

# BACHELORPROEF

---

## Een schuldenvrije toekomst na de collectieve schuldenregeling

Bachelor	Professionele bachelor Sociaal Werk
Academiejaar	2019-2020
Student	Dhondt Lara
Promotor	Cossement Jill

---



# **BACHELORPROEF**

---

## **Een schuldenvrije toekomst na de collectieve schuldenregeling**

<b>Bachelor</b>	<b>Professionele bachelor Sociaal Werk</b>
<b>Academiejaar</b>	<b>2019-2020</b>
<b>Student</b>	<b>Dhondt Lara</b>
<b>Promotor</b>	<b>Cossement Jill</b>

---

## DANKWOORD

Deze bachelorproef is tot stand gekomen dankzij de steun en aanmoedigen van een aantal personen. Ik maak graag van deze gelegenheid gebruik om deze personen oprecht te bedanken voor de nodige ondersteuning. Zonder deze steun had ik mijn bachelorproef niet tot een goed einde kunnen brengen.

Eerst en vooral wil ik mijn promotor Jill Cossement bedanken voor de nodige ondersteuning, advies en feedback. Dankzij haar begeleiding kon ik mijn bachelorproef steeds op een kritische manier bijsturen en aanpassen om een afgewerkte bachelorproef te bekomen.

Graag bedank ik ook mijn twee stagementoren Ot Meersdom en Famke Decuyper voor hetgeen ze mij allemaal hebben bijgebracht de afgelopen maanden tijdens mijn stage. Ook wil ik hun bedanken om mijn bachelorproef na te lezen.

Verder wil ik alle respondenten bedanken voor hun bereidwillige en enthousiaste deelname aan dit onderzoek. Zonder hun openheid en eerlijkheid zou ik de interviews nooit hebben kunnen afnemen. Ook heel wat positieve reacties omtrent het thema zorgde ervoor dat ik ook op moeilijke momenten doorzette om mijn onderzoek tot een goed einde te brengen.

Als laatste wil ik graag mijn familie en vrienden bedanken voor alle steun, aanmoedigen en betrokkenheid tijdens deze intensieve periode. Zeker tijdens moeilijke momenten zorgde dit ervoor dat ik steeds doorzette om deze bachelorproef af te werken. In het bijzonder wil ik mijn mama bedanken om mijn bachelorproef nog eens na te lezen.

# INHOUDSOPGAVE

<b>DANKWOORD</b>	<b>4</b>
<b>1 LIJST VAN AFKORTINGEN</b>	<b>8</b>
<b>2 INLEIDING</b>	<b>9</b>
<b>3 LITERATUURSTUDIE</b>	<b>11</b>
<b>3.1 Schuldenproblematiek</b>	<b>11</b>
3.1.1 Begrippen	11
3.1.2 OCMW Brugge	12
3.1.3 Budget- en schuldhulpverlening	12
3.1.3.1 Intake	13
3.1.3.2 Budgetbegeleiding	13
3.1.3.3 Budgetbeheer	14
3.1.3.4 Collectieve schuldenregeling	14
3.1.3.5 Afbouwtraject	17
3.1.4 Ervaring stageplaats	17
3.1.4.1 Vrijwilligerswerking	18
3.1.5 Cijfergegevens	19
3.1.5.1 Cijfers collectieve schuldenregeling	19
3.1.5.2 Uitgaven en materiële deprivatie	20
3.1.6 Risicogroepen	21
3.1.7 Oorzaken schuldoverlast	22
3.1.8 Financiële types	23
3.1.9 Sociale schuldbemiddeling	24
3.1.10 Taboe	24
3.1.11 Methodieken	25
3.1.12 Besluit	26
<b>3.2 Gedragshouding</b>	<b>26</b>
3.2.1 Gedragsverandering	26
3.2.2 Drie lagen van ons brein	27
3.2.3 Ziektewinst	27
3.2.4 De cirkel van valse hoop	27
3.2.5 Onafhankelijkheid versus afhankelijkheid	28
3.2.6 Schaarste	28

3.2.7 Tunnelvisie	29
3.2.8 Behoefte versus verlangen	29
3.2.9 Beslissingen nemen	29
3.2.10 Geld en geluk	30
3.2.11 Besluit	30
<b>4 METHODOLOGIE</b>	<b>32</b>
<b>4.1 Onderzoeksmethode</b>	<b>32</b>
<b>4.2 Onderzoekseenheden</b>	<b>32</b>
<b>4.3 Onderzoeksverloop</b>	<b>33</b>
4.3.1 Contacteren van de respondenten	33
4.3.2 Voorbereiding interviews	33
4.3.3 Verloop interviews	34
4.3.4 Verwerking interviews	35
<b>5 PRAKTISCH DEEL</b>	<b>36</b>
<b>5.1 Situatie voor de CSR</b>	<b>38</b>
5.1.1 Eerste keer eigen geldbeheer	38
5.1.2 Financiële opvoeding	39
5.1.3 Ontstaan schulden eerste keer	40
5.1.4 Ontstaan schulden tweede keer	42
5.1.5 Stap naar de CSR	43
5.1.6 Stap naar de CSR voor de tweede keer	44
5.1.7 Taboe	44
5.1.8 OCMW of advocaat	45
<b>5.2 Situatie tijdens de CSR</b>	<b>46</b>
5.2.1 Voordelen CSR	46
5.2.2 Leefgeld	46
5.2.3 Impact andere levensgebieden	47
5.2.4 Afhankelijkheid versus zelfstandigheid	48
5.2.5 Gewoontes opgeven	49
5.2.6 Afbouwfase	50
5.2.7 Erkenning en empowerment	52
5.2.8 Relatie met de sociaal werker	52
<b>5.3 Situatie na de CSR</b>	<b>53</b>
5.3.1 Angst versus zelfvertrouwen	53
5.3.2 Begeleiding na de CSR	54
5.3.3 Vrijwilligerswerking	55
<b>5.4 Besluit</b>	<b>56</b>

<b>6</b>	<b>ALGEMEEN BESLUIT</b>	<b>57</b>
<b>6.1</b>	<b>Conclusie</b>	<b>57</b>
<b>6.2</b>	<b>Sterkte-zwakte analyse</b>	<b>61</b>
<b>6.3</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>61</b>
	Aanbeveling 1	61
	Aanbeveling 2	62
	Aanbeveling 3	62
	Aanbeveling 4	62
	Aanbeveling 5	63
<b>6.4</b>	<b>Het beroepsproduct</b>	<b>63</b>
<b>7</b>	<b>REFERENTIELIJST</b>	<b>65</b>
<b>7.1</b>	<b>Geschreven bronnen</b>	<b>65</b>
<b>7.2</b>	<b>Digitale bronnen</b>	<b>66</b>
<b>8</b>	<b>BIJLAGEN</b>	<b>69</b>
	<b>Bijlage 1: Begeleidende brief</b>	<b>69</b>
	<b>Bijlage 2: Vragenlijst</b>	<b>70</b>
	<b>Bijlage 3: Informed consent</b>	<b>72</b>
	<b>Bijlage 4: Overzicht codes</b>	<b>73</b>
	<b>Bijlage 5: Beroepsproduct</b>	<b>77</b>

## **1 LIJST VAN AFKORTINGEN**

CSR = collectieve schuldenregeling

MAR = minnelijke aanzuiveringsregeling

OCMW = Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

VCS = Vlaams Centrum Schuldenlast



## 2 INLEIDING

Mijn stage heb ik gevolgd in het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) te Brugge, in een deelwerking van de budget -en schuldhulpverlening, meer bepaald binnen de collectieve schuldenregeling (CSR). Door deze praktijkervaring werd een beter inzicht verkregen in de schuldenproblematiek. Al snel werd duidelijk dat heel wat mensen in onze samenleving financiële moeilijkheden ondervinden, met schuldoverlast tot gevolg. Indien het niet meer mogelijk is om de schulden zelf af te betalen, dan kan gekozen worden om een CSR aan te vragen.

Het heeft mij vooral getriggerd dat sommige cliënten zoveel vastberadenheid bezitten om uit de schuldenproblematiek te geraken, vaak zonder enige garantie naar de toekomst. Vanuit de praktijkervaring tijdens de stage werd duidelijk dat de CSR niet altijd een duurzame oplossing blijkt te zijn. Na het doorlopen van de CSR, kan de cliënt in principe weer een schuldenvrij leven leiden. Dit blijkt echter niet altijd het geval te zijn. Binnen de hulpverlening ligt de focus vooral op het financiële aspect en minder op gedragsverandering en het aanleren van vaardigheden aan de cliënten.

De CSR is een zware hulpverleningsvorm voor de cliënten. Er wordt leefgeld verkregen dat net voldoet aan de menselijke waardigheid. Leefgeld is een bedrag dat de cliënt ontvangt om levensnoodzakelijke zaken aan te kopen, zoals eten en klein huishoudelijk materiaal. Dit is het enige geld dat de cliënt zelf kan besteden. Hierdoor wordt de verantwoordelijkheid van de cliënt grotendeels opgegeven, aangezien de sociaal werker instaat voor het geldbeheer en aflossing van de schulden van de cliënt. Dit is zeker een probleem, omdat de CSR een langdurige hulpverleningsvorm is die tot zeven jaar kan duren en in uitzonderlijke gevallen nog langer. Na deze jaren krijgt de cliënt het volledige geldbeheer weer in eigen handen. Dit kan als een grote klap aankomen, aangezien het geldbeheer al enkele jaren door de sociaal werker beheerd werd. Indien er geen nieuwe financiële en administratieve vaardigheden aangeleerd zijn en de cliënt onvoldoende nieuwe perspectieven verkregen heeft, dan is de kans op hervat groot.

De doelgroep bestaat uit cliënten die werden toegelaten tot de CSR en waarbij OCMW Brugge werd aangesteld als schuldbemiddelaar. Zelf heb ik kennis kunnen maken met deze zeer uiteenlopende doelgroep. Het kan gaan over mensen die zich bevinden in een armoedesituatie, beschikken over een te laag inkomen, meer uitgeven dan mogelijk is of te weinig financiële en administratieve vaardigheden hebben aangeleerd.

Bovendien werd duidelijk dat iemand zijn gedragshouding een enorme invloed kan hebben om al dan niet uit de schulden te geraken. Er kunnen heel wat belemmeringen ondervonden worden zoals te weinig motivatie, geen veranderingsbereidheid of angst om te hervallen. Regelmatig zien we dan ook dat cliënten na een korte of lange tijd terug een aanvraag indienden voor de CSR. Het gaat over cliënten waarbij de procedure van de CSR volledig doorlopen werd en dus een schuldenvrij leven gestart kon worden. Omwille van verschillende redenen komen deze mensen opnieuw terecht in een situatie van schuldoverlast, waardoor de procedure van de CSR een tweede of zelfs een derde keer doorlopen wordt.

Dit onderzoek beantwoordt de vraag: "Hoe kunnen schulden na de collectieve schuldenregeling voorkomen worden?".

Bijkomend worden volgende vragen behandeld: "Op welke manier kan de autonomie van de cliënt bevorderd worden?" en "Welke financiële en administratieve vaardigheden moeten meer aangeleerd worden?".

Deze bachelorproef wil dus een antwoord bieden op herval na de CSR en voorkomen dat een cliënt een tweede of derde keer beroep doet op de CSR. Hulpverlening moet proberen om de cliënt zo goed mogelijk te ondersteunen, om zo duurzaam mogelijk weer grip op de situatie te krijgen en dit ook te behouden. Inzetten op zelfredzaamheid van de cliënten staat hierbij voorop.

Het eerste deel van de bachelorproef, de literatuurstudie, is opgesplitst in twee delen. Binnen het eerste deel wordt de schuldenproblematiek besproken. Hier wordt een algemeen beeld verkregen over belangrijke begrippen, de werking van de budget- en schuldhulpverlening, nuttige cijfergegevens en mogelijke oorzaken en gevolgen van schulden. In het tweede deel wordt er stilgestaan bij de gedragshouding. Het ontstaan en voorkomen van schulden kan namelijk niet los gezien worden van de gedragshouding en de veranderingsbereidheid. Daarom wordt dieper ingegaan op het gedrag dat mensen met financiële moeilijkheden kunnen stellen. Het doel is dat de cliënt voldoende autonomie verkrijgt en nieuwe informatie en vaardigheden aanleert, om zo zonder schuldoverlast te kunnen leven in de samenleving.

In het tweede deel wordt er ingegaan op het methodologisch gedeelte. Dit omvat een verantwoording voor de gekozen onderzoeksmethode, de onderzoekseenheden en het onderzoeksverloop.

Het praktijkgedeelte vormt het derde deel van de bachelorproef. De resultaten van de interviews worden hier weergegeven en besproken. De bachelorproef wordt afgesloten met een algemeen besluit en uitleg over het beroepsproduct.

## 3 LITERATUURSTUDIE

### 3.1 SCHULDENPROBLEMATIEK

In dit deel wordt een duidelijk inzicht verkregen in de schuldenproblematiek. Om te beginnen worden enkele belangrijke begrippen besproken, de werking van het OCMW en de budget-en schuldhulpverlening, de eigen praktijkervaring en nuttige cijfergegevens. Hierdoor kan een duidelijk beeld verkregen worden over het hebben van schulden binnen onze samenleving en welke hulpverleningsvormen aanwezig zijn om mensen met financiële moeilijkheden te ondersteunen. Hierna worden belangrijke risicogroepen, oorzaken van schuldoverlast en mogelijke financiële types besproken. Dit geeft aan dat de schuldenproblematiek zeer uiteenlopend kan zijn. Tot slot wordt er ingegaan op de sociale schuldbemiddeling, het taboe omtrent schulden en belangrijke methodieken die wellicht een meerwaarde kunnen bieden om schulden in de toekomst te voorkomen.

#### 3.1.1 BEGRIPPEN

Om verwarring te voorkomen, is het belangrijk om eerst stil te staan bij enkele begrippen. Heel wat mensen hebben namelijk schulden, maar dit leidt niet noodzakelijk tot betalingsmoeilijkheden of achterstallige betalingen.

Wanneer we spreken over schulden, dan betekent dit: *“de verplichting van een partij op datgene te voldoen waartoe zij jegens een andere partij gehouden is, met name een geldsom die men moet betalen wegens een ontvangen dienst of levering”* (Van Trigt, 2010, p. 5).

Schuldenlast is het totaalbedrag dat de schuldenaar nog moet betalen aan de schuldeiser. Deze schuldenlast kan onderverdeeld worden in twee soorten schulden. Als eerste zijn er de vervallen of opeisbare schulden. Dit zijn alle schulden die te laat betaald werden. Als tweede zijn er de niet-vervallen of niet-opeisbare schulden. In dit geval moeten de schulden nog betaald worden, maar de vervaldag van deze betalingen zijn nog niet verlopen (Van Trigt, 2010).

Schuldenlast is niet problematisch, indien de niet-opeisbare schulden nog op tijd betaald worden. Het kan eventueel zorgen voor een kleine betalingsachterstand, maar dit leidt niet noodzakelijk tot een problematische financiële situatie. Het wordt wel een probleem indien de schuldenlast overgaat in een schuldoverlast. In dit geval is er sprake van steeds meer openstaande schulden die niet betaald worden, waardoor er geen einde komt aan de betalingsmoeilijkheden. Bij het uitblijven van een snelle oplossing voor de onbetaalde rekeningen blijft de bestaande schuldenlast verder toenemen. Dan kan men spreken over een structurele overmatige schuldenlast, aangezien er geen perspectief meer is om de schulden af te lossen (Van Trigt, 2010).

Er kan ook een onderscheid gemaakt worden tussen geldproblemen en geldzorgen. Indien er sprake is van geldproblemen, moet er meteen actie ondernomen worden. Er zijn maar twee mogelijke oplossingen om geldproblemen te voorkomen. Er moet of een hoger inkomen ter beschikking zijn of er moeten meer inkomsten overgehouden worden. Dit kan door te besparen op kosten of door het bekomen van een goed afbetaalplan. Het hebben van geldzorgen daarentegen, gaat over de persoon zelf die zich zorgen maakt over de geldzaken, wat gepaard kan gaan met verschillende emoties (Armstrong, 2012).

Tot slot kan een onderscheid gemaakt worden tussen betalingsonwil en betalingsonmacht. Bij betalingsonwil gaat het over bewust onverantwoord gedrag, waarbij mensen geld uitgeven zonder te kijken als hiervoor financiële ruimte beschikbaar is. Hierdoor kunnen betalingsachterstanden ontstaan, omdat er te weinig verantwoordelijkheid genomen wordt voor het eigen gedrag. Dit zijn vaak mensen waarbij weinig of geen motivatie aanwezig is tijdens de hulpverlening. Betalingsonmacht daarentegen betekent dat mensen facturen niet meer kunnen betalen omdat er te weinig vaardigheden aanwezig zijn om op een gepaste manier hun geld te spenderen. Schulden ontstaan in dit geval uit onvermogen. Vaak gaat dit gepaard met psychische problemen, verslavingen en armoedesituaties (Witte, 2006).

### **3.1.2 OCMW BRUGGE**

*“Het OCMW is een openbare dienst die in 1976 in het leven geroepen is door de Belgische staat en georganiseerd is op lokaal niveau”* (OCMW, 2006, p.2). Het ontstaan van het OCMW heeft de commissie van openbare onderstand vervangen. Deze commissies probeerden ellende binnen de samenleving te verminderen en te voorkomen. Het doel van deze verandering is benadrukken dat het OCMW een belangrijke rol speelt voor personen in moeilijkheden en de strijd wil aangaan tegen sociale uitsluiting (OCMW, 2006).

Het hoofddoel van het OCMW is advies, ondersteuning en bescherming aanbieden aan personen die over onvoldoende middelen beschikken om een menswaardig leven te leiden. Menselijke waardigheid houdt in dat een persoon minstens beschikt over fatsoenlijke huisvesting, voeding, kledij, verzorging en toegang heeft tot de gezondheidszorg. Indien iemand niet meer kan leven volgens deze menselijke waardigheid, dan zal het OCMW deze persoon helpen. Er wordt bekeken welke vorm van hulpverlening aangewezen is. Dit gaat onder andere over opvang in een dienstencentra, financiële hulp, huisvesting, thuiszorg en psychosociale hulp (OCMW, 2006).

Bij het oprichten van het OCMW werden enkele uitgangspunten opgesteld. Een belangrijk uitgangspunt is dat het OCMW iedereen gelijk moet behandelen. Hiermee wordt bedoeld dat het OCMW respect moet hebben voor iedereen zijn eigen filosofische, ideologische en religieuze overtuigingen en dat er aandacht besteed wordt aan privacy van personen. Dit betekent dat het personeel zich aan de afspraken van het beroepsgeheim moet houden (OCMW, 2006).

De missie van het OCMW van Brugge luidt als volgt: *“Het OCMW Brugge biedt laagdrempelige en professionele dienstverlening aan op maat en met respect voor ieders overtuiging. Het heeft een voortrekkersrol op maatschappelijk gebied om iedereen in staat te stellen een menswaardig leven te leiden”* (OCMW Brugge, 2011).

### **3.1.3 BUDGET- EN SCHULDHULPVERLENING**

De budget- en schuldhulpverlening is een onderdeel van de maatschappelijke dienst binnen het OCMW van Brugge. Volgens de missie van de budget- en schuldhulpverlening wordt er gestreefd naar het maatschappelijk welzijn en de menselijke waardigheid voor personen met schuldenlast en budgettaire problemen (OCMW Brugge, z.d.).

De visie van de budget- en schuldhulpverlening is gebaseerd op twee pijlers. Dit gaat over kwaliteit en krachtgerichtheid, beide met het oog op duurzaamheid. Kwaliteitsvolle dienstverlening houdt in dat er respect is voor alle belanghebbenden, dat de dienstverlening gericht is op de cliënt, op administratieve ondersteuning en dat samengewerkt wordt met andere hulpverleningsinstanties. Met krachtgerichtheid wordt bedoeld dat de cliënt zelf verantwoordelijkheid opneemt. Er wordt zowel

preventief gewerkt om schulden en budgettaire problemen te voorkomen, maar ook curatief om bestaande problemen op te lossen met oog op het afbouwtraject. Via krachtgerichtheid en empowerment tracht men tot een duurzaam resultaat te komen (OCMW Brugge, z.d.).

### **3.1.3.1 INTAKE**

Binnen het OCMW van Brugge kunnen personen terecht op een zitdag bij de dienst intake van de budget- en schuldhulpverlening. In de eerste plaats kunnen personen bij de dienst intake terecht met verschillende vragen. Bijvoorbeeld uitleg over de budget- en schuldhulpverlening, een afbetaalplan krijgen en schuldeisers contacteren (BIZ, 2018).

In de tweede plaats kunnen personen bij de dienst intake terecht voor een aanvraag voor budgetbeheer of de collectieve schuldenregeling. Om te beginnen wordt nagegaan als het OCMW bevoegd is en een antwoord kan bieden op de hulpvraag van de persoon. Is dit niet het geval, dan zal het OCMW de persoon doorsturen naar het bevoegde OCMW of een andere hulpverleningsinstantie. Is het OCMW wel bevoegd, dan wordt een budgetplan opgesteld. In dit plan staan alle inkomsten en uitgaven beschreven, zoals maandelijkse en niet-maandelijkse kosten. Daarnaast wordt het bedrag aan leefgeld hiervan afgetrokken. Het leefgeld moet beantwoorden aan een menswaardig leven, waardoor de persoon bijvoorbeeld voldoende geld heeft om eten te kopen. Indien een restbedrag overblijft, dan is het budgetplan positief. Bij een negatief budgetplan kan men een aanvraag indienen voor een CSR bij een advocaat (BIZ, 2018).

Hierna wordt de persoon op een wachtlijst geplaatst en gecontacteerd voor een intakegesprek. Tijdens het intakegesprek worden alle inkomsten, uitgaven en schulden gedetailleerd in kaart gebracht aan de hand van de nodige bewijsstukken. Als een gedetailleerd budgetplan opgemaakt is, dan wordt bekeken of budgetbeheer of een collectieve schuldenregeling de beste hulpverleningsvorm zou zijn voor die persoon. Dit wordt onder andere bepaald door de grootte van de schuldenlast, het maandelijkse restbedrag om schuldeisers te betalen, het bedrag aan intresten en kosten en de geschatte duurtijd om alle schulden af te betalen (BIZ, 2018).

Team intake moet de CSR aanvragen bij de arbeidsrechtbank met een verzoekschrift. De sociaal werker kan een verzoekschrift met bewijsstukken afgeven aan de griffie van de rechtbank of kan dit aangetekend versturen. In een verzoekschrift worden de identiteitsgegevens van de aanvrager, echtgenoot en andere samenwonenden vermeld. Vervolgens moet de volledige financiële situatie van de schuldenaar, het ontstaan van de schulden en de juiste bewijsstukken van de schuldoverlast beschreven worden. Indien een verzoekschrift onvolledig zou zijn, kan de rechtbank bijkomende informatie vragen. Als het verzoekschrift volledig is, zal de rechter het verzoekschrift grondig doornemen en de persoon al dan niet toelaten tot de CSR (OCMW Brugge, z.d.).

### **3.1.3.2 BUDGETBEGELEIDING**

Budgetbegeleiding biedt ondersteuning aan personen die problemen ondervinden om een evenwicht te vinden tussen inkomsten en uitgaven. Het doel is dat de persoon leert om de eigen inkomsten en uitgaven te beheren. De persoon mag nog altijd het eigen budget beheren, maar krijgt hier hulp en advies bij. Binnen het OCMW van Brugge wordt budgetbegeleiding enkel nog aangeboden in samenspraak met de leidinggevende (Eerste Hulp Bij Schulden, 2020).

### **3.1.3.3 BUDGETBEHEER**

Budgetbeheer is een hulpverleningsvorm voor personen zonder of met schulden. Personen zonder schulden kunnen in budgetbeheer terecht komen indien psychosociale en/of administratieve ondersteuning noodzakelijk is. De cliënt krijgt dan hulp bij het beheren van het budget, om op termijn het budget terug in eigen handen te nemen. Vervolgens kunnen ook personen met schulden een aanvraag indienen voor budgetbeheer. Hier is het doel om de schuldenlast snel en efficiënt af te betalen. De sociaal werker zal de inkomsten van de cliënt zelf ontvangen en de betalingen uitvoeren in plaats van de cliënt (BIZ, 2018).

### **3.1.3.4 COLLECTIEVE SCHULDENREGELING**

De CSR is de meest vergaande vorm van schuldhulpverlening. Het is een gerechtelijke procedure die bedoeld is om ernstige situaties van schuldoverlast aan te pakken (FOD Economie, 2018). Er moet rekening gehouden worden dat de CSR niet kosteloos is. Het ereloon wordt berekend volgens de wettelijke tarieven (OCMW Brugge, z.d.).

Na goedkeuring van de arbeidsrechtbank krijgt de cliënt “een beschikking van toelaatbaarheid”. Dit betekent dat de CSR gestart wordt. De CSR biedt bescherming tegen gerechtsdeurwaarders, er kan geen beslag meer gelegd worden op het loon en eventuele kosten en intresten kunnen opgeschort worden. Bovendien moet de cliënt zich ook aan enkele afspraken houden. Er mogen geen bezittingen verkocht worden zonder toestemming, de facturen moeten tijdig afgegeven worden en er mogen geen nieuwe schulden gemaakt worden (OCMW Brugge, z.d.).

De sociaal werker zal het budget van de cliënt beheren. Hiervoor worden drie rekeningen aangemaakt. Als eerste is er de budgetrekening, waarop alle inkomsten van de cliënten gestort moeten worden. Als tweede is er een spaarrekening, dewelke wordt gebruikt om het restsaldo te sparen in functie van afbetalingen. Als laatste is er de afnamerekening, waar het leefgeld voor de cliënten op gestort worden. Het leefgeld is een bedrag dat de cliënt krijgt om op een menswaardige manier te leven. De cliënt kan hier eten, drinken en klein huishoudelijk materiaal mee kopen. Het leefgeld kan zowel maandelijks als wekelijks gestort worden, afhankelijk van wat de cliënt wil. Meer en meer wordt geprobeerd om de cliënt ook meer zelfstandigheid te geven door zelf het budget (gedeeltelijk) te beheren. Dit wordt verder besproken bij het deel afbouwtraject. De cliënt kan alle verrichtingen van de rekeningen (online) volgen (BudgetInZicht, 2018).

Nadat de cliënt toegelaten wordt tot de CSR, moeten alle schuldeisers een aangifte indienen van schuldvordering binnen de termijn van een maand. Indien ze dit niet doen wordt een rappel verstuurd, waarbij de schuldeisers nog 15 dagen de tijd krijgen om een aangifte in te dienen. Als er geen aangifte gedaan wordt, vervalt de schuldvordering. Het kan ook zijn dat er nieuwe schuldeisers opduiken die niet werden opgenomen in het verzoekschrift. Dit zijn eigenlijk ‘vergeten’ schuldeisers die tijdens de procedure boven water gekomen zijn, bijvoorbeeld omdat de cliënt een brief ontvangt van deze nieuwe schuldeiser. Een nieuwe schuldeiser moet door de sociaal werker aangemeld worden bij de arbeidsrechtbank. Hierdoor kunnen de nieuwe schuldeisers ook worden aangeschreven, zodat ze op de hoogte zijn van de CSR en nog een aangifte van schuldvordering kunnen indienen (OCMW Brugge, z.d.).

Indien alle schuldeisers een aangifte hebben ingediend, kan een duidelijk zicht verkregen worden op de schuldenlast van de cliënt. Binnen tien maanden na de start van de CSR wordt een minnelijke aanzuiveringsregeling (MAR) opgemaakt. In het voorstel wordt vermeld hoe de schulden afbetaald

zullen worden. De schuldbemiddelaar onderhandelt met de schuldeisers omtrent de afbetaling van de schuldenlast. De maximale duurtijd van de CSR is 7 jaar, vanaf datum toelaatbaarheid (OCMW Brugge, z.d.).

In uitzonderlijke gevallen kan de duurtijd van 7 jaar verlengd worden, omdat bepaalde schulden niet kunnen kwijtgescholden worden. Als eerste is dit het geval indien de cliënt een schadevergoeding moet betalen wegens het veroorzaken van lichamelijke schade dat als een misdrijf omschreven wordt. Als tweede kan er geen kwijtschelding plaatsvinden als de cliënt eigenaar is van een onroerend goed. De cliënt kan beslissen om het onroerend goed niet te verkopen, maar dan moeten wel alle schulden afbetaald worden en kan er geen kwijtschelding verkregen worden. Tot slot kunnen strafrechtelijke geldboetes, namelijk penale boeten en achterstallig onderhoudsgeld, niet kwijtgescholden worden (BudgetInZicht, 2018).

Het voorstel wordt in de eerste plaats besproken met de cliënt en vervolgens naar de schuldeisers verstuurd. Indien iedereen zijn (stilzwijgend) akkoord geeft, wordt het voorstel binnen twee maanden verstuurd naar de rechtbank om het voorstel te homologeren. Homologatie betekent dat er goedkeuring is door de rechter (OCMW Brugge, z.d.).

Het kan ook zijn dat zowel de cliënt en/of één of meerdere schuldeisers niet akkoord zijn. In deze situatie moet de sociaal werker alsnog proberen om iedereen te overtuigen. Lukt het niet, dan wordt "een proces-verbaal van gebrek" verstuurd naar de rechtbank. In dit geval kan de arbeidsrechter beslissen om de regeling alsnog te homologeren of richtlijnen meegeven om een nieuw voorstel op te stellen. Indien dit geen oplossing zou bieden, dan kan de rechter een gerechtelijke regeling opleggen. Het houdt in dat de gerechtelijke aanzuiveringsregeling maximum 5 jaar duurt, waardoor schulden kwijtgescholden kunnen worden. De rechter kan een verkoop bevelen voor goederen, zoals een woning of auto. Binnen de CSR in het OCMW van Brugge komt deze gerechtelijke aanzuiveringsregeling niet voor (Eerste hulp bij schulden, 2020).

Indien nieuwe schuldeisers nog een aangifte indienen nadat het voorstel verstuurd werd, dan kan een parallelle regeling of een herziening van het voorstel opgemaakt worden. Een parallelle regeling betekent dat een voordien ongekende schuld opgenomen zal worden in de gehomologeerde MAR, zonder dat de MAR volledig aangepast moet worden. De afbetaling van de nieuwe schuld zal betaald worden met geld dat opgespaard is voor bijvoorbeeld onvoorziene kosten. In sommige gevallen is dit echter niet mogelijk, bijvoorbeeld als er geen extra geld ter beschikking is. Dan moet een herziening MAR opgemaakt worden omdat de oorspronkelijke MAR niet meer gevolgd kan worden omwille van de nieuwe schuldeiser. Een herziening MAR kan ook opgemaakt worden wegens te grote wijzigingen in de inkomsten en uitgaven of bij een veranderende gezinssituatie (OCMW Brugge, z.d.).

Na goedkeuring van de minnelijke aanzuiveringsregeling kunnen schulden afbetaald worden. De schulden worden meestal semestrieel afbetaald. Zo kan er zes maanden geld gespaard worden en krijgen de schuldeisers meteen een groter bedrag (OCMW Brugge, z.d.).

Elk jaar zal de sociaal werker een jaarverslag opmaken, zodat de cliënt en de rechtbank op de hoogte gesteld worden van het bedrag dat al afbetaald is en wat er nog afbetaald moet worden aan de schuldeisers. In het jaarverslag wordt ook de sociale situatie besproken en een overzicht van alle inkomsten en uitgaven. Indien de schuldeisers minder geld krijgen dan voorzien, dan wordt dit in het jaarverslag verantwoord. Bij het jaarverslag wordt de jaarlijkse ereloonnota toegevoegd ter

goedkeuring van de rechtbank. Dit is het bedrag dat de cliënt voor de CSR moet betalen (BudgetInZicht, 2018).

Bij het voorstel minnelijke aanzuiveringsregeling zijn er 4 verschillende mogelijkheden tot afbetaling. Als eerste kan een totale terugbetaling van de hoofdsom, intresten en kosten plaatsvinden. In dit geval is er geen sprake van kwijtschelding, omdat de cliënt beschikt over voldoende inkomsten om alle schulden (hoofdsom, intresten en kosten) af te betalen en daarnaast nog menswaardig te leven.

Als tweede kan er sprake zijn van een gedeeltelijke kwijtschelding van de schulden. Wanneer het langer dan 5 jaar zou duren om de volledige schuldenlast terug te betalen, dan worden kosten en intresten kwijtgescholden. De hoofdsom wordt in deze situatie wel volledig terugbetaald.

Ten derde kan een deel van de hoofdsom worden kwijtgescholden, als de volledige terugbetaling van de hoofdsom niet mogelijk zou zijn binnen de termijn van 7 jaar. Dit wordt enkel toegestaan indien de cliënt geen onroerende of roerende goederen ter beschikking heeft om te verkopen.

Tot slot kan de schuldbemiddelaar een verzoek indienen tot totale kwijtschelding, zowel voor de hoofdsom als voor de bijkomende kosten en intresten. Dit is artikel 13 bis. Totale kwijtschelding wordt vooral goedgekeurd bij alleenstaanden, mensen die een pensioen ontvangen, personen die een invaliditeitsuitkering krijgen of personen die ouder zijn dan 50 jaar en fysieke problemen hebben. Het gaat dus over situaties waarbij er geen overschot is voor afbetalingen en waarbij de financiële situatie niet zal verbeteren in de toekomst. De schuldenaar kan in dit geval zijn vaste kosten amper of niet betalen en kan dus ook geen afbetalingen uitvoeren aan de schuldeisers. Uiteraard kunnen niet-kwijtscheldbare schulden zoals hierboven beschreven, niet kwijtgescholden worden. Ook in deze situatie moet de cliënt de termijn van 7 jaar uitdoen. OCMW Brugge laat enkel mensen toe die een positief restbedrag hebben. Uiteraard kan dit bedrag negatief worden tijdens de CSR, door wijzigingen in de sociale en/of financiële situatie (FOD Economie, 2020).

Het einde van de CSR wordt aangevraagd nadat de cliënt de termijn, zoals voorzien in het ontwerp MAR, doorlopen heeft. Bij de laatste afbetaling van de schulden, worden alle schuldeisers aangeschreven. De schuldeisers moeten de betalingen bevestigen en hun (stilzwijgend) akkoord geven om het einde van de CSR aan te vragen aan de arbeidsrechtbank. Na ontvangst van de eindbeschikking moet de cliënt opnieuw eigen financiële rekeningen openen. De inkomsten worden vervolgens op de rekening van de cliënt gestort, zodat de cliënt terug kan instaan om eigen betalingen uit te voeren (OCMW Brugge, z.d.).

Zowel tijdens als na de CSR kan beslist worden dat de cliënt nood heeft aan een voorlopige bewindvoerder. Dit is nodig indien de persoon zelf niet meer zijn eigen inkomsten en uitgaven kan beheren. In verschillende situaties kan dit nodig zijn. Zoals voor een ouder persoon, iemand met een verslaving, maar ook voor personen met psychische problemen. De cliënt is in dit geval beschermd tegen onverantwoorde uitgaven en beslissingen. Een contract wordt nietig verklaard als de cliënt een contract afsluit zonder toestemming van de bewindvoerder. Voor de aanvraag tot het aanstellen van een voorlopig bewindvoerder is een medisch attest van de huisarts nodig en een verslag van de sociaal werker (Eerste hulp bij schulden, 2020).



In bepaalde situaties kan de herroeping aangevraagd worden. Hiermee wordt bedoeld dat het OCMW het einde van de CSR zal aanvragen. Dit kan gebeuren wanneer de cliënt de verplichtingen niet nakomt, geen verdere samenwerking meer mogelijk is of indien de cliënt valse verklaringen aflegt. De rechter zal beslissen als de CSR al dan niet vroegtijdig gestopt moet worden. Indien de CSR daadwerkelijk gestopt wordt, kan de cliënt de daaropvolgende 5 jaar geen nieuwe aanvraag indienen. De cliënt is dan niet meer beschermd tegen schuldeisers, gerechtsdeurwaarders en de kosten en intresten lopen weer verder. Beslist de cliënt zelf om uit de CSR te stappen, dan kan wel meteen een nieuwe aanvraag ingediend worden voor de CSR (OCMW Brugge, z.d.).

Naast het OCMW kunnen ook advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen optreden als schuldbemiddelaar. Gerechtsdeurwaarders en notarissen worden slechts in beperkte mate aangesteld als schuldbemiddelaar. Belangrijk is dat eender welke schuldbemiddelaar neutraal en onpartijdig is, aangezien er bemiddeld wordt tussen schuldenaar en schuldeiser. Zoals eerder vermeld is de doelstelling van de CSR om rekening te houden met een menswaardig leven. OCMW Brugge voorziet dan ook binnen de mogelijkheden van het desbetreffend dossier extra's voor bijvoorbeeld solden, verjaardagen en feestdagen. Niet bij elke schuldbemiddelaar is het mogelijk om extra's te krijgen. Daarnaast wordt er binnen het OCMW Brugge rekening gehouden met het sociale aspect van de cliënt. Bij advocaten bijvoorbeeld treedt het financiële aspect meer naar de voorgrond en wordt er minder aandacht besteed op sociaal vlak (BudgetInZicht, 2018).

### **3.1.3.5 AFBOWTRAJECT**

Het doel van het afbouwtraject is dat de cliënt over voldoende zelfredzaamheid beschikt om de geldzaken zelf op een goede manier te beheren. *“Met afbouwen wordt het verwerven (of automatiseren) van kennis, (financieel) gedrag, vaardigheden (cliënt kan), competenties (cliënt kan, wil en mag) en inzichten bedoeld”* (OCMW Brugge, 2017, p.2). De sociaal werker zal de cliënt hier stap voor stap bij helpen en ondersteunen. Sommige cliënten kunnen al tijdens de CSR beginnen aan het afbouwtraject, terwijl andere cliënten nog te weinig beschikken over noodzakelijke vaardigheden. Een goede inschatting maken van de kwaliteiten en vaardigheden van de cliënt is dus essentieel. Het uitgangspunt is om te vertrekken vanuit wat de cliënt wel kan en niet vanuit wat de cliënt niet kan. Bovendien wordt altijd bekeken wat de cliënt zelf nodig heeft en wat de cliënt wil (OCMW Brugge, 2017).

### **3.1.4 ERVARING STAGEPLAATS**

Op mijn stageplaats hebben we vastgesteld dat er enkele valkuilen en problemen zijn waarmee heel wat cliënten kampen tijdens en na de CSR. Het kan ervoor zorgen dat cliënten een verhoogd risico lopen om terug schulden te maken nadat de CSR beëindigd is. Het is noodzakelijk dat de cliënten voldoende ondersteuning en begeleiding krijgen om schulden in de toekomst te vermijden.

Als eerste gaat dit over administratie. Het is nodig dat er een vaste plaats is waar de cliënt al zijn facturen legt, zodat er meer orde gehanteerd wordt. Is er geen structuur, dan is het moeilijk om een duidelijk zicht te krijgen op de facturen die nog betaald moeten worden. De cliënt moet zelf kunnen beslissen welke facturen eerst dienen betaald te worden. Ook het (online) bankieren maakt hier een belangrijk deel van uit. Het is al tijdens de CSR nodig dat de cliënt een duidelijk zicht kan krijgen op alle inkomsten en uitgaven (F. Decuyper, persoonlijke communicatie, 4 november 2019).

Een tweede valkuil is het koopgedrag. Het is nodig dat een beter inzicht ontstaat tijdens het winkelen. Om te beginnen is het belangrijk dat de cliënt naar een goedkope winkel gaat. Veel cliënten hebben de neiging om naar een buurtwinkel of nachtwinkel te gaan, waardoor alle aankopen duurder zijn. De redenen waarom cliënten naar daar gaan, kunnen heel uiteenlopend zijn. Dit kan bijvoorbeeld door gebrek aan vervoer of onwetendheid over het prijsverschil. Het is noodzakelijk om de cliënten hiervan bewust te maken. Ook het aankopen van enkel noodzakelijke middelen is nog een probleem, zeker indien de cliënt met een beperkt budget moet leven. Moeilijkheden omtrent het koopgedrag hebben vooral te maken met frustratie om telkens opnieuw het budget zorgvuldig te moeten afwegen, iets extra willen kopen en beperkte vaardigheden (F. Decuyper, persoonlijke communicatie, 4 november 2019).

Ten derde zijn er nog moeilijkheden om prijzen met elkaar te vergelijken. Dit gaat over aankoop van dagelijkse boodschappen, abonnementen, verzekeringen, meubelen, telefoon, auto,... Veel cliënten hebben de neiging om alles aan de sociaal werker te vragen, waardoor te weinig vaardigheden worden aangeleerd. De doelstelling is dat cliënten zelf prijzen kunnen vergelijken over uiteenlopende aankopen (F. Decuyper, persoonlijke communicatie, 4 november 2019).

Als laatste zijn er ook nog veel problemen om de meterstand af te lezen. Heel wat mensen weten niet hoe ze de meterstand moeten aflezen. Hierdoor wordt de meterstand vaak te laat doorgegeven, met gevolg dat een onnodige kost betaald moet worden (F. Decuyper, persoonlijke communicatie, 4 november 2019).

Los van deze vier algemene problemen, zijn er nog heel wat problemen afhankelijk van de cliënt. Veelvoorkomende oorzaken voor het hervallen van schulden zijn een verslavingsproblematiek, psychische problematiek, zwakbegaafd en onvoldoende financiële vaardigheden.

### **3. 1.4.1 VRIJWILLIGERSWERKING**

Sociaal werkers hebben vaak te weinig tijd om cliënten te begeleiden bij administratieve taken en het volledig beheren van het eigen geld. Daarom wordt een vrijwilligerswerking opgestart binnen de budget- en schuldhelpverlening in het OCMW van Brugge. Vrijwilligers kunnen de cliënten ondersteunen bij administratieve zaken zoals digitaal betalingen volgen, de post regelmatig bekijken en ordenen, facturen op tijd betalen, informatie leren opzoeken en de meterstand aflezen en doorgeven. Dit gebeurt in functie van de afbouwfase (B. Van Troye, persoonlijke communicatie, 17 februari 2020).

Daarnaast kunnen de vrijwilligers ook ondersteuning bieden aan cliënten om op een goede manier boodschappen te doen met een beperkt budget. De bedoeling is dat de zelfredzaamheid van de cliënten bevorderd worden, waardoor de vrijwilliger taken samen met de cliënt zal uitvoeren en niet in plaats van de cliënt. De vrijwilligers zullen ondersteunende en aanvullende hulp aanbieden op tempo van de cliënt. De vrijwilligers zullen een basisvorming moeten volgen. Hierbij wordt er ingezet op belangrijke vaardigheden en wordt bekeken als de vrijwilliger in staat is om cliënten te ondersteunen. De vrijwilligerswerking zal van start gaan in 2021 (B. Van Troye, persoonlijke communicatie, 17 februari 2020).

### 3.1.5 CIJFERGEDEVENS

Uit cijfers van 2018 van de Nationale Bank van België blijkt dat het aantal kredietopeningen stilaan aan het dalen is ten opzichte van 2017, terwijl andere kredietvormen een stijging kennen. De stijgingen hebben vooral betrekking op leningen op afbetaling en hypothecaire kredieten. In 2018 werd vastgesteld dat er in totaal sprake is van 11.136.334 lopende kredietovereenkomsten (Nationale Bank van België, 2018). Daarnaast kan vastgesteld worden dat er een lichte daling is in verband met achterstallige kredietovereenkomsten. Op het eind van 2018 werden 354.879 openstaande betalingsachterstanden geregistreerd. Dit is echter een daling van 2,4% ten opzichte van 2017 (Nationale Bank van België, 2018).

Een kredietopening wordt vooral aangegaan wanneer iemand een tijdelijke geldbehoefte heeft, zoals een onverwachte betaling. Het zorgt ervoor dat de persoon een geldreserve heeft en deze kan terugbetalen volgens de eigen mogelijkheden. De bijkomende kosten of intresten staan beschreven in de overeenkomst (Mozenzo, z.d.).

Bij een lening op afbetaling kan de persoon een bedrag lenen voor een bepaalde periode. Deze lening is geschikt voor duurdere aankopen, bijvoorbeeld voor een autolening. Het geleende bedrag moet op vaste tijdstippen terugbetaald worden met intresten (Wikifin, z.d.).

Hypothecaire kredieten worden vooral aangegaan indien iemand een appartement, huis of stuk grond wil aankopen. Het gaat hier vaak over leningen die terugbetaald worden over een lange periode, vaak tussen 10 en 30 jaar (Wikifin, z.d.).

#### 3.1.5.1 CIJFERS COLLECTIEVE SCHULDENREGELING

In totaal zijn er 89.034 lopende procedures binnen de CSR. In 2018 werden in totaal 12.458 nieuwe aanvragen ingediend van personen met schuldoverlast die beroep willen uitoefenen op de procedure van de CSR. Slechts 10,3% van de personen waarbij er sprake is van één betalingsachterstand doen beroep op de CSR. Terwijl dit bij personen met vijf of meer betalingsachterstanden echter 41,7% bedraagt. Dit betekent ook dat meer dan de helft van de personen die veel moeite hebben om hun kredieten terug te betalen, eigenlijk geen beroep doen op de CSR. Verder is er bij 31,6% van de personen die beroep doen op CSR sprake van schuldoverlast, maar zijn er geen achterstallige kredietovereenkomsten. Het gaat dan enkel over schulden omwille van het niet betalen van bepaalde facturen (Nationale Bank van België, 2018). Bij een derde van personen met financiële problemen gaat het over een te laag inkomen om energiefacturen, telefoon, huishuur, belastingen en andere rekeningen op tijd te betalen. Het is opvallend dat personen die eerder de procedure van de CSR doorlopen hebben, voor een tweede of zelfs een derde keer in de CSR stappen. Vanuit de volledige Belgische bevolking kan gesteld worden dat een vierde van alle Belgen niet voorzien is om onverwachte grote uitgaven te vervullen en heeft bijna een vijfde van de gezinnen betalingsmoeilijkheden (Vankersschaever, 2019).

Er zijn ook cijfers beschikbaar over de cliënten binnen de erkende instellingen voor schuldbemiddeling, namelijk binnen het OCMW en het Centrum Algemeen Welzijnswerk. In figuur 1 is een overzicht te vinden over de meest voorkomende risicogroepen binnen de CSR. Opvallend is dat multiproblemdossiers het meest voorkomen binnen de schuldbemiddeling, namelijk voor 30,65%. Bij multiproblemdossiers is er sprake van financiële en psychosociale problemen. Dit kan gaan over psychische problemen, een verslaving, gebrek aan sociaal netwerk of problemen met de huisvesting. Een andere grote groep zijn alleenstaanden, al dan niet met kinderen. Deze groep bestaat uit 21,61% ten opzichte

van het volledige cliënteel. De reden hiervoor is dat de inkomsten een stuk lager liggen dan tweeverdieners, maar de kosten blijven wel hetzelfde. Verder kan vastgesteld worden dat gepensioneerden, nieuwkomers en gezinnen met een zeer laag inkomen minder voorkomen in vergelijking met de andere groepen (SAM vzw, 2018).

Tendenzen profiel cliënteel	Frequentie (%)
Multiproblemegezinnen	95 (30,65%)
Alleenstaanden (met of zonder kinderen)	67 (21,61%)
Jongeren en jongvolwassenen	49 (15,81%)
Gezinnen met een inkomen als zelfstandige of tweeverdieners	38 (12,26%)
Nieuwkomers	19 (6,13%)
Gepensioneerden / ouderen	16 (5,16%)
Niet bemiddelbaren - gezinnen met zeer laag inkomen	26 (8,39%)

Figuur 1. De tendenzen naar het profiel van het cliënteel. Overgenomen uit “Vlaamse gezinnen in budget- en/of schuldhelpverlening: cijfergegevens 2014-2017” van SAM vzw, 2018 ([https://www.samvzw.be/sites/default/files/2019-05/Vlaamse%20gezinnen%20in%20budget...\\_0.pdf](https://www.samvzw.be/sites/default/files/2019-05/Vlaamse%20gezinnen%20in%20budget..._0.pdf)). Copyright 2018, SAM vzw.

### 3.1.5.2 UITGAVEN EN MATERIËLE DEPRIVATIE

Ook het Belgische statistiekbureau heeft enkele onderzoeken uitgevoerd. Het eerste onderzoek heeft betrekking op de uitgaven van de Belgische huishoudens. Zo kan een duidelijk zicht verkregen worden op de consumptiegewoonten van de bevolking. In 2018 werd een huishoudbudgetonderzoek gestart met meer dan 6000 huishoudens. Hieruit bleek dat 35,6% van de uitgaven besteed wordt aan de woning. Hiervan gaat 30,3% naar huur, water, energie en onderhoud. De andere 5,3% wordt dan eerder besteed aan de aankoop van meubelen en huishoudtoestellen. Vervolgens gaat 16% van de uitgaven naar voeding, drank en tabak. Ook transport neemt een groot budget in, namelijk voor 11,4% (Statbel, 2019).

Het tweede onderzoek heeft betrekking op ernstig materiële deprivatie. Materiële deprivatie geeft aan wat men zich kan veroorloven of wat men moet ontzeggen op basis van de beschikbare financiële middelen. In onze huidige samenleving wordt gekeken naar negen materiële bezittingen die symbool staan voor de gemiddelde levensstandaard. Personen die zich minstens vier van de negen zaken niet kunnen veroorloven, krijgen te maken met een situatie van ernstig materiële deprivatie. In figuur 2 zijn de negen indicatoren te zien, steeds aangevuld met het percentage van de huishoudens die hier moeilijkheden bij ervaren. In 2018 had 19% van de Belgen financiële moeilijkheden. Hiervan kreeg 5% van de Belgische bevolking te maken met een toestand van ernstige deprivatie, wat het risico op armoede kan verhogen. Voor een vierde van de Belgen blijkt het onmogelijk te zijn om een financiële buffer op te bouwen om op reis te gaan of om onverwachte facturen te betalen. Wanneer het niet mogelijk is om een onverwachte factuur te betalen, kan dit wellicht een opeenstapeling van schulden tot gevolg hebben. Ook blijkt dat het voor 6,2% van de huishoudens moeilijk is om rekeningen op tijd te betalen. Dit kan ook het risico op schuldoverlast verhogen. Daarnaast blijkt dat bijna alles

huishoudens uit het onderzoek wel beschikken over een telefoon, kleurentelevisie en een wasmachine (Statbel, 2019).

Percentage van de personen die in een huishouden leven dat zich om financiële redenen niet kan veroorloven:	2018
Rekeningen op tijd te betalen (huur, water, elektriciteit, etc.)	6,2%
Een week vakantie per jaar te nemen buitenshuis	23,2%
Minstens om de twee dagen vlees, kip, vis of een vegetarisch alternatief te eten	5,2%
Een onverwachte uitgave te doen	24,1%
Een telefoon te bezitten	0,2%
Een kleurentelevisie te bezitten	0,7%
Een wasmachine te bezitten	1,1%
Een persoonlijke wagen te bezitten	5,8%
Het huis voldoende te verwarmen	5,2%
% van personen die van ten minste 4 van de 9 voorgaande elementen gedepriveerd is en dus "in een toestand verkeert van ernstige materiële deprivatie"	4,9%

Figuur 2. Onderdelen van de materiële deprivatie-indicator. Overgenomen uit "Materiële deprivatie in 2018" van Statbel, 2019 (<https://statbel.fgov.be/nl/nieuws/materiele-deprivatie-2018>). Copyright 2019, Statbel.

### 3.1.6 RISICOGROEPEN

Onderstaande groepen hebben vaak een verhoogde kans op schuldoverlast. Dit wil echter niet zeggen dat alle personen die tot deze risicogroepen behoren automatisch last hebben van schuldoverlast.

**1. Allochtone bevolking:** er komen steeds meer personen met een andere afkomst terecht in armoedesituaties of situaties van overmatige schuldenlast. Een mogelijke oorzaak hierbij is de taalbarrière. Vaak begrijpen ze minder goed wat bepaalde contracten, abonnementen en documenten precies inhouden. Deze administratieve problemen kunnen leiden tot schuldoverlast. Volgens het Vlaams Centrum Schuldenlast (VCS) heeft dit ook te maken met culturele verschillen. Elke cultuur heeft eigen verwachtingen en gebruiken in verband met financieel beheer, die verschillend zijn van onze cultuur. In sommige culturen is het bijvoorbeeld de gewoonte om te lenen van familieleden of vrienden, in plaats van te lenen bij de bank. In andere culturen is het dan weer de gewoonte om geld te lenen binnen de gemeenschap. Een Islamitisch gezin kan bijvoorbeeld lenen bij een Marokkaanse winkel. Hierdoor kan het gezin toch eten en drinken aankopen, ondanks het feit dat ze zonder die lening de middelen er niet voor hebben. Maar ook geld overmaken naar familieleden die nog in het thuisland verblijven is vaak een gewoonte geworden (Vlaams Centrum Schuldenlast, 2011).

**2. Alleenstaanden:** onder deze groep kunnen alleenstaanden en éénuoudergezinnen met of zonder kinderen geplaatst worden. Het is een kwetsbare groep, enerzijds omdat ze (grotendeels) alle kosten op zich nemen, anderzijds omdat ze er alleen voor staan om uit een situatie van schuldoverlast te geraken. Dit heeft te maken met het feit dat er slechts één inkomen ter beschikking is (Vlaams Centrum Schuldenlast, 2011).

**3. Mensen in (generatie)armoede:** bij een structureel tekort aan inkomsten is de kans om in de schulden te geraken een stuk groter. Dit geldgebrek kan bijvoorbeeld ontstaan door een beperkt inkomen omwille van leefloon, werkloosheidsuitkering, ziekte-uitkering, invaliditeit of een andere uitkering. In de meeste gevallen worden schulden aangegaan om te kunnen voorzien in de noodzakelijke basisbehoeften zoals voeding, kleding en huisvesting. Het opbouwen van enige financiële buffer is niet mogelijk, aangezien er geen geld over is. Indien er sprake is van generatiearmoede, dan beginnen deze mensen eigenlijk al met een ongelijke start in het leven. Het is dan zeer moeilijk om hier terug bovenop te komen. Voor deze groep is het een uitdaging om weer uit de schulden te geraken, aangezien er vaak zeer weinig inkomsten ter beschikking zijn (Vlaams Centrum Schuldenlast, 2011).

**4. Gepensioneerden:** dit is een risicogroep aangezien het pensioenbedrag een stuk lager ligt in vergelijking met de inkomsten die verkregen werden gedurende de loopbaan. De kans dat de gezondheid achteruit gaat is groter, met grote bedragen aan gezondheidszorg tot gevolg. Vervolgens hebben gepensioneerden vaak meer moeite om zich aan te passen aan de hedendaagse technologie. Tegenwoordig is een aanpassing om te budgetteren aangewezen, omdat alles veel meer online gebeurt (Vlaams Centrum Schuldenlast, 2011).

**5. Gezinnen met een normaal inkomen:** er mag niet vergeten worden dat ook gezinnen met een gemiddeld of hoog inkomen terecht kunnen komen in een situatie van overmatige schuldenlast. Volgens het VCS gaat het vooral over pechfactoren zoals een echtscheiding, werkloosheid en ziekte. Bovendien kan het ook te maken hebben met onvoldoende vaardigheden of een verkeerde gedragshouding (Vlaams Centrum Schuldenlast, 2011).

### 3.1.7 OORZAKEN SCHULDOVERLAST

Om uit de schulden te geraken, is het noodzakelijk om te analyseren hoe de schuldoverlast ontstaan is. In veel gevallen wordt er enkel naar de schulden gekeken, maar onvoldoende naar de oorzaken van de schuldoverlast. In veel situaties is er ook sprake van een combinatie van oorzaken en zijn er dus meerdere oplossingen mogelijk.

**1. Budgetteringsproblemen:** hiermee wordt bedoeld dat personen moeilijkheden ondervinden om een evenwicht te vinden tussen de inkomsten en uitgaven. De reden waarom het niet lukt om inkomsten en uitgaven op elkaar af te stemmen kan omwille van onvoldoende administratieve vaardigheden, geen duidelijk overzicht op de eigen inkomsten en uitgaven of het roekeloos uitgeven van geld zonder erbij na te denken (Van Trigt, 2010).

**2. Aanpassingsschulden:** dit soort schulden kunnen ontstaan indien er een daling is van de inkomsten omwille van ontslag op het werk, ziekte, uitkeringen of een echtscheiding. Door de inkomensvermindering is het noodzakelijk om het bestedingspatroon aan te passen, anders kan een onevenwicht ontstaan tussen de inkomsten en uitgaven. Het risico is dat de uitgaven de inkomsten overstijgen. Het is echter niet altijd mogelijk om de uitgaven te verminderen, met gevolg dat er openstaande schulden kunnen ontstaan (Van Trigt, 2010).

**3. Overlevingsschulden:** schulden kunnen ontstaan om te voorzien in de noodzakelijke basisbehoeften zoals voeding en kledij. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij personen die hoge gezondheidskosten hebben, maar dit niet kunnen betalen wegens onvoldoende inkomsten. Vaak wordt voorrang gegeven aan het betalen van de ziekenhuisfacturen waardoor andere facturen, zoals de elektriciteitsrekening, niet meer betaald kunnen worden. Indien er nog eens onverwachte kosten of facturen opduiken, kan dit ervoor zorgen dat iemand nog meer in de schulden verzeild geraakt. Dit is een situatie die vaak voorkomt bij personen in situaties van bestaansonzekerheid en armoede (Van Trigt, 2010).

**4. Schuldoverlast door externe omstandigheden:** betalingsmoeilijkheden kunnen ook zeer onverwacht ontstaan, waarbij de persoon het eigen budget niet meer in de hand heeft. Dit kan het geval zijn indien er onverwachte uitgaven zijn, bijvoorbeeld schade aan een huis, maar er geen spaargeld ter beschikking is om dit te betalen (Van Trigt, 2010).

**5. Afgeleide schulden:** in bepaalde gevallen kan een schuldeiser ook een ander persoon aanspreken om de schuld af te betalen, naast de eigenlijke schuldenaar. Bijvoorbeeld een erfgenaam die de schulden van de overleden persoon moet betalen. Een afgeleide schuld kan ook ontstaan wanneer iemand zich borg stelt voor schulden van iemand anders (Van Trigt, 2010).

**6. Compensatieschulden:** deze oorzaak van schulden is een manier om een onderliggend probleem te vermijden, omzeilen of te compenseren. Het doel is om een ander probleem, zoals psychologische problemen of een verslaving, weg te werken door steeds meer zaken aan te kopen (Van Trigt, 2010).

**8. Maatschappelijk perspectief:** de oorzaken kunnen niet enkel verklaard worden vanuit individueel perspectief, maar kunnen ook te maken hebben met een maatschappelijk probleem. Bijvoorbeeld door ongelijke inkomensverdeling in de samenleving en een toenemend consumptieniveau (Ruelens & Nicaise, 2002).

### 3.1.8 FINANCIËLE TYPES

Relaties kunnen gepaard gaan met ruzies en in ernstige gevallen met een scheiding, omdat mensen op een verschillende manier omgaan met geld. Er is geen eenduidige manier waarop iemand zijn geldzaken moet beheren, maar een goede afstemming op elkaar is wel noodzakelijk (Goovaerts, 2010). Hieronder worden de verschillende financiële types beschreven.

**1. De geldmonnik:** dit zijn personen die het niet nodig vinden om geld te sparen en geen nood hebben aan een goed betaalde job. Dit kan leiden tot een zeer laag inkomen met betalingsmoeilijkheden tot gevolg (Goovaerts, 2010).

**2. De struisvogel:** deze persoon heeft onvoldoende kennis over geldzaken en financiële administratie. Hierdoor ontstaat de neiging om rekeningen, bankafschriften en andere belangrijke brieven ongeopend te laten. Daardoor worden veel betalingen gewoon vergeten. Bovendien is er geen duidelijk zicht op de inkomsten, uitgaven en schulden. Dit kan leiden tot zeer ernstige financiële problemen (Goovaerts, 2010).

**3. Verkwister:** er wordt onvoldoende stil gestaan bij noodzakelijke behoeften, waardoor alles aangekocht wordt wat een gevoel van geluk verschaft. Indien deze persoon zich even ongelukkig voelt, dan biedt geld uitgeven een oplossing om zich weer beter te voelen. Daardoor is het moeilijk om te sparen, beslissingen af te wegen en prioriteiten te stellen. Alle inkomsten worden uitgegeven en soms meer dan eigenlijk mogelijk is. Hierdoor kan schuldenlast en schuldoverlast ontstaan (Goovaerts, 2010).

**4. Oppotter:** deze persoon heeft geen moeite om het budget goed te spenderen en financiële prioriteiten te stellen, aangezien geld voor deze persoon een zekerheid moet bieden. Daarentegen is er geen geld voorzien voor een leuke aankoop of activiteit, omdat er in veel gevallen geen geld ter beschikking is. De kans op het maken van schulden is een stuk lager, maar het beantwoordt te weinig aan de menselijke waardigheid (Goovaerts, 2010).

**5. De planner:** er wordt een gevoel van geluk ervaren zolang de persoon bezig kan zijn met het plannen van geld. Daardoor kunnen er snel conflicten ontstaan met de partner of andere personen die hier een andere mening over hebben. Deze mensen willen zo weinig mogelijk geld uitgeven, waardoor er weinig ruimte overblijft om te genieten van het leven of om aan de eigen belangen te voldoen. Indien er sprake is van geldgebrek, dan is de kans op een depressie en gevoelens van ongeluk groter dan bij de andere types (Goovaerts, 2010).

### 3.1.9 SOCIALE SCHULDBEMIDDELING

Financiële problemen hangen vaak samen met psychosociale problemen. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op vlak van gezondheid, familie, relaties en sociale contacten. Wanneer enkel gekeken wordt naar de geldproblematiek en niet naar het sociale aspect, dan kan de hulpverlening vaak onvoldoende ondersteuning bieden. Wanneer mensen in contact komen met overmatige schuldenlast, dan gaat dit vaak gepaard met verlies aan zelfvertrouwen en een tekort aan toekomstperspectief. Deze zaken kunnen ervoor zorgen dat mensen steeds dieper in een schulden螺旋 terecht komen. Hier wordt het belang van goede hulpverlening benadrukt (Ruelens & Nicaise, 2002).

Het psychosociale aspect kan ertoe leiden dat personen hun financiële problemen niet of onvoldoende gaan oplossen. Dit kan onder andere wanneer iemand ondervindt dat er totaal geen invloed meer is op de eigen financiële situatie. Mogelijke gevolgen hiervan zijn dat er minder zelfvertrouwen ontstaat en er geen energie meer over blijft om de problemen zelf aan te pakken. Een mogelijke belemmering is een gebrek aan motivatie en vaardigheden. Zo zijn er personen die niet beschikken over de vaardigheden om bijvoorbeeld administratie te ordenen. Sommigen willen vaardigheden aanleren maar hebben hier nooit de kans toe gekregen, anderen willen geen vaardigheden aanleren door gebrek aan motivatie. Dit kan het geval zijn wanneer mensen door langdurige stress uiteindelijk in een schulden螺旋 terecht zijn gekomen. Daarom moet altijd ingeschat worden wat het hoogst haalbare doel is, zodat gestreefd kan worden naar financiële zelfredzaamheid (Verhagen, Linders & Ham, 2014).

Schuldoverlast kan ook een enorme druk met zich meebrengen, zowel voor de cliënt als voor de rest van het gezin. Daarom is het noodzakelijk dat ook de ruimere context betrokken wordt. Deze ruimere context kan ervoor zorgen dat de eventuele onderliggende oorzaak van de schuldsituatie duidelijk wordt. Hierdoor kunnen ook andere hulpvragen naar boven komen, zodat een goed afgestemde hulpverlening kan leiden tot meer kansen van de cliënt, een duidelijker toekomstperspectief en voorkomen om opnieuw schulden te maken na de CSR (Vlaams Centrum Schuldenlast, 2011).

### 3.1.10 TABOE

Rond geld is er vaak nog een groot taboe. Informatie over inkomsten, spaargeld en uitgaven is informatie die mensen niet snel zullen delen met anderen. Zeker niet indien er sprake is van financiële problemen. Het blijkt moeilijk te zijn om dit te vertellen aan familieleden en vrienden, maar ook moeilijk om dit bespreekbaar te maken met hulpverleners (Vlaams Centrum Schuldenlast, 2011).



Eigenlijk zou dit wel nuttig zijn, zodat iedereen kan leren uit ervaringen van anderen. Indien financiële moeilijkheden niet met de partner besproken wordt, dan kan dit leiden tot ernstige financiële en/of relationele problemen. Het is belangrijk dat zaken samen besproken worden om betere afwegingen en keuzes te maken. Een zeer uiteenlopende visie op geldzaken, kan voor ernstige problemen zorgen (Van Droogenbroeck, 2015).

Ook is er nog een te groot taboe naar de kinderen toe, wat niet ten goede komt aan de financiële opvoeding voor de kinderen. Om problemen in verband met schuldoverlast zo vroeg mogelijk te voorkomen, is het belangrijk dat er wordt ingezet op financiële opvoeding. Dit moet al zo vroeg mogelijk gebeuren. Hiervoor is het wel belangrijk dat dit thema besproken wordt met de kinderen. Het is ook essentieel om eerst aan de eigen administratieve en financiële vaardigheden te werken, voordat dit aan de kinderen aangeleerd wordt. Noodzakelijk is dat de ouders geen verkeerde informatie en vaardigheden aanleren aan de kinderen.

Indien de persoon uit de schulden geraakt en terug beschikt over een financiële buffer, hebben ouders vaak de neiging om hun kind materieel te verwennen. Dit is geen goede manier om te leren omgaan met geld, maar wel door hun aan te leren dat ze moeten sparen voor zaken die ze graag zouden willen. Het bijhouden van financiële vaardigheden vergt tijd en inspanning. Sommige personen of gezinnen beschikken nu eenmaal over een beperkt inkomen, waarbij het noodzakelijk is om te leren omgaan met geld. Hierdoor kan een gevoel van vrijheid en zelfstandigheid ontstaan (Goovaerts, 2010).

### **3.1.11 METHODIEKEN**

Hier worden enkele belangrijke methodieken besproken die wellicht een meerwaarde kunnen bieden om autonomie van de cliënt te bevorderen en schulden te voorkomen.

#### **1. Krachtgericht werken**

Krachtgericht werken wordt ook wel een empowermentgerichte benadering genoemd. Empowerment is een proces waarbij men de autonomie van de cliënt wil stimuleren, zodat de cliënt terug grip kan krijgen op zijn eigen leven. Belangrijk bij deze methodiek is dat de cliënt altijd zelf aangeeft wat hij wil bereiken. De sociaal werker kan helpen om sterke aspecten van de cliënt te versterken, negatieve eigenschappen verbeteren en dit allemaal op maat van de cliënt. Door krachten en competenties van de cliënt te versterken, is de kans groter dat de cliënt in staat is om zelf verandering te brengen in zijn persoonlijk leven en zo steeds onafhankelijker te worden van de hulpverlening (Hulpverleners Met Goesting, z.d.).

#### **2. Individuele preventie**

Individuele preventie kan ingezet worden bij individuen, om zo de weerbaarheid van dat individu te versterken. De hulpverlener kan samen met de cliënt zoeken naar mogelijke oplossingen, zodat het probleem in de toekomst niet meer zal voorkomen. Bijvoorbeeld vaardigheden aanleren aan de cliënt om het budget op een goede manier te beheren en vermijden dat de sociaal werker alles in plaats van de cliënt zal doen (Kennisplein, 2017).

Vervolgens wordt er ingezet op risico- en beschermende factoren die belangrijk kunnen zijn voor de cliënt en wordt ook alles op maat van de cliënt bekeken. Individuele preventie is geslaagd indien het probleem zich niet meer of in mindere mate voordoet binnen het leven van de cliënt (Goris, 2007).

### **3. Algemene preventie**

Algemene preventie wil vooral inzetten op kwaliteitsvolle hulpverlening voor een ruimere doelgroep, in plaats van preventie voor individuen. Het gaat vooral over het zoeken naar duurzame oplossingen voor maatschappelijke problemen die zich vaak voordoen bij een bepaalde doelgroep. Het doel is om op een structurele wijze gedragsverandering te bevorderen (Kennisplein, 2017).

#### **3.1.12 BESLUIT**

Schuldenproblematiek is een fenomeen dat steeds blijft toenemen in onze samenleving. Het blijkt geen makkelijke opgave te zijn om uit de schulden te geraken of om schulden in de toekomst te vermijden. Wel kan vastgesteld worden dat er verschillende hulpverleningsvormen aanwezig zijn om toch uit de schuldenpiraal te geraken. Toch blijkt dat meer dan de helft van de personen die financiële moeilijkheden ondervinden geen beroep doen op de hulpverlening. Dit kan wellicht te maken hebben met het feit dat mensen het moeilijk vinden om dit thema bespreekbaar te maken met anderen. Daarnaast werd duidelijk dat schulden op verschillende manieren kunnen ontstaan, waardoor ook meerdere oplossingen mogelijk zijn. Bij het ontstaan van schulden kan de oorzaak bij de persoon zelf liggen, door (onvoorziene) omstandigheden vanuit de omgeving of omwille van structurele problemen binnen de samenleving. Dit benadrukt het belang om eerst een duidelijke analyse te maken over het ontstaan van schulden, zodat gezocht kan worden naar een oplossing op maat van de cliënt. Tot slot kan besloten worden dat iedereen schulden kan krijgen. Er zijn wel enkele risicogroepen, maar ook mensen met een hoog inkomen kunnen in een schuldenpiraal terechtkomen. Het gebruiken van enkele methodieken, zoals krachtgericht werken en preventie, kunnen een bijdrage leveren om het budget zorgeloos terug in eigen handen te nemen.

### **3.2 GEDRAGSHOUDING**

Naast het financiële aspect, speelt ook gedrag een grote rol. Verschillende oorzaken kunnen aan de grondslag liggen bij het ontstaan van schuldoverlast. Dit kan gaan over een tekort aan kennis, administratieve vaardigheden, een verkeerde houding, gebrek aan weerbaarheid, een verslaving of compensatiegedrag. Deze zaken spelen allemaal een rol bij het aangaan van schulden. Om schulden te vermijden is het noodzakelijk om deze moeilijkheden en risicofactoren te vermijden (NIBUD, z.d.). Binnen dit luik wordt er een inzicht verkregen over de impact van de schulden op de levenssituatie en welke gedragsveranderingen nodig zijn om terug een schuldenvrij leven te starten. Hier is uiteraard veel motivatie en inspanning voor nodig.

#### **3.2.1 GEDRAGSVERANDERING**

Personen met financiële moeilijkheden willen vaak iets aan de situatie veranderen, maar dit lukt niet altijd. Het probleem is dat er een grote kloof is tussen datgene wat mensen zeggen en wat ze werkelijk doen. De veranderingsbereidheid ontstaat meestal wanneer er geen uitweg meer is. Vaak krijgen personen met schuldoverlast instructies van de sociaal werker. Ze proberen de opdrachten uit te voeren, maar dit lukt niet altijd. Het beheer van het budget wordt uit handen gegeven aan de sociaal werker. Dit zorgt ervoor dat de cliënt enerzijds even ontlast wordt van alle stress, anderzijds dat de cliënt er weinig mee inzit wanneer hij zelf iets niet kan. Er is dan sprake van een lage veranderingsbereidheid. Wanneer iets niet meteen lukt, neemt het doorzettingsvermogen namelijk af. Hierdoor zullen weinig of geen nieuwe pogingen ondernomen worden (Appelo, 2014).

Eerst moet duidelijk worden wat de reden is waarom gedragsverandering mislukt. Op basis hiervan kan bepaald worden wat er nodig is om het wel te laten lukken. Duurzame gedragsverandering gaat gepaard met drie verschillende zaken. Ten eerste moet er sprake zijn van innerlijke drang. Innerlijke drang is verbonden met alternatieven. Indien er alternatieven en mogelijkheden aanwezig zijn om de problemen die ervaren worden op te lossen, dan is de kans op gedragsverandering veel groter. Ten tweede moet er voldoende discipline aanwezig zijn om weerstand te bieden tegen oude gewoontes. Discipline kan verkregen worden door inzicht te krijgen in problemen die de oude gewoonte met zich meebrengt. Ten derde is interne attributie noodzakelijk om te veranderen. Een mislukte poging moeten mensen aan zichzelf toekennen en de schuld niet bij iemand anders leggen. Hierbij moet er voldoende overtuiging aanwezig zijn dat het de volgende keer wel zal lukken. Bovendien is het noodzakelijk om het eigen gedrag eens in vraag te stellen. Dit kan leiden tot inzicht over wat het probleem precies is, wat er veranderd moet worden en hoeveel last men ervaart van het probleem (Appelo, 2014).

### **3.2.2 DRIE LAGEN VAN ONS BREIN**

Het feit dat duurzaam veranderen zo moeilijk gaat, is grotendeels te verklaren door de werking van onze hersenen. Ons brein bestaat namelijk uit drie verschillende lagen. De onderste laag staat in voor automatismen. Dit gaat over handelingen die regelmatig gedaan worden, waardoor mensen niet meer moeten nadenken hoe ze iets moeten doen. Het middelste gedeelte laat zich vooral leiden door beloning en straf. Deze twee lagen zijn onbewuste lagen. Vervolgens bevat de bovenste laag van de hersenen het vermogen om te denken. Het gedrag is hier gebaseerd op vooropgestelde doelen. Deze laag is een bewuste laag en heeft minder invloed op het gedrag dat mensen stellen, in vergelijking met de andere twee lagen. Verandering is enkel mogelijk, wanneer deze drie verschillende lagen in evenwicht gebracht worden. Een gewoonte afleren is een moeilijk gegeven. Het kan enkel doorbroken worden indien een nieuwe gewoonte ontwikkeld wordt die krachtiger is dan de oude gewoonte. Voldoende doorzettingsvermogen om dit nieuwe gedrag vol te houden is hierbij noodzakelijk (Appelo, 2014).

### **3.2.3 ZIEKTEWINST**

Ziektewinst is een oorzaak waarom mensen met schuldoverlast doorgaan met slechte gewoontes. Dit betekent dat de persoon een voordeel ervaart bij het probleem. Dit voordeel kan zeer uiteenlopend zijn. Hierdoor is de kans groot dat nadelen genegeerd worden en de voordelen benadrukt worden. Zo vinden veel cliënten het een voordeel dat een sociaal werker helpt met moeilijke taken, zodat de persoon het niet zelf moet uitvoeren. Mensen zoeken vaak naar oplossingen die weinig inspanning kosten, om zo negatieve stress te vermijden. Ook worden vaak minder hoge eisen gesteld, zodat er weinig verschil ervaren wordt tussen hoe de situatie momenteel is en hoe ze normaal zou moeten zijn. Op basis van deze redenering, zal er weinig of niets veranderen. Dit komt doordat er geen verantwoordelijkheid wordt opgenomen voor het eigen gedrag (Appelo, 2014).

### **3.2.4 DE CIRKEL VAN VALSE HOOP**

Iedereen heeft wel eens de neiging om oorzaken van fouten niet aan zichzelf toe te kennen, zodat een positief zelfbeeld behouden kan worden. Dit heeft tot gevolg dat er geen veranderingsbereidheid ontstaat. Herhalen mensen in financiële problemen toch pogingen tot gedragsverandering, maar lukt het nooit, dan blijven ze hangen in de cirkel van valse hoop.

Mensen die pogingen ondernemen om te veranderen kunnen drie fouten maken. Ten eerste wordt onderschat dat duurzaam veranderen veel energie vergt. Als personen in financiële moeilijkheden ondervinden dat er te veel inspanning geleverd moet worden voor heel weinig resultaat, dan bestaat de kans dat geen nieuwe poging ondernomen wordt tot gedragsverandering. Ten tweede wordt vaak gedacht dat het begin om te veranderen moeilijk is, maar dat het daarna makkelijker wordt. Dit is meestal niet het geval. Het duurt vaak een hele tijd voordat een gedragsverandering ook een gewoonte wordt. Ten derde wordt verondersteld dat de nieuwe gewoonte veel zal opleveren. Indien dit niet het geval blijkt te zijn, kan er teleurstelling ontstaan. Daarom worden geen pogingen meer ondernomen tot gedragsverandering (Appelo, 2014).

Een veel te optimistische opvatting leidt ertoe dat personen met schuldoverlast in de cirkel van valse hoop terecht komen. Indien er te weinig doorzettingsvermogen aanwezig is, wordt het moeilijk om uit deze cirkel te geraken. Het gevolg hiervan is dat er uiteindelijk niets zal veranderen. Iemand kan uit de cirkel van valse hoop geraken, indien er verantwoordelijkheid wordt opgenomen voor mislukkingen en er zekerheid is dat het probleem opgelost kan worden (Appelo, 2014).

### **3.2.5 ONAFHANKELIJKHEID VERSUS AFHANKELIJKHEID**

Personen met schuldoverlast kunnen ofwel meer behoefte hebben aan onafhankelijkheid en autonomie of juist aan meer afhankelijkheid. Is er nood aan meer afhankelijkheid, dan zal het werk hoogstwaarschijnlijk door de sociaal werker overgenomen worden. Dit heeft wellicht tot gevolg dat er geen autonomie ontstaat en geen nieuwe vaardigheden aangeleerd worden. Daarnaast zijn er ook mensen die behoefte hebben aan meer zelfstandigheid. Meer zelfstandigheid krijgen tijdens de CSR, kan het risico verlagen om nieuwe schulden te maken na de CSR. Het is belangrijk dat gezocht wordt naar een evenwicht tussen afhankelijkheid en onafhankelijkheid (Appelo, 2014).

### **3.2.6 SCHAARSTE**

Personen die heel wat schulden hebben, bevinden zich vaak in een uitzichtloze situatie. Dit heeft te maken met schaarste. Schaarste betekent *“minder hebben dan je voor je gevoel nodig hebt”* (Mullainathan & Shafir, 2013, p. 14). Personen met schulden hebben vaak achterstallige betalingen, het loon dat meteen op is, rente moeten betalen, werkloos zijn,... Hierdoor kunnen er heel wat onvervulde behoeften ontstaan. Buiten het feit dat schaarste ervoor kan zorgen dat iemand zich minder gelukkig voelt, verandert het ook de manier van denken. Beperkte hoeveelheid aan financiële middelen kan ervoor zorgen dat mensen minder kunnen kopen dan dat ze eigenlijk zouden willen. Schaarste heeft tot gevolg dat mensen minder gefocust zijn en minder vooruitdenken, waardoor er minder bandbreedte ontstaat. Bandbreedte is eigenlijk de mentale capaciteit waarover mensen beschikken. Door verschillende omstandigheden, zoals stress door schuldoverlast, kan het zijn dat personen minder goed gaan presteren of zich minder goed kunnen focussen. Dit is ook een reden waarom het moeilijk is om nieuwe gewoontes aan te leren.

De cognitieve vaardigheden zullen eigenlijk stilaan afnemen, waardoor dit invloed heeft op de afwegingen die personen maken. Gevolgen van het tekort aan bandbreedte zijn onder andere minder weerstand bieden om iets nieuws te kopen, vergeten rekeningen te betalen en onvoldoende zicht hebben op het beschikbare saldo (Mullainathan & Shafir, 2013).

### 3.2.7 TUNNELVISIE

Schaarste kan leiden tot tunnelvisie. Dit betekent dat de focus slechts op één iets ligt, waardoor andere zaken verwaarloosd worden. Het is *“een eenzijdige concentratie op het schaarsteprobleem waar we mee te kampen hebben”* (Mullainathan & Shafir, 2013, p. 44). Er is enkel aandacht voor zaken die in verband staan met het probleem en het directe doel dat men wil bereiken. Het nadeel van tunnelvisie is dat andere belangrijke overwegingen uit het oog verloren worden. Op korte termijn gaan mensen efficiënter keuzes maken, maar op lange termijn wordt er geen rekening gehouden met belangrijke zaken (Mullainathan & Shafir, 2013).

### 3.2.8 BEHOEFTE VERSUS VERLANGEN

Indien mensen in financiële problemen goed zouden weten wat ze echt nodig hebben, dan kan al de energie daarin gestoken worden. Dit leidt tot een betere focus op noodzakelijke behoeften. Verstandig omgaan met geld vereist in de eerste plaats een focus op wat werkelijk nodig is en niet waarnaar we verlangen. Daarom moet ook een duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen behoeftes en verlangens. Het is nu eenmaal een feit dat niet alles verkregen kan worden wat iemand eigenlijk zou willen. Doordat mensen zich laten verleiden door verlangens, worden vaak luxeartikelen aangeschaft die niet nodig zijn. Deze aankopen duwen mensen eigenlijk verder de put in en zullen geen bijdrage leveren om rapper uit de schulden te geraken. Het biedt geen beter toekomstperspectief. Dit hangt ook samen met de vaardigheid om geld op een goede manier te spenderen, zeker indien het al krap is om rond te komen (Armstrong, 2012).

### 3.2.9 BESLISSINGEN NEMEN

Personen die te kampen hebben met schuldoverlast zijn vaker geneigd om beslissingen te nemen op basis van emoties. Dit gebeurt omdat de schuldenproblematiek gepaard kan gaan met emoties van angst. Hierdoor zijn beslissingen vaker impulsief en minder doordacht. Dit heeft ook te maken met de werking van ons brein. Zoals eerder aangegeven heeft ons brein vaak moeite om risico's in te schatten en mogelijkheden af te wegen om een juiste beslissing te maken. Daarnaast worden vaak beslissingen genomen met een tekort aan informatie. Veel personen met financiële moeilijkheden vinden het moeilijk om meteen een groot bedrag neer te leggen, maar hebben er minder moeite mee om dit zelfde bedrag maandelijks te betalen omdat het bedrag dan kleiner lijkt. Een mogelijk gevolg hiervan is dat geldzaken onderschat worden en mensen minder zicht krijgen op de uitgaven (Goovaerts, 2010).

Een andere foute gewoonte in verband met geldzaken, is het mentaal boekhouden. Mensen met financiële problemen hebben de neiging om de inkomsten en uitgaven niet als één geheel te bekijken, maar alles op te delen in verschillende categorieën zoals bezittingen, schulden, inkomsten, uitgaven, sparen, pensioen,... Deze manier van boekhouden kan een goede manier zijn om een duidelijk zicht te verkrijgen op de geldzaken, maar tevens laat men de uitgaven afhangen van de afkomst van het geld. Zo wordt bijvoorbeeld het vakantiegeld veel makkelijker uitgegeven, omdat dit een onverwachte meevaller is. Mensen vinden het makkelijker om dit uit te geven dan geld waarvoor ze hard gewerkt hebben (Goovaerts, 2010).

Mensen met geldtekort of waarbij er al sprake is van een schuldenopeenstapeling gaan vaak leningen aan om andere achterstallige facturen of schulden af te betalen. De bedoeling is om de lening zo snel mogelijk af te betalen, maar dit gebeurt vaak niet. Een gevolg is dat er steeds meer rente betaald moet worden, waardoor het te betalen bedrag steeds groter wordt. Het aangaan van dure leningen die niet terugbetaald kunnen worden, heeft te maken met de kortzichtigheid van mensen die moeten

rondkomen met beperkte financiële middelen. Dit betekent dat mensen moeilijker vooruit denken, waardoor verkeerde beslissingen genomen worden. Het maken van verkeerde beslissingen kan ervoor zorgen dat mensen met financiële moeilijkheden terecht komen in een neerwaartse spiraal, waardoor ze nog dieper in de schulden terecht komen (Mullainathan & Shafir, 2013). Om verstandige keuzes te kunnen maken, moeten mensen voldoende informatie krijgen. Het is nodig om zo vroeg mogelijk informatie aan te bieden over mogelijke gevolgen van schulden. Verder moeten deze personen ook inzicht krijgen in het feit dat keuzes op korte termijn gevolgen hebben voor keuzes op lange termijn (Verhagen, Linders & Ham, 2014).

### **3.2.10 GELD EN GELUK**

Werkloosheid wordt vaak gezien als een verlieservaring wegens het wegvallen of een daling van het inkomen. Hierdoor is er vaak geen geld meer beschikbaar voor vrijetijdsactiviteiten, waardoor mensen minder sociale contacten hebben. In veel gevallen willen mensen liever een minder goed betaalde job dan een uitkering, omdat dit een beter toekomstperspectief kan bieden. Een groot deel van de bevolking moet namelijk veel werken om te kunnen voorzien in de basisbehoeften zoals voldoende voeding, kleding, gezondheidszorg en huisvesting. Laat staan dat er nog een deel van het inkomen beschikbaar is voor een hobby of om luxeartikelen aan te kopen. De mate waarin iemand kan rond komen met het inkomen kan een invloed hebben op het geluksniveau (Goovaerts, 2010).

Na een nieuwe aankoop zal het geluksniveau waarschijnlijk een stuk hoger liggen dan normaal. Maar na een tijd, wanneer iemand gewend is aan de nieuwe aankoop, zal het geluksniveau weer verminderen. Het probleem is dat mensen steeds meer willen om het geluksniveau gelijk te houden of te verhogen. Het geluksniveau wordt bepaald door de mate waarin we veel of minder van iets ter beschikking hebben. Reclame speelt hier ook een belangrijk rol in. Door reclame kunnen mensen het gevoel krijgen dat ze iets nodig hebben, terwijl ze dit voordien niet nodig hadden. Het zijn niet de extra inkomsten of luxeproducten die iemand gelukkig kunnen maken, maar vooral de mate waarin iemand rond kan komen met het inkomen en een financiële buffer ter beschikking heeft om onvoorziene kosten op te vangen. Hieruit kan vastgesteld worden dat geluk wel samenhangt met de mate waarin iemand grip heeft over de eigen geldzaken, met ademruimte om zelf te beslissen wat men wel en niet wil. Dit gaat over de vrijheid om eigen keuzes te kunnen maken in verband met aankopen (Goovaerts, 2010).

### **3.2.11 BESLUIT**

Het is duidelijk dat iemand zijn gedragshouding een enorme invloed heeft op het ontstaan en voorkomen van schulden. Zowel de persoon die financiële problemen ondervindt als de sociaal werker, kunnen beide een bijdrage leveren tot het ontwikkelen van een goede gedragshouding. Hierbij is het noodzakelijk dat er voldoende veranderingsbereidheid gecreëerd wordt, anders is de kans groot dat er opnieuw schulden ontstaan in de toekomst.

Verder is het belangrijk dat er voldoende autonomie ontstaat om het eigen geldbeheer zelfstandig te beheren, in plaats dat de sociaal werker het volledige geldbeheer overneemt. Indien alles wordt overgenomen door iemand anders, worden vaak geen nieuwe pogingen ondernomen om iets aan de situatie te veranderen. Uiteraard blijft de hulpverlening een belangrijke rol spelen om een beter inzicht te verkrijgen over wat het probleem is en welke foute gewoontes hieraan verbonden zijn. Zo kunnen nieuwe en betere gewoontes aangeleerd worden.

Tot slot kunnen financiële moeilijkheden leiden tot een mindere focus. Het gevolg hiervan is dat beslissingen genomen worden zonder stil te staan bij mogelijke gevolgen op lange termijn. Indien geen duidelijk inzicht verkregen wordt in mogelijke gevolgen van de beslissing, dan blijft de kans bestaan dat men in de toekomst nog verkeerde beslissingen zal maken. Het is noodzakelijk dat een goede gedragshouding ontstaat, zodat er minder risico is om opnieuw schulden te maken na de CSR.

## 4 METHODOLOGIE

In dit hoofdstuk wordt de verantwoording van de genomen keuzes voor het onderzoek besproken. Dit omvat uitleg over de onderzoeksmethode, de onderzoekseenheden en het verloop van het onderzoek.

### 4.1 ONDERZOEKSMETHODE

Het onderzoek wordt afgenomen via kwalitatief onderzoek. De grote meerwaarde voor deze bachelorproef is dat hierdoor een duidelijk beeld verkregen wordt over achterliggende motivaties, bevindingen, wensen en noden van de cliënten. Kwalitatief onderzoek biedt ook de mogelijkheid om door te vragen. Dit is essentieel om voldoende informatie en inzicht te verkrijgen over de ervaringen van de cliënten, zowel over de schuldoverlast als over de hulpverlening. Schuldoverlast kan een grote invloed hebben op iemand zijn leven, waardoor het ook belangrijk is om voldoende stil te staan bij mogelijke emoties en gevoelens die cliënten ervaren.

Er wordt gekozen om individuele interviews af te nemen en geen groepsinterviews. Dit blijkt de beste keuze te zijn, aangezien het hebben van schulden en financiële problemen vaak beschouwd wordt als een taboethema. Mensen vinden het moeilijk om hun financiële situatie te bespreken met familie, vrienden en hulpverleners. Dit thema bespreken met personen die ze niet kennen, kan de drempel wellicht verhogen. Dit is de reden om individuele interviews af te nemen, in plaats van groepsinterviews. Hiermee kan het risico vermeden worden dat belangrijke informatie verloren gaat wegens angst en schaamte om dit te delen met andere respondenten.

### 4.2 ONDERZOEKSEENHEDEN

Voor de interviews worden cliënten bevraagd die in de CSR zitten binnen het OCMW van Brugge. Uiteraard gaat dit over een zeer uiteenlopende doelgroep. Daarom wordt gewerkt met een streekproefraster, om te bepalen welke cliënten geïnterviewd kunnen worden. Belangrijk is dat enkel cliënten bevraagd worden die minstens een jaar in de CSR zitten zodat er voldoende ervaring is.

Om te beginnen worden drie cliënten bevraagd die voor een tweede keer in de CSR zitten. Hier wordt nagegaan wat de oorzaak is van het herval en wat het belang is van goede hulpverlening tijdens de CSR. Op deze manier wordt bekeken waar er eventueel te weinig begeleiding aanwezig is, wat het 'eigen aandeel' is van de cliënt en hoe voorkomen kan worden dat nieuwe schulden gemaakt worden.

Vervolgens worden drie cliënten bevraagd die momenteel al moeilijkheden ervaren tijdens de CSR en waarbij de kans op herval groot is. Hierdoor wordt een beter beeld verkregen omtrent moeilijkheden die cliënten ervaren en hoe deze aangepakt kunnen worden naar de toekomst toe. Het opzet van mijn bachelorproef is dan ook om te onderzoeken op welke manier mensen schuldenvrij kunnen blijven. Door te focussen op mogelijkheden van de cliënt, wordt een beter inzicht verkregen op welke manier cliënten hun budget opnieuw zelfstandig kunnen beheren na de CSR.

Tot slot wordt informatie ingewonnen bij twee cliënten die reeds in de afbouwfase zitten. Dit betekent dat deze cliënten al zelf betalingen mogen uitvoeren, waardoor er meer zelfstandigheid ontstaat tijdens de CSR. Deze cliënten kunnen aangeven wat drempelverlagend werkt om het budget zelfstandig te beheren en hoe dit een bijdrage kan leveren om eventuele kans op herval te laten afnemen.



### **4.3 ONDERZOEKSVERLOOP**

In dit deel wordt het contacteren van de respondenten, de voorbereiding, het verloop en de verwerking van de interviews besproken.

#### **4.3.1 CONTACTEREN VAN DE RESPONDENTEN**

Eerst wordt overlopen welke cliënten voldoen aan de opgestelde criteria, zodat beslist kan worden wie geschikt is om deel te nemen aan de interviews. Uiteraard is het noodzakelijk dat de personen openstaan om de vragen te beantwoorden.

Na het vinden van geschikte kandidaten, nemen mijn stagementoren contact op met deze personen. Eerst volgt een korte uitleg met het doel van de bachelorproef, gevolgd met de vraag of de cliënten willen deelnemen aan een interview. Het is belangrijk dat mijn stagementoren contact opnemen, omdat dit vaak vertrouwenspersonen zijn voor de cliënten. Hiermee kan het risico verlaagd worden dat de cliënten niet willen deelnemen aan het onderzoek. Uiteindelijk zijn alle gecontacteerde cliënten meteen bereid om deel te nemen aan het interview. Naar deze cliënten wordt een begeleidende brief verstuurd (cfr. bijlage 1).

Vervolgens wordt telefonisch contact opgenomen met alle cliënten. De bedoeling van het onderzoek, de inhoud van het interview en de geschatte duurtijd worden nog eens verduidelijkt. Verder wordt een datum en uur afgesproken om het interview af te nemen.

Tijdens het eigenlijke vraaggesprek wordt het doel nog eens verduidelijkt en wordt vermeld dat alles anoniem verwerkt zal worden. Verder wordt toestemming gevraagd om de interviews op te nemen, waarbij iedereen akkoord gaat.

#### **4.3.2 VOORBEREIDING INTERVIEWS**

Zoals eerder aangegeven wordt er gekozen voor kwalitatief onderzoek, aangezien dit de beste keuze is om een duidelijk inzicht te verkrijgen over de beleving van de cliënten binnen de CSR. Specifiek wordt er gekozen voor semi-gestructureerde interviews. De topiclijst met het bijhorende vragenprotocol wordt zelf opgesteld (cfr. bijlage 2). Deze keuze geeft niet alleen de mogelijkheid om belangrijke vragen aan bod te laten komen die essentieel zijn voor het onderzoek, bovendien is er ook mogelijkheid om door te vragen en de volgorde van de vragen aan te passen. De topiclijst met het bijhorende vragenprotocol wordt voorheen goedgekeurd door mijn promotor en mijn stagementoren. De vragenlijst wordt opgesplitst in vier topics.

In het eerste deel wordt stil gestaan bij de situatie van het gezin van herkomst. Zo kan een beeld verkregen worden of de cliënten vroeger vaardigheden hebben aangeleerd om met geld om te gaan. Op deze manier kan nagegaan worden of er al dan niet wordt ingezet op financiële opvoeding en welke invloed dit kan hebben op de financiële situatie. Door hier zicht op te krijgen kan wellicht ook de begeleiding binnen de CSR hierop inzetten om bijvoorbeeld nieuwe vaardigheden aan te leren.

In het tweede gedeelte wordt de situatie bevraagd voordat mensen naar de CSR gaan. Hier wordt nagegaan op welke manier de schulden ontstaan zijn, wanneer beslist wordt om een aanvraag in te dienen voor een CSR en welke eventuele drempels de cliënten hierbij ervaren. Vervolgens wordt ook bevraagd als mensen in de omgeving op de hoogte zijn van de problemen, zodat kan worden nagegaan als dit nog steeds een taboethema is. Daarnaast is het ook relevant om na te gaan hoe de nieuwe schulden ontstaan zijn bij cliënten die een tweede keer in de CSR zitten. Op deze manier wordt een beter inzicht verkregen waarom mensen opnieuw schulden maken na de CSR en hoe de hulpverlening hier voldoende ondersteuning en begeleiding kan aanbieden.

Bij het derde deel wordt stil gestaan bij de situatie tijdens de CSR. Dit omvat een inzicht krijgen op de begeleiding, ondersteuning en advies vanuit de CSR. Hierbij kunnen mogelijke aandachtspunten ter sprake komen. Daarnaast wordt bevraagd welke impact de CSR en schulden kunnen hebben op iemand zijn leven. Ook wordt er stil gestaan op welke manier de CSR een aanzet kan geven om het budgetbeheer terug in eigen handen te nemen, zodat cliënten voldoende zelfstandigheid krijgen tijdens en na de CSR.

In het laatste deel wordt een beeld gevormd over de situatie na de CSR, met oog op de toekomst. Hier wordt gefocust op begeleiding na de CSR en de vrijwilligerswerking. Daarnaast wordt er gepolst als cliënten voldoende zelfvertrouwen hebben om schulden na de CSR te vermijden.

Het vragenprotocol geeft de mogelijkheid om duiding te geven bij mogelijke onderwerpen. Bijvoorbeeld meer informatie geven over de vrijwilligerswerking, zodat de respondent ook weet wat dit precies inhoudt. Na een interview biedt het ook de mogelijkheid om af te toetsen of alle vragen bevraagd zijn.

De doelgroep kan ook gezien worden als een kwetsbare groep. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat cliënten de vragen zeker moeten begrijpen. Om het risico te vermijden dat te weinig informatie verkregen zal worden, is het een aandachtspunt om de vragen laagdrempelig op te stellen.

Om ervoor te zorgen dat de vragen voldoende informatie opbrengen, wordt elk interview geëvalueerd. Dit geeft de mogelijkheid om vragen bij een volgend interview aan te passen op basis van verkregen informatie tijdens het vorige interview. Zo wordt bijvoorbeeld tijdens de eerste twee interviews aangegeven dat het zeker in het begin moeilijk is om met het leefgeld om te gaan. Dit gegeven wordt vervolgens als een vaste vraag opgenomen voor de andere interviews.

#### **4.3.3 VERLOOP INTERVIEWS**

Het zoeken van cliënten die bereid zijn om deel te nemen aan het onderzoek verloopt vlotter dan verwacht. Iedereen gaat meteen akkoord om de vragen die deel uitmaken van het interview te beantwoorden. Enkele cliënten heb ik voorheen al eens gezien waardoor het interview meteen vlot verloopt, omdat er direct een vorm van vertrouwen aanwezig is. Hierdoor is het opvallend dat deze cliënten de vragen makkelijk en zonder problemen kunnen beantwoorden. Ook de andere cliënten spreken openlijk over hun eigen ervaringen en gevoelens. Tijdens elk interview wordt even uitgeweid naar zaken die weinig belang hebben voor het onderzoek, maar die wel een bijdrage leveren om een sfeer van vertrouwen te creëren.

Wegens de coronacrisis is het niet mogelijk om de interviews face-to-face af te nemen. Daarom worden de interviews telefonisch gehouden. Het is moeilijk in te schatten of de interviews goed zouden verlopen en welke hindernissen dit met zich mee kan brengen. Een nadeel aan telefonische interviews is dat er geen non-verbaal gedrag waargenomen kan worden. Dit kan grotendeels opgelost worden door te focussen op de intonatie in de stem van de respondent en door nog meer stil te staan bij de emoties en gedachten van de respondenten. Verder wordt uitdrukkelijk gevraagd om in een stille kamer te zitten zodat alles goed verstaanbaar is en er geen belangrijke informatie verloren zou gaan. Daarnaast is het een voordeel dat het heel gemakkelijk is om een datum vast te leggen, waardoor alle interviews in een relatief korte tijd afgenomen kunnen worden.

Tot slot wordt ook het informed consent (cfr. bijlage 3) opgestuurd. Hierbij wordt een begeleidende brief opgemaakt zodat de respondent duidelijk weet wat dit document precies inhoudt.

#### 4.3.4 VERWERKING INTERVIEWS

Alle interviews worden opgenomen en vervolgens letterlijk uitgeschreven zodat hiervan een transcript kan worden uitgeschreven. Elk uitgeschreven interview wordt enkele keren herlezen om een duidelijk inzicht te krijgen in de data.

In de volgende stap worden de eerste codes gegeven aan de fragmenten. Hierdoor wordt duidelijk over wat het fragment precies gaat. De fragmenten worden opgedeeld zodat een samenvatting gegeven kan worden volgens de codes. Op deze manier kan er gezocht worden naar thema's binnen de aangeduide codes. Er worden uiteindelijk drie categorieën opgesteld: de situatie voor, tijdens en na de CSR.

Onder elke categorie worden verschillende thema's opgesomd. Om tot een thema te komen, worden de codes die samen horen bij elkaar gelegd. Codes die belangrijk zijn maar verder nergens aan bod komen worden onderverdeeld bij reeds bestaande codes. Voor de analyse van de gegevens wordt per thema nagegaan welke codes gemeenschappelijk zijn en waar er verschillen opduiken. Bij het opstellen van de codes, wordt er rekening gehouden met de thema's die in de literatuurstudie aan bod komen. De uiteindelijke thema's met de bijhorende codes worden weergegeven in een boomstructuur (cfr. bijlage 4).

## 5 PRAKTISCH DEEL

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews besproken. Om de resultaten uit te schrijven wordt gekozen om gebruik te maken van fictieve namen. Zo kan duidelijk weergegeven worden wat de verschillende ervaringen, meningen en gevoelens van de respondenten zijn. Hieronder staat in een overzicht de gegevens van de respondenten beschreven, om zo een duidelijk beeld te krijgen over de respondent.

<b>Respondent 1</b>	<p>Naam: Sofie Leeftijd: 43 jaar Familiale situatie: alleenstaande met één kind ten laste en één kind woont alleen Datum toelaatbaarheid: 3 december 2018 Regeling: volledige terugbetaling Bedrag: 5.986,08 euro Duurtijd CSR: 6 jaar en 3 maanden</p> <p>De respondent zit voor de tweede keer in de CSR.</p>
<b>Respondent 2</b>	<p>Naam: Emma Leeftijd: 44 jaar Familiale situatie: alleenstaande met één kind ten laste en één kind woont alleen Datum toelaatbaarheid: 27 juli 2018 Regeling: volledige terugbetaling Bedrag: 4.906,97 euro Duurtijd CSR: 1 jaar en 7 maanden (het einde is aangevraagd)</p> <p>De respondent zit voor de tweede keer in de CSR. De eerste keer werd een CSR gevolgd bij een advocaat. Er worden al eigen betalingen uitgevoerd.</p>
<b>Respondent 3</b>	<p>Naam: Jolien Leeftijd: 46 jaar Familiale situatie: alleenstaande met één kind ten laste en één kind woont alleen Datum toelaatbaarheid: 20 juli 2017 Regeling: enkel hoofdsom betalen Bedrag hoofdsom: 20.334,02 euro Duurtijd CSR: 5 jaar en 3 maanden</p> <p>Ondervindt moeilijkheden in de CSR.</p>
<b>Respondent 4</b>	<p>Naam: Albert Leeftijd: 62 jaar Familiale situatie: alleenstaande met één alleenwonend kind Datum toelaatbaarheid: 26 september 2014 Regeling: enkel hoofdsom betalen, met kwijtschelding van het resterende bedrag Bedrag: 11.391,68 euro</p>

	<p>Duurtijd CSR: 7 jaar</p> <p>Ondervindt moeilijkheden in de CSR.</p>
<b>Respondent 5</b>	<p>Naam: Joeri</p> <p>Leeftijd: 35 jaar</p> <p>Familiale situatie: alleenstaande met één kind ten laste</p> <p>Datum toelaatbaarheid: 27 februari 2013</p> <p>Regeling: enkel hoofdsom betalen</p> <p>Bedrag: 15.695,25 euro</p> <p>Duurtijd CSR: 8 jaar wegens behouden van een auto</p> <p>Er worden al eigen betalingen uitgevoerd.</p>
<b>Respondent 6</b>	<p>Naam: Emiel</p> <p>Leeftijd: 34 jaar</p> <p>Familiale situatie: alleenstaande met drie kinderen ten laste</p> <p>Datum toelaatbaarheid: 15 februari 2019</p> <p>Regeling: volledige terugbetaling</p> <p>Bedrag: 12.826,05 euro</p> <p>Duurtijd: 2 jaar en 6 maanden</p> <p>De respondent zit voor de tweede keer in de CSR.</p>
<b>Respondent 7</b>	<p>Naam: Jana</p> <p>Leeftijd: 26 jaar</p> <p>Familiale situatie: alleenstaande met twee kinderen ten laste</p> <p>Datum toelaatbaarheid: 25 juli 2018</p> <p>Regeling: volledige terugbetaling</p> <p>Bedrag: 3.406,32 euro</p> <p>Duurtijd CSR: 5 jaar</p> <p>Ondervindt moeilijkheden in de CSR.</p>
<b>Respondent 8</b>	<p>Naam: Ines</p> <p>Leeftijd: 46 jaar</p> <p>Familiale situatie: alleenstaande met drie kinderen die niet langer thuis wonen</p> <p>Datum toelaatbaarheid: 6 december 2016</p> <p>Regeling: enkel hoofdsom betalen met kwijtschelding van het resterende bedrag</p> <p>Bedrag: 13.413,01 euro</p> <p>Duurtijd CSR: 7 jaar</p> <p>Er worden al eigen betalingen uitgevoerd.</p>

## 5.1 SITUATIE VOOR DE CSR

In dit deel wordt de situatie voor de CSR geschetst. Eerst wordt beschreven wanneer de respondenten voor de eerste keer moesten instaan voor het eigen geldbeheer, om na te gaan of hier ook al sprake was van financiële moeilijkheden. Verder wordt nagegaan als er een verband is tussen een gebrek aan vaardigheden en een tekort aan financiële opvoeding. Vervolgens wordt bekeken hoe de schulden een eerste en eventueel een tweede keer ontstaan zijn. Zo kan vastgesteld worden als dezelfde oorzaken aan de basis liggen en wat ervoor zorgt dat men hervallen is. Hierna wordt weergegeven wat de aanleiding gaf om een CSR aan te vragen, als hier drempels ervaren worden en als het eventueel makkelijker is om een tweede keer naar de CSR te gaan. Tot slot wordt nagegaan of er sprake is van een taboe en waarom de respondenten kiezen voor het OCMW en niet een advocaat als schuldbemiddelaar.

### 5.1.1 EERSTE KEER EIGEN GELDBEHEER

Hier wordt getracht een inzicht te krijgen in de situatie voor het ontstaan van de schulden. Er wordt nagegaan of er voordien ook al moeilijkheden waren om in te staan voor het eigen geldbeheer.

Alle respondenten van dit onderzoek moesten op jonge leeftijd instaan voor het eigen geldbeheer. Dit verliep niet altijd zonder tegenslagen en moeilijkheden. Uit de interviews blijkt dat er enkele bevorderende en belemmerende factoren zijn om het geldbeheer goed te spenderen. Eerst worden de bevorderende factoren besproken, gevolgd door belemmerende factoren.

Bij de respondenten kwam naar voor dat het makkelijker is indien er een partner aanwezig is. Hierdoor is er sprake van een stabiel en hoger inkomen. Een voorwaarde is wel dat de partner beschikt over goede financiële en administratieve vaardigheden. Zo is er ook een grotere kans dat iemand controleert of alle facturen betaald zijn en is er een minder grote kans dat er financiële problemen ontstaan. Bijna alle respondenten geven aan dat de financiële situatie er toen beter uitzag en alles vlotter verliep.

Daarnaast is het een groot verschil indien men meteen alleen gaat wonen of indien er nog mogelijkheid is om thuis te wonen. De minderheid van de respondenten zijn nog enkele jaren thuis blijven wonen. Een voordeel is dat niet alle kosten, zoals huishuur en elektriciteitsrekeningen, betaald moeten worden. Bij deze respondenten werd wel een bijdrage verwacht voor kosten en inwoon, maar dit bedrag lag een stuk lager dan de kosten dat alleen wonen met zich kan meebrengen. De respondenten die nog enige tijd thuis bleven wonen geven aan dat de financiële problemen pas ontstonden toen ze alleen gingen wonen, al dan niet met een partner.

*“Ik was een jaar of negentien zeker toen ik ben beginnen werken in feite. Dan heb ik alles zelf geregeld tot aan de eerste keer collectieve. Ik denk tot een jaar of zesentwintig. Dat verliep goed. De eerste jaren heb ik nog thuis gewoond tot aan mijn vijfentwintigste. Toen heb ik mijn vriendin leren kennen.” (Emiel)*

Vervolgens worden ook enkele belemmerende factoren vastgesteld. Het merendeel van de respondenten zijn wel alleen gaan wonen op een jonge leeftijd, namelijk op een leeftijd tussen 17 en 20 jaar. De eerste financiële moeilijkheden ontstonden op het moment dat deze cliënten alleen gingen wonen, waardoor ook de geldzaken volledig zelfstandig beheerd moesten worden. Sommige partners waren niet in staat om het geld op een goede manier uit te geven, waardoor de financiële situatie steeds achteruit ging. Ook het wegvallen van een partner kan ervoor zorgen dat men sneller in de schulden geraakt. De reden hiervoor is dat de inkomsten verminderen, maar de kosten onveranderd blijven.

Een evenwicht vinden tussen de inkomsten en uitgaven blijkt ook een moeilijke opgave te zijn. Als er nooit geld over is aan het einde van de maand, is het moeilijk om nog op een menswaardige manier te leven en geen schulden te maken. Het heeft ook tot gevolg dat er niet gespaard kan worden. Hierdoor is het moeilijk om onverwachte kosten te betalen, aangezien er geen financiële buffer wordt opgespaard.

Vervolgens kan het hebben van kinderen, zeker op jonge leeftijd, gezien worden als een volgende belemmerende factor. Een veelvoorkomend gevolg is dat vroegtijdig gestopt wordt met school, met wellicht geen diploma tot gevolg. Het is namelijk al een uitdaging om op jonge leeftijd zelf beslissingen te nemen om het geld op een goede manier uit te geven. Als dit meteen moet gebeuren met een kind erbij, wordt alles nog moeilijker. In deze situaties verloopt het eigen geldbeheer zeker niet van een leien dakje.

*“Ik was eigenlijk zwanger geraakt op mijn 18<sup>e</sup> en dan alleen gaan wonen. Dus heb ik dat direct alleen moeten doen en dat was eerlijk gezegd een grote ramp. Dat liep moeilijk. De betalingen werden aan de kant gelegd en dat bleef maar stapelen.” (Emma)*

### 5.1.2 FINANCIËLE OPVOEDING

Een veelvoorkomende reden voor het ontstaan van schulden is een gebrek aan financiële en/of administratieve vaardigheden. Daarom wordt bevraagd of er al dan niet competenties van thuis uit zijn aangeleerd, om te bekijken welke invloed dit heeft op het financiële aspect.

Opmerkelijk is dat de meerderheid van de respondenten aangeeft dat er geen vaardigheden zijn aangeleerd om met geld om te gaan. Er wordt ook aangegeven dat het tekort aan competenties om met geld om te gaan later voor problemen kan zorgen. Volgens de meeste respondenten kan dit een verschil maken wanneer het geld zelfstandig beheerd moet worden. Omdat er geen vaardigheden eigen werden gemaakt, kunnen enkele belemmeringen ontstaan naar de toekomst.

Een eerste belemmering waardoor het moeilijk wordt om het eigen geldbeheer op een goede manier te spenderen, is het feit dat men als kind/jongere altijd krijgt wat men wilt. Er wordt door de ouders te weinig aangegeven wat duur is en wat niet, wat later problemen met zich kan meebrengen. Hierdoor is het moeilijker om later een goede balans te vinden tussen inkomsten en uitgaven en is er een groter risico om te veel zaken aan te kopen die eigenlijk niet binnen het budget passen.

*“Er zijn niet echt vaardigheden aangeleerd om met geld om te gaan. Ik was nogal een verwend nest.” (Ines)*

Ook kregen enkele respondenten van thuis uit het slechte voorbeeld te zien, namelijk dat er binnen het gezin op een verkeerde manier met geld wordt omgegaan. Vaak kwamen er gerechtsdeurwaarders langs om spullen mee te nemen, wat ook een impact heeft op de kinderen. Zelfs op dit moment wordt het nog steeds als een schokkende gebeurtenis ervaren. Het opgroeien in een situatie waarbij er geld wordt uitgegeven dat er eigenlijk niet is, kan gevolgen met zich mee brengen. Deze respondenten geven aan dat het later moeilijker wordt om geld te sparen, omdat altijd werd gezien dat veel geld werd uitgegeven.

*“Dat is ook hetgeen dat ik vroeger veel gezien heb hé, die gerechtsdeurwaarders. En mijn ma die niets betaalde maar wel achter kleren ging.” (Sofie)*

Verder zijn er uiteraard ook respondenten die wel vaardigheden hebben aangeleerd, maar dit is wel degelijk een minderheid van de respondenten. Joeri en Emiel vertellen dat hun ouders wel vaardigheden hebben aangeleerd om met geld om te gaan. Dit wordt gezien als een enorme meerwaarde naar de toekomst. Het biedt de mogelijkheid om een beter zicht te krijgen op prijzen, uitgaven leren beperken en de inkomsten goed spenderen. Ook op vlak van sparen is er een grotere kans om dit ook effectief te doen. De ouders van Joeri zijn bijvoorbeeld gescheiden, maar zijn moeder leerde hem vaardigheden aan om niet te veel uit te geven en om te sparen. Er werd ook ervaren dat er hard gewerkt moet worden om geld te verdienen. Bij zijn vader verliep het echter moeilijker, aangezien hier sprake was van schulden en er meer geld werd uitgegeven dan mogelijk is. Tot slot werd ook op school aangeleerd om met geld om te gaan. Hier werd een kleine onderneming opgestart, waardoor geleerd werd om met geld om te gaan, op welke manier er gespaard kan worden en vooral hoe een goede toekomst opgebouwd kan worden.

*“Mijn ouders zijn redelijk beherende mensen en dat heb ik altijd zo gedaan in feite vroeger. Aangeleerd hoe je kan uitgeven en sparen. Dat heb ik allemaal meegekregen van thuis in feite.”  
(Emiel)*

De respondenten vinden het ook belangrijk dat hun kinderen niet in dezelfde situatie terecht komen. Daarom wordt het als belangrijk ervaren om voldoende financiële vaardigheden aan te leren, zodat het op een goede manier overgebracht kan worden aan de kinderen. Het is moeilijk om zelf financiële competenties aan te leren, indien men zelf nog budgetteringsmoeilijkheden heeft. De druk om voldoende financiële vaardigheden aan te leren stijgt, zodat het goede voorbeeld getoond kan worden aan de eigen kinderen.

Enkele respondenten zijn al bezig om een goede financiële opvoeding te geven aan de kinderen. Er wordt aangeleerd om op een gezonde wijze met geld om te gaan. Opvallend is dat dit het geval is bij respondenten waarbij de schulden vooral ontstaan zijn omwille van externe factoren. De belangrijkste zaken gaan over tijdig betalen, een balans vinden tussen inkomsten en uitgaven en voldoende sparen. Als wordt opgemerkt dat dit ook effectief gelukt is, zorgt dit voor een gevoel van voldoening.

*“Ik heb hun wel aangeleerd om met geld om te gaan. Ik heb eigenlijk effectief gezien hoe moeilijk dat het is, hoe duur het leven is, eigenlijk met de neus op de feiten gedrukt. Nu hebben ze alle twee een spaarboek staan van enkele duizenden euro’s. Zij kunnen dus sparen.” (Ines)*

Andere respondenten geven dan weer aan dat de kinderen voorheen verwend waren. Door het beperkt bedrag aan leefgeld is dit nu niet meer mogelijk. Hierdoor wordt ook aan de kinderen aangeleerd dat het niet mogelijk is om alles te krijgen wat men wil.

### **5.1.3 ONTSTAAN SCHULDEN EERSTE KEER**

Voor alle respondenten zijn de schulden op een andere manier ontstaan. Daarom wordt in dit deel de situatie afzonderlijk besproken per respondent. Het is namelijk belangrijk om te weten wat de redenen zijn voor het ontstaan van de schulden, zodat ook de begeleiding hierop afgestemd kan worden. Er zijn dus heel wat verschillende oorzaken, maar uiteraard zijn er ook enkele gelijkenissen. Opmerkelijk is dat een onderscheid gemaakt kan worden tussen het eigen aandeel en de invloed door externe factoren.



Voor sommige respondenten is het moeilijk om deze vraag te beantwoorden. Er wordt dan terug gedacht aan een moeilijke periode die vooral gepaard gaat met gevoelens van angst en verdriet. Dit toont aan dat het ontstaan van schulden een enorme impact kan hebben op iemand zijn leven.

Opvallend is dat eerst de invloeden van externe factoren aan bod komen en dat de respondenten pas later het eigen aandeel van het ontstaan van de schulden aangeven, als dit er tenminste is.

De schulden van Sofie zijn ontstaan omdat ze 8 jaar geleden alleen kwam te staan. Haar toenmalige partner heeft de huishuur niet meer betaald. De schulden kwamen bij haar terecht. Het is een moeilijke opgave om als alleenstaande alle facturen en schulden af te betalen. Bovendien werd een lening aangegaan om een financiële buffer op te bouwen. Deze lening kon niet afbetaald worden, waardoor de financiële problemen en schulden verder bleven oplopen.

*“De grootste fout ligt aan het feit dat er geen rekening mee wordt gehouden in de maatschappij of je nu alleen bent of als koppel. De prijzen worden niet aangepast. Blijft hetzelfde als je nu samen bent of alleen. Maar we werken en we proberen zoveel mogelijk af te betalen en we gaan dat blijven doen hé.” (Sofie)*

Emma zegt dat er vooral sprake was van uitstelgedrag. Er werd heel veel geld uitgegeven aan zaken die eigenlijk overbodig waren. Daarnaast werden facturen aan de kant gelegd en werden deze niet meer betaald. Een gebrek aan vaardigheden wordt als reden gegeven om steeds meer geld uit te geven. In deze situatie is er vooral sprake van een eigen aandeel in het maken van schulden.

Jolien is in een moeilijke periode terecht gekomen na het verlies van haar man. Ze is ondertussen al 10 jaar werkloos en ontvangt leefloon. De reden hiervoor is dat ze het emotioneel moeilijk had met het verlies van haar partner. Hierdoor is het inkomen gedaald, waardoor alles nog moeilijker werd als voordien. Daarnaast geeft ze aan dat de schulden al voor deze situatie ontstaan zijn en dat vooral het eigen aandeel hierbij een grote rol speelt. Ze woont al alleen sinds haar 19 jaar en sindsdien waren er al moeilijkheden met het eigen geldbeheer. Haar toenmalige partner betaalde de huishuur en elektriciteitsrekeningen niet meer. Jolien was hiervan niet op de hoogte, maar vermeldt dat het eigenlijk haar taak was om alles te controleren. Vervolgens werd er ook steeds minder naar het geld gekeken en werden verschillende spullen online aangekocht. Na enige tijd lukte het niet meer om de facturen te betalen.

De schulden van Ines zijn ontstaan toen ze alleenstaande werd met drie kinderen. Haar toenmalige partner moest onderhoudsgeld betalen, maar dit gebeurde niet. Hierdoor werd het steeds moeilijker om rond te komen met het inkomen. Het grootste probleem was dat de elektriciteitsrekeningen zich begonnen op te stapelen, waardoor schulden ontstonden. Het ontstaan van de schulden heeft te maken met externe factoren, namelijk verlies van inkomsten.

Emiel is in de schulden geraakt wegens een lager inkomen. Zijn toenmalige vriendin werkte niet, waardoor het moeilijker werd om rond te komen. Later werd ook aangegeven dat er af en toe te veel geld werd uitgegeven, waardoor financiële problemen zich begonnen op te stapelen.

Het zoontje van Jana heeft veel gezondheidsproblemen. De ziekenhuiskosten bleven steeds verder oplopen, terwijl de inkomster lager waren dan de medische kosten. Hierdoor moest beslist worden welke facturen wel of niet betaald werden. Vervolgens werd ook aangegeven dat het geld vaak te rap werd uitgegeven.

*“Als je dat iedere maand zo moet doen, dan blijven de achterstallige betalingen steeds oplopen. Ik durfde ook wel eens te rap uitgeven of soms dingen kopen die ik niet nodig heb. Dat bleef uiteindelijk niet meer haalbaar.” (Jana)*

Joeri is in de schulden geraakt door hoge medische kosten en het gebrek aan een hospitalisatieverzekering. Wegens een gebroken enkel heeft hij 4 maanden niet kunnen werken. De inkomsten lagen hierdoor een stuk lager dan de uitgaven. Met een ziekte-uitkering van ongeveer 900 euro en een bedrag van 1000 euro aan vaste kosten, was het echter niet mogelijk om alle facturen te betalen. Bovendien moesten de kosten voor de ziekenwagen en de operatie ook nog betaald worden. Kiezen welke facturen wel en niet betaald zullen worden was onvermijdelijk.

De schulden van Albert zijn vooral ontstaan door zijn ex-partner. Zowel hijzelf als zijn toenmalige partner hadden een auto, maar beide wagens stonden ingeschreven op zijn naam. De toenmalige partner heeft een ongeval gehad met de auto. Er werd bij die persoon een te hoog alcoholgehalte vastgesteld. Hij werd verantwoordelijk geacht voor alle kosten en schulden, omdat de wagen op zijn naam ingeschreven was. Zijn toenmalige partner is toen weggegaan, waardoor hij alle schulden en facturen moest betalen als alleenstaande. Ook werd een lening aangegaan om de kosten en schulden af te betalen, maar de lening kon niet terugbetaald worden. Het inkomen daalde wegens vervroegd pensioen. Uiteindelijk werd Albert uit huis gezet en zo is hij terechtgekomen in de mannenopvang van het Centrum Algemeen Welzijnswerk. Het is maar tijdens het verdere verloop van het interview dat bleek dat de rekeningen af en toe niet betaald werden, waardoor ook in deze situatie het eigen aandeel een rol speelt.

#### **5.1.4 ONTSTAAN SCHULDEN TWEDE KEER**

Er zijn drie respondenten die voor een tweede keer in de CSR zitten. Aan deze personen werd gevraagd welke redenen aan de basis liggen voor het ontstaan van deze nieuwe schuldoverlast. Dit is belangrijk om na te gaan of deze redenen dezelfde zijn als toen er de eerste keer schulden werden gemaakt. Ook in de toekomst is het belangrijk om nieuwe schulden te vermijden na de CSR.

De drie respondenten die voor een tweede keer in de CSR zitten geven aan dat de schulden (gedeeltelijk) op dezelfde manier ontstaan zijn. Deze respondenten vinden dat ze hier zelf een aandeel in hebben, maar ook dat de hulpverlening hier een rol in speelt. Ze geven aan dat er weinig specifieke tips werden meegegeven om schulden te vermijden. Uiteraard is het de bedoeling om geen leningen aan te gaan, een evenwicht zoeken tussen inkomsten en uitgaven, facturen op tijd betalen en proberen te sparen. Dit waren de uitgangspunten en aandachtspunten die benadrukt werden in de CSR. Echter wordt verwacht dat er meer tips en advies worden meegegeven, aangezien dit in de praktijk moeilijker is dan verwacht. Vervolgens werd tijdens de eerste CSR het geldbeheer volledig overgenomen tot aan het einde van de CSR. Het is een moeilijke opgave om het geld na deze periode opnieuw op een goede manier zelfstandig te beheren.

Deze respondenten hebben moeilijkheden ervaren om een goede inschatting te maken van de inkomsten en uitgaven. Onvoldoende rekening houden met onverwachte uitgaven en veranderingen in de leefsituatie spelen hier ook een grote rol voor het maken van schulden.

Aangezien de redenen van het ontstaan van de schulden voor iedereen verschillend is, zal hier voor elke respondent beschreven worden wat er na de eerste keer CSR voor gezorgd heeft dat er opnieuw schulden waren en hoelang men tussenin schuldenvrij gebleven is.

Bij Sofie werden nieuwe schulden gemaakt ongeveer 2 tot 3 jaar na het einde van de eerste CSR. Het grootste probleem was dat er opnieuw een lening werd afgesloten van 3000 euro. De lening was bedoeld om grote kosten te vereffenen. Achteraf gezien was het niet mogelijk om de lening af te betalen. Zowel de eerste als de tweede keer was het grootste probleem om het goede evenwicht te vinden tussen inkomsten en uitgaven, te weinig sparen en op een verkeerde manier schulden willen afbetalen.

*“Ik had eigenlijk een lening genomen om erdoor te geraken en om een beetje op adem te komen.” (Sofie)*

Bij Emiel ontstonden de problemen door het kopen van een auto, ongeveer een jaar na het einde van de CSR. Toen was hiervoor de mogelijkheid, omdat het in het budget paste. Een maand nadat een lening werd afgesloten om de auto aan te kopen, kwam Emiel er alleen voor te staan. Door de inkomstendaling was het niet meer mogelijk om de lening af te betalen. Zo zijn er weer schulden ontstaan. Hier is opnieuw sprake van een verkeerde afstemming van de inkomsten en uitgaven, rekening houdend met een verandering binnen de leefsituatie.

*“Ook hier was weer het probleem dat de inkomsten lager lagen, omdat ik alleen kwam te staan. Ik moest da auto afbetalen, huishuur, water, gas en elektriciteit en elke dag de kindjes bij mij. Toen hadden we er maar 2, ondertussen hebben we een derde kindje. Toen is het weer in een zwaktepunt gevallen.” (Emiel)*

Emma heeft niets geleerd uit de eerste keer CSR bij de advocaat. De schulden en achterstallige betalingen ontstonden meteen opnieuw. Het grootste probleem was dat opnieuw te veel geld werd uitgegeven en alle facturen onbetaald aan de kant werden gelegd.

### **5.1.5 STAP NAAR DE CSR**

Het blijkt een drempel te zijn om naar het OCMW te gaan om hulp te vragen. De meerderheid van de respondenten hebben enkele maanden gewacht om naar de schuldhulpverleningsdienst te gaan. Ze geven aan dat er getracht wordt om de reeds bestaande schulden af te lossen, maar zonder resultaat. Er treden enkele bevorderende, belemmerende en doorslaggevende factoren naar de voorgrond om toch de stap naar het OCMW te zetten.

Eerst worden de belemmerende factoren besproken. Het probleem is dat de stap naar de CSR bemoeilijkt wordt omwille van gevoelens van schaamte, angst en verdriet. Schaamte ontstaat omdat er zoveel schulden gemaakt zijn en de respondent hier meestal deels verantwoordelijk voor is of zich toch als verantwoordelijk acht. Deze schaamte zorgt ervoor dat het moeilijk is om de financiële situatie te bespreken met de sociaal werker. Angst is vooral aanwezig omdat de respondenten verwachten dat ze bijna geen geld meer zullen krijgen om van te leven, maar ook dat bepaalde bezittingen niet meer behouden kunnen worden.

*“Ik vond dat belangrijk. Aleja een nieuwe auto en als je die auto dan weer moet verkopen. Het is dan weer met verlies. En met een tweedehandsauto weet je nooit wat dat je in je handen krijgt en veel onkosten.” (Joeri)*

Een andere drempel is dat de respondenten moeilijk kunnen inschatten wat de verwachtingen zijn van de CSR. De uitleg over de CSR omvat moeilijke termen, waardoor de drempel verhoogd wordt om effectief een aanvraag in te dienen. Daarnaast zijn sommige respondenten bang voor de reactie van mensen uit hun omgeving als ze vertellen dat ze een CSR zullen aanvragen.

Verder zijn er ook enkele drempelverlagende factoren. Als eerste geven bijna al respondenten aan dat ze iemand kennen die ook in de CSR zit. Hierdoor is er geruststelling dat schulden effectief afbetaald kunnen worden. Als tweede wordt het volledige geldbeheer uit handen gegeven, waardoor er zekerheid is dat alle facturen betaald zullen worden en er niet nog meer schulden zullen ontstaan. Als derde vinden de respondenten het belangrijk om terug een schuldenvrij leven te kunnen leiden na de CSR. Ten vierde omdat bepaalde schulden kwijtgescholden worden, waardoor niet de volledige schuldenlast betaald moet worden. Tot slot geven enkele respondenten aan dat steun van anderen

noodzakelijk is om de stap naar het OCMW te durven zetten. Weinig respondenten zouden alleen de stap naar de CSR gezet hebben. Sommige respondenten werden doorverwezen door een andere dienst of organisatie, wat uiteindelijk de doorslag heeft gegeven om toch een aanvraag in te dienen voor de CSR.

*“Ik vind dat we de kans hebben om ons te laten helpen en dan vind ik ook dat je die kans moet grijpen.” (Sofie)*

Tot slot worden enkele doorslaggevende factoren aangekaart. Een doorslaggevende factor is de ernst van de situatie en de schuldoverlast. Vaak wordt nog enkele weken of maanden getracht de schulden zelf af te lossen. Indien het niet lukt om de schulden zelf af te betalen, wordt beslist om hulp te zoeken. Zeker indien het niet meer mogelijk is om te voorzien in de levensnoodzakelijke basisbehoeften, zoals de aankoop van voeding, realiseren de respondenten dat er verandering nodig is. Daarnaast is er vaak angst omdat gerechtsdeurwaarders spullen komen ophalen. In een ernstige situatie was er zelfs sprake van een uithuiszetting. Tot slot wil ook voorkomen worden dat de schulden steeds verder blijven oplopen. Dit zijn momenten waarop de respondenten zich realiseren dat het nodig is om hulp te zoeken.

### **5.1.6 STAP NAAR DE CSR VOOR DE TWEEDE KEER**

Drie respondenten zitten voor een tweede keer in de CSR. Ze geven aan minder lang te wachten om een nieuwe aanvraag in te dienen voor een tweede CSR. Door hun ervaringen uit een eerste CSR, zijn de verwachtingen en de werking van de CSR gekend en is er zekerheid dat alle schulden afbetaald worden. De kans dat men dezelfde sociaal werker kan krijgen kan ook de drempel verlagen. Indien de eerste CSR goed verlopen is en er een goede relatie is met de schuldbemiddelaar, dan is het makkelijker om effectief een nieuwe aanvraag in te dienen. Deze factoren zorgen ervoor dat cliënten minder lang wachten en de schuldenlast bijgevolg kleiner is dan de eerste keer.

*“Het was veel gemakkelijker omdat we wisten dat we konden geholpen worden. Dan is dat wel gemakkelijker om er terug in te gaan in feite. Ook omdat we wisten hoe alles verloopt in de collectieve.” (Emiel)*

Emma heeft wel zo lang mogelijk gewacht, omdat de vorige CSR een zeer moeilijke en zware periode was. Bovendien was er geen goede relatie met de schuldbemiddelaar. Hierdoor ontstaat er angst dat het opnieuw een moeilijke periode zou worden en de situatie achteraf nog steeds niet zou verbeteren.

### **5.1.7 TABOE**

Aan de respondenten werd bevraagd of het een moeilijk gegeven is om het hebben van schulden en financiële problemen bespreekbaar te maken met vrienden, familieleden, collega's en hulpverleners. Het is namelijk belangrijk om dit te bespreken, omdat de problemen zich wellicht verder blijven opstapelen.

Zoals eerder aangegeven is het moeilijk om zelf te beslissen om een CSR aan te vragen. Het is een enorme stap voor cliënten, waar veel moed voor nodig is. Daarnaast schamen cliënten zich vaak, waardoor het moeilijk is om alles te vertellen tegen de hulpverlener binnen het OCMW. Bovendien is het moeilijk om dit aan vrienden en familie te vertellen. Er wordt aangegeven dat enkel familie en dichte vrienden op de hoogte zijn van de situatie. Sommige respondenten hebben ook enkele collega's ingelicht over de financiële moeilijkheden. Het blijkt achteraf wel een opluchting te zijn om de

financiële problemen te bespreken met hulpverleners, zodat de cliënten hulp kunnen krijgen om schulden af te betalen.

*“Ik schaam mij er eigenlijk niet voor. Iedereen kan wel eens in de problemen geraken. Ik zocht eigenlijk gewoon een goede oplossing om uit de problemen te komen.” (Ines)*

De respondenten hebben uiteenlopende meningen of dit wel degelijk een taboethema is. Het merendeel vindt het moeilijk om het thema bespreekbaar te maken met familie, vrienden, collega's en hulpverleners. Uiteindelijk beslissen de respondenten toch om de situatie te bespreken met de omgeving, in de hoop voldoende hulp en advies te krijgen. De reden van het ontstaan van de schulden blijkt hierin ook een rol te spelen. Als schulden ontstaan zijn omwille van het eigen aandeel, blijkt het moeilijker te zijn om dit bespreekbaar te maken met anderen. Wanneer de schulden ontstaan door onvoorzien omstandigheden of veranderingen binnen de leefsituatie, is het makkelijker om dit aan andere personen te vertellen.

Uiteraard zijn er ook personen die hier minder problemen mee hebben. Indien familie en vrienden op de hoogte zijn van de situatie, proberen deze mensen om de cliënt zoveel mogelijk te helpen. Hierdoor krijgt de cliënt extra steun en motivatie om de schulden daadwerkelijk af te lossen en hulp te vragen bij het OCMW.

*“Iedereen mag dat weten. Ze kunnen maar hun lessen eruit trekken. Ik ben echt trots dat ik het doe hé. Ik vind het niet erg om het te doen, zeker niet. Ik raad het iedereen aan die in de problemen zit.” (Sofie)*

#### **5.1.8 OCMW OF ADVOCaat**

Op aanraden van een vriendin heeft Emma de eerste keer een CSR gevolgd bij een advocaat. Dit verliep echter moeizaam. De advocaat werd niet gezien als een vertrouwenspersoon en persoonlijke zaken konden niet met de advocaat besproken worden. Er was te weinig betrokkenheid. Bovendien vond ze de situatie bijna niet leefbaar, omdat ze nooit iets extra kon krijgen. Bij het OCMW daarentegen kan wel iets extra verkregen worden voor verjaardagen, solden en feestdagen. Vervolgens werden geen vaardigheden aangeleerd om schulden te vermijden. Na het einde van de CSR werd het geld overgemaakt naar de eigen rekening en moest het geld opnieuw zelfstandig beheerd worden. Aangezien geen nieuwe vaardigheden werden aangeleerd, was het onvermijdelijk dat er nieuwe schulden zouden ontstaan. Dit wil ze nu absoluut vermijden, omdat het budget te lang uit handen gegeven wordt en er op deze manier geen nieuwe competenties worden aangeleerd. Toen het budget opnieuw zelfstandig beheerd moest worden, was de drang heel groot om meteen geld uit te geven. Hierdoor ontstaan schulden meteen opnieuw.

*“Ik kreeg daar niets van extra's. Het was echt een ramp. Het was enorm, ik zat te wenen op de hoek van de straat. Mijn ma kwam dan af met kartons melk en poeder voor de kinders want dat was echt niet leefbaar. Ik ben blij dat het OCMW mij goed geholpen heeft want het is een enorm verschil.” (Emma)*

Aangezien slechts één respondent ervaring heeft met een CSR bij een advocaat, werd ook aan de andere respondenten gevraagd waarom voor het OCMW werd gekozen. Hieruit blijkt dat de andere respondenten uit het onderzoek er zelf nooit aan gedacht hebben om een CSR aan te vragen bij een advocaat. Een advocaat wordt gezien als een persoon die enkel instaat voor financieel beheer en in mindere mate rekening houdt met een menswaardig leven en begeleiding.

## 5.2 SITUATIE TIJDENS DE CSR

In het tweede deel worden voordelen en moeilijkheden binnen de CSR besproken en welke impact dit heeft op het leven van de cliënten. Hierna wordt beschreven of er voldoende zelfstandigheid is binnen de CSR, hoe dit bevorderd kan worden, welke gewoontes vermeden moeten worden om schulden naar de toekomst toe te vermijden en welke rol de afbouwfase hierin heeft. Tot slot wordt het belang van erkenning en empowerment besproken alsook het belang van een goede relatie met de sociaal werker.

### 5.2.1 VOORDELEN CSR

De respondenten uit dit onderzoek vinden het een voordeel dat de CSR rust kan bieden. Het is een zware, intense en ingrijpende periode dat hieraan voorafgaat. Even aan niets moeten denken en weten dat het goed komt is op dat moment nodig. Het is dan ook een voordeel dat het volledige geldbeheer (tijdelijk) uit handen wordt gegeven, zodat men tot rust kan komen.

*“Langs de ene kant is het niet altijd makkelijk in de schuldbemiddeling, maar langs de andere kant heb ik ook geen zorgen rond de betalingen.” (Jolien)*

Aangezien de CSR bescherming aanbiedt tegen bijvoorbeeld gerechtsdeurwaarders, is hierdoor ook minder stress aanwezig. De respondenten zagen gerechtsdeurwaarders komen en spullen meenemen, wat toch wel wordt omschreven als een intense gebeurtenis.

*“Ik heb geen deurwaarders meer gezien sedert dat ik in de collectieve zit. En dat was wel een hele geruststelling wi. En dat je dat aan zukke leeftijd nog moet meemaken seg.” (Albert)*

Ook de zekerheid dat alles betaald wordt en dat er geen nieuwe schulden meer bijkomen is essentieel. Situaties van angst, nachten van slapeloosheid, verdriet en schaamte gingen er vaak mee gepaard. Het is een gebeurtenis die nooit meer opnieuw meegemaakt wil worden. Enkele respondenten zien het ook als bescherming voor zichzelf. Zo is er geen mogelijkheid om in de verleiding te komen om te veel geld uit te geven of nog meer schulden te maken. Ondanks dat de CSR niet altijd even makkelijk is, wordt het toch gezien als een opluchting.

### 5.2.2 LEEFGELD

Alle respondenten uit dit onderzoek vinden het zeer moeilijk om met het leefgeld om te gaan, zeker bij het begin van de CSR. Het is een grote aanpassing om met een beperkt bedrag te leven. De respondenten vermelden dat alle prijzen met elkaar vergeleken worden en dat aankopen hierop afgestemd moeten worden. Het is nodig dat goed wordt nagedacht over de manier waarop het leefgeld besteed zal worden, zodat er geen tekorten zijn aan het einde van de week of maand. In het begin is het een grote aanpassing omdat men niet meer vrij beschikt over het eigen geld. Na enige tijd blijkt dat het wel beter lukt om met het leefgeld rond te komen.

*“Dat was moeilijk omdat je maar zoveel euro per dag hebt. En dan moest je beginnen tellen en rekenen. Ook beginnen denken wat dat je gaat kopen en waar dat je het gaat gaan halen of wat dat je nog wilt doen deze maand.” (Joeri)*

Enkele respondenten geven aan dat het een grote aanpassing is om met zo weinig geld te leven, maar dat het eigenlijk wel vlot verloopt. Voor hun is het niet nodig dat iemand aanleert om met het leefgeld om te gaan. Echter veronderstellen ze dat het andere mensen wel kan helpen, afhankelijk van de reden van het ontstaan van de schulden. Deze veronderstelling wordt bevestigd door de respondenten waarbij het spenderen van het leefgeld moeilijker verloopt.

De overige respondenten, het merendeel, zouden hieromtrent graag begeleiding en advies willen. Het zou namelijk een enorme hulp zijn indien er advies wordt gegeven om het leefgeld op een goede manier uit te geven. Nu wordt er echter geen of weinig begeleiding gegeven, wat het nog moeilijker maakt. Het is een lange zoektocht om het beperkt budget op een goede manier uit te geven. Sommige respondenten geven aan dat het nog steeds moeilijk verloopt.

De respondenten die graag advies en begeleiding willen, zijn cliënten waarbij er voordien al moeilijkheden aanwezig waren om niet te veel geld uit te geven.

Om het leefgeld juist uit te geven moet er voordien bij alles nagedacht worden. Welke boodschappen gedaan moeten worden en in welke winkels de prijzen het laagste zijn. Vooral voor respondenten die voorheen wel een goed leven konden leiden en wat extra geld hadden staan, is dit een moeilijke stap.

*“Ik ben een plantrekker wi, het gaat daar niet over. Maar als je gewend bent van goed te varen en met een Porsche te rijden bij manier van spreken en opeens kom je daar toe met een Mini Cooper. Ze gaan ook zeggen wat is dat nu.” (Albert)*

Ondanks dat het moeilijk is om met het leefgeld rond te geraken, zien de respondenten er ook een voordeel van in. Het nut is om te leren leven met een beperkter budget. Dit schept een meerwaarde naar de toekomst toe. Het is namelijk belangrijk om eerst levensnoodzakelijke middelen aan te kopen en dan bekijken of er nog geld over is om iets extra aan te kopen. Deze gewoonte kan een meerwaarde bieden om het geld op een goede manier uit te geven als het budget weer zelfstandig beheerd wordt. Daarom wordt het belang van tijdig advies en tips vanuit de CSR benadrukt. Iets dat iedere respondent moet doen is extra aandacht besteden om prijzen te vergelijken, iets wat voordien niet of te weinig gedaan werd. Op basis hiervan kunnen aankopen aangepast worden. Zo kan op zoveel mogelijk zaken bespaard worden.

Enkele respondenten proberen om aan het einde van de week of maand, nog een klein bedrag van het leefgeld over te houden. Zo kan dit bedrag als extra gebruikt worden voor de komende dagen.

*“In het algemeen vond ik het wel gemakkelijker om er mee om te gaan, een keer dat je het door hebt. Zo van ik heb dat bedrag en de ene keer heb je een beetje over en de andere keer heb je een beetje tekort. Eigenlijk moet je dan hetgeen dat je over hebt aan de kant leggen.” (Emma)*

Alle respondenten geven wel degelijk aan dat het haalbaarder en leefbaarder is indien eens een extra bedrag verkregen kan worden. Dit is bijvoorbeeld het geval bij verjaardagen, feestdagen en solden. Dit wordt als positief ervaren, omdat de beperking van het leefgeld hierdoor minder benadrukt wordt. Daarnaast werkt het ook motiverend.

### **5.2.3 IMPACT ANDERE LEVENSGEBIEDEN**

Het hebben van schulden kan ervoor zorgen dat er ook een impact is op andere levensgebieden. Ook kan de CSR hier een invloed op hebben. Er wordt aangegeven dat dit het geval is omdat men moet rondkomen met een beperkt bedrag aan leefgeld.

De meerderheid van de respondenten uit dit onderzoek geven aan dat er een invloed is op vrijetijdsactiviteiten. Een hobby uitvoeren is vaak enkel mogelijk indien het niet veel geld kost of als het gratis is. Ook voor de kinderen is het soms niet mogelijk om nog een hobby uit te voeren. Dit duidelijk maken aan de kinderen blijkt geen makkelijke opgave te zijn. Verder wordt aangegeven dat cultuurparticipatie echt een hulp kan bieden. Dit betekent dat 90 procent terugbetaald kan worden voor vrijetijdsactiviteiten. Voor volwassenen is dit bedrag beperkt tot 120 euro en voor kinderen tot

60 euro. Dit is een goede oplossing, zodat kinderen nog een hobby kunnen uitoefenen of bijvoorbeeld eens naar de cinema kunnen gaan voor één euro.

Het helpt enorm als kinderen begrijpen dat er slechts een beperkt budget beschikbaar is, waardoor enkele aanpassingen nodig zijn. De respondenten hebben wel geleerd dat niet overal voor betaald moet worden en dat veel activiteiten gratis zijn. Op materialistisch gebied is het moeilijker om tegen de kinderen te vertellen dat het nu niet mogelijk is. Het is een uitdaging om weerstand te bieden en niet alles aan te kopen dat het kind wil.

Belangrijk is dat voordien wordt uitgerekend wat wel en niet past binnen het budget. Het is nog lastiger om voordien iets te beloven, maar achteraf blijkt dat het niet mogelijk is aangezien er te weinig geld beschikbaar is. Sommige respondenten geven aan dat af en toe iets wordt aangekocht dat achteraf geen goed idee bleek te zijn. Zo kunnen er sneller problemen ontstaan voor de rest van de week of de maand.

*“Ik beloof bijvoorbeeld dan dat we gaan zwemmen, maar op einde van de maand blijkt dat het niet zal lukken en dan moet je ze teleurstellen of iets anders doen. Ook in de winkel willen ze bijvoorbeeld iets, maar altijd nee zeggen lukt niet. Dan zeg ik eens ja, maar aan einde van de dag blijkt dat het geen goed idee was en ik het beter niet had gekocht. Dit zijn zaken waaruit ik leer, maar het is moeilijk.” (Jana)*

Bij een minderheid van de respondenten is er een invloed op vlak van relaties. Er kunnen sneller problemen ontstaan binnen een relatie indien er sprake is van financiële problemen en schulden. Het probleem is vaak dat de ene partner de schuld op de andere partner steekt. Ook ontstaan er frustraties indien alles in een beperktere mate moet. Enkele respondenten geven aan geen relatie meer te willen tot de CSR gedaan is en er geen schulden meer zijn.

Tot slot zijn alle respondenten uit dit onderzoek het eens dat er geen of weinig effect is op sociale contacten met anderen. Een eerste reden is omdat er sprake is van een heel klein sociaal netwerk. Een tweede reden is omdat de personen uit de omgeving respect tonen voor de moeilijke situatie. Vrienden en familie houden hier rekening mee en bieden af en toe eens hulp aan. Hierdoor is er geen verlies aan sociale contacten.

*“Ze weten bijvoorbeeld als ze komen naar hier dat ze hun eigen fles drinken moeten meebrengen. Of een keer een hapje, of een ditje of een datje. Maar ik kan dan ook bijvoorbeeld bellen naar mijn beste vriendin en zeggen kijk ik heb eten van de voedselbank. Kom je eens langs? Ik ga voor je koken. Dat is tof hé.” (Sofie)*

#### **5.2.4 AFHANKELIJKHEID VERSUS ZELFSTANDIGHEID**

Het is belangrijk om in te schatten of er voldoende zelfstandigheid aanwezig is binnen de CSR. Hierdoor kan worden nagegaan als cliënten al dan niet voldoende zelfstandigheid krijgen tijdens de CSR en op welke manier zelfstandigheid bevorderd kan worden. Om schulden in de toekomst te voorkomen is het uiteraard nodig dat de cliënt instaat voor het eigen geldbeheer. Een goed evenwicht vinden tussen afhankelijkheid en zelfstandigheid staat hierbij centraal. De respondenten uit het onderzoek hebben hier een uiteenlopende mening over.



Alle respondenten uit het onderzoek geven aan dat er weinig ruimte is voor zelfstandigheid in het begin van de CSR, omdat het geld wordt afgegeven aan de sociaal werker. Indien er iets extra nodig is, dan kan hier niet zelf over beslist worden. Dit zorgt voor een gevoel van afhankelijkheid. Langs de andere kant vinden de respondenten het wel goed dat het geldbeheer (tijdelijk) wordt overgenomen, zodat er zekerheid is dat de schulden afbetaald worden.

*“Je moet altijd de voordelen eruit halen, maar ik kan niet doen wat ik wil. Met alle respect voor de mensen die mij geholpen hebben in een mindere periode, maar je doet niet meer wat je wilt. Je geld wordt beheerd. Je moet in feite smeken voor een beetje zakgeld.” (Albert)*

Het gevoel van afhankelijkheid wordt ook verminderd omdat er af en toe samen zaken besproken worden met de sociaal werker. Dit biedt de mogelijkheid om alles mee te volgen en de zekerheid dat schulden afbetaald worden. Daarnaast geven de respondenten aan dat er ook mogelijkheid is om de eigen mening te uiten en dat hiermee rekening wordt gehouden. Hierdoor is er in enige mate wel sprake van zelfstandigheid en inspraak.

De respondenten hebben wel een uiteenlopende mening naar mate ze langer in de CSR zitten. De helft van de respondenten vinden dat er weinig zelfstandigheid is, maar dat het ook niet nodig is om meer zelfstandigheid te krijgen. Ze krijgen voldoende zelfstandigheid omdat de facturen op tijd aan de sociaal werker bezorgd moeten worden en dat er zelf beslist wordt op welke manier het leefgeld wordt uitgegeven.

*“Ik voel mij niet afhankelijk. Ik wordt bij alles voldoende betrokken. Ik denk ook dat ik eerlijk genoeg ben, dat ik mij eigenlijk voor niets moet wegsteken of bang zijn dat ik betrappt ga worden. Dat geeft mij ook als zelfstandige vrouw een heel goed gevoel.” (Sofie)*

De overige respondenten vinden het wel noodzakelijk om meer zelfstandigheid te krijgen. Opvallend zijn het vooral de respondenten die ondertussen al eigen facturen betalen, die dezelfde mening hierover delen. Door eigen betalingen uit te voeren, wordt de mogelijkheid aangeboden om meer zelfstandigheid te krijgen. Er wordt zelf beslist hoe het inkomen gespendeerd zal worden. Dit wordt als een groot voordeel gezien naar de toekomst, omdat men dan weer alles zelfstandig moet doen. Door cliënten te stimuleren om eigen betalingen uit te voeren, wordt er meer ingezet op het bevorderen van de autonomie. Daarnaast kwam ter sprake dat deze respondenten ook meer afhankelijkheid voelden tijdens de CSR, waardoor het een goede oplossing is om op deze manier meer zelfstandigheid te krijgen.

### **5.2.5 GEWOONTES OPGEVEN**

Bij de respondenten uit dit onderzoek kwam naar voor dat enkele verkeerde gewoontes vermeden moeten worden om later niet opnieuw in de schulden verzeild te geraken. Ondanks dat de schulden door iedereen op een andere manier ontstaan zijn, kunnen wel enkele gelijkenissen worden waargenomen.

Een gewoonte die vaak terugkomt is het koopgedrag. Hiermee wordt bedoeld dat mensen zomaar geld uitgeven, terwijl het budget dit eigenlijk niet toelaat. De prioriteit is om eerst alle facturen te betalen en nadien te kijken welke aankopen eventueel nog mogelijk zijn. Daarom is het ook noodzakelijk om de facturen meteen te betalen en niet te laten liggen, waardoor het risico verhoogd wordt dat achterstallige betalingen ontstaan. Dit heeft ook te maken met een evenwicht te vinden tussen de inkomsten en uitgaven. De respondenten hebben uit ervaring geleerd dat voordien bepaald moet worden welk bedrag aan het einde van de maand nog beschikbaar zou zijn voor een extra en om te sparen.

*“Het is niet de bedoeling dat ik alles koop, want ik moet nog kunnen leven. Ik moet beter weten wat ik wel en niet kan uitgeven. Ik moet zelf een bedrag bepalen waarmee ik toekom en eens een extra kan kopen. De rest zou ik willen sparen voor onvoorziene facturen of kosten.” (Jana)*

Ook op vlak van boodschappen doen moeten bepaalde gewoontes vermeden worden. In plaats van veel boodschappen te doen, moet het worden beperkt tot het noodzakelijke. Nadien kan worden nagegaan of er nog een bedrag over is om iets extra te kopen. Het gaat dus echt over het aanpassen van de levensstijl. Dit werd aangeleerd door te leren leven met het beperkte bedrag aan leefgeld. Hierdoor werd ook stil gestaan bij het feit dat op veel zaken bespaard kan worden. Dit kan bijvoorbeeld door eens bij de kringloopwinkel of tweedehandswinkel inkopen te doen. Dit is iets dat voordien niet gedaan werd, maar nu als een enorme hulp beschouwd wordt.

Verder wordt aangegeven dat er ook een nieuwe gewoonte ontstaan is tijdens de CSR. Dit gaat over het online opvolgen van de rekeningen. Hierdoor is er een beter inzicht op de inkomsten en de uitgaven. Voordien werd dit niet of in beperkte mate gedaan. Zo kan men volgen welke facturen al betaald zijn en waar er eventueel problemen kunnen ontstaan wegens een te krap budget.

*“Twee keer in een jaar bekijk ik dan ook wat dat er in grote sommen betaald is voor de schuldeisers. Ik volg dat wel een beetje mee. Ik vind dat wel tof voor te weten.” (Jolien)*

Tot slot moet er een gewoonte aangeleerd worden om te leren sparen. Sommige respondenten willen dit, maar vinden het moeilijk wegens een beperkt inkomen. Sparen is essentieel om ook onvoorziene facturen en kosten te kunnen betalen. Hierdoor is er minder kans dat er opnieuw schulden ontstaan, omdat alles meteen betaald kan worden.

## **5.2.6 AFBOUWFASE**

Joeri, Ines en Emma zitten al in het afbouwtraject en voeren eigen betalingen uit. Het leefgeld en het bedrag dat nodig is om facturen te betalen wordt maandelijks gestort naar de cliënt. Het overige bedrag wordt door de sociaal werker gespaard voor de schuldeisers.

De respondenten die al eigen betalingen uitvoeren zien hier enkel maar voordelen van in. Een belangrijk aspect is dat er mogelijkheid is om zelf het budget (gedeeltelijk) in handen te nemen. Hierdoor kan er bij moeilijkheden of problemen nog steeds hulp gevraagd worden aan de sociaal werker. Indien er op bepaalde aspecten moeilijkheden ondervonden worden, dan kan de sociaal werker bijsturen waar nodig. Daarnaast wordt aangegeven dat dit een meerwaarde biedt naar de toekomst. Enkele jaren volledig het budget uit handen geven zou te lang zijn volgens deze respondenten.

Vervolgens wordt aangegeven dat het positief is dat alles geleidelijk aan terug wordt overgenomen en niet alles in één keer. In plaats van elke week het leefgeld te ontvangen, wordt het om de twee weken gestort. Als wordt opgemerkt dat dit goed verloopt, dan wordt het leefgeld uiteindelijk maandelijks verkregen. Dit is al een stuk moeilijker, omdat er nog meer moet worden nagedacht om alles goed te spenderen. Ook worden eerst maar een aantal facturen zelf betaald. Als ook dit goed verloopt, dan kunnen iedere keer meer facturen zelf betaald worden. Dit stapsgewijs proces wordt als noodzakelijk ervaren, zodat de stap naar het volledig zelfstandig beheren van het geld minder groot is.

Tot slot wordt ook aangegeven dat er een minder groot risico is voor later. Als al die jaren het geldbeheer volledig uit handen gegeven wordt, lijkt het moeilijk om dit opeens weer volledig zelf te doen. De respondenten denken dat het een risico is om meteen al het geld te snel uit te geven, omdat het nu weer mogelijk is om het eigen geld te spenderen.

*“Omdat ik dan ook weer een beetje met mijn geld leer omgaan. Zodat ik niet acht jaar niets doe en het opeens weer allemaal zelf moet doen. Dat is ook weer uitstellen. Je gaat dan misschien wel een beetje meer geld hebben, maar ik denk dat je er dan weer zot zou mee doen.”  
(Joeri)*

De drie respondenten geven aan nog geen grote problemen ondervonden te hebben met de eigen betalingen. Is dit wel het geval, dan wordt dit besproken met de sociaal werker. Opmerkelijk is dat bepaalde maanden moeilijker zijn, omdat de kosten en facturen dan hoger zijn. Bijvoorbeeld omdat een brandverzekering, autoverzekering of hospitalisatieverzekering betaald moeten worden. Door het eigen geldbeheer te doen, is hierop een beter overzicht. Het is nog een verschil om het geldbeheer zelf te doen in plaats van enkel betalingen online mee op te volgen. Doordat een beter overzicht verkregen wordt op de uitgaven, kan er ook beter voorbereid worden om geld te sparen voor deze dure maanden. Is het geld niet ter beschikking, dan zou het risico groot zijn om meteen te starten met achterstallige betalingen. Hierdoor zou het volgens de respondenten een risico zijn om al meteen met schulden te starten na de CSR. De respondenten raden ook aan om hier niet te laat mee te beginnen. Door zelf betalingen te doen wordt er veel meer aangeleerd en is er een betere voorbereiding voor het moment dat alles weer zelfstandig gedaan moet worden.

De overige respondenten geven aan dit eventueel op termijn te willen doen, maar nu nog niet. Hier zijn enkele redenen voor.

Het is goed dat dit eerst voor een tijd door de sociaal werker gedaan wordt, zodat men eerst tot rust kan komen na deze stressvolle periode. Sommigen willen ook eerst zien dat schulden wel degelijk afbetaald worden voordat er overgegaan wordt naar eigen betalingen. Anderen proberen zich zoveel mogelijk voor te bereiden. Bijvoorbeeld opschrijven wanneer betalingen toekomen en dit mee opvolgen. Voor sommige respondenten is dit een enorme stap, omdat het in het verleden niet gedaan werd. Voor anderen is het al een uitdaging om de facturen op tijd binnen te brengen. In het verleden is het wel al eens gebeurd dat sommige facturen te laat binnengebracht worden. Hierdoor is een stapsgewijze afbouw noodzakelijk. Stap voor stap enkele betalingen doen en het leefgeld voor een langere periode ontvangen. Op deze manier kan bekeken worden als de cliënt in staat is om steeds meer zelfstandig te doen tijdens de CSR en wanneer eventuele moeilijkheden ontstaan. Bovendien is ook de leefsituatie een bepalende factor. Omwille van familiale redenen, een relatiebreuk of een moeilijke periode, wordt aangegeven dat het nodig is om eerst tot rust te komen en pas achteraf zelf betalingen uit te voeren.

Anderen weten dat het in de toekomst moeilijker zal worden, bijvoorbeeld wegens bijkomende kosten, waardoor advies noodzakelijk is. Voordien was het al moeilijk maar nu zal het waarschijnlijk nog moeilijker worden om niet opnieuw in financiële problemen terecht te komen.

*“Ik zal wel lang in de CSR zitten, dus wil het nu nog even uit handen geven. Ook met derde kind zal het moeilijker worden. Dan zou advies wel welkom zijn.” (Jana)*

De respondenten die al eerder in de CSR gezeten hebben, vinden dit een enorme kans. Niemand heeft hier de eerste keer in de CSR de kans toe gekregen. Alles werd van bij het begin tot aan het einde gedaan door de sociaal werker. Dit is een lange periode om volledig geen eigen geldbeheer te doen. Het is namelijk een aanpassing om na de CSR alles weer zelfstandig te doen en facturen op tijd te betalen. Op een bepaald moment wordt het dan toch weer moeilijker om alles zelf te doen, waardoor het besef komt dat er nog steeds te weinig vaardigheden aangeleerd zijn.

*“Zodat ik het weer terug in handen kan krijgen en dat ik ook weer meer mijn zelfstandigheid kan krijgen zodat ik alles weer zelf kan beheren. Maar nu nog niet. Ik heb te veel aan mijn hoofd met de relatiebreuk.” (Emiel)*

### 5.2.7 ERKENNING EN EMPOWERMENT

De respondenten hebben een uiteenlopende mening over het feit of het krijgen van erkenning en waardering zou helpen om de autonomie te bevorderen.

De respondenten die momenteel al in het afbouwtraject zitten, vinden het heel belangrijk dat inspanningen gewaardeerd worden. Het zorgt voor extra motivatie om zo snel mogelijk uit de schulden te geraken. Bovendien krijgen de cliënten meer zelfvertrouwen indien benoemd wordt dat ze op de goede weg zijn. Er wordt vooral aangegeven dat erkenning en bevestiging nodig is indien er al zelfstandig betalingen worden uitgevoerd. Ook dat er nog gewerkt wordt aan vaardigheden die nog niet volledig onder controle zijn, zodat de eigen moeilijkheden nog versterkt kunnen worden.

*“Dat is wel geestig als ze zeggen van je hebt dat goed gedaan of je bent goed bezig. Dat heeft toch weer een duwtje in de rug. Dat vind ik wel geestig.” (Emma)*

Langs de andere kant wordt door de meeste respondenten aangegeven dat het ook nodig is om te horen als er zaken nog niet goed gedaan worden of als facturen te laat afgegeven worden. Dit zorgt ervoor dat de druk stijgt om het een volgende keer wel goed te doen.

De respondenten die nog geen eigen betalingen uitvoeren, vinden het krijgen van erkenning en waardering minder noodzakelijk. Er zijn weinig zaken die zelfstandig gedaan moeten worden, waardoor er ook geen bevestiging nodig is dat iets goed gedaan wordt. Het zou wellicht een invloed hebben om sneller over te gaan tot het zelfstandig beheer. Als vaak wordt aangegeven dat men op de goede weg is en dat de sociaal werker vindt dat het tijd is om meer zelfstandigheid te krijgen, dan kan het wel een aanzet geven om het ook effectief te doen. Essentieel is dat er appreciatie aanwezig is dat de cliënt effectief moeite doet om uit de schulden te geraken.

Een minderheid van de respondenten vindt dan weer dat het geen effect heeft om rapper het budget zelf te beheren. Er is geen bevestiging nodig, omdat het de bedoeling is om uit de schulden te geraken en schulden te vermijden. Dit wordt voor zichzelf gedaan, waardoor geen bevestiging nodig is van de sociaal werker.

*“Ik heb geen bevestiging nodig. Ik doe alles voor mezelf en niet voor een ander.” (Sofie)*

### 5.2.8 RELATIE MET DE SOCIAAL WERKER

De relatie met de sociaal werker wordt als belangrijk ervaren. Een goede band met de sociaal werker is essentieel, want dit zorgt voor extra motivatie. Essentieel is dat de sociaal werker niet veroordeeld, belang hecht aan de moeilijke situatie en dat aandacht wordt besteed aan het nodige advies om schulden na de CSR te vermijden.

Belangrijk is om zich goed te voelen bij de sociaal werker, zodat ook persoonlijke zaken besproken kunnen worden. Af en toe iets extra kunnen krijgen, bovenop het leefgeld, wordt ook als belangrijk en motiverend ervaren. De respondenten die momenteel voor een tweede keer in de CSR zitten, vinden het een grote meerwaarde dat opnieuw dezelfde sociaal werker hen ondersteunt.

*“Ik moet zeggen dat ik heel dankbaar ben. Hij heeft mij de eerste keer ook begeleid en ik ben echt blij dat hij mij deze keer ook begeleidt. Ik heb echt het gevoel dat ik alles kan zeggen en mag zeggen. En het geeft me wel een goed gevoel dat zo’n persoon achter mij staat.” (Sofie)*

Jana heeft als enige respondent aangegeven dat de band met de sociaal werker niet zo goed is. Er wordt nooit eens zelf initiatief genomen om haar op de hoogte te houden. Ook indien er geen extra's verkregen worden, gaat dit ten koste van de motivatie.

### 5.3 SITUATIE NA DE CSR

In het laatste deel ligt de focus op de situatie na de CSR. Hier wordt bekeken of de respondenten voldoende zelfvertrouwen hebben om schuldenvrij te blijven na de CSR of als er toch nog enige angst is om nieuwe schulden te maken. Hierdoor kan een inzicht verkregen worden in welke moeilijkheden respondenten eventueel ondervinden en wat het risico kan verhogen om opnieuw schulden te maken na de CSR. Daarnaast wordt bekeken of er nog begeleiding nodig is na de CSR en welke meerwaarde de vrijwilligerswerking kan bieden.

#### 5.3.1 ANGST VERSUS ZELFVERTROUWEN

Alle respondenten hebben zelfvertrouwen dat er geen nieuwe schulden gemaakt zullen worden na de CSR. Dit heeft in de eerste plaats te maken met het feit dat alle abonnementen en verzekeringen in orde worden gebracht tijdens de CSR. Hierdoor worden prijzen aangepast, waardoor soms minder betaald moet worden dan voordien. Door het zoeken naar een nieuwe huisvesting kunnen overbodige kosten ook vermeden worden. Bijvoorbeeld zoeken naar een goedkopere woning of een woning die minder onkosten met zich meebrengt. In de tweede plaats wordt aangegeven dat de respondenten bewuster omgaan met geld, waardoor onnodige kosten vermeden worden. De angst om opnieuw schulden te maken neemt hierdoor af.

Daarnaast staan de respondenten er meer bij stil dat het noodzakelijk is om schulden na de CSR te vermijden, omdat de situatie destijds volledig uit de hand gelopen is. Uiteindelijk vinden de respondenten het moeilijk om in te schatten hoe alles zal verlopen indien men het geld opnieuw zelfstandig zal beheren. Het is een moeilijke opgave om een evenwicht te vinden tussen een leefbaar leven, aankopen beperken tot het noodzakelijke en ook eens iets extra kunnen aankopen. Daarnaast geven sommige respondenten aan dat een kind uit huis is, waardoor ook deze kosten afnemen.

*“Alles is weer op zijn plooitjes aan het komen. Ik ben ondertussen ook verhuisd tijdens de collectieve. Ik woonde eerst in een appartement waar dat er ook veel problemen waren en de kinderen zijn ook buiten. Dat is wat er veranderd is tijdens de collectieve. Dat is al een enorm verschil. Ik heb geen angst dat het nog eens zal gebeuren.” (Ines)*

Ondanks de respondenten zelfvertrouwen hebben dat alles goed zal verlopen, is er toch nog angst dat het ooit terug zal gebeuren. De reden hiervoor is dat de prijzen steeds stijgen. Dit merken de respondenten vooral op indien ze boodschappen doen met het leefgeld of de bedragen van de facturen te zien krijgen. Dit brengt wel enige angst met zich mee.

*“Maar nu denk ik al, ale binnen 5 jaar is het gedaan he, dat het moeilijk gaat zijn. Ja, ik verschiet soms van de prijzen en hoeveel dat alles kost enal. Ja, alles is heel duur.” (Jolien)*

De respondenten die instaan voor het eigen geldbeheer hebben duidelijk meer zelfvertrouwen dan de andere respondenten. De reden hiervoor is dat men opnieuw het eigen geld (gedeeltelijk) kan beheren. Zo worden bepaalde vaardigheden versterkt en is er meer zelfvertrouwen om op een goede manier met geld om te gaan. Dit biedt een betere slaagkans om schulden naar de toekomst te vermijden.

### 5.3.2 BEGELEIDING NA DE CSR

De meeste respondenten uit het onderzoek willen na het einde van de CSR graag nog begeleiding om te vermijden dat er iets verkeerd zou lopen en er opnieuw schulden zullen ontstaan.

Enkele respondenten zitten in het afbouwtraject en geven aan geen nood te hebben aan begeleiding na de CSR. Het is namelijk een voordeel om al tijdens de CSR eigen betalingen uit te voeren en het geld zelfstandig te besteden, waardoor begeleiding achteraf overbodig is. Tijdens het afbouwtraject worden vaardigheden bijgeleerd om op een verstandige manier het geld te besteden, maar ook om slechte gewoontes af te leren. Daarnaast biedt de sociaal werker de nodige ondersteuning aan, indien er moeilijkheden optreden.

De overige respondenten daarentegen willen nadien kiezen voor zekerheid, waardoor begeleiding na de CSR noodzakelijk blijkt te zijn. Dit biedt zekerheid om te weten of alles goed verloopt en is er minder kans om nadien nog eens schulden te maken. Hierdoor kan men een zorgeloos leven leiden zonder schulden. Het biedt vooral een houvast dat er nog iemand is waarbij informatie en advies verkregen kan worden. Dit is iets dat vooral in de eerste weken na de CSR belangrijk is voor de respondenten. Ook het feit dat de respondenten enkele jaren in de CSR zitten verhoogd de drempel om het geld opnieuw zelfstandig te beheren. De begeleiding achteraf is vooral noodzakelijk om rekeningen op tijd te betalen, niet te veel geld uit te geven en om te leren sparen.

*“Maar ik denk ook wel dat de meeste mensen dat het liefste hebben, zo van blijf me nog een maand of drie volgen. Ik versta dat er lange wachtlijsten zijn, dat weet ik. Maar ik heb zo iets van het is te hopen dat hij blijft kijken als ik het wel goed doe. En moest ik iets verkeerd doen, dat er nog ingegrepen kan worden.” (Emma)*

Zeker de respondenten die voor een tweede keer in de CSR zitten, willen alle mogelijke hulp en begeleiding benutten. Indien er nog op een verkeerde manier met het geld wordt omgegaan, dan kan tijdig ingegrepen worden. Deze respondenten geven aan dat ze na de eerste keer CSR geen begeleiding gekregen hebben en dat er toen nog geen mogelijkheid was om zelfstandig het geld te beheren tijdens de CSR.

*“Dat is echt iets dat ik wil doen, desnoods nog een jaar, maar dat ik echt nog kan zeggen van nu moet ik bellen om te vragen hoe dat ik daarmee moet omgaan.” (Sofie)*

Albert is de enige respondent die achteraf budgetbeheer zou willen, zodat hij zijn geld niet zelfstandig moet beheren. Het belangrijkste is dat de rekeningen betaald worden. In het verleden werd dit vaak vergeten of was er te weinig geld om alles op tijd te betalen. Daarom lijkt budgetbeheer een goede oplossing, omdat de rekeningen door de sociaal werker betaald worden. Indien budgetbeheer niet mogelijk is, dan zou de enige optie zijn om alles zoveel mogelijk via domiciliëring te doen. Zo is er ook zekerheid dat alles betaald wordt, maar de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat er voldoende geld op de rekening staat om alles te betalen ligt dan nog steeds bij zichzelf.

De meerderheid van de respondenten willen na enkele maanden langskomen bij de sociaal werker. Langs de ene kant om nog vragen te kunnen stellen, langs de andere kant om bevestiging te krijgen dat er weinig risico is dat er weer financiële problemen zullen optreden. Om zeker te zijn dat de juiste beslissingen gemaakt worden, wordt het nodige advies verwacht. De respondenten uit dit onderzoek zitten vaak nog met dezelfde vragen naar de toekomst toe. Bijvoorbeeld als een onverwachte factuur betaald moet worden, dan wil men advies over de beste manier om dit aan te pakken indien er nog niet voldoende geld gespaard is.

*“Erna het volledig zelf beheren. Maar misschien wel na zes maanden nog eens een controle ofzo. Dat ze dan wel zeggen dat ik goed bezig ben.” (Emma)*

### 5.3.3 VRIJWILLIGERSWERKING

Na de CSR is er mogelijkheid dat een vrijwilliger de cliënten begeleidt om het geldbeheer goed te beheren, facturen op tijd betalen en de nodige ondersteuning aan te bieden. De meningen over de vrijwilligerswerking zijn uiteenlopend.

Respondenten die al zelf betalingen uitvoeren vinden deze vrijwilligerswerking niet nodig. De nodige vaardigheden worden al tijdens de afbouwfase aangeleerd. Dit gaat over eigen betalingen uitvoeren, facturen op tijd betalen, het inkomen goed spenderen en daarnaast nog proberen om te sparen. Indien dit allemaal goed verloopt, lijkt de vrijwilligerswerking overbodig.

*‘Mijn geld komt binnen begin van de maand. De maandelijkse facturen komen ook dan binnen en voor de 10<sup>e</sup> is alles betaald, dus dat lukt allemaal.’ (Ines)*

Andere respondenten geven aan dat er geen tijd is of dat ze liever begeleiding wensen van een echte professional in plaats van een vrijwilliger.

De overige respondenten zijn zeer enthousiast over de vrijwilligerswerking. Vaak wordt vanuit de omgeving hulp aangeboden, maar de respondenten willen graag hulp krijgen van een onafhankelijk persoon. Deze respondenten vinden dat elke vorm van ondersteuning een meerwaarde kan bieden. Ook vinden ze het niet erg dat er iemand naar hun huis kan komen of inzicht heeft op de rekeningen. Vervolgens zijn enkele gelijkenissen op te merken voor de redenen waarvoor de vrijwilligerswerking nuttig kan zijn.

Als eerste gaat dit over de betalingen. Er wordt vooral advies verwacht omtrent facturen op tijd te betalen, zonder hierdoor in financiële problemen te komen. Bijvoorbeeld wanneer een factuur meteen betaald moet worden of wanneer het verstandiger is om nog even te wachten. Zo wordt vermeden dat er op het einde van de maand geldproblemen ontstaan. Het aanbieden van hulp en advies wordt als een meerwaarde gezien, omdat er op termijn bekeken kan worden hoe alles verloopt en of de cliënt in staat is om alles zelfstandig te beheren. Zo is er meer zekerheid dat er geen achterstallige betalingen ontstaan.

*‘Ik ben iemand die een betaling krijgt en dan wil ik die altijd wel direct betalen. Zo rap mogelijk en ze niet aan de kant leggen. Dan advies van we gaan daar nog even mee wachten of we gaan dat zo doen of zo. Ik weet wel dat ik het alleen kan hoor, maar begeleiding en steun is soms wel nodig. Ik heb bijvoorbeeld wel goede vrienden, maar ik vind niet dat het een vriend zijn taak is om mij dat aan te leren of mij daarin te begeleiden.’ (Sofie)*

Als tweede gaat het vooral over het bijleren van administratieve vaardigheden. Er zijn nog moeilijkheden omtrent het begrijpen van bepaalde brieven. Hier wordt ook bijkomende informatie verwacht van de vrijwilliger. Zo wordt vermeden dat de persoon opnieuw in de problemen terecht komt.

## 5.4 BESLUIT

Uit het onderzoek blijkt dat nog steeds heel wat cliënten te weinig vaardigheden hebben aangeleerd om hun budget op een goede manier te besteden. Er is een verband tussen de financiële opvoeding en een tekort aan vaardigheden. Indien geen essentiële financiële vaardigheden worden aangeleerd door de ouders, is de kans groter om later financiële problemen te hebben of schulden te maken. Vandaar dat het belang wordt benadrukt om zelf te beschikken over voldoende competenties, zodat men kan vermijden dat de eigen kinderen ook in een problematische financiële situatie terecht komen.

Naast een gebrek aan financiële competenties kunnen cliënten ook andere moeilijkheden ervaren. Dit kan bijvoorbeeld gaan over een inkomstendaling, andere gezinssituatie, te weinig stil staan bij mogelijke gevolgen op lange termijn, uitstelgedrag,... Ook hier moet de hulpverlening tijdens de CSR oog voor hebben. Het is opvallend dat mensen geneigd zijn om eerst externe factoren als oorzaak aan te geven van de schulden en dat pas later het eigen aandeel besproken wordt. Een belangrijke reden is dat de cliënten uit dit onderzoek zich vaak schamen, vooral voor hun eigen aandeel bij het ontstaan van de schulden. Hierdoor is er een grote drempel om de financiële situatie bespreekbaar te maken met familie, vrienden en hulpverleners. Indien de financiële situatie toch wordt besproken met anderen, kan hulp verkregen worden om uiteindelijk een schuldenvrij leven te kunnen opbouwen.

De respondenten uit dit onderzoek die voor een tweede keer in de CSR zitten, geven aan dat de schuldoverlast (grotendeels) op dezelfde manier ontstaan is als de eerste keer. De redenen hiervoor zijn dat nog steeds op een verkeerde manier met het budget wordt omgegaan en te weinig nieuwe vaardigheden zijn aangeleerd tijdens de CSR. Daarnaast is het een grote drempel om het budget na al die jaren opnieuw zelfstandig te beheren. Hierbij wordt benadrukt dat er voldoende ondersteuning en advies nodig is van de sociaal werker.

Voldoende ondersteuning en advies is ook nodig om het leefgeld op een goede manier te besteden. Het is een uitdaging om met een beperkt budget te leren leven, waardoor voldoende advies en begeleiding noodzakelijk is. Zeker omdat schuldoverlast een enorme impact kan hebben op iemand zijn leven, moet hierbij voldoende ondersteuning aangeboden worden.

Een goed evenwicht vinden tussen afhankelijkheid en zelfstandigheid is ook belangrijk. Niet iedereen wil meer zelfstandigheid krijgen tijdens de CSR, waardoor deze cliënten afhankelijk blijven van de hulpverlening. Het is wellicht een moeilijke opgave om na de CSR het budget terug volledig zelfstandig te beheren. De cliënten uit dit onderzoek veronderstellen dat dit een uitdaging zal zijn, maar willen toch niet meer zelfstandigheid. Voldoende erkenning krijgen van de sociaal werker kan wellicht een bijdrage leveren om het budget sneller in eigen handen te nemen. De sociaal werker wordt gezien als een vertrouwenspersoon en kan de cliënt motiveren om meer zelfstandigheid op te nemen.

Verder wordt aangekaart dat het afbouwtraject een enorme meerwaarde kan bieden voor de toekomst. Hierdoor krijgen cliënten meer zelfstandigheid, ontstaat er meer zelfvertrouwen en kan nog steeds advies gevraagd worden aan de sociaal werker. Dit biedt een duidelijker toekomstperspectief en meer zekerheid dat het ook na de CSR zal lukken om schulden te vermijden. Niet alle cliënten willen al met het afbouwtraject starten, waardoor ze afhankelijk blijven van de hulpverlening.



## 6 ALGEMEEN BESLUIT

Het doel van dit onderzoek is nagaan op welke manier schulden na de CSR vermeden kunnen worden. Hierbij werden twee deelvragen opgesteld: “Op welke manier kan de autonomie van de cliënt bevorderd worden?” en “Welke financiële en administratieve vaardigheden moeten meer aangeleerd worden?”. Door acht interviews af te nemen met cliënten binnen de CSR werd getracht hier een antwoord op te formuleren.

Hieronder worden conclusies geformuleerd, gebaseerd op de literatuurstudie en het onderzoek. Hierna worden de sterktes en zwaktes van het onderzoek besproken. Vervolgens worden enkele aanbevelingen beschreven met aandacht voor de relevantie voor de beroepspraktijk. Tot slot wordt het gekozen beroepsproduct verder toegelicht.

### 6.1 CONCLUSIE

Schuldenlast is niet altijd problematisch. Indien de niet-opeisbare schulden nog op tijd betaald worden, leidt dit niet noodzakelijk tot een problematische financiële situatie. De situatie is pas problematisch indien er sprake is van schuldoverlast. Dan worden openstaande schulden niet meer betaald, waardoor de betalingsmoeilijkheden blijven toenemen (Van Trigt, 2010). Het hebben van financiële problemen en schuldoverlast is ook een fenomeen dat steeds verder blijft toenemen binnen onze samenleving. Het ontstaan van schulden is vaak een samenloop van oorzaken.

Van Trigt (2010) heeft de mogelijke oorzaken van schuldoverlast besproken. In de eerste plaats kan de oorzaak bij de persoon zelf liggen wegens een tekort aan vaardigheden, uitstelgedrag, te weinig sparen, verkeerd koopgedrag,... Als tweede kan er een invloed zijn door veranderingen binnen de situatie zoals (tijdelijk) werkloos, uitkering wegens ziekte, pensioen, echtscheiding,... Daarnaast wordt door Ruelens & Nicaise (2002) aangekaart dat oorzaken van schulden niet enkel verklaard kunnen worden vanuit individueel perspectief, maar dat ook maatschappelijke problemen hier een aandeel in kunnen hebben. Bijvoorbeeld door ongelijke inkomensverdeling en een toenemend consumptieniveau. Personen die al krap bij kas zitten hebben hierdoor nog een groter risico om financiële problemen te krijgen of in een schuldenproblematiek terecht te komen. Ook uit de resultaten van de interviews blijkt dat er verschillende redenen aan de basis liggen voor het ontstaan van schulden. Opmerkelijk is dat cliënten eerst de externe oorzaken aangeven voor het ontstaan van de schuldenproblematiek en pas later het eigen aandeel aan bod komt.

Uit de resultaten van de bevraging kan worden afgeleid dat dezelfde oorzaken vaak ervoor zorgen dat cliënten opnieuw tegen schulden aankijken. Er wordt aangegeven dat het noodzakelijk is om voldoende bij te leren tijdens de hulpverlening door voldoende tips en advies te krijgen. Dit is belangrijk omdat alles moeilijker blijkt te zijn op het moment dat de cliënten alles weer zelfstandig moeten beheren. Voldoende advies is essentieel, omdat schulden vaak ontstaan door onwetendheid. Zo blijkt dat het onder andere nog een knelpunt vormt voor de cliënten om een lening aan te gaan met het doel deze terug te betalen, zodat men uit de problemen kan geraken. De schuldenproblematiek wordt in de meeste gevallen ernstiger, omdat er onvoldoende financiële middelen beschikbaar zijn om de lening ook daadwerkelijk af te betalen. Hier komt duidelijk naar voor dat er onvoldoende nagedacht wordt over de mogelijke gevolgen op lange termijn, waardoor een neerwaartse spiraal ontstaat (Mullainathan & Shafir, 2013).

Uit het onderzoek blijkt ook dat er een verband is tussen het ontstaan van de schulden en de vaardigheden die vroeger al dan niet zijn aangeleerd. Indien vroeger geen vaardigheden zijn aangeleerd om op een goede manier met geld om te gaan, dan is ook de kans groter om schulden te maken. Schulden maken gaat hier gepaard met een gebrek aan financiële en/of administratieve vaardigheden, omdat het nooit is aangeleerd door de ouders. Ook blijkt een tekort aan competenties een invloed te hebben op de financiële opvoeding aan de eigen kinderen. Indien de cliënt zelf onvoldoende beschikt over goede vaardigheden, dan is het ook moeilijk om dit aan de eigen kinderen aan te leren. Hierdoor is er een risico om in een spiraal terecht te komen, waar bijna geen ontsnappen aan is. Daarom wordt benadrukt dat het nodig is om voldoende tips en advies te krijgen tijdens de CSR.

Volgens het Vlaams Centrum Schuldenlast (2011) zijn er enkele risicogroepen die een verhoogde kans hebben op schuldoverlast. Tot de risicogroepen behoren alleenstaanden, de allochtone bevolking, mensen in (generatie)armoede en gepensioneerden. Daarnaast wordt vermeld dat ook gezinnen met een normaal inkomen of zonder risicofactoren in een situatie van overmatige schuldenlast terecht kunnen komen. Omwille van pechfactoren, zoals een echtscheiding of werkloosheid, kan ook deze doelgroep in een situatie van schuldoverlast terecht komen. Vervolgens kan er ook sprake zijn over onvoldoende financiële vaardigheden of een verkeerde gedragshouding.

Er zijn heel wat hulpverleningsvormen om personen met financiële moeilijkheden en schuldoverlast te helpen. Binnen het OCMW van Brugge is er de budget- en schuldhulpverlening. Personen met en zonder schuldoverlast kunnen terecht bij één van de verschillende hulpverleningsvormen. Het doel van de budget- en schuldhulpverlening is om financiële problemen en schulden aan te pakken. Hierbij wordt er rekening gehouden dat de cliënten een menswaardig leven kunnen leiden. Er wordt getracht om preventief te werken om schulden en budgettaire problemen te voorkomen. Daarnaast wordt er ook curatief gewerkt om de bestaande problemen op te lossen (OCMW Brugge, z.d.)

Uit dit onderzoek blijkt dat een menswaardig leven centraal moet staan binnen de CSR. Een menswaardig leven betekent dat een persoon minstens beschikt over fatsoenlijke huisvesting, voeding, kledij, verzorging en toegang heeft tot de gezondheidszorg. Het OCMW Brugge helpt personen die niet kunnen leven volgens de menselijke waardigheid (OCMW, 2006).

Cliënten hebben het vaak moeilijk om een menswaardig leven te leiden, omdat het bedrag aan leefgeld beperkt is. Hierdoor kunnen verschillende problemen en moeilijkheden optreden. Het duurt namelijk enige tijd voor de cliënten leren hoe ze op een goede manier kunnen omgaan met hun leefgeld. Daarom wordt aangegeven dat er meer advies en begeleiding aangeboden moet worden vanuit de hulpverlening, zodat het makkelijker wordt om het leefgeld op een gezonde manier te besteden na de CSR. De cliënten ontvangen namelijk leefgeld en dan wordt verwacht dat de cliënten zelf beslissen hoe dit wordt uitgegeven, maar dit is niet voor iedereen een makkelijke opgave. Meer advies vanuit de hulpverlening kan mogelijke foute gewoontes vermijden.

Uit de bevraging blijkt ook dat het omgaan met het leefgeld een meerwaarde kan bieden naar de toekomst. Er wordt bewuster omgegaan met het budget, prijzen vergelijken, aankopen afstemmen op het budget, beperkter uitgeven, levensnoodzakelijke behoeften aankopen,... Op basis hiervan blijkt dat het beheren van het leefgeld al heel wat vaardigheden kan aanbieden voor de toekomst. Indien er al problemen zijn met het beheren van het leefgeld, is er ook een groter risico om na de CSR opnieuw in de problemen te geraken.

Verder blijkt dat de drempel om een aanvraag in te dienen voor de CSR redelijk hoog ligt, waardoor het moeilijk is om daadwerkelijk hulp te zoeken en de stap naar de CSR te zetten. Een gevolg is dat niet iedereen met schuldoverlast bereikt wordt, waardoor heel wat mensen nooit of te laat hulp gaan zoeken. Uit het onderzoek blijkt dat minstens enkele maanden wordt gewacht om effectief naar de hulpverlening te gaan. Verschillende redenen worden hiervoor gegeven. Als eerste is er vaak onwetendheid over wat de CSR precies is en wat de verwachtingen zijn. Daarnaast is er angst dat het een moeilijke periode zal zijn, omdat men met een beperkt budget moet leven. Vervolgens wordt aangegeven dat er daadwerkelijk nog een taboe is omtrent de financiële situatie. Het is moeilijk om financiële problemen en het hebben van schulden bespreekbaar te maken met familieleden, vrienden en hulpverleners.

Uit onderzoek van de Nationale Bank van België (2018) blijkt ook dat veel mensen geen hulp gaan zoeken om uit de schulden te geraken. Slechts 10,3% van de personen die één betalingsachterstand hebben, dienen een aanvraag in voor de CSR. Bij personen met vijf of meer betalingsachterstanden is dit echter 41,7%. Dit betekent ook dat meer dan de helft van de personen die veel moeilijkheden ondervinden om alles terug te betalen geen beroep doen op de CSR.

Een doorslaggevende factor om toch hulp te zoeken is omdat alles al geprobeerd is om de schulden af te betalen, maar dat opgemerkt wordt dat er zelf geen grip meer is op de eigen financiële situatie. Er is geen perspectief meer om de schulden nog af te lossen. Verder blijkt dat deze problematische situatie vaak gepaard gaat met geldzorgen (Armstrong, 2012). De cliënten liggen vaak wakker van de schuldoverlast, wat heel wat stress met zich kan meebrengen. Deze stress neemt toe indien er gerechtsdeurwaarders langs komen. Uiteindelijk wordt toch beslist om naar de CSR te gaan. Indien de cliënten toegelaten worden tot de CSR, dan is het grootste voordeel dat er bescherming wordt aangeboden tegen de gerechtsdeurwaarders. Daarnaast worden de inkomsten en uitgaven door de sociaal werker beheerd, zodat de cliënt minder belast wordt tijdens deze moeilijke periode. Hierdoor is er ook zekerheid dat alle facturen en schulden betaald worden.

Schulden en financiële problemen kunnen eveneens een invloed hebben op het psychosociale welzijn van mensen. Het psychosociale aspect kan ertoe leiden dat mensen hun financiële problemen niet meer oplossen, omdat er geen invloed meer is op de eigen financiële situatie. Veel voorkomende gevolgen zijn minder zelfvertrouwen, geen energie om de eigen problemen aan te pakken en stress omdat er sprake is van een schuldenpiraal (Verhagen, Linders & Ham, 2014).

Positief is dat uit het onderzoek blijkt dat cliënten die eerder in de CSR gezeten hebben in het OCMW aangeven dat het makkelijker is om een nieuwe aanvraag in te dienen voor de CSR. Er wordt ook beduidend minder lang gewacht, omdat er zekerheid is omtrent het afbetalen van schulden en een betere afstemming over de verwachtingen en werking binnen de CSR. Door minder lang te wachten is de schuldenlast kleiner dan de eerste keer. Het blijft wel de bedoeling om schulden na de CSR te vermijden en een schuldenvrij leven te kunnen leiden.

Om schulden te vermijden speelt het afbouwtraject binnen de CSR een belangrijke rol. Een groot risico om terug schulden te maken na de CSR, is dat cliënten enkele jaren in de CSR zitten en het budget al die tijd volledig uit handen geven aan de sociaal werker. Hier kan een drempel ontstaan om het budget opnieuw zelfstandig te beheren. Het wordt als positief ervaren dat er een mogelijkheid is om al tijdens de CSR het geldbeheer (gedeeltelijk) terug in eigen handen te nemen tijdens het afbouwtraject door bijvoorbeeld eigen betalingen uit te voeren.

Het afbouwtraject wil cliënten namelijk aanzetten om meer autonomie te krijgen en de mogelijkheid geven om het geldbeheer terug in eigen handen te nemen tijdens de CSR. De afbouwfase omvat het verwerven van kennis, gedrag, vaardigheden, competenties en inzichten. Het uitgangspunt is om te vertrekken vanuit de mogelijkheden van de cliënt. Daarnaast wordt ook gefocust op wat de cliënt zelf nodig heeft en wat de cliënt zelf wil (OCMW Brugge, 2017).

Uit het onderzoek blijkt dat cliënten die al reeds in het afbouwtraject zitten, dit als een meerwaarde ervaren. Hierdoor krijgt men weer grip op de eigen financiële situatie, ontstaat er meer zelfvertrouwen en is er nog mogelijkheid om raad te vragen aan de sociaal werker indien er moeilijkheden optreden. Het biedt een betere voorbereiding naar de toekomst. Dit omwille van een beter inzicht op de eigen inkomsten en uitgaven en het versterken van financiële vaardigheden.

Bovendien blijkt uit de resultaten dat slechts een minderheid van de cliënten gebruik maken van het afbouwtraject. Deze vaststelling duidt op een tegenstelling. De cliënten geven aan nog geen eigen betalingen te willen uitvoeren tijdens de CSR, maar wensen achteraf wel verdere begeleiding. Deze begeleiding wordt nodig geacht omdat er meer zekerheid is om niet opnieuw schulden te maken. De belangrijkste redenen om nog niet met het afbouwtraject te starten is de zekerheid dat alles op tijd betaald wordt, geen zorgen meer hebben, tekort aan essentiële vaardigheden, angst dat iets verkeerd zal lopen en te weinig zelfvertrouwen. Hierdoor blijven de cliënten afhankelijk van de sociaal werker.

Het vinden van een goede balans tussen afhankelijkheid en zelfstandigheid binnen de CSR wordt hierbij benadrukt. Er wordt wel degelijk aangegeven dat zeker in het begin van de CSR een gevoel van afhankelijkheid ontstaat omdat men niet aan het eigen geld kan, maar niet iedereen zou meer zelfstandigheid willen. Sommige cliënten vinden dat ze voldoende zelfstandigheid krijgen omdat betalingen (online) mee opgevolgd worden en de facturen op tijd worden afgegeven aan de sociaal werker. Hierdoor wordt het niet nodig geacht om al betalingen zelf uit te voeren.

Appelo (2014) vermeldt dat er vaak sprake is van een lage veranderingsbereidheid. Personen met financiële moeilijkheden willen namelijk iets veranderen aan de situatie, maar dat lukt niet altijd. Het beheer van het budget wordt uit handen gegeven aan de sociaal werker. Dit zorgt ervoor dat de cliënt enerzijds even ontlast wordt van alle stress, anderzijds dat de cliënt er weinig mee inzit wanneer hij zelf iets niet kan. In dit geval is er sprake van een lage veranderingsbereidheid. Ook is ziekte winst vaak een oorzaak waarom mensen met schuldoverlast doorgaan met slechte gewoontes. Dit betekent dat de persoon een voordeel ervaart bij het probleem. Vaak worden nadelen genegeerd en voordelen benadrukt. Een voordeel kan zijn dat de sociaal werker het financiële beheer overneemt. Op basis van deze redenering zal er weinig of niets veranderen omdat er geen verantwoordelijkheid wordt opgenomen voor het eigen gedrag.

## 6.2 STERKTE-ZWAKTE ANALYSE

Een sterkte van dit onderzoek is dat er gewerkt wordt met semi-gestructureerde interviews. Een voordeel is dat de beleving en ervaringen van de cliënten uitgebreid bevestigd kunnen worden. Vervolgens is er voldoende ruimte voor de eigen inbreng van de respondenten.

De interviews worden telefonisch afgenomen omwille van de coronamaatregelen. Dit heeft als voordeel dat de cliënten open over de schulden durven praten en de drempel lager is dan bij face-to-face interviews. Anderzijds heeft dit ook een nadeel. Het is niet mogelijk om het non-verbaal gedrag van de cliënten waar te nemen. Hierdoor is het risico groter dat niet alle cliënten overal eerlijk een antwoord op geven, omdat de werkelijke emoties niet altijd goed waargenomen kunnen worden.

Daarnaast zijn enkel cliënten bevestigd waar er zekerheid over is dat ze deel willen nemen aan de interviews. Dit betekent ook dat geen introverte cliënten of cliënten die moeilijker zijn in omgang bevestigd worden. Er moet dus rekening worden gehouden dat sommige cliënten meer problemen kunnen ervaren, meer moeilijkheden ondervinden om open over de schulden te praten of er sprake kan zijn van andere problematieken zoals een alcohol-of drugsverslaving of psychologische problemen.

Toevallig bestaat de bevestigde doelgroep enkel uit alleenstaanden met kinderen. Indien ook cliënten bevestigd worden die alleenstaande zijn zonder kinderen of een koppel dat samen een CSR aanvraagt, kunnen wellicht andere resultaten naar boven komen.

Omwille van deze redenen en door de kleinschaligheid van het aantal respondenten kan het zeker interessant zijn om nog meer interviews af te nemen, om zo een beter beeld en inzicht te verkrijgen over het thema.

## 6.3 AANBEVELINGEN

In deze paragraaf worden aanbevelingen gegeven, waarbij er steeds rekening wordt gehouden met de relevantie voor de beroepspraktijk. Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op de resultaten en conclusies uit dit onderzoek.

**AANBEVELING 1:** Het aanbieden van hulpverlening op maat.

De cliënten vinden het wenselijk dat de hulpverlening wordt afgestemd op de eigen noden en behoeften. Aangezien er verschillende oorzaken zijn die aan de grondslag liggen van schulden, is het niet mogelijk om een vaste vorm van hulpverlening aan te bieden. Om aangepaste begeleiding op maat te kunnen aanbieden moet eerst een duidelijk inzicht ontstaan op de oorzaken van de schulden, eerdere moeilijkheden en de huidige situatie. Dan pas kan bekeken worden wat de sterktes van de cliënt zijn en welke competenties nog versterkt moeten worden. Dit biedt ook de mogelijkheid als sociaal werker om de cliënt gericht te kunnen helpen bij mogelijke financiële problemen en een tekort aan vaardigheden. Zo kan meteen ingezet worden om bepaalde competenties te versterken en kan het advies afgestemd worden naargelang de situatie.

**AANBEVELING 2:** Meer tips en advies geven omtrent het omgaan met het leefgeld.

Het merendeel van de cliënten heeft aangegeven dat het nodig is om meer advies te krijgen over het omgaan met het leefgeld. Voldoende advies zien cliënten als een grote meerwaarde, omdat ze het idee hebben dat het krijgen van financieel inzicht al een belangrijke stap kan zijn naar de toekomst. Dit advies moet afgestemd worden op basis van de moeilijkheden die de cliënt ondervindt. Het is dus noodzakelijk dat de sociaal werker bekijkt waar er al dan niet nog meer tips en advies moeten meegegeven worden. Zo kan men op tijd ingrijpen als wordt opgemerkt dat er moeilijkheden ontstaan die een drempel kunnen vormen naar de toekomst. Het is ook essentieel dat de informatie laagdrempelig gegeven wordt.

**AANBEVELING 3:** Autonomie en zelfredzaamheid van cliënten bevorderen.

Het merendeel van de cliënten vindt het goed dat het geldbeheer volledig wordt overgenomen. Aangezien de stressfactor hierdoor wordt verlaagd, vinden cliënten het niet nodig om het geld opnieuw zelfstandig te beheren. Een mogelijk gevolg is dat het geldbeheer jaren uit handen genomen wordt en de drempel om het zelf terug te doen zonder begeleiding enorm groot is. Om meer motivatie en veranderingsbereidheid te verkrijgen bij de cliënten kan geopteerd worden voor een empowermentgerichte benadering (Hulpverleners Met Goesting, z.d.). Dit omvat dat krachten benadrukt worden en moeilijkheden aangepakt worden, zodat de cliënt in staat is om terug grip te krijgen op de eigen (financiële) situatie.

Hier is het volgens mij vooral de sociaal werker die de aanzet kan geven. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de relatie met de sociaal werker essentieel is. Indien de relatie goed is, dan zorgt het daadwerkelijk voor meer motivatie en wordt de sociaal werker gezien als een vertrouwenspersoon. Omdat de schuldenproblematiek een enorme impact heeft op het leven van de cliënten, is het ook nodig dat inspanningen van de cliënt benoemd en gewaardeerd worden. Erkenning is nodig zodat er meer zelfvertrouwen ontstaat dat alles goed verloopt. Empowerment kan wellicht een aanzet geven zodat cliënten toch meer zelfstandigheid willen tijdens de CSR of het op zijn minst proberen. Noodzakelijk is dat eerst moeilijkheden worden aangepakt. Dit kan gaan over zelfvertrouwen, inzetten op sterktes, aandacht voor de vraag en noden van de cliënt, vaardigheden aanleren en moeilijkheden versterken. Het uiteindelijke doel is dat het probleem zich niet meer of toch zeker in mindere mate voordoet. Hierdoor zou de zelfredzaamheid van de cliënt versterkt moeten worden.

**AANBEVELING 4:** Meer cliënten gebruik laten maken van het afbouwtraject.

Het is opvallend dat weinig cliënten gebruik willen maken van het afbouwtraject binnen de CSR, maar dat ze nadien wel nog begeleiding wensen. Aangezien er de mogelijkheid is om al tijdens de CSR het geldbeheer (gedeeltelijk) in eigen handen te nemen, moet dit volgens mij gestimuleerd worden. Uit de resultaten blijkt ook dat het afbouwtraject wel degelijk een enorme meerwaarde biedt naar de toekomst toe. Het is de bedoeling dat zo veel mogelijk cliënten dit ook effectief doen. Hierbij wordt uiteraard rekening gehouden met de competenties en eventuele moeilijkheden van de cliënt. Belangrijk is dat dit stapsgewijs verloopt. Het steeds meer zelfstandig betalingen uitvoeren moet in kleine stappen worden opgebouwd, zodat er meer zelfvertrouwen ontstaat.

**AANBEVELING 5:** Meer bewustwording creëren bij de cliënten over de gevolgen van financiële problemen en schulden.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat cliënten wel weten op welke manier schulden vermeden kunnen worden, maar dat het geen makkelijke opgave is om dit werkelijk in de praktijk om te zetten. Een aanbeveling hierbij is om de bewustwording omtrent het voorkomen van schulden te stimuleren door concrete tips aan te reiken die ook degelijk gebruikt kunnen worden in het echte leven. Zo kunnen de cliënten nog meer het belang inzien om schulden te voorkomen en financiële problemen op te lossen. Bovendien blijkt dat cliënten vaak al tijdens de collectieve schuldenregeling vragen hebben omtrent moeilijke financiële dilemma's die kunnen optreden. Ook hier is het al tijdens de CSR van groot belang om advies en tips mee te geven die nuttig kunnen zijn op het moment dat de cliënt alles weer zelf zal beheren. Dit zorgt voor een duidelijker toekomstperspectief en door verhoogd zelfvertrouwen is er minder angst om opnieuw schulden te maken.

#### **6.4 HET BEROEPSPRODUCT**

Het gekozen beroepsproduct is een evaluatieformulier (cfr. bijlage 5). Het beroepsproduct is gebaseerd op de resultaten uit dit onderzoek en door bevraging van het werkveld. Er wordt getracht om zoveel mogelijk rekening te houden met alle aanbevelingen. Belangrijk is dat de verschillende onderdelen en evaluatiecriteria gebaseerd zijn op de zaken die werden aangegeven tijdens de interviews. Er worden overall extra lijnen voorzien om nog andere vaardigheden en moeilijkheden aan te vullen. Het doel van het evaluatieformulier is te weten waar de cliënt moeilijkheden ervaart en over welke noodzakelijke competenties de cliënt reeds beschikt. Informatie en advies kunnen afgestemd worden op de noden van de cliënt. Door competenties te versterken wordt ook ingezet op het bevorderen van de zelfredzaamheid. Dit kan ervoor zorgen dat cliënten voldoende zelfvertrouwen krijgen om het geldbeheer opnieuw zelfstandig te beheren tijdens en na de CSR. Het evaluatieformulier laat ook toe om op maat te werken. De uiteindelijke doelstelling is om schulden na de CSR te vermijden.

Het evaluatieformulier kan gedurende de volledige periode van de CSR aangevuld worden. Het evaluatieformulier kan door de sociaal werker ingevuld worden. Hierbij wordt wel vermeld dat dit enige tijd in beslag kan nemen, aangezien voldoende betrokkenheid en een goede opvolging essentieel is om overall een duidelijk zicht op te krijgen. Dit is weliswaar arbeidsintensief, maar heel leerrijk en noodzakelijk voor veel cliënten. Indien de sociaal werker de cliënt in staat acht om eigen sterktes en moeilijkheden aan te geven, kan dit evaluatieformulier ook door de cliënt ingevuld worden. Samen kan alles dan overlopen worden met de sociaal werker. Uiteraard is het wel de taak van de sociaal werker om in te schatten als de cliënt klaar is voor het afbouwtraject.

De werking van dit evaluatieformulier is eigenlijk eenvoudig. Per onderdeel staan de meest voorkomende evaluatiecriteria opgesomd. Indien een competentie bereikt is of het evaluatiecriterium van toepassing is, wordt dit aangeduid. Zo ontstaat een duidelijk overzicht over welke krachten, vaardigheden en competenties de cliënt reeds beschikt en op welke criteria nog verder ingezet moet worden om het eigen geld op een gezonde manier opnieuw zelfstandig te beheren.

Het eerste onderdeel is een inschatting maken van de situatie. Dit omvat het voldoende in kaart brengen van het eigen aandeel van de cliënt bij het ontstaan van de schulden. Hierdoor kan stil gestaan worden over welke competenties de cliënt reeds beschikt en welke vaardigheden nog verder versterkt moeten worden.

In het tweede onderdeel wordt er bekeken over welke competenties de cliënt beschikt om het leefgeld op een goede manier te besteden. Indien wordt opgemerkt dat de cliënt moeilijkheden ondervindt, wordt opnieuw verwacht dat hier advies en begeleiding op maat wordt aangeboden.

In het derde onderdeel wordt de medewerking van de cliënt tijdens de CSR in kaart gebracht. Dit is ook zeer belangrijk omdat de houding van de cliënt bepalend kan zijn om al dan niet over te gaan naar het afbouwtraject. Hier wordt niet enkel rekening gehouden met noodzakelijke vaardigheden, maar ook met de houding van de cliënt en de gezinssituatie. Overgaan naar het afbouwtraject moet namelijk op het gepaste moment gebeuren. Ook hier kan de sociaal werker gebruik maken van een empowermentgerichte benadering om voldoende motivatie en veranderingsbereidheid te krijgen en zelfstandigheid van de cliënt te bevorderen.

Het vierde onderdeel omvat het afbouwtraject. Het is een mogelijkheid om al tijdens de CSR het eigen geldbeheer zelfstandig te beheren, wat als voordeel heeft dat de cliënt geen jaren meer moet wachten tot de stopzetting van de CSR. Het zou zonde zijn dat hier weinig gebruik van gemaakt wordt, omdat dit een goede voorbereiding is naar de toekomst. Indien er voldoende vaardigheden en motivatie aanwezig zijn bij de vorige onderdelen, kan beslist worden dat de cliënt met het afbouwtraject kan starten. Het is belangrijk dat dit stapsgewijs verloopt. Het leefgeld voor een langere periode storten en eerst enkele vaste betalingen zelf uitvoeren. Indien dit lukt, kan de cliënt steeds meer zelfstandigheid krijgen en meer facturen zelf betalen. Dit stapsgewijze afbouwplan moet op maat zijn van de cliënt. Opnieuw kan hier een zicht verkregen worden op moeilijkheden, waarbij uiteraard extra advies gegeven wordt op maat van de cliënt. Als wordt opgemerkt dat alles goed verloopt, kan de cliënt steeds meer zelfstandigheid krijgen. Na enkele maanden kan ook het afbouwtraject geëvalueerd worden en indien nodig tijdig worden bijgestuurd. Dit is een goede voorbereiding naar de toekomst.

In het laatste onderdeel wordt een inschatting gemaakt of de cliënt in staat is om de geldzaken zelfstandig te beheren na de CSR. Hierbij moet rekening gehouden worden dat niet alle cliënten in staat zijn om dit opnieuw zelfstandig te doen. Er zijn verschillende opties zoals domiciliëring, budgetbeheer, vrijwilligerswerking of voorlopige bewindvoerder. Het doel is uiteraard dat cliënten het zelfstandig doen na de CSR, maar in bepaalde gevallen zal dit echter niet mogelijk zijn. Opnieuw kan hiervan een inschatting gemaakt worden door gebruik te maken van het evaluatieformulier.



## 7 REFERENTIELIJST

### 7.1 GESCHREVEN BRONNEN

Appelo, M. (2014). *Waarom veranderen (meestal) mislukt*. Amsterdam: Boom.

Ariely, D., & Kreisler, J. (2018). *Geld en gedrag: hoe je de psychologie van geld in je voordeel kan gebruiken*. Amsterdam: Maven Publishing.

Armstrong, J. (2012). *Minder piekeren over geld: hoe doe je dat?* Utrecht: De Arbeiderspers.

Goovaerts, M. (2010). *Financiële intelligentie: geld en relaties*. Antwerpen: Houtekiet.

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.

OCMW Brugge (2017, 20 april). *Draaiboek afbouwplan*. Brugge: OCMW Brugge.

OCMW Brugge (z.d.). *Missie en visie dienst schuldbemiddeling*. Brugge: OCMW Brugge.

Ruelens, L., & Nicaise, I. (2002). *Hulp op krediet: schuldbemiddeling in de Vlaamse OCMW's en CAW's*. Leuven: Hoger Instituut voor de Arbeid.

Van Droogenbroeck, M. (2015). *Michaël maakt de rekening: al je courante vragen over geld beantwoord*. Gent: Borgerhoff & Lamberigts.

Van Trigt, R. (2010). *EHBS: eerste hulp bij schulden*. Brussel: Politeia.

Verhagen, S., Linders, L., & Ham, M. (Reds.). (2014). *Verlossing van schuld en boete: onorthodoxe oplossingen voor onbetaalde rekening*. Amsterdam: Van Gennepe.

Witte, L. (2006). *Methodisch werken in de sociaaljuridische hulp- en dienstverlening* (4e druk). Monnickendam: Bohn Stafleu van Loghum.

## 7.2 DIGITALE BRONNEN

Belgische Federale Overheidsdiensten. (2020). *OCMW*. Geraadpleegd op 14 februari 2020, van [https://www.belgium.be/nl/familie/sociale\\_steun/ocmw](https://www.belgium.be/nl/familie/sociale_steun/ocmw)

BIZ. (2018). *Budget In Zicht Noord-West Vlaanderen*. Geraadpleegd op 26 januari 2020, van <https://cdn.digisecure.be/budgetinzichtnwwvlaanderen/20192259560509-bundeling-procedures-2018.doc.pdf>

BudgetInZicht. (2018). *Collectieve schuldenregeling*. Geraadpleegd op 28 februari 2020, van <https://www.advocaat.be/DipladWebsite/media/DipladMediaLibrary/Documenten/Brochure-CSR-BudgetInZicht.pdf>

Defossez, A., & Linsen, H. (2009, maart). *De collectieve schuldenregeling: knelpunten en aanbevelingen*. Geraadpleegd op 29 december 2019, van [http://netwerktegenarmoedebe.webhosting.be/documents/Inkomen\\_dossier\\_Centrum-Kauwenberg\\_Dossier-collectieve-schuldenregeling.pdf?fbclid=IwAR3UIrXTZasGdJpMjfl3S8A5mOJPPVUID8UXxAjsiE39k5PH2xwm6E7C VLk](http://netwerktegenarmoedebe.webhosting.be/documents/Inkomen_dossier_Centrum-Kauwenberg_Dossier-collectieve-schuldenregeling.pdf?fbclid=IwAR3UIrXTZasGdJpMjfl3S8A5mOJPPVUID8UXxAjsiE39k5PH2xwm6E7C VLk)

Eerste Hulp Bij Schulden. (2020). *Budgetbegeleiding*. Geraadpleegd op 26 februari 2020, van <http://www.eerstehulpbijschulden.be/schulden-wat-nu/hulp-nodig/budgetbegeleiding>

Eerste hulp bij schulden. (2020). *Gerechtelijke aanzuiveringsregeling*. Geraadpleegd op 23 februari 2020, van <http://www.eerstehulpbijschulden.be/schulden-wat-nu/hulp-nodig/collectieve-schuldenregeling/gerechtelijke-aanzuiveringsregeling>

Eerste hulp bij schulden. (2020). *Voorlopig bewind*. Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <http://www.eerstehulpbijschulden.be/schulden-wat-nu/gezondheid/voorlopig-bewind>

Florijn, M. (z.d.). *Toelichting cijfers*. Geraadpleegd op 6 december 2019, van <https://jaarverslag.nvvk.eu/2018/toelichting-cijfers/index.html>

FOD Economie. (2018). *Schuldoverlast? U staat er niet alleen voor!* Geraadpleegd op 25 februari 2020, van <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/schuldoverlast-u-staat-er-niet>

FOD Economie. (2020, 8 januari). *Bestrijding van overmatige schuldenlast*. Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <https://economie.fgov.be/nl/themas/financiele-diensten/schuldenlast/collectieve-schuldenregeling/bestrijding-van-overmatige>

Goris, P. (2007). *Wenselijke preventie stap voor stap*. Geraadpleegd op 12 februari 2020, van [https://books.google.be/books?id=uURlofLE6wwC&pg=PA26&lpg=PA26&dq=individuele+preventie&source=bl&ots=7aisz2391E&sig=ACfU3U3C\\_joviU\\_MRHYIFR-3KmeRkxopwA&hl=nl&sa=X&ved=2ahUKEwjml-6S3NbnAhULzKQKHc2fAlgQ6AEwCXoECAoQAQ#v=onepage&q=individuele%20preventie&f=false](https://books.google.be/books?id=uURlofLE6wwC&pg=PA26&lpg=PA26&dq=individuele+preventie&source=bl&ots=7aisz2391E&sig=ACfU3U3C_joviU_MRHYIFR-3KmeRkxopwA&hl=nl&sa=X&ved=2ahUKEwjml-6S3NbnAhULzKQKHc2fAlgQ6AEwCXoECAoQAQ#v=onepage&q=individuele%20preventie&f=false)

Hulpverleners Met Goesting. (z.d.). *Krachtgericht werken*. Geraadpleegd op 10 februari 2020, van <https://www.hulpverleners-met-goesting.be/portfolio/krachtgericht-werken/>

Kennisplein. (2017). *Preventie*. Geraadpleegd op 11 februari 2020, van <https://www.kennisplein.be/Pages/Preventie.aspx>

Learncare Academy. (2019). *Wat doet een schuldhulpverlener?* Geraadpleegd op 9 december 2019, van <https://www.learn-care.nl/kenniscentrum/wat-doet-een-schuldhulpverlener/>

Mozenno. (z.d.). *Wat is het verschil tussen een kredietopening en een lening op afbetaling?* Geraadpleegd op 13 februari 2020, van <https://www.mozzeno.com/nl/blog/geld-lenen/wat-is-het-verschil-tussen-een-kredietopening-en-een-lening-op-afbetaling/>

Nationale Bank van België. (2018). *Statistieken*. Geraadpleegd op 22 december 2019, van [https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro\\_cpkstat2018n\\_17012019.pdf](https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro_cpkstat2018n_17012019.pdf)

NIBUD. (z.d.) *Financiële problemen*. Geraadpleegd op 23 november 2019, van <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financiele-problemen/>

OCMW Brugge. (2011, 27 januari). *Missie OCMW – vaststelling*. Geraadpleegd op 13 mei 2019, van <https://www.ocmw-brugge.be/20110622-missie-ocmwpdf>

OCMW Brugge. (z.d.). *'WEGWIJS' collectieve schuldenregeling*. Geraadpleegd op 24 februari 2020, van <https://www.mintus.be/collectieve-schuldenregeling-onthaalbrochure>

OCMW. (2006). *Het OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn), wat is dat nu eigenlijk?* Geraadpleegd op 10 februari 2020, van [http://www.ocmw-info-cpas.be/images/uploads\\_x/VF\\_het\\_ocmw\\_NI\\_.pdf](http://www.ocmw-info-cpas.be/images/uploads_x/VF_het_ocmw_NI_.pdf)

Peeters, N., van Thielen, L., & Cornelis, I. (2019, 5 maart). *Mensen uit schulden helpen en houden*. Geraadpleegd op 16 november 2019, van <https://sociaal.net/achtergrond/mensen-uit-schulden-helpen-en-houden/?fbclid=IwAR1pay2FVgwgSPP6oDPesvRPfP3LgR6wX35M5KIHjCUJ3J17dPfTOIUQtuQ>

SAM vzw. (2015). *60.000 gezinnen ontvingen in 2015 steun bij financiële problemen*. Geraadpleegd op 6 december 2019, van <https://www.vlaamscentrumschuldenlast.be/index.php?page=8&detail=1807&PHPSESSID=i2dl1e1plt8fvl0p0hkq1t0q4.html>

SAM vzw. (2018). *Vlaamse gezinnen in budget- en/of schuldhulpverlening: cijfergegevens 2014 – 2017*. Geraadpleegd op 21 december 2019, van [https://www.samvzw.be/sites/default/files/2019-05/Vlaamse%20gezinnen%20in%20budget...\\_0.pdf](https://www.samvzw.be/sites/default/files/2019-05/Vlaamse%20gezinnen%20in%20budget..._0.pdf)

SAM vzw. (2019). *Werken aan een betere aanpak van schulden*. Geraadpleegd op 24 november 2019, van [https://www.samvzw.be/sites/default/files/2019-05/Werken\\_aan\\_een\\_betere\\_aanpak\\_van\\_schulden\\_SAMvzw\\_15\\_april\\_2019\\_1.pdf](https://www.samvzw.be/sites/default/files/2019-05/Werken_aan_een_betere_aanpak_van_schulden_SAMvzw_15_april_2019_1.pdf)

Schuldhulp & -preventie Midden West-Vlaanderen & Westhoek. (2013). *Schuldoverlast: signaleren en bespreekbaar maken*. Geraadpleegd op 22 december 2019, van <http://www.biz-centraalwestvlaanderen.be/documents/Signaalkaart%20Schuldhulp%20&%20-preventie.pdf>

Statbel. (2019, 28 januari). *Materiële deprivatie in 2018*. Geraadpleegd op 9 november 2019, van <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/armoede-en-levensomstandigheden/materiele-deprivatie>

Statbel. (2019, 28 januari). *Materiële deprivatie in 2018*. Geraadpleegd op 9 november 2019, van <https://statbel.fgov.be/nl/nieuws/materiele-deprivatie-2018>

Statbel. (2019, 28 november). *Huisvesting neemt steeds grotere hap uit huishoudbudget*. Geraadpleegd op 9 november 2019, van <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/huishoudbudget#news>

Vankersschaever, S. (2019, 19 april). *Collectieve schuldenregeling leidt te weinig tot nieuwe start. De Standaard*. Geraadpleegd op 16 november 2019, van [https://m.standaard.be/cnt/dmf20190418\\_04339609](https://m.standaard.be/cnt/dmf20190418_04339609)

Vlaams Centrum Schuldbemiddeling. (z.d.). *10 jaar collectieve schuldenregeling: visie, ervaringen en aanbevelingen van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling in Vlaanderen*. Geraadpleegd op 21 december 2019, van <https://www.vlaamscentrumschuldenlast.be/uploads/documentenbank/65769d152f272bc01ca4b13ff4dad4b1.pdf>

Vlaams Centrum Schuldenlast. (2011). *Basisnota schuldpreventie: Vlaams Centrum Schuldenlast 2011*. Geraadpleegd op 24 november 2019, van <https://www.vlaamscentrumschuldenlast.be/uploads/documentenbank/c495e57cb1579e8b7a11f19fbf2aee9d.pdf>

Vlaams Centrum Schuldenlast. (2016). *Alles over centen*. Geraadpleegd op 28 december 2019, van <https://allesovercenten.be/>

Vlaamse overheid. (z.d.). *Erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling*. Geraadpleegd op 9 december 2019, van <https://www.vlaanderen.be/erkenning-en-subsidiering-van-de-instellingen-voor-schuldbemiddeling>

Vlaamse overheid. (z.d.). *Schuldbemiddeling*. Geraadpleegd op 23 november 2019, van <https://www.departementwvg.be/welzijn-en-samenleving/welzijnswerk/schuldbemiddeling>

Wikifin. (z.d.). *De lening op afbetaling*. Geraadpleegd op 13 februari 2020, van <https://www.wikifin.be/nl/themas/lenen/consumentenkredieten/lening-op-afbetaling>

Wikifin. (z.d.). *Wat is een hypothecair krediet?* Geraadpleegd op 13 februari 2020, van <https://www.wikifin.be/nl/themas/lenen/hypothecaire-krediet/hoe-best-kiezen/wat-het>

## 8 BIJLAGEN

### BIJLAGE 1: BEGELEIDENDE BRIEF



Beste

Mijn naam is Lara Dhondt en ben student aan de Hogeschool West-Vlaanderen. In het kader van mijn bachelorproef doe ik onderzoek om na te gaan op welke manier schulden voorkomen kunnen worden na de collectieve schuldenregeling. Met dit onderzoek hoop ik een antwoord te bieden hoe herval na de collectieve schuldenregeling voorkomen kan worden, zodat vermeden wordt dat iemand een tweede of derde keer een aanvraag moet indienen voor een collectieve schuldenregeling. Er wordt nagegaan hoe men zo duurzaam mogelijk weer grip kan krijgen op de situatie.

Hiertoe heb ik een vragenlijst opgesteld. In deze vragenlijst komen eerst enkele achtergrondvragen aan bod zoals wanneer werd je toegelaten tot de collectieve schuldenregeling, tot wanneer zal je in de collectieve schuldenregeling moeten blijven en wat is je gezinssituatie. Daarna volgen enkele vragen die dieper ingaan op het onderwerp van mijn bachelorproef. Hier komen vragen aan bod zoals welke vaardigheden werden aangeleerd om met geld om te gaan, hoe zijn de schulden ontstaan, wanneer heb je beslist dat er verandering nodig is en op welke vlakken is er meer begeleiding nodig vanuit de collectieve schuldenregeling.

Het is voor mij heel belangrijk dat je deze vragen zo goed mogelijk probeert te beantwoorden. Als je echter een vraag niet wil beantwoorden, dan heb je altijd dat recht. De antwoorden worden strikt vertrouwelijk en anoniem verwerkt in de vorm van anonieme citaten. Niemand kan dus weten wat jij hebt geantwoord.

Wegens de coronamaatregelen zal ik het interview telefonisch afnemen op een moment die voor jou past. Het gesprek zal ongeveer 45 tot 60 minuten duren.

Alvast bedankt voor je medewerking.

Vriendelijke groeten

Lara Dhondt

## BIJLAGE 2: VRAGENLIJST

Onderlijnde vragen worden aan iedereen gesteld. De overige vragen zijn richtlijnen of worden enkel aan bepaalde subgroepen gevraagd.

Gezin van herkomst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Wanneer moest je voor de eerste keer je eigen financiën uitvoeren? Hoe verliep dit?</u></li> <li>• <u>Waar ervaarde je moeilijkheden in verband met je eigen geldbeheer?</u></li> <li>• <u>Welke vaardigheden werden aangeleerd om met geld om te gaan? Welke invloed heeft dit op de manier om later met geld om te gaan?</u></li> </ul>
Situatie voor de collectieve schuldenregeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Hoe zijn de schulden de eerste keer ontstaan?</u></li> <li>• <u>Hoe lang heeft het geduurd om de eerste keer naar het OCMW te gaan?</u></li> <li>• <u>Was het moeilijk om hulp te vragen aan het OCMW? Welke drempel heb je ervaren om naar het OCMW te gaan?</u></li> <li>• <u>Wanneer heb je beslist dat er verandering nodig is? Wat wou je veranderen?</u></li> <li>• <u>Wie of wat gaf de doorslag om hulp te zoeken?</u></li> <li>• <u>Was je omgeving op de hoogte van de problemen? Waarom wel/niet?</u></li>   <li>• Hoe zijn de schulden de tweede keer ontstaan?</li> <li>• Hoe lang heeft het geduurd na de CSR voordat nieuwe schulden gemaakt werden?</li> <li>• Hoe lang heeft het geduurd om de tweede keer naar de CSR te stappen? Waren er minder of meer schulden? Hoe komt dit? Waarom was het moeilijker/makkelijker om een nieuwe aanvraag in te dienen voor de CSR?</li> </ul>
Situatie tijdens de collectieve schuldenregeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Welke invloed heeft de CSR/het hebben van schulden gehad op andere levensgebieden?</u></li> <li>• <u>Wat was de grootste opluchting eenmaal gestart bij de CSR?</u></li> <li>• <u>Wat was de grootste aanpassing, zowel positief als negatief?</u></li> <li>• Waar ervaar je nu nog moeilijkheden?</li> <li>• <u>Welke gewoontes moet je opgeven of onderdrukken om schulden te vermijden?</u></li> <li>• <u>In welke mate voel je je afhankelijk van de CSR? Wil je meer zelfstandigheid tijdens de CSR? Waarom wel/niet?</u></li> <li>• <u>Waarom zou je wel/niet sneller je budget zelf beheren?</u></li> <li>• <u>Wat doe je anders sinds je in de CSR zit? Wat heb je bijgeleerd? Op welke manier heb je hierbij begeleiding gekregen van de sociaal werker?</u></li> <li>• <u>Op welke vlakken is er meer begeleiding nodig vanuit de CSR?</u></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Vind je het nodig dat de sociaal werker je inspanningen ziet en waardeert dat je uit de schulden wilt geraken? Waarom wel/niet? Helpt het/zou het helpen om (sneller) het budget terug zelf te beheren?</u></li> <li>• <u>Op welke manier wordt de begeleiding aangepast op basis van je situatie?</u></li> <li>• Welke meerwaarde biedt het afbouwtraject (naar de toekomst)?</li> <li>• Welke voordelen zijn er aan het afbouwtraject?</li> <li>• Wat heeft je overtuigd om met het afbouwtraject te starten?</li> </ul>
<p>Situatie na de collectieve schuldenregeling</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Heb je voldoende zelfvertrouwen of juist angst om opnieuw schulden te maken na de CSR? Waarom?</u></li> <li>• <u>Wat wil je zelf doen om schulden te vermijden naar de toekomst? Wat wordt er binnen de CSR gedaan om schulden te voorkomen na de CSR? Waar moet de hulpverlening meer op inzetten?</u></li> <li>• <u>Zou je na het einde van de CSR nog behoefte hebben aan verdere begeleiding? Waarom wel/niet? Waarvoor heb je nog begeleiding nodig om terug je eigen geldbeheer zelfstandig te beheren?</u></li> <li>• <u>Hoe sta je tegenover de vrijwilligerswerking? Op welke manier kan dit jou helpen?</u></li> </ul>

## BIJLAGE 3: INFORMED CONSENT

### Geïnformeerde toestemming



- Ik neem deel aan een onderzoek van de hogeschool West-Vlaanderen in het kader van een bachelorproef. Ik ben duidelijk door de student uitgelegd wat de vraag- en doelstelling is van het onderzoek, waardoor ik voldoende op de hoogte ben waarover het onderzoek gaat en wat er met mijn bijdrage gebeurt. Wanneer dit niet voldoende duidelijk is, kan ik altijd om verduidelijking vragen.
- Ik neem vrijwillig deel en kan uit het onderzoek stappen zonder negatieve gevolgen.
- Het interview gebeurt in vertrouwen. Wie precies wat gezegd heeft, blijft vertrouwelijk. De student draagt hier zorg voor.
- Het interview wordt opgenomen en daarna uitgetypt. Bij het uittypen wordt de anonimiteit van de deelnemers naar de buitenwereld toe gewaarborgd. Na transcriptie wordt de opname nog even bijgehouden door de student. Bij vragen of onduidelijkheden kan de opname opgevraagd worden. Wanneer de opdracht beoordeeld is, wordt de audio-opname gewist.

Datum:

Naam en handtekening deelnemer:

Naam en handtekening student:

Bij vragen kan u contact opnemen via [lara.dhondt@student.howest.be](mailto:lara.dhondt@student.howest.be)



## BIJLAGE 4: OVERZICHT CODES

<p><b>Eerste keer eigen geldbeheer</b></p>	<p><u>Bevorderende factoren</u>  Nog even thuis wonen (5, 6, 7) *  Partner met goede vaardigheden (2, 4, 5, 6, 8)</p> <p><u>Belemmerende factoren</u>  Op jonge leeftijd alleen wonen (1, 2, 3, 4, 8)  Moeilijk keuzes maken (2, 3, 7)  Partner met onvoldoende kennis (2, 3, 4, 6, 8)  Alleenstaande worden (1, 2, 3, 7, 8)  Moeilijk evenwicht inkomsten en uitgaven (2, 3, 4, 6, 7)  Moeilijker met kinderen (2, 3, 6, 7, 8)</p>
<p><b>Financiële opvoeding</b></p>	<p><u>Gebrek aan vaardigheden: niet aangeleerd</u>  Invloed voor later (2, 3, 7, 8)  Als kind verwend (2, 3, 7, 8)  Niet weten wat duur is (1, 2, 3, 4, 7)  Groter risico te veel kopen (2, 3, 7)  Slecht voorbeeld thuis (1, 2, 3)</p> <p><u>Wel vaardigheden aangeleerd</u>  Beter inzicht inkomsten en uitgaven (5, 6)  Sparen (5, 6)  Voordeel voor de toekomst (5, 6)</p> <p><u>Belangrijk aan eigen kinderen aanleren</u>  Eerst zelf voldoende competenties (1, 2, 3, 5, 6, 7)  Voldoening indien gelukt (1, 3, 4, 8)</p>
<p><b>Ontstaan schulden eerste keer</b></p>	<p>Alleenstaande (1, 3, 4, 6, 8)  Schulden van iemand anders krijgen (1, 4)  Foute keuzes maken (1, 2, 3, 4, 6, 7)  Lening aangaan (1, 4)  Uitstelgedrag (2, 3, 4)  Koopedrag (2, 3, 6, 7)  Gebrek aan vaardigheden (2, 3, 4, 7)  Minder inkomsten (1, 3, 4, 5, 6, 8)  Geen onderhoudsgeld ontvangen (8)  Opstapeling facturen (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)  Medische kosten (5, 7)</p>
<p><b>Ontstaan schulden tweede keer</b></p>	<p>Rol hulpverlening (1, 2, 6)  Eigen aandeel (1, 2, 6)  Te weinig tips en advies (1, 2, 6)  Moeilijk geldbeheer volledig overgenomen (1, 2, 6)  Evenwicht inkomsten en uitgaven (1, 2, 6)  Lening (1, 6)  Geen onverwachte kosten kunnen betalen (1, 2)  Te weinig sparen (1, 2)</p>

	<p>Foute keuzes maken (1, 6)  Minder inkomsten (6)  Rekeningen niet kunnen betalen (1, 2, 6)  Koopgedrag (2)  Uitstelgedrag (2)  Gebrek vaardigheden (2)</p>
<b>Stap naar CSR eerste keer</b>	<p>Enkele maanden wachten (1, 3, 4, 5, 6, 7, 8)  Enkele jaren wachten (2)</p> <p><u>Bevorderend:</u>  Geldbeheer wordt overgenomen (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)  Schulden afbetalen (1, 3, 5, 6, 7, 8)  Kwijtschelding schulden (2, 4, 5, 8)  Steun omgeving (1, 2, 5, 7)  Doorverwijzing (3, 4)</p> <p><u>Belemmerend</u>  Schaamte (2, 3, 4, 6, 7)  Angst voor CSR (2, 3, 4, 7)  Bang reactie omgeving (2, 5, 6, 7)</p> <p><u>Doorslaggevend</u>  Alles is geprobeerd (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)  Zekerheid geen schulden (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)  Steun omgeving (2, 3, 5, 6, 7)  Ernst van de situatie (2, 3, 4, 5, 7, 8)  Geen basisbehoeften kunnen kopen (4, 5, 7, 8)  Angst gerechtsdeurwaarders (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)  Uithuiszetting (4)  Vroeger gezien (1, 2, 5, 7)</p>
<b>Stap naar CSR voor de tweede keer</b>	<p>Minder grote drempel (1, 6)  Weten wat CSR inhoudt en verwachtingen (1, 6)  Zekerheid geen schulden (1, 2, 6)  Dezelfde sociaal werker (1, 6)  Schulden zijn lager (1, 2, 6)  Angst moeilijke periode (2)  Geen klik schuldbemiddelaar (2)</p>
<b>Taboe</b>	<p>Moeilijk vertellen tegen hulpverleners (2, 3, 6, 7, 8)  Moeilijk vertellen tegen familie en vrienden (2, 3, 5, 6, 7)  Collega's op de hoogte (1, 5)  Vertellen voor advies en steun (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)  Iedereen mag het weten (1)</p>
<b>OCMW of advocaat</b>	<p><u>CSR bij advocaat</u>  Geen vertrouwenspersoon (2)  Geen extra (2)  Weinig betrokkenheid (2)  Niets aangeleerd (2)</p>

	<u>Waarom geen advocaat</u> Niet aan gedacht (1, 3, 4, 5, 6, 8) Negatief beeld (1, 3, 4, 5, 6, 7, 8)
<b>Voordelen CSR</b>	Aan niets meer moeten denken (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) Bescherming gerechtsdeurwaarders (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) Zekerheid schulden betaald worden (1, 2, 5, 6, 8) Bescherming voor zichzelf (1, 2, 3, 7)
<b>Leefgeld</b>	Moeilijk met leefgeld omgaan (2, 3, 4, 6, 7) Grote aanpassing (2, 3, 4, 5, 6, 7) Prijzen vergelijken (1, 3, 4, 5, 6) Inkomsten afstemmen op uitgaven (1, 2, 4, 6, 7) Advies nodig (2, 3, 4, 6, 7) Extra maakt het draaglijker (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) Voordeel voor de toekomst (1, 2, 5, 6, 8) Meer extra (7)
<b>Impact andere levensgebieden</b>	Invloed vrijetijdsactiviteiten (2, 3, 4, 6, 7) Moeilijk aan kinderen uitleggen (3, 6, 7) Cultuurparticipatie (2, 3, 5, 6, 7) Uitdaging weerstand bieden (2, 3, 4, 7) Invloed relatie (1, 4, 6, 8) Geen effect sociale contacten (1, 3, 5, 6, 8) Klein sociaal netwerk (3) Respect van omgeving en hulp (1, 2, 4, 5, 7)
<b>Afhankelijkheid versus zelfstandigheid</b>	Geen eigen betalingen (2, 4, 5, 6, 7) Betrokkenheid (1, 2, 3, 6, 8) Zelfstandigheid niet nodig (1, 3, 4, 6, 7) Nood meer zelfstandigheid (2, 5, 8) Voordeel toekomst (1, 2, 5, 6, 7, 8)
<b>Gewoontes opgeven</b>	Koopedrag vermijden (2, 3, 7) Basisbehoeften eerst (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) Leren sparen (1, 2, 5, 8) Aanpassen levensstijl (2, 3, 7) Tweedehands (1, 3) nieuwe gewoontes ontstaan (2, 3, 6, 7) online opvolgen (2, 3, 5, 6, 7, 8)
<b>Afbouwfase</b>	<u>Cliënten in afbouwfase</u> Stapsgewijs (2, 5, 8) Hulp vragen (2, 5, 8) Beter zicht betalingen (2, 5) Minder groot risico (2, 5, 8) <u>Cliënten niet in afbouwfase</u> Is (nog) niet nodig (1, 3, 4, 6, 7) Eerst rust (3, 4, 6, 7) Schulden eerst afbetalen (1) Voldoende zelf facturen en opvolgen (1, 3, 4, 7) <u>Cliënten tweede keer CSR:</u> Enorm voordeel (1, 2, 6)

	<p>Geen geldbeheer is grote kans herval (1, 2, 6)  Besef moeilijkheden pas na CSR (1, 2, 6)</p>
<b>Erkenning en empowerment</b>	<p><u>Cliënten in afbouwfase</u>  Belangrijk erkenning (2, 5, 8)  Extra motivatie (2, 5, 8)  Meer zelfvertrouwen (2, 5, 8)  Bevestiging nodig (2)  Moeilijkheden nog versterken (2, 5, 8)</p> <p><u>Cliënten niet in afbouwfase</u>  Aangeven wanneer iets niet goed gedaan (1, 3, 4)  Niet nodig (1, 3, 7)  Sneller eigen beheer (3, 6, 7)  Appreciatie (3, 4, 6, 7)</p>
<b>Relatie met de sociaal werker</b>	<p>Goede band is essentieel (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)  Extra motivatie (1, 2, 3, 4, 6, 8)  Niet veroordelen (1, 2, 3)  iets extra als motiverend (2, 3, 4, 5, 6, 7)</p>
<b>Angst versus zelfvertrouwen</b>	<p>Moeilijk inschatten toekomst (1, 3, 4, 7)  Evenwicht leefbaar en luxe (2, 4, 7)  Prijzen stijgen (1, 3, 4)  Abonnementen en verzekeringen in orde (1, 5, 7, 8)  Nieuwe huisvesting (2, 4, 5, 7, 8)  Minder kosten (1, 3, 5, 8)</p>
<b>Begeleiding na de CSR</b>	<p>Zekerheid alles goed verloopt (1, 2, 3, 6, 7)  Te grote aanpassing zelfstandig (1, 2, 3, 4, 6, 7)  Vaardigheden versterken (1, 2, 6, 7)  Op tijd ingrijpen (1, 2, 6)  Budgetbeheer (4)  Gesprek na enkele maanden (1, 2, 3, 6)</p> <p><u>In afbouwfase</u>  Voordeel eigen betalingen (2, 5, 8)  Extra begeleiding achteraf overbodig (5, 8)  Inzicht slechte gewoontes of moeilijkheden (2)</p>
<b>Vrijwilligerswerking</b>	<p>Onafhankelijk persoon en professioneel (1, 7)  Geen gebrek privacy (1, 2, 3, 4, 7)  Op tijd betalen (1, 2, 3, 4, 7)  Dilemma's (1, 2)  Duidelijker toekomstperspectief (1, 2, 3, 7)  Administratie (3, 4)</p>

\*(5, 6, 7) = dit werd gezegd bij respondent 5, 6 en 7

## Evaluatieformulier

---

### 1. Inschatting situatie

- Alle facturen op tijd betalen
- Sparen
- Geld op goede manier uitgeven
- Evenwicht tussen inkomsten en uitgaven
- Geld over aan het einde van de maand
- Onverwachte kosten kunnen betalen
- Administratie ordenen
- Uitgaven beperken
- Eerst noodzakelijke basisbehoeften aankopen
- Voldoende inkomsten
- Geen leningen aangaan die niet terugbetaald kunnen worden
- Stil staan bij risico's op lange termijn
- Rekening houden met onverwachte omstandigheden (bijvoorbeeld minder inkomsten, werkloos,...)
- Hulp van iemand uit het sociaal netwerk
- .....
- .....

### 2. Leefgeld

- Rond komen voor de hele week/maand
- Eerst noodzakelijke basisbehoeften aankopen
- Weten welke boodschappen nodig zijn
- Naar goedkope winkels gaan
- Prijzen vergelijken
- Geen of weinig extra's vragen
- Geld sparen
- Aankopen aanpassen op basis van het beschikbare budget
- .....
- .....

### 3. Medewerking tijdens de collectieve schuldenregeling

- Facturen op tijd afgeven aan de sociaal werker
- Stabiele situatie (thuis, op het werk,...)

- Geen stress en zorgen
- Voldoende motivatie
- Voldoende inspanningen
- Meer zelfstandigheid willen
- Voldoende zelfvertrouwen
- Betalingen (online) mee opvolgen
- Veranderingsbereidheid
- .....
- .....

#### 4. Afbouwfase

- Goed evenwicht tussen inkomsten en uitgaven
- Eerst noodzakelijke basisbehoeften aankopen
- Alle facturen op tijd betalen
- Geld over aan het einde van de maand
- Betalingen (online) mee opvolgen
- Leren sparen voor extra's
- Weten welke maanden dure maanden zijn
- Sparen voor dure maanden
- .....
- .....

#### 5. Zelfstandig geldbeheer na de collectieve schuldenregeling

- Abonnementen en verzekeringen zijn in orde
- Goed evenwicht inkomsten en uitgaven
- Eerst noodzakelijke basisbehoeften aankopen
- Inzicht in mogelijke risico's van schulden
- Inzicht in welke gewoontes opgegeven moeten worden
- Duidelijk toekomstperspectief
- Sparen voor extra's, onverwachte kosten,...
- Rekeningen op tijd kunnen betalen
- Juiste financiële beslissingen kunnen nemen
- Hulp van iemand uit het sociaal netwerk
- Zelfstandig geldbeheer na de collectieve schuldenregeling is niet mogelijk:
  - o Budgetbeheer
  - o Vrijwilligerswerking
  - o Voorlopige bewindvoerder
  - o Domiciliëring
- .....
- .....