

Slim budget!

Een ingrediëntenboek voor hulpverleners
bij het aanbieden van individuele trainingen
aan cliënten om hen bewust te
leren omgaan met hun budget.

Voorwoord

Deel 1: Financiële hulpverlening

- 1.1. De maatschappelijke context
- 1.2. Verschillende vormen van financiële hulpverlening
- 1.3. 5 soorten schulden
- 1.4. Doelstelling van schuldhulpverlening

Deel 2: Inhoudelijke toelichting bij de methodieken waarmee je als hulpverlener zelf aan de slag kan gaan

- 2.1. Het Volgzzaamheidsmodel versus GVO Model
- 2.2. Doelgericht werken
- 2.3. Product, Persoon, Proces en Energie
- 2.4. Visie op weerbaarheid
- 2.5. Financieel inzicht
- 2.6. Visie op preventie
- 2.7. Motiverende gespreksvoering
- 2.8. Reclame

Deel 3: Praktische werkvormen

- 3.1. Werkblad 1: Pluim en noot
- 3.2. Werkblad 2: Acceptabel/comfortabel schaal
- 3.3. Werkblad 3: Diplomamethode
- 3.4. Werkblad 4: Welke waarde geef ik aan een bepaald product?
- 3.5. Werkblad 5: Huidige situatie/gewenste situatie
- 3.6. Werkblad 6: Uitspraken scoren
- 3.7. Werkblad 7: SWOT
- 3.8. Werkblad 8: Wat heeft invloed op hoeveel geld ik wanneer spendeer?
- 3.9. Werkblad 9: Toepassing van het AIDA model
- 3.10. Werkblad 10: Toepassing van het schema doelgericht werken
- 3.11. Werkblad 11: Werken aan de hand van een casus
- 3.12. Werkblad 12: Werken aan competenties
- 3.13. Werkblad 13: Werken rond specifieke terminologie
- 3.14. Werkblad 14: Werken met koppels rond het financieel inzicht op het vlak van de gezinsuitgaven
- 3.15. Werkblad 15: Het in kaart brengen van een week of maandbudget

Deel 4: Concreet aan de slag aan de hand van een fictief traject

Deel 5: Evaluatie instrumenten

- 5.1. Evaluatie van de individuele vormingstrajecten door de toeleiders
- 5.2. Evaluatie van de individuele vormingstrajecten door de cliënt

Deel 6 : Literatuurlijst

Ontstaan van het project

In april 2011 organiseerde CAW&JZ Middenkust een rondetafelgesprek, met als centrale doelstelling het uitwisselen van ervaringen m.b.t. de huidige financiële hulpverlening aan jongvolwassenen en volwassenen. Aan dit gesprek namen, naast hulpverleners van CAW&JZ Middenkust, partners deel uit verschillende organisaties, zoals ATD Vierde Wereld Beweging, verenigingen waar armen het woord nemen en OCMW-hulpverleners. Naast het uitwisselen van ervaringen, werd ook stilgestaan bij welke competenties ontbreken of moeten versterkt worden bij cliënten die beroep doen op financiële hulpverlening. Tot slot werd ook aandacht besteed aan de recente ontwikkelingen in de hulpverlening op het vlak van dit thema. Tijdens lokale overlegmomenten tussen CAW Regio Brugge, OCMW Brugge, Wieders vzw en 't Sas werd eveneens het hoofd gebogen over dit thema.

De uitkomst van deze momenten toonde aan dat de behoefte aan overleg en samenwerking tussen de verschillende initiatieven i.v.m. schuldpreventie groot is. Op basis hiervan beslisten CAW&JZ Middenkust en CAW regio Brugge om een project rond het thema in te dienen bij het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Dit project werd goedgekeurd en kreeg de symbolische naam "Prometheus". Concreet worden met dit project 4 centrale doelstellingen beoogd:

1. Het realiseren van een complementair aanbod van schuldhulpverlening binnen de regio Middenkust en regio Brugge;
2. Het uitbouwen van een lerend netwerk op vlak van financiële hulpverlening;
3. Het ondersteunen van ouders die in de financiële hulpverlening zitten;
4. Het verhogen van de weerbaarheid en sociale vaardigheden van cliënten (vanaf 16 jaar) die in begeleiding zijn (preventie binnen de curatieve hulpverlening).

Het project startte met een 1ste projectfase in januari 2012. Een 2de fase ging van start in juni en eindigde in december 2012. In 2013 gaat de 3de en laatste fase in, waarbij samen met alle betrokken partners gestreefd zal worden om de werking vanaf 2014 structureel te implementeren in de regio Brugge – Middenkust. In het kader hiervan wordt in 2013, samen met de partners, een officieel samenwerkingsverband opgericht.

Het ingrediëntenboek

In wat volgt vind je de uitwerking van de 4de doelstelling van het project, nl. het gratis aanbieden van individuele trainingen aan cliënten in schuldhulpverlening. De methodieken die in deze training worden gebruikt zijn gebundeld in dit ingrediëntenboek.

Dit ingrediëntenboek is bedoeld voor hulpverleners die zelf een individueel trainingstraject i.v.m. schuldpreventie willen aanbieden aan hun cliënten. Dit traject kan aangeboden worden aan mensen met een financiële problematiek of het kan gericht zijn naar cliënten met een risicoprofiel, die er mee gebaat zijn bepaalde vaardigheden aan te scherpen en inzichten te verwerven.

In deze training komen drie belangrijke aspecten aan bod. Er wordt ingespeeld op inzichten, weerbaarheid en het verwerven van sociale vaardigheden waaraan de volgende doelstellingen worden gekoppeld:

1. De cliënt heeft inzicht in de oorzaken van zijn/haar financiële problematiek;
2. De cliënt heeft vaardigheden verworven om zich weerbaar op te stellen t.a.v. agressieve reclame campagnes en digitale luxe artikelen;
3. De cliënt is gemotiveerd om samen met de begeleider verder te werken aan inzichten & vaardigheden na de training. Hiervoor kunnen methodieken uit het ingrediëntenboek gebruikt worden.

Voorwoord

De hulpverlener kan zelf een individuele training aanbieden aan een cliënt of hiervoor beroep doen op een trainer van het project. In dat geval is het zinvol om bij het begin van het traject met alle partijen goede afspraken te maken. Het document 'toelichting bij het kader van de individuele trainingstrajecten' biedt hiertoe de nodige handvatten. Het kan worden gedownload via de website www.projectprometheus.be.

In het 1ste deel van het ingrediëntenboek wordt aandacht besteed aan concrete achtergrondinformatie i.v.m. financiële hulpverlening. Aangezien het ingrediëntenboek bedoeld is om met cliënten in bestaande hulpverleningstrajecten aan de slag te gaan, worden de verschillende vormen van financiële hulpverlening kort toegelicht.

In een 2de deel worden een aantal inhoudelijk kaders toegelicht die door de begeleider als achtergrondinformatie kunnen worden gebruikt wanneer er met de uitgewerkte methodieken van deel 3 aan de slag wordt gegaan. Zo wordt er onder andere stil gestaan bij de invloed van reclame. Hulpverleners geven vanuit hun praktijkervaring immers aan dat reclame en het kunnen omgaan met agressieve reclame- campagnes een belangrijke factor vormen in het al dan niet opbouwen van een schuldproblematiek.

In een 3de deel vind je enkele uitgewerkte methodieken waarmee je als hulpverlener zelf aan de slag kan gaan in het kader van een individueel traject i.v.m. schuldpreventie.

Het is echter niet mogelijk om in dit ingrediëntenboek een proces uit te stippelen dat kant en klaar gebruikt kan worden bij elke cliënt. Elk proces is steeds uniek, waarbij de cliënt, de vooropgestelde doelstellingen, ... steeds zullen bepalen wat mogelijk is en wat niet.

In een 4de deel omschrijven we een casus om de inhoud van dit ingrediëntenboek te illustreren en vooral om de samenhang van een aantal zaken beter te kunnen duiden. Het betreft hier een uniek proces dat alleen maar een exemplarische waarde kan hebben.

Het is belangrijk dat dit ingrediëntenboek gehanteerd wordt in het kader van de vormingen "train de trainer" die worden aangeboden. Tijdens deze sessie is er ruimte voor vragen en bedenkingen en kunnen de methodieken vertaald worden naar de specifieke context van de trainer en zijn/haar cliënt. Indien je nog bijkomende vragen hebt voor en tijdens de training, dan mag u steeds contact opnemen met de betrokken projectmedewerkers via info@projectprometheus.be.

Achteraan deze bundel vind je twee evaluatie-instrumenten voor de hulpverlener en de cliënt om een individueel trainingstraject te evalueren. Het ingrediëntenboek wordt afgesloten met een overzicht van de verschillende bronnen die werden gebruikt om deze bundel samen te stellen.

Om te besluiten geven we nog mee dat op de projectsite www.projectprometheus.be, onder de rubriek concrete realisaties, een inventaris te vinden is met interessante links met betrekking tot het thema financiële hulpverlening en bestaande methodieken. Deze inventaris kan hulpverleners ondersteunen en inspireren indien ze (directe/indirecte) vragen krijgen van cliënten m.b.t. financiële educatie.

Wij wensen je alvast veel succes wanneer je met deze inhoud aan de slag gaat!

Redactie:

1ste uitgave: JAC Middenkust, afdeling van CAW&JZ Middenkust vzw

2de uitgave: Projectteam Prometheus

Uitgever:

CAW Regio Brugge

Garenmarkt 3

8000 Brugge

050 47 10 47

secretariaat@cawregiobrugge.be

Voor algemene vragen rond het project Prometheus: info@projectprometheus.be

Deel I: Financiële hulpverlening

I.1. De maatschappelijke context

Financiële problemen en schuldoverlast raken hoe langer hoe meer alle lagen van de bevolking en treffen meer en meer ook jonge gezinnen. De bevindingen uit het onderzoeksrapport van het Vlaams Centrum Schuldenlast (VCS) geven aan dat overbesteding of moeilijkheden bij het beheer van geld, tekort aan administratieve vaardigheden en geen of een te laag inkomen tot de grootste oorzaken behoren van financiële problemen en schuldoverlast.

De huidige consumptiemaatschappij brengt uitdagingen met zich mee met neveneffecten waar bepaalde groepen mensen niet zijn tegen opgewassen. Het leven wordt alsmaar duurder en de koopkracht daalt waardoor gezinnen met een bescheiden inkomen worden benadeeld. Enerzijds door het gebrek aan middelen, anderzijds door een gebrek aan informatie en vorming om het (commercieel) aanbod te begrijpen en te ontcijferen. Een ruim publiek kampt met grote onwetendheid over de rechten als consument, over de regels waar een verkoper zich moet aan houden of over de verplichtingen die vervat zijn in een abonnement of contract.

Daarbovenop laat de leesbaarheid van tal van (financiële) documenten vaak te wensen over en dienen bepaalde misleidende en/of agressieve verkooptechnieken en -reclame aan banden te worden gelegd. In deze maatschappij worden weerbaarheid en het leren omgaan met deze evolutie soms niet of te weinig aangeleerd. Met dit ingrediëntenboek willen we alvast een aanzet geven om hierrond met cliënten aan de slag te gaan.

In dit eerste onderdeel gaan we in op de verschillende facetten van financiële hulpverlening. De vorm en de doelstelling van de hulpverlening bepalen het kader van waaruit kan vertrokken worden bij het aanbieden van individuele vormings-trajecten. Daarnaast staan we ook kort stil bij informatie in verband met de problematiek van schuldoverlast en de specifieke kenmerken van schuldhulpverlening.

I.2. Verschillende vormen van financiële hulpverlening

In Vlaanderen zijn er grofweg vier grote vormen van financiële hulpverlening mogelijk. Het grootste deel van deze hulpverlening wordt, afhankelijk van de vorm, aangeboden door hulpverleners van de OCMW's en CAW's. Daarnaast kunnen ook advocaten, notarissen e.d. een rol spelen in dit aanbod. Hieronder vind je een schematisch overzicht van het aanbod en de instellingen die ze aanbieden.

Soort hulp	CAW	OCMW
Eenmalige schuldbemiddeling	●	●
Budgetbegeleiding	●	●
Budgetbeheer		●
Collectieve schuldenregeling		●

Voor meer informatie over de specifieke inhoud van deze vormen van financiële hulpverlening, verwijzen we naar de website www.eerstehulpbijschulden.be.

1.3. Vijf soorten schulden

Theoretisch gezien worden in de literatuur ruwweg vijf categorieën schulden onderscheiden:

- **Overlevingsschulden:** schulden die gemaakt worden om te 'overleven'. Deze schulden komen voor bij mensen die leven in situaties van bestaansonzekerheid en armoede en die derhalve schulden maken om te voldoen aan hun basisbehoeften.
- **Overbestedingsschulden:** schulden die worden gemaakt door mensen die wel een behoorlijk leefbaar inkomen hebben. Er wordt meer besteed dan wat voorhanden is. Het zogenaamde 'gat in de hand' behoort tot deze categorie.
- **Aanpassingsschulden:** deze schulden vloeien voort uit een onverwachte situatie waaraan mensen zich moeten aanpassen met financiële problemen als gevolg. Ziekte, werkloosheid en (echt)scheiding zijn binnen deze categorie de meest voorkomende oorzaken.
- **Compensatieschulden:** deze schulden ontstaan wanneer mensen zichzelf troosten met aankopen wanneer ze zich emotioneel niet goed voelen. Deze compensatie kan verregaande gevolgen hebben en leiden tot verslavingen aan gokken, alcohol,...
- **Afgeleide schulden:** deze komen voort uit borgstelling of bij het achterwege blijven van (terug)betalingen. De persoon komt in een schuldensituatie terecht door toedoen van een derde.

De aanleiding van de schuldoverlast vormt een belangrijk aanknopingspunt om de hulpverlening op te starten en ook effectief een slaagkans te geven. Zo heeft het niet veel zin om met een cliënt te werken rond het verhogen van zijn/haar weerbaarheid en sociale competenties, indien de schulden volledig te wijten zijn aan het feit dat het inkomen niet toelaat om in de basisbehoeften te voorzien.

1.4. Doelstelling schuldhulpverlening

De centrale doelstelling van schuldhulpverlening is het bewerkstelligen van een haalbaar afbetalingsplan met de nodige aandacht voor de psychische, fysische en de financiële levenssfeer van het gezin gedurende dit proces en met respect voor de autonomie van de cliënt.

Naast dit centrale uitgangspunt is het belangrijk dat er ook voldoende ingezet wordt op versterken van de cliënt op het vlak van vaardigheden, competenties en (zelf-) inzicht.

Deze centrale doelstelling moet dus op een brede manier worden ingevuld en tijdens het hulpverleningsproces komen dan ook (afhankelijk van de cliëntsituatie) verschillende subdoelen aan bod, zoals:

- het bevorderen van de levenskwaliteit;
- het aanleren van vaardigheden (administratief, assertiviteit);
- het bijbrengen van kennis (rekenen, inzicht in reclame, ...);
- het streven naar schadebeperking;
- preventief werken naar nieuwe schulden toe;
- bevordering van probleeminzicht;
- motiveren tot verandering;
- ...

De finaliteit van de hulpverlening kan variëren van een gecontroleerde schuldenlast tot een schuldenvrij bestaan. Soms is de problematiek erg complex en is een snelle definitieve oplossing niet mogelijk. Hierdoor kan het om een langdurig hulpverleningsproces gaan dat verschilt van cliënt tot cliënt.

De aanpak van problematische schuldenlast is complex omdat zowel juridische, financiële, psychische als sociale factoren een rol spelen. Ook kunnen we in sommige gevallen van een meervoudige problematiek spreken waarbij de schuldenproblematiek samen hangt met andere problemen zoals gezondheidsproblemen, familiale problemen, afhankelijkheidsproblemen, sociale problemen en/of gerechtelijke problemen.

De aanmaak van dit ingrediëntenboek en het aanbieden van de training 'Slim budget!' is een bundeling van methodieken die gehanteerd kunnen worden door hulpverleners om in te spelen op het verhogen van de weerbaarheid en sociale vaardigheden van cliënten (16+). Het spreekt voor zich dat de theoretische kaders en de methodieken die in dit ingrediëntenboek aan bod komen en worden toegelicht geen volledig antwoord bieden op de noden die hulpverleners en cliënten binnen de financiële hulpverlening ervaren. We hopen echter dat deze bundel enkele handvaten kan aanreiken om rond dit complexe thema aan de slag te gaan.

Deel 2: Inhoudelijke toelichting

bij de methodieken waarmee je als hulpverlener zelf aan de slag kan gaan

2.1. Het Volgzaamheidsmodel versus GVO Model

Volgzaamheidsmodel: anders doen is het gevolg van beter weten

Vaak wordt vertrokken vanuit de redenering dat het verwerven van kennis voldoende is om ook het gedrag aan te passen. MAAR: het is niet omdat informatie wordt gegeven of iets wordt uitgelegd, dat daardoor het gedrag ook zal veranderen.

Bv. roken, te snel rijden,...

Anders doen is dus NIET automatisch het gevolg van beter weten.

Gezondheidsvoorlichting en opvoedingsmodel (GVO): anders doen is het gevolg van een proces...

Om rond gedragsbehoud en gedragsverandering te werken moet er met de volgende vragen rekening worden gehouden:

Ben ik in staat om het risico/probleem waar te nemen?

Hoe staat de cliënt t.a.v. het gedrag? Kan de cliënt het gestelde gedrag als een risico benoemen? M.a.w.: heeft de cliënt inzicht in het feit dat het gestelde gedrag een risico inhoudt?

Ben ik in staat de ernst van het risico/probleem waar te nemen?

Heeft de cliënt inzichten in de factoren die zijn/haar gedrag mee gaan bepalen? Kunnen deze gedragsdeterminanten in kaart worden gebracht?

Ben ik in staat om ander gedrag te stellen?

Kan de cliënt in kaart brengen wat hij/zij nodig heeft om het vooropgestelde gedrag te bereiken? Welke factoren werken bevorderend? Welke factoren zijn een belemmering? (zie ook 2.2 en 3.10)

Wordt er effectief een ander gedrag gesteld?

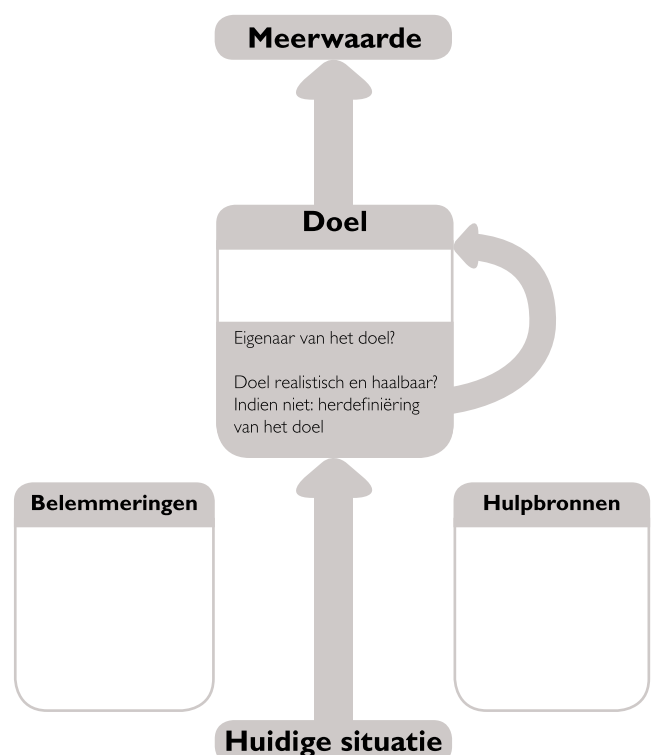
Kan de cliënt het gedrag ook werkelijk aanpassen?

De balans van het gestelde gedrag wordt gemaakt: Wat win ik? Wat verlies ik?

Wegen de effecten van het aangepaste gedrag door ten opzichte van het oorspronkelijke gestelde gedrag? Wint de cliënt ook effectief door zijn/haar gedrag aan te passen? Wanneer de subjectieve winst (zoals de cliënt het zelf ervaart) niet duidelijk is, zal het heel moeilijk zijn om de cliënt te motiveren om zijn/haar gedrag aan te passen/te bestendigen. Deze vraag is zeer belangrijk wanneer de trainer met de cliënt aan de slag gaat rond zijn/haar motivatie. (zie 2.2. en 3.10.)

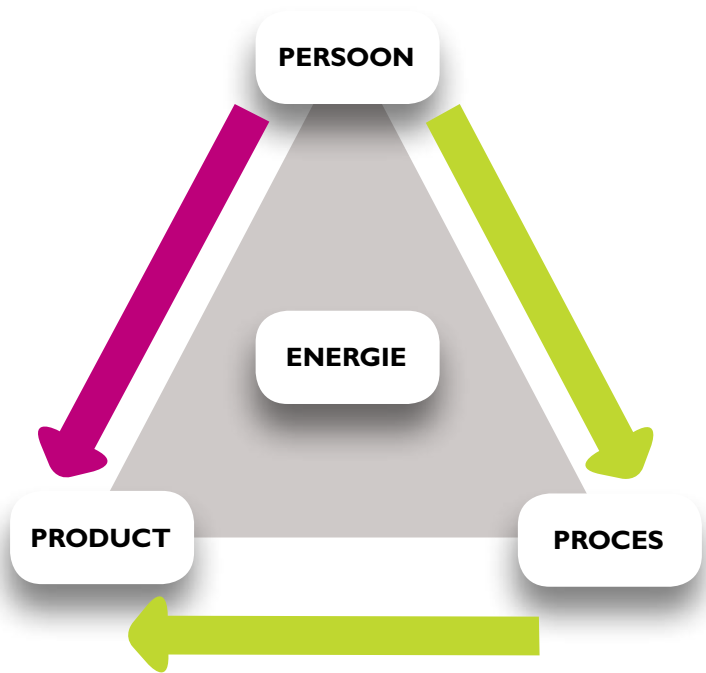
2.2. Doelgericht werken

Om aan gedragsverandering en of behoud te werken, moet de cliënt ook effectief eigenaar van dit doel zijn. Al te vaak worden het te bereiken doel vooropgesteld vanuit de persoon van de hulpverlener en niet vanuit de motivatie van de cliënt. Het onderstaande model geeft schematisch aan hoe er op een heel praktische manier hierrond aan de slag kan worden gegaan. De cliënt zoekt samen met de trainer naar een omschrijving van het doel van de training, waarbij het zeer belangrijk is dat de vooropgestelde doelstelling een duidelijke meerwaarde voor de cliënt moet betekenen. (zie 2.1.) De vooropgestelde doelstellingen moeten ook haalbaar en realistisch zijn voor de cliënt. Kleine successen kunnen immers ook draagkracht verhogend werken en het geloof in de eigen mogelijkheden en de veerkracht versterken. De hulpbronnen en de drempels om het vooropgestelde doel te bereiken worden op een schematische manier in kaart gebracht. Daarna kan de trainer op basis hiervan en samen met de cliënt, concrete acties bepalen om rond aan de slag te gaan. Werken aan de hand van dit schema laat ook toe om op het einde van het traject de vooropgestelde doelstellingen duidelijk te evalueren. (zie 5.2.)



2.3. Product, Persoon, Proces en Energie

Een valkuil wanneer met cliënten aan de slag wordt gegaan rond het verwerven of het veranderen van een bepaald gedrag, is dat er meteen oplossingsgericht aan de slag wordt gegaan. Om een bepaald vooropgesteld product te bereiken, is het van belang om het proces dat nodig is om tot dit product te komen, in kaart wordt gebracht. Wanneer er geen aandacht wordt besteed aan dit proces, dan is er ook weinig kans om het vooropgestelde resultaat effectief te bereiken. Bovendien zal deze werkwijze op termijn heel wat energie vragen, zowel bij de cliënt als bij de hulpverlener. Inspraak en participatie van de cliënt voor en tijdens het hulpverleningsproces zijn cruciale factoren voor het slagen van het proces. Om de cliënt de mogelijkheid te geven om te participeren aan zijn/haar hulpverleningsproces, kan gewerkt worden met het schema Doelgericht werken. (zie 2.2., 2.6. en 3.10.) Op deze manier worden de doelstellingen van het proces op maat van de cliënt gemaakt en wordt de motivatie bij de cliënt om actief deel te nemen aan de hulpverlening gestimuleerd. (zie 2.4.) De cliënt ondersteunen om zelf zijn/haar doelstellingen te verwoorden bij het begin van de training, laat ook toe om bij de afronding gericht te evalueren. Op basis hiervan kunnen trainer en cliënt nagaan of de vooropgestelde doelen bereikt zijn, of indien er nog bijkomende ondersteuning nodig is. (zie 5.2.)



2.4. Visie op weerbaarheid

Wanneer met een cliënt wordt gewerkt rond het versterken en trainen van weerbaarheid, dan is het van belang dat dit begrip niet te eng benaderd wordt. Het al dan niet in staat zijn om op een gezonde assertieve en weerbare manier te reageren, is afhankelijk van factoren. Hieronder wordt schematisch weergegeven welke factoren samen het begrip weerbaarheid vorm geven.

Motorische weerbaarheid

Heeft te maken met beweging. Het speelt zich af op het lichamelijke niveau en heeft te maken met het ontdekken, richten en inzetten van (beschikbare) energie. Energie die je ook gebruikt om je zelf te beschermen door middel van fysieke technieken.



Sociale weerbaarheid

Heeft te maken met de sociale vaardigheden die je als mens kunt inzetten. Hierbij staat centraal "ik en de ander". Hoe functioneer je in interactie met anderen. De vraag is hier: hoe vaardig ben je in het communiceren, het maken en onderhouden van contacten?

Emotionele weerbaarheid

Heeft te maken met je binnenwereld. De binnenwereld is de innerlijke wereld van emoties.

Mentale weerbaarheid

Speelt in alle drie de vlakken een centrale rol en heeft een verbindende werking. Door je lichaamsbewustzijn te vergroten heb je meer inzicht en controle over je lichaam en over je geest. Het kan je helpen om je eigenheid en kwaliteiten nog beter in te zetten. Mentale weerbaarheid is gekoppeld aan woorden zoals doorzettingsvermogen en concentratie.

Om tot weerbaar gedrag te komen, moeten er aan een aantal voorwaarden voldaan worden:

De cliënt moet zicht krijgen op de eigen mogelijkheden. Dit omvat onder andere:

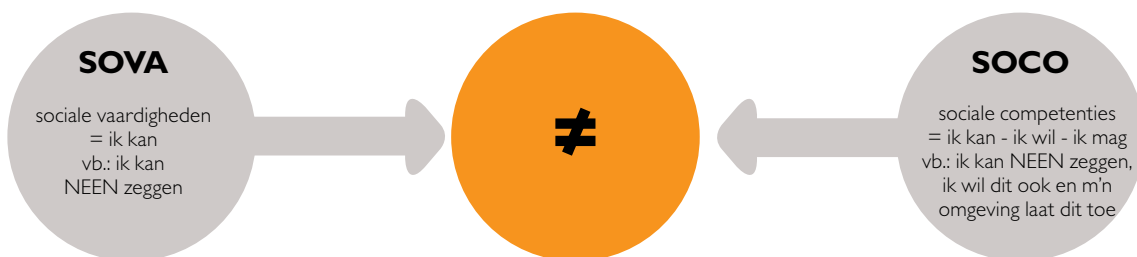
- Beschikken over voldoende zelfvertrouwen en een positief zelfbeeld hebben;
- Een realistische kijk op eigen mogelijkheden en beperkingen hebben;
- Zicht hebben bij zichzelf hoe men omgaat met eigen gevoel en intuïtie.

De cliënt moet in staat zijn om weerbaar gedrag te stellen:

- De cliënt moet in staat zijn om de sociale vaardigheden die hij/zij op verschillende momenten en plaatsen leert, gepast in te zetten wanneer dit nodig is. Dit betekent dat de cliënt niet enkel over deze vaardigheden moet beschikken, maar ook de competenties moet verwerven om deze zelfstandig en weloverwogen in de praktijk te gebruiken. Of hij/zij deze competenties effectief verwerft en ook in de dagdagelijkse realiteit kan gebruiken, hangt opnieuw af van verschillende factoren. De belangrijkste factoren worden hieronder schematisch weergegeven:



- Bij dit schema is het belangrijk om steeds voor ogen te houden dat sociale vaardigheden en sociale competenties **NIET** het zelfde betekenen.



De cliënt krijgt voldoende ondersteuning op maat (zie 2.6.):

- Het proces wordt aangepast op het tempo van de cliënt;
- De inbreng van de cliënt wordt serieus genomen en krijgt een volwaardige plaats in de training;
- Er wordt voldoende experimenteerruimte geven (belang van ervaringsgericht leren);
- Er wordt met de cliënt op zoek gegaan naar ondersteuningsfactoren in de omgeving (vb. voorbeeldgedrag of modeling);
- De cliënt krijgt ondersteuning bij het leren trekken van grenzen door de sociale normen te kennen.

2.5. Financieel inzicht

Een doelstelling die vaak wordt vooropgesteld wanneer met cliënten binnen de financiële hulpverlening aan de slag wordt gegaan, is het komen tot inzicht in het eigen denk- en handelingspatroon met betrekking tot het beheren van de inkomsten en uitgaven. In wat volgt willen we specifiek ingaan op het begrip “financieel inzicht” en het belang hiervan.

Voor de achtergrondinformatie hieromtrent deden we een beroep op het CentiQ-consumentenonderzoek, een Nederlands onderzoek dat het financieel inzicht van de consument in kaart wil brengen.

Het onderzoek vertrek vanuit de volgende definitie van financieel inzicht:

“Mensen met financieel inzicht zijn in staat om hun financiële zaken te regelen. Zij hebben kennis op het gebied van lenen, sparen en plannen, weten hoe ze in het dagelijkse leven met geld om moeten gaan en kunnen hun zaken op een verantwoorde manier beheren. Een persoon met financieel inzicht zal een gedrag vertonen dat overeenkomt met het handelen op basis van kennis en ervaring. Verder weet een persoon met financieel inzicht welk risico hij neemt bij bepaalde financiële beslissingen. Dit komt overeen met het objectief meetbaar risico.”

Bovenstaande definitie is in het onderzoek uitgebreid met een aantal motivatieaspecten. Indien een consument over voldoende kennis en vaardigheden beschikt én indien hij gemotiveerd is om de juiste beslissingen te nemen, zal hij het gewenste verantwoorde financiële gedrag vertonen.

Eenvoudig gezegd: als een consument het niet belangrijk vindt, zal hij of zij geen moeite doen om bij ingewikkelde financiële zaken de juiste beslissing te nemen (link met 2.1, 2.2 en 2.3).

Alle factoren zijn samengebracht in het volgende onderzoekmodel (figuur 1).



Deze definitie toont andermaal aan dat het bieden van correcte informatie niet voldoende is om met de cliënt tot een bijsturing van het gedrag te komen. Naast kennis, vormt de motivatie van de cliënt, de ervaring en de mate waarop risico's ingeschat worden, de sleutel voor een geslaagd hulpverleningsproces.

2.6. Visie op preventie

Wat maakt dat een actie een preventieve waarde heeft? Wat zijn de voorwaarden om met de cliënt ook daadwerkelijk preventief aan de slag te gaan? De onderstaande samenvatting van de definitie van wenselijke preventie (Prof. N. Vettenburgh) biedt een onderbouwd kader, waaraan de gebruikte methodieken kunnen worden afgetoetst.

Wenselijke preventie:

dimensie 1,

schept voorwaarden om problemen steeds vroeger te voorkomen; (radicaliteit)

Preventie kan ingrijpen op verschillende momenten van de probleemwording. Het is belangrijk om dit zo vroeg mogelijk te doen.

De training is niet enkel bedoeld voor jongvolwassenen die reeds een schuldproblematiek hebben opgebouwd, maar ook voor kwetsbare groepen die een verhoogde kans maken om met deze problematiek in de toekomst te maken te krijgen.

dimensie 2,

is maximaal offensief;

Preventieve doelstellingen kunnen we bereiken met offensieve of defensieve acties. Offensieve acties proberen de keuzemogelijkheden van de doelgroep uit te breiden, defensieve acties beperken deze.

Met de training willen we de handelings- en keuzemogelijkheden van de cliënt uitbreiden, door op inzichts- en bewustzijnsniveau te werken. Op deze manier willen we hen de ruimte geven om andere en bewuste keuzes te maken.

dimensie 3,

bouwt een integrale aanpak uit;

Er moet een evenwicht zijn tussen persoonsgerichte preventie en structuurgerichte preventie. Beiden moeten echter wel aanwezig zijn.

Indien nodig kan de training ook focussen op de context van de cliënt en hoe hij/zij hier mee omgaat.

dimensie 4,

is participatief;

Emancipatie is enkel mogelijk als de doelgroep ook werkelijk de kans krijgt om zijn stem te laten horen, zijn inbreng te doen en zijn ideeën te laten meetellen. De mogelijkheid om te participeren moet voorzien worden in alle fasen van een project: voorbereiding, planning, uitvoering en evaluatie. Let wel: het recht op non-participatie is het eerste recht wanneer er participatief wordt gewerkt.

Participatie aan het hulpverleningsproces is essentieel om de cliënt gemotiveerd te houden. (zie 2.1., 2.2., 2.3.)

dimensie 5

heeft een democratisch karakter;

Een belangrijk punt is de afbakening van de doelgroep. Waarom richt je je op deze doelgroep? Bestaan er binnen deze doelgroep nog deelgroepen? Laat de manier van werken toe dat de doelgroep ook werkelijk kan participeren?

In het kader van preventie op het vlak van schuldenlast, verwijzen we naar de 'basisnota schuldpreventie' (2011) van het Vlaams Centrum voor Schuldenlast (VCS).

De inhoud van deze nota kreeg vorm in samenwerking met mensen uit het werkveld: medewerkers van OCMW's en CAW's met een erkenning voor schuldbemiddeling en het Vlaams Netwerk Armoede.

De nota brengt enerzijds de visie van het VCS op schuldpreventie en een aantal beleidsaanbevelingen in kaart. Anderzijds ligt de focus op verschillende kwetsbare doelgroepen. Deze groepen zijn opgebouwd aan de hand van gemeenschappelijke risicofactoren die kunnen leiden tot overmatige schuldenlast en bevatten basisinformatie van waaruit preventieve acties kunnen opgebouwd worden.

Dit document is niet alleen interessant voor preventie-initiatieven op Vlaams niveau. De basisbeginselen (bv. de noodzaak van een duidelijke visie) gelden ook voor preventie-initiatieven die op een meer lokaal of regionaal niveau worden ontwikkeld. Elke organisatie die een initiatief neemt om schuldpreventie uit te bouwen kan beroep doen op de informatie uit deze nota. Alle informatie is te vinden op www.vlaamscentrumvoorschuldenlast.be.

2.7. Motiverende gespreksvoering

In voorgaande toelichtingen werd het belang van de motivatie van de cliënt reeds meermaals benadrukt. Onder dit thema geven we kort uitleg over de mogelijkheden en het belang van motiverende gespreksvoering. De methode van motiverende gespreksvoering is oorspronkelijk ontwikkeld in de verslavingszorg, maar wordt inmiddels in verschillende domeinen van het welzijnswerk toegepast. Ook in de financiële hulpverlening kan deze methode zijn meerwaarde hebben.

Soms heeft de hulpverlener het gevoel dat de cliënt “weigert” om te veranderen, ook al is het gestelde gedrag schadelijk voor zichzelf en/of de context. Hoe kan men als hulpverlener werken rond de effectieve bewustwording van de problemen die zich stellen en daarbij ook de mogelijkheid vinden om stil te staan bij de effectieve aanpak ervan? De methode van motiverende gespreksvoering biedt concrete handvaten om als hulpverlener te werken rond de motivatie van de cliënt om tot gedragsverandering te komen. Het is een cliëntgerichte en directieve methodiek, die niet zo zeer vertrekt vanuit een theorie, maar eerder een bepaalde stijl van hulpverlening impliceert.

Het belangrijkste uitgangspunt bij de methode bestaat eruit dat de bereidheid tot verandering van het gedrag bij de cliënt niet mag gezien worden als een vaststaand kenmerk bij hem of haar. Het moet eerder gezien worden als iets wat de hulpverlener bij de cliënt uitlokt in plaats van oplegt. De kern van motiverende gespreksvoering ligt bij de empathische stijl van de hulpverlener. Dit betekent dat de hulpverlener een accepterende houding aanneemt en uitgaat van de overtuiging dat ambivalente gevoelens bij de cliënt normaal zijn wanneer het gaat over het veranderen van gedrag. De methode gaat er van uit dat er bij de cliënt een discrepantie moet ontstaan tussen enerzijds het huidige gestelde gedrag en anderzijds de belangrijke doelen en waarden die hij of zij vooropstelt. De cliënt moet, met andere woorden, ontdekken waarom het belangrijk is om te veranderen. (link met 2.1)

Het is dus niet de hulpverlener die de argumenten benoemt, maar de cliënt. (link met 2.2) De relatie hulpverlener – cliënt wordt dus gekenmerkt door samenwerking en partnerschap en niet door de verhouding tussen een expert en ontvanger. Daarbij is het zeer belangrijk dat de hulpverlener ook uitgaat van de capaciteiten die bij de cliënt reeds aanwezig zijn en deze ook duidelijk een plaats heeft in het hulpverleningsproces. Het feit dat de cliënt overtuigd raakt van de eigen capaciteiten is een belangrijke voorwaarde voor gedragsverandering.

Voor meer uitgebreidere informatie rond dit specifieke thema verwijzen we graag naar

Cora Bartelink Nederlands jeugdinstituut 2011

vrij naar http://www.nji.nl/nji/dossierDownloads/Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf

2.8. Reclame

In deze laatste toelichting wordt specifiek ingegaan op de werking van reclame omdat heel wat hulpverleners vanuit de praktijk aangeven dat (agressie en/of misleidende) reclame vaak een belangrijke factor is bij het tot stand komen van een financiële problematiek. Het is dan ook belangrijk dat mensen die hier nood aan hebben, ondersteund worden bij het kritisch omgaan met deze commerciële boodschappen.

Wat volgt is een korte toelichting rond de belangrijkste aspecten rond de werking van reclame. Hierbij wordt geregeld verwezen naar een onderzoek uit 2008 rond cognitieve reclamevaardigheden van kinderen en volwassenen van Patti Valkenburg, Esther Rozendaal en Moniek Buijzen.

Het doel van reclame

De 21ste eeuw wordt gekenmerkt door de informatie- telecommunicatietechnologie. Dit betekent dat ook reclame daar handig op in moet spelen. Er heerst bij adverteerders en reclamemakers een 'Think Global -gedachte'. Ze moeten ervoor zorgen dat hun producten of diensten aansluiten bij lokale en culturele behoeften van consumenten.

Het primaire doel van reclame is dan de bekendmaking van producten en diensten. Het uiteindelijke doel is gedragsverandering (kopen van een dienst of product).

Patti Valkenburg (hoogleraar Kind en Media in Amsterdam) stelt dat er zowel bedoelde als onbedoelde effecten van reclame zijn:

Bedoelde: beïnvloeden van merkbewustzijn, van merkvoorkeuren en van de koopintentie

Onbedoelde: jongvolwassenen worden materialistisch gemaakt, gezinsconflicten, het voelen van groepsdruk,...

Alles draait uiteindelijk uit op het trekken van de aandacht van mogelijke kopers en het prikkelen van hun interesse. Het is daarom niet onbelangrijk om stil te staan bij de manier waarop reclame is opgebouwd.

De werking van reclame

Reclame trekt in de eerste plaats de Aandacht (desnoods door choqueren).

De Interesse wordt geprikkeld door de voordelen die voor de consument in het product geïntegreerd zitten.

Het Verlangen om het product aan te kopen wordt opgewekt (desire).

Er wordt duidelijk gemaakt dat dit product beter is dan het ander (aanzetten tot Actie).

De werking van reclame gebeurt volgens het **AIDA**- model:

Reclame moet:

- A**andacht trekken
- I**nteresse wekken
- D**esire (verlangen) opwekken
- A**ctie uitlokken (aanzetten tot kopen)

Dit model kan op alle mogelijke vormen van reclame worden toegepast. In deel 3 wordt hier verder op ingegaan, aan de hand van een methodiek, waarbij vertrokken wordt vanuit het bovenstaande schema.

Reclame en specifieke doelgroepen

Dat reclame handig inspeelt op specifieke kenmerken en eigenschappen van de beoogde doelgroep, hoeven we hier niet vertellen. Het is echter wel waardevol om stil te staan bij het effect dat reclame heeft bij enkele specifieke doelgroepen. Zo wijst onderzoek uit dat kinderen onder de 8 jaar niet in staat zijn om de koopintentie van reclame in te zien. Ook kinderen die ouder zijn en de gehanteerde overtuigingsstrategieën wel doorzien, kunnen zich nog steeds heel erg aangetrokken voelen om iets te kopen dat door een reclameboodschap wordt aangeprezen. Beter weten betekent hier dus niet anders handelen. Dit komt omdat reclame naast een cognitieve ook een affectieve (emotionele) component heeft. De affectieve component wordt door middel van het gebruik van verschillende reclametechnieken uitgespeeld.

Er is niet enkel een verschil in hoe volwassenen en jongvolwassenen met reclame omgaan, ook tussen meisjes en jongens is er een verschil in de invloed die reclame op hen heeft. Het lijkt erop dat reclame meer invloed heeft op jongens dan op meisjes. Meisjes zijn gevoeliger voor de mening en ervaringen van vrienden in verband met wat ze zullen kopen of net niet. Jongens gaan vlugger iets duurder kopen omdat ze ervan overtuigd zijn dat hoe duurder iets is, hoe beter het is. Dit is dan weer iets wat meisjes niet zo vlug zullen doen.

Het gebruiken van een bekende persoon in een reclame, een strategie die vaak wordt gehanteerd, blijkt minder invloed op het koopgedrag te hebben dan vroeger. Bekend figuur of niet, het product wordt toch gekocht. Jongens gaan ook vlugger iets kopen wanneer er een extra gadget bij aangeboden wordt. Bij meisjes lijkt dit niet van belang te zijn.

Besluit

Hoewel er ondertussen al wettelijke bepalingen zijn over hoe reclame kan en mag beïnvloeden, is het aangewezen om met jongvolwassenen preventief rond dit thema aan de slag te gaan. Uit verschillende onderzoeken blijkt immers dat jongvolwassenen meer beïnvloedbaar zijn door reclame dan volwassenen. Zo toont een onderzoek naar de invloed van tabaksreclame aan dat het effect ervan bij jongvolwassenen tot driemaal hoger ligt dan bij volwassenen (Pollay et al., 1996).

Ook blijkt uit onderzoek van het Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie (2004) dat bij een volledig verbod op tabaksreclame, het tabaksverbruik ook vermindert. Er zijn dus duidelijke aanwijzingen dat een verbod/beperking op bepaalde soorten reclame, een positief effect heeft.

Dagelijks worden we via verschillende kanalen overspoeld met reclame. Deze boodschappen zorgen er voor dat er behoeften en verlangens worden gecreëerd.

Op een bewuste en kritische manier omgaan met deze opgewekte behoeften en verlangens is niet altijd even evident, zeker niet voor de meest kwetsbaren in onze maatschappij. Daarom is het van belang om met deze doelgroep preventief aan de slag te gaan rond dit thema en hen te ondersteunen om inzicht te verwerven in hoe reclame is opgebouwd en wat de invloed er van is op hun gedrag. Op deze manier kan er geanticipeerd worden op mogelijk risicogedrag, zoals het opbouwen van een financiële en/of schuldproblematiek.



Deel 3: Praktische werkvormen

In dit deel vind je een aantal praktische werkvormen, methodieken om met cliënten rond het thema schulden en schuldpreventie aan de slag te gaan. Deze werkvormen geven je een idee van hoe je met hen in de praktijk kan werken. Niet elke cliënt heeft echter dezelfde noden en mogelijkheden en het kan dus nodig zijn om de inhoud en de vorm van deze methodieken op maat van de cliënt te maken. In deel 6 illustreren we het gebruik van de verschillende werkvormen aan de hand van een casus.

De verschillende werkvormen staan niet op zichzelf. Werkvormen kunnen naast elkaar en opbouwend gebruikt worden waarbij de uitkomst van één bepaalde werkvorm kan dienen als input voor een volgende werkvorm. Zo kan aan één bepaalde werkvorm één of verschillende doelstellingen gekoppeld worden. Het is echter zeer belangrijk om deze doelstelling duidelijk voorop te stellen. Er kan gewerkt worden aan het verhogen van inzicht, het versterken van sociale vaardigheden, het verhogen van weerbaarheid,...

Zo kan een methodiek als pluim en noot (**zie 3.1.**) dienen om de cliënt te helpen inzicht te krijgen in zijn eigen mogelijkheden, maar kan deze werkvorm evengoed dienen om als trainer zicht te krijgen op de mate van realistische zelfkennis van de cliënt.

De uitkomst van de methodiek kan ook gebruikt worden om met het schema doelgericht werken aan de slag te gaan. (**zie 2.2. en 3.10.**) Zo kan een uitspraak waarvoor de cliënt zichzelf een noot ("huidige situatie") heeft gegeven, vertaald worden naar een concrete doelstelling met een duidelijke meerwaarde (Hoe maak ik van de noot een pluim?). Vervolgens kan de cliënt samen met de trainer de belemmeringen en hulpbronnen in kaart brengen om dit doel te bereiken. Van hieruit kan samen gezocht worden naar concrete acties voor de cliënt, waarbij de haalbaarheid van deze acties kan afgecheckt worden met een Acceptabel/Comfortabel schaal. (**zie 3.2.**)

De waarde van een methodiek valt of staat met een degelijke nabespreking. Het is daarbij aangewezen om te vertrekken vanuit de vooropgestelde doelstelling en hier bij het begin van de nabespreking met de cliënt duidelijk naar te verwijzen. Nadat de cliënt een inspanning heeft geleverd om met de methodiek aan de slag te gaan is het goed om als trainer je betrokkenheid ten aanzien van hem of haar te tonen door een samenvatting te geven van de belangrijkste zaken die jou als trainer daarbij zijn opgevallen. Dit kunnen zaken zijn op het vlak van inhoud, maar het kan evengoed waardevol zijn om bijvoorbeeld te benoemen dat je als trainer merkte dat een bepaald onderdeel van de methodiek niet zo vlot ging. Dit kan het geval zijn omdat een methodiek misschien te moeilijk was (taalgebruik, vorm, ...), maar het kan ook zijn dat de werkvorm bepaalde emoties losmaakte (weerstand,...). Om de betrokkenheid van de cliënt te optimaliseren is het aangewezen dat deze zaken ook bij hem of haar afgecheckt worden. Zo voorkom je ook dat je als trainer conclusies zou nemen, die later verkeerd zouden blijken.

Om tot een inhoudelijk gesprek te komen is het cruciaal dat je als trainer doordachte vragen stelt die je, afhankelijk van de vooropgestelde doelstellingen, een welbepaalde inhoud geeft. Ingaan op het antwoord van de cliënt is een volgende logische stap, maar het kan evengoed interessant zijn om in te gaan op wat de cliënt niet zegt. Op die manier kan je onderwerpen aansnijden die de cliënt misschien bewust of onbewust wil vermijden. Naast de inhoud van de vraag is de manier waarop deze gesteld wordt even belangrijk. Je kan als trainer gebruik maken van open of gesloten vragen, maar bijvoorbeeld ook van meerkeuzevragen. Afhankelijk van het antwoord van de cliënt kunnen daarop opnieuw verdiepende vragen worden gesteld. Uiteindelijk heeft een nabespreking als doel dat de cliënt aangemaand en ondersteund wordt om te reflecteren over zijn of haar antwoorden (en handelen).

Op het einde van de nabespreking volgt opnieuw een samenvatting. Deze kan van de hulpverlener komen, maar er kan evengoed aan de cliënt gevraagd worden om de voor hem of haar belangrijkste bevindingen van het gesprek naar voor te schuiven. Vaak kan dit verrassende resultaten opleveren. Deze manier van werken laat bovendien toe om als trainer na te gaan of de cliënt de essentie van de methodiek en de nabespreking heeft begrepen.

3.1. Werkblad 1: Pluim en noot

Hieronder staan een aantal uitspraken met betrekking tot je handelen.

Geef jezelf bij elke uitspraak een pluim (dit kan ik, dit vormt voor mij geen probleem) of noot (hier heb ik het moeilijk mee) te geven.

Uitspraak	Pluim	Noot
Ik ken mijn eigen sterktes en zwaktes bij het omgaan met geld.		
Reclame heeft weinig invloed op mijn koopgedrag.		
Ik ben in staat om in te schatten welke zaken ik echt nodig heb, wanneer ik ga winkelen.		
Ik ben zuinig op mijn energieverbruik.		
Ik heb zicht op wat de gevolgen kunnen zijn van kopen op krediet.		
Ik kan raad vragen aan anderen wanneer dat nodig is.		
Ik kan mijn uitgaven aanpassen aan mijn financiële situatie.		
Ik ben in staat om rond te komen van mijn inkomen.		
Ik slaag er in om elke maand de basisuitgaven te betalen (huur, energie, water, voeding).		
Ik kan af en toe een bedrag opzij zetten om te sparen.		

3.2. Werkblad 2: Acceptabel/comfortabel schaal

Hieronder krijg je een aantal uitspraken.

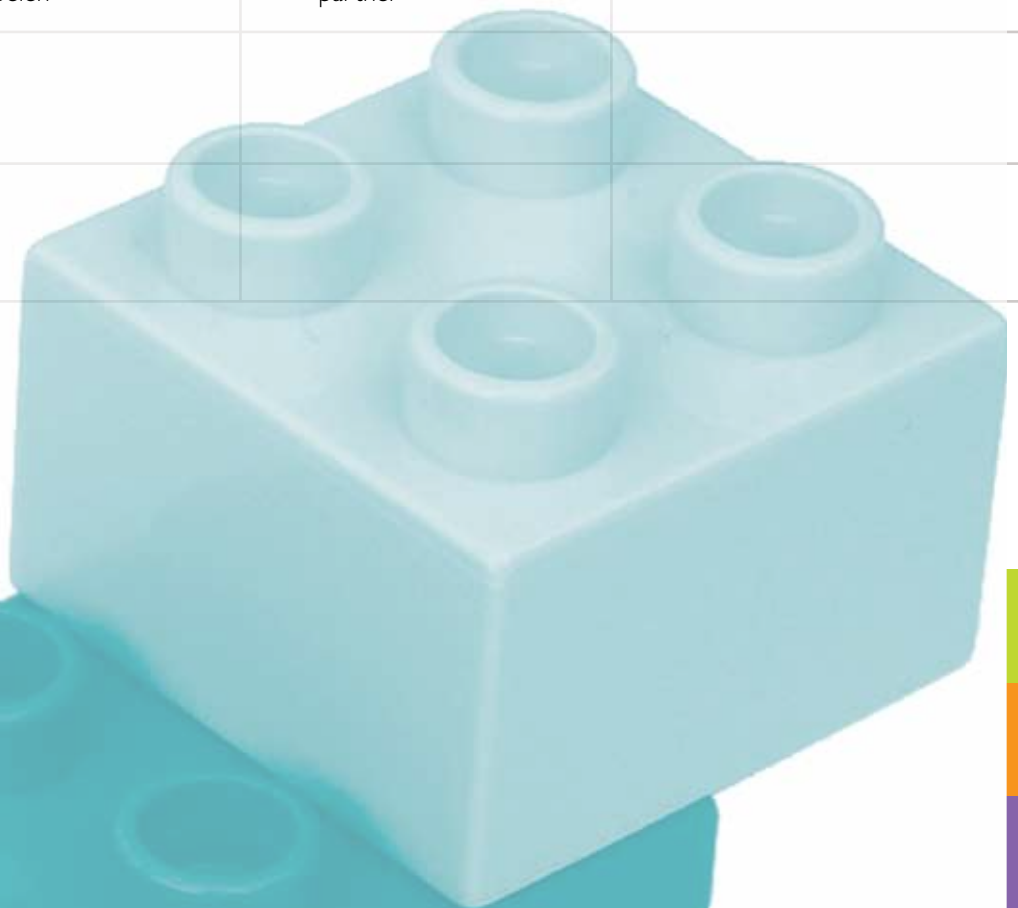
Wat je acceptabel vindt (aanvaardbaar, iets waar je mee akkoord kan gaan) dan kruis je dit aan naar de score 10, vind je iets comfortabel (iets dat je zelf wilt/kunt uitvoeren of doen) dan kruis je dit aan naar de score 10.

SITUATIE	ACCEPTABEL	COMFORTABEL
Producten van een huismerk kopen.	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Producten kopen die in afslag zijn.	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besparen op "luxeproducten".	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Voor ik ga winkelen een boodschappenlijstje maken zodat ik enkel producten koop die ik nodig heb.	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Niks kopen waarvoor ik een lening (krediet) moet aangaan.	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Een goedkope GSM (bv.40 euro) kopen.	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ondersteuning krijgen bij het omgaan met geld.	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Leven volgens een vast "weekbedrag".	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3.3. Werkblad 3: Duplomethode

Hieronder worden een aantal zaken weergegeven die belangrijk kunnen zijn bij het omgaan met geld. Het is de bedoeling dat jij voor jezelf minimum 7 en maximum 10 van deze items selecteert die voor jou van toepassing zijn. Er zijn ook enkele lege vakjes open gelaten, waar jezelf aanvullingen kunt in maken. Wanneer je alles hebt geselecteerd en uitgeknipt, dan kleef je elk vakje op een duplo blokje. Met deze blokjes mag een toren worden gemaakt, waarin de meest belangrijke zaken de basis vormen.

Budgetbegeleiding	Me niet laten beïnvloeden door reclame	Werk hebben	Ondersteuning van familie
Hulp van vrienden	Sociale vaardigheden bezitten	Zicht krijgen op hoeveel geld ik per maand uitgeef	Geld lenen van vrienden wanneer je even krap zit
Ondersteuning bij het boodschappen doen	Volledig zelf over mijn inkomen beschikken	Kunnen sparen	Steeds een bepaald bedrag op een spaarrekening hebben
Creatief kunnen zijn	Geen zaken kopen op krediet	Al mijn uitgaven bijhouden	Dingen kunnen kopen op krediet
Geloven in mezelf	Me goed in mijn vel voelen	Steun krijgen van mijn partner	Zuiniger leven



3.4. Werkblad 4: Welke waarde geef ik aan een bepaald product?

Hieronder krijg je een aantal producten. Gelieve deze producten een score te geven van 1 tot 10.

Met deze oefening kan je verschillende zaken doen:

Als het over etenswaren gaat, kan een geblinddoekte proeftest volgen waarbij de cliënt opnieuw de producten moet scoren op 10. De scores kunnen dan worden vergeleken.

Heel wat cliënten zullen de merkproducten hoger scoren. Als dit het geval is, kan hierover in gesprek worden gegaan.

Waarom scoort men een product hoger wanneer het van een bepaald merk is? Heeft de cliënt al eens een alternatief geprobeerd? Waarom wel/niet? Is er een groot prijsverschil? Is de cliënt bereid om eens een goedkoper product te proberen? Heb je een ander gevoel wanneer je aan de kassa staat met een kar merkproducten, dan bv. producten van een huismerk?

...

Er kan ook samen met de cliënt gewinkeld worden, na het invullen van de methodiek. De prijsverschillen kunnen in kaart worden gebracht, ...

Bij deze methodiek is het zeer belangrijk dat met een cliënt de afweging wordt gemaakt tussen de subjectieve beleving van een product en de objectieve kenmerken er van.



/10



/10



/10



/10



/10



/10



/10



/10

3.5. Werkblad 5: Huidige situatie/gewenste situatie

Hieronder krijg je de mogelijkheid om 10 woorden neer te schrijven waaraan je denkt als het gaat over je financiële situatie. Daarnaast krijg je de mogelijkheid om 10 woorden neer te schrijven die weergeven hoe je zou willen dat je financiële situatie er uit ziet.

Huidige situatie	Mijn ideale situatie
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

3.6. Werkblad 6: Uitspraken scoren

Hieronder krijg je een aantal stellingen, geef aan of deze op jouw situatie (1) helemaal van toepassing is, (2) eerder van toepassing is, (3) eerder niet van toepassing is, (4) helemaal niet van toepassing is.

Uitspraak	1	2	3	4
Ik heb al eens bewust een product van een bepaald merk gekocht, omdat er reclame voor werd gemaakt.				
Ik koop merkproducten omdat deze producten volgens mij van een betere kwaliteit zijn dan andere producten.				
Ik heb al eens een product gekocht omdat mijn vrienden/vriendinnen mij er over vertelden.				
Reclame speelt een rol wanneer ik boodschappen doe.				
Ik kijk steeds naar de prijs van een product alvorens het in de winkelkar te leggen.				
Ik heb de neiging om een product te kopen wanneer het door iemand bekends (vb. een BV) wordt aangeprezen.				
Ik ben geneigd om een product sneller te kopen, wanneer er iets extra aan verbonden is (vb. een geschenkje, gratis GSM, ...)				

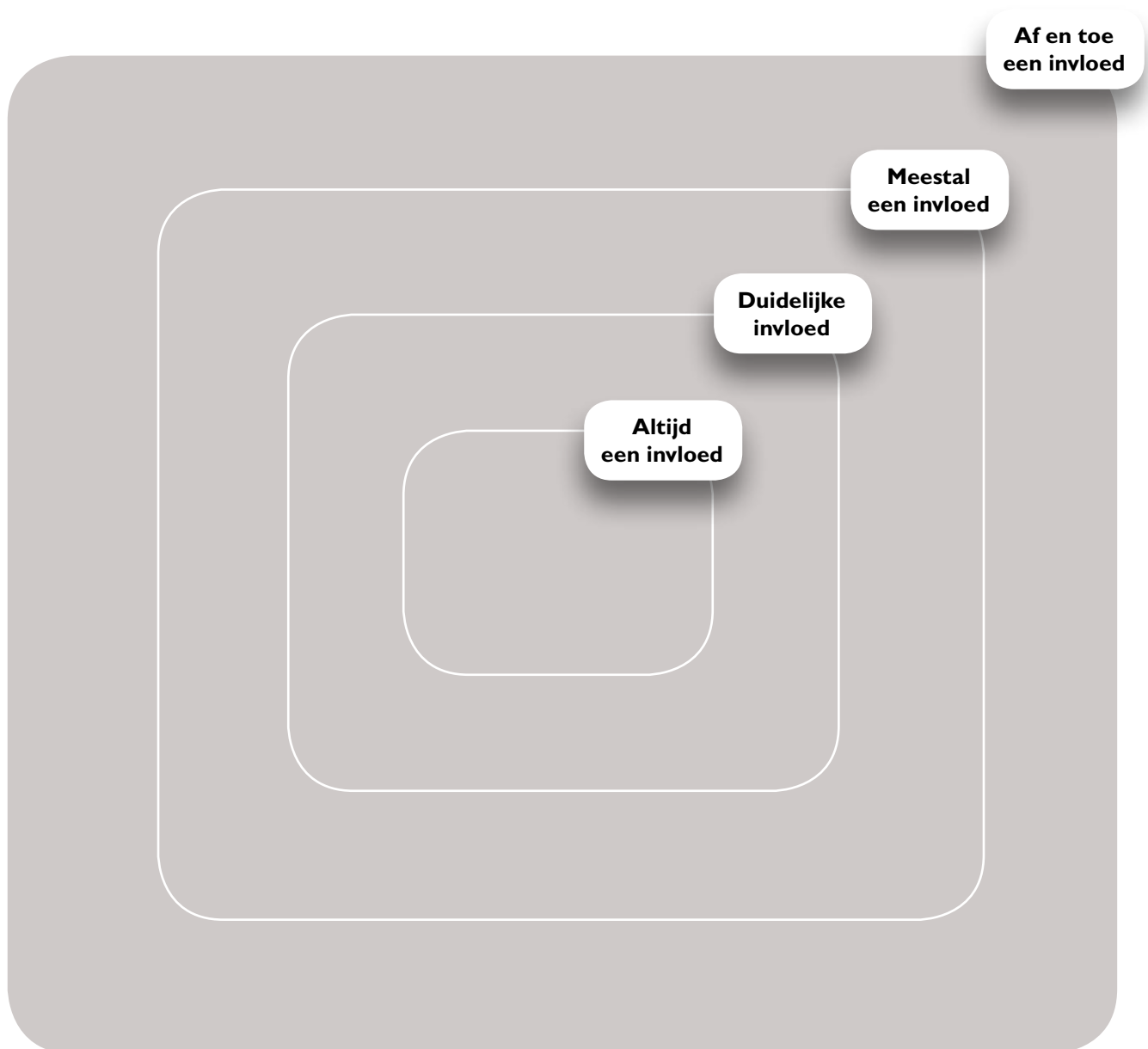
3.7. Werkblad 7: SWOT (Strengths, Weakness, Opportunities, Threats)

Hieronder krijg je de mogelijkheid om je sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen weer te geven ten aanzien van hoe jij omgaat met je budget.

Mijn sterktes	Mijn zwaktes
- wat zijn mijn bijzondere vaardigheden? - welke dingen lukken goed? - welke sterke punten zien anderen bij jou?	- waarin kan je verbeteren? - wat lukt nu minder goed? - welke zwakke punten zien anderen bij jou?
Mijn kansen	Mijn bedreigingen
- welke kansen liggen in het verschiet voor jou?	- welke zaken zouden in de toekomst een negatief effect kunnen hebben op mijn situatie?

3.8. Werkblad 8: Wat heeft invloed op hoeveel geld ik wanneer spendeer?

Probeer hieronder weer te geven welke zaken meer of minder invloed hebben bij het spenderen van je geld. Probeer een opsplitsing te maken tussen de zaken die een permanente invloed hebben en zaken die een mindere invloed hebben.



3.9. Werkblad 9: Toepassing van het AIDA model

Bekijk op Youtube enkele reclamefilmpjes. Kies er één spot uit die je aanspreekt. Pas hierop het AIDA model toe door bij de volgende vragen stil te staan:

A

Op welke manier trekt deze reclamespot bij jou de aandacht?

I

Wekt de reclamespot bij jou interesse voor het product?

D

**Heb je na het bekijken van de spot een bepaald verlangen om het product zelf te hebben?
Zou je een tekort ervaren indien je dit product niet zou hebben?**

A

Denk je dat je effectief over zou gaan tot het kopen van het product? Waarom wel/niet?

Enkele reclamespots die bij publicatie actueel zijn:

<http://www.youtube.com/watch?v=pO8nQ0Qphh8>

<http://www.youtube.com/watch?v=UFHeasOSGj0>

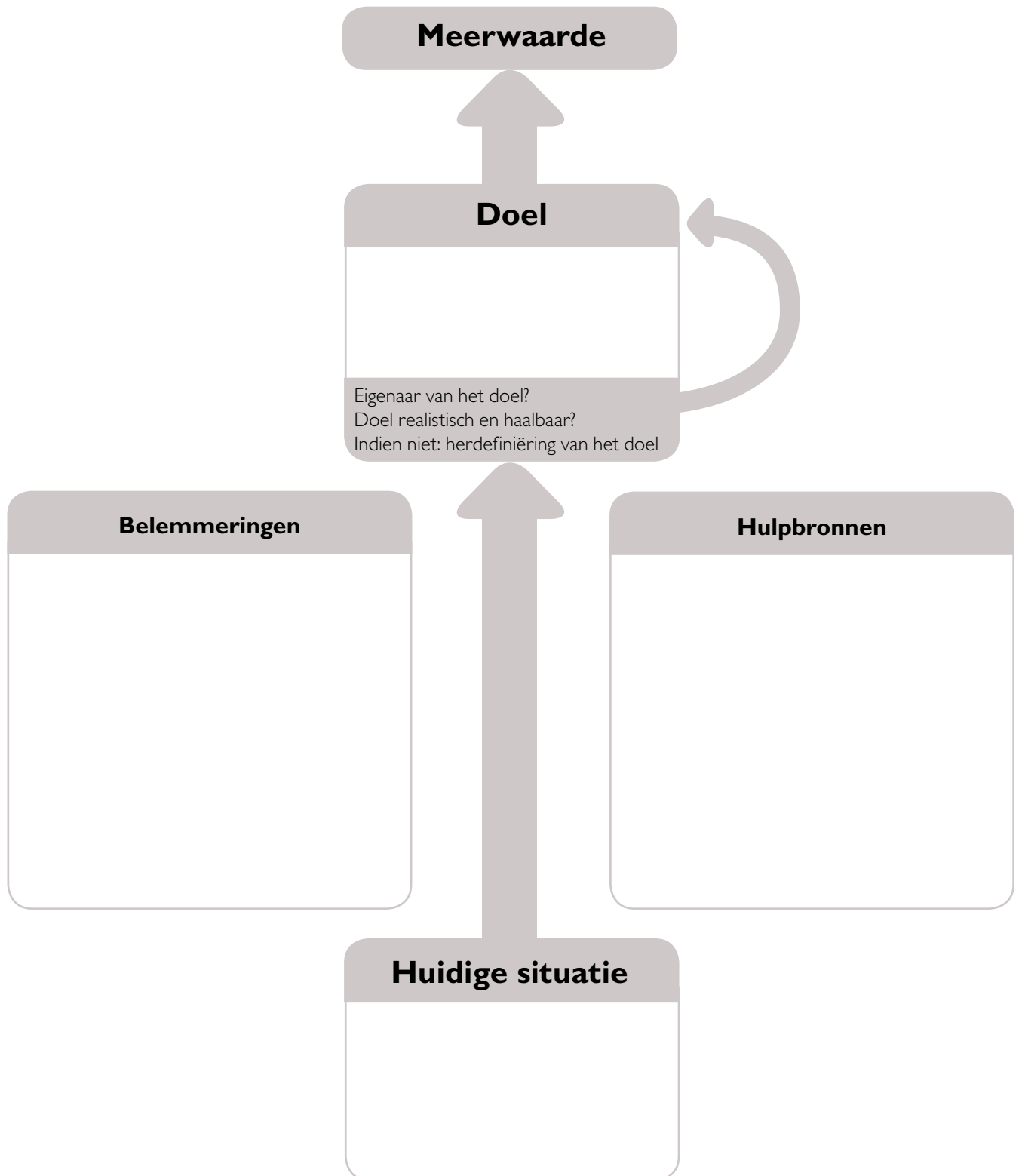
<http://www.youtube.com/watch?v=28zbRkKwrN0>

<http://www.youtube.com/watch?v=vHeua3LuOdk>

<http://www.youtube.com/watch?v=WZICb3jDzYw>

3.10. Werkblad 10: Toepassing van het schema doelgericht werken

Selecteer een bepaald doel dat jij wil bereiken. Pas hierop het schema van doelgericht werken toe. Breng de belemmeringen en de hulpbronnen in kaart.



3.11. Werkblad 11: Werken aan de hand van een casus

Hieronder krijg je het verhaal te lezen van Pieter. Hij is 23 jaar en werkt in een supermarkt. Het is de bedoeling dat je op basis van de gegevens van dit verhaal zelf op zoek gaat naar een betaalbare woonst voor Pieter.

Pieter is 23 jaar en werkt in een supermarkt in het centrum van Oostende. Hij verdient ongeveer 1200 euro per maand. Hij is op zoek naar een betaalbare woonst. Hij beschikt niet over een auto en moet per fiets of met het openbaar vervoer op zijn werk kunnen geraken. Hij heeft geen vriendin en staat dus alleen in voor alle kosten.

Opdracht:

Ga op zoek op internet of in de Tips naar een geschikte woonplaats voor Pieter. Gebruik hiervoor onderstaande budget-planner. Probeer een zo concreet mogelijk inschatting te maken van welke uitgaven noodzakelijk zijn om Pieter te laten rondkomen.

Vaste kosten	Mijn uitgaven	Opmerkingen
Huur		
Gas en elektriciteit		
Water		
Telefoon en internet		
Brandverzekering		
Gezinsverzekering		
Autoverzekering		
Bijdrage ziekenfonds		
Autobelasting		
Vakbondsbijdrage		
Televisie		
Andere:		

Variabele kosten	Mijn uitgaven	Opmerkingen
Eten en drank		
Huishoudproducten		
Verzorgingsproducten		
Onkosten huisdier		
Kledij		
Was, kuis, strijk		
Dokter, medicatie		
Lidgeld (sportclub,...)		
Kranten, tijdschriften		
Uitgaan		
Vervoer		
Sigaretten		
Kapper		
Andere:		

3.12. Werkblad 12: Werken aan competenties

Hieronder krijg je een aantal uitspraken die gaan over hoe je omgaat met rekeningen, administratie,... Gelieve voor jezelf aan te geven of deze uitspraken op jou van toepassing zijn (ja) of niet van toepassing zijn (neen).

Competenties en bijhorend gedrag	JA	NEEN
Ik orden mijn administratie.		
Ik open en lees mijn brieven.		
Ik gooi onbelangrijke papieren weg.		
Ik reageer binnen de gestelde termijn op ontvangen post.		
Ik betaal rekeningen op tijd.		
Ik controleer rekeningen en afschrijvingen op juistheid.		
Ik bewaar bankafschriften, belangrijke papieren e.d. in een map.		
Ik doe zelf mijn belastingaangifte		
Ik koop op krediet, via e-bay,...		
Ik vergelijk prijzen.		
Ik doe aan PC-banking.		

3.13. Werkblad 13: Werken rond specifieke terminologie

Hieronder wordt een eenvoudige oefening weergegeven die kan worden gebruikt om op een luchtige manier stil te staan bij de soms vaak moeilijke terminologie waarmee cliënten geconfronteerd worden via brieven e.d. Er wordt gewerkt aan de hand van het principe van memory, waarbij tweemaal hetzelfde begrip moet worden gevonden. Wanneer dit het geval is, wordt gevraagd om de betekenis er van te verduidelijken. Het is een ideale methodiek om aan de slag te gaan met (jonge) cliënten die binnenkort op eigen benen moeten gaan staan en voor de eerste keer in hun leven een huurcontract, verzekeringen, ... moeten afsluiten. Daarnaast kan ook aandacht besteed worden aan de vraag waar ze terecht kunnen voor ondersteuning of hulp wanneer bv. brieven krijgen die moeilijk te begrijpen zijn. De methodiek werkt het best als ze kan gespeeld worden met 2 of meer personen (bv. samen met toeleider en trainer, met een koppel,...)

Betaling via domiciliëring	Betaling via domiciliëring
Betaling via doorlopende opdracht	Betaling via doorlopende opdracht
Burgerlijke aansprakelijkheid	Burgerlijke aansprakelijkheid
Financiering	Financiering
Huurwaarborg	Huurwaarborg
Invorderen	Invorderen
Brutoloon	Brutoloon
Nettoloon	Nettoloon
Kwartaal	Kwartaal
Rente	Rente
Kredietkaart	Kredietkaart

3.14. Werkblad 14A: Werken met koppels rond het financieel inzicht op het vlak van de gezinsuitgaven (huidige situatie)

Met koppels aan de slag gaan rond de besteding van hun budget, is vaak niet evident. Het risico bestaat om snel in discussies te vervallen, die het niet toe laten om constructief met effectieve feiten aan de slag te gaan. Onderstaande methodiek kan een aanzet bieden om hier als hulpverlener mee aan de slag te gaan.

De twee personen waarmee wordt gewerkt krijgen beiden een blad (zie hieronder), waarbij ze door middel van een score van 1 tot 10 moeten aangeven aan welke zaken ze per maand meer of minder spenderen als koppel. Concreet komt het er op aan dat ze de hoogste score geven aan de post waarvan ze denken dat er ook effectief het meeste geld wordt aan gespendeerd.

Waar wordt geld aan uitgegeven? (huidige situatie)	Score van 1 tot 10 (10 is de grootste uitgave)
Voeding (3 maaltijden per dag)	
Ontspanning voor mezelf	
Iets extra	
Water en energie	
Ontspanning voor de kinderen	
Sparen	
Afbetalingen	
Huur/hypotheek	
Kleren voor kinderen	
Medische kosten (dokter, apotheek,...)	
Rekeningen (andere dan energie, water, TV en telefoon)	
Roken	
Vervoer (openbaar vervoer, wagen, ...)	
Kleren voor mezelf	
Verzorging (kapper, ...)	
Iets extra voor de kinderen	
Telefoon en TV	
Voeding extra (snacks, chips, koekjes, snoep,...)	

Wanneer de scores zijn verdeeld worden de twee invulbladen naast elkaar gelegd en wordt er nagegaan of er grote verschillen merkbaar zijn. Indien er een bestaand budgetplan voorhanden is bij de hulpverlener kan er een aftoetsing worden gemaakt om na te gaan of de ingevulde gegevens ook overeenstemmen met de realiteit. Indien dit niet voorhanden is, kan er gebruikt worden gemaakt van de methodiek in 3.15.

Daarna wordt er gewerkt met werkblad 14B, maar nu worden scores gegeven volgens de gewenste situatie. Er wordt met andere woorden gepolst naar de vraag waar ze het liefst meer of minder geld zouden willen aan uitgeven.

3.14. Werkblad 14B: Werken met koppels rond het financieel inzicht op het vlak van de gezinsuitgaven (gewenste situatie)

Waar wordt geld aan uitgegeven? (gewenste situatie)	Score van 1 tot 10 (10 toont aan waar ik het liefst het meeste geld zou willen aan besteden)
Voeding (3 maaltijden per dag)	
Ontspanning voor mezelf	
Iets extra	
Water en energie	
Ontspanning voor de kinderen	
Sparen	
Afbetalingen	
Huur/hypotheek	
Kleren voor kinderen	
Medische kosten (dokter, apotheek,...)	
Rekeningen (andere dan energie, water, TV en telefoon)	
Roken	
Vervoer (openbaar vervoer, wagen, ...)	
Kleren voor mezelf	
Verzorging (kapper, ...)	
Iets extra voor de kinderen	
Telefoon en TV	
Voeding extra (snacks, chips, koekjes, snoep,...)	

Er volgt opnieuw een vergelijking tussen beide werkbladen en er wordt gezocht naar gelijkenissen en verschillen. Uit deze resultaten kan een gesprek voortvloeien die zowel voor het koppel als de hulpverlener heel wat zaken kan verduidelijken. Zo kan de hulpverlener inschatten of de gewenste situatie ook realistisch en haalbaar is en krijgen de personen zicht op wat door hun partner als belangrijk wordt beschouwd.

3.14. Werkblad 14C: Samen aan de slag op het vlak van gezinsuitgaven

In het derde en laatste deel van de methodiek is het de bedoeling dat het koppel samen aan de slag gaat. Er wordt aan de slag gegaan met onderstaand schema, waarbij ze samen als koppel tot een consensus moeten komen.

Op welke uitgaveposten zitten de uitgaven goed? (realistische en haalbare kosten)

Voor welke posten is er momenteel te weinig budget?

Op welke posten kan worden bespaard?

Het uitgangspunt van deze oefening kan de basis leveren voor de opmaak of bijsturing van een budgetplan. Het biedt tevens de kans om als hulpverlener heel wat input te verzamelen waarmee verder gewerkt kan worden in de begeleiding.

3.15. Werkblad 15: Het in kaart brengen van een week of maandbudget

Het in kaart brengen wat de effectieve uitgaven van de cliënt zijn, is een belangrijk gegeven om de cliënt inzicht bij te brengen in zijn of haar spendeergedrag. Er zijn reeds heel wat bestaande methodieken beschikbaar die hierin ondersteunend kunnen zijn, maar in de praktijk blijkt dat het bijhouden van het eigen uitgavegedrag vaak niet zo evident is. Dit kan enerzijds te maken hebben met de motivatie van de cliënt, maar anderzijds blijkt ook dat heel wat bestaande systemen te ingewikkeld en te complex zijn om er effectief mee aan de slag te gaan. Onderstaand werkblad geeft een eenvoudige leidraad weer om gedurende 1 week bij te houden welk bedrag er op welke dag wordt uitgegeven en waaraan. Er wordt daarbij een onderscheid gemaakt tussen vaste kosten, bijkomende kosten en onvoorziene kosten.

Het schema wordt meegegeven aan de cliënt en er wordt vooraf nagegaan wat hem of haar kan helpen om de kosten ook effectief bij te houden. De boodschap wordt duidelijk meegegeven dat het niet de bedoeling is dat de hulpverlener nadien zal beslissen welke uitgaven in de toekomst al dan niet meer zullen mogen, maar dat het wel de bedoeling is dat de cliënt voor zichzelf een overzicht krijgt op zijn of haar uitgavepatroon. De hulpverlener krijgt op zijn beurt een overzicht van wat de cliënt als vaste kosten beschouwd. Er kan ook stilgestaan worden bij de vraag of de onvoorziene kosten effectief onvoorzien zijn of er toch op voorhand rekening mee gehouden kan worden.

Indien dit haalbaar is voor de cliënt kan deze oefening een aantal keer worden herhaald, zodat er een overzicht wordt gevormd van de uitgaven die per maand worden gedaan. Als er een maandoverzicht wordt gemaakt, dan kan de hulpverlener samen de cliënt in kaart brengen op welke dagen het meeste geld wordt uitgegeven en waaraan. Dit kan de mogelijkheid bieden om de cliënt bij zichzelf te laten nagaan of er al dan niet een bijsturing van het uitgavepatroon moet of kan gebeuren. Deze methodiek is zeer waardevol bij mensen die volgens een vast weekbudget moeten leven en die het moeilijk hebben dit budget te spreiden.

	Vrijdag	Zaterdag	Zondag	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag
Vaste kosten Dit zijn de kosten die elke week terug komen							
Bijkomende kosten Dit zijn de kosten die af en toe terug komen							
Onvoorziene kosten Dit zijn de kosten waar je op voorhand geen rekening mee had gehouden							
Totaal							

Deel 4: Concreet aan de slag

aan de hand van een fictief traject

Hieronder vind je een fictieve uitwerking van hoe een traject er zou kunnen uitzien. Er wordt gestart met een casus, die als basis dient voor de uitwerking van het verdere proces. Dit voorbeeld is louter ter illustratie en heeft als doel om aan te tonen wat de mogelijkheden zijn van de bijgevoegde methodieken.

Omschrijving casus:

Naam: Pieter Declerck

Geboortedatum: 17/07/1990

Aanmelding:

Pieter is een 22 jarige jongeman die alleen op een studio in het centrum van Oostende woont. Tot een jaar geleden woonde hij bij de ouders van zijn vriendin. Het kwam echter tot een breuk tussen Pieter en zijn vriendin, waardoor hij op zoek moest gaan naar een eigen stek. Dit was echter niet evident, aangezien hij niet over een inkomen beschikte. Het zoeken naar een job verliep zeer moeizaam en Pieter ging aankloppen bij het OCMW waar hij een leefloon kreeg. Het OCMW stond eveneens in voor de huurwaarborg van de studio.

Hoewel Pieter nog maar een jaar alleen woont, heeft hij voor bepaalde zaken reeds een betalingsachterstand opgebouwd. Vooral de rekeningen voor zijn gsm, digitale TV en de elektriciteitsfactuur blijven onbetaald. Als hij uiteindelijk een brief krijgt van de elektriciteitsmaatschappij waaruit hij kan afleiden dat er verdere stappen zullen worden ondernomen indien de rekeningen onbetaald blijven, beseft hij dat de situatie zo niet verder kan. Samen met zijn maatschappelijk werker van het OCMW wordt de situatie in kaart gebracht. Aangezien Pieter het liefste zo zelfstandig mogelijk over zijn budget wil beschikken, wordt voor budgetbegeleiding gekozen.

Op basis van een aantal gesprekken wordt duidelijk dat Pieter vooral problemen heeft om zijn dagelijkse uitgaven binnen de perken te houden. Dit zorgt er dan weer voor dat de vaste kosten niet meer kunnen betaald worden. De OCMW medewerker stelt aan Pieter voor om een individueel vormingstraject te volgen. Hij stemt hier mee in.

In het eerste gesprek tussen Pieter, de OCMW medewerker en de trainer wordt duidelijk dat de doelstelling van het traject van Pieter als volgt kan omschreven worden:

“ik leer het evenwicht bewaren tussen mijn vaste kosten (huur, elektriciteit, water, verzekeringen, ...) en mijn variabele kosten (voeding, gsm, digitale televisie, kleding, ontspanning, ...).” Hierbij zal de klemtoon worden gelegd op het versterken van vaardigheden en competenties die Pieter moeten helpen om het overzicht van zijn financiële situatie te behouden en om een correcte inschatting te maken wanneer hij geld uitgeeft (Heb ik dit nodig? Is deze uitgave noodzakelijk? Wat voor invloed heeft deze aankoop op de rest van mijn budget?...).



Vormingstraject:

Gesprek I

Op basis van het eerste gesprek met Pieter en de toeleider wordt aan de slag gegaan met het schema doelgericht werken (3.10.). Het schema wordt toegelicht, waarbij hij de mogelijkheid heeft om vragen te stellen. Aangezien het voor Pieter niet makkelijk is om tot een concrete invulling te komen wordt voorgesteld om eerst een andere methodiek te gebruiken, waarvan de uitkomst kan worden gebruikt om het schema doelgericht werken verder in te vullen. Er wordt gekozen voor de methodiek Pluim en noot (3.1.). Elke uitspraak wordt met Pieter overlopen en indien nodig wordt een voorbeeld ter verduidelijking gegeven.

De trainer stelt met deze oefening volgende doelstellingen voorop:

- Pieter laten nadenken over zijn eigen sterktes en beperkingen bij het omgaan met zijn budget;
- Nagaan in hoeverre Pieter een realistisch zicht heeft op zijn eigen mogelijkheden en beperkingen;
- Met Pieter reeds enkele thema's aankaarten die uit het gesprek met de toeleider naar voor kwamen (vb. energieverbruik) en nagaan hoe hij tegenover deze onderwerpen staat;
- De aangekruiste "pluimen en noten" vertalen naar het schema doelgericht werken.

Uiteindelijk geeft de oefening volgend resultaat weer:

Uitspraak	Pluim	Noot
Ik ken mijn eigen sterktes en zwaktes bij het omgaan met geld.		X
Reclame heeft weinig invloed op mijn koopgedrag.	X	
Ik ben in staat om in te schatten welke zaken ik echt nodig heb, wanneer ik ga winkelen.		X
Ik ben zuinig op mijn energieverbruik.		X
Ik heb zicht op wat de gevolgen kunnen zijn van kopen op krediet.	X	
Ik kan raad vragen aan anderen wanneer dat nodig is.		X
Ik kan mijn uitgaven aanpassen aan mijn financiële situatie.		X
Ik ben in staat om rond te komen van mijn inkomen.		X
Ik slaag er in om elke maand de basisuitgaven te betalen (huur, energie, water, voeding).		X
Ik kan af en toe een bedrag op zij zetten om te sparen.		X

Nadat Pieter het blad heeft ingevuld, volgt een nabespreking. Eerst en vooral wordt nagegaan hoe hij de oefening heeft ervaren. Was het moeilijk of eerder makkelijk? Waarom? Over welke uitspraken moest je het langste nadenken? Daarna wordt elke uitspraak overlopen, waarbij de trainer telkens vragen stelt die Pieter toelaten om zijn keuze voor "pluim of noot" verder toe te lichten.

Zo wordt bv. bij 3de uitspraak nagegaan hoe Pieter boodschappen doet. Maakt hij vooraf een lijstje? Welke zaken worden gekocht? Hoeveel keer per week gaat hij om boodschappen? Hoeveel spendeert hij per week aan boodschappen? Naar welke winkel gaat hij? ...

Op basis van de oefening en de nabespreking blijkt dat Pieter het niet makkelijk heeft om zijn budget op een weloverwogen en evenwichtige manier te besteden. Er wordt uitgelegd dat er in een 2de gesprek verder zal gewerkt worden op deze resultaten.

Gesprek 2

Er volgt een korte herneming van het 1ste gesprek waarbij de belangrijkste vaststellingen op een rijtje worden gezet. Er wordt nagegaan bij Pieter of deze vaststellingen correct zijn.

De trainer legt uit dat het de bedoeling is dat er in dit 2de gesprek samen met hem gezocht wordt naar zaken die belangrijk/ondersteunend kunnen zijn bij het omgaan met zijn budget. Hiervoor zal gebruik gemaakt worden van de Duplomethode (3.3). De resultaten van het 1ste en van dit 2de gesprek zullen samen gebruikt worden om het schema doelgericht werken in te vullen.

De duplomethodiek wordt uitgelegd en de verschillende vakjes worden overlopen. Er wordt afgetoetst of alle informatie duidelijk is.

De trainer stelt met deze oefening volgende doelstellingen voorop:

Pieter laten nadenken over de zaken die helpend kunnen zijn om zijn budget te beheren;

Pieter laten nadenken over welke zaken meer of minder invloed hebben bij het beheren van zijn budget;

De geselecteerde begrippen vertalen naar het schema doelgericht werken.

Uiteindelijk geeft de oefening volgend resultaat weer:



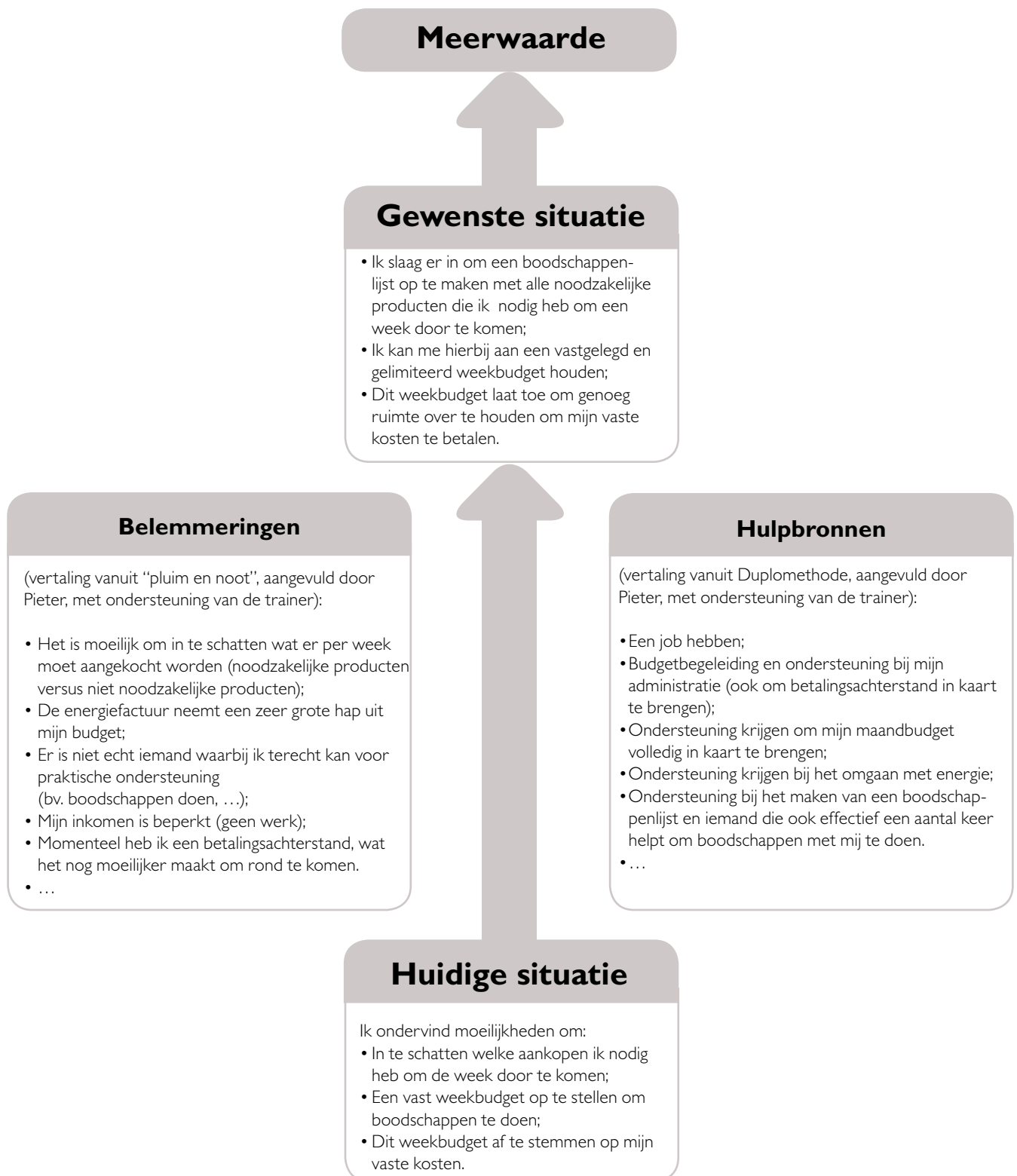
Er volgt opnieuw een nabespreking waarbij de verschillende lagen van de toren worden besproken. Elk vakje wordt apart overlopen en er worden opnieuw vragen gesteld om de keuze van Pieter te verduidelijken.

Gesprek 3

Het gesprek begint opnieuw met een korte samenvatting van de 2 voorgaande gesprekken. De belangrijkste vaststellingen worden aangehaald en afgetoetst bij Pieter. Er wordt uitgelegd dat de resultaten van de 2 vorige gesprekken zullen vertaald worden naar het schema doelgericht werken.

Op basis van de vorige gesprekken doet de trainer een voorstel i.v.m. de definiëring van het doel. Het doel wordt duidelijk en concreet omschreven, waarna het wordt afgecheckt bij Pieter.

Er wordt tot de volgende omschrijving gekomen:



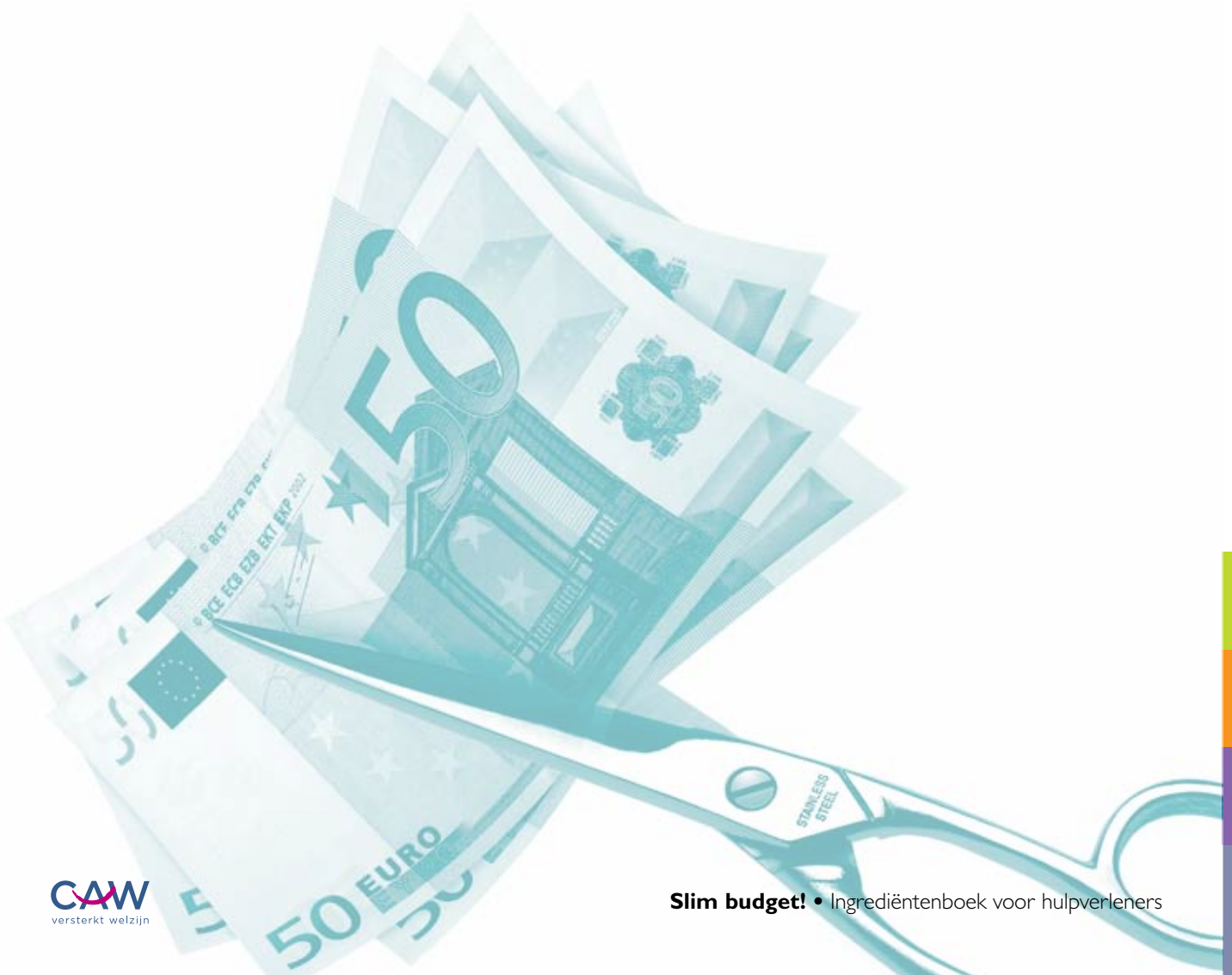
Er volgt een nabespreking waarbij de volledige oefening overlopen wordt. De hulpbronnen en belemmeringen worden tegenover elkaar gezet. Daarbij wordt gekeken of de hulpbronnen ook effectief een positieve invloed op de belemmeringen kunnen hebben.

De trainer gaat met Pieter na hoe de hulpbronnen in concrete acties kunnen worden vertaald, waarna hij zelf mag aangeven met welke actie hij tijdens het volgende gesprek aan de slag wil gaan.

(Bv. opnieuw langsgaan bij enkele interimkantoren om zich in te schrijven, met de trainer het volledige inkomsten en uitgavepatroon in kaart brengen, met de trainer op zoek gaan naar energiebesparende maatregelen, nagaan bij de energieleverancier of er een voordeliger formule mogelijk is, ...)

Pieter kiest er voor om samen met de trainer te werken rond de invulling van het boodschappenlijstje. De trainer legt uit dat er hiervoor eerst een overzicht moet worden gemaakt van alle inkomsten en uitgaven, zodat er een weekbudget kan worden vastgesteld. In een volgend gesprek zal deze oefening worden gemaakt. Hiervoor is het nodig dat Pieter facturen e.d. meebrengt. Er wordt een lijstje opgemaakt met de zaken die hij voor het volgende gesprek moet meebrengen.

De overige acties die helpend kunnen zijn voor Pieter worden echter niet vergeten. Tijdens de tussentijdse evaluatie met Pieter, de toeleider en de trainer zal gekeken worden welke acties nog worden opgenomen en wie Pieter hierin verder kan ondersteunen.



Gesprek 4

Er volgt een korte heropfrissing van de vorige gesprekken en het doel van het 4de gesprek wordt duidelijk gesteld. Er wordt overgegaan tot het invullen van de budgetplanner (3.11.)

De trainer stelt met deze oefening volgende doelstellingen voorop:

- Pieter stimuleren om op een bewuste manier stil te staan bij hoe hij zijn budget spendeert;
- Pieter bewust maken van het feit dat er meer gependend wordt, dan dat er binnen komt;
- Pieter laten nadenken over op welke zaken er bespaard kan worden.

Pieter beschikt over een leefloon van 785 euro. Samen met de trainer wordt tot volgend onderstaand overzicht gekomen:

Vaste kosten	Mijn uitgaven	Opmerkingen
Huur	325 € / maand + maandelijkse lasten 25 € = 350 € / maand	
Gas en elektriciteit	75 € / maand	
Water	onbekend	Pieter beschikt niet over de gegevens
Telefoon en internet	31,95 € / maand	Digitale TV en internet
Brandverzekering	ong. 160 € / jaar ong. 14 € / maand	Bedrag geldt voor brand- en gezinsverzekering
Gezinsverzekering		
Autoverzekering	0 €	
Bijdrage ziekenfonds	35 € / 3 maand = ong. 12 € / maand	
Autobelasting	0 €	
Vakbondsbijdrage	0 €	
Televisie	0 €	Deze kost is vervat in de rubriek 'Telefoon en internet'
Andere:	GSM 45 € / maand	
Totaal vaste kosten	582 €	water niet inbegrepen

Variabele kosten	Mijn uitgaven	Opmerkingen
Eten en drank	Verschilt van maand tot maand afhankelijk van het budget	
Huishoudproducten	Onbekend	
Verzorgingsproducten	Onbekend	
Onkosten huisdier	0 €	
Kledij	Onbekend	
Was, kuis, strijk		Zit onder water, elektriciteit en huishoudproducten
Dokter, medicatie	Onbekend	Geen vaste kosten op dit onderdeel
Lidgeld (sportclub,...)	0 €	
Kranten, tijdschriften	0 €	
Uitgaan	ong. 10 € / week = ong. 40 € / maand	
Vervoer	Busabonnement 45 € / 3 maand = 15 € / maand	
Sigaretten	Roltabak + blaadjes ong. 7 € / week = ong. 28 € / maand	
Kapper	0 €	Scheert haar zelf met tondeuze
Andere:		

Samenvatting:

- Vaste kosten, zonder water: 528 euro
- Variabele kosten, zonder huishoudproducten, eten en drank en verzorgingsproducten: 83 euro
- **Totaal:** **611 euro**

Er is 174 euro/maand over voor huishoudproducten, eten en drank, verzorgingsproducten, de waterfactuur en onvoorziene kosten (bv. dokter). Pieter houdt dus ongeveer 43 Euro /week over voor deze kosten.

De resultaten worden overlopen. Samen met Pieter gaat de trainer na op welke zaken er eventueel kan bespaard worden. Daarnaast wordt er afgesproken dat Pieter de watermaatschappij contacteert voor meer info i.v.m. de waterfactuur. De trainer bespreekt met Pieter de GSM factuur (deze is hoog en Pieter heeft moeite om deze betalen) en er wordt afgesproken om samen het contract te bekijken en na te gaan of er een goedkopere formule mogelijk is. Het gesprek wordt afgerond en de trainer vraagt of Pieter voor het volgende gesprek zelf een boodschappenlijstje wil maken, waarbij hij voor een week huishoudproducten, voeding en drank voorziet. Er wordt afgesproken om uit te gaan van een bedrag van 35 euro. Zo houdt hij nog 32 euro/maand over (zonder de eventuele besparing op zijn GSM kosten).

Tussentijdse evaluatie met Pieter, de toeleider en de trainer.

Op de agenda staan volgende zaken:

- Overlopen van het reeds afgelegde traject + aftoetsen van dit traject aan de vooropgestelde doelstellingen
- Vooruitblik op wat komt
- Bespreken van schema doelgericht werken en verdere afspraken maken rond mogelijke acties en de ondersteuning die hierbij mogelijk is
- Nagaan hoe Pieter het traject tot nu toe ervaren heeft.

Op basis van het gesprek wordt beslist dat het traject kan verder gezet worden op dezelfde manier en dat de vooropgestelde doelstellingen en de manier van werken niet moeten worden bijgesteld.

Gesprek 5

Het boodschappenlijstje wordt besproken. In eerste instantie overloopt de trainer de producten, waarbij een aantal richtvragen worden gesteld, zoals: Waarom koop je juist dit product? Is dit noodzakelijk? Is er een goedkoper alternatief? Is dit iets wat je wekelijks moet kopen of maandelijks? Kom je met dit lijstje een week toe?...

De proef wordt op de som genomen en Pieter en de trainer trekken naar de winkel.

De trainer stelt met deze oefening volgende doelstellingen voorop:

- Een zicht krijgen op hoe Pieter zijn geld in de praktijk spendeert;
- Een zicht krijgen op hoeverre Pieter in staat is om zijn noden, behoeften en budget op elkaar af te stemmen.

Alle producten van het lijstje worden overlopen (niet effectief aangekocht) en de trainer houdt een overzicht bij van de kostprijs. Hierbij blijkt dat Pieter het afgesproken budget overschreden heeft en dat bepaalde belangrijke producten niet in de lijst zijn opgenomen (bv. brood). Voor een aantal zaken kiest hij ook bewust voor een merkproduct (bv. choco en cola). De trainer brengt dit ter sprake en er wordt afgesproken om hier in een volgend gesprek verder op door te gaan.



Gesprek 6

Aangezien het voor Pieter moeilijk was om zich aan het afgesproken bedrag te houden en hij voor bepaalde producten duidelijk voor een bepaald merk koos, wordt op deze 2 aspecten verder in gegaan.

In eerste instantie wordt gewerkt met een Acceptabel/Comfortabel schaal (3.2.) (op maat gemaakt door de trainer), waarbij vooral ingegaan wordt op het gevoelsmatige aspect dat bij het kopen van producten komt kijken. De oefening wordt overlopen en de bedoeling wordt uitgelegd. De trainer geeft zelf enkele voorbeelden om de methode te verduidelijken.

De trainer stelt met deze oefening volgende doelstellingen voorop:

Nagaan in hoeverre het gevoelsmatige aspect een invloed heeft op zijn gedrag (subjectieve beleving versus objectieve kenmerken van een product).

Uiteindelijk geeft de oefening volgend resultaat weer:

SITUATIE	ACCEPTABEL	COMFORTABEL
Producten van een huismerk kopen.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Producten kopen die in afslag zijn.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Enkel producten kopen waarmee je zelf moet koken (geen kant en klare maaltijden).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Na de oefening volgt een nabespreking van het resultaat. Er wordt ingegaan op de 1ste en de 3de uitspraak. Samen met Pieter wordt er gezocht naar wat helpend kan zijn om tot een hogere score op de comfortabel schaal te komen.

Daarna volgt een praktische oefening, waarbij Pieter gevraagd wordt om enkele producten een score te geven op 10 (3.4.). Hoe meer de score naar de 10 gaat, hoe beter het gevoel bij dit specifieke product. De trainer heeft de productenlijst zelf samengesteld op maat van Pieter en op basis van de vaststellingen in het vorige gesprek. Er wordt telkens gewerkt met een merkproduct en een goedkoper alternatief.



De trainer stelt met deze oefening volgende doelstellingen voorop:

Pieter laten ervaren dat zijn subjectieve beleving ten aanzien van bepaalde producten niet overeenstemt met de objectieve kenmerken ervan.

De oefening geeft volgend resultaat:



9 / 10



9 / 10



4 / 10



3 / 10



9 / 10



6 / 10

Er volgt een korte bespreking van de scores, waarna een proeftest volgt. De producten die Pieter heeft gescoord, worden geblinddoekt geproefd, waarbij hij opnieuw een score op 10 moet geven.

De resultaten worden vergeleken en er volgt opnieuw een nabespreking. Pieter heeft vooral de alternatieve cola en de alternatieve chips hoog gescoord. Hij is hierover verwonderd.

Na de nabespreking maakt de trainer samen met Pieter een nieuwe boodschappenlijst op.

Gesprek 7

Er wordt opnieuw naar de winkel getrokken om de boodschappenlijst samen af te werken.

De trainer stelt met deze oefening volgende doelstellingen voorop:
Pieter stimuleren (ervaringsgericht leren) om dit in de toekomst verder te zetten.

Gesprek 8

Pieter komt opnieuw op gesprek en er volgt een evaluatie. Hij heeft ondertussen al 2 maal zelfstandig boodschappen gedaan. De trainer gaat na of het Pieter ook effectief lukt om zich aan de lijst te houden. Er wordt ingegaan op welke zaken het voor hem moeilijker maken. De trainer haalt een aantal tips aan die Pieter hierbij verder kunnen ondersteunen. Er volgt een mondelinge en schriftelijke evaluatie (5.2).

Samen met Pieter, de toeleider en de trainer wordt gekeken of er verder gewerkt kan worden op een nieuwe actie en welke actoren hierin verder een rol kunnen spelen.

Deel 5: Evaluatie instrumenten

Om na te gaan of de training de vooropgestelde doelstelling ook werkelijk heeft bereikt, is het nodig om de training na afloop grondig te evalueren met alle betrokken partijen. Op basis van deze evaluatie kan nagegaan worden of de cliënt al dan niet bijkomende ondersteuning nodig heeft.

Dit ingrediëntenboek bevat twee standaard evaluatieformulieren, voor de toeleider en voor de cliënt, om de training na afloop te evalueren. Indien nodig kunnen deze formulieren op maat worden gemaakt van de cliënt, zodat de evaluatie specifiek in functie van de vooropgestelde doelstellingen kan gebeuren.

De evaluatie biedt de trainer feedback op o.a. de mate waarin het traject op maat werd uitgewerkt, de mate van duidelijkheid, het gebruikte methodisch materiaal en de zinvolheid van de training. Het is van belang dat de toeleider en de jongvolwassene de tijd nemen om dit formulier volledig in te vullen en zinvol hen te motiveren om je dit terug te bezorgen.

De evaluatieformulieren bieden ook ons heel wat relevante informatie.

Daarom vragen we de trainers – ook wanneer het een intern trainingstraject betreft – om de ingevulde formulieren anoniem te bezorgen aan de projectmedewerkers via info@projectprometheus.be.

Op deze manier hebben wij zicht op het gebruik van dit trainingspakket, krijgen we zicht op de ervaringen van toeleiders en cliënten en is het tevens een kwaliteitstoets voor ons ingrediëntenboek dat wij op basis van deze feedback kunnen bijsturen. We staan ook graag open voor nieuwe methodieken die je gebruikte, interessante websites die je vond, nieuwe infobronnen, ... ook deze informatie mag je ons steeds bezorgen.

Alvast dank daarvoor!

5.1. Evaluatie van de individuele vormingstrajecten door de toeleiders

Project Prometheus • Evaluatie van de individuele vormingstrajecten door de TOELEIDERS**EVALUATIEFORMULIER**

Voor het CAW & JZ Middenkust en CAW Regio Brugge is het streven naar kwaliteit zeer belangrijk. Kwaliteitsbijsturing wordt mogelijk als we ook met uw mening rekening kunnen houden. Wij bedanken u alvast voor uw medewerking. De gegevens worden met de nodige discretie verwerkt.

Naam van de toeleider:

Naam van de cliënt:

Naam en organisatie van de trainer:

Beoordeel volgende stellingen. OV= onvoldoende, V= voldoende, G= goed, ZG= zeer goed, NVT= niet van toepassing.

	OV	V	G	ZG	NVT	Opmerkingen
De inhoud werd klaar en duidelijk overgebracht.						
De begeleider gebruikt verschillende en aangepaste werkvormen.						
De begeleider gebruikt goed en aangepast materiaal, op maat van de cliënt.						

Welke globale score zou u geven aan de training? Geef je score. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Beoordeel volgende stellingen.

	OV	V	G	ZG	NVT	Opmerkingen
De gebrachte inhoud voldeed aan de vraag en de verwachtingen.						
Het traject laat toe om als hulpverlener verder te werken op de aangebrachte inzichten en vaardigheden met betrekking tot dit thema.						
Er is een positieve evolutie zichtbaar bij de cliënt na het doorlopen van het traject.						

Hebt u algemene opmerkingen of suggesties?

Wij danken u voor het invullen van de formulier. Gelieve dit formulier terug te sturen naar de trainer.

5.2. Evaluatie van de individuele vormingstrajecten door de cliënt

Project Prometheus • Evaluatie van de individuele vormingstrajecten door de **CLIËNT**

EVALUATIEFORMULIER

Voor het CAW & JZ Middenkust en CAW Regio Brugge is het streven naar kwaliteit zeer belangrijk. Kwaliteitsbijsturing wordt mogelijk als we ook met uw mening rekening kunnen houden. Wij bedanken u alvast voor uw medewerking. De gegevens worden met de nodige discretie verwerkt.

Naam:

Naam van de toeleider:

Naam en organisatie van de trainer:

Beoordeel volgende stellingen. OV= onvoldoende, V= voldoende, G= goed, ZG= zeer goed, NVT= niet van toepassing.

	OV	V	G	ZG	NVT	Opmerkingen
De inhoud werd klaar en duidelijk overgebracht.						
De begeleider hield tijdens de gesprekken rekening met mij en paste de manier van werken aan, indien dit nodig was.						
De begeleider gebruikt goed en aangepast materiaal.						
Welke globale score zou u geven aan de training? Geef je score.	1	2	3	4	5	6 7 8 9 10

Beoordeel volgende stellingen.

	OV	V	G	ZG	NVT	Opmerkingen
De gebrachte inhoud voldeed aan mijn vraag en verwachtingen.						
Het volgen van de training betekende voor mij een meerwaarde.						
Er werd voldoende stilgestaan bij de doelstellingen die voorop werden gesteld.						

Hebt u algemene opmerkingen of suggesties?

Wij danken u voor het invullen van de formulier. Gelieve dit formulier terug te sturen naar de trainer.

Deel 6: Literatuurlijst

De theoretische toelichtingen en de praktische werkvormen die in dit werk aan bod komen, zijn vaak het resultaat van het aanpassen van bestaande modellen en methodieken. Waar mogelijk wordt telkens gerefereerd naar de oorspronkelijke bron. De meeste onderdelen van dit ingrediëntenboek zijn echter tot stand gekomen door mondelinge overdracht tussen de betrokken hulpverleners die aan dit project hebben meegewerkt, waardoor het niet steeds mogelijk was om de specifieke bron te traceren. Het is niet de bedoeling om met de ingrediëntenboek bepaalde personen, diensten of organisaties te plagieren, maar wel om een inhoudelijke en praktische leidraad aan te bieden voor hulpverleners die rond het thema budget en schuldpreventie aan de slag willen gaan.

Deel 1: Financiële hulpverlening

Basisnota schuldpreventie van het Vlaams Centrum voor Schuldenlast, 2011, p.1-8
www.vlaamscentrumvoorschuldenlast.be

Deel 2: Inhoudelijke toelichting van de methodieken waarmee je als hulpverlener zelf aan de slag kan gaan

2.1. Het Volgzaamheidsmodel versus het GVO Model

Vrij naar:
Gezondheidspreventie, specifieke bron onbekend.

2.2. Doelgericht werken

Vrij naar:
Opleiding doelgericht werken **Marleen Vandenberghe**

2.4. Visie op weerbaarheid

Vrij naar:
www.energy-motion.nl/

2.6. Financieel inzicht

Vrij naar:
Antonides, a., e.a., Financieel inzicht van Nederlanders, Publieksonderzoek onder 4280 consumenten, uitgevoerd in opdracht van CentiQ. Mei 2008, p.1-15

2.6. Visie op preventie

Vrij naar:
Nicole V. e.a., Wenselijke preventie stap voor stap. Antwerpen-Apeldoorn, Garant, 2007

2.7. Motiverende gespreksvoering

Vrij naar:
Bartelink, C., Motiverende gespreksvoering, Nederlands Jeugdinstituut, 2011, p.1-6
www.nji.nl/nji/dossierDownloads/Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf

2.8. Reclame

Carrier J.G. & Manfredi, J.F., Geconsolideerde ICC code. Reclame –en marketingcommunicatiepraktijken. Commissie voor Marketing en Reclame, 2011

Heylen, E., Tweenagers en Reclame. 2009-2010
(Masterproef tot behalen diploma in de Audiovisuele en Beeldende Kunsten)

Michiels, L., Koop friet op krediet. Een kritische kijk op kredietreclame. 2000 Verbruikersateljee vzw.

Pollay R.W. et al(1996). The last straw? Cigarette advertising and realized market shares among youth and adult 1979- 1993. In: Journal of marketing nr. 60, page 1-16.

Takens, M. (2005). Reclame is geduldig. Jongeren zijn gevoelig. Een onderzoek naar het bereik van alcoholreclame bij jongvolwassenen. Met medewerking van Stichting Alcoholpreventie. Utrecht.

Valkenburg, P., Rozendaal, E., Buijzen, M. Reclamewijsheid in ontwikkeling.
Een vergelijking van de cognitieve reclame-vaardigheden van kinderen en volwassenen. 2008

Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie (2004). Tabakspreventie en de problematiek van het tabaksgebruik. Brussel: VIG, 2004. www.vig.be/content/pdf/TB_rapport_2004

Willems, J., Reclame en Koopgedrag. De invloed van reclame op jongvolwassenen. 2011
www.codecentre.com
www.mediasmart.be

Deel 3: Praktische werkvormen

3.11. Werken aan de hand van een casus

Budgetplanner overgenomen uit:

Op eigen benen. De brochure voor jongvolwassenen die zelfstandig willen wonen.
In Petto, Jeugddienst informatie en preventie, Diksmuidelaan 50, 2600 Berchem.

3.12. Werken aan competenties

NIBUD, www.jouwschuld.nl

