



JAAREVALUATIE 2021

Project 'Budgetcoaches'

INHOUDSTAFEL

Inleiding	3
Werving en opleiding van budgetcoaches	3
Aantal budgetcoaches	3
Aantal sollicitaties op vrijwilligersvacature	3
Aantal kennismakingsgesprekken	4
Aantal deelnemers aan de opleidingen	5
Jaartotalen	6
Contacten en opvolging	7
Contacten en opvolging van budgetcoaches	7
Contacten en opvolging van OCMW	7
Trajecten	8
Aanmeldingen	8
Matches	8
Opstart nieuwe trajecten	8
Evolutie van aantal lopende trajecten	9
Vroegtijdig stopzetten trajecten	9
Impact van corona	10
Kwalitatieve Evaluatie	11
Doelstellingen van het project	11
Samenwerking tussen budgetcoach en maatschappelijk assistent	11
Meerwaarde budgetcoaches	12
Evaluatie van aanmeldingen / cliënten	12
Evaluatie van projectcoördinator	14
Netwerken en overleg	14
Opleiding	15
Slotconclusie	16
Contact	16
Bijlagen	17
Vragenlijst evaluatie OCMW's	17
Vragenlijst evaluatie door budgetcoaches	18

Veel gebruikte afkortingen

BC: budgetcoach(es)

MA: maatschappelijk assistent(en)

OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn / sociaal huis

Q1/2/3/4: eerste / tweede / derde / vierde kwartaal (1/2/3/4)



INLEIDING

Dit jaarverslag is een terugblik op 2021. Het was een jaar vol verandering. We hadden ook dit jaar nog te maken met Corona en bijhorende maatregelen. De eerste projectcoördinator heeft een nieuwe uitdaging gevonden, waardoor we op zoek moesten gaan naar een vervanger. Dit heeft meer tijd in beslag genomen dan verwacht. Waardoor we in het najaar het project niet konden ondersteunen zoals we hadden gehoopt. Er was 2 maanden geen projectcoördinator aangesteld geweest, wegens de lopende sollicitatieprocedure.

Vanaf half november is Hilke van Cauwenberghe, de nieuwe projectcoördinator, gestart. In de eerste fase van haar opstart richtte zij zich op het inwerken en eigen maken van het project. Vervolgens heeft Hilke ingezet op de kennismaking met alle budgetcoaches. Daarnaast werden de contactpersonen van de betrokken OCMW's persoonlijk aangeschreven, met een uitnodiging om begin 2022 kennis te maken.

WERVING EN OPLEIDING VAN BUDGETCOACHES

In dit eerste deel van de jaarevaluatie focussen we ons op de cijfers over werving en opleiding. Hierbij geven we steeds een grafische weergave van de beginsituatie en de evolutie doorheen het jaar.

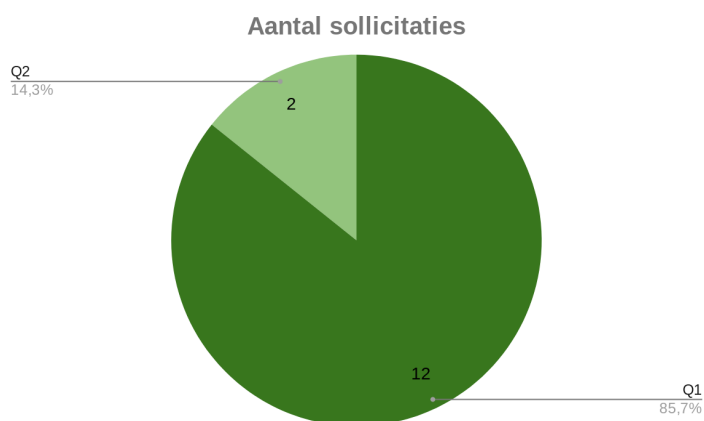
Aantal budgetcoaches

We begonnen dit jaar met 20 budgetcoaches die effectief beschikbaar waren voor trajecten. Gedurende het afgelopen jaar is dit totaal toegenomen tot 39 budgetcoaches. Er zijn 3 BC's gestopt in 2021. 1 nieuwe BC is gestopt omdat het eerste traject niet aan de verwachtingen voldeed, 1 nieuwe BC vanwege een voltijdse nieuwe job en 1 BC heeft geen exacte reden doorgegeven. Op dit moment zijn er 36 BC over en zijn er 32 die effectief inzetbaar zijn. Dit is een toename van 85% in het aantal effectief beschikbare budgetcoaches. Daarmee behalen we het, bij vorige jaarevaluatie, vooropgestelde doel van minstens 24 budgetcoaches. Omwille van de risico's en maatregelen tgv corona en privé redenen, kozen 5 budgetcoaches om nog geen trajecten op te nemen in 2021, wat het totaal effectief beschikbare budgetcoaches brengt naar 32.

In het oorspronkelijke projectvoorstel stelden we een poule van 25 a 30 budgetcoaches voorop. Deze doelstelling hebben we sinds enige tijd reeds bereikt. We hebben ernaar gestreefd om dit aantal te behouden, maar toch besloten 3 budgetcoaches hun engagement stop te zetten om diverse redenen. Bij 2 van de 3 voldoet het project niet volledig aan de verwachtingen. De andere heeft geen reden bekend gemaakt.

Tijdens de aanwerving van nieuwe budgetcoaches werd bewust gekozen om een aantal budgetcoaches per gemeente aan te werven. Met als doel voor elk deelnemend OCMW in de regio een budgetcoach in de nabije omgeving beschikbaar te hebben. Daarnaast blijven de reisafstand en bijhorende onkosten laag door hen dicht bij hun woonplaats trajecten te laten starten.

Aantal sollicitaties op vrijwilligersvacature



Begin januari schreven 23 kandidaat-budgetcoaches zich in voor de opleiding. Hiervan vielen doorheen de opleiding 9 personen af, waardoor er uiteindelijk veertien personen 'afstudeerden' als budgetcoach. Daar de huidige poule nu in totaal bestaat uit 36 budgetcoaches, hebben we op dit moment geen plannen voor een volgende opleiding.

Indien verschillende budgetcoaches hun engagement zouden stopzetten, bekijken we of een nieuwe werving en opleiding nodig zijn.

In 2021 organiseerden we geen nieuwe werving daar we eind 2020 reeds een werving startten die doorliep tot begin februari 2021. Hierbij ontvingen we in Q4 van 2020 reeds 16 sollicitaties, tijdens Q1 en Q2 van 2021 ontvingen we nog 14 sollicitaties van geïnteresseerden. De werving hiervoor verliep via volgende kanalen:

- online via vrijwilligerswebsites (GiveADay, 11.be en vrijwilligerswerk.be);
- online via de website van CAW De Kempen alsook enkele gemeentelijke websites

Uit een bevraging bij de sollicitanten vernamen we dat de meerderheid de vacature online had gevonden. Ondanks er geen fysieke werving gestart werd, waren er nog steeds enkelen die de vacature vonden in het lokale gemeenteblad.

We zijn blij om vast te stellen dat we opnieuw veel reactie kregen op onze wervingsactie. Opvallend bij deze sollicitanten is dat het zelfstandige en flexibele karakter van het vrijwilligerswerk een belangrijke rol speelt in hun keuze om budgetcoach te worden. Budgetcoaches werken, na de opstart, voornamelijk zelfstandig met cliënten. Afspraken worden steeds onderling afgestemd op basis van ieders agenda. Hierdoor is dit vrijwilligerswerk perfect af te stemmen met (voltijds) werk en privéleven.

Op basis van een bevraging bij de sollicitanten weten we dat volgende factoren hierin een rol spelen:

- Actueel thema: de media spreekt regelmatig over armoede en financiële moeilijkheden, bovendien maakt Corona het thema budget en schulden nog zichtbaarder.
- Doelgericht: het doel van een traject is afgebakend en geeft daarmee een duidelijke, concrete invulling aan het vrijwilligerswerk. Dit in vergelijking met bijvoorbeeld vrijwilligerswerk dat volledig vanuit de presentietheorie¹ werkt.
- Laagdrempelig: de vrijwilligers beheren in hun privé voor zichzelf ook het (gezins)budget en -administratie. Delen van het takenpakket als budgetcoach, doen ze dus reeds voor zichzelf.
- Opleiding en opvolging: een opleiding geeft leeransen en is voor vele vrijwilligers een extra motivatie tot vrijwilligerswerk. Dankzij de basisopleiding kunnen de vrijwilligers goed voorbereid starten aan de trajecten. Daarnaast zorgen regelmatige persoonlijke opvolging en intervisiemomenten ervoor dat de vrijwilligers er niet alleen voor staan en terug kunnen vallen op de projectcoördinator en hun collega-budgetcoaches.
- Matching: we werken zowel op maat van de cliënt als de budgetcoach. We gebruiken hiervoor het matchingsdocument, waarbij zowel cliënt als budgetcoach hun voorkeuren kunnen doorgeven. Dit maakt dat budgetcoaches kunnen starten in trajecten die zich in hun comfortzone bevinden.
- Zelfstandig en flexibel: budgetcoaches werken, na de opstart, voornamelijk zelfstandig met cliënten. Afspraken worden steeds onderling afgestemd op basis van ieders agenda. Hierdoor is dit vrijwilligerswerk perfect af te stemmen met (voltijds) werk en privéleven.
- Betekenisvol: merendeel van de budgetcoaches geeft aan iets te willen betekenen voor de maatschappij binnen hun interessegebied en zijn dan ook zeer gemotiveerd om kwetsbare cliënten verder te helpen om hun financiën terug op orde te krijgen.

¹ Presentietheorie vertrekt vanuit 'er zijn met/voor' de cliënt. Dit allereerst door aansluiting bij en afstemming op de leefwereld en levensloop van de cliënt. Presentie biedt hulp, steun en zorg in de vorm van een werkzame, effectieve bekommernis die het verhaal en leven van de ander helpt te verstaan en verder te brengen. Het geeft de cliënt erkenning en steun dat hij/zij meetelt en een maatschappelijke positie mag innemen. Presentie bevordert dat cliënten zich durven tonen, het beste van zijn of haar mogelijkheden kan verwezenlijken en zonder hierbij iemand af te schrijven. Kenmerkend hierbij is vaak de voorzichtige en aandachtige traagheid van werken die ruimte geeft aan wat niet maakbaar of afdwingbaar is, en hierbij durft te verdragen wat niet kan en blijft bij wat niet goed komt. (Baart, z.d., te raadplegen via www.andriesbaart.nl/presentie)

Aantal kennismakingsgesprekken

Na een kort verkennend telefoongesprek, nodigen we geschikte kandidaten steeds uit voor een kennismakingsgesprek. In 2021 voerden we 10 kennismakingsgesprekken, hieronder een overzicht per kwartaal:

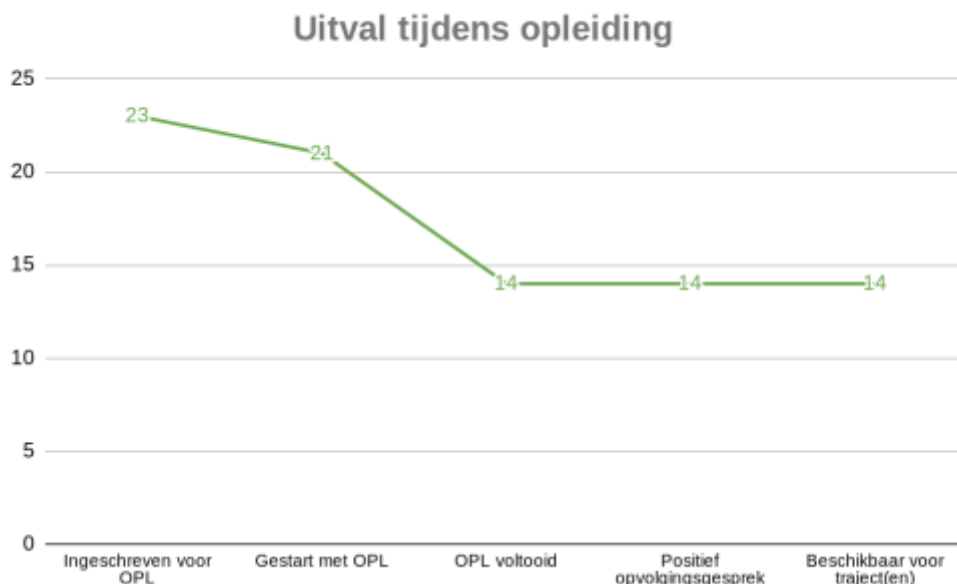
- Kwartaal 1 – 10 gesprekken: dit ligt lager dan het aantal sollicitanten omdat een aantal sollicitaties te laat werd ingediend om nog deel te kunnen nemen aan de opleiding.
- Kwartaal 2, 3 en 4 – 0 gesprekken: daar de opleiding in kwartaal 2 doorging, was het geen prioriteit om werving noch kennismakingsgesprekken te voeren.

Aantal deelnemers aan de opleidingen

In dit onderdeel spreken we niet van kwartalen daar er een opleidingsperiode was die doorheen beide kwartalen liep. .

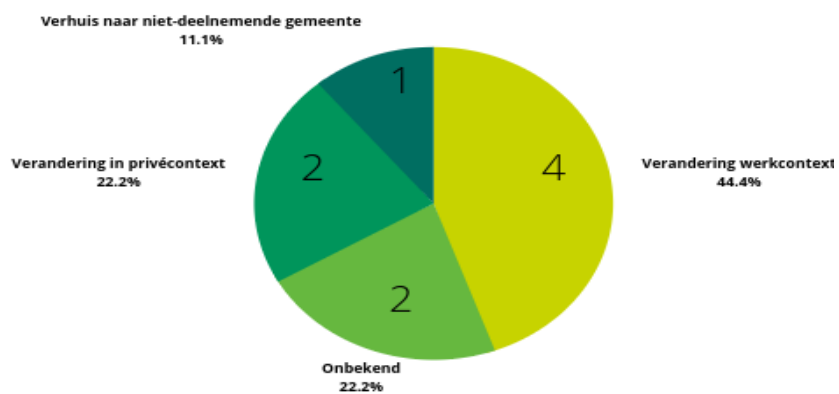
De opleiding startte in januari en liep t.e.m. eind mei. De opleiding verliep deze keer volledig online in tegenstelling tot de vorige opleiding waarbij toen het slotmoment fysiek kon doorgaan. Omwille hiervan hebben we het slotmoment moeten digitaliseren en werkten we in kleinere groepen waardoor dit een tijdsintensiever proces werd.

Er waren 23 deelnemers, waarvan uiteindelijk 14 het volledige opleidingstraject afronden. Hiervan zullen al zeker 14 deelnemers starten als budgetcoach, een deelnemer dient nog een opvolgingsgesprek te hebben. Hier was wel sprake van uitval (zie grafiek 'Reden uitval') en deze in verschillende fases van de opleiding:



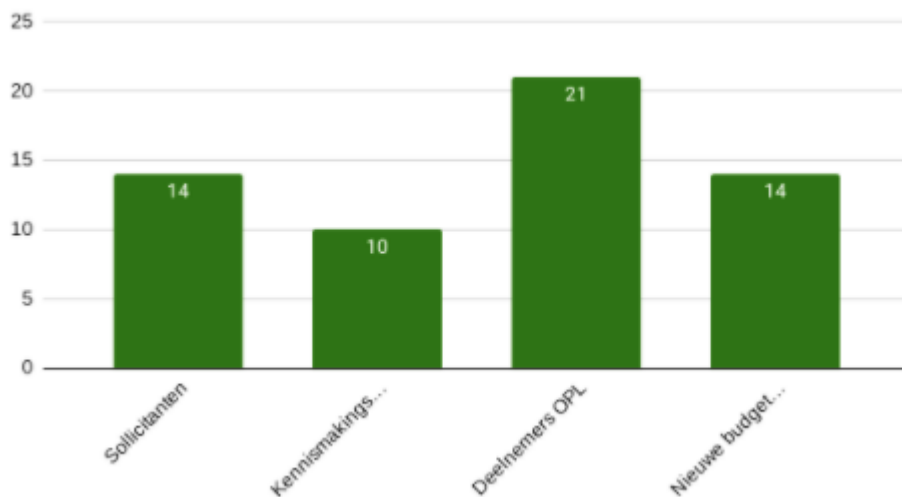
Van inschrijving tot beschikbaarheid voor een traject is er een uitvalpercentage van 39,13. Dit betekent dat 60,87% van alle deelnemers uiteindelijk koos om te starten als budgetcoach. Dit percentage ligt in lijn met dat van 2020 (61.76%). Hieronder een overzicht van de redenen van vroegtijdige stopzetting van de opleiding tot budgetcoach.

Redenen uitval tijdens opleiding budgetcoach



Jaartotalen

Volgende tabel geeft de cijfers weer van 2021.



CONTACTEN EN OPVOLGING

Om zowel de trajecten als de aanmeldingen vlot te laten verlopen, hebben we ingezet op verschillende contacten met onze budgetcoaches en contactpersonen uit de deelnemende organisaties. In dit hoofdstuk een overzicht op al deze contacten.

Contacten en opvolging van budgetcoaches

In het eerste halfjaar van 2021 ging er opnieuw een groot deel van werktijd naar het organiseren van de opleiding. We verwachten dat in de tweede helft van 2021 er geen nood zal zijn aan een nieuwe opleiding en bijgevolg komt er meer tijd vrij om in te zetten op de opvolging en coaching van de vrijwilligers.

Gedurende het jaar hadden we op verschillende manieren contact met onze budgetcoaches. Dit zowel in het kader van opleiding, opvolging als matching. Daarnaast werden er verkennende telefoongesprekken en kennismakingsgesprekken gevoerd met potentiële budgetcoaches.

Ook werd er een online opleiding georganiseerd voor starten. De opleiding, bestaande uit een startmoment, vorming vertrouwelijke info en een slotmoment.

Daarnaast zijn de intervisiemomenten voor alle budgetcoaches een belangrijk onderdeel van de opvolging. Tijdens de intervisies werd ervoor gekozen om ervaren budgetcoaches en minder ervaren budgetcoaches te mixen, alsook budgetcoaches te betrekken zonder actief traject. Hierin werd stilgestaan bij de coronamaatregelen en kregen de budgetcoaches de kans om hun ervaringen te delen met elkaar. De thema's die uit de getuigenissen naar voren kwamen, werden verder besproken en worden meegenomen naar toekomstige intervisies. Deze thema's waren onder andere:

- Hoe pak je het eerste kennismakingsgesprek aan?
- Hoe omgaan met cliënten die hun motivatie verliezen?
- Wat zijn de eerste stappen in een traject

Contacten en opvolging van OCMW

Gedurende het jaar namen we op verschillende manieren contact op met onze contactpersonen alsook betrokken maatschappelijk assistenten. Er werd hierbij vooral ingezet op de opvolging van trajecten, afrondingsgesprekken en aanmeldingen. Hierbij een overzicht van alle verschillende vormen van contact:

- Telefoongesprek i.k.v. uitblijven aanmeldingen
- Toelichting project budgetcoaches
- Terugkoppeling via stuurgroep
- Telefonisch contact i.k.v. evaluatie
- Telefonisch contact i.k.v. afrondingsgesprek
- Kwartaalrapporten
- Jaar evaluatievergadering
- Halfjaarlijkse evaluatievergadering
- Telefonisch contact i.f.v. traject of matching
- Contact per mail



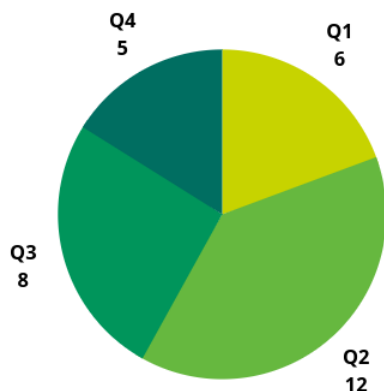
TRAJECTEN

In dit hoofdstuk staan we stil bij de aanmeldingen, matching en trajecten die plaatsvonden in 2021.

Aanmeldingen

In totaal waren er in 2021 31 aanmeldingen. Vanaf Q2 nam het aantal aanmeldingen toe, dit is mogelijk een gevolg van de verschillende acties die we namen om aanmeldingen te doen toenemen. Tegen het eind van de het jaar nam het aantal aanmelding juist weer af, dit heeft mogelijk te maken met het vertrek van de projectcoördinator. Deze aanmeldingen kwamen vanuit 16 verschillende gemeenten.

Aantal matchingsdocumenten ontvangen



Matches

In totaal werden er 28 matches gemaakt. Door het grote aantal gestarte budgetcoaches was er niet voor iedere nieuwe budgetcoach een traject beschikbaar. Hierdoor kon de helft van de nieuwe BC, na het volgen van de opleiding, niet direct ingezet worden.

In de eerste helft van 2021 werd er meestal snel een match gevonden (varieert van 1 dag, tot een maand – gemiddeld 17 kalenderdagen). In de tweede helft van 2021 zijn er een aantal zaken langer blijven liggen door de personeelwissel.

De snelheid van de matching hangt af van de volgende zaken:

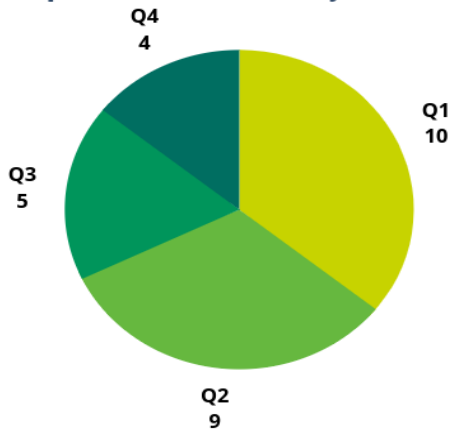
- aantal aanmeldingen op dat moment
- beschikbaarheid budgetcoach in de regio van aanvraag
- snelheid reactie budgetcoach en/of maatschappelijk assistent
- volledigheid van het matchingsdocument
- voorkeur van de cliënt

Wanneer een traject gematcht en opgestart is, is een BC een tijdje uit roulatie omdat deze niet onmiddellijk een nieuw traject kan opstarten. De start van een traject is vaak intensief en de afspraken tussen de cliënt en budgetcoach vinden gemiddeld 1 keer per week of per twee weken plaats. In een latere fase kan de frequentie van het aantal contactmomenten afnemen. Budgetcoaches werken zich eerst in in een traject alvorens ze er een extra kunnen opnemen. Dit om de kwaliteit van de trajecten te verzekeren.

Opstart nieuwe trajecten

Zodra er een match gevonden is, bezorgen we de contactgegevens van de budgetcoach aan de maatschappelijk assistent. De maatschappelijk assistent organiseert het eerste driehoeksgesprek, waarna het traject opgestart kan worden. Als er een wederzijdse klik is tussen cliënt en BC worden er samenwerkingsafspraken gemaakt en doelen opgesteld. In totaal werden er in 2021 28 trajecten opgestart en zullen nog 3 gemaakte matches opstarten in januari 2022. Deze samen zijn verdeeld over 27 verschillende budgetcoaches. De opstart varieert van 7 dagen tot 30 dagen na matching. Hieronder een overzicht op de cijfers per kwartaal:

Opstart nieuwe trajecten



Evolutie van aantal lopende trajecten

In de eerste helft van het jaar kwamen er veel aanmeldingen binnen. In het eerste kwartaal werden er vijf trajecten stopgezet alsook tien nieuwe traject opgestart. De stopzettingen varieerden qua duurtijd van twee weken tot drie maanden. In het tweede kwartaal werden er negen nieuwe trajecten gestart en daarnaast vijf trajecten afgerond. Hiervan was er één een afronding omwille van een mismatch. De resterende vier afrondingen waren succesvol. Deze trajecten varieerden qua duurtijd tussen de 5 a 8 maanden, met een gemiddelde van 187 dagen, waarbij de cliënt voldoende vaardigheden heeft verworven om zelfstandig verder te kunnen en uitstroomde uit budgetbeheer of de vooropgestelde doelstelling bereikt werd.

In de tweede helft van 2021 liep het aantal aanmeldingen terug. In het derde kwartaal werden 5 nieuwe trajecten opgestart en in het vierde kwartaal 4 trajecten.

Vroegtijdig stopzetten trajecten

De voornaamste oorzaken van stopzettingen zijn vanuit:

Clïentperspectief

- de cliënt is niet langer gemotiveerd;
- de cliënt ziet de meerwaarde van een samenwerking niet langer;
- de cliënt heeft angst om uit de OCMW hulpverlening te stromen.

BC

- Budgetcoach kan traject niet verder zetten owv privéredenen, verandering in werk, gezondheid, ...;
- Budgetcoach had andere verwachtingen van de werkzaamheden als BC.

OCMW

- Verhuis van cliënt, waarbij de nieuwe woonplaats van cliënt geen deelnemende gemeente is van het project.

IMPACT VAN CORONA

In vorig jaarverslag besproken we de impact van het coronavirus op onze werking. In 2021 namen we heel wat stappen om onze werking coronaproof te maken. Dit neemt niet weg dat er nog steeds een (beperkte) impact was op onze werking.

Kwartaal 1:

- Kennismakingsgesprekken konden niet fysiek doorgaan, we voerden deze daarom via beeldbellen.
- We moesten opnieuw kiezen om onze opleiding digitaal door te laten gaan.
- Door de geldende maatregelen konden huisbezoeken nog niet opnieuw opstarten. Hierdoor moest steeds gezocht worden naar coronaproof locaties om af te spreken. Na de openingsuren van het OCMW was dit niet altijd evident en vroeg dit heel wat tijd.
- Lopende trajecten liepen in sommige gevallen vertraging op.

Kwartaal 2:

- Het slotmoment van de opleiding tot budgetcoach moest ook digitaal doorgaan daar groepsmomenten nog steeds uitgesloten waren.
- Intervisiemomenten met budgetcoaches gingen online door.
- Op het einde van het kwartaal werden de maatregelen bijgestuurd, waardoor huisbezoeken terug toegelaten werden.
- Lopende trajecten liepen in sommige gevallen vertraging op.

Kwartaal 3:

- Er is een grote groep nieuwe BC's, deze hebben nog nooit andere BC's fysiek ontmoet, waardoor ze zich minder verbonden voelen met elkaar en de werking. Gevoelens van onzekerheid en twijfel worden door deze factoren vergroot.
- Lopende trajecten liepen in sommige gevallen vertraging op.

Kwartaal 4:

- Ondanks de versoepelingen, kozen vier budgetcoaches om in dit kwartaal nog niet terug te starten om hun gezondheid, en die van naasten en cliënten, te beschermen.

Naast de impact binnen onze eigen werking, had corona ook een impact op de deelnemende OCMW's:

- Hoge werkdruk. Waardoor er niet altijd ruimte is om aan de slag te gaan met budgetcoaches.
- Aangepaste werkorganisatie.
- Beperking van het aantal gesprekken dat fysiek door kan gaan.
- Verplicht thuiswerk en dus beperkte aanwezigheid op de dienst.
- Focus ligt op hoogstnoodzakelijke zaken die met de cliënten moeten opgenomen worden in fysieke gesprekken.
- Uitstel van vergaderingen en overschakeling naar digitale werking was een grote zoektocht.

Coronaproof budgetcoaching

Om de risico's voor onze budgetcoaches te beperken, werken ze met een mix van verschillende contactmogelijkheden (i.p.v. voornamelijk huisbezoeken):

- Huisbezoeken blijven mogelijk, maar worden beperkt en zijn onderhevig aan de strengste regels
- Huisbezoeken gaan zoveel mogelijk door in de tuin of op het terras.
- Waar mogelijk, worden coronaproof lokalen van OCMW / CAW (of elders binnen de gemeente) gebruikt voor contactmomenten.
- Indien het weer dit toelaat, wordt ingezet op contacten in buitenlucht (bos, park,...)
- Als de cliënt hiervoor openstaat en over de nodige vaardigheden en materialen beschikt, kan gebruik gemaakt worden van digitale contacten (beeldbellen, telefonisch, mail, chat...)

KWALITATIEVE EVALUATIE

In dit hoofdstuk staan we stil bij de kwalitatieve doelstellingen die we vooropstellen en de ervaringen van zowel de budgetcoaches, cliënten als maatschappelijk assistenten. De evaluatie door de budgetcoaches is gebaseerd op hun feedback via een online vragenlijst (zie pagina). De evaluatie door de cliënten en maatschappelijke assistenten werd besproken gedurende de jaarevaluatie vergadering (24 juni 2021) op basis van de feedback van onze contactpersonen (bestaande uit diensthoofden, (hoofd)maatschappelijk assistenten, juristen).

Doelstellingen van het project

Het project vertrekt steeds vanuit vier grote doelstellingen, die ook geformuleerd werden in het projectvoorstel. We lichten we kort toe per doel hoe we hierop ingezet hebben in 2021.

1. **Laagdrempelige, gepaste hulp en begeleiding** aanbieden (hulp op maat zorgt voor optimale leerkansen). We leerden de budgetcoaches om steeds vanuit een gelijke positie met de cliënt te werken. We leerden de budgetcoaches om hun taalgebruik, vraagstelling en methode van werken steeds aan te passen aan de mogelijkheden van de cliënt. We focusten op het belang van ruimte en tijd bieden aan cliënten om een goede vertrouwensrelatie op te kunnen bouwen en openrecht te luisteren naar de noden van cliënten.
2. **Schuldpreventie en het tegengaan van hervat** in schulden- of budgetproblemen door de cliëntenvaardigheden aan te leren die ze blijvend kunnen inzetten en kunnen doorgeven aan volgende generaties. Hierdoor ontstaat er een katalysatoreffect (ref kinderarmoede). In 2020 werden twee trajecten succesvol afgerond, bij geen van beide is reeds sprake van hervat. We zetten in op deze doelstelling door in elke stap van de selectieprocedure te benadrukken dat budgetcoaches vaardigheden moeten aanleren en geen taken mogen overnemen van de cliënt. Daar enkele cliënten ouders zijn, zien we hier de mogelijkheid dat zij deze vaardigheden zullen doorgeven aan hun kinderen.
3. Het **taboe** dat er bestaat over schulden te **doorbreken** en bespreekbaar te maken door een burger naast een burger te zetten. We geloven dat we hier geslaagd zijn op kleine schaal door 12 nieuwe trajecten te starten. Hierbij werd de taboe rond schulden doorbroken voor zowel cliënten als budgetcoaches. Daarnaast was het traject met een cliënt voor een aantal budgetcoaches een eyeopener inzake armoede en hoe mensen hierin terecht kunnen komen. De BC wordt mee ambassadeur van het project. Zo geven ze een stem aan deze mensen in hun eigen omgeving. Waarbij ze een realistisch verhaal vertellen en zaken in perspectief brengen.
4. De cliënt terug in zijn kracht zetten (**empowerment**). Hierdoor werken we aan het welbevinden van de cliënt en zijn omgeving. Door in te zetten op sociale activering en **zelfvertrouwen stimuleren** we de cliënt om op termijn ook stappen te ondernemen op andere levensdomeinen. Gelijkaardig aan doelstelling 2, werd ook hier sterk ingezet op het belang van de coachende houding (dingen aanleren) in tegenstelling tot dingen overnemen van de cliënt. Het respecteren dat de cliënt 'baas in zijn/haar eigen verhaal is' (zelfbeschikkingsrecht) is hiervan een fundamenteel onderdeel. Daarnaast leerden we de budgetcoaches in onze opleiding om in te zetten op het formuleren van realistische doelen samen met de cliënt, het creëren van kleine succeservaringen en het leren maken van doordachte keuzes. Beide dragen bij tot het activeren en het versterken van het zelfvertrouwen van de cliënt.

Samenwerking tussen budgetcoach en maatschappelijk assistent

In dit deel staan we stil bij de samenwerking tussen alle partijen. Hierin staat volgende vraag centraal: Hoe tevreden zijn de maatschappelijk assistenten / cliënten / budgetcoaches over deze samenwerking? Hoe ervaren zij dit?

Budgetcoaches

Over deze samenwerking zeggen de budgetcoaches het volgende:

- Verliep correct, vlot en goed. De MA was open en behulpzaam.
- De driehoeksgesprekken verlopen goed en alle partijen hielden er een goed gevoel aan over
- De MA's zien budgetcoaches echt als een volwaardige partner in de hulpverlening.
- Er wordt meestal voldoende inzicht geboden door de MA's in het budget en de administratie van de cliënt.
- Meestal verloopt de samenwerking met MA vrij goed maar er zijn verschillen.
- Op vragen, zowel telefonisch en/of mails werd voldoende snel gereageerd.

Maatschappelijk assistenten

Over deze samenwerking zeggen de contactpersonen het volgende:

- Heel positieve ervaring voor alle betrokken partijen op alle vlak.
- De BC heeft voldoende kwaliteiten en relevante kennis om cliënten te helpen en te adviseren.
- Positieve ervaring.
- Zowel de MA als de cliënten zijn tevreden over de samenwerking.
- Samenwerking verliep vlot, maar kwam tot abrupt einde door stopzetting owv privéredenen door BC.
- Communicatie loopt vlot en open.
- De samenwerking loopt vlot, er is een heldere communicatie.
- Driehoeksgesprek verliep goed en was zinvol
- Er was meteen een klik tussen cliënten en budgetcoach. Hoewel ze voordien wat weerstand hadden tegenover dit project, gaven cliënten na dit gesprek aan tevreden te zijn en meteen aan de slag te willen gaan.
- Houding en communicatie van BC tov MA bij opstart was niet wenselijk. Met de cliënt verliep dit wel goed.
- De BC staat steeds klaar voor de cliënt.
- Cliënten geven aan een goed gevoel te hebben bij de BC.
- Opstart was heel aangenaam.
- De BC komen professioneel over en weten goed waarmee ze bezig waren.
- Samenwerking is zeer goed verlopen.
- Een goede match tussen cliënt en budgetcoach is zeer belangrijk.
- De BC kan volledig op maat en tempo van de cliënt werken.
- De BC zijn goed bereikbaar (telefonisch en per mail), zowel voor MA als cliënt.

Meerwaarde budgetcoaches

In dit deel willen we zicht krijgen op hoe de maatschappelijk assistenten kijken naar de budgetcoaches en voornamelijk in welke mate zij een meerwaarde bieden volgens hen. Hierin staan volgende vragen centraal:

- Bieden de budgetcoaches een meerwaarde en waarom wel/ niet? Hoe ervaren cliënten dit?
- In welke mate vragen de budgetcoaches extra inspanningen van MA?
- Welke verwachtingen hebben maatschappelijk assistenten van de BC?
- In welke mate nemen budgetcoaches taken op waarvoor MA geen tijd hebben? Welke taken zijn dit?
- Is er (reeds) vooruitgang gemaakt bij de cliënt? Op welke vlakken en/of waaraan is dit te merken?

Over deze vragen zeggen de contactpersonen het volgende:

- De BC neemt heel wat zaken op die de MA niet kunnen opnemen.
- De BC brengt onderwerpen aan die door MA (nog) niet aangebracht werden bij cliënten.
- BC biedt duidelijke meerwaarde in het afbouwen van het traject. Dit verloopt sneller en aangenamer voor de cliënt.
- Cliënten worden geholpen bij administratieve vragen, waardoor toch minder werk bij MA terecht komt.
- Als cliënten het moeilijk hebben, kunnen ze terecht bij de BC.
- MA en cliënt zijn niet overtuigd van de meerwaarde van de BC en moeten de voordelen ervan nog ontdekken.
- Cliënten vertonen meer zelfvertrouwen en voelen zich klaar om zelfstandig verder te gaan.
- Cliënt is zelfzekerder geworden over administratieve zaken.
- De cliënt ervaart veel steun van de BC en is een laagdrempelig aanspreekpunt voor hen.
- Het invullen van het matchingsdocument vraagt enige extra inspanning van de MA. Hierna merken ze echter een werklast verlaging op.
- De BC bekijkt de situatie van de cliënt samen met hem/haar zeer uitgebreid en zoekt samen naar oplossingen.
- Cliënt belt de MA veel minder en bijgevolg meer zelfstandigheid aantoont ondanks de recente opstart van het traject.

Evaluatie van aanmeldingen / cliënten

In dit deel willen we zicht krijgen op hoe de maatschappelijk assistenten kijken naar de budgetcoaches. Welke drempels werden er ervaren en welke meerwaarde biedt een BC volgens hen. Daarnaast evalueren we de aanmeldingen van de cliënten die we ontvingen in 2021.

Informereren van cliënten

Ondanks een toename aan het aantal lopende trajecten zijn er een aantal OCMW's die nog geen enkele aanmelding deden. Om zicht te krijgen op mogelijke oorzaken, die niet (of beperkt) te wijten zijn aan cliënten, bevroegen we dit voor en tijdens de halfjaarlijkse evaluatie vergadering. Hieruit komen volgende zaken naar voor:

- Grote personeelwisseling intern.
- Personeelstekort in combinatie met hoeveelheid dossiers → elke extra werklast is teveel. Ze hebben wel dossiers in gedachten, maar zijn er nog niet toe geraakt cliënten te informeren en aan te melden.
- Zien cliënten beperkt fysiek dus hierdoor moeilijk om aan te brengen.
- Er wordt niet steeds de reflex gemaakt in het team om te bekijken of BC een optie is.
- Maatschappelijk assistent geeft aan zelf moeite te hebben om dit op een goede manier toe te lichten aan cliënten.
- Er heerst het gevoel dat er slechts een zeer beperkt aantal BC beschikbaar is en/of waar een match moeilijk mee te maken is voor de gemeente. Hierdoor terughoudend in het maken van aanmeldingen.
- Het effect corona mag niet onderschat worden. Maatschappelijk assistenten moeten veel thuiswerken waardoor hun eigen cliënten fysiek spreken al moeilijk is. Bijkomende gesprekken plannen met budgetcoaches is dus niet evident met de steeds veranderende maatregelen.

Is het voor MA's voldoende duidelijk waarvoor BC ingeschakeld kunnen worden?

Het is niet voor alle contactpersonen duidelijk welke cliënten aangemeld kunnen worden. Hieronder een korte samenvatting waar onze focus momenteel ligt:

In deze fase van het project ligt onze focus op trajecten met het oog op uitstroom en nazorg bij budgetbeheer en/of budgetbegeleiding. Echter sluiten we een preventief traject met cliënten zeker niet uit. Cliënten die graag actief iets aan hun situatie veranderen en zich in een voldoende stabiele situatie bevinden, kunnen steeds aangemeld worden. Er wordt vervolgens bekeken of een traject met een budgetcoach wenselijk is en of er een match kan gemaakt worden. Idealiter is het einddoel steeds de volledige (zelf)redzaamheid, maar ook een concreet afgebakende doel(en) kan vooropgesteld worden. Essentieel is wel dat er steeds, gedurende het volledige traject, een maatschappelijk assistent betrokken blijft bij het traject en dat de cliënt gemotiveerd is om te werken aan budget en administratieve vaardigheden.

Welke drempels merken MA op bij cliënten?

Hierover zeggen de contactpersonen het volgende:

- MA's zien het voordeel van een BC, maar cliënten zien dit niet meteen.
- Cliënten klampen zich vast aan hun MA, doorverwijzing naar BC wordt ervaren als een 'afwijzing'.
- Het is niet makkelijk voor cliënten om weer een extra persoon erbij te nemen en opnieuw een vertrouwensband op te bouwen.
- Er is een angst dat de samenwerking met een BC betekent dat men meteen uit de hulpverlening moet gaan.
- MA heeft zelf nog geen directe ervaring met een BC waardoor MA de exacte meerwaarde niet kan uitleggen aan de hand van concrete voorbeelden, waardoor de cliënt niet direct de meerwaarde ziet.
- Cliënten die al jaren in budgetbeheer zijn en vastgeroest zijn in het systeem, tonen enige weerstand.

Om deze drempels te minimaliseren werkten we aan een flyer gericht op cliënten. Hiervoor deden we beroep op enkele budgetcoaches, maatschappelijk assistenten en een focusgroep bij 't Antwoord voor feedback. Deze feedback is verwerkt en inhoudelijk is de flyer klaar. Deze wordt drukklaar gemaakt door onze dienst communicatie en vervolgens kan deze geprint en verspreid worden.

Verder werden in de vorige jaarevaluatie volgende suggesties gedaan om drempels weg te nemen:

- Een filmpje met daarin een budgetcoach (en cliënt) die getuigt. Naar het voorbeeld van de filmpjes door ArmenTeKort vzw: oprecht, concreet en waarbij beide partijen aan het woord komen. Niet enkel de positieve aspecten, maar ook de moeilijkheden in beeld brengen en hoe hiermee om te gaan.
- Individueel gesprek met budgetcoach, bij voorkeur face to face.
- Organiseren van een groepssessie voor cliënten waarbij projectcoördinator en/of budgetcoach toelichting doet.
- Budgetcoach aanwezig laten zijn op de dienst bijvoorbeeld: in dienstencentrum, activiteiten van welzijnsschakels, praatpunten,... maar aanmelding moet steeds verlopen via MA.
- Basis Educatie Ligo benoemd tijdens de vorming Budgetteren de meerwaarde van een BC.

Matchingsdocument

De meerderheid van de aanmeldingen gebeurde zoals gevraagd.. We ontvingen enkele keren een verouderde versie van het document. We raden aan om steeds de meest recente versie van het document te downloaden via [onze website](#). De cliënten die aangemeld werden, pasten steeds binnen onze doelgroep. Op 2 aanvragen na, hierbij werd specifiek gevraagd om de betreffende cliënt te ondersteunen bij de boekhouding van de zelfstandige activiteit van de cliënt.

Over het matchingsdocument kregen we volgende feedback van onze contactpersonen:

- Zeer interessant document. stimuleert de cliënt om na te denken waaraan hij/zij wil werken en doelen concreet te maken.
- Het maakt op maat werken en matches mogelijk wat zeer belangrijk is voor de slaagkans..
- Cliënten ervaren dat er naar hun geluisterd wordt, dat ze keuzes kunnen maken door het document.

Profiel van cliënten

De zaken die minstens de helft van cliënten samen willen bekijken met een budgetcoach zijn:

- Budgetvaardigheden aanleren (95,45%)
- Budgetplan opstellen / aanpassen / ... (95,45%)
- Inzicht/overzicht brengen in budget (90,91%)
- Luisterend oor zijn voor de cliënt (86,36%)
- Samen post bekijken (81,82%)*
- (Klasseer)systeem (her)organiseren (81,82%)
- Ordenen van papieren (81,82%)
- Informatie geven of samen opzoeken (77,27%)
- Samen aanvragen invullen (77,27%)
- Brieven / rekeningen / facturen 'vertalen' (72,73%)*
- Internetbankieren aanleren (68,18%)*
- Vergelijkingstests (54,55%)*
- Budgetwinkelen en -koken (50%)*
- Doorverwijzen naar de juiste en nodige diensten (50%)
- Begeleidingen, vakbond, mutualiteiten, verzekeringen, ... (50%)*

De zaken waarbij een asterisk* staat werden bij de vorige jaarevaluatie nog door minder dan de helft van de cliënten aangegeven.

Evaluatie van projectcoördinator

Budgetcoaches

De budgetcoaches zeggen het volgende over de projectcoördinator:

- De opvolging wordt algemeen ervaren als goed en voldoende frequent. Zonder actief traject zijn de contacten beperkter, maar voldoende voor de meerderheid van de BC.
- BC ervaren dat ze terecht kunnen bij de projectcoördinator met elke vraag en hij hiervoor ook tijd maakt.
- De communicatie is vlot en binnen aanvaardbare termijn.
- Snelle en correcte antwoorden op vragen.
- In de tweede helft van het jaar is er door het vertrek van de projectcoördinator minder opvolging gebeurd.
- De helft van de nieuwe BC's heeft opvolging vanuit coördinatie gemist.
- BC's moesten soms lang wachten op een traject.

Contactpersonen

De contactpersonen zeggen het volgende over de projectcoördinator:

- Heldere, snelle en open communicatie via mail en telefonisch.
- Antwoord snel op mails en telefoons.
- Zeer goede ervaring. Heldere en snelle communicatie, zowel per mail als telefonisch. TOP!
- Erg betrokken en alles is bespreekbaar.
- Heel positief. Snelle communicatie, helder en duidelijk zowel communicatie als de kwartaalrapportage.
- De afsprakennota bij het begin een traject is omslachtig. Doelen en timing bepalen is niet evident. Het lijkt dan of er meteen al keuzes moeten gemaakt worden aan welke 3 doelen er eerst gewerkt zal worden (+ specifiek welke acties hieraan gekoppeld worden), terwijl dit nog zal groeien en gaandeweg aangepast kan worden naarmate de begeleiding vordert (en hier dienen de evaluatiemomenten ook voor). Deze evaluatiemomenten op voorhand vastleggen is niet makkelijk omdat de agenda van MA en BC nog niet bekend.

Netwerken en overleg

Om ervaring en informatie uit te wisselen en nieuwe kennis te vergaren, nam de projectcoördinator deel aan verschillende netwerk- en overlegmomenten.

- Vrijwilligerscoördinatoren overleg (4x): een overlegmoment met alle vrijwilligerscoördinatoren binnen CAW De Kempen. Hierin kwamen verschillende thema's aan bod. De focus lag op uitwisseling van ervaringen tussen de werkingen, het bespreken van inhoudelijke agendapunten.
- Stuurgroep BIZ Kempen (2x): in de stuurgroep gaven we steeds de stand van zaken over het project. Hierdoor kregen onze stuurgroepleden de mogelijkheid om feedback te geven en konden we voortdurend bijsturen.
- Individueel overleg collega coördinatoren BIZondere duo's (1x): gesprek met de coördinator van BIZondere duo's West-Vlaanderen. Korte uitwisseling over digitalisering opleiding en intervisies. Naar toekomst toe liggen hier mogelijkheden voor verdere uitwisseling / intervisie.
- Lerend netwerk 'Beleidsmatig werken' (2x): lerend netwerk met andere BIZ regio's omtrent verschillende thema die betrekking hebben op beleidsmatig werken (participatiestructuren, resultaatsgericht werken,...)
- Wekelijks teamoverleg 'Let's get BIZy': in dit intern overlegmoment wordt steeds stilgestaan bij de stand van zaken van de budgetcoaches, is er ruimte voor uitgebreide feedback en worden de stappen die we namen en zullen nemen binnen het project geëvalueerd en bijgestuurd.
- Halfjaarlijkse evaluatievergadering met de deelnemende OCMW's.. Hierin werd een overzicht gegeven op alle cijfers van de eerste helft van 2021, alsook kwalitatief geëvalueerd met de aanwezigen.

Opleiding

Om zowel het eigen functioneren van de projectcoördinator als het project zelf te versterken, nam de projectcoördinator deel aan verschillende vormings- en opleidingsmomenten.

- Online vorming door CAW De Kempen: CAW-visie op hulpverlening
- Online vorming door CAW De Kempen: Deontologie
- Online vorming door CAW De Kempen: Algemene preventie en diversiteit
- Online vorming door CAW De Kempen: werken met Google Meet, gmail, workspace, Google docs.
- Online vorming door Kwadraet: Anders kijken naar groepen



SLOTCONCLUSIE

In de eerste helft van 2021 slaagden we erin om onze vrijwilligerspoule met meer dan de helft te doen toenemen en het aantal lopende trajecten bijna te verdubbelen. We starten zo het tweede deel van 2021 met een poule van 39 budgetcoaches (waarvan 2 nog niet beschikbaar t.g.v. corona of privéredenen). Aan het eind van 2021 stopten 3 budgetcoaches.

De evaluatie zowel aan de kant van de budgetcoaches als de maatschappelijk assistenten is overwegend positief. De samenwerking verliep goed, communicatie ging vlot en de meerwaarde voor alle partijen werd duidelijker. Ondanks enkele trajecten die vroegtijdig stopten, zagen we ook het merendeel van de trajecten goed verlopen met als kers op de taart vier succesvolle afrondingen.

In 2022 willen we een sterke verdere stijging van het aantal aanmeldingen en bijgevolg trajecten bekomen. We willen dat elke gemeenten minstens een lopend traject heeft, maar ook dat elke (nieuwe) budgetcoach een eerste/extra traject kan starten. Dit zal blijvende inspanningen vragen inzake:

- het stimuleren van OCMW's om aanmeldingen te doen
- het matchen van cliënten aan budgetcoaches
- het in kaart brengen van drempels voor cliënten

Verder blijven we inzetten op het onderhouden van verbindingen, zowel tussen BC-coördinator en coördinator-aanspreekfiguur per OCMW, tussen coördinator en de BC. Na de kennismaking met alle aanspreekpunten OCMW's, plannen we ronde langs deelnemende OCMW's om het project verder toe te lichten. Netwerk versterken met OCMW's gaan een belangrijke focus zijn voor 2022, ook nodigen wij hen uit mee te denken en samen te werken om het project nog sterker neer te zetten

We willen flexibel kunnen inspelen op maatschappelijke tendensen, korter op de bal kunnen spelen (bv. digitale kloof). Waarbij we nog meer op maat van de cliënt werken. Waar een BC in het verleden vaak in een afbouwfase werd ingezet willen we een 2022 een preventieve aanpak. Men hoeft dus niet eerst schulden te hebben alvorens er een BC wordt ingeschakeld.

We hebben nog veel ambities wat de inhoud van dit project betreft en willen hierop kunnen inzetten. De zekerheid rond het voortbestaan van dit project vinden we belangrijk. We gaan in gesprek met aanspreekpunten, diensthoofden en lokale besturen.

Halverwege 2022 volgt de evaluatie van de eerste helft van 2022.

CONTACT

Wil je graag meer informatie over dit project?

Neem dan een kijkje op onze website: www.biz-kempen.be

Heb je vragen of opmerkingen over dit rapport?

Neem dan contact op met Hilke van Cauwenberghe (projectcoördinator Budgetcoaches)
telefonisch: 0491 35 14 61 of via mail: hilke.vancauwenberghe@cawdekempen.be

Wil je graag op de hoogte blijven van dit project?

[Schrijf je dan zeker in op onze nieuwsbrief](#) en ontvang regelmatige updates over de budgetcoaches, nieuwe ontwikkelingen in het werkveld en de werking van BudgetInZicht Kempen.

BIJLAGE 1

Vragenlijst mondelinge evaluatie OCMW's

- 1. Samenwerking tussen budgetcoach en maatschappelijk assistent**
 - Hoe tevreden zijn de maatschappelijk assistenten / cliënten over deze samenwerking?
 - Hoe ervaren alle partijen deze samenwerking?
 - Wat loopt goed? Wat loopt minder goed?
 - Wat ontbreekt er eventueel nog binnen deze samenwerking?

- 2. Aanmelding cliënten**
 - Is het voldoende duidelijke waarvoor budgetcoaches ingeschakeld kunnen worden?
 - Ervaren maatschappelijk assistenten drempels om cliënten hierover te informeren?
 - Hoeveel cliënten zijn reeds geïnformeerd over het project?
 - Wat maakt dat cliënten niet ingingen op het aanbod? Welke drempels merken maatschappelijk assistenten op?

- 3. Meerwaarde budgetcoaches**
 - Bieden de budgetcoaches een meerwaarde en waarom wel/ niet? Hoe ervaren cliënten dit?
 - In welke mate vragen de budgetcoaches extra inspanningen van MA?
 - Welke verwachtingen hebben maatschappelijk assistenten van de BC? Worden deze ingelost?
 - In welke mate nemen budgetcoaches taken op waarvoor MA geen tijd hebben? Welke taken zijn dit?

- 4. Evaluatie projectcoördinator**
 - Hoe ervaren alle betrokkenen de contacten met de projectcoördinator?
 - Wat liep goed? Wat liep minder goed?
 - Wat ontbreekt er eventueel hierin nog?



BIJLAGE 2

Vragenlijst mondelinge evaluatie budgetcoaches

1. Hoe ervoer je de opvolging en ondersteuning door de projectcoördinator in 2021?

(Richtvragen: Is deze opvolging voldoende frequent en proactief? Heb je het gevoel dat je terecht kan bij hem als je met vragen zit? Wat vind je sterk en/of minder sterk aan de opvolging? Indien je geen actief traject hebt: hoe ervaar je de opvolging? Is er voldoende contact?)

2. Hoe kijk je terug op de opleiding?

(Richtvragen: Heeft de opleiding jou voldoende voorbereid op de praktijk? Wat ontbreekt er nog volgens jou? In welke mate ken je de 'leerstof' nog op dit moment?)

3. Wat vond je van de samenwerking met de maatschappelijk assistent van het OCMW?

(Richtvragen: Hoe verliep het driehoeksgesprek? Krijg je (voldoende snel) reacties op jouw mails en/of telefoontjes? Heb je het gevoel dat de MA jou ziet als een volwaardige partner in de hulpverlening? In welke mate krijg je inzicht in het budget en de administratie van de cliënt (via de cliënt en/of MA)?

4. Hoe ervoer je jouw traject(en)?

(Richtvragen: Heb je het gevoel dat de cliënt past binnen het project? Is de cliënt gemotiveerd? Hoe verloopt de communicatie met hem/haar? Heb je het gevoel dat je hem/haar kan helpen? Heb je het gevoel dat de cliënt al vooruitgang heeft kunnen maken? Waaraan merk je dit (twee voorgaande vragen)?

