaan mag worden. Maar dat ligt ook deels bij haar, ze laat liever de dingen over aan haar maatschappelijk werker. Ze krijgt ook hulp van P. (een vriend) bij het opladen van haar budgetmeter. Ze weet dat ze het zich te gemakkelijk maakt. Indien P. wegvalt, is ze niet eens in staat om haar eigen budgetmeter op te opladen. Ze wil hier stilaan mee beginnen maar nog niet het eerste jaar. Ze weet wel dat ze haar financiën in eigen handen zal moeten nemen als ze bij haar vriend zou gaan wonen. Maar dat zou ook inhouden dat ze naar een ander OCMW moet overstappen en op haar leeftijd van 45 jaar ziet ze daar nogal tegen op. A weet ook dat niet alle OCMW's even veel leefgeld toekennen. Momenteel krijgt zij 100 euro per week en elders zou dit misschien 50 à 60 euro zijn. Daar zou ze niet van kunnen leven, vreest ze. Qua afbouw vindt A het wel interessant om dit samen met iemand te doen. Ze zou bijvoorbeeld van budgetbeheer kunnen overschakelen naar budgetbegeleiding. Zo zou ze wekelijks

samen komen om gezamenlijk de rekeningen te betalen en andere dingen te regelen die hierbij komen kijken. Persoonlijk vindt zij dat budgetbeheer niets mist. Ze is er heel tevreden over waardoor ze momenteel nog niet naar haar vriend wil verhuizen.

Het groepsgericht werken i.v.m. de afbouw interesseert haar niet. Ze praat niet graag over haar probleem. Ze werkt ook niet graag in groep omdat ze weet dat het er niet van zal komen. Een individuele hulpverlening spreekt haar meer aan dan werken in groep.

2.2 Casus 2

Meneer A zit al een 8-tal jaar in budgetbeheer bij het OCMW van Scherpenheuvel-Zichem. Het gezin bestaat uit A, zijn vrouw en het gezin van zijn dochter. Enkel meneer zit in budgetbeheer bij het OCMW. Het geld van zijn vrouw wordt beheerd bij de bank. Zowel zijn vrouw als hij gaan werken. Hij werkt op een beschermde werkplaats waar hij computerkasten in elkaar steekt. Vroeger werkte hij in een garage van Renault, maar het werken in ploegen interesseerde hem niet meer. Zijn vrouw werkt in 'De Vlaspit'. Dit is een sociaal tewerkstellingsinitiatief voor mensen die moeilijk geïntegreerd raken op de gewone arbeidsmarkt. A is op zijn 15 jaar begonnen met werken. De administratieve vaardigheden heeft hij niet van thuis uit meegekregen. Hij heeft nooit leren lezen en schrijven. Zowel het lezen als de administratieve vaardigheden heeft hij zelfstandig geleerd.

2.2.1 Bevraging

A is bij het OCMW terechtgekomen toen hij de elektriciteitsfacturen en andere zaken niet meer kon betalen. De oorzaken van zijn financiële problemen liggen volgens hem bij henzelf. Zijn vrouw is eerder vrijgevig. Ze kocht dingen die ze zich eigenlijk niet konden permitteren (overbestedingsschulden). Ook ligt een deel van zijn schulden bij het niet kunnen betalen van zijn facturen (onvermogensschulden). Hij geeft aan dat de behering van het geld toen niet goed was.

Verder geeft hij aan dat hij tevreden is over zijn budgetbeheer. Zolang hij nog werkt, hoopt hij nog in budgetbeheer te kunnen blijven. Hij gaat met een gerust hart slapen, wetende dat zijn facturen en schulden door middel van het budgetbeheer op tijd worden betaald. Dit had hij vroeger niet. Hij heeft geen hoofdzorgen meer. Hij geeft ook aan dat hij nog een jaar of drie in budgetbeheer wil blijven.

Hij vindt dat hij voldoende ruimte krijgt om zaken te regelen. Als hij iets wil regelen, overlegt hij altijd eerst met zijn maatschappelijk werkster. Vorig jaar kocht hij bv. een nieuwe auto maar pas nadat hij eerst had gevraagd aan zijn maatschappelijk

werkster of dit mogelijk was. Hij had toen twee leningen lopen en vroeg zich af of er ruimte was voor een nieuwe auto. Daarnaast vertelt hij dat hij ook de mogelijkheid krijgt om te sparen. Hij krijgt ook voldoende zicht op zijn situatie. Hij apprecieert dat zijn maatschappelijk werkster eerlijk is. Zij vertelt hoe de situatie is en dat het bv. zo niet meer verder kan. In het voorbeeld van de auto had ze ook verteld dat ze ging kijken of dit mogelijk was. Daarnaast krijgt hij ook jaarlijks een budgetoverzicht. Zo blijft hij op de hoogte van zijn situatie. Via dit overzicht kan hij nakijken wat hij dat jaar heeft uitgegeven, hoeveel schulden er eventueel zijn afbetaald,... Hij vindt dat een goed initiatief.

Voor A zijn er geen knelpunten in budgetbeheer. Als hij zijn vroegere situatie vergelijkt met zijn huidige dan is er een groot verschil. Vroeger had hij financiële problemen en/of schulden en dit hield hem uit zijn slaap. Hij had altijd hoofdzorgen omwille van het feit dat hij meerdere aangetekende brieven kreeg en wie weet stond er later een deurwaarder voor zijn deur. Hij geeft ook aan dat zijn relatie hieronder leed. Het treft niet enkel jezelf maar ook je gezin, vertelt hij. A en zijn vrouw werden wel eens kwaad op elkaar. Sinds hij in budgetbeheer zit, is zijn relatie er veel beter op geworden. Hij hoopt dat dit zo blijft en dat hij niet meer terug naar af gaat.

A vertelt dat hij door het budgetbeheer veel verstandiger en oplettender geworden is. Hij denkt meer na over zijn geld. Hij geeft aan dat mensen meer geneigd zijn om afbetalingen te regelen met de schuldeiser(s). Men denkt dat het zo wel zal lukken omdat het allemaal om kleine betalingen gaat, maar het zou na verloop van tijd de doodsteek kunnen zijn.

Aan de afbouw van budgetbeheer heeft hij nog niet gedacht. Hij is hier nog niet mee bezig. Hij wil nog zeker twee jaar in budgetbeheer blijven omdat er nog twee zaken afbetaald moeten worden. Als hij toch zou moeten afbouwen dan liever zonder schulden. Zo kan hij terug met een schone lei beginnen. Hij zou minder zorgen hebben als bv. het huis niet meer afbetaald moet worden. Hij is op de hoogte van zijn afbetalingen, maar hij laat liever de financiën nog over aan zijn maatschappelijk werkster. Naar de afbouw toe wil hij nog een aantal zaken met haar bespreken. Hij wil ook een nieuwe rekening openen op het moment dat hij zijn financiën in eigen handen neemt. Zijn vrouw zou niet aan het geld op die rekening kunnen omdat zij zich niet veel aantrekt van de financiën. Hij geeft ook aan dat hij angst heeft om op eigen benen te staan. Hij komt uit een heel diep dal en na verloop van tijd staat hij er alleen voor.

A staat wel open om een budgetteringscursus te volgen.

2.3 Casus 3

Mevrouw Y is een alleenstaande weduwe van 54 jaar met drie kinderen. Ze is inactief op de arbeidsmarkt wegens 66% invaliditeit. Ze leeft van een ziekte-uitkering. Y komt uit een gezin van vijf kinderen waarvan zij de oudste is. Haar vader was vroeger heel ziek waardoor haar moeder ging werken. Hierdoor heeft zij de kans niet gekregen om verder te gaan studeren. Zij moest thuis blijven om mee te helpen in het huishouden. Ze heeft nooit de administratieve vaardigheden meegekregen van thuis uit.

2.3.1 Bevraging

Y heeft besloten om in budgetbeheer te stappen op het moment dat haar man is overleden. Ze geeft aan dat ze door het overlijden van haar man in financiële moeilijkheden is gekomen. Ze is hier heel ziek van geworden waardoor ze veel medicatie moest nemen. Gevolg hiervan is dat ze niet meer normaal kon functioneren. Ze legde de rekeningen op de kast en ze bleven daar liggen (onvermogensschulden). Ze is uiteindelijk naar het OCMW gestapt voor hulp.

Y is tevreden over de begeleiding van het OCMW. De hulpverlening voldoet aan haar noden. De rekening(en) worden op tijd betaald. Ze is zekerder en voelt zich veilig en rustiger door budgetbeheer.

Ze vindt dat ze door budgetbeheer beter met haar geld om kan. Vroeger moest ze maar naar iets kijken en ze kocht het al. Ze kocht dan dingen die ze uiteindelijk niet echt nodig had. Ze vindt dat ze vroeger sneller haar geld uitgaf dan nu. Er is iemand die haar financiën in het oog houdt en het leefgeld is niet al te hoog. Het leefgeld is beperkt en hier moet zij een week mee rondkomen. Ze past zich hieraan aan waardoor ze ook veel bewuster met haar geld omgaat.

Y geeft ook aan dat ze goed betrokken wordt in de hulpverlening. De maatschappelijk werker staat altijd klaar voor haar en helpt haar bij mogelijke problemen. Ze helpt waar ze kan. Ze vertelt ook dat ze voldoende inbreng krijgt. Als ze iets nodig heeft en het is mogelijk binnen het budgetbeheer, dan vraagt ze dit. Ze wordt ook goed op de hoogte gebracht van haar situatie. Ze krijgt van haar maatschappelijk werkster jaarlijks een overzicht met de stand van zaken. Op zich vindt zij dit een goed hulpmiddel om op eigen benen te leren staan maar zij vindt zichzelf hier niet sterk genoeg voor. Ze geeft aan dat ze een beetje koopziek is. Vroeger kreeg zij niets en toen ze getrouwd was had ze het goed. Ze moest toen naar niets zien. Haar man was enig kind en werd verwend door zijn ouders. Y krijgt nu ook de mogelijkheid om te sparen. Als er nog iets van haar pensioen overblijft, wordt dit op haar spaarrekening

gezet. Als ze dan zware kosten heeft kan ze die hiermee bekostigen met toestemming van haar maatschappelijk werkster bv. onderhoud van haar auto.

Y zou nog een tijd in budgetbeheer willen blijven bij het OCMW. Ze vindt van zichzelf dat ze nog niet over voldoende vaardigheden beschikt om het budget al in eigen handen te nemen. De maatschappelijk werker regelt alles waardoor zij zich veiliger voelt. Ze heeft de financiën vroeger ook nooit moeten doen. Dit deed haar man voor hun gezin. Daarnaast heeft zij er nog niet aan gedacht om er uit te stappen. Ze heeft angst om terug in de problemen te geraken. Ze wil deze problemen nooit meer mee maken.

Vervolgens geeft ze ook aan dat ze veel hulp nodig zal hebben als ze ooit de touwtjes in eigen handen wil nemen. Ze ziet het wel zitten om budgetbeheer af te bouwen met behulp van haar maatschappelijk werkster door bv. budgetbegeleiding. Voor haar geeft het een geruststelling om samen met iemand de zaken te overlopen en uit te voeren.

Y is niet echt te vinden voor het groepsgericht werken zoals bv. een budgetteringscursus. Ze hecht meer belang aan een individuele begeleiding. Ze heeft er geen nood aan om haar verhaal te delen met anderen en/of tips te krijgen.

2.4 Casus 4

D. is een alleenstaande man van 61 jaar. Tien jaar geleden is hij gescheiden. Hij heeft vroeger samen met zijn vrouw twee kinderen geadopteerd uit India. Deze twee dochters hebben ondertussen zelf kinderen. Hij was gelegerd in Schaffen als een beroepsmilitair. Hij is ondertussen gepensioneerd maar werkt nu zo'n vier jaar als vrijwilliger voor Intersoc (CM-werkvakantie). Hij komt uit een gezin van drie kinderen. Hij heeft de kans van thuis uit gekregen om te gaan studeren. Zo is hij terecht gekomen in de hotelschool. Administratieve vaardigheden heeft hij van thuis uit meegekregen. Toen hij getrouwd was deed hij al zijn betalingen zelf. Hij vertelt dat al de problemen zijn begonnen met de scheiding. Na zijn scheiding is hij alleen gaan wonen in Munsterbilzen. Hier zijn de problemen begonnen. Na verloop van tijd heeft zijn zuster A ervoor gezorgd dat hij terug in Scherpenheuvel kon wonen. Hij woont nu in het ouderlijk huis dat hij geërfd heeft.

2.4.1 Bevraging

D is in budgetbeheer bij het OCMW gekomen door zijn zus. Deze had hem verteld dat hij bepaalde stappen moest ondernemen. Zijn zus A heeft het OCMW

gecontacteerd. Later is zijn maatschappelijk werker op huisbezoek gekomen om de situatie te bekijken.

Hij geeft aan dat hij in financiële problemen is terecht gekomen door leningen aan te gaan. Het is zelfs zo erg geworden dat hij leningen aanging om anderen leningen af te betalen (overlevingsschulden). Daarnaast heeft hij ook slechte vrienden gemaakt. Zo vertelt hij dat deze in het begin eerst goed waren maar na verloop van tijd hadden zij een slechte invloed op hem. Deze vrienden vroegen zelfs geld aan hem terwijl ze wisten dat hij in financiële moeilijkheden zat. Hij gaf hen toch geld omdat hij een beetje angst van hen had. Ze hebben geprofiteerd van hem. Daarbovenop heeft hij ook nog een drankverslaving gekregen. Hij probeerde zijn problemen weg te drinken, maar zo kwam hij nog meer in de schulden terecht (compensatieschulden).

Voor zijn drankprobleem is hij eerst opgenomen in het St.-Annendael van Diest. Hij moest naar de AA gaan, zo niet bleef hij opgenomen. Na verloop van tijd begon hij zich af te vragen hoe hij al zijn schulden zou kunnen afbetalen. Dit ging niet met zijn maandwedde van het leger. Na zijn pensioen kreeg hij een aanbieding om in de horeca te gaan werken in Scherpenheuvel. Zo verdiende hij wat bij maar niet genoeg om al zijn schulden af te lossen. Via een vriend is hij gaan informeren bij de Christelijke Mutualiteiten i.v.m. werkvakanties. Hij is ondertussen reeds vier jaar bij Intersoc waar hij in de keuken werkt dankzij zijn opleiding hotelschool. Hij wordt niet betaald maar zijn reis, drinken, eten en verzekering zijn gratis. Hij heeft ook bepaalde voordelen in de omgeving. Hij geeft wel aan dat het heel hard werken is. In het begin ging hij twee weken weg maar ondertussen zijn dit drie maanden geworden.

D is heel tevreden over de begeleiding bij het OCMW. Het deed hem goed dat hij hoorde dat hij op de goede weg was. In het eerste jaar zag zijn maatschappelijk werkster al verbetering. In het tweede jaar kon ze zelfs een deel schulden definitief schrappen. Hij is uit een heel diepe put terug boven geraakt. Zijn maatschappelijk werker heeft hem voor zijn hard werken gecomplimenteerd. Dit vond hij fijn. Hij voelt zich sterker. Zijn afbetalingen zijn bijna afgerond. Tegen november 2014 zou hij schuldenvrij zijn. Hij vertelt dat hij met behulp van het OCMW en het hard werken er terug bovenop is geraakt. Als hij zijn bijverdienste in het buitenland niet zou gehad hebben zou de hulpverlening misschien langer geduurd hebben. Daarnaast geeft hij aan dat hij geen specifieke opdrachten meekrijgt van zijn maatschappelijk werker. Hij laat liever nog alles over aan haar. Het budgetplan dat hij krijgt van zijn maatschappelijk werker vindt hij zeker goed. Zo blijft hij op de hoogte van zijn situatie en weet hij hoe hij ervoor staat. Vervolgens vertelt hij dat hij betrokken wordt in de

hulpverlening. Hij heeft inspraak bv. als hij iets nodig heeft, overlegt hij dit nog altijd eerst met zijn maatschappelijk werker. Zij is ook eerlijk naar hem toe. Als hij te snel gaat voor het kopen van spullen, zal zij hem eerlijk vertellen dat hij zich rustig moet houden. Ze zegt hem dat hij eerst de rekeningen moeten afwachten. De toestemming om dingen te kopen is voor hem een soort zekerheid. Hij meldt ook dat hij elke maand 250 euro op zijn spaarboekje zet.

Verder geeft hij aan dat hij beter met zijn geld om kan gaan. Hij krijgt 50 euro leefgeld per week. Dit is voor hem voldoende om van te leven. Doordat hij maanden weg is en alles op vakantie voor hem betaald wordt, heeft hij niet veel onkosten. Hij houdt van zijn leefgeld toch redelijk wat over. Doordat hij zoveel weg is, bespaart hij daarnaast ook op een aantal vaste kosten thuis. Zo moet hij niet veel elektriciteit en water betalen. Hij vertelt dat sommige dit niet kunnen begrijpen maar door veel in het buitenland te zijn bespaart hij ook geld.

D denkt dat hij wel over de nodige vaardigheden beschikt. Hij heeft dit jaren voor zijn gezin gedaan en toen ging alles vlot. Hij geeft wel aan dat hij angst heeft om terug slechte vrienden te ontmoeten en dat alles terug opnieuw begint. Hij vindt de controle van zijn zuster helemaal niet erg. Zo voelt hij zich veiliger en rustiger.

Sinds hij in budgetbeheer is gegaan is zijn situatie fel veranderd. Zo is hij in minder dan drie jaar tijd schuldenvrij. Als hij het OCMW niet had gehad, zouden deze financiële problemen zeker tien jaar hebben geduurd. Hij heeft zijn financiën stilaan terug in orde, is van zijn slechte vrienden af en krijgt voldoende steun van zijn familie. Als laatste is ook zijn drankverslaving geen probleem meer, al zal hij hier altijd op moeten letten.

Het liefst van al wil hij zolang het kan nog in budgetbeheer blijven. Hij denkt wel er klaar voor te zijn om terug zelfstandig te worden mits ondersteuning. Hij zou bv. af en toe naar het OCMW kunnen gaan en zijn situatie bekijken met een maatschappelijk werker. Hij heeft bevestiging nodig dat hij op de goede weg is. Hij wil niet zomaar voor de leeuwen worden gegooid. Iemand die rookt gaat ook niet op van de ene op de andere dag stoppen, die bouwt het roken ook geleidelijk aan af. Het is niet zo dat D meteen zijn bankkaart kan beheren. Hij vertelt dat hij wel geleidelijk aan met hulp terug de nodige dingen zelf kan.

Daarnaast toont hij aan dat hij dit heeft kunnen waarmaken door de steun van zijn familie, AA-leden, huisdokter en zijn omgeving. Ook de controle van zijn zus helpt hierbij. Hij ziet dit niet als iets ellendig maar als een liefdevolle daad. Zo vertelt hij dat

hij een dag niet thuis was en toen is men hem gaan zoeken om te weten of hij niet op café zat. Als hij weg is naar het buitenland krijgt hij ook hulp van zijn moeder. Zij helpt samen met de burens zijn huis te onderhouden. Een ander voorbeeld van steun was dat hij ook geld kreeg van zijn moeder. Ze leefde mee met hem want hij kreeg toen nergens geen geld meer vast. Hij vindt het belangrijk dat men hulp krijgt van familie en omgeving.

Als laatste is D te vinden voor een budgetcursus. Hij wist niet dat dit bestond. Hij vergelijkt de cursus met de AA die hij heeft moeten volgen. Hij zou eerder aan zo'n cursus deelnemen om zijn ervaringen te delen met anderen en hen te helpen op het rechte pad te brengen. Hij wil graag tips en feedback geven maar de personen moeten dit ook willen aanvaarden. De keuze ligt nog altijd bij hen. Hij wil graag een voorbeeld voor anderen zijn. Hij wil hen graag terug op de hoofdweg brengen want mensen zoals hij zitten in een zijweg.

2.5 Casus groepswerking

K is een alleenstaande vrouw met drie kinderen. Haar kinderen zijn alle drie het huis uit. K werkt bijna voltijds als poetsvrouw. Ze is opgegroeid in een gezin van tien kinderen. Haar vader heeft het gezin vrij vroeg verlaten door hen achter te laten. De moeder kwam alleen te staan met tien kinderen waardoor de jongsten in een kindertehuis werden geplaatst. De vier oudsten bleven bij de moeder. K is grootgebracht in internaten en kindertehuizen. Ze verbleef hier tot haar 21^{ste}. Ze heeft hier wel leren omgaan met geld.

2.5.1 Bevraging

Ze geeft aan dat ze tot tien jaar geleden nooit problemen heeft gehad. Ze ontmoette toen haar vroegere vriend die een faillissement had gekregen. Ze werd mee in de problemen van haar vriend getrokken en raakte zelf in de financiële problemen. Hij betaalde nooit zijn rekeningen waardoor er deurwaarders over de vloer kwamen. Om die deurwaarders weg te houden betaalde K de rekeningen achter de rug van haar vriend om. In het begin kon ze dit nog aan maar na verloop van tijd gingen ook haar financiën naar beneden. Ze deed dit omdat ze gratis mocht verblijven bij hem maar zij kon dit niet blijven doen. Alles moest van haar zijde komen en vier jaar geleden is ze dan bij hem weggegaan.

In het eerste jaar nadat ze haar vriend had verlaten vulde ze de éne financiële put met de andere. Uiteindelijk besliste ze om naar het OCMW te gaan voor hulp. K zit nu ongeveer twee jaar in begeleiding bij het OCMW. Ze is ook sinds twee maanden

schuldenvrij. Ze vertelt dat ze hier een lange weg voor heeft afgelegd. Bloed, zweet en tranen heeft het haar gekost. Het was redelijk veel wat ze moest afbetalen.

Vervolgens geeft ze aan dat ze in deze cursus is terecht gekomen via het OCMW. Ze hebben haar gevraagd of ze dit zag zitten. Het OCMW raadt iedereen die in begeleiding is aan om deze cursus te volgen. K dacht in het begin dat deze cursus verplicht was maar ondertussen heeft ze deze cursus al drie keer gevolgd. De eerste keer had ze weinig tijd omdat ze veel moest werken.

K is heel tevreden over de cursus. De thema's van de cursus zijn interessant en leerrijk bv. wanneer komen er schuldeisers aan jouw deur, hoe gezond eten maken, goedkopere tarieven van internet, elektriciteit afwegen,...

Vervolgens geeft ze ook aan dat ze sterker werd in een aantal vaardigheden. Zo vertelt ze dat ze heeft leren "neen" zeggen als mensen aan haar geld kwamen vragen. Vroeger kon ze dit niet ook al waren het haar laatste centen. Vroeger kwam bv. haar zoon geld vragen en ze vond dat je als moeder geen "neen" kan zeggen tegen je kinderen. Nu noteert zij alles als ze geld bij haar komen vragen. Ze heeft ook geleerd dat men ook met kleine bedragen veel dingen kan kopen bv waarom vier flessen Fanta kopen als je ook vier flessen limonade kan kopen in de Aldi. Je bespaart hier een deel op. Ze kan ook mee gaan winkelen zonder ook iets effectief te kopen. Verder belt ze nu meteen de betrokken instantie op als ze nog papieren krijgt i.v.m. haar vroegere vriend om hen te melden dat ze niet meer bij inwoont. Ze laat ook geen papieren meer rondslingeren. Als ze merkt dat haar zoon dit terug doet, moet hij haar huis verlaten. Hij verblijft momenteel bij haar omdat hij zelf problemen heeft en nergens terecht kan.

K vindt niet dat ze informatie van anderen heeft meegekregen. Ze had eerder het gevoel dat zij meer informatie doorgaf aan de anderen. Hetgeen wat zij wist heeft ze ook doorgegeven aan de anderen. Ze heeft dit altijd al gehad. Als ze bv. weet dat een gezin babyspulletjes nodig heeft zal ze deze nooit wegdoen maar eerder aan deze mensen doorgeven. Ze geeft aan dat dit haar karakter is. Daarnaast voelde ze zich betrokken bij de cursus maar ze heeft eerder anderen geholpen die bv. anderstalig zijn. Ze spreekt zelf ook een beetje Frans.

Ze vertelt ook dat ze geen opdrachten mee naar huis kreeg, maar deze werden wel gemaakt tijdens de groepswerking. Een aantal voorbeelden waar ze aan gewerkt hebben zijn bv. de voedingsdriehoek, een rekening van thuis uit meebrengen en een overschrijving leren invullen,... Ze heeft ook een budgetplan moeten opmaken met

daarin haar inkomen, vaste kosten en afbetalingen verwerkt. Dit heeft ze eerst op papier ingevuld en achteraf kreeg ze een USB-stick met dit plan die ze ook mee naar huis mochten nemen om hier bv. thuis aan verder te werken. Ze geeft aan dat dit een goed hulpmiddel is maar ze heeft niet zo veel rekeningen die ze eigenlijk moet betalen. Ze betaald drie rekeningen per maand en deze zijn voor het internet, elektriciteit en het water. Daarnaast moet ze ook nog huur betalen. Ze wil gewoon zeggen dat het niet veel moeite is om al deze rekeningen te betalen. Het is niet dat ze zoveel rekeningen moet betalen dat ze niet meer weet welke wanneer is.

Informatie die K meeneemt vanuit de cursus is dat ze ook met kleine dingetjes verder komt. Ze gaat ook graag modern gekleed door het leven maar daarom moeten dit nog geen kleren zijn van 100 à 200 euro. Ze vindt dat we niet meer moeten kopen dan we ons eigenlijk kunnen permitteren. Haar motto is “wie het kleine niet eert, is het grote niet waard!”

Ze vindt dat ze de nodige vaardigheden heeft om haar financiën zelf te regelen. Ze heeft jaren voor hun drieën kunnen zorgen. De rekeningen werden op tijd betaald, soms stond ze een maand in het rood maar dit waren maanden waarin de zware rekeningen kwamen. Ze heeft ook altijd twee baantjes gehad. Ze ging vooral bijwerken voor haar kinderen.

Sinds K in budgetbeheer en deze groepswerking zit, is haar situatie hard veranderd. Ze geeft wel aan dat ze hier heel veel inspanning heeft voor moeten doen. Het is heel hard werken. Ze heeft 8000 euro op twee jaar tijd kunnen afbetalen maar hiervoor heeft ze ook extra posten gedaan om toch zoveel mogelijk te kunnen afbetalen.

Ten laatste geeft ze aan dat niet enkel het groepsgericht werken ervoor zorgt dat men terug zelf het budget kan beheren. Er zijn een aantal factoren die ook een rol spelen in dit proces nl.: steun van de omgeving is heel belangrijk, haar collega's steunde haar. In het begin kwam zij thuis en deed ze niets anders meer dan op de zetel liggen, ze kwam niet meer buiten. Achteraf deed zij extra posten om toch een beetje geld opzij te houden om met de collega's iets te gaan drinken. Het sociale is heel belangrijk in moeilijke periodes. Daarnaast geeft ze aan dat de persoon er klaar moet voor zijn. Als men de situatie niet aan kan is het beter om nog even te wachten. Vervolgens mag de motivatie zeker niet ontbreken maar ook de maatschappelijk werkers zijn van belang.

3 Conclusie

3.1 Problematiek van de financiële problemen

Uit de bevraging blijkt dat het aangaan van leningen een knelpunt vormt voor mensen in financiële problemen. Mensen gaan leningen aan omdat ze denken dat deze helpen om uit hun problemen te komen. Een lening wordt aangegaan om een andere lening af te betalen. Uiteindelijk graven ze de ene put na de anderen. De cliënten geven ook aan dat ze in het begin hier geen weet van hebben wat dit allemaal kan aanrichten. Ze denken dat het wel zal lukken met een afbetalingsplan omdat het allemaal verspreid ligt. Pas na verloop van tijd zouden ze geen zicht meer krijgen op hun situatie.

Ook kan men vaststellen dat er een link is tussen vroeger en nu. Een aantal van hen geeft aan dat ze de administratieve vaardigheden niet van thuis uit hebben meegekregen en dit leidt tot gebrek aan kennis en vaardigheden van financiën. Door dit gebrek zouden ze ook in de problemen zijn geraakt.

Vervolgens blijkt ook overbestedingsschulden en aanpassingsschulden ervoor zorgen dat mensen in financiële problemen terecht komen.

3.2 Krachtgerichte hulpverlening als begeleiding

De belangrijkste doelstelling van mijn praktisch gedeelte is om een antwoord te krijgen op de vraag: "Helpt een krachtgerichte hulpverlening binnen budgetbeheer om cliënten (sneller) hun budget terug zelf te laten beheren?". Om hier een antwoord op te geven: Ja, het kan.

Het doel van budgetbeheer is dat cliënten die problemen hebben met het beheren van hun financiën en/of kampen met schulden toch een menswaardig leven kunnen leiden ondanks hun problemen. Bij budgetbeheer ligt het beheer van de cliënt zijn financiën bij de maatschappelijk werker waardoor de druk van de schuldeisers verminderd. De cliënt heeft geen hoofdzorgen meer over het feit dat hij nog een schuld moeten afbetalen want dit gebeurt vanaf budgetbeheer door een maatschappelijk werker. Alles wordt uit handen genomen van de cliënt. Maar juist doordat alles uit handen wordt genomen komt er weinig krachtgerichte hulpverlening aan te pas. Uit de bevragingen kon ik afleiden dat er een krachtgerichte hulpverlening plaatsvindt maar eerder gering, wat te verwachten was.

In budgetbeheer verloopt de begeleiding op maat. Er wordt rekening gehouden met de cliënt zijn budget waardoor ze een plan op maat kunnen maken. Bv. twee cliënten hebben evenveel schulden en schuldeisers maar hun inkomen zijn anders. Cliënt één

heeft een hoger inkomen waardoor zijn schulden in minder dan drie jaar zijn afgelost. Cliënt twee heeft een lager inkomen en zal er langer overdoen dan cliënt één. Het plan moet mogelijk zijn voor de cliënt. Je kan niet verwachten dat cliënt twee even snel uit de schulden zal geraken dan cliënt één. Tijdens budgetbeheer worden de cliënten goed op de hoogte gehouden van hun financiële situatie via een budgetoverzicht. De cliënten vinden dit een goed middel omdat ze hierdoor weten hoever ze staan en wat er eventueel nog moet gebeuren. Daarnaast krijgen ze ook de mogelijkheid tot inspraak en sparen waardoor ze zich betrokken voelen. Vervolgens appreciëren de cliënten dat hun maatschappelijk werker eerlijk is en hen zegt waar het op staat.

Verder blijkt uit de bevraging dat cliënten nog niet bezig zijn met de afbouw van hun budgetbeheer. Er spelen een aantal factoren een rol waardoor ze niet (sneller) hun budget in handen willen nemen. Ze willen nog graag in budgetbeheer blijven omdat ze bv. gerust zijn dat alles op tijd wordt betaald; ze geen hoofdzorgen meer hebben; ze angstig zijn om het terug in eigen handen te nemen en/of terug te hervallen; ze zich veiliger en geruster voelen; ze gebrek aan vaardigheden hebben; ze nog niet volledig schuldenvrij zijn en er nog een aantal zaken op de agenda staan. Tijdens de interviews merkte ik dat de mensen telkens paniekerig werden als ik over afbouw begon. De zelfzekerheid ontbreekt bij hen, merkte ik. Ze hebben jaren hun financiën overgelaten aan hun maatschappelijk werker waardoor ze volgens mij afhankelijk zijn geworden t.o.v. de maatschappelijk werker.

Het is moeilijk om een krachtgerichte hulpverlening toe te passen in budgetbeheer maar het is mogelijk. De cliënt verliest zijn autonomie en geeft alles uit handen. Het is dan aan de maatschappelijk werker om na verloop van tijd, meestal als de persoon schuldenvrij is, te gaan afbouwen.

Door de geringe krachtgerichte hulpverlening leid ik ook af uit de bevraging dat de cliënten een aantal zaken leren uit budgetbeheer nl. ze leren bewuster om te gaan met hun budget; leren toekomen met het beperkt leefgeld; leren sparen en ze worden beperkt in hun uitgeven. Ik had eerlijk gezegd niet verwacht dit te zien in budgetbeheer omdat de maatschappelijk werker in budgetbeheer alles overneemt.

Verder is er uit de interviews gebleken wat cliënten eventueel nodig hebben om terug zelfstandig te zijn. De meeste cliënten willen met behulp van een maatschappelijk werker de nodige ondersteuning krijgen bv. hun budgetbeheer stap voor stap gaan

afbouwen. Ze willen niet voor de leeuwen gegooid worden. Anderen zien budgetbegeleiding dan weer zitten om zo stilaan af te bouwen. Andere punten die ze aangeven zijn: geen schulden meer hebben en met een nieuwe lei kunnen beginnen; een nieuwe rekening openen met het beheer enkel bij hem en niet gezamenlijk en als laatste bevestiging krijgen dat men op de goede weg is.

Ik vind het wel belangrijk dat budgetbeheer gezien moet worden als een tussentijdse oplossing en bijgevolg beperkt in tijd moet blijven.

Vanaf het moment dat de maatschappelijk werker merkt dat de cliënt klaar is om zijn budget te beheren of bijna schuldenvrij is, moet hij hiertoe de kans krijgen. Het is moeilijk voor cliënten met psychische of mentale problemen om terug ooit hun budget terug in handen te nemen. In dit geval vind ik dat deze cliënten doorverwezen moeten worden naar een voorlopig bewindvoerder die dan de taak van de maatschappelijk werker overneemt.

Ik ben van mening dat cliënten de stap naar afbouw sneller gaan zetten als ze in budgetbegeleiding zijn geweest. Men zegt altijd: "Al doende leert men" en dit is zeker zo in het geval van budgetbegeleiding. De maatschappelijk werker geeft in budgetbegeleiding stilaan meer uit handen waardoor de cliënt meer verantwoordelijkheid krijgt. De cliënt wordt op zijn tempo vertrouwd gemaakt met de zaken en krijgt stilaan meer vertrouwen in zichzelf. Ik denk door over te schakelen van budgetbeheer naar budgetbegeleiding de kloof naar afbouw wordt verkleind.

Daarnaast vind ik dat budgetbeheer gecombineerd mag worden met groepsgericht werken onder andere een budgetteringscursus. In zo'n cursus krijgt men tips mee om bv. gebruiksvriendelijk en budgetvriendelijk te kopen en/of om te gaan met geld. Ze kunnen deze tips doorheen de begeleiding van budgetbeheer toepassen op het leefgeld dat ze krijgen. Het bereid hun deels voor op hun zelfstandigheid. Ze weten waar ze aandacht aan moeten schenken wanneer ze er alleen voor komen te staan.

Overigens ben ik van mening dat door budgetbegeleiding en een cursus aan te bieden mensen krachtiger worden in hun vaardigheden. Het is belangrijk om deze initiatieven niet aan het begin van budgetbeheer aan te bieden maar in het verloop van de hulpverlening of eerder tegen het einde van budgetbeheer. Deze mogelijkheden vergen wel veel tijd en energie van zowel maatschappelijk werker als cliënt, maar het is wel effectief. De cliënt wordt sterker in zijn vaardigheden en gelooft terug in zichzelf. Zo is de kans klein dat de persoon na verloop van tijd zou hervallen.

3.3 Groepsinitiatief

Uit deze bevraging is gebleken dat cliënten van het OCMW van Scherpenheuvel-zichem niet echt geïnteresseerd zijn in een budgetcursus. Zo is de mening even verdeeld. Een aantal cliënten geeft aan dat ze wel openstaan voor zo'n cursus omdat men veel van anderen kan leren en men steun vindt bij elkaar. Anderen hebben dan juist geen behoefte om hun ervaring te delen.

Cliënten die de budgetcursus wel volgen zijn er vol lof over. Zij raden juist iedereen aan dit te volgen. Ze nemen veel op uit de cursus en kunnen dit toepassen op hun situatie. De cursus draait net rond thema's die van belang zijn voor het beheren van het budget. Zo leren ze tips rond gebruiksvriendelijk en budgetvriendelijke beheren. Voorbeelden van gebruiksvriendelijk beheren zijn: een goedkoper elektriciteit- of gasmaatschappij zoeken, licht uitdoen als men naar een andere kamer gaat, deuren dichtdoen,... Bij budgetvriendelijk leert men om bv. geen merknamen te kopen, rode prijzen te nemen, prioriteiten te stellen in producten,... Daarnaast vind men ook steun bij anderen omdat men zich begrepen voelt door lotgenoten. De cliënten geven aan dat niet enkel de steun van belang is, maar ook de motivatie. Men mag niet verplicht worden tot deze cursus want dan zou het effect weleens kunnen verdwijnen. Ook de steun van de begeleiders is van belang. Alleen geven ze aan dat de cursus een grote stap is en angst teweeg brengt omdat ze bang zijn iemand bekend tegen te komen.

DEEL 4: kritische kijk

In het laatste deel van mijn eindwerk geef ik een reflectie op mijn ervaring op de sociale dienst van het OCMW van Scherpenheuvel-zichem, op de actualiteit, op de ervaring van groepsgericht werken in het OCMW van Herentals en als laatste punt mijn persoonlijk traject doorheen de stage. Ik vind het belangrijk om te reflecteren zodat ik weet hoever ik sta in het werkveld.

1 Op de sociale dienst van het OCMW

Doorheen de stage besef ik dat het moeilijk en complex is om mensen te helpen die kampen met schulden en er daarnaast ook nog voor te zorgen dat deze een menswaardig leven kunnen leiden. Er komt veel bij kijken. Mensen in schulden kampen vaak niet enkel met schulden maar er zijn ook nog andere problematieken aanwezig (bv. depressie, gokverslaving, ...) die men pas na verloop van tijd in beeld krijgt. Deze problematieken bemoeilijken ook de hulpverlening. Ik denk hierbij bv. aan een cliënt die tijdens de eerste intake niet vermeldt dat hij aan de drugs of drank zit of kampt met een depressie. Ik kan begrijpen dat het soms voor de maatschappelijk werkers moeilijk is om hier ook nog eens rekening mee te houden. Ze hebben al verschillende budgetbeheer cliënten en daarnaast nog tijd te kunnen voorzien voor het psychosociale van de mens, is soms moeilijk. Ook al proberen ze te vermijden dat dit op de achtergrond komt.

Een ander punt dat ik ondervond tijdens de stage is dat het werken met mensen met financiële problemen kan leiden tot frustraties. Cliënten bellen voor nog extra geld bovenop hun leefgeld, om te informeren of hun geld al op de afnamerekening staat, ... Dit kan als goed beschouwen maar als je dit wekelijks te horen krijgt, kan ik begrijpen dat het de maatschappelijk werkers soms op de zenuwen werkt. Net als het niet in orde brengen van papieren of niet op tijd komen op een afspraak kan leiden tot frustraties.

Waar ik het soms moeilijk mee heb, is dat sommige cliënten in budgetbeheer veel extra's durven vragen en ze dit spenderen aan iets wat ze niet echt nodig hebben. De maatschappelijk werkers zijn er om hun situatie te verbeteren en dragelijker te maken maar sommige cliënten stellen geen grenzen. De cliënten laten hun situatie maar aanslepen. Dit vind ik jammer. Cliënten verlangen langs de ene kant dat ze geen nieuwe schulden maken en toekomen maar langs de andere kant dat ze in hun oude levensgewoonte kunnen blijven. Er moet langs beide kanten werkbereidheid zijn. Het

vergt ook veel geduld van de maatschappelijk werker daar heb ik soms toch problemen mee.

Je merkt ook dat cliënten en maatschappelijk werkers andere waarden en normen hebben waardoor dit kan leiden tot meningsverschillen. Bijvoorbeeld de cliënt vindt het belangrijk om erbij te horen door middel van een dure gsm; zijn dieren of kinderen voorrang te geven terwijl de maatschappelijk werker het belangrijk vindt om een dak boven het hoofd te hebben en iedere maand de huur te kunnen betalen. Ieder legt zijn prioriteiten anders. Maatschappelijk werkers moeten dan ook eens kunnen ventileren onder elkaar. Ik vind het dan ook super dat ze dit kunnen doen. De sfeer in de sociale dienst is goed wat het werk veel dragelijker maakt.

Ondanks hun minpunten heb ik toch een enorm respect voor deze mensen. Ze staan er nog in een moeilijke situatie; ze laten hun hoofd niet hangen en hebben een enorme draagkracht.

Kortom heb ik zowel respect voor de cliënten als voor de maatschappelijk werkers.

2 Op de actualiteit

Waar ik iedere dag op attent werd gemaakt was dat meer en meer mensen problemen ondervinden in hun financiën, niet enkel alleenstaande moeders of personen die hun werk hebben verloren maar ook gezinnen raken er meer in betrokken. Het leven is er niet goedkoper op geworden. Mensen krijgen de laatste jaren meer moeilijkheden in het betalen van hun rekeningen van de huur, het water, de mazout en elektriciteit, enz..

Door de crisis worden nu ook de budgetten onder druk gezet. Er is een grote groep zichtbaar die zich bepaalde goederen en diensten niet meer kunnen veroorloven. Wie de laatste jaren net toekwam en het hoofd boven water kon houden, ondervindt nu ook problemen. De energiekosten zijn de laatste jaren gestegen en wegen zwaar door op het budget van de mensen. Daarbij helpt de werkloosheid in de maatschappij er ook niet bij. Het budget van de mensen is de laatste jaren niet stabiel door bv. (tijdelijk) het werk te verliezen, duurdere elektriciteit- of gasfacturen. Hoe langer men in een periode zit waar het budget onstabiel is des te meer een persoon in een situatie valt van onbetaalde rekeningen.

Dit blijkt ook uit het onderzoek van het Vlaams centrum van Schuldenlast¹. Ongeveer 66.000 gezinnen hebben problemen om hun schulden af te betalen. De meest kwetsbare groepen zijn personen die iets huren, hun job verloren of alleenstaande zijn. Volgens dit onderzoek zijn de meest voorkomende schuldoorzaken: een levenswijze dat niet in overeenstemming is met het inkomen; gebrek aan administratieve vaardigheden en een te laag inkomen. Dit heb ik dan ook ondervonden in mijn interviews met de cliënten.

Ik vind het dan ook noodzakelijk dat de maatschappij hier bewust van wordt en hier iets aan doet.

3 Op het groepsgericht werken

Ik vond het heel interessant om cliënten van het OCMW Herentals te bevragen over hun ervaring in het groepsgericht werken. Eerlijk gezegd had ik geen beeld van de werking in een budgetcursus. Ik wist niet echt wat het juist inhield. Ik vond het dan ook interessant om dit in mijn eindwerk te verwerken. Uit de gesprekken met de cursisten ben ik er alleen maar een voorstander van geworden om dit in zoveel OCMW's aan te bieden. Het kost inderdaad tijd maar het is efficiënt. De mensen leren stapsgewijs de nodige vaardigheden aan die nodig zijn voor het beheren van hun budget. Daarnaast doorbreekt groepsgericht werken ook het sociaal isolement dat deze mensen kennen. Ze komen terug onder de mensen en specifiek nog onder mensen die grotendeels het zelfde meemaken als hen. Ze begrijpen elkaar, het kan niet beter.

Uit de gesprekken heb ik er zelf een aantal dingen van op gestoken. Zo heb ik een aantal tips mee gekregen van de cliënten. Door deze ervaring raad ik iedere cliënt aan om een cursus te volgen omdat het de persoon vooruit kan helpen.

4 Op mijn persoonlijk traject

De doelgroep mensen met (financiële) problemen sprak mij al direct aan in het eerste jaar tijdens de verkenning van het OCMW. Ook al had ik vorig jaar twee weken op de sociale dienst te Lubbeek gestaan, toch had ik geen ervaring met financiële hulpverlening. Mijn kennis was eerder gering.

¹ BEART, D., Bijna 66.000 Vlaamse gezinnen werden vorig jaar begeleid om hun schulden te kunnen afbetalen. Internet, 07/05/2014, (<http://www.deredactie.be/cm/vrtnieuws/economie/1.1960182>)

Tussen het begin en het einde van de stage is er toch een verschil merkbaar. In het derde jaar verlaat je de schoolbanken om een aantal maanden stage te doen. Hierbij ondervond ik dat ook al ken je de theorie, dit nog niet wil zeggen dat je het ook effectief kan toepassen. Op de sociale dienst komt er heel veel informatie op je af. Het is niet bepaald een dienst waar je vastzit aan één bepaald aspect. De mensen kunnen voor eender welk probleem langskomen en zich hierover informeren. Zo heb ik bv. geleerd dat het geen kwaad kan om iets niet te weten. Doorheen de stage en het maken van mijn eindwerk ben ik meer te weten gekomen over de doelgroep.

Tijdens de stage zijn zowel mijn sterke als zwakke punten aan bod gekomen. Deze trachtte ik bij te schaven zodat ik verder kon ontplooien.

Één van mijn sterke punten is mijn doorzettingsvermogen en dankzij dit punt is mijn eindwerk ook tot stand gekomen. In moeilijke periodes heb ik mijn hoofd niet laten hangen en gewoon door gezet met steun van anderen.

Het was geen makkelijke weg. Eerder een weg met veel ups en downs maar vooral een weg vol ervaringen.

Algemeen besluit

Schuldhelpverlening dient voor het bestrijden van armoede en het tegengaan van schuldenlast. Men vertrekt vanuit een lange termijn visie. Men wil eerst proberen om de financiële problemen te stabiliseren en daarnaast de problematieken op vlak van basisbehoeften in orde te brengen. Vervolgens kijkt men ook welke hulpverleningsvorm voor de cliënt op langer termijn haalbaar is.

Budgetbeheer, één van de hulpverleningsvormen, biedt hulp aan mensen die in een schuldsituatie dreigen te geraken of er al in verkeren. Budgetbeheer wordt gezien als een tijdelijke oplossing en is erop gericht dat mensen na verloop van tijd terug zelf het budget kunnen beheren. Het zorgt ervoor dat het beheer van de financiën in handen komt van de maatschappelijk werker. Gedurende een bepaalde tijd neemt hij/zij het beheer over van de cliënt en verliest men zijn autonomie. Men weet wel dat de facturen en/of schulden op tijd worden betaald.

Een persoon die in budgetbeheer wil treden moeten een aantal stappen doorlopen. Als eerste dient hij zich aan te melden aan de onthaalbalie van het OCMW. Van daaruit wordt hij naar de juiste dienst doorverwezen. Vervolgens vindt er een intakegesprek plaats waar er gezien wordt naar de vaststelling van het budget. Er kan al een voorlopige inventaris van schulden, inkomsten en vaste kosten worden op gemaakt. Zo krijgt de maatschappelijk werker een beter zicht op de situatie. Tijdens het eerste contact of volgend contact wordt er ook gekeken naar verschillende levensgebieden nl.: tewerkstelling, gezinssamenstelling, lichamelijke en/of geestelijke gezondheid maar ook naar hoe de persoon in financiële moeilijkheden is terecht gekomen, wat de aanleiding ervan is, enz. Nadat er een duidelijk beeld is gevormd gaat de maatschappelijk werker op huisbezoek bij de persoon om zijn/haar vertrouwelijke leefomgeving te kunnen schetsen. Tijdens dit huisbezoek kan er een contract worden opgesteld. Hiermee gaat de persoon akkoord dat zijn inkomen gestort mag worden op zijn budgetrekening. Na het huisbezoek stelt de maatschappelijk werker een hulpverleningsplan op. Het plan geeft een betere kijk weer van wat er mogelijk is binnen het budget van de cliënt, hoeveel keer per week of per maand hij een schuldeiser en/of vaste kosten kan afbetalen. Het plan wordt opgesteld aan de hand van het budget van de cliënt. Het budgetbeheer wordt jaarlijks opnieuw bekeken. In dit gesprek kaart de maatschappelijk werker de financiële situatie aan met de cliënt. Men geeft hier weer wat er (niet)bereikt is.

Ik heb weergegeven dat budgetbeheer dient gezien te worden als een tijdelijke oplossing en de cliënt na verloop van tijd terug zelf zijn budget moet beheren. Hiervoor dient budgetbeheer afgebouwd te worden. Voor dit mogelijk te maken is een krachtgerichte hulpverlening noodzakelijk. Het zorgt ervoor dat:

- Cliënten terug geloof en vertrouwen in zichzelf krijgen.
- Cliënten krachtiger worden door in hun sterke punten te geloven.
- Cliënten aangezet worden tot het terug in handen nemen van hun budget.
- De hulpverlening vertrekt vanuit de vraag en noden van de cliënten.
- De verschillende hulpverleningen beter op elkaar kunnen afgestemd worden.
- De cliënt zich erkend voelt.

De meerwaarde van een krachtgerichte hulpverlening (budgetcursus inbegrepen) in budgetbeheer is:

- Het sociaal isolement wordt doorbroken.
- Men vindt begrip bij anderen.
- Men leert van elkaar door informatie met elkaar te delen.
- Cliënten leren nieuwe vaardigheden bij die van pas komen in het beheren van hun budget.

Met onderstaande aanbevelingen wil ik de afbouw in budgetbeheer optimaliseren:

- Naast budgetbeheer mag er ook budgetbegeleiding worden opgestart. “Al doende leert men”. De cliënt wordt zo op zijn tempo vertrouwd gemaakt met het beheren van zijn financiën.
- Budgetbeheer mag ook gecombineerd worden met een groepswerking. In een groepswerking leert men van elkaar door het delen van informatie en ervaringen. Ze voelen zich ook begrepen door de anderen waardoor ook het sociaal isolement doorbroken wordt.

Een lange weg te gaan

er is een put gegraven
van vele meters diep
ik ben erin gevallen
verlang nu naar het licht

hier sta ik in het donker
op de bodem van de put
een lichtje in de verte
maar geen ladder naar omhoog

ik steek mijn armen in de lucht
maak me zo groot als ik kan
maar ik kom er, bijlange niet
de put is veel te diep

de wand is glibberig
maar heeft ook uitsteeksels
als een trapladder
op mijn weg terug naar omhoog

als ik mijn moed bijeen geraapt heb
grijp ik de eerste tree
glad, glibberig
ik glij terug, meteen

nog een keer, en nog eens
ik geef de moed niet op
uiteindelijk ben ik een stukje verder
waar ik een hindernis tegenkom

ik ben niet sterk genoeg
en schuif een paar meter naar benee
even blijf ik hangen
om dan weer verder te gaan

tree voor tree, stap voor stap
op weg naar het licht
mijn licht, mijn geluk
waar ik zo hard voor moet vechten

5 Bibliografie

5.1 Literatuur

AGTEN, J., ASSELBERGHS, L., *OCMW zakboekje 2013*, Wolters Kluwer Belgium NV, Mechelen, 2013

BEART, H., DROOGMANS, A., *Bind-kracht door basisschakel methodiek. Een opstap in armoedebestrijding*, Lannoo NV, Tielt, 2010.

BROOS, B., *Inleiding in het maatschappelijk werk (IMW)*. Hasselt, PXL, 2011. (niet-gepubliceerde cursus)

DRIESENS, K., VAN REGENMORTEL, T., *Bind-kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*, Lannoo NV, Leuven, 2006.

MATTHEUS, G., *Bijzondere methoden en technieken van het maatschappelijk werk en deontologie: groepsmaatschappelijk werk*. Hasselt, PXL, 2013.(niet-gepubliceerde cursus)

N.N., *Visietekst departement maatschappelijk welzijn*, Zichem, OCMW Scherpenheuvel-zichem, 2011. (niet-gepubliceerde tekst)

RENDERS, L., *Kansarmoede en diversiteit*, Hasselt, PXL, 2013. (niet-gepubliceerde cursus)

SCHEFFERS, M., *Sterk met een vitaal netwerk. Empowerment en de sociale netwerkmethodiek*, Coutinho b.v., Bussum, 2010.

SEM KOK, M., *Handboek schuldhulpverlening. Van taak naar methodiek*, Boom Lemma, Den Haag, 2011.

SNELLEN, A., *Basismodel voor methodisch hulpverleners in het maatschappelijk werk*, uitgeverij Coutinho, Bussum, 2007.

VAN REGELMORTEL, T., *Empowerment en maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*, uitgeverij acco, Leuven, 2002.

VAN RIET, N., *groepswerk in het maatschappelijk werk*, Van Gorcum, Assen, 2006.

VAN TRIGT, R., *EHBS: Eerste hulp bij schulden*, Vlaams centrum schuldbemiddeling en Politeia NV, Brussel, 2010.

VLAEMINCK, H., SAELENS, S., MALFIET, W., *Sociaal Casework in de 21^e eeuw. Een praktisch handboek voor professioneel hulpverleners*, uitgeverij Ragheno Business Park, Mechelen, 2010.

5.2 Elektronische bronnen

N.N., *leefloon*. Internet, 23/10/2013, (<http://www.heuvelland.be/website/162-www/1751-www/1762-www/1775-www.pdf>).

OCMW Lubbeek, internet, 2014, (<http://www.ocmwlubbeek.be/page121315.aspx>).

OCMW Scherpenheuvel-Zichem, internet, (<http://www.scherpenheuvel-zichem.be/Index.aspx?SGREF=234>).

SCHULDHULPVERLENING, Internet, 2010, (<http://www.schuldhulpverlening.org/welke-soorten-schulden-zijn-er>).

STEUNPUNT ALGEMEEN WELZIJN, Internet, (http://www.steunpunt.be/onderwerpen/schulden/oorzaken_van_schulden).

VLAAMS CENTRUM SCHULDENLAST (VCS), Internet, 2013, (<http://www.vlaamscentrumschuldenlast.be>).

EERSTE HULP BIJ SCHULDEN, internet, 2014, (<http://www.eerstehulpbijschulden.be>).

BAZUIN, R., *oorzaken en gevolgen van schulden*, internet, 2011, (http://www.bazuinprojecten.nl/phocadownload/Oorzaken_schulden.pdf).

5.3 Mondelinge bronnen

CLIENTEN BUDGETBEHEER, *Mondelinge mededeling*. Formeel gesprek, 13 maart 2014, 18 maart 2014, 3 april 2014, 4 april 2014, 28 april 2014.

DEELNEMERS GROEPSWERKING, *Mondelinge mededeling*. Formeel gesprek, 25 maart 2014.

6 Bijlagen

Bijlage 1: de tien krachtlijnen van Bind-kracht

Bijlage 2: vragenlijst

Bijlage 3: interviews

Bijlage 4: organogram OCMW Scherpenheuvel-Zichem

Bijlage 5: pecuniaplan

Bijlage 6: folder groepswerking van OCMW Herentals