

DRAAIBOEK

DE BUDGETGIDSEN

- INFO
- PROJECT
- TOT SLOT





VOORWOORD

OPZET

BELEIDSCONTEXT

DOELSTELLING

METHODIEK

duomethodiek

versterkend werken

outreached werken

structureel werken





Arm zijn en langdurig geen toegang hebben tot rechten en maatregelen, tast je draagkracht aan.

Je draagkracht bepaalt welke info je kan verwerken en begrijpen, welke situaties, tegenslagen en emoties je aankan.

In armoede leven is een complex gevecht om het hoofd boven water te houden. Je hebt geen ruimte meer voor nieuwe dingen.

Je kent misschien je rechten, misschien ook niet. Misschien weet je waar en hoe je ze kan bekomen.

Maar waar vind je de kracht en energie om je situatie op eigen houtje te veranderen?

Wat als je een buddy had?

Iemand die samen met jou op weg gaat om je rechten te realiseren.

Een gelijke die zijn of haar draagkracht aan je uitleent, een helpende hand die je ondersteunt, een *compagnon de route* die mee onderbescherming aanpakt.

Beste collega-organisatie, lokaal bestuur of dienst, hier kom jij in beeld.

Want jouw brede schouders hebben we meer dan nodig om onderbescherming aan te pakken.

Maak kennis met De Budgetgidsen en ga actief en structureel aan de slag.

Samenlevingsopbouw vzw ging je al voor, met dit handige draaiboek vol tips, getuigenissen en ervaringen als resultaat.

Verdiep je in het opzet, de beleidscontext, de doelstellingen en de methodiek van De Budgetgidsen en ontdek hoe je het project ook in jouw werking kan implementeren. Dompel je onder, laat je inspireren en bouw dan samen met ons verder aan een sociaal-rechtvaardige en duurzame samenleving.

En route!

Sinds 2015 geeft Samenlevingsopbouw vorm aan het project De Budgetgidsen in Antwerpen, een buddyproject dat onderbescherming aanpakt.

De Budgetgidsen in een notendop

- In het project De Budgetgidsen gaan individuen of gezinnen samen met hun budgetgids op pad om hun rechten te realiseren.
- Het project zet in op het individuele niveau van de aanvrager, maar ook op beleidsniveau.
- Om onderbescherming aan te pakken zijn er structurele maatregelen nodig.
- Onderbescherming is een maatschappelijk probleem.
- Het project De Budgetgidsen neemt dit structureel werken op, samen met zijn aanvragers en vrijwilligers.

Onderbescherming

Onderbescherming betekent het niet (volledig) realiseren van (alle) grondrechten. Het gaat hierbij om het recht op maatschappelijke dienstverlening, sociale

zekerheid, bescherming van de gezondheid, onderwijs, arbeid, sociale, geneeskundige en juridische bijstand, behoorlijke huisvesting, bescherming van een gezond leefmilieu en culturele en maatschappelijke ontplooiing.

Diverse onderzoeken bevestigen het bestaan van drempels voor het realiseren van sociale grondrechten. Rechthebbenden lopen verloren in het kluwen van diensten en voorzieningen. De regelgeving verandert voortdurend. De voorwaarden zijn onduidelijk waardoor mogelijke aanvragers denken geen recht te hebben. De administratieve rompslomp en lange procedures maken mensen moedeloos. Ze zijn bang een stempel te krijgen als ze een bepaald recht opnemen.

Samenlevingsopbouw in Antwerpen

Samenlevingsopbouw investeert in de kracht van mensen en zet politici aan tot sociaal beleid. De vzw werkt samen met mensen in maatschappelijk kwetsbare posities zoals mensen in armoede, mensen die niet vlot Nederlands spreken, alleen-

staanden, mensen met een psychische kwetsbaarheid of kortgeschoolde langdurig werkzoekenden. Door samen te praten en te werken nemen zij opnieuw greep op hun leven en hun omgeving. Mensen in een kwetsbare positie zijn actief in activiteiten van Samenlevingsopbouw. Ze gaan aan de slag met opbouwwerkers in buurtwerken en projecten. Samen zoeken ze naar de systemen die uitsluiting veroorzaken. Ze bouwen aan innoverende manieren om het 'anders' aan te pakken. Beleidsmakers zetten ze aan om mee te werken en uitdrukkelijk te kiezen voor armoedebestrijding, solidariteit en herverdeling. Want iedereen wint bij sociaal beleid. Samenlevingsopbouw in de stad Antwerpen werkt tussen 2016 en 2020 aan: wonen, werken, diensten op maat en jezelf ontplooiën. Samenlevingsopbouw is er de drijvende kracht achter 4 buurtwerken: [Buurtwerk De Stek](#) op het Kiel, [Buurtwerk De Wijk](#) in Antwerpen-Noord, [Buurtwerk Borgerbaan](#) in Oud-Borgerhout en [Buurtwerk Dinamo](#) in Deurne.



Met het project De Budgetgidsen lever je als lokaal bestuur, dienst of organisatie een bijdrage aan het lokaal sociaal beleid van de Vlaamse Overheid. Met dit beleid wil de Vlaamse Overheid de toegang tot sociale grondrechten op lokaal niveau maximaliseren. De bijhorende opdracht voor lokale besturen luidt als volgt:

- Stem de sociale hulp- en dienstverlening af op de vragen waarmee burgers kampen en doe dat in overleg met je partners,
- bevorder de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening en pak onderbescherming aan,
- verhoog de vermaatschappelijking van de zorg,
- sensibiliseer burgers en organisaties of neem zelf initiatief om informele en vrijwillige zorg te ondersteunen.

Samenlevingsopbouw vertelt:

“In 2014 ging de stad Antwerpen op zoek naar werkbare formules om dit Vlaams beleid te vertalen op stedelijk niveau. **Het project ‘Formulierenbrigade’** in Nederland wekt interesse. In Nederlandse gemeenten staat dit project symbool voor het proactief uitputten van rechten bij groepen in een kwetsbare positie. Het wordt getrokken door de gemeentelijke diensten maar doet voor de uitvoering beroep op werkervaringsklanten en studenten werkpleklers. Het trekt de wijken in en overloopt samen met bewoners hun rechten, waarbij niet-gerealiseerde rechten worden aangevraagd. De stad Antwerpen beslist uiteindelijk om het project niet binnen de eigen stedelijke diensten te organiseren, maar om het **uit te besteden aan de private sector**. Op dat moment komt Samenlevingsopbouw in beeld. We tekenen in op de convenant De Budgetgidsen, de Antwerpse versie van de Nederlandse ‘Formulierenbrigade’ Bij de start doopten we ‘Formulierenbrigade’ om tot ‘De Budgetgidsen’. Tijdens focusgroepen bleek dat **de naam ‘Formulierenbrigade’** verkeerde verwachtingen opriep. In nauwe samenwerking met de dienst Armoede van de stad Antwerpen geven we sinds 2015 vorm aan De Budgetgidsen.”



Gaat jouw lokaal bestuur, dienst of organisatie actief aan de slag om onderbescherming aan te pakken? Bepaal dan eerst welke doelen jullie voor ogen hebben. Gaat het over praktische doelstellingen zoals het faciliteren en benutten van rechten, het verlagen van onkosten, het aanpakken van administratieve problemen, het creëren van financiële ademruimte en het actief doorverwijzen naar andere organisaties? Hechten jullie ook belang aan het structureel beleidswerk dat hieruit voortvloeit? Dan is het project De Budgetgidsen ongetwijfeld iets voor jullie.

“Als ik thuis een brief krijg waarvan ik niet weet of deze belangrijk is, prioritair is, krijg ik stress. Er spoken dan veel vragen door mijn hoofd. Is het een antwoord op een aanvraag? Is het een positief of negatief antwoord? Heb ik er een zorg bij of één minder?”

Aanvrager Y.A.

Samenlevingsopbouw vertelt:

“Tot 2015 liep **het project KoopKracht** in onze buurtwerking in Borgerhout. Daaruit leerden we belangrijke dingen. Diensten stoten kleine administratieve hulpverlening af zoals telefoneren, toelichten van een brief of het invullen van formulieren terwijl de nood aan dat soort hulp net erg groot is. Mensen worden geconfronteerd met moeilijke procedures en brieven in ambtenarentaal bij het opnemen van hun rechten. Een steeds grotere groep mensen vindt de weg niet in het kluwen van diensten en voorzieningen, zij hebben hierbij ondersteuning nodig tot er structurele oplossingen zijn.”

“Wanneer mensen de rechten of diensten niet krijgen waar ze recht op hebben, dan ligt die verantwoordelijkheid bij het beleid. Rechthebbers moeten vaak zelf het initiatief nemen om een recht aan te vragen. **Proactieve dienstverlening** legt de verantwoordelijkheid terug waar ze moet liggen: bij de aanbiedende overheid of organisatie.”

“Proactieve dienstverlening beperkt zich niet tot professionele hulpverlening. Naast een toegankelijke en kwalitatieve hulp- en dienstverlening hebben mensen ook nood aan informele netwerken die de brug naar andere (professionele) organisaties slaan. Dit is geen pleidooi voor deprofessionalisering. **De uitbouw van een professioneel en een informeel netwerk is een én-én-verhaal** waarin beiden elkaar aanvullen en wederzijds versterken.”



Heb je beslist om elementen van De Budgetgidsen te benutten in je gemeente, werking of organisatie? Maak dan kennis met de 4 centrale methodieken die de werking van je project zullen typeren en bepalen:

DUOMETHODIEK

Twee mensen, namelijk de aanvrager en de budgetgids, worden aan elkaar gekoppeld en leggen samen een traject af om onderbescherming aan te pakken. Dat is het basisprincipe van De Budgetgidsen.

VERSTERKEND WERKEN

Je gaat actief op zoek naar kracht- en steunbronnen bij de aanvrager zodat hij sterker uit het traject komt. Belangrijk, jullie verliezen de impact en verantwoordelijkheid van de bredere maatschappelijke context op de situatie hierbij niet uit het oog.

OUTREACHEND WERKEN

Contactmomenten tussen aanvragers en budgetgidsen organiseer je bij voorkeur op het terrein van de aanvrager, bijvoorbeeld via huisbezoeken of in buurtwerkingen. Besteed daarbij voldoende aandacht aan het opbouwen van persoonlijke netwerken en verwijst door naar buurtorganisaties en diensten.

STRUCTUREEL WERKEN

Tijdens hun traject zullen de budgetgids en de aanvrager op drempels stoten. Ga met deze knelpunten structureel aan de slag, en doe dat samen met de verantwoordelijke instanties of diensten én met de budgetgids en de aanvrager.



Duomethodiek

De duomethodiek of het buddysysteem vormt de basis van je project. Twee mensen, namelijk de aanvrager en de budgetgids, worden aan elkaar gekoppeld en leggen samen een traject af om onderbescherming aan te pakken. Dat is het basisprincipe van De Budgetgidsen.

Samenlevingsopbouw vertelt:

"In duowerkingen zijn **gelijkwaardigheid en wederkerigheid** belangrijke elementen. We merken dat de budgetgids en de aanvrager veel van elkaar kunnen leren door samen op weg te gaan. Ze kunnen elkaar versterken als er ruimte is voor wederkerigheid in hun relatie. De budgetgids zet zich naast de aanvrager. Hij is een gids in een landschap van maatregelen en diensten. Hij schetst mogelijkheden maar laat de aanvrager zelf kiezen. Hij stelt zijn **draagkracht ter beschikking.**"

"De duowerking is een werkvorm waarbij op vrijwillige basis gearrangeerde ontmoetingen worden opgezet tussen een persoon die zich in een maatschappelijk kwetsbare positie bevindt en een persoon die zich in een niet-maatschappelijk kwetsbare positie bevindt. Duowerkingen zijn gericht op het verhogen van de levenskwaliteit van de deelnemer door hem, via de inschakeling van een vrijwilliger, te ondersteunen bij het dagelijks functioneren in en participeren aan de samenleving."

Jacobs (zie bronnen) 

"Het belang dat gehecht wordt aan gelijkwaardigheid manifesteert zich in de bereidheid van de vrijwilliger om de deelnemer in een volwaardig partnerschap te betrekken."

Van Robaey & Lyssens-Danneboom (zie bronnen) 



Versterkend werken

Versterkend werken is een belangrijke methodiek bij het opzetten en uitvoeren van het buddysysteem. Je gaat daarbij actief op zoek naar kracht- en steunbronnen bij de aanvrager zodat hij sterker uit het traject komt. Belangrijk, jullie verliezen de impact en verantwoordelijkheid van de bredere maatschappelijke context op de situatie hierbij niet uit het oog.

Samenlevingsopbouw vertelt:

"In dit project bouwen we aan de draagkracht van de aanvrager, onder andere doordat de vrijwillige budgetgids zijn draagkracht ter beschikking stelt of uitleent. De budgetgids **vertrekt van een sterkte die aanwezig is bij de aanvrager**: zijn veerkracht, zijn overlevingsdrang, de wil om het leven van zijn kinderen beter te maken of concreet zijn aanwezigheid op een afspraak. **Langzaam stelt de budgetgids zijn draagkracht ter beschikking**. Wat kan dit zijn? Kennis, moed, durf, hoop op beterschap of overzicht. Zaken die je nodig hebt als mens en die door een leven in onderbescherming aangetast raakten. De groei in draagkracht bij de aanvrager kunnen we gebruiken om vervolgens de nodige stappen te zetten."

"Empowerment is een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie. Hulpverleners die werken vanuit een empowermentparadigma gaan actief op zoek naar kracht- en steunbronnen bij maatschappelijk kwetsbare personen, groepen of gemeenschappen. Ze verbinden deze met hulpbronnen in de bredere sociale en politieke omgeving."

Driessens & Van Regenmortel (zie bronnen) 



Outreachend werken

Zorg dat je outreachend te werk gaat bij de bekendmaking van het project en wees aanwezig op plaatsen en bij initiatieven waar je mensen in een kwetsbare positie vindt. Contactmomenten tussen aanvragers en budgetgidsen organiseer je bij voorkeur op het terrein van de aanvrager, bijvoorbeeld via huisbezoeken of in buurtwerkingen. Besteed daarbij voldoende aandacht aan het opbouwen van persoonlijke netwerken en verwijst door naar buurtorganisaties en diensten.

“Outreachend werken is drempelverlagend. Het is een actieve manier om contact te leggen met mensen die daar niet altijd zelf om vragen. Outreach speelt zich af op straten en pleinen, in huiskamers of in andere organisaties of instellingen. Het gaat om contact leggen met mensen die, ondanks veronderstelde behoeften, geen (positief) contact (meer) hebben met maatschappelijke voorzieningen, en ook geen ‘vraag’ stellen. Outreach richt zich ook op het stimuleren van positieve bindingen met maatschappelijke voorzieningen en met het eigen netwerk. Het aangaan van een werkrelatie met mensen staat bij outreachend werken voorop: outreachers zijn nabij de betrokkene en diens netwerk. Op institutioneel niveau spelen outreachende praktijken ook een rol bij het zoeken naar een meer sluitende en gecoördineerde hulp en zorg. Door het samenwerken over sectoren heen kan een meer geïntegreerde ondersteuning tot stand komen. De rol van outreachers daarin is vaak die van bemiddelaar, adviesverlener of van casemanager, en altijd die van bruggenbouwer.”

Kennisplein outreachend werken (zie bronnen) 

Samenlevingsopbouw vertelt:

“We werken samen met onze 4 buurtwerkingen die in kwetsbare buurten actief zijn. Concreet maakten we afspraken over het toeleiden van aanvragers naar de intake momenten. De werkingen kunnen zelf afspraken inplannen via een gedeelde agenda. Tweewekelijks zijn opbouwwerkers aanwezig om de intakes, die in de buurtwerking doorgaan, op te nemen.

We gingen in gesprek met zelforganisaties, voedselbedelingen, een sociale kruidenier, een moskee en een Afrikaanse kerk. Allemaal zijn het **organisaties die mensen in een kwetsbare positie bereiken**.

In een aantal Turkse moskeeën gaven onze budgetgidsen tijdens groepsmomenten info rond verhoogde tegemoetkoming. Dit leidde tot een ruimere vraag naar het uitzoeken van rechten.

Bij de voedselbedelingen aangesloten bij De Loodsen, lag een vraag van enkele individuele vrijwilligers aan de basis van het aftoetsen van een mogelijke samenwerking. Ze wilden bij inschrijvingen kunnen nagaan welke rechten gezinnen niet realiseerden. Tijdens de **bevraging van een aantal voedselbedelingen** kwam de reactie dat ze te veel werk hebben met het organiseren van de voedselbedeling zelf om een rol te kunnen spelen in het aanpakken van onderbescherming en we kregen interessante feedback. **Er is nood aan:**

- ondersteuning en erkenning van de rol van voedselbedeling en sociale kruideniers binnen het beleid van de stad,
- een denkoefening met vrijwilligers rond een mogelijke rol van hun werking, ruimer dan voedselbedeling of voedselverkoop of het zuiver oplossen van hulpvragen,
- het werken aan vooroordelen bij vrijwilligers (diensten die doorverwijzen verkennen niet automatisch rechten, mensen die weg de kennen naar een voedselbedeling kennen niet automatisch alle maatregelen en diensten)
- vormingen voor vrijwilligers rond de sociale kaart.

We deelden deze bevindingen met de dienst inclusie van de Stad Antwerpen.”





Structureel werken

Tijdens hun traject stoten de budgetgids en de aanvrager op drempels. Geleverde inspanningen brengen soms weinig verandering in de positie van de aanvrager en de bestaande maatregelen zijn ontoereikend. Er is nood aan structurele oplossingen en dus aan beleidsacties.

Ga dan ook structureel aan de slag met deze knelpunten. Doe dat samen met de verantwoordelijke instanties of diensten én met de budgetgids en de aanvrager. De betrokkenheid van de budgetgids en de aanvrager bij dit beleidswerk is erg belangrijk.

Samenlevingsopbouw vertelt:

“Samen met de budgetgidsen formuleren onze opbouwwerkers beleidsaanbevelingen. Hierdoor worden ook diegenen die niet in een traject zitten, verder geholpen. Voor dit beleidswerk zetten we **werk-groepen** op met de budgetgidsen. Ze hebben een duidelijke opdracht: de voorbereiding van een contact met het beleid in het kader van het aanklaarten van drempels, nadenken over concept, aanpak, visie en de toekomst van het project en de voorbereiding van de inbreng van vrijwilligers in de projectgroep.”


“Doordat de budgetgidsen de aanvragers **inzicht geven in maatschappelijke en structurele uitsluitingsmechanismen**, nemen ze hen mee in het structurele werk. Het wordt aanvragers duidelijk dat vele anderen dezelfde problemen ervaren. Het verwerven van deze kennis en inzichten zet de deur open naar **ontschuldiging**. De aanvrager gaat zichzelf minder zien als de oorzaak of deel van het probleem, maar krijgt zicht op de verschillende factoren die zijn situatie hebben veroorzaakt. Ontschuldiging maakt ruimte voor empowerment. De budgetgidsen vertolken heel vaak de stem van aanvragers in het structurele werk. Daarom kiezen we bewust ook voor budgetgidsen die zelf in zo'n situaties zaten of zitten. Zij vertolken niet enkel de stem van mensen die in achterstelling leven, zij zijn mee de stem van wie in achterstelling leeft. Structureel werken geeft eveneens een gevoel van impact en het is een kans om iets te doen met de opgebouwde frustraties.”

“We hebben de voorbije jaren concrete acties opgezet. In het kader van Ieders Stemt Telt organiseerden we bijvoorbeeld **inleefmomenten** in aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen in 2018 en de federale, Vlaamse en Europese verkiezingen van 2019. Budgetgidsen gingen in gesprek met kandidaten op de verkiezingslijsten. In 2019 organiseerden we een werkdag rond onderbescherming. Beleidsverantwoordelijken en –medewerkers, medewerkers van sociale diensten en middenveldorganisaties én vrijwilligers stonden stil bij de aanpak van onderbescherming; ieder vanuit zijn eigen invalshoek.”

“Tijdens convenantbesprekingen met de dienst inclusie van de stad Antwerpen leggen we alle verzamelde signalen telkens voor, onze opbouwwerkers lichten ze uitgebreid toe.”

“Professionele medewerkers en budgetgidsen nemen deel aan **studiedagen en werkgroepen** die onderbescherming op de agenda hebben staan. Vanuit ervaring worden getuigenissen gebracht over de gevolgen van uitsluiting en onderbescherming op het dagelijks leven van veel gezinnen.”

“Uit ervaring leren we dat structurele veranderingen een oplossing bieden voor gemeenschappelijke problemen die verder reiken dan de direct betrokken doelgroep. Structurele veranderingen zijn afdwingbaar of verankerd. Ze zijn niet eenmalig en hebben een langetermijneffect. Structurele veranderingen komen op verschillende niveaus tot stand en daarbij komen verschillende actoren in beeld. Het gaat over veranderingen die leiden tot minder maatschappelijke achterstelling en minder sociale uitsluiting en ze dragen bij aan een sociaalrechtvaardige en duurzame samenleving.”

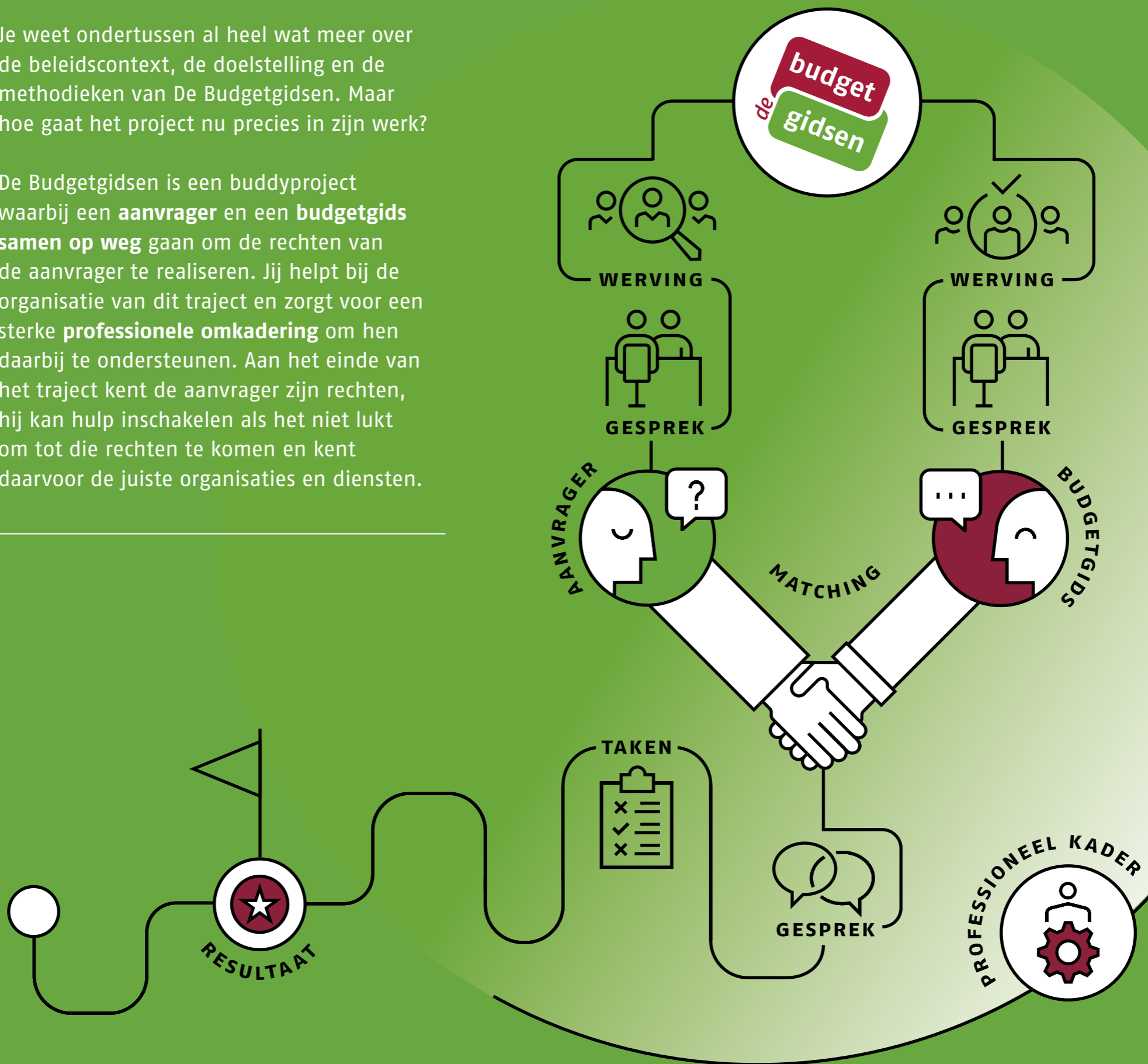
Praktijkkader politieke kernopdracht – Samenlevingsopbouw
Bouwstenen voor structurele veranderingen (zie bronnen) 

PROJECT

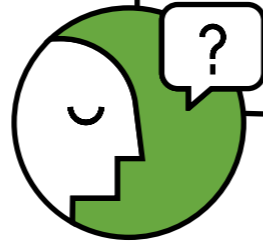


Je weet ondertussen al heel wat meer over de beleidscontext, de doelstelling en de methodieken van De Budgetgidsen. Maar hoe gaat het project nu precies in zijn werk?

De Budgetgidsen is een buddyproject waarbij een **aanvrager** en een **budgetgids** **samen op weg** gaan om de rechten van de aanvrager te realiseren. Jij helpt bij de organisatie van dit traject en zorgt voor een sterke **professionele omkadering** om hen daarbij te ondersteunen. Aan het einde van het traject kent de aanvrager zijn rechten, hij kan hulp inschakelen als het niet lukt om tot die rechten te komen en kent daarvoor de juiste organisaties en diensten.



PROJECT AANVRAGER



Wie is de aanvrager?

Aanvragers zijn individuen of gezinnen in onderbescherming, die beslissen om samen met een budgetgids in een traject te stappen om hun rechten te realiseren.

Een traject aangaan met een budgetgids vraagt een engagement en is een vrije keuze, dit kan niet opgelegd worden door een hulpverleningsinstantie.

Budgetgidsen werken vooral preventief, dus met individuen of gezinnen die geen hulpverleners rondom zich hebben. Daarnaast staan ze, mits duidelijke afspraken, ook open voor aanvragers die al in contact zijn met hulpverleners of instanties.

"Ze doen niets achter mijn rug en dat vind ik rechtvaardig."

een aanvrager

Samenlevingsopbouw vertelt:

"We kiezen voor het begrip 'aanvrager' en spreken niet over cliënten of klanten. Deze keuze benadrukt de gelijkwaardigheid tussen aanvrager en vrijwillige budgetgids en problematiseert de situatie niet. De regie voor het traject, dat in duo wordt gelopen, ligt bij de aanvrager."

"Meestal hebben de aanvragers vragen of problemen die ze alleen niet opgelost krijgen omdat ze niet over de nodige tools beschikken. Wij herkennen de volgende **struikelblokken**: de kennis van de taal is (nog) te klein, de procedures zijn te ingewikkeld en vragen veel voorkennis, geen toegang hebben tot de juiste diensten, een psychische kwetsbaarheid, stress en mentaal geen ruimte hebben om zaken aan te pakken, digibeet zijn of langdurig ziek zijn,..."

"De aanvragers in ons project zijn bewoners van groot Antwerpen. Sommigen hebben het financieel moeilijk en zijn geen klant van het OCMW. Anderen zijn hun geloof in de hulpverlening verloren of krijgen geen toegang meer tot de hulpverlening. De binnenkant van armoede maakt dat mensen of gezinnen in een kwetsbare positie dikwijls een zwak basisvertrouwen hebben of één dat flink beschadigd is. Dit maakt een nieuwe stap naar hulpverlening soms moeilijk of onmogelijk. De mogelijkheid creëren of een kans bieden op een succeservaring, zet de poort naar versterking terug open. Sommige hulpverleningsinstanties (zoals het Centrum Algemeen Welzijnswerk) doen beroep op een budgetgids als de persoon in een psychosociale hulpverleningsrelatie zit of voor verdere opvolging van een afgesloten dossier of aanvullende taken (zoals administratieve ondersteuning)."



Werving

Bij de werving van aanvragers ga je outreaching te werk. De toegang tot een budgetgids moet laagdrempelig en toegankelijk zijn. Werk daarom vindplaatsgericht om het project bekend te maken en zorg dat lokale werkingen zoals voedselbedelingen, sociale kruideniers, buurtwerkingen, sociale restaurants, dokters, wijkgezondheidscentra, laagdrempelige ontmoetingsplaatsen of onthaalplekken maar ook mutualiteiten en het CAW je aanbod goed kennen en gepast kunnen doorverwijzen.

“Een van onze werkervaringsklanten ontwikkelde een vorming rond maatregelen in het Turks. De focus lag op de verhoogde tegemoetkoming en de maatregelen die hieruit voortvloeien (openbaar vervoer, lidgeld, wonen,...) De Turkse gemeenschap is zeer divers. Toch slaagden we er in enkele groepen te benaderen. Voor het eerst meldden aanvragers van Turkse origine zich aan. Belangrijk was ook dat we in 2019 binnen onze trajecten Turks als taal konden aanbieden. Een sleutelfiguur van een Turkse vereniging volgde onze vorming en was in 2019 vrijwilliger in het project, tot ze werk vond. De kennis die zij opdeed, neemt ze mee binnen de zelforganisatie.”

Opbouwwerker De Budgetgidsen



Samenlevingsopbouw vertelt:

“Via onze activiteit Koffie & Formulieren en andere activiteiten in onze buurtwerken zoals buurtmaaltijden en deelprojecten leren aanvragers het aanbod van De Budgetgidsen kennen. Aan de hand van presentaties en informatieve spelen informeren we groepen over rechten en de werking van De Budgetgidsen. We doen dit bij groepen in het buurtwerk die Nederlands oefenen, groepen binnen moskeeën, in voedselbedelingen en op buurtactiviteiten zoals tweedehandsmarkten. Als aanwezigen interesse hebben, wordt er dadelijk een intakegesprek gepland. We verdelen ook affiches en folders in wachtzalen of ontmoetingsplekken van laagdrempelige organisaties of diensten (dokterspraktijken, mutualiteiten, voedselbedelingen, bibliotheken, culturele centra, ...). Ook mond-tot-mondreclame is belangrijk.”



Kennismaking

Start het traject van een aanvrager met een intakegesprek. Organiseer deze gesprekken bijvoorbeeld op vaste momenten en locaties maar bekijk ook de mogelijkheden om af te spreken op een openbare plaats of om een huisbezoek te plannen.

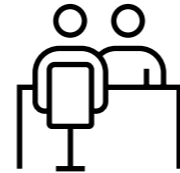
Schakel een professionele werkracht in om de intake-gesprekken te voeren en laat ze verlopen volgens een vast stramien. Besteed aandacht aan het gebruik van klare taal en voldoende ondersteunend beeldmateriaal.

Sta voldoende stil bij verwachtingen en noden en zorg dat de aanvrager een realistisch beeld heeft van het aanbod van de budgetgids.

Is er een wachtlijst? Vermeld het tijdens het intakegesprek en kader waarom.

"Ik had geen idee wat ik kon verwachten van De Budgetgidsen. Ik heb het gewoon op mij af laten komen."

een aanvrager



Samenlevingsopbouw vertelt:

"In 2017 werkten De Budgetgidsen mee aan een onderzoek van AP Hogeschool rond de **verwachtingen van aanvragers** bij de start van het traject. De meerderheid gaf verwachtingen die in de lijn van het aanbod van De Budgetgidsen lagen: hulp met een sociaal tarief, goedkoper leven, hulp bij administratie, schrijven van brieven, formulieren invullen, facturen begrijpen/betalen; financiële hulp (omgaan met geld/financiële problemen), begeleiding bij bellen naar organisaties, rechten leren kennen of brieven lezen en vertalen. Er waren ook verwachtingen die niet strookten met het opzet van De Budgetgidsen: dit kon gaan van het oplossen van alle problemen tot een soort permanente helpdesk. Ook de verwachtingen rond 'samen doen' liggen soms verschillend."



Samenlevingsopbouw vertelt:

“Uit de praktijk blijkt dat het belangrijk is om tijdens het gesprek lang genoeg stil te staan bij de verwachtingen van de aanvrager ten aanzien van de budgetgids, bij de duomethodiek die vertrekt van ‘samen een traject lopen’ en bij versterkend werken. Dit uitgangspunt houdt **een wederzijds engagement** in. De aanvrager moet zich engageren om tijd vrij te maken, zich in te zetten, te leren. Vaak hoopt hij bij aanvang van een traject dat de budgetgids zaken voor hem aanpakt of oplost. Dat zou tijds winst opleveren maar de betrokkene weinig of niets bijbrengen. **De hulp of dienstverlening** zal zich dan op afzienbare tijd dienen te herhalen. Wat voor de betrokkene eerder een mislukkingservaring dan wel een succeservaring oplevert en dus geen versterkend effect creëert.”

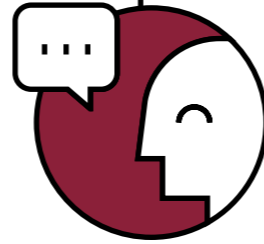
“Wij krijgen binnen het project te maken met een **wachttijd** van 2 tot wel 4 maanden. Budgetgidsen treden niet op in crisissituaties. Samen met gezinnen werken ze aan het realiseren van rechten. Daarom is deze wachttijd meestal overbrugbaar voor de aanvrager. Soms haken wachtenden af. Ze verliezen de motivatie die ze verzameld hadden bij het intakegesprek, ze gaan op zoek naar andere hulp, ze komen onder druk te staan (ziekte, kinderen,...) en hebben geen mentale ruimte meer. We bellen aanvragers op de wachttijd tweemaandelijks op. We vragen of ze nog steeds interesse hebben, of er dringende vragen zijn en geven mee dat ze nog steeds in aanmerking komen. Als tijdens de intake of het telefonisch gesprek blijkt dat er dringende acties nodig zijn, verwijzen we warm door naar hulpverleningsorganisaties zoals voedselbedelingen, sociale kruideniers, Katholieke Vereniging Gehandicapten, mutualiteiten of het Centrum Algemeen Welzijnswerk. Dit gebeurt met de nodige ondersteuning en begeleiding. Er wordt een afspraak geregeld, vragen verhelderd en een doorverwijzing mee gegeven. Indien nodig gaan we mee en/of contacteren we de aanvrager nadien telefonisch om zijn vraag mee op te volgen.”

“Ik hoopte dat al mijn problemen opgelost geraakten.”

een aanvrager

“Ik dacht dat ik informatie kon vragen telkens wanneer ik een vraag had.”

een aanvrager



Wie is de budgetgids?

Budgetgidsen zijn buddy's die samen met de aanvrager in een traject stappen, om de rechten van de aanvrager te realiseren. De budgetgids heeft een aanvullende rol op de professional. Hij is schakelaar, bemiddelaar tussen aanvrager en dienst, adviesverlener, coach en soms ook advocaat om mee op te komen voor rechten. Hij is geen hulpverlener. Deze trajecten zijn dan ook geen hulpverleningstrajecten.

"Ik ben al 1,5 jaar aan de slag als budgetgids. Door naast de aanvrager te staan, tijdelijk ondersteuning te bieden en samen uit te zoeken hoe het beter kan, slaagt de aanvrager erin om sterker te staan. Een traject lopen is een enorm leerrijke ervaring zowel voor mij als voor de aanvrager. We leren van elkaar, er is geen onderscheid, we respecteren elkaar en we vullen elkaar aan. Ook ik word hier sterker en wijzer door en besef dat ook ik in een moeilijker situatie kan terechtkomen en de hulp van iemand kan nodig hebben. Er zijn voor elkaar. Dat is voor mij de mooiste beloning."

Studente maatschappelijk werk

Samenlevingsopbouw vertelt:

"Onze budgetgidsen zijn vooral **vrijwilligers, studenten en werkervaringsklanten**. Vrijwilligers zijn meestal ouder, op pensioen, trekken een ziekte- of invaliditeitsuitkering. Een aantal van onze vrijwilligers zijn aan het werk. Sommige vrijwilligers bevonden zich ooit in onderbescherming en willen aanvragers ondersteunen met de kennis, ervaring en draagkracht die ze hebben opgedaan. Er zijn ook vrijwilligers die nooit in onderbescherming leefden, maar solidair willen zijn met mensen in armoede door hun draagkracht of kennis te delen."

"Er zijn een aantal werkervaringsklanten van het OCMW actief als budgetgids in ons project. De stad Antwerpen stelt als voorwaarde dat deze werkervaringsklanten een diploma maatschappelijk werk kunnen voorleggen. We merken dat het aantal kandidaten daardoor eerder beperkt is."



Samenlevingsopbouw vertelt:

"De stagiairs die we inschakelen volgen de graduaatsopleiding maatschappelijk werk. We vragen hen om minimum een jaar in ons project te stappen zodat ze de trajecten met aanvragers kunnen afronden.

Na hun stage gaan ze dus als vrijwilliger verder in het project. Onze wederzijdse positieve ervaringen zorgen voor een constante toestroom van ongeveer 8 stagiairs per jaar en een inhoudelijke bijdrage van de hogescholen aan het project. Elke stagiair neemt gemiddeld 3 à 4 trajecten op, waardoor we wachtende aanvragers sneller kunnen helpen. We bieden de stagiairs groeikansen en koppelen samen de theorie aan de praktijk. Ze doen heel wat extra vaardigheden op, zoals het voeren van een telefoongesprek, het versterkend werken en het omgaan met grenzen. Stagiairs krijgen veel vertrouwen, ze mogen bijvoorbeeld alleen op pad en contact leggen met andere diensten. We volgen hen nauwgezet op via individuele gesprekken met een coach, intervisies en trajectbesprekingen. We luisteren ook naar hun inbreng in ons team. We werken intens samen met de sociale hogescholen Thomas More en AP Hogeschool. Zij nemen deel aan onze projectgroep. Er zijn afspraken met beide scholen rond de inzet van studenten en er wordt samen nagedacht over hoe het 'nieuwe' werkplekieren vorm kan krijgen. Opbouwwerkers verzorgen gastcolleges rond onderbescherming en de methodiek 'De Budgetgidsen' in de opleidingen."

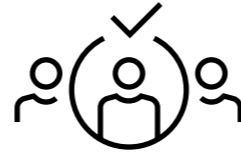
"27 jaar heb ik in de bouw gezeten, maar door een arbeidshandicap is dit niet meer mogelijk. Ik ervaaarde dat ikzelf maar ook mijn gehandicapte zoon, veel premies en rechten misliep door gebrek aan goede communicatie en informatie van overheidsinstanties. Door toeval en mijn GTB coach, ben ik terecht gekomen bij Samenlevingsopbouw, waar ze budgetgidsen zochten. Door mijn persoonlijke ervaringen herken ik de problematiek bij anderen. Ik besliste daarom me in te zetten in de sociale sector. Een budgetgids is niet enkel een begeleider, maar ook een raadgever, een onderhandelaar, een vertrouwenspersoon en een vriend aan huis. Elke aanvrager vraagt een andere aanpak. Een gepensioneerde heeft andere rechten en premies dan een gehandicapte, of een werkloze. Dit maakt het werk juist zo leuk.

Ronny, budgetgids



Werving

Stel een vacature op om budgetgidsen te werven en verspreid deze vacature via sociale media, websites voor vrijwilligerswerk, affiches en folders op openbare plaatsen zoals bibliotheken, culturele centra en moskeeën en bij de buurtwerkingen, partnerorganisaties en hogescholen.



Samenlevingsopbouw vertelt:

“Wij hebben een basisprofiel uitgewerkt voor het werven van budgetgidsen. Wij verwachten dat een budgetgids empathisch en draagkrachtig is en zicht heeft op zijn eigen rugzak.”

10 geboden van een budgetgids:

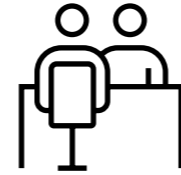
- *Ge zult een probleem niet problematiseren. Het leven van mensen in armoede is al moeilijk genoeg.*
- *Ge zult niet veroordelen, noch in woorden, noch in daden.*
- *Gij zult mensen in armoede niet tot zorgobject maken, maar ze horen, zien en respecteren als partner.*
- *Gij zult mensen in armoede niet anders behandelen dan u zelf behandeld wilt worden.*
- *Gij zult geen onbegrijpelijke taal gebruiken.*
- *Gij zult niet interpreteren zonder vragen.*
- *Gij zult uw eigen grenzen respecteren en duidelijk maken.*
- *Gij zult mensen in armoede niet uit de miserie halen, doch hen helpen hun weg te vinden.*
- *Gij zult de wereld van mensen in armoede groter zien, dan de wereld van de armoedebestrijding.*
- *Gij zult leren leven met de realiteit van onzekerheid en onmacht – mensen in armoede moeten dat ook.*



Kennismaking

Start het traject van een budgetgids met een kennismakingsgesprek.

Schakel een professionele werkracht in om deze gesprekken te voeren. Zo krijgt de toekomstige coach een beeld van het vertrekpunt van de kandidaat-budgetgids. Laat ze verlopen volgens een vast stamien. Besteed aandacht aan de motivatie van de budgetgids, zijn sterke en zwakke punten. Leg hen concrete situaties voor. Ga na of ze eigen, moeilijke ervaringen voldoende hebben verwerkt. Kan hij naast de aanvrager zijn of wil hij vooral 'de redder' zijn? Welke vaardigheden heeft de budgetgids al en welke vaardigheden kan hij aanleren aan de hand van coaching en vorming?



Samenlevingsopbouw vertelt:

"Het kennismakingsgesprek gebeurt door één van onze opbouwwerkers die daarbij gebruik maakt van het vooropgestelde basisprofiel. Bij stagiairs leggen we ook een case voor die peilt naar hun basishouding en hun kijk op ondersteuningsvragen. Als we beslissen dat een samenwerking mogelijk is, dan bieden we de kandidaat een reeks vormingen aan. Bij de afronding daarvan beslissen we pas definitief of de kandidaat als budgetgids van start kan gaan. Wij vragen van elke budgetgids een minimum engagement van een jaar met een wekelijkse inzet."



INTERVIEW MET EEN AANVRAGER EN HAAR BUDGETGIDS

Hoe ervaren de aanvragers de steun van de budgetgids?

AANVRAGER: "Mijn draaglast werd minder. Mijn budgetgids gaf mij informatie over bijvoorbeeld de energiecel. Via hen kon ik een afbetalingsplan regelen met mijn energieleverancier van 50 euro per maand. Dit gaf me financieel ademruimte. Het einde van de maand halen werd terug mogelijk. In tijden van moeilijkheden reikte mijn budgetgids me oplossingen aan, ze gaf me zicht op de sociale kaart. Ik had een verhoogde tegemoetkoming maar deed er niets mee. Ik doe nu aan een lager tarief yoga. Dat helpt me uit mijn isolatie."

Je budgetgids is een vrijwilligster. Kon zij je altijd helpen?

AANVRAGER: "Mijn budgetgids was zo begaan met mij.... Als ze iets niet wist, zei ze: 'Ik ga dit bespreken met mijn coach'. De volgende keer had ze dan een antwoord. Soms zochten we samen antwoorden op internet. Het stoorde me niet dat ze niet alles wist."

BUDGETGIDS: "Ik zag dat, hoe moeilijk je situatie ook was, je positief bleef en ervoor ging. Je hebt de stappen zelf gezet."

AANVRAGER: "Dat ik dat kon, kwam mee door jou. Je toonde dat er toch nog licht op

het einde van de tunnel is, een klein vlammetje dat groter en groter werd."

Wat vond je moeilijk?

AANVRAGER: "Ik moest verhuizen en had even geen eigen woning meer waardoor ik hier en daar logeerde. Mijn spullen stonden overal. Ik was ook werk aan het zoeken. Mijn budgetgids was toen met vakantie. Na de vakantie belde ze me op. Ik was blij haar te horen. Samen hebben we opgelijst wat in orde moest worden gemaakt: afsluiten van elektriciteit, water,... Goed dat we dat deden want later zaten er krakers in mijn oude woning. Mijn budgetgids had me voor haar vakantie naar het CAW doorverwezen maar ik heb toen niet de stap gezet. Ik had drempelvrees. Ik had schrik om een stempel te krijgen. Ik was blij dat mijn budgetgids mee ging, dat ze mijn hand bij wijze van spreken vasthield. Een medewerker van CAW helpt mij nu. Ik ben ook aangemeld bij Andante en Vagga. Ik voel me ondersteund. Als je geen geld hebt, denk je dat je niets kan ondernemen. Mijn budgetgids leerde me dat ik met mijn verhoogde tegemoetkoming voor 4 euro naar de psycholoog kan gaan."

BUDGETGIDS: "Je hebt me toen een sms gestuurd dat je was aangemeld bij hen. Ik was hier blij mee."

"Ik zag dat, hoe moeilijk je situatie ook was, je positief bleef en ervoor ging. Je hebt de stappen zelf gezet."

Budgetgids

"Dat ik dat kon, kwam mee door jou. Je toonde dat er toch nog licht op het einde van de tunnel is, een klein vlammetje dat groter en groter werd."

Aanvrager



Wat betekent de ondersteuning van je budgetgids voor je toekomst?

AANVRAGER: "Ik heb gisteren de laatste afbetalingen gedaan van schulden. Ik ben nu safe. Ik heb bijna genoeg geld voor een huurwaarborg gespaard. Als dat spaargeld niet genoeg is, weet ik dat ik bij het OCMW terecht kan. Het is een uitdaging: een eigen woning zoeken met aandacht voor het energieprestatiecertificaat. Maar ik weet als ik er niet op let, ik mij blauw betaal aan gas en elektriciteit. Ik zie de toekomst hoopvol ook al zit ik nu nog in een moeras. Ik had iemand nodig die de telefoon nam voor mij. Ook letterlijk want ik had soms geen belwaarde."

Wat vond je minder?

AANVRAGER: "Ik had het soms met mezelf moeilijk, ik had te veel aan mijn hoofd. Ik schaamde me. Maar schaamte is niet nodig door de anonimiteit en de vertrouwelijkheid die er geboden wordt."

BUDGETGIDS: "Ik voelde jouw schaamte, wou je niet onder druk zetten ook al zou je door bepaalde stappen te zetten beter omringd worden."

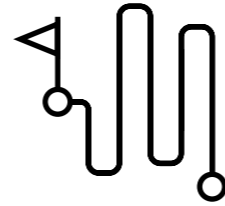
BUDGETGIDS: "Je gaat samen een traject. Ik ben er veel sterker door geworden. Ik heb geleerd om naar de horizon te kijken en te zien waar een licht schijnt. Het was soms confronterend om samen op zoek te gaan."

Is het vertrouwen tussen jullie de reden waarom het traject gelukt is?

AANVRAGER: "Ik heb mijn hart opengezet. Ik had dit gevoel ook bij jou."

BUDGETGIDS: "Ik voelde dat ook. Door die vertrouwensband konden we meer bereiken."

"Je gaat samen een traject. Ik ben er veel sterker door geworden. Ik heb geleerd om naar de horizon te kijken en te zien waar een licht schijnt. Het was soms confronterend om samen op zoek te gaan."



Tijdens het traject gaan de budgetgids en de aanvrager samen op weg, ze gaan een functionele relatie aan. Deze relatie is beperkt in tijd, afhankelijk van de draagkracht en de vragen van de aanvrager. Zorg voor een duidelijke afmeting van de tijd, geef de start van het traject aan en stel duidelijke doelen. Doe dit voor de aanvrager. Zo ziet hij wanneer hij bepaalde successen boekt.

Zet de aanvrager altijd centraal doorheen het traject. De aanvrager moet kunnen vertrouwen op de budgetgids, zodat hij op een open manier een relatie met de budgetgids kan aangaan.

De budgetgids wijst de weg, ondersteunt en leent zijn draagkracht uit. Een goede voorbereiding en een ondersteuningskader waarop de budgetgids kan terugvallen, zijn daarbij cruciaal.

Samenlevingsopbouw vertelt:

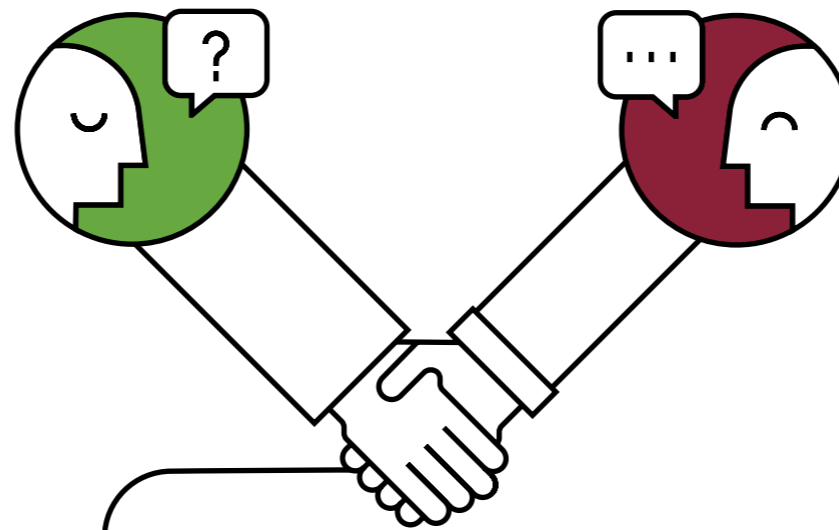
“Bij de matching baseren we ons op concrete gegevens zoals taal, wijk, beschikbaarheid maar ook talenten, ervaringen, persoonlijkheid en kennis van budgetgidsen spelen een rol.”

“Zowel budgetgids als aanvrager kunnen aangeven dat het niet klikt tussen hen.”



Matching

Investeer voldoende tijd en aandacht aan het samenstellen van je duo's in het project. Je professionele werkers kunnen zorgen voor een goede matching tussen aanvrager en budgetgids. Ze kennen intussen de aanvragers en budgetgidsen door het gelopen traject.



Kennismaking

Het eigenlijke traject gaat van start met een kennismakingsgesprek tussen de budgetgids en de aanvrager.



Samenlevingsopbouw vertelt:

"Onze budgetgidsen overlopen tijdens het kennismakingsgesprek een toestemmingsformulier dat beschrijft welke taken de budgetgids kan opnemen en hoe we omgaan met de gegevens van de aanvrager. Drie partijen ondertekenen het document: de aanvrager, de budgetgids en de coach. Aan de hand van een checklist krijgt de budgetgids een overzicht van de gerealiseerde rechten en de hulpvragen van de aanvrager. Die checklist gebruiken we ook bij volgende gesprekken. De budgetgids heeft een leidraad ter beschikking die hem door het hele traject stuurt."



Taak van de budgetgids

Een budgetgids overloopt samen met de aanvrager maatregelen, rechten en het aanbod van diensten. De budgetgids volgt aanvragen en procedures mee op en helpt gegevens bij te houden. Hij geeft advies rond het verminderen van kosten en helpt de aanvrager een goed administratief systeem uit te bouwen. Wat structureel misloopt geeft hij door en hij kaart drempels bij diensten of maatregelen aan.

Via coaching en intervisie staat de budgetgids steeds in contact met de professionele werkers.

“Als budgetgids ga ik samen met de aanvrager op zoek naar financiële stabiliteit of naar steun die de persoon versterkt. Het verzilveren van deze rechten creëert bij de aanvrager een succeservaring: ‘ik kan iets, ik heb recht, ik besta’.”

Een budgetgids

“Mijn budgetgids gaat niet altijd met mij mee naar diensten. Ze schrijft op papier wat mijn vraag is of welke documenten ik nodig heb. Op deze manier neem ik dingen ook zelf op en hierbij is een doorverwijskaart een grote hulp.”

Aanvrager Y.A.



“Als budgetgids ga ik niet alleen hun rechten na, maar kijk ik ook hoe ze omgaan met hun betalingen, schulden... . Soms kan het zijn dat iemand medische of psychologische begeleiding nodig heeft, of iemand kan plots dakloos zijn, dan zoeken we samen naar de juiste instanties. Ik geef altijd een mapje mee met alle informatie over waar ze recht op hebben, nu en in de toekomst, en bij welke diensten ze moeten aankloppen bij soortgelijke problemen. Het uiteindelijke doel is dan ook om mensen zelfstandigheid aan te leren, zodat ze in de toekomst zelf stappen kunnen ondernemen, bij de juiste diensten.”

Ronny, budgetgids

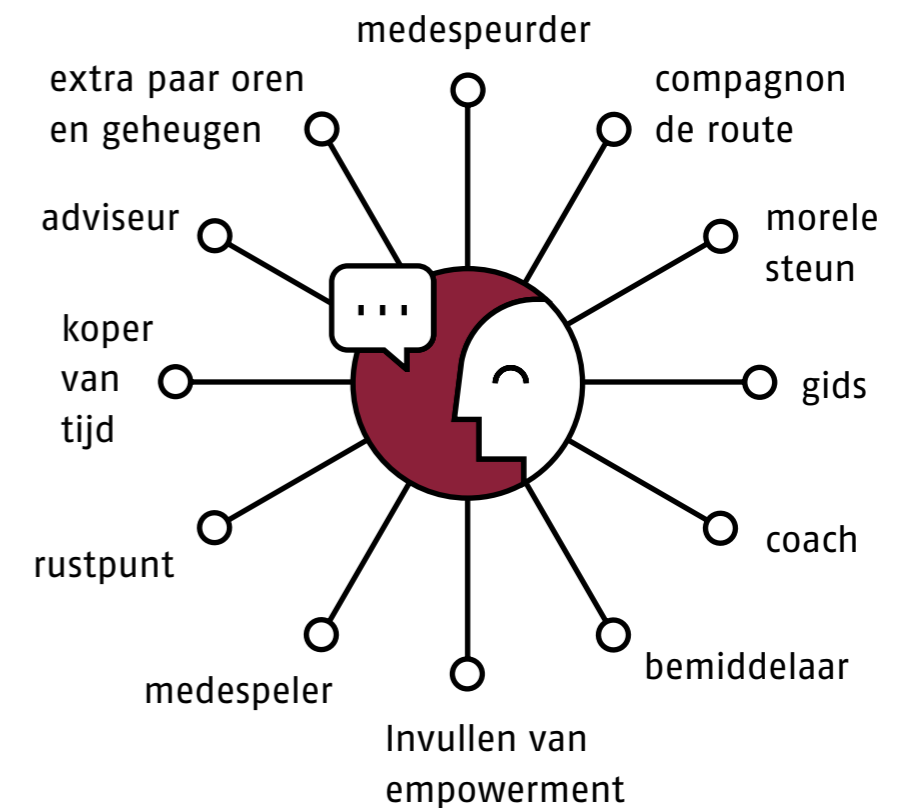
Samenlevingsopbouw vertelt:

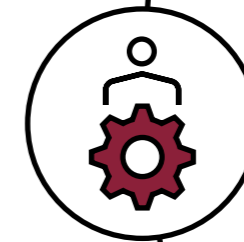
“Een greep uit de **taken en onderwerpen** waarmee onze budgetgidsen te maken krijgen tijdens een traject:

- Financiële ondersteuning: tegemoetkomingen zoals sociaal tarief gas en elektriciteit, groeipakket, A-pas met verhoogde tegemoetkoming, huurpremie, vermindering onroerende voorheffing van een huurder, mantelzorg realiseren; warme doorverwijzingen naar kringwinkels, voedselbedelingen en vergelijken van energieleveranciers
- Administratieve ondersteuning : brieven lezen en antwoorden, mails schrijven, domicilieringen in orde brengen, telefoneren naar diensten, schulden ordenen, rekeningen inplannen, opvolgen en aanvragen
- Sociaal-juridische ondersteuning: bewindvoerder aanvragen en pro-deo advocaat regelen
- Informatiecompetentie ondersteunen: opzoeken van informatie op bv. Google Maps en toeleiden naar diensten die op lange termijn kunnen ondersteunen
- Netwerken helpen uitbouwen: ontmoetingsplekken in de buurt leren kennen en meegaan naar diensten”

“Praktisch gezien maken we **de volgende afspraken**: Aanvrager en budgetgids noteren elke afspraak op het afsprakenblad. Ze brengen op dat afsprakenblad ook verslag uit van ondernomen acties en geboekte resultaten. Elke budgetgids heeft een Office 365 account en bewaart daar alle documenten. Via dit account kunnen ze andere documenten afdrukken of raadplegen zoals doorverwijzingsbrieven naar voedselbedelingen, sociale kruideniers, Huis van het Kind of powerpointpresentaties van gegeven vormingen. Budgetgidsen krijgen een smartphone om hun vrijwilligerswerk en privéleven gescheiden te houden.”

“Werkervaringsklanten en studenten nemen bij ons ook nog andere taken op, zoals uitvoerende taken bij outreachend werk, beleidsacties en het ondersteunen van vrijwilligers en werkgroepen. Ze zijn soms ook ondersteunend aanwezig bij intakes of opleidingen en vorming.”





Taak van de professional

Het project De Budgetgidsen vraagt een blijvende investering in materiaal, vorming en ondersteuning. Schakel hiervoor professionele beroepskrachten in. Zij bewaken het traject en dragen daarbij de eindverantwoordelijkheid. Ze hebben ook een belangrijke rol bij het eerder genoemde versterkend, outreachend en structureel werk, cruciaal in het opzet van het project De Budgetgidsen.

De budgetgids is niet verantwoordelijk voor het slagen van het traject of het behalen van bepaalde resultaten. De professional kan de budgetgids bijvoorbeeld niet aansprakelijk stellen als een aanvrager zijn afspraken niet nakomt. Hij kan de budgetgids wel aanspreken op de inspanningen die hij levert om samen met de aanvrager het traject af te leggen.

In functie van de aanvrager die zijn rechten wil uitputten om zijn situatie te verbeteren, is het belangrijk dat een professional zijn traject bewaakt en daarbij een aantal specifieke taken op zich neemt. Ook het inschakelen van een ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting kan erg betekenisvol zijn.

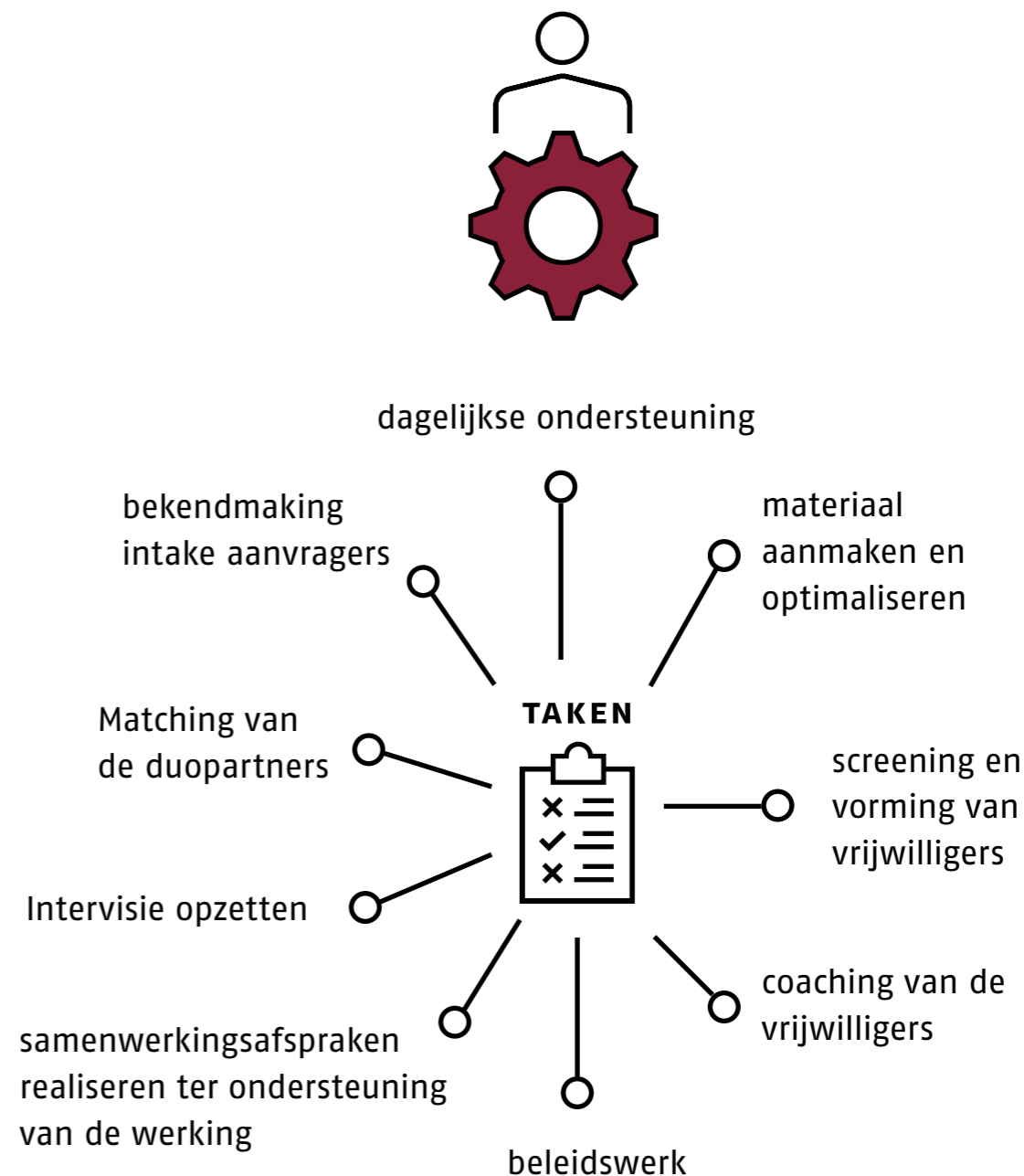
Samenlevingsopbouw vertelt:

Er werken een voltijdse en halftijdse opbouwwerker en een halftijdse ervaringsdeskundige in ons project. Zij zorgen voor een regelmatige instroom van vrijwilligers, ze houden het vormingspakket up-to-date, ze zorgen dat budgetgidsen blijvend geïnformeerd worden over nieuwe maatregelen, diensten en initiatieven rond sociale onderbescherming, ze zetten actieve samenwerkingen op met andere organisaties en diensten, ze zorgen voor de coaching en kaarten drempels aan bij het beleid."

Samenlevingsopbouw vertelt:

"De inbreng van een ervaringsdeskundige is verrijkend en nodig. Het zorgt ervoor dat de focus op toegankelijkheid en afstemming op mensen in armoede aanwezig blijft in het project. Als brugfiguur spiegelt hij de belevenis van mensen in armoede naar de werkers en budgetgidsen en maakt duidelijk welk effect acties en bepaalde handelingen hebben.

De ervaringsdeskundige levert een actieve bijdrage aan de centrale uitgangspunten van het traject, zoals klantgericht werken en gelijkwaardigheid. Hij speelt ook een belangrijke rol in de vormingsreeks voor beginnende budgetgidsen. Beeldend en puttend uit eigen ervaringen, geeft hij het belang aan van het erkennen van armoede en van de mechanismen die armoede in gang zetten. Begrippen als draagkracht of ontschuldiging geeft hij een concrete inhoud."





Opleiding

Zorg voor een opleiding zodat je budgetgidsen voldoende kennis verwerven rond armoede, de aanpak binnen een budgetwerking, de bestaande maatregelen, gesprekstechnieken, enzovoort. Op deze manier reik je hen handvaten aan om de trajecten op een kwaliteitsvolle manier te doorlopen.

“Als budgetgids krijg je een goede basisopleiding. De grote verscheidenheid aan rechten, diensten, opvang en begeleiding, maakt dat je toch nog veel opzoekwerk moet doen eens je aan het werk bent als budgetgids. De rechten en diensten zijn zo oneindig, dat ik mijn eigen systeem opgestart heb om tot een goed overzicht te komen.”

Ronny, budgetgids

Samenlevingsopbouw vertelt:

“Wij organiseren steeds een vormingsreeks voor onze budgetgidsen. Tijdens het startmoment staan we eerst nog eens stil bij de methodiek van De Budgetgidsen. We herhalen hierbij veel reeds gegeven info.”

“Bij de opstart in 2015 werkten we samen met Vormingsplus, CAW Antwerpen, het project Koffie en Formulieren van Samenlevingsopbouw en de Karel de Grote Hogeschool voor het uitwerken van een vormingsaanbod. We ontwikkelden een vormingsreeks van 6 halve dagen met aandacht voor volgende thema's:

- Wat doet armoede met mensen? (begrip krijgen voor houding en reacties van aanvragers)
- Hoe een vertrouwensband opbouwen?
- Versterkend, krachtgericht werken binnen de rol van budgetgids
- Bestaande rechten en maatregelen
- Bestaande diensten en hun opdrachten en 'Hoe warm doorverwijzen?'
- Gesprekstechnieken en 'Wat als de aanvrager anderstalig is?'

Anno 2020 is de opleiding uitgebreid naar 10 halve dagen. We werken interactiever, met meer cases en bijvoorbeeld opzoekwerk op de computer naar maatregelen en rechten. We organiseren ook een extra moment rond rechten, maatregelen en anderstaligheid, en het gebruik van tolken en apps. De vormingsreeks wordt 2 keer per jaar georganiseerd. Gemiddeld hebben we 10 deelnemers per reeks.”

“Na het volgen van de vorming vallen er soms nog kandidaten af, meestal omdat er tijdens de 3 maanden zaken zijn veranderd (ziekte, werk, kinderen). Zelden omwille van inhoudelijke redenen.”



Coaching

Organiseer voldoende coachingmomenten om je budgetgidsen te ondersteunen. Focus daarbij op hun persoonlijke ontwikkeling en het aanleren van kennis en vaardigheden die bij hun rol horen.

Heel wat duowerkingen situeren zich op het domein van cultuur, vrije tijd en sport, gezondheid, integratie en welzijn. Budgetgidsen hebben een andere en heel specifieke rol. Zij ervaren daarbij een grote morele verantwoordelijkheid. Ondersteun hen om met deze verantwoordelijkheid om te gaan en zorg voor een goede bereikbaarheid en nabijheid van een coach, iemand waarbij ze steeds terecht kunnen.

Samenlevingsopbouw vertelt:

“Elke budgetgids krijgt **een coach toegewezen**, in ons geval zijn dat opbouwwerkers. De coach neemt samen met de budgetgids de proeftrajecten op bij de start van zijn vrijwilligerswerk. Aandachtspunten zijn het versterkend werken, het leren luisteren en detecteren van de ruimere vraag, het niet in de plaats treden van de aanvrager maar de regie bij de aanvrager laten, het afgrenzen van de taak als budgetgids. Het feit dat het ‘voor iemand oplossen’ soms minder tijd vraagt en sneller resultaat oplevert voor de aanvrager blijft een valkuil.

Op het moment dat zowel de coach als de budgetgids overtuigd zijn dat de budgetgids het verder alleen kan, loopt hij de trajecten met een aanvrager zonder de directe nabijheid van een professional. We merken dat budgetgidsen soms na het eerste traject afhaken wegens té confronterend, onzekerheid over de eigen mogelijkheden, te opslorpend.”

“Onze opbouwwerkers hebben minstens 3 keer per jaar een individueel gesprek met de budgetgids. Typisch voor duowerkingen is **de nabijheid en het informele karakter van deze relatie**. Deze nabijheid zorgt ook voor spanningen: een Intimiteit waarin je (niet bedoeld) deelt, culturele verschillen waarop je botst, de scheiding privé en vrijwilligerswerk die je niet kan maken, problematieken als ziekte of echtscheiding waarmee je geen ervaring hebt, confrontatie met je eigen verleden, kwetsuren waarvan je dacht dat ze verwerkt waren, Vrijwilligers lopen ook kwetsuren op door de machteloosheid die ze ervaren ten aanzien van bepaalde situaties, de beperkte mogelijkheden bij het samen zoeken naar oplossingsstrategieën. Al deze ervaringen krijgen een plaats in de coaching. Daarnaast wijst de praktijk uit dat extra afspraken en telefonisch overleg steeds mogelijk zijn.”



Vrijwilligersmomenten, intervisies en werkgroepen

Investeer in de betrokkenheid van je budgetgidsen. Denk naast opleiding en coaching ook aan de mogelijkheid om vrijwilligersmomenten, intervisies en werkgroepen te organiseren. Het is belangrijk dat budgetgidsen hun ervaringen onderling kunnen delen. Ook een nieuwsbrief kan erg handig zijn om je budgetgidsen op de hoogte te brengen van nieuwe maatregelen, wijzigingen in diensten, planning van activiteiten, enzovoort.

Samenlevingsopbouw vertelt:

"Sinds 2019 krijgen onze budgetgidsen maandelijks een nieuwsbrief in hun mailbox. In de nieuwsbrief staat nieuws over het project zelf, over nieuwe maatregelen of wijzigingen binnen maatregelen, over diensten en interessante weetjes. De budgetgids vindt er de planning van intervisies, vrijwilligersmomenten en (externe) vormingen.

Met de nieuwsbrief proberen we tegemoet te komen aan de vraag van budgetgidsen om informatie op een gebundelde manier te ontvangen en niet via ettelijke mailtjes. We zetten er ook mee in op de binding tussen vrijwilligers en het project, hun identificering met het project. Daarom zetten we iedere editie bijvoorbeeld een budgetgids in de kijker."

Samenlevingsopbouw vertelt:

"In samenwerking met Budget In Zicht van CAW Antwerpen organiseren we maandelijks intervisiemomenten waarop budgetgidsen zich kunnen inschrijven. In het eerste jaar bleek dat zo een intervisie een andere aanpak nodig heeft als je met vrijwilligers werkt. Budgetgidsen onderscheiden zich van professionele hulpverleners. Bij professionelen staat intervisie in het teken van een professionele groei vanuit reflectie en feedback, het geven van advies vanuit een gelijkaardige werkcontext. We merkten dat budgetgidsen wel degelijk nood hebben aan ervaringsuitwisseling maar dat ze dit liever doen in een minder formele sfeer waarbij de professionele begeleider op een interactieve manier kennis en suggesties brengt, uitzoekt wat goede praktijken zijn en welke aanpak werkt."



Samenlevingsopbouw vertelt:

“Samen met het project Koffie en Formulieren organiseren we 4 keer per jaar een vrijwilligersmoment. Hiermee spelen we in op de noden van de vrijwilligers en coaches van de 2 projecten. Het kan gaan om een vormingsmoment, een infosessie, een bezoek aan een dienst of organisatie, reflectieoefeningen of gewoon een gezellig samenzijn (BBQ, picknick of bowlen).

Tijdens een vrijwilligersmoment ontmoeten vrijwilligers elkaar en wisselen ze ervaringen uit. In het project De Budgetgidsen zijn hiervoor weinig kansen, ook groepsvorming is een moeilijke opdracht. Budgetgidsen zijn alleen onderweg. Ze zien aanvragers thuis of op verplaatsing. Ze komen geen andere budgetgidsen tegen. **Uitwisseling, samenzijn, het gevoel dat je bij een groter geheel hoort, zijn elementen die de motivatie voor veel vrijwilligers bepalen.** Belangrijk dus dat we hier aandacht aan besteden in dit project.”

“Een extra moeilijkheid daarbij is dat sommige vrijwilligers voor het project kiezen omdat ze zelf hun afspraken kunnen inplannen op vrij gekozen momenten en dit omwille van andere engagementen (werk, mantelzorg, studies, ...). Daardoor blijkt het vinden van een datum voor gemeenschappelijke momenten vaak een uitdaging. We zochten naar alternatieven o.a. via sociale media. Budgetgidsen maakten er echter weinig gebruik van.”

“De werkgroepen die we organiseren met onze budgetgidsen vertrekken steeds vanuit een duidelijke opdracht: de voorbereiding van een contact met het beleid in het kader van het aanklaarten van drempels, nadenken over concept, aanpak, visie en toekomst van ons project of de voorbereiding van de inbreng van vrijwilligers in de projectgroep.”





Samenwerking

Zorg dat je project steunt op een ruim samenwerkingsverband. Breng je strategische en andere partners samen in een stuur- of adviesgroep. Denk ook in termen van de doelgroep bijvoorbeeld aan een buurtwerking, een armenvereniging, het straathoekwerk, een inloopcentrum of opbouwwerk. Richt je aan de kant van de hulp- en dienstverleners bijvoorbeeld tot CAW's, vakbonden en mutualiteiten. Verruim je blik, want er zijn heel wat hulp- en dienstverleners die een rol kunnen spelen in je project.

Het project De Budgetgidsen heeft een belangrijke signaal-functie. Investeer in je samenwerkingsverbanden om deze signaalfunctie te realiseren.

Samenlevingsopbouw vertelt:

"Onze **projectgroep** is een adviesorgaan en geen stuurgroep. Dat gaf het project de mogelijkheid om, binnen de lijnen van de convenant, eigen accenten te leggen, beleidssignalen te formuleren en een zekere autonomie te ontwikkelen.

De groep komt sinds de opstart in 2015 3 keer per jaar samen en bestaat uit de dienst Inclusie (Armoede en Welzijn) en X-tra (tot 2018 deel van OCMW) van de stad Antwerpen, CAW Antwerpen, Karel De Grote Hogeschool, Thomas More Hogeschool, Artesis Plantin Hogeschool Armen Tekort, Recht-Op (een vereniging waar armen het woord nemen) en Samenlevingsopbouw dat de projectgroep trekt. Op de vergaderingen zijn ook steeds vrijwilligers aanwezig. De opdracht van de projectgroep is het aftoetsen van de doelstelling van het project, het aanpakken en bespreekbaar maken van knelpunten of moeilijkheden, het zoeken naar opportuniteiten, inspelen op kansen, samenwerkingen opzetten met het middenveld, het analyseren van de positie van het project tegenover gelijkaardige initiatieven, het aankarten van beleidssignalen, enzovoort."



Samenlevingsopbouw vertelt:

"In het kader van de trajecten die budgetgidsen met aanvragers lopen, hebben we verschillende **samenwerkingsverbanden** uitgewerkt met diensten en organisaties. Zo mogen budgetgidsen doorverwijzen naar voedselbedelingen en sociale kruideniers dankzij een afsprakennota die hierover werd opgemaakt. CAW en de dienst X-tra zijn backoffice. Als er onduidelijkheden of moeilijkheden zijn, kan een budgetgids bij hen terecht voor advies, het inkijken van dossiers, enzovoort."

Samenlevingsopbouw vertelt:

"We nemen ook deel aan **ruimere samenwerkingsverbanden die armoedeverenigingen, organisaties en diensten verzamelen**. Dat doen we om de belangrijke signaalfunctie van het project vorm te geven. Ieders Stemt Telt en StopArmoede.nu zijn op Antwerps niveau belangrijk. Het project coördineerde 2 van de maandelijkse acties die StopArmoede.nu opzette in de afgelopen jaren en nam aan veel anderen deel. Zowel opbouwwerkers als budgetgidsen zijn geëngageerd, dat geldt ook voor acties opgezet in het kader van Ieders Stemt Telt. Het project neemt deel aan de stuurgroep van Budget In Zicht waar signalen rond schuldhulpverlening kunnen worden doorgegeven."





Ondersteunend materiaal

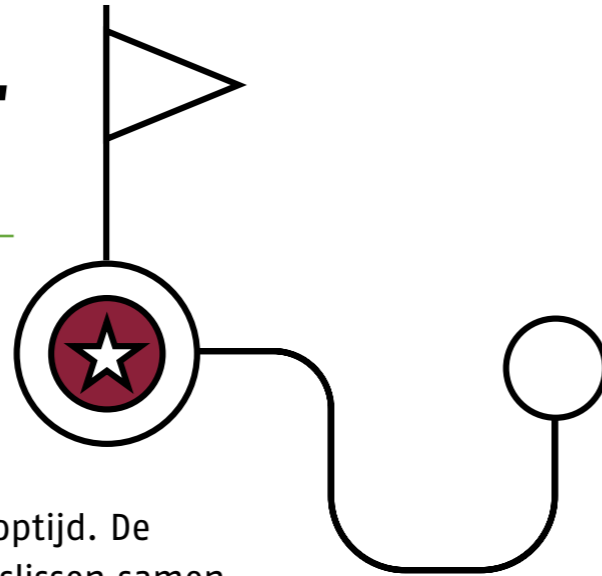
Als professional zorg je voor ondersteuningsmateriaal voor de budgetgids en de aanvrager. Denk aan fiches, overeenkomsten, handleidingen, contactgegevens van diensten en hulpverleningsorganisaties, vormingsmateriaal, standaard doorverwijsbrieven, een gsm, het uitlenen van een laptop, enzovoort.

Samenlevingsopbouw vertelt:

Onze ondersteuningsmaterialen op een rijtje:

- Een vrijwilligersfiche bij het kennismakingsgesprek met de budgetgids
- Een vrijwilligersovereenkomst met bijhorende informatie
- Bij vormingen stellen we het vormingsmateriaal zowel digitaal als op papier ter beschikking
- Een Office 365 account voor iedere budgetgids, met een gekoppeld e-mailadres, met een uniforme opbouw en een handtekening vanuit De Budgetgidsen
- Digitale dossiers van lopende trajecten
- Coachingformulieren
- Een gsm
- Een uitleenbare laptop om mee te nemen bij trajecten of voor opzoekwerk
- Informatieflyers
- Een toestemmingsformulier met gemaakte afspraken tussen aanvrager en budgetgids en hoe zij omgaan met gegevens
- Handleidingen en een afsprakensjabloon
- Standaard doorverwijsbrieven en richtlijnen voor aanvragen bij bepaalde diensten zoals voedselbedelingen, de Huurdersbond, www.iedereenverdientvakantie.be
- Aanvraagformulieren voor de tolkentelefoon van Atlas
- Een overzicht van instanties, organisaties en diensten en hun aanbod en materiaal (folders, infomappen, boeken, websites) zoals sociale kruideniers, pretloketten, Rap op Stap kantoren, Stad Antwerpen, www.eerstehulpbijschulden.be
- Een woordenlijst van begrippen die we gebruiken in handleidingen en vormingen
- Documenten voor het indienen van reële onkostenvergoedingen
- Een overzicht van de sociale kaart voor diensten rond sociaal-juridische vragen

PROJECT RESULTAAT



Een traject heeft geen vaste looptijd. De aanvrager en de budgetgids beslissen samen wanneer ze het traject afronden. Als tijdens het traject blijkt dat de problematiek van de aanvrager de mogelijkheden van de budgetgids overstijgt, dan kan het traject ook eindigen met een doorverwijzing naar professionele hulpverleningsinstanties. De budgetgids ondersteunt de aanvrager dan bij de toegang tot deze professionele diensten.

“Vooral mijn man en mijn kinderen zien de verandering, ze zien dat ik veel meer durf.”

een aanvrager

“Bij het einde van een begeleiding, is het grootste geschenk een danku en een glimlach op het gezicht van de aanvrager.”

Ronny, budgetgids

Samenlevingsopbouw vertelt:

“Een traject duurt bij ons **meestal tussen de 3 en 12 maanden**. De afronding gebeurt door de aanvrager en de budgetgids samen, we organiseren geen eindgesprek met de aanvrager. Meestal gebeurt de afronding wanneer er geen nieuwe relevante vragen meer zijn. Meestal zijn er financiële voordelen gerealiseerd, is het welbevinden van de aanvrager groter, heeft hij meer autonomie, is hij mondiger en kan hij anderen steunen. De meerderheid staat sterker in zijn schoenen maar soms blijft de angst om ‘fouten’ te maken. Vooral op het vlak van administratie is er veel onzekerheid. Kleine fouten kunnen grote gevolgen hebben.”

“We leren ook dat het intakegesprek niet de volledige realiteit van een aanvrager kan weergeven. Soms blijkt na meerdere gesprekken dat hij al hulp krijgt van hulpverleningsinstanties of diensten of toch cliënt is bij het OCMW. In het laatste geval geeft de budgetgids, in samenspraak met de aanvrager, informatie door aan de maatschappelijk werker over de noden en vragen. De budgetgids maakt samen met de aanvrager een overzicht van wie voor wat is aangesproken en wat de taak van de budgetgids kan zijn. Dat kan gaan over mee het overzicht bewaren, het vertrouwen met diensten opbouwen, overblijvende vragen helpen uitzoeken of noden opnemen.

“Soms blijven onze aanvragers en budgetgidsen in contact met elkaar na het afsluiten van het traject. Budgetgidsen worden vertrouwensfiguren en deel van het persoonlijk netwerk van de aanvrager. Aanvragers contacteren hen bij vragen over papieren, uitkeringen die wegvallen...”

TOT SLOT



NAWOORD

BRONNEN

CONTACT



In dit laatste onderdeel van het draaiboek geven we het woord graag aan Leen Van den Bulck, coördinator van het project De Budgetgidsen van Samenlevingsopbouw in Antwerpen. In dit interview deelt ze haar visie en ervaringen.

Interview door Geert Schuermans van SAM, steunpunt mens en samenleving

Tijd

Wat is voor jou de sleutel tot het succes van De Budgetgidsen?

LEEN: "Een belangrijke factor is tijd. Onze budgetgidsen kunnen hun tijd nemen. Ze staan niet onder druk om elke dag zoveel dossiers af te werken, maar kunnen een vertrouwensband met hun aanvragers opbouwen. Ze kunnen die mensen werkelijk leren kennen, kijken wat hun situatie is, en van daaruit uitzoeken waar zij recht op hebben."

Dat zijn allemaal zaken die je ook van een goede maatschappelijk werker van het OCMW mag verwachten?

LEEN: "Dat klopt, maar die maatschappelijk werkers zijn hulpverleners. Leefloongerechtigden verwachten van hen dat ze hun problemen gaan oplossen. Daar zijn ze ook voor opgeleid. Ze hebben een koffer vol methodieken en kunnen ook aangesproken worden op het resultaat van het traject

dat ze met mensen lopen. Ze zijn erin geschoold om aanklampend te werken. Ze laten niet af als een cliënt niet geholpen wilt worden. Bovendien hebben ze vaak een controlerende rol."

Dat is anders bij De Budgetgidsen?

LEEN: "Dat is niet te vergelijken. Een budgetgids heeft een vorming van tien halve dagen achter de rug. Voor een vrijwilliger is dat erg veel, maar toch werken zij veel meer vanuit hun intuïtie. Belangrijk is ook dat bij De Budgetgidsen de aanvrager aan het stuur zit. Hij heeft ten allen tijde de regie in handen. De budgetgids informeert en staat bij, maar het is de aanvrager die beslist of hij een bepaalde procedure opstart. Dat wil ook zeggen dat wanneer de aanvrager aangeeft dat het genoeg geweest is, de samenwerking stopt."



Autonomie

Een budgetgids neemt het dus niet van de aanvrager over?

LEEN: "Inderdaad. Praktisch wil dat zeggen dat de budgetgids de dingen niet voor de aanvrager doet. Als er een formulier ingevuld dient te worden, helpt de budgetgids daarbij, maar het is de aanvrager die de pen vast houdt. Als er naar een instantie moet gebeld worden, zal de budgetgids dat de eerste keer misschien wel doen, maar daarna is het aan de aanvrager. Een budgetgids zal misschien wel eens meegaan naar het OCMW, maar de aanvrager voert het woord. Dat is belangrijk omdat we merken dat mensen op die manier sterker worden. Ze leren dingen bij en hun zelfvertrouwen groeit."

Waarom hameren jullie zo op die autonomie?

LEEN: "Heel wat aanvragers zijn al eens met de hulpverlening in aanraking gekomen. Vaak is dat fout gelopen omdat ze het gevoel hadden niet op gelijke voet te staan met die diensten. Een hulpverlener bevindt zich in een machtspositie wat het gevaar inhoudt dat de hulpvrager zich een speelbal voelt. Sommigen haken daarop af omdat ze zich niet meer als de eigenaar van hun eigen leven voelen. Budgetgidsen wil er voor die mensen zijn. Daarmee zeggen we niet dat hulpverleners geen goed werk leveren. Voor veel mensen maken zij net het verschil. Alleen is er om de rechten van sommige anderen te helpen realiseren soms iets anders nodig."



Buddywerkingen

Budgetgidsen is een buddywerking. Die methodiek lijkt sterk in opmars.

LEEN: "De buddywerkingen schieten inderdaad als paddenstoelen uit de grond. Dat is een goeie zaak. Duowerkingen hebben hun waarde. Alleen moet je weten waarvoor je ze gebruikt. Niet elk maatschappelijk probleem kan opgelost worden met een buddysysteem, zeker niet als er structurele oorzaken aan de grondslag liggen."

Bestaat het gevaar niet dat de inzet van vrijwillige buddy's een vorm van besparingen is?

LEEN: "Vermaatschappelijking lijkt inderdaad soms een verdekte vorm van besparing. Dat maakt dat modellen als De Budgetgidsen misbruikt dreigen te worden. Maar als dat je motief is, schiet je als beleid je doel voorbij. Onze vrijwilligers kunnen de plek van professionals niet opvangen. Het resultaat zal zijn dat de vrijwilliger gefrustreerd geraakt

en dat mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie minder goed geholpen worden. Volgens mij zijn dat net twee groepen waarmee je niet mag spelen. Daarom kan de introductie van De Budgetgidsen nooit een vorm van besparing zijn, wel integendeel. Als je wilt dat dit model werkt, zal je zelfs moeten investeren."

Hoe bedoel je?

LEEN: "Je mag je vrijwilligers niet onvoorbereid voor de leeuwen gooien. Het werkt niet als je zegt: 'Welkom. Hier is je eerste aanvrager. Begin er maar aan.' Daarom investeren we met Samenlevingsopbouw zwaar in een goede omkadering. We maken een strenge selectie onder de vrijwilligers die zich aandienen, zorgen voor een grondige opleiding van 10 halve dagen, voorzien coaching en organiseren infomomenten voor de actieve budgetgidsen. Dat lijkt veel, maar ik ben ervan overtuigd dat als we daarop inboeten, het model onderuit gaat. Daarom zeg ik altijd dat de overheid eerst moet nadenken over hun visie vooraleer ze een systeem als De Budgetgidsen introduceren."

Model voor meer sociale bescherming

Waaruit moet die visie bestaan?

LEEN: "Als het goed is zijn buddywerkingen, zoals De Budgetgidsen, een aanloop naar meer structureel beleid. Een overheid moet zich dat goed realiseren. Dat is nu niet altijd het geval. Ik heb soms het gevoel dat het beleid duowerkingen ziet als de oplossing voor maatschappelijke problemen zoals, eenzaamheid, integratie of armoedebestrijding. Investeren in zo'n buddywerking wordt dan een excuus om verder niets te doen. Dat kan natuurlijk niet de bedoeling zijn. Buddywerkingen zijn slechts een tijdelijke instrument totdat diensten meer toegankelijk zijn, totdat rechten automatisch toegekend zijn, totdat uitkeringen opgetrokken zijn en minder voorwaardelijk gemaakt."



Zou het project De Budgetgidsen zijn nut ook in andere steden dan Antwerpen kunnen bewijzen?

LEEN: "Daar ben ik van overtuigd. Of het nu onder die naam is of onder een andere, ik denk dat steden en gemeenten er baat bij zouden hebben om met De Budgetgidsen aan de slag te gaan. Het model ligt er en is een innovatieve oplossing om meer sociale bescherming te realiseren."

Hoe zie je dat concreet?

LEEN: "Het model De Budgetgidsen kan niet op zichzelf bestaan. Het moet verankerd worden op een plek waar mensen in een kwetsbare positie er kennis mee kunnen maken. Dat moet op een ongedwongen manier gebeuren. Het informele karakter is cruciaal. Het moet een werking zijn waar mensen makkelijk kunnen binnenstappen voor een babbel of een koffie. Als ze er enkel functioneel moeten komen om met hun papieren geholpen te worden, kan je dat vertrouwen niet opbouwen en werkt het niet."

Dat informele karakter doet erg aan het model van de Stek denken.

LEEN: "Dat klopt. Een Stek is een plek die als doel heeft onderbescherming tegen te gaan. Veel hangt natuurlijk af van de lokale context. Je moet elke beslissing wikken en wegen, maar ik denk dat De Budgetgidsen op veel plaatsen een instrument kan zijn dat een Stek sterker maakt. Een troef van de Stek is ook dat het meerdere vormen kan aannemen. Het kan een buurtwerking zijn, een sociaal restaurant, een sociale kruidenier,... In Antwerpen vind je ons in de buurtwerkingen van Samenlevingsopbouw, maar we zijn ook in gesprek met de voedselbedelingen die de stad ondersteunt om daar partner te worden."

Politiek

Aan het begin van ons gesprek zei je dat De Budgetgidsen zich ook een politieke opdracht geeft. Hoe zie je die?

LEEN: "In onze contacten met de aanvragers zien wij wat er misloopt. Daarom vinden we het onze taak om die moeilijkheden aan het beleid te signaleren. We leggen ook voorstellen op tafel om beter beleid te voeren. Daarvoor rekenen we op onze vrijwilligers. Zij nemen deel aan werktafels, denken mee inleefmomenten uit en gaan als ambassadeur in gesprek met politici."

Kan je een voorbeeld geven van een concrete realisatie?

LEEN: "We merkten dat bij de aanvraag van de schuldhulpverlening de mensen enorm lang moesten wachten. Bovendien moesten ze bij het eerste contact meteen beslissen voor welk systeem van schuldbemiddeling ze kozen, een beslissing die soms enorme consequenties heeft. De Budgetgidsen heeft dat gemeld en nu is er wel meer beslissingstijd. Bovendien zijn er extra middelen gekomen voor personeel zodat de wachttijd korter is."



Impact

Jullie richten zich op de eerste plaats op het beleid?

LEEN: "Klopt. De Budgetgidsen start elk jaar zo'n 90 nieuwe trajecten op. In de begeleiding van die aanvragers stuiten we op tal van problemen. Sommige zaken komen vaak terug, zoals problemen als mensen digitaal een afspraak willen maken of hun rechten online willen aanvragen, lange en dus dure wachttijden aan de telefoon, mensen die niet rondkomen ook al hebben ze al hun rechten uitgeput. Dat zijn zaken waar de overheid de beste partner is om naar oplossingen te zoeken. Maar met het naar buiten brengen van dit draaiboek lijkt het ons tijd om naar buiten te komen en ook middenveldorganisaties en de publieke opinie te overtuigen van de nood aan meer sociale bescherming."

En waardeert het beleid jullie inbreng?

LEEN: "Ik heb het gevoel van wel. Ons contact met de stad is zeer goed. Zij zien onze meerwaarde. Zo hebben we onder andere deelgenomen aan een focusgroep over financiële laaggeletterdheid. We zijn gevraagd voor de focusgroep over schuldhulpverlening bij het OCMW. Straks mogen we ons draaiboek ook toelichten op de stuurgroep GBO en de stuurgroep 'Eén gezin één plan.' Dat zijn toch tekenen dat de stad onze expertise erkent of waardeert."

Zijn er ook zaken die beter kunnen?

LEEN: "Ik vind het jammer dat het beleid onze meerwaarde enkel in kwantitatieve cijfers gemeten wilt zien. We rapporteren hoeveel trajecten we hebben lopen, hoeveel geld dat voor de aanvragers oplevert,... Maar dat is maar de helft van het verhaal. Voor ons gaat het evenzeer over hoeveel meer eigenwaarde iemand

gekregen heeft dankzij De Budgetgidsen, hoeveel hij als persoon gegroeid is. In de rapportage die de overheid ons oplegt is daar nu te weinig oog voor. Zelf hebben we nu te weinig instrumenten om die effecten te tonen. Daarom zijn we op zoek naar manieren om ook die impact in beeld te brengen."

Wat is jullie uiteindelijke doel?

LEEN: "In een ideale wereld bestaat De Budgetgidsen niet. Daarom is ons doel eigenlijk om onszelf overbodig te maken. Maar vooraleer we daar zijn er is nog een lange weg te gaan. Vooral de overheid moet haar verantwoordelijkheid nemen. Dat doet ze door in te zetten op automatische rechtentoekenning, toegankelijke diensten, sensibilisering en hogere uitkeringen. Er zijn nog veel te veel mazen in het net. Wij zijn een middel om die mazen kleiner te maken".



Dewaele, C. (2020, 6 juli). Outreachend werken. Geraadpleegd via kennisplein.be.

Driessens, K. (2006). *Bind-kracht in armoede: leefwereld en hulpverlening*. Leuven, België: LannooCampus.

Jacobs, M. (2014). *Aan de slag met het praktijkkader: versterken van mensen in maatschappelijk kwetsbare posities*. Geraadpleegd via samenlevingsopbouw.be.

Lyssens-Danneboom, V. & Van Robaeys, B. (2018). *Kwetsbaar verbonden: De duomethodiek in Vlaanderen*. Leuven, België: LannooCampus.

Samenlevingsopbouw Antwerpen Stad (2020, 6 juli). *Praktijkkader politieke kernopdracht – Bouwstenen voor structurele veranderingen* [intern document].

Viane, S. (2016). *Met hoge heren kersen eten – beleidsbeïnvloeding in de praktijk*. Brussel, België: Politeia uitgeverij.

Aan de slag

Ben je na het lezen van dit draaiboek overtuigd dat het project De Budgetgidsen ook een meerwaarde kan betekenen voor jouw werking? Wil jouw lokaal bestuur, dienst of instantie er daadwerkelijk mee aan de slag? Fijn dat te horen. Samenlevingsopbouw staat je graag bij waar mogelijk.

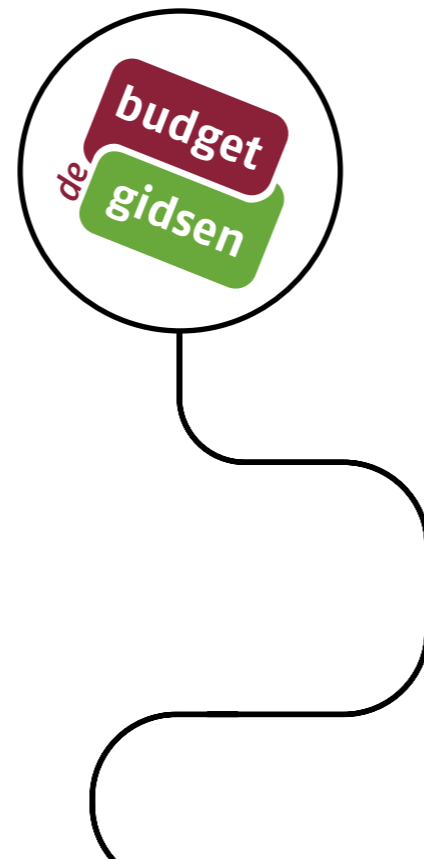
Heb je bij de voorbereidingen, de start of het doorlopen van het project een vraag? Wil je je ervaringen delen of samen nadenken? Wij ook, aarzel niet om ons te contacteren.

Contactgegevens

De Budgetgidsen:

debudgetgidsen@samenlevingsopbouw.be

[Meer info online](#)



COLOFON

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw
samenlevingsopbouw-antwerpenstad.be
#SASopbouwwerk

Volg ons op [Facebook](#), [Instagram](#) of [Twitter](#)



SAMENLEVINGSOPBOUW

Uitgave

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw

Redactie

Leen Van den Bulck, Lief Vogels, Steven De Geynst,
Nina Bresseleers, Heidi Zwaenepoel

Eindredactie

[Annemie Van Geel](#)

Grafisch ontwerp

[MadebyHanna](#)

Juli 2020

©Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw