

Als je alleen maar focust op het resultaat zal je nooit veranderen. Als je focust op verandering zal je resultaat zien

Draaiboek afbouw en nazorg

Hoe werken aan afbouw en nazorg bij cliënten

BIZ Halle-Vilvoorde

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Budgethulpverleningsvormen	5
2.1 Budgetbegeleiding	5
2.2 Budgetbeheer	5
2.3 Schuldbemiddeling	5
2.4 Collectieve schuldenregeling (CSR)	5
3. Visie rond afbouw	6
3.1 Definitie	6
3.2 Start	6
3.3 Proces	6
3.4 Empowerment	7
3.5 Verloop	7
3.6 Evaluatie	7
3.7 Bewindvoering	7
3.8 Stappenplan afbouw	7
4. Nazorg	8
4.1 Definitie	8
4.2 Start	8
4.3 Werkwijze	9
4.4 Stappenplan nazorg	9
4.5 Heraanmelding	9
4.6 Aanvraag collectieve schuldenregeling (CSR)	9
5. Tot slot	10
Bijlages	11
Bijlage 1: Overeenkomst inzake budgethulpverlening	11

1. Inleiding

BudgetInZicht Halle-Vilvoorde is al enkele jaren bezig met het onderzoeken van mogelijkheden rond afbouw- en nazorgtrajecten. Een budgethulpverleningsvorm afbouwen vraagt verandering bij cliënt en hulpverlener, dit moeten we met de nodige zorg behandelen.

Om tot dit draaiboek te komen werkten we in 2018 samen met een werkgroep die bestond uit: CAW Halle-Vilvoorde, OCMW Beersel, OCMW Halle, OCMW Vilvoorde en OCMW Wemmel. Tijdens deze werkgroep werd er nagedacht over wat voor ons afbouw en nazorg precies inhoudt en hoe we hier een praktisch en werkbaar draaiboek rond kunnen maken.

Vanuit de werkgroep vinden we het heel belangrijk om onze cliënten te kunnen ondersteunen in het afbouwen van een budgethulpverleningstraject. Zo leren ze opnieuw op eigen benen te staan en niet meer afhankelijk te zijn van een hulpverlener. Het tempo is voor iedere cliënt natuurlijk verschillend, vandaar proberen we ook steeds op de noden van de cliënt in te spelen en op maat van de cliënt te werken. “Je weet nooit wat je kunt, totdat je het probeert” staat hier dan ook centraal. Zolang we cliënten niets laten proberen, weten ze niet wat ze allemaal in hun mars hebben.

BIZ Halle-Vilvoorde hoopt met dit draaiboek een werkbaar instrument af te leveren dat iedereen kan gebruiken en op maat van elke cliënt kan toepassen.

2. Budgethulpverleningsvormen

2.1 Budgetbegeleiding

Budgetbegeleiding is:

- Begeleiding bij het beheer van de inkomsten en uitgaven
- Aan de hand van een budgetplanner/financieel overzicht een beeld krijgen op terugkerende patronen in de uitgaven.
- Het budget wordt beheerd door de cliënt. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de cliënt.
- Cliënt helpen bij het ordenen van zijn administratie en facturen.
- Cliënt helpen bij het bekomen van een overzicht van inkomsten en uitgaven
- Meegeven van praktische tips om het budget correct te beheren
- Schulden hoeven niet noodzakelijk aanwezig te zijn, bv amper rondkomen in de maand, prioriteiten bepalen binnen een budget, hulp nodig bij administratie, ...

2.2 Budgetbeheer

Budgetbeheer is:

- Het beheer van het budget wordt (tijdelijk) overgenomen door het CAW of OCMW
- De cliënt ontvangt leefgeld voor de dagelijkse uitgaven
- De hulpverlener beheert de rekeningen en betaalt de facturen
- Ook hier hoeven niet noodzakelijk schulden te zijn
- De uitgaven gebeuren in overleg
- Cliënt krijgt ondersteuning met als doel het budget terug in eigen handen te nemen.
- Beheer gebeurt uit vrije wil en kan dus ook door cliënt stopgezet worden
- Cliënt heeft de verantwoordelijkheid om de juiste informatie tijdig te bezorgen.

2.3 Schuldbemiddeling

Schuldbemiddeling is:

- Door een erkende schuldbemiddelaar of een dienst schuldbemiddeling (OCMW en CAW)
- Samen onderzoeken en herbekijken van de schulden
- Inventariseren van bestaande schulden
- Opmaken van een afbetalingsplan
- Contacteren van bestaande schuldeisers
- Uitvoering van het afbetalingsplan dient door de cliënt te gebeuren (tenzij bij beheer)
- Kan zowel bij budgetbegeleiding als bij budgetbeheer

2.4 Collectieve schuldenregeling (CSR)

Collectieve schuldenregeling is:

- Een schuldenlast die niet op korte of middellange termijn zelfstandig kan afbetaald worden.
- De regeling gebeurt in opdracht/onder toezicht van een rechter
- Er wordt een verzoekschrift overgemaakt aan de rechter (vaak via pro deo advocaat)

- Deze keurt dit al dan niet goed en stelt een erkend schuldbemiddelaar (advocaat) aan
- De schuldbemiddelaar stelt een aanzuiveringsplan op en legt dit voor aan schuldeisers.
- Collectieve wordt minnelijk of gerechtelijk vastgelegd.
- De schuldbemiddelaar ontvangt het volledige inkomen en stort, na afhouding voor de schulden, het resterende bedrag door naar de cliënt.
- Collectieve schuldenregeling kan 5 tot 7 jaar duren.
- Wanneer het afbetalingsplan correct gevolgd werd, wordt na het verloop van de collectieve de rest van de schulden kwijtgescholden (enkele uitzonderingen zoals alimentatiegeld)
- Er worden duidelijke afspraken over het leefgeld gemaakt

3. Visie rond afbouw

3.1 Definitie

De definitie die we vanuit BIZ Halle-Vilvoorde hanteren rond afbouw:

Afbouw is een traject dat start bij het begin van een hulpverleningstraject, waarbij de cliënt geleidelijk aan opnieuw grip krijgt op zijn financiële situatie en zich in staat stelt, mits ondersteuning van een hulpverlener, zijn eigen budget zelfstandig te beheren. Afbouw kan afgerond worden zodra de cliënt zijn eigen budget opnieuw volledig in handen heeft.

3.2 Start

In theorie start afbouw meteen bij de opstart van een budgethulpverleningsvorm. Het is belangrijk dat de cliënt gemotiveerd en bereid is om zijn budget opnieuw in handen te nemen. Daarnaast is er ook voldoende tijd en ruimte nodig om je cliënt alles goed aan te kunnen leren. Volg het tempo van je cliënt zo ben je zeker dat hij alles begrepen heeft. Zorg er tot slot ook voor dat er voldoende vertrouwen is tussen de cliënt en jezelf. Je verwacht van de cliënt dat die alle geldzaken met een hulpverlener komt bespreken waardoor het noodzakelijk is dat er onderling voldoende vertrouwen is.

Niet elke budgethulpverleningsvorm kan op deze manier opgestart worden. Soms zitten mensen in crisis en dient de situatie eerst gestabiliseerd te worden, alvorens men echt met de cliënt in gesprek kan. Als het financieel te onoverzichtelijk is voor cliënten, is het belangrijk dat er eerst een overzicht gemaakt kan worden zodat schuldeisers niet meer aan de deur staan, enz. Het is wel belangrijk om deze periode zo kort mogelijk te houden en zo snel mogelijk de verantwoordelijkheid opnieuw bij de cliënt te leggen.

3.3 Proces

Bekijk de vaardigheden waarover de cliënt beschikt en afhankelijk daarvan is het goed om de zaken die de cliënt zelf kan, ook bij de cliënt te laten. Hulpverleners moeten niet onnodig zaken overnemen. Een proces is telkens op maat van de cliënt gemaakt en men zal telkens moeten kijken wat er goed loopt en waar de werkpunten liggen. Elke cliënt is anders waardoor het stappenplan voor iedere cliënt anders zal worden doorlopen. Implementeer het stappenplan op maat van de cliënt.

Ook (kleine) successen kunnen zorgen voor positiviteit bij de cliënt en kan ervoor zorgen dat de motivatie en de bereidwilligheid gaan toenemen. Wat liep er goed alvorens dat de cliënt om hulp kwam vragen?

3.4 Empowerment

Empowerment betekent het versterken van onze cliënten. Van zodra we een traject met cliënten aangaan is het goed om de focus te leggen op wat er goed loopt en we die zaken dus zeker niet uit handen mogen nemen van de cliënt waardoor we hun competenties gaan versterken. Van zodra ze meer geloven in zichzelf gaan ze hun competenties sneller uitbouwen en groeien.

Niet elke cliënt groeit even snel en ook kleine stappen moeten gezien worden. "Als je alleen maar focust op het resultaat zal je nooit veranderen. Als je focust op verandering zal je resultaat zien".

3.5 Verloop

Niet alle cliënten hebben budgethulpverlening nodig. Soms is het een gemakkelijke oplossing. Het is dan ook goed om samen met je cliënt te bekijken wat deze werkelijk nodig heeft. Afhankelijk daarvan kan je bekijken welke hulpverlening het beste aansluit bij de noden van de cliënt.

3.6 Evaluatie

Budgethulpverleningsvormen zijn eindig en hebben het doel om mensen opnieuw in hun krachten te zetten zodat ze zelf terug aan de slag kunnen met hun budget binnen een vooropgestelde periode.

Bij de start van een traject worden zowel doelen als een bepaalde duurtijd vooropgesteld. Het doel hiervan is dat de cliënt een houvast heeft en zo goed mogelijk de doelen en vooropgestelde duurtijd probeert na te leven. Na die periode kan het hulpverleningstraject geëvalueerd worden en indien nodig kunnen er nieuwe doelen en duurtijden opgesteld worden (zie bijlage 1).

Het opstellen van zo een overeenkomst heeft tot doel om cliënten te motiveren en ervoor te zorgen dat ze hun doelen voor ogen blijven houden.

3.7 Bewindvoering

Indien blijkt dat cliënten niet beschikken over de juiste vaardigheden en ze deze ook niet aangeleerd krijgen, kan er best gesproken worden over bewindvoering. Op dat moment is er meer nodig dan de budgethulpverleningsvormen binnen een OCMW/CAW. Bewindvoering werkt op een andere manier dan de budgethulpverleningsvormen waardoor we cliënten hier met de beste zorgen op moeten voorbereiden.

3.8 Stappenplan afbouw

Het stappenplan rond afbouw hebben we opgemaakt aan de hand van wat belangrijk kan zijn voor cliënten. Het belangrijkste aspect dat hiervoor nodig is, is maatwerk. Elke cliënt is

verschillend en heeft andere noden. Je zal dus samen met je cliënt moeten bekijken wat het beste kan werken.

Het stappenplan:

- Cliënt opent zijn facturen zelf en tracht ze eerst zelf te begrijpen. Cliënt brengt alle facturen en briefwisseling steeds tijdig mee op afspraak.
- Cliënt leert werken met een klasseersysteem en krijgt zo grip op zijn administratie
- Cliënt leert rekeninguittreksels lezen en begrijpen.
- Cliënt kan een maand- en jaaroverzicht maken van zijn inkomen en uitgaven (belangrijkste stap die het meeste tijd vraagt!). Zo krijgt hij inzicht in zijn financiële situatie.
- Cliënt ontvangt zijn leefgeld tweewekelijks en nadien maandelijks.
- Indien nodig: cliënt leert zelf betalingen uit te voeren (online of via het bankkantoor).
- Cliënt leert stapsgewijs zijn eigen facturen opnieuw te betalen.
- Hulpverlener stort het volledige inkomen door naar de cliënt. Deze beheert dit zelf, mits ondersteuning en opvolging van de hulpverlener.
- Cliënt ontvangt zijn volledige inkomen rechtstreeks op zijn eigen rekening. De budgetbeheerrekening wordt afgesloten. Indien nodig, kan het beheer overgaan in een budgetbegeleiding
- Afbouw gaat over in nazorg.

Als hulpverlener ondersteun je de cliënt. Als je cliënt het anders ziet kan je daarover in communicatie gaan. Zo blijft het hulpverleningstraject een gedeeld traject waarbij de cliënt steeds verantwoordelijk blijft.

4. Nazorg

4.1 Definitie

De definitie die we vanuit BIZ Halle-Vilvoorde hanteren rond nazorg:

Nazorg wordt aangeboden nadat een cliënt zijn afbouwtraject heeft afgerond. Met andere woorden, nadat de cliënt zijn budget terug volledig zelfstandig beheert. De hulpverlener biedt actief de mogelijkheid aan de cliënt om zijn situatie te evalueren en eventueel opnieuw om hulp te vragen. De verantwoordelijkheid om dit tijdig te melden, blijft bij de cliënt liggen. Nazorg biedt hier voor een beperkte tijd extra gelegenheid toe. Op deze manier werkt de dienst mee aan preventieve financiële hulpverlening.

4.2 Start

Nazorg kan pas opgestart worden als de begeleiding volledig is afgerond. Het is een traject van enkele maanden waarbij je als hulpverlener nog sporadisch contact blijft hebben met je cliënt om vanop de zijlijn toe te kijken of alles goed blijft lopen.

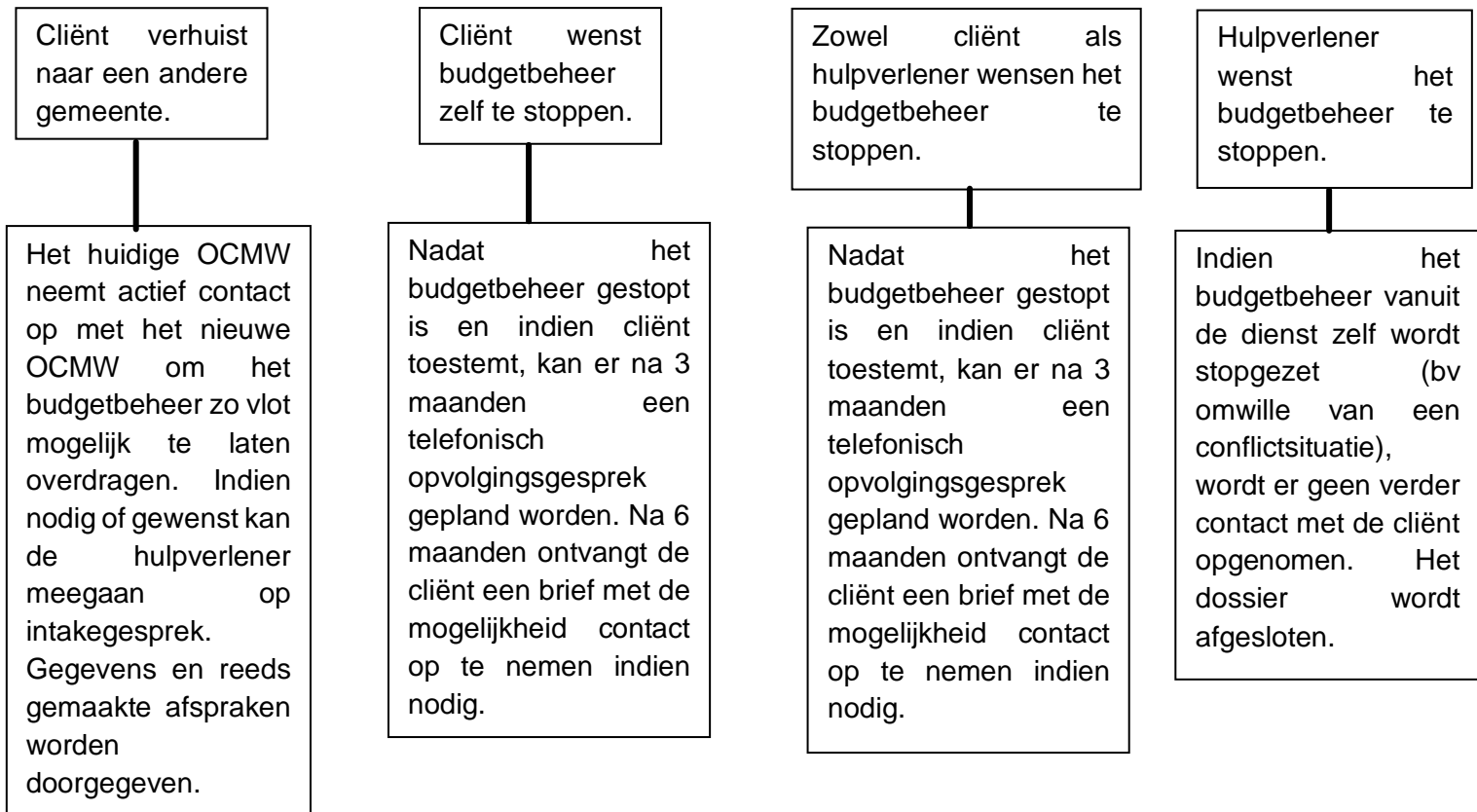
Het is uiteraard de keuze van de cliënt zelf om in te gaan op het aanbod van nazorg.

Indien de cliënt tijdens of na het traject van nazorg nog nood zou hebben aan extra ondersteuning kan er naadloos verder gewerkt worden met de cliënt.

4.3 Werkwijze

Door aandacht te besteden aan nazorg trachten we zoveel mogelijk diensten hiervoor warm te maken. Met dit draaiboek hopen we ervoor te zorgen dat iedere dienst op een gelijkaardige manier kan werken, op maat van de cliënt. Op die manier werken, zorgt dat er voldoende ondersteuning is en men kan terugvallen op een uitgeschreven tekst en stappenplan.

4.4 Stappenplan nazorg



4.5 Heraanmelding

Wat gebeurt er met cliënten die tijdens het nazorgtraject een nieuwe vraag stellen en opnieuw begeleiding nodig hebben? Moeten deze cliënten bij een nieuwe hulpverlener? Moeten deze cliënten op de wachtlijst komen indien deze er is? Na hoeveel maanden wordt een nieuwe vraag gezien als een nieuwe begeleiding?

Het zijn enkele vragen die elke dienst zich moet stellen om op eenzelfde manier aan de slag te gaan en dit ook te kunnen communiceren naar de cliënten.

Als cliënten op voorhand ingelicht worden over de manier van werken, zullen ze dit ook begrijpen en is er minder kans op frustratie.

4.6 Aanvraag collectieve schuldenregeling (CSR)

Bij de aanvraag van een collectieve schuldenregeling proberen we het traject naar de effectieve aanstelling van een schuldbemiddelaar op te volgen met de cliënt. Zo trachten we

preventief te werken en kunnen we op elke vraag van de cliënt een antwoord bieden indien die dat wenst. De eerste gesprekken over een CSR zijn vaak heel ingrijpend. Een cliënt gericht doorverwijzen en present blijven voor eventuele vragen, kunnen leiden tot een succesvolle toelating tot een CSR. Het vormen van die brugfunctie in het begin kan voor sommige cliënten heel belangrijk zijn.

5. Tot slot

We kunnen stellen dat nazorg pas kan worden afgerond als er geen nieuwe vraag meer komt.

Werken rond afbouw en nazorg kan een zeer intensief traject met zich meebrengen. Door op maat van onze cliënten te werken, afbouw en nazorg in te bouwen van bij de opstart van een hulpverleningsproces, kunnen we er in slagen om de cliënt terug meer grip te laten krijgen op zijn eigen budget.

“Als je alleen maar focust op het resultaat zal je nooit veranderen. Als je focust op verandering zal je resultaat zien”. Als we als hulpverlener kijken naar de (kleine) verandering die de cliënt al heeft gemaakt, is het ook veel eenvoudiger om resultaten te zien. Want verandering is voor sommigen heel moeilijk, en ook een kleine verandering is voor vele van onze cliënten zeer groot.

Indien we onze cliënten ertoe kunnen motiveren om zaken te proberen die ze nog niet gedaan hebben, kunnen ze ervaren of het hen lukt. Want “je weet nooit wat je kunt, totdat je het probeert”.

Cliënten hebben altijd de keuze om in een (budget)hulpverleningstraject te stappen. Uiteraard zijn er wel enkele verwachtingen aan verbonden waar de cliënt op een open en transparante manier van op de hoogte gebracht wordt. Enkel via een open en eerlijke communicatie kan er gewerkt worden aan een geslaagd traject.

Dit draaiboek kwam tot stand met de medewerking van: OCMW Vilvoorde, OCMW Wemmel, OCMW Beersel, OCMW Halle en CAW Halle-Vilvoorde. We hopen dat dit draaiboek gebruikt wordt om een nieuwe weg in te slaan en op die manier een eigen visie op maat te maken.

Bijlages

Bijlage 1: Overeenkomst inzake budgethulpverlening

OVEREENKOMST INZAKE BUDGETHULPVERLENING

Tussen

Dienst Schuldbemiddeling/Budgethulpverlening

OCMW ...

Adres:

met erkenningsnummer:

vertegenwoordigd door:

...., Algemeen Directeur van het OCMW

...., Voorzitter van het OCMW

...., de maatschappelijk werker die het dossier behandelt

En

Naam:

Voornaam:

Echtgeno(o)t(e) - samenwonende partner

Inwonende

Naam	Voornamen	Geboorte- datum	Relatie

Tussen partijen werd het volgende overeengekomen:

1. Doelstellingen van deze overeenkomst

Doel van deze overeenkomst is budgetbeheer op te starten en de financiële toestand terug in evenwicht te brengen. Er wordt getracht om eventuele schulden af te betalen.

Het is steeds de bedoeling dat u op termijn uw budget opnieuw zelf gaat beheren. Hier wordt tijdens de begeleiding stap voor stap naar toe gewerkt.

2. Verbintenissen aangegaan door de partijen

2.1 Wat kan u van de budgetbeheerder verwachten:

1. U alle nuttige informatie aangaande de eventuele schulden en leningen geven.
2. Uw gegevens zullen vertrouwelijk behandeld worden en enkel gebruikt worden in het kader van budgetbeheer, tenzij wij hiervoor voorafgaandelijk toegang vragen.
3. Enkel met uw toestemming onderstaande zaken doen
 - Contact opnemen met en inlichtingen inwinnen bij de verschillende schuldeisers.
 - Nakijken of schulden terecht zijn en of er niet te veel kosten en intresten worden aangerekend.
 - Indien mogelijk een betalingsplan opstellen, het aan schuldeisers voorleggen en erover onderhandelen, het uitvoeren van het plan en het verloop ervan nagaan.
4. **Tijdens de eerste drie maanden een overzicht maken van uw financiële toestand** (inkomsten, uitgaven, schulden, aangegane verbintenissen...). De vaste en noodzakelijke kosten worden betaald.

5. Alle gekende schuldeisers contacteren met de vraag gedurende drie maanden geen juridische stappen of bijkomende kosten tot invordering meer te maken en overzicht van de samenstelling van de schuldenlast te bezorgen.

Vanaf het moment dat uw inkomsten rechtstreeks op de budgetrekening gestort worden, zullen wij contact opnemen met de schuldeisers om te melden dat u in budgetbeheer bent. Wij zullen vragen om ons een overzicht te geven van de openstaande schulden en vragen om gedurende 3 maanden geen kosten meer aan te rekenen.

*Indien schuldeisers toch kosten maken of stappen ondernemen kan/kunnen de aanvrager(s) op geen enkele manier **de betreffende dienst (contactgegevens van de dienst)** hiervoor aansprakelijk stellen. De eventuele financiële gevolgen van de houding van de schuldeisers zijn dus geheel ten laste van de aanvrager(s).*

6. Indien een schuld onterecht blijkt te zijn, zullen wij u naar de juiste dienst of persoon doorverwijzen om uw dossier voor een rechtbank te verdedigen.
7. U kan van ons hulp en ondersteuning verwachten op elk gebied. Indien wij u niet zelf kunnen helpen, zullen we samen met u bekijken waar u wel terecht kant.

2.2 Wat kan u van de budgetbeheerder verwachten:

1. Uw volledige medewerking wat betreft het doorgeven van alle nuttige informatie in kader van budgetbeheer.
2. Tijdens de onderhandelingen en de uitvoering van het betalingsplan:
 - zich aan de met de instelling **gemaakte afspraken** te houden. Dit betekent dat;
 - Alle inkomsten, van welke aard ook, rechtstreeks op de budgetrekening bij Belfius-bank dienen gestort te worden, die onder het beheer staat van de dienst en dit vanaf de maand volgend op het openen van deze budgetrekening.
 - U zich dient te houden aan de **gemaakte afspraken** met uw begeleider.

- zich aan het overeengekomen aflossingsplan te houden, zowel wat het bedrag als wat de betalingstermijn betreft; de betaling van de vaste kosten en schulden gaan voor op eventuele extra's.
- de dossierbeheerder onmiddellijk te verwittigen van elke verandering in uw situatie die gevolgen kan hebben voor uw financiële toestand.
- tijdens de duur van deze schuldbemiddelingsovereenkomst **geen nieuwe schulden maken, zonder uitdrukkelijke, schriftelijke en voorafgaandelijke goedkeuring van de betreffende dienst.** Dit betekent dat iedere aankoop die niet van het leefgeld betaald kan worden, op voorhand dient besproken te worden met uw maatschappelijk werker.
- de dienst de toelating te geven in uw naam alle nodige contacten met de schuldeisers te nemen om een oplossing te vinden.
- tijdens de duur van de schuldbemiddeling de **uiteindelijke verantwoordelijkheid** van alle betalingen blijven dragen. Met andere woorden, u dient uw dossier zelf mee op te volgen. Dit kan door naar uw maandelijkse afspraken te komen waar u een overzicht van uw budget krijgt, uw rekeningen mee te bekijken via uw rekeninguitreksels en eventueel ook via pc-banking of de Belfius app.

3. Kost van de procedure van schuldhulpverlening/budgethulpverlening

De budgethulpverlening in het kader van de wet op het consumentenkrediet is **kosteloos**.

Belfius rekent wel twee kosten van 0,82 euro en 2,35 euro aan voor de rekeningen.

4. Duur van de overeenkomst

De overeenkomst is geldig voor een periode van 12 maanden. Na het verloop van deze periode wordt uw dossier voorgelegd aan het bijzonder comité sociale dienst voor een stand van zaken.

De overeenkomst ontstaat bij de **ondertekening** ervan en kan bij **wederzijds akkoord opgezegd worden**.

U kan de overeenkomst beëindigen door een **gewone brief** te sturen naar de dossierbeheerder die dit op het eerstvolgende BCSD zal voorleggen.

De dossierbeheerder kan de overeenkomst **beëindigen** indien u één of meer van de verbintenissen **niet nakomt**.

In dat geval **zal** de dossierbeheerder de schuldeisers **op de hoogte brengen van de sluiting van het dossier**.

Opstarten en beëindigen van budgetbeheer wordt altijd eerst besproken op het Bijzonder Comité Sociale Dienst.

De betreffende dienst heeft een klachtenprocedure die u kan opvragen op eenvoudig verzoek bij uw begeleider.

5. Algemene bepalingen

Betrokkene(n) bevestigt/bevestigen dat deze overeenkomst samen met hem/haar/hen is besproken.

Hij/zij bevestigt/bevestigen dat hij/zij begrijpt/begrijpen wat er in deze overeenkomst staat en welke gevolgen hieraan verbonden zijn.

Deze overeenkomst komt op uitdrukkelijk verzoek van betrokkene(n) tot stand.

Deze overeenkomst is opgemaakt in zoveel exemplaren als er partijen zijn. Iedere partij erkent één exemplaar ontvangen te hebben.

De overeenkomst omvat 4 pagina's.

Opgemaakt te ... op ...

Voor de betreffende dienst

Algemeen Directeur

Voorzitter

De aanvrager(s)

(handtekening voorafgegaan door de woorden "gelezen en goedgekeurd")