



# INTRODUCTIE IN DE BUDGET EN SCHULDEN PROBLEMATIEK

**bitz**  
Budget In Zicht



**Vlaanderen**  
verbeelding werkt

## Inleiding

Heel wat mensen worden in deze crisisperiode geconfronteerd met een daling van hun inkomen. Sommigen onder hen kunnen een aangelegde spaarbuffer aanspreken, maar velen kunnen hierop geen beroep doen en komen in een kwetsbare financiële positie terecht. Wie voorheen al financiële problemen had, dreigt bovendien nog verder weg te glijden.

We stellen vast dat mensen in een kwetsbare financiële positie niet altijd de weg vinden naar de erkende diensten voor schuldbemiddeling, zijnde de OCMW's en de CAW's. Diverse redenen liggen hiervan aan de basis: men kent het aanbod van budget- & schuldhulpverlening niet of onvoldoende, men ervaart schaamte om hulp te zoeken en te vragen, men probeert eerst zelf het hoofd boven water te houden, ... Eens men toch de weg heeft gevonden, zijn de problemen vaak al geëscaleerd en is meer ingrijpende hulpverlening aan de orde dan oorspronkelijk nodig was geweest.

We streven er vanuit BIZ ([www.budgetinzicht.be](http://www.budgetinzicht.be)) naar dat financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium kunnen worden aangepakt om te voorkomen dat deze groter worden en een hypotheek leggen op de toekomst van mensen. Vroegtijdige detectie en eerste hulp zijn hierin cruciaal.

Samenwerking tussen partners op het terrein is dan ook essentieel. Samenwerking situeert zich niet enkel in de toepassing van een hulpverleningsvorm, maar moet zeker ook op het vlak van detectie van noden. Veel mogelijke intermediairs zijn beroepshalve al nauw betrokken bij kwetsbare individuen en gezinnen: huisartsen, thuisverpleging, verzorgenden, leerkrachten, CLB's en zorgcoördinatoren maar ook vakbonden, dienstenchequebedrijven, mutualiteiten en anderen komen – zeker in corona tijden - in contact met financieel kwetsbare personen.

We willen deze intermediairs de nodige houvast aanreiken om financiële kwetsbaarheid bij hun cliënten/patiënten/ouders/leden/werknemers te herkennen en bespreekbaar te maken. Met een basiskennis over financiële hulpverlening kunnen zij gericht oog hebben voor de signalen van financiële moeilijkheden, waar mogelijk eerste hulp bieden en vooral gericht en warm doorverwijzen naar de bevoegde instanties.

## Ontwikkeling vormingspakket “detectie en aanpak budget- en schuldenproblemen”

Een vormingspakket ontwikkelen dat houvast biedt voor intermediairs vraagt een gedegen en onderbouwde aanpak. In samenwerking met de verschillende BIZ regio's hebben we in de uitwerking van het pakket gekozen om in gesprek te gaan met mogelijke intermediairs. We legden hier de focus op intermediairs die in het kader van hun professionele activiteiten in contact komen met mensen die mogelijk financiële moeilijkheden ervaren.

We stelden een bevraging op en gingen dieper in op de resultaten in twee focusgroepen. In totaal namen ... uit ... organisaties deel aan deze bevraging en focusgroepen.

Hieruit kwamen volgende inzichten/thema's naar voor:

- Er zijn verschillende noden op het terrein.
- Het is belangrijk om signalen te herkennen, maar vooral ook bespreekbaar te maken. De financiële situatie bespreken hoort vaak niet tot de opdracht, maar men merkt wel dat er problemen zijn. Hoe maakt men dit in het kader van de eigen opdracht bespreekbaar?
- Deelnemers aan de focusgroepen geven aan dat het belangrijk is om handvatten te krijgen om mee te nemen in het gesprek. Wat kan men doen als eerste hulp? Zijn er bepaalde tools voor handen?
- Een crisis leidt vaak tot actie. Wanneer spreekt men van een crisis? Wat kan of mag men eigenlijk doen?
- Men merkt ook dat mensen te weinig inkomen hebben. Financiële problemen hangen vaak samen met te weinig inkomen. Welke rechten hebben mensen?
- Welke hulpverlening bestaat er?
- Tijdens de focusgroepen werd aangehaald dat regionale afstemming en casusbespreking/intervisie een grote meerwaarde zou zijn als insteek van de vorming. Men merkt dat dit de samenwerking met de partners in de regio versterkt. Dit maakt het ook gemakkelijker om waar nodig door te verwijzen.

Deze input heeft een aantal belangrijke gevolgen voor de verdere uitwerking van de vormingen:

- Bovenstaande thema's worden meegenomen in de ontwikkeling van het pakket.
- Vormingen worden best op maat ontwikkeld. Een draaiboek en een vormingspakket bevat best veel informatie die we op maat kunnen selecteren en toepassen. We zullen werken met een draaiboek en een powerpoint. Beide documenten zullen alle nodige info bevatten. Deze kan vervolgens op maat toegepast worden. In het draaiboek zullen we specifiek toevoegen welke boodschap we willen overbrengen en hoe we dit kunnen aanpakken. We organiseren vóór de vorming ook een webinar over het thema 'stress en schaarste' om intermediairs al warm te maken voor de vorming die volgt.
- We maken gebruik van de expertise van de intermediairs. Concrete praktijkervaringen helpen om de toepassing zichtbaar te maken. De vormingen zijn interactief. Leren uit de praktijk en van elkaar maakt deel uit van onze vormingen.
- We focussen niet enkel op het opleiden van intermediairs binnen één organisatie of vanuit één discipline, maar organiseren waar mogelijk regionale samenkomsten met verschillende intermediairs om de samenwerking te versterken.

## Inhoudstafel

<b>Inleiding</b>	2
<b>Ontwikkeling vormingspakket</b>	2
<b>Inhoudstafel</b>	4
<b>Impact van financiële problemen</b>	5
Cijfers	6
Stress en schaarste	6
<b>Oorzaken en categorieën van schulden</b>	7
Doel	8
Oorzaken van schuldenlast	9
Categorieën van schuldenlast	8
Bronnen	11
<b>Signalen en detecteren</b>	10
Doel	10
Werkvorm 1: Eigen praktijkervaringen	10
Werkvorm 2: Homeless of hipster?	10
Werkvorm 3: Video 1 portret en 6 fotografen	11
Verschillende signaalkaarten	11
Signaalkaart BIZ Centraal-West-Vlaanderen (Vorming Thuiszorg):	11
Signaalkaart CEBUD: Informatie verwerken	13
Signaalkaart Armoede Gezondheidszorg	13
Signaalkaart Ondernemers	17
Signaalkaart Werkgevers	18
<b>Wat kan je zelf doen?</b>	16
<b>Bespreekbaar maken</b>	16
Doel	16
Werkvorm 1: Jouw rol	16
Werkvorm 2: Durf jij door te vragen?	16
Werkvorm 3: Lastige cliënten	17
Gesprek aangaan	18
Praktische hulp	20
Verantwoordelijkheid	21
Werkvorm 1 Vertrouwensrelatie (online of fysiek)	21
Werkvorm 2: Effectief communiceren	22
Werkvorm 3: Feedback geven 4G's	23
Motivatie	23
Werkvorm 1: Filmpje 'motiverende gesprekstechnieken' (online en fysiek)	24
Werkvorm 2: ijsberg	24
Werkvorm 3: Weerstand	25

<b>Praktische tools en websites</b>	28
Doel	28
Zelf aan de slag	28
Administratie	28
Werkvorm1: brainstorm administratie	30
Budget	30
Werkvorm2: Wat is een budget? (video Wikifin)	31
Online aankopen (rechten als consument)	32
<b>Rechtenverkenning</b>	35
<b>Schuldinvordering</b>	35
Minnelijke schuldinvordering	36
Gerechtelijke invordering	37
Beslag	38
Wat doen met crisissituaties?	41
Wat wel doen?	42
Wat niet doen?	42
<b>Doorverwijzing</b>	43
Financiële hulpverlening	43
Werkvorm1: waar kan ik terecht voor budget- en schuldenproblemen? (video Wikifin)	43
Hulpverleningsorganisaties	43
Werkvorm 1: Stellingen	44
Werkvorm2: Leerproces	45
<b>Bijlagen</b>	45

## Impact van financiële problemen

### Cijfers

#### Hoeveel mensen in België hebben een achterstallig krediet? (2020)<sup>1</sup>

In 2020 werden 103 162 kredietnemers met een nieuwe betalingsachterstand geregistreerd (- 15,5 %). De daling doet zich voor bij de verkopen op afbetaling (- 33,0 %), de leningen op afbetaling (- 19,8 %) en de kredietopeningen (- 18,3 %), terwijl er een toename is bij de hypothecaire kredieten (+ 2,4 %). De evolutie van het aantal kredietnemers met een nieuwe betalingsachterstand loopt natuurlijk gelijk aan de evolutie van het aantal nieuwe betalingsachterstanden en de verklaring is voor elke kredietvorm dan ook dezelfde.

Voor de vierde opeenvolgende keer neemt het aantal kredietnemers met een openstaande betalingsachterstand op het einde van het jaar af (- 6,4 %). Eind 2020 gaat het om 315 165 personen (3,2 % van de bevolking, 5% van de Belgen met een krediet). De meeste personen hebben één of twee betalingsachterstanden, maar bijna een derde daarvan heeft daarnaast ook nog één of meerdere lopende kredieten die wel correct worden afbetaald.

#### Welke regio telt het meeste kredietnemers? (2020)

Wallonië telt het meeste kredietnemers, op de voet gevolgd door Vlaanderen. In Brussel sluiten minder mensen een krediet af, maar zijn er meer achterstallen. In verhouding tot de bevolking van elke regio tellen Brussel en Wallonië met respectievelijk 4,7 % en 4,4 % proportioneel het meeste achterstallige kredietnemers, op afstand gevolgd door Vlaanderen (2,2 %). In Vlaanderen heeft 3,8 % van de personen met een consumentenkrediet een betalingsachterstand, in Wallonië 6,8 % en in Brussel 9,7 %. Bij het hypothecair krediet liggen de wanbetalingspercentages veel lager: in Vlaanderen kampt slechts 0,7 % van de kredietnemers met terugbetalingsmoeilijkheden bij zijn hypothecair krediet, terwijl dit voor Wallonië en Brussel respectievelijk 1,8 % en 1,6 % bedraagt. Algemeen kan men echter stellen dat voor alle regio's het aandeel van de kredietnemers met een achterstallig krediet afgenomen is en dit zowel voor consumentenkredieten als voor hypothecaire kredieten.

#### ***Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen van Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir<sup>2</sup>***

Veel mensen hebben een deadline nodig om zich te kunnen focussen op datgene wat af moet. De tijdsdruk – de gecreëerde schaarste aan tijd – maakt dat we focussen en dat andere dingen even minder belangrijk worden. Het urgente krijgt voorrang. We worden alerter en creatiever om ons probleem op te lossen. Het is dezelfde dynamiek die ook optreedt bij mensen die schulden hebben en gebrek aan geld ervaren. Alleen als de deadline is verstreken en de klus geklaard kun je je weer richten op de zaken die zijn blijven liggen. Maar schulden gaan niet zo snel voorbij.

Een gebrek aan tijd is tijdelijk, maar gebrek aan geld is dat voor mensen met schulden vaak niet. Ook wordt die druk niet regelmatig en voorspelbaar verlicht. Aanhoudende schaarste zonder reserves en rust leidt tot extra stress, omdat er geen ruimte is om fouten te maken of te herstellen. Iedere beslissing wordt een kritieke beslissing. Er is vaak geen ruimte om verschillende pogingen te doen om een doel te bereiken. De stress en emoties die daarmee gepaard gaan verlammen het denk- en handelingsvermogen. Door de tunnelvisie en het kortetermijnperspectief ga je uiteindelijk domme(re) dingen doen, ook al ben je in aanleg niet dom.

---

<sup>1</sup>Cijfers van Nationale bank van België, geraadpleegd in augustus 2021; [https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro\\_ckpstat2020n\\_26012021.pdf](https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro_ckpstat2020n_26012021.pdf)

<sup>2</sup> uit: Schoenmaker blijf bij je leest! Werkwijzer 1 - Impact, Hogeschool Utrecht (2016), Peter Wesdorp, Nadja Jungmann

Het gebrek aan geld neemt veel van de '**mentale bandbreedte**' in beslag. Dat is het denkvermogen dat je nodig hebt om logisch na te denken, informatie vast te houden en te gebruiken en problemen op te lossen. Daarnaast legt schaarste een beslag op het vermogen tot zelfcontrole: het handelingsvermogen dat je nodig hebt om je aandacht bij dingen te houden, om te plannen, dingen te starten of uit te stellen. Door geldgebrek zijn het denkvermogen en handelingsvermogen niet meer beschikbaar voor andere dingen zoals het opbrengen van geduld, concentratie, het maken van een plan, het nadenken over alternatieven, het schakelen tussen taken en het onthouden en verwerken van informatie. Dat leidt tot onverstandige beslissingen, onzorgvuldigheid, afwezigheid, impulsiviteit, kortzichtig gedrag en het maken van fouten.

Het onderzoek laat zien dat schaarste kan leiden tot een (tijdelijke) IQ-daling van zo'n 13 punten. Ter vergelijking: dat is evenveel als het verschil in IQ tussen alcoholisten en andere mensen. Ook een nacht slaap missen levert een lager IQ op, maar niet zoveel lager als door schulden.

## Oorzaken en categorieën van schulden

### Doel

De deelnemers krijgen zicht op mogelijke oorzaken en categorieën van schulden. Zicht hebben en krijgen op mogelijke oorzaken en categorieën van financiële problemen is essentieel in vroeg detectie.

### Werkvorm: oorzaken en categorieën

#### Optie 1: Fysieke vorming

Volgende vraag wordt gesteld aan de deelnemers “Wat is volgens jou een mogelijke oorzaak van budget en/of schuldenproblemen?”

- Elke deelnemer krijgt enkele post-its en schrijft zijn/haar antwoord hierop (één oorzaak per post-it). Mondeling wordt overlopen wat er op de post-its staat.
- In groep wordt besproken welke verschillende categorieën van oorzaken er zijn.
- De verschillende oorzaken worden overlopen.

**Bordschema oorzaken:** Budgetteringsschulden, overbesteding, aanpassingsschulden, overlevingsschulden, afgeleide schulden, compensatieschulden, schuldoverlast door externe omstandigheden.

“Wat is de meest voorkomende schuldoorzaak? Wat komt het vaakst voor volgens jou?”

- De antwoorden worden klassikaal besproken.
- De resultaten van de registratiecijfers (SAM vzw) worden getoond. Op het bord wordt de top 3 aangeduid van meest voorkomende oorzaken. De oorzaken en cijfers kunnen ook worden getoond op de powerpoint.

Onderstaande lijst is een opsomming van mogelijke oorzaken en categorieën van schulden of budgetproblemen. Gebruik deze niet als indicatie om een gesprek aan te gaan.

### Categorieën van schuldenlast<sup>3</sup>

- **Overlevingsschulden:** schulden die gemaakt worden om te “overleven” en waarbij het inkomen niet toereikend is om de noodzakelijke uitgaven te kunnen bekostigen. Deze schulden komen voor bij mensen die leven in situaties van bestaansonzekerheid en armoede (lage lonen/vervangingsinkomens) en die daarom schulden maken om te voldoen aan hun basisbehoeften.
- **Overbestedingsschulden:** schulden die gemaakt worden doordat meer uitgeven wordt dan er aan inkomen voorhanden is. Die schulden ontstaan uit een overdreven consumptiepatroon waarbij veelal zelfs de elementaire basisbehoeften niet gedekt worden. De sociale en maatschappelijke druk om te consumeren wint het bij deze categorie op de weerbaarheid om “nee” te zeggen. Sommigen ontberen bovendien ook essentiële administratieve vaardigheden. Overbestedingsschulden worden in volgend hoofdstuk besproken.
- **Aanpassingsschulden:** deze schulden vloeien voort uit een verandering in de levensomstandigheden met een daling van het inkomen of een stijging van de uitgaven tot gevolg en zonder dat het lukt om

---

<sup>3</sup> SAM vzw, Uitgebreide onderzoeksrapport over Vlaamse huishoudens in budget- of schuldhelpverlening. p. 32 - 34, Geraadpleegd op 9/8/2021:  
[https://www.samvzw.be/sites/default/files/2020-01/Onderzoeksrapport\\_UR\\_dd\\_01102019.pdf](https://www.samvzw.be/sites/default/files/2020-01/Onderzoeksrapport_UR_dd_01102019.pdf)



zich hieraan aan te passen. Ziekte, werkloosheid en (echt)scheiding, van zichzelf en/of van de partner, zijn binnen deze categorie de meest voorkomende oorzaken.

• **Schulden ten gevolge van psychosociale problemen:** deze schulden ontstaan bij mensen met psychosociale problemen (bv. relatieproblemen, eenzaamheid,...) die geldbesteding hanteren als uitlaatklep voor hun problemen. Men probeert zich als het ware gelukkiger te voelen door iets te kopen. Deze compensatie kan verregaande gevolgen hebben en leiden tot verslavingen aan shoppen, gokken, drugs,... Ook koopverslaving hoort onder deze rubriek thuis.

• **Afgeleide schulden:** deze komen voort uit borgstelling of bij het achterwege blijven van (terug)betalingen door personen van wie men gelden zou moeten ontvangen. De persoon komt dus in een schuldensituatie terecht door toedoen van een derde. Afgeleide schulden 'aan een derde' betreffen inkomsten die niet of onregelmatig ontvangen worden.

→ **Cijfers schuldoorzaken, registratie 2018**

- Aanpassingsschulden 57,87% (ziekte, verlies job, scheiding)
- Schulden ten gevolge van psycho-sociale problemen 40,85% (compensatiedrang, alcohol-, drugs-, koopverslaving)
- Overlevingsschulden 37,77% (te laag of onregelmatig inkomen)
- Afgeleide schulden 25,1% (kosten invorderingsprocedure)

→ **Cijfers soorten schulden, registratie 2018**<sup>4</sup>

De drie vaakst voorkomende schuldsoorten bij opstart van het dossier zijn in 2018 de volgende:

- Nutsvoorzieningen (57,49%);
- Gezondheidsschulden (48,27%);
- Telecomschulden (41,49%);

---

<sup>4</sup> SAM vzw, Uitgebreide onderzoeksrapport over Vlaamse huishoudens in budget- of schuldhulpverlening. p. 28, Geraadpleegd op 9/8/2021:  
[https://www.samvzw.be/sites/default/files/2020-01/Onderzoeksrapport\\_UR\\_dd\\_01102019.pdf](https://www.samvzw.be/sites/default/files/2020-01/Onderzoeksrapport_UR_dd_01102019.pdf)

## Signalen en detecteren

### Doel

De deelnemers krijgen zicht op mogelijke signalen en kunnen deze in de eigen praktijk herkennen.

### Werkvorm 1: Eigen praktijkervaringen

Optie 1: fysiek of online groeps gesprek

- Wanneer gaat er bij jou een alarmbelletje rinkelen? Hoe detecteer jij budget- en schuldenproblemen in de praktijk? Wanneer vermoed je iets?  
= Het gebruik van signaalkaarten kunnen hieraan gekoppeld worden. Signaalkaarten zijn handig in individuele gesprekken: voor jezelf, maar ook om terug te koppelen naar je collega's.

Optie 2: online post-its of chat

- In mentimeter of padlet antwoorden de deelnemers op volgende vragen:
- Wanneer gaat er bij jou een alarmbelletje rinkelen? Hoe detecteer jij budget- en schuldenproblemen in de praktijk? Wanneer vermoed je iets?  
= Het gebruik van signaalkaarten kunnen hieraan gekoppeld worden. Signaalkaarten zijn handig in individuele gesprekken: voor jezelf, maar ook om terug te koppelen naar je collega's.

### Werkvorm 2: Homeless of hipster?

1. Fysiek of online: afbeeldingen of video in de powerpoint verwerken

- Afbeelding: "Homeless of hipster" bespreken
- Wat zijn de verschillen tussen Homeless of Hipster? Wat zie je en welke conclusies kan je trekken?



## HIPSTER or HOMELESS?

USE MAGIC MARKERS TO MAKE THE MAN ON THE RIGHT INVISIBLE TO SOCIETY!



**SECRET HINT:** While both hipsters and hobos share a mutual appreciation for beards, old clothing, and dirt, most hipsters give themselves away via their unwavering commitment to color coordination.

### Werkvorm 3: Video 1 portret en 6 fotografen

- Je kan iemand op een heel andere manier percipiëren. Dit is een filmpje over 6 fotografen die een portret maken van 1 dezelfde persoon. Vanaf 1min50sec worden de resultaten van de foto's getoond. Iedereen legt zijn eigen accent of verhaal in de foto's. Ook als leerkracht, begeleider, hulp- of zorgverlener kijk je naar een persoon met een andere bril als jouw collega.
- <https://www.youtube.com/watch?v=F-TyPfyMDK8>
- Dit filmpje kan ook in het begin van de vorming gebruikt worden. Belang van detectie en vroegsignalering. Uiterlijke kenmerken kunnen verkeerd geïnterpreteerd worden.

### Verschillende signaalkaarten

Er zijn verschillende signaalkaarten beschikbaar. Onderstaand vind je een aantal signaalkaarten. In functie van de doelgroep van de vorming kan je een keuze maken.

Het is niet de bedoeling om strikt de indicatoren van de signaalkaart te volgen, maar wel om het te gebruiken als soort bril om naar bepaalde leefsituaties te kijken. Op basis van deze signalen kan er een objectieve inschatting gemaakt worden van de situatie en eventueel de beslissing genomen worden om deze problematiek aan te kaarten bij de cliënt zelf of via de verantwoordelijke (bron: financiële vorming aan gezinszorg BIZ CWV).

## Signaalkaart BIZ Centraal-West-Vlaanderen (Vorming Thuiszorg):

Bron: Vorming 'Financiële kwetsbaarheid signaleren en bespreekbaar maken' van BIZ Centraal West-Vlaanderen'

- Financiële draagkracht:
  - De post wordt niet dagelijks geopend en gelezen
  - Te weinig budget om te gaan winkelen
  - Rekeningen worden niet tijdig betaald
  - Kleine aankopen gebeuren op krediet (bv. Huishoudtoestel, smartphone,...)
  - Betaalde hulp wordt afgezegd, hoewel deze nodig is
  - Mensen geven aan dat ze het financieel moeilijk hebben
  - Er zijn afbetalingsplannen voor lopende rekeningen (school, huur,...)
  - Er is een budgetmeter aanwezig in de woning
- Gezondheid, voorkomen en voedingspatronen:
  - De cliënt is het laatste jaar vaker ziek
  - Er is veel medicatie aanwezig
  - Veel stress en spanningen aanwezig in het gezin
  - Verhoogd alcohol- of druggebruik
  - Onverzorgd voorkomen
  - Kleding niet aangepast aan het seizoen
  - Weinig tot geen producten om hygiëne te bevorderen
  - Noodzakelijke bezoeken naar de dokter, de tandarts, de psycholoog,... worden uitgesteld
  - Er is weinig voedsel in de koelkast
  - Ongezond en eenzijdig voedingspatroon
- Vaardigheden:
  - Belangrijke papieren (facturen, ...) slingeren rond of krijgen onvoldoende aandacht
  - De cliënt heeft moeite om zijn/haar uitgaven te doseren en te plannen
  - De cliënt laat zich wel eens vangen door misleidende reclame
  - Er worden regelmatig extraatjes gekocht
  - De cliënt heeft moeite om uit te rekenen of er voldoende geld is voor noodzakelijke en geplande uitgaven
- Achtergrond:
  - De cliënt maakte een ingrijpende gebeurtenis mee die een negatieve invloed heeft op de financiële situatie (bv. ontslag, ziekte, echtscheiding,...)
  - Er is een beperkt sociaal netwerk ter ondersteuning
  - laaggeschoold, geen diploma
  - Slecht betaald werk, onregelmatig werk, interim arbeid

## Signaalkaart CEBUD

(bron: <https://www.financieelredzaam.be/geletterdheid>)

### ALARMSIGNALLEN IN DE ACHTERGROND

 <p>Opleiding: laaggeschoold, op jonge leeftijd gestopt, deeltijds onderwijs, geen diploma, buitengewoon onderwijs, gebroken schoolloopbaan</p>	 <p>Inactief: werkloos, gepensioneerd, invalide, langdurig ziek</p>
 <p>Arbeid: slecht betaald werk, onregelmatig werk, interimarbeid</p>	 <p>Administratie: niet in orde met papieren, onbetaalde facturen, ongeopende enveloppen, ...</p>
 <p>Sector: werken in een traditionele industrietak</p>	 <p>Mobiliteit: geen rijbewijs, moeite om met het openbaar vervoer te reizen</p>

WWW.FINANCIEELREDZAAM.BE

## Signaalkaart Armoede Gezondheidszorg

### Signaalijst armoede gezondheidszorg

Meer dan één Vlamming op de tien leeft in armoede. Deze signaalijst maakt je alert. Niet alle signalen wijzen rechtstreeks naar armoede. Maak het onderwerp bespreekbaar. Indien je niet weet hoe, kijk dan op de achterkant voor communicatietips.



#### Financiële situatie



- Ziekenfondsklever/registratie Nr (rechtsonder) eindigt op 1 = VT
- Hebben geen geld bij of vragen uitstel tot betaling
- Betalen factuur niet of rechtstreeks via OCMW – Budget beheer/begeleiding
- Geen/laag inkomen - vervangingsinkomen - leefloon
- Niet in orde met de ziekteverzekering of aangesloten bij de hulpkas
- Geen hospitalisatieverzekering

#### Arbeidssituatie



- Laag opleidingsniveau
- Langdurig werkloos
- Problematische schoolloopbaan
- Ontvangt ziekte uitkering
- Slecht betaalde job
- Tijdelijke job, interim werk
- Ziekte uitkering

#### Gezinsituatie



- Culturele achtergrond: andere nationaliteit/andere voertaal
- Spreekt zorgverstreker aan over sociale problemen
- Alleenstaand of gescheiden
- Onzekere verblijfssituatie
- Sociale woning
- Beperkt netwerk
- Het gezin leeft geïsoleerd
- Er zijn veel conflicten met medemensen, familieruzies, pesterijen
- Kinderen zijn vaak ziek
- Gezondheidsproblemen bij meerdere gezinsleden

#### Gezondheid en verzorging



- Voorkomen is onverzorgd, onangepast aan seizoenen (kleding, schoeisel, hygiëne)
- Slechte tandhygiëne
- Complexe problemen (meerdere ziektes)
- Depressie, eenzaamheid

#### Alertheid vereist



- Vraagt generische geneesmiddelen
- Maakt zelf geneesmiddelen
- Zegt dat medicatie duur is
- Haalt voorgeschreven medicatie niet
- Veel kennis over medicatie
- Afwijzend reageren op doorverwijzing naar specialist, tandarts, logopedist, ...
- Gebrek aan kennis over de gezondheidszorg.
- Gaat rechtstreeks naar de apotheek
- Vervangt bril niet of laat enkel glazen vervangen
- Koopt medicatie, kijkt/telt hoeveel deze kost en koopt daarna nog medicatie
- Vraagt grote(re) verpakkingen
- Koopt geen supplementen/vitamines omdat deze duur zijn/niet helpen
- Vraagt alternatieven, recepten of staaltjes
- Neemt medicatie fout in
- Langdurig uitstellen van consultatie

## Signaalkaart Ondernemers

(Bron: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/gesprekshandreiking-en-signaalkaart-bij-geldproblemen>)

### Inkomen

- Het hebben van een sterk fluctuerend inkomen
- Faillissement van grootste of meerdere opdrachtgevers
- Wegvallen van grootste of meerdere opdrachtgevers
- Werkzaam in een, door de coronacrisis, kwetsbare sector
- Onregelmatige betalingen ontvangen van opdrachtgevers
- Regelmatig (veel) meer uren werken dan is gefactureerd
- Een zeer laag uurtarief hanteren
- Informeren over en/of aanvragen van financiële ondersteuningsmaatregelen

### Financieel overzicht

- Niet weten hoeveel er maandelijks binnenkomt
- Niet weten wat er maandelijks betaald moet worden
- Moeite hebben met sparen
- Onregelmatige betaling van facturen
- Aanslagen omzetbelasting niet of te laat betalen
- Zakelijke en privéfinanciën lopen door elkaar

### Verzekeringen

- Uit geldgebrek niet verzekerd zijn (tegen arbeidsongeschiktheid of pensioen)

### Leningen en schulden

- Vaak rood staan
- Regelmatig gebruik van creditcard
- Leningen afsluiten om andere uitgavenposten te betalen
- Financiële achterstanden (zoveel privé als zakelijk)
- Het doen van grote investeringen die onvoldoende opleveren, waardoor er tekorten ontstaan
- Het hebben van (onbeheersbare) schulden

### Personele problemen

- Langdurige ziekte van één of meer personeelsleden
- Ontslag één of meer personeelsleden

Bij onderstaande signalen is er vaak sprake van echte geldproblemen en ernstige betalingsachterstanden.

- Beslag op de bankrekening
- Fraude of diefstal

## Sociale signalen

Als u in gesprek gaat met een ondernemer, dan heeft u de mogelijkheid om onderstaande signalen op te vangen. Deze signalen kunnen aanleiding zijn om het gesprek over geld aan te gaan.

### Signalen in de privésituatie

Daarnaast kunnen ingrijpende privégebeurtenissen het begin zijn van geldzorgen, bijvoorbeeld:

- Geboorte van kinderen
- Scheiding
- Overlijden partner
- Ernstige of langdurige ziekte (van kind of partner)
- Werkloosheid partner

### Signalen houding en gedrag

- Snel geprikkeld
- Onverzorgd uiterlijk
- Moeilijk of geen antwoord kunnen geven op vragen die gaan over persoonlijke financiën
- Oververmoeidheid en vergeetachtigheid
- Vaak te laat komen
- Chaotisch en slordig
- Vaak praten over het willen stoppen met het bedrijf

## Signaalkaart Werkgevers

(Bron: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/gesprekshandreiking-en-signaalkaart-bij-geldproblemen>)

### Basissignalen

#### Financieel administratieve signalen

- Regelmatige verzoeken om meer uren te werken
- Structureel (willen) overwerken
- Hoog (en vaak kort) ziekteverzuim\*
- Verzoek uitbetaling vakantiedagen\*

Signalen met een \* gelden vaak niet voor zzp'ers en ondernemers

Bij onderstaande signalen is er vaak sprake van ernstige betalingsachterstanden en echte geldproblemen

- Loonbeslag\*
- Regelmatige verzoeken om een voorschot op het salaris of het vakantiegeld\*
- Fraude of diefstal
- Vragen over het (late) betaalmoment van het salaris\*

### Signalen op de werkvloer

Als u in direct contact staat met medewerkers kunt u naast de basissignalen ook nog enkele andere signalen opvangen. Deze signalen spelen zich vooral af op de werkvloer en in interactie met anderen. De volgende signalen kunnen aanleiding zijn om het gesprek over geld aan te gaan:

#### Signalen werkprestaties

- Concentratieproblemen of stressgevoeligheid
- Vermindering productiviteit
- Oververmoeidheid en vergeetachtigheid
- Vaak te laat komen
- Afspraken niet nakomen
- Veel privégesprekken onder werktijd
- Chaotisch en slordig

Signalen met een \* gelden vaak niet voor zzp'ers en ondernemers

#### Signalen houding en gedrag

- Snel geprikkeld
- Onverzorgd uiterlijk
- Stillere of meer teruggetrokken houding
- Weinig tot niet op vakantie gaan
- Ziek melden in de vakantie, vanwege...

#### Omgang met collega's

- Geen bijdrage aan cadeaus/uitjes
- Geld lenen van collega's

#### Signalen privésituatie

Daarnaast kunnen ingrijpende privégebeurtenissen het begin zijn van geldzorgen, bijvoorbeeld:

- Geboorte van kinderen
- Scheiding
- Overlijden partner
- Ernstige of langdurige ziekte (van kind of partner)
- Werkloosheid partner
- Langdurig mantelzorg moeten geven aan ouders of andere familieleden
- Grote inkomensdaling (van partner)

## Wat kan je zelf doen?

Met de vorige informatie in het achterhoofd, kunnen hulp- en zorgverleners, lesgevers en begeleiders zelf stappen ondernemen om budget- en schuldenproblemen aan te pakken. Hoe sneller problemen worden gedetecteerd en gekaderd, hoe sneller er kan ingegrepen worden en hoe meer schuldenlast er kan voorkomen worden.

Hierna bespreken we enkele stappen die je als intermediaire (lees: begeleider, hulp- en zorgverlener, lesgever,...) zelf kan ondernemen. Hiervoor moet je geen specialist ter zake zijn. In eerste instantie willen we budget- en schuldenproblemen **bespreekbaar maken**. Er rust nog steeds een taboe op budget en schulden; mensen vinden het moeilijk om hierover te praten uit angst dat ze zelf aangewezen worden als de schuldige (cfr. individueel schuldmodel van J. Vranken) of andere reacties vanuit hun omgeving. Ook de correcte informatie over mogelijke hulpverlening is niet altijd bekend.

## Bespreekbaar maken

### Doel

De deelnemers weten op basis van de beschreven basishouding en mogelijke interventies hoe ze de signalen bespreekbaar kunnen maken.

### Werkvorm 1: Jouw rol

Rol als intermediaire/hulpverlener/begeleider:

“Stel je voor dat je een gesprek wil starten over budget- en schuldenproblemen: wat zijn de voordelen van jouw rol als hulp- of zorgverlener?”

- Je bent een professional en je kan onpartijdig antwoord bieden.
- Je ziet de hulpvrager in een vertrouwde omgeving, soms op verschillende tijdstippen doorheen het leven van die persoon.
- Laagdrempelig.
- Je kan een sleutelfiguur zijn naar verdere hulp.

“Stel je voor dat je een gesprek wil starten over budget- en schuldenproblemen: Wat zijn de nadelen van jouw rol als hulp- of zorgverlener? Waarom zouden mensen niet bij jou aankloppen voor vragen?”

- Er is nog geen vertrouwensband.
- De persoon ziet jou niet als expert van het probleem.
- Hulpvragers vragen eerst advies aan familie en vrienden.
- De persoon voelt schaamte of angst om iets verkeerd te doen of te zeggen.
- De hulpvrager wil confrontatie van de problemen uit de weg gaan.

### Werkvorm 2: Durf jij door te vragen?

Quote: “Zichtbaarheid zorgt voor verandering”

- Wat betekent deze quote in deze situatie? = Alleen als een probleem zichtbaar wordt, kan er aan worden gewerkt.

Quote: “Praten helpt!”



- Zelfs als het een moeilijk onderwerp is; praten verlicht het probleem! Praten zorgt voor minder stress, nuancering van een probleem, de hulpvrager vindt een eigen woordenschat om het probleem te benoemen en de afstemming tussen verschillende partijen verloopt beter.

Taboe doorbreken kan enkel als deze voorwaarden vervuld zijn: “Zelfbeschikking, veiligheid en gelijkheid” <https://www.movisie.nl/publicatie/jiheeye>

Schaamte en taboe:

<https://www.komuitjeschuld.nl/verhalen-overzicht/het-verhaal-van-boris>

<https://www.komuitjeschuld.nl/verhalen-overzicht/het-verhaal-van-andre>

### Werkvorm 3: Lastige cliënten

Wat is hulp- of zorgverlening?

Enkele belangrijke kenmerken:

- we willen helpen = iets veranderen = opvoeden = het beter weten of het voorbeeld geven (“reparatiereflex”)
- daarvoor zijn we immers opgeleid op school en door blijvende scholing op de job
- (“agogisch”)
- en hebben we de reflex om direct in te grijpen in een situatie of een probleem
- (“oplossingsgericht”)

=> waardoor we wel eens aan de hulpvrager voorbij dreigen te gaan

lastige cliënt ?

OF

lastige situatie ?

OF

lastige hulp- en zorgverlener ??

- goede bedoelingen
- maar ook:
  - slecht nieuwsbrenger:
  - zoals jij het doet, is (was) het niet goed
  - jij hebt hulp nodig !
  - ...

Wat kan hulp- of zorgverlening (niet)? Een relativering van onze rol:

- wat is de (mogelijke) impact van onze kijk op een hulpbehoevende?
- hoeveel impact heeft ons ingrijpend handelen?

## Gesprek aangaan

Praten met anderen over de eigen financiële situatie is niet evident omwille van de gevoelens van schaamte, angst, onmacht, ... die hiermee gepaard gaan. We zijn evenwel van mening dat je als intermediair kan bijdragen om dit thema uit de taboesfeer te halen.

Als intermediair kom je in mensen hun persoonlijke omgeving terecht. Je komt immers op een laagdrempelige en vertrouwelijke manier in contact met (financieel) kwetsbare gezinnen. Soms bied je meerdere uren hulp- en/of zorgverlening aan verspreid overheen verschillende momenten in de week, wat maakt dat je tevens in de mogelijkheid bent om de cliëntsituatie op te volgen. Het is belangrijk dat je signalen kan herkennen en een sleutelfiguur kan zijn naar verdere hulp.

De mogelijke financiële moeilijkheden zijn niet jouw verantwoordelijkheid. Je kan bepaalde zaken na overleg met de cliënt doorgeven aan je verantwoordelijke of je kan te rade gaan bij gepaste diensten. Op deze manier is er een extra vorm van preventief werken.

Ter illustratie:

*Artikel SOCIAAL.NET:*

### **Empathie**

“Sommige mensen hebben schrik dat je hun huishouden helemaal komt overnemen”, zegt Petra. “Het is belangrijk dat je toont dat je hun werk niet komt afpakken, maar dat je het **samen** met hen wil doen. Je moet **respect** hebben voor de mensen.”

### **Vertrouwen opbouwen**

Petra probeert altijd het huishouden te doen zoals de mensen het gewoon zijn. “Ik vraag bijvoorbeeld hoe mensen zelf een gerecht klaarmaken. Want zij moeten het graag eten.”

Soms komt Familiehulp op vraag van de kinderen, maar zijn de cliënten eerder argwanend. “Dan moet je het voorzichtig aanpakken”, weet Petra. “Duidelijk maken dat je gewoon wat komt helpen. Niet meteen alle kasten opentrekken en erin vliegen. Je moet **vertrouwen opbouwen**.”

Petra **ziet een patroon in de noden** van de meeste cliënten. “Het begint met de boodschappen. Dat lukt niet meer omdat ze geen auto meer rijden. Dus dan komen we een keer per week om daarmee te helpen. Wanneer ze je vertrouwen en de noden groter worden, vragen ze ons een keer extra per week, bijvoorbeeld om te koken of de was te doen.”

“Voor veel mensen is het wennen om iemand die je niet kent vaak in je huis te hebben. Het is dus goed dat het bij de meeste mensen **stap voor stap** verloopt. Al gebeurt het soms dat mensen pas laat bij ons komen aankloppen, wanneer de nood al groot is.”

“Ik begrijp dat het niet evident moet zijn om te aanvaarden dat je minder kan en iemand nodig hebt”, zegt Petra. “Sommige mensen blijven het daar moeilijk mee hebben.”

“Het is belangrijk dat de verzorgenden haar **nog zo veel mogelijk zelf laten doen**. Dat is **soms zoeken**. Maar evenzeer mag je **niet te verlegen** zijn als je bijvoorbeeld ziet dat het eten dat je enkele dagen geleden klaarmaakte nog in de koelkast staat. Dan moet je proberen achterhalen of de cliënt wel voldoende eet. Je kan het dan eventueel bespreken met de kinderen en hen vragen om dit mee in de gaten te houden.”

- Ga in gesprek en luister<sup>5</sup>  
Luister aandachtig, respectvol en zonder invulling van jouw eigen situatie op die van de ander.  
Oordeel niet over iemands handelen, ook al ben je het er niet mee eens.
  - Mocht je hier nood aan hebben, kan je het gesprek voorbereiden
  - Stel je open en eerlijk op.
  - Probeer niet te oordelen.
  - Geef geen ongevraagd advies.
  - Interessante link rond vooroordelen: <https://aandeonderkant.be>
  
- Spreek duidelijke taal  
Neem naast schriftelijke communicatie ook de tijd voor een mondelinge toelichting via duidelijke en begrijpbare termen.
  
- Stel vragen  
Vraag door tot je begrijpt wat de ander echt bedoelt. Vraag naar gevoel, feiten en acties. Stel open vragen: wie, wat, welke, waar, wanneer, hoe, waarom?
  
- Let op signalen en houding  
Zit iemand er actief bij of hangt hij achterover? Dit kan veel zeggen over hoe iemand zich voelt, hoe de situatie is. Kijk ook naar wat niet wordt gezegd.
  
- Sta naast de ander  
Sta niet boven de ander als iemand die het beter weet, maar benader de ander als gelijke.
  - Je kan en moet de ander niet veranderen.
  - Mensen maken hun eigen keuzes.
  
- Spreek verwachtingen vooraf uit  
Dit voorkomt teleurstellingen. Geef aan wat jij kunt betekenen en wat je van de ander verwacht. Check of dit overeenkomt met wat de ander van je wil.
  - Maak werkgerelateerde verwachtingen duidelijk.
  
- Bekrachtig wat goed gaat (oplossingsgericht)  
Empathie ≠ sympathie.
  - Geloof in de kwaliteiten van de andere.
  
- Raak niet in paniek  
Tracht je kalmte te behouden wanneer je het gevoel hebt dat de situatie je overwelmt.

---

<sup>5</sup> BIZ Antwerpen 'Vorming budgetbegeleiding-thuiszorg...'

## Gesprekstechnieken uit de stress-sensitieve hulpverlening

Volgende gesprekstechnieken zijn gericht op budget- en schuldenproblemen, uitgewerkt door P. Wesdorp en N. Jungmann.<sup>6</sup> Deze gesprekstechniek, gebaseerd op Mobility mentoring, wordt nu ook toegepast in de hulpverlening. Het uiteindelijke doel van deze techniek is dat de hulpvrager zijn/haar goede intenties kan aanpakken, uitvoeren en bestendigen.

1. De eerste stap hierbij is reflecteren. De hulp- zorgverlener toont empathie door het gedrag/gesprek te reflecteren. In eigen woorden herhaalt de hulpverlener wat hij/zij hoort en ziet. Dit helpt om het perspectief van de hulpvrager beter te begrijpen. Ook de hulpvrager zal zich erkend voelen in zijn/haar probleem. Empathie is het vermogen om het perspectief, de innerlijke leefwereld en de ervaringen van de ander te begrijpen en de ander te laten merken dat dit het geval is. Je hoeft het niet met de ander eens te zijn, maar het is belangrijk dat je oordeel niet doorklinkt.
2. Vervolgens wordt de hulpvrager gemotiveerd om iets aan de problemen te doen. Dat gebeurt door open, positieve en activerende vragen te stellen. Open vragen zijn ‘ontlokkend’. Ze nodigen de cliënt uit te vertellen over zijn perspectief en ze lokken een wat uitgebreider antwoord uit. Open vragen beginnen met vraagwoorden als wie, welke, wat, hoe, waar, waarheen, wanneer, waarom en waardoor. Pas op met ‘waarom-vragen’. Dat zijn wel open vragen, maar ze hebben het nadeel dat ze de cliënt het idee kunnen geven dat hij ter verantwoording wordt geroepen of een verwijt krijgt. Om die reden past deze vraag minder bij een niet-oordelende basishouding.
3. Als de hulpvrager gemotiveerd is om de problemen aan te pakken, zal zij/hij ook open staan voor informatie. De hulpverlener kan hier de mogelijkheid opsommen, gerelateerd aan het probleem waar de hulpvrager mee zit. Het is en blijft nog steeds de keuze van de hulpvrager om hier iets mee te doen.
4. Zoals gezegd is het uiteindelijke doel dat de hulpvrager zijn/haar goede intenties ook effectief waarmaakt. Wat de cliënt denkt, dat doet hij/zij ook.

---

<sup>6</sup> Gespreksvoering: Hoe activeer je mensen om met hun schulden aan de slag te gaan?  
<https://schuldenincasso.nl/werkwijzer-deel-2-gespreksvoering/>

## Praktische hulp

- Bied concrete hulp aan  
Mensen vinden het lastig om hulp te vragen. Bied het daarom zelf concreet aan. Hulp kan in verschillende vormen aangeboden worden: doorverwijzing, link naar een website, ... maar ook door de cliënt aan te moedigen terug zelf grip te krijgen op zijn administratie, bv. kastickets bijhouden.
- Ken je grenzen  
Wat kan en wil jij wel doen en wat niet? Hoeveel tijd en energie heb je beschikbaar? Let er echter op dat je de cliënt niet afhankelijk maakt van jouw ondersteuning. Belang van empowerment.
- Maak gebruik van de website [www.eerstehulpbijschulden.be](http://www.eerstehulpbijschulden.be)  
Hier staat onder andere hoe je met jouw schulden aan de slag kan gaan.
- Leen geen geld uit  
Uitlenen leidt tot een extra schuld voor de ander. Schulden los je niet op met nieuwe schulden!

## Verantwoordelijkheid

- Ga uit van de mogelijkheden van de ander  
Wat kan degene die je helpt zelf opnemen? Wat zijn de mogelijkheden en talenten? Neem geen zaken over die men zelf kan doen. Het kan zinvol zijn om de cliënt te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon indien hij/zij hier nood aan heeft.
- Handel niet als inkomensbeheerder of bewindvoerder  
Dit maakt de ander namelijk afhankelijk van jou. Laat dit bovendien over aan gecertificeerde personen/instellingen zoals een bewindvoerder of OCMW.
- Laat originele stukken bij de ander  
Hierdoor voorkom je dat documenten zoek raken en blijft de verantwoordelijkheid bij de ander.
- Laat iemand zelf bellen/schrijven of doe het samen  
Je kunt aanbieden om de eerste keer/keren stand-by te zijn of het samen te doen. Spreek/schrijf in overleg met de cliënt altijd uit naam van de ander. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van afspraken blijft bij de cliënt. Onderteken nooit zelf documenten!
- Neem de problemen niet mee naar huis  
De ander is verantwoordelijk voor alle financiële handelingen en betalingen. Durf los te laten zodat de ander zelfredzaam kan worden en de regie blijft hebben over de eigen financiële huishouding.
- Let op: Toets bij elke situatie af of er voldoende veiligheid is om dergelijke dingen te bespreken.

## Werkvorm 1 Vertrouwensrelatie (online of fysiek)

Volgende vraag wordt aan de deelnemers gesteld: “Wie vertrouw je en waarom? Welke eigenschappen heeft die persoon die ervoor zorgen dat je hem/haar vertrouwt”

Laat de deelnemers er zelf even over nadenken.

- Er moeten geen “namen” worden genoemd, maar er kan gevraagd worden naar de eigenschappen van die persoon of het waarom je een persoon meer/minder vertrouwt.
- Wie zijn antwoord wil geven, mag dat doen.

Conclusie: Kijk naar de eigenschappen van positieve gespreksvoering (cfr hierboven). Als je met een probleem zit, zal je sneller geneigd zijn iemand iets toe te vertrouwen als die persoon.

- met aandacht luistert,
- interesse toont door de juiste vragen te stellen,
- geïnteresseerde houding heeft,
- ook positieve feedback geeft,
- zijn eigen oordeel opzij zet en samen met jou naar oplossingen zoekt, zonder het zelf te willen overnemen.

## Werkvorm 2: Effectief communiceren

Uitleggen aan de hand van ezelsbruggetjes van effectief communiceren.

(Bron: <https://www.agile4all.nl/11-ezelsbruggetjes-voor-gesprekstechnieken/>)

### 1. Laat OMA thuis

**OMA: Oordelen, Meningen en Aannames.**

Probeer je Oordelen, Meningen en Aannames of Adviezen voor je te houden en luister met een open houding naar de ander. Kan je een retrospectieve voorstellen waar men dit niet toepast?

In dit kader is de typering dat OMA vaak slecht luistert, terwijl er echt niets aan de oren mankeert. Het uitgangspunt van deze OMA is dat ze de ander wilt overtuigen van de eigen mening.

Toch kennen we ook een ander type OMA, deze hoort een verhaal aan en probeert niet met goedbedoelde adviezen te komen. Deze OMA is om te luisteren en je aan te horen. Dat doet veel meer mensen echt heel goed. Omdat OMA's in een werkomgeving heel schaars zijn, is het advies om 'OMA thuis te laten'.

### 2. Gebruik LSD

**LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen.**

Luisteren, Samenvatten en Doorvragen zal je helpen om aandachtig te luisteren. En dat is belangrijk, want goed luisteren, samenvatten en doorvragen zorgt ervoor dat je de kern van het verhaal van de ander begrijpt.

*When you talk, you are only repeating what you already know. But if you listen, you may learn something new!*

Dalai Lama

### **Werkvorm 3: Feedback geven 4G's**

Gedrag, Gevoel, Gevolg, Gewenst gedrag

(meer info via <https://feedbackgeven.nl/de-4-g-s/>)

- 'IK vind' is beter als 'JII doet'
- laat ruimte voor de ander
- focus op de oplossing
- concrete afspraken maken
- pas afronden als cliënt mee is

## Motivatie

*'In het algemeen worden mensen sterker overtuigd door de redenen die zij zelf hebben ontdekt dan door die bij anderen zijn opgekomen.'* (Blaise Pascal 17<sup>e</sup> eeuw)

Wat zijn de prioriteiten van de mensen zelf? Waar willen zij aan werken? Welke stappen wil zij eerst zetten? Je kan als intermediair en problemen bespreekbaar maken, tools aanreiken en doorverwijzen. Motivatie zal bepalen hoe je cliënt hiermee aan de slag kan! Bewaak je eigen grenzen...

## Werkvorm 1: Filmpje 'motiverende gesprekstechnieken' (online en fysiek)

Filmpje 'In de praktijk: motiverende gesprekstechnieken' van Jungmann

<https://www.youtube.com/watch?v=L2UnsOZT1s8&t=79s>

Nabespreking

- Wat heb je gezien in het filmpje?
- Welke technieken heb je gezien?
- Hoe werd het toegepast?

## Werkvorm 2: ijsberg

**IJsbbergprincipe van gedragsverandering van McLelland.**



Als hulpverlener kun je op verschillende dieptes vragen gaan stellen. Een klein overzicht.

### Boven de waterlijn

Gedrag

Wat heb je al geprobeerd?  
Wat kan je (nog) proberen?  
Wat ga je doen? Hoe ga je het doen?

### Onder de waterlijn



Kennis	Weet je genoeg om te kunnen handelen? Weet je wat je moet doen? Heb je voldoende informatie?
Vaardigheden	Kun je het? Wat moet je ervoor kunnen? Welke vaardigheden moet je verwerven?
Zelfbeeld	Passen de handelingen bij jezelf? Waar zie je jezelf over twee jaar?
Normen en waarden	Wat vind je belangrijk? Wanneer ben je teleurgesteld? Hoe wil jij behandeld worden?
Eigenschappen en overtuigingen	Wat zijn je gebreken en kwaliteiten? Wat is jouw mening over ... ? Waar sta jij voor? Hoe denk jij over ... ?
Motieven	Wat wil je eigenlijk? Waar ga je voor?

### Werkvorm 3: Weerstand

Bij weerstand is het vooral van belang om zelf niet in de verdediging te schieten. Want als je jezelf verdedigt, zal de weerstand bij de cliënt meestal alleen maar toenemen. Vaak is het interessanter om op een rustige manier voor jezelf na te gaan hoe de weerstand precies geuit wordt, wat de precieze aanleiding van die uitingen was en wat de dieperliggende oorzaak van de weerstand is. Door hier even bij stil te staan, is de kans reëel dat je de weerstand van de cliënt daarna makkelijker kunt reduceren.

Weerstand is:

- Indirect kenbaar maken dat je je niet op je gemak voelt
- Vermijden van een lastige situatie
- Een natuurlijke reactie tegen iets opgelegd krijgen
- Meestal een voorbijgaande fase in een proces (als er goed mee wordt omgegaan)
- Een teken dat er nog energie en leven is!
- Een label dat wij geven aan wie niet mee wil met onze ideeën

Algemeen aandachtspunt: Weerstand bevindt zich in de interactie, niet bij de persoon.



Respecteer de cliënt. Als hij wil stoppen, dan stopt het (geldt voor zowel budgetbeheer als de afbouw daarvan) maar laat de cliënt wel de realiteit zien (gevolgen, valkuilen, gevaren).

De cliënt is een persoon! Ga niet betuttelen, laat hem zelf beslissingen nemen. Je kan de cliënt meekrijgen door in te spelen op wat hij belangrijk vindt (Interesse zoeken).

Weerstand kan je reduceren door een basishouding aan te nemen.

- (H)erken de weerstand, stel je helpend op en toon begrip(inlevingsvermogen).
- Ga niet mee in de weerstand, heb daarom oog voor je eigen weerstand.
- Als iemand iets vertelt, laat je eigen oordelen ideeën en adviezen even voor wat ze zijn. Zodat je met een open houding kunt luisteren.
- Vat het gesprek samen en laat de ander reageren. Vraag door als iets onduidelijk is.
- Neem niet zomaar aan dat je begrijpt wat iemand bedoelt. Vraag bij twijfel altijd even na of het klopt.
- Als iets niet duidelijk is, of als je iemand al lang kent, vul je al snel andermans bedoelingen zelf in. Dit voorkom je door na te vragen.
- Sta open voor de ander, geef deze een kans iets uit te leggen.
- Zeker bij moeilijke gesprekken kijk je snel naar wat fout ging. Dat mag, daar kan je van leren. Maar vergeet niet te kijken naar wat goed ging.



## Praktische tools en websites

### Doel

De intermediair heeft kennis van sociale basisrechten, van tools en websites waarnaar deze kan doorverwijzen en van het verloop van een schuld.

### Zelf aan de slag

Als je zelf aan de slag wil rond budgetproblemen, geven we je hier enkele tips en tools mee. De tools hebben we onderverdeeld volgens verschillende thema's die allemaal iets te maken hebben met 'budget' ( Administratie ordenen, Budgetteren, Prijzen vergelijken, Online aankopen,...). Iedereen kan met deze tools aan de slag, je hoeft geen professionele schuldhulpverlener te zijn. Misschien is jouw cliënt met een geschikte budgetplanner al goed op weg geholpen!

In een later hoofdstuk komt de invordering van schulden aan de beurt; daar zit vaak een juridisch kantje aan en is soms complexer om mee aan de slag te gaan. Heeft je cliënt veel schuldenvragen? Dan kan je best samenwerken met een sociale dienst. Zijn er consumentenkredieten tussen de schulden en/of lijkt de schuldoverlast heel complex en structureel? Dan is de tussenkomst van een erkende dienst Schuldbemiddeling sowieso vereist.

Het is niet evident om te werken aan budget- en schuldenproblemen. Het vergt een lang traject en kost best wel wat moeite om alles op een rijtje te zetten. Drempels die een goed budgetbeheer in de weg staan zijn: veranderende levenssituaties, complexe administratieve procedures, te weinig discipline en doorzettingsvermogen, minder digitale, lees- en schrijfvaardigheden,...

Alle kleine stapjes helpen. Werken aan je administratie en budget, zorgt voor rust en overzicht. Ook binnen een gezin is het belangrijk om een duidelijk overzicht van de afspraken te hebben. Financiële beslissingen liggen vaak aan de basis van conflicten binnen een gezin.

### Administratie

De eerste stap naar een budget in evenwicht, is een overzichtelijke administratie. Vanuit dit overzicht, kom je meer te weten over het budget. Alle documenten en beslissingen die te maken hebben met het budget, zijn vervat in documenten of administratie. Een overzicht hebben hierover, vormt dus een goed basis voor een budget in evenwicht!

Er komt een stroom van administratie, informatie en documenten binnen waar we zelden nog het overzicht van kunnen bewaren. Zeker mensen in een precare situatie zitten vaak verwickeld in moeilijke administratieve procedures. Ook is de taal de inhoud van sommige officiële documenten moeilijk begripbaar.

Bekijk hoe je de documenten via post, mail en telefoon kan verminderen.

#### → Via de post:

- Hang een sticker aan de deur 'geen reclamedrukwerk a/b'
- Schrijf je in op [www.robinsolist.be](http://www.robinsolist.be). Op deze website hebben zich de een groot deel van de Belgische handelaars geëngageerd om aan de ingeschrevenen geen post meer te versturen.

Handelaars waarbij je 'lid' bent of een klantenkaart hebt, zullen nog wel persoonlijk drukwerk sturen. Die handelaars moet je dan nog apart contacteren.

→ **Via telefoon:**

Ook via telefoon vinden handelaars de weg om dingen te verkopen. Wanneer je op aan aanbieding toezegt via telefoon, geldt dat als een overeenkomst. Het is een verkoop op afstand, dus je hebt telkens twee weken de tijd om je beslissing te herzien. Wil je ook minder lastige telefoontjes waarbij handelaars je iets willen verkopen? Schrijf je dan in op [www.dncm.be](http://www.dncm.be). Let op, voor deze registratie heb je een e-mailadres nodig.

→ **Via mail:**

Op je mailadres kan je officiële documenten, facturen en reclame aankrijgen. Bij ongewenste nieuwsbrieven kan je je altijd onderaan uitschrijven, daar vind je een link (deze optie is bij wet verplicht). Als je je documenten bewaart in je mailbox, probeer dan met mapjes te werken. Deze mapjes zijn liefst dezelfde als de mappen van de papieren documenten.

→ **Opvolging facturen:**

Heel wat documenten zijn in een moeilijke taal geschreven. Lees samen met je cliënt de brieven en omcirkel de belangrijkste zaken zoals: datum, afzender, doel, bedrag en betalingsmodaliteiten.

- Zijn de contactgegevens van de afzender duidelijk?
- Kan je ergens terecht voor verdere vragen? Hoe en wanneer moet je reageren? Liefst schriftelijk, dan heb je steeds een bewijs van je reactie!
- Wordt deze factuur al opgenomen bij een MA/sociale dienst?

Een structuur om de administratie te ordenen, zal helpen om het overzicht te bewaren. Ieder heeft daar een eigen structuur voor, voorzie zoveel mogelijk vrijheid. Worden documenten bewaard in een map, schoendoos of losse fardes,...? Alles is goed! Zolang er maar een herkenbare structuur inzit, waarmee de cliënt aan de slag kan. Op de volgende websites kan je gratis schutbladen of pictogrammen downloaden. [www.budgetmaponline.be](http://www.budgetmaponline.be) en [www.sclera.be](http://www.sclera.be)

→ **Betalingen:**

- PC Banking: betaling klaarzetten met de betaaldatum erbij. Zo wordt de rekening automatisch op tijd betaald.
- Als je op papier werkt, bewaar je rekening dan in een mapje 'Nog te betalen'. Bewaar de rekeningen die als eerste betaald moeten worden vooraan.
- Als de factuur betaald is; noteer er dan 'ok' bij en de datum van betaling.

Is het verschil tussen bestendige opdracht en domiciliëring duidelijk?

**Bestendige opdracht:** het instellen van betalingen op een vast moment in de toekomst. Je bepaalt zelf wat het bedrag is en wanneer dit wordt betaald. Dit is ideaal voor bijvoorbeeld je huur, spaargeld of zakgeld.

**Domiciliëring:** je geeft de schuldeiser de toestemming om het bedrag van je bankrekening te betalen. Dit kan een vast bedrag zijn per maand, maar het kan ook variëren. Bijvoorbeeld: een telecomabonnement, energieleverancier,... Om dit stop te zetten of te veranderen, moet je de schuldeiser aangetekend/schriftelijk verwittigen. Dit volgens de voorwaarden van je overeenkomst.

### → Hoe lang moet je je documenten bewaren?

Op deze websites vind je een indicatie over hoe lang je documenten kan bewaren.

<http://www.biz-kempen.be/wp-content/uploads/2019/09/bewaartermijnen-administratie.pdf>

<https://www.budgetmaponline.be/nl/budgetmap/bewaartermijnen>

<https://radio2.be/de-inspecteur/eerste-hulp-bij-je-persoonlijke-administratie-hoe-lang-moet-je-documenten-bewaren>

Vaak heeft deze termijn iets te maken met de verjaringstermijn van de factuur. Na een bepaalde periode kan het verschuldigde bedrag niet meer worden herzien of ingevorderd. Enkele belangrijke documenten moet je levenslang bewaren zoals trouwboekje, contracten, schooldiploma,...

### **Werkvorm1: brainstorm administratie**

Wat maakt dat iemand het moeilijk heeft met zijn administratie?

- basisgeletterdheid
- technisch jargon
- geheugen en probleemoplossend vermogen
- orde
- angst voor rekeningen
- onderscheid reclame
- prioriteiten stellen
- sociale context en sociaal netwerk
- psychische problemen (BV depressie)

## Budget

### Werkvorm1: Wat is een budget? (video Wikifin)

De eerste vraag die wordt gesteld aan de deelnemers is “Wat is een budget?” en ook “wat betekent het om een budget te beheren?”.

Een budget: de inkomsten en uitgaven van een gezin in kaart brengen.

Een budget beheren: een evenwicht vinden tussen de inkomsten en uitgaven.

Adhv het filmpje van Wikifin wordt een onderscheid gemaakt tussen vaste, variabele en onvoorziene kosten. We bekijken het filmpje van Wikifin: <https://youtu.be/jKo9nx9eS5E>.

#### → Budgetoverzicht:

Als de administratie op punt staat, kan je aan het overzicht van het budget beginnen. Je bekijkt hierbij het evenwicht tussen de inkomsten en de uitgaven.

Bij de **inkomsten** kan er (door een MA of sociale dienst) worden bekeken waar je de inkomsten kan verhogen. Bij de uitgaven kan er worden bekeken waar er bespaard of bezuinigd kan worden.

Wat zijn de inkomsten? Breng hierbij lonen en uitkeringen in kaart. Ook premies, maaltijdcheques, vakantiegeld, dertiende maand, kindergeld, alimentatiegeld, studiebeurzen, terugbetalingen mutualiteit of belastingen,... moeten hierbij worden gerekend. Niet alle inkomsten komen maandelijks binnen.

Wat zijn de **uitgaven**?

- Vaste kosten (huur, energie, verzekering, telecom, lidgeld vakbond, schoolkosten,...) kunnen niet meteen aangepast worden. Het zijn kosten die elke maand/trimester/jaar terugkomen. Je kan ze als het ware voorspellen. Vaste kosten worden onder alle voorwaarden eerst betaald. Op een rustig moment kan bekeken worden of ze aangepast kunnen worden (besparen op energie, telecom, verhuizen,...).
- Variabele kosten (kleding, voeding,...) zijn kosten die nodig zijn om te overleven, maar die je eventueel met een kleine marge kan aanpassen.- In de variabele kosten voorziet je eerst zaken die je in je levensonderhoud voorziet zoals voeding, kleding, verzorging, medische kosten, openbaar vervoer,...). Wat daarna overblijft, hou je voor ontspanning en extra's.
- Onvoorziene kosten zijn kosten die voortkomen uit pech of een ongeval. Daarvoor gebruik je je eventuele spaargeld.

#### → Budgetplanners:

Inkomsten en uitgaven op een rijtje houden, kan je doen in een budgetplanner. Er zijn verschillende budgetplanners. Digitaal, in een app, op papier... Net zoals bij de administratie geldt: zoek een budgetplanner die het beste bij je eigen manier van werken past!

- Papieren: huishoudboekjes, budgetplanner SAM vzw,...
- website:
  - [www.budgetplanner.be](http://www.budgetplanner.be)
  - [www.checkyourbudget.be](http://www.checkyourbudget.be)
  - <https://www.wikifin.be/nl/budgettool-xl>
- Budgetapps:
  - Gratis en niet gelinkt aan je bankaccount: Wakosta?!, Pilot Budget
  - Andere: Cake, Youneedabudget, Goodbudget, Fudget, Homebudget,...

### → Budgetvergelijkers:

Stel je je vragen over wat je minimum opzij moet zetten voor voeding? Hoeveel spendeert een gemiddeld gezin aan ontspanning? Hier vind je enkele budgetvergelijkers die je op weg helpen met de correcte bedragen.

- Bereken je eigen referentiebudget. Hoeveel inkomen heeft jouw gezin minimaal nodig om menswaardig te leven? <https://remipro.be/remi/calculator/>
- Budgetvergelijker: Bereken hoeveel een vergelijkbaar gezin besteedt aan voeding, kleding, reizen,... en andere uitgaven. <https://budgetvergelijker.be/home/>
- Folder: Ook jij, budget op een rij! <http://www.biz-kempen.be/wp-content/uploads/2019/11/ookjij.pdf>
- Folder: Pensioen in Zicht!

### → Besparen:

Bekijk bij de uitgaven waarop je kan besparen. Mensen met een klein budget weten vaak goed de weg naar goedkope winkels voor voeding en kleding. Vraag zeker naar de besparingstips die zij al kennen en toepassen.

- Voeding: vergelijk prijs per kilo/liter.
- Ga niet in op reclametrucs, enkel als je het echt nodig hebt.
- Ga naar de winkel met een boodschappenlijst en zeker niet als je honger hebt!
- Kleding: bekijk tweedehandskleding in de buurt of online.

**Energie, telecom en bankkosten** zijn al enkele vaste uitgaven die je onder de loep kan nemen:

- Energie  
<https://vtest.vreg.be/>  
<https://www.brusim.be/client/#/myProfile>  
Bekijk samen de gas- en electriciteitsmeter.  
Gratis energiescan: [www.energiesnoeiers.net](http://www.energiesnoeiers.net)  
Is er een besparingsknop op de wc? Kan je een gevulde fles in de spoelbak plaatsen?  
kleding wassen op lage temperaturen is even effectief en verbruikt minder energie.  
Het eco-programma van de afwasmachine duurt langer, maar verbruikt minder!
- Telecom: [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)
- Bankrekening <https://www.wikifin.be/nl/budget-betalen-lenen-en-verzekeren/vergelijkingstool-zichtrekeningen>

### Online aankopen (rechten als consument)

**Herroepingsrecht** is een recht waarbij de consument afstand kan doen van zijn beslissing tot aankoop. Dit geldt voor aankopen op afstand/buiten de verkoopsruimten (telefonisch, internet, op straat, thuisaankoop, tijdens een excursie, op reis,...). Een marktkraam of een beurs kan worden aanzien als een verkoopsruimte, en leidt dus niet tot 14 dagen herroepingsrecht. Het ondertekenen van een kredietovereenkomst (binnen of buiten de verkoopsruimte), geeft meestal toegang tot het herroepingsrecht.

bron:

<https://economie.fgov.be/nl/themas/verkoop/reglementering/herroepingstermijnen/consumentenkrediet>



Het herroepingsrecht geldt tot 14 dagen na fysieke levering of na het afsluiten van de dienstovereenkomst. (telenet-contract, krantenabonnement, kredietovereenkomst, i-tunes download, betaalapps, e-book,...).

Bij het herroepingsrecht moet de koper geen reden opgeven en geen boete betalen. Het kan zijn dat je de kosten moet dragen voor het terugzenden van het pakket, tenzij de verkoper aangeeft dat dit kosteloos kan (bv. Zalando).

Het recht op **wettelijke garantie** is van toepassing op consumptiegoederen door B2C en geldt voor:

- productie- en fabricagefouten
- beschrijvingen/verwachtingen die niet voldoen aan het geleverde product (Bv. afmetingen kast moeten kloppen volgens de bestelling, een gsm moet kunnen bellen/foto's nemen, reclame moet toegepast worden,...)

Niet geldig voor:

- gebreken waarvan de koper kennis had op het ogenblik van de aankoop (bv kleur van een gsm,...)
- niet van toepassing op energiecontracten, onroerende goederen, goederen in gerechtelijke verkoop of onder beslag,...

**Hoe?** De koper kan beroep doen op wettelijke garantie als hij/zij schriftelijk aan de verkoper laten weten dat het product defect is. (= via mail, brief, aangetekend schrijven) Je kan ook met het product terug naar de winkel gaan, daar zullen ze je ook helpen + een schriftelijk bewijs geven van je klacht en de volgende stappen.

**Termijn?** De wettelijke garantie begint te lopen vanaf de levering/aankoop van het product, en duurt 2 jaar. De consument moet dit zo snel mogelijk melden aan de verkoper, maar niet verplicht worden dit sneller te doen dan binnen twee maanden nadat hij weet heeft van het gebrek.

**Waarop heeft de consument recht?** kosteloze vervanging of herstelling van het goed  
Tweedehandsgoederen: Kortere termijn, maar minimum 1 jaar

**Commerciële Garantie:** Een extra garantie bovenop de Wettelijke garantie van 2 jaar. Soms wordt die gratis aangeboden, soms tegen een bedrag. Voor meer informatie en modeldocumenten kan je altijd op de site van de FOD Economie terecht:

<https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/de-garantie>

De meest voorkomende vorm van **fraude bij internetbankieren** is nog steeds “phishing”. Daders proberen je gegevens en pincode van de je bankkaart te ontfutselen en gaan erna met je geld aan de haal. Via telefoontjes, een weblink of een email komen ze je gegevens te weten. Hun manier van werken lijkt zo vertrouwelijk en professioneel dat sommige mensen wel degelijk hun geheime gegevens doorgeven.

Alle soorten fraude op een rijtje, vind je op:

- Betalingen op internet: <https://www.safeinternetbanking.be/>
- Algemeen veilig surfen en actuele voorbeelden; <https://www.safeonweb.be/nl/actueel>
- Algemene online veiligheid : <https://www.cybersimpel.be/nl>

- Veilig en verantwoord internetgebruik door kinderen :  
<http://www.childfocus.be/nl/preventie/clicksafe-veilig-internetten>

Ben je slachtoffer ?

- Meld het bij de lokale politie!
- Of via <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/>
- Voor bedrijven of organisaties via <https://www.cert.be/>

Denk je dat je betaalkaart werd misbruikt of ben je je kaart verloren? Bel naar CARD STOP = 070 344 344

## Rechtenverkenning

In dit deel gaan we enkele betrouwbare informatiebronnen leren kennen met betrekking tot rechtenuitputting. Het toekennen van rechten kan zorgen voor een verhoging van de inkomsten, welzijn of comfort van de hulpvrager.

Alvorens door te verwijzen naar een erkende dienst schuldbemiddeling, kan men bekijken of alle rechten van de hulpvrager wel zijn uitgeput. Bepaalde rechten kunnen zorgen voor een verhoging van het inkomen of van het welzijn/comfort. Het komt wel vaker voor dat mensen iets over het hoofd zien, iets waar ze recht op hebben maar nog niet hebben aangevraagd. Dat heet non-take up van rechten. De administratieve drempels of gewoon niet op de hoogte zijn van deze rechten, liggen vaak aan de oorzaak van non-take up.

Er zijn verschillende rechtenverkenners in de omloop. Rechtenverkenners zijn vaak onderverdeeld volgens doelgroep. Bijvoorbeeld; personen met een beperkt inkomen, ouderen, mensen met een chronische ziekte,...

- <https://www.rechtenverkenner.be/Pages/Home.aspx>
- website cebud <https://www.financieelredzaam.be/rechten-uitputten>
- checklists (regionaal altijd eens bekijken of er geen in omloop zijn)

## Schuldinvordering

### Minnelijke schuldinvordering

Schuldeisers proberen altijd eerst zelf de schuldenaar tot betaling aan te zetten vooraleer ze naar de rechtbank stappen, dit is een minnelijke invordering.

De schuldeiser stuurt een herinnering, aanmaning, ingebrekestelling om de schuldenaar (alsnog) 'vrijwillige' te doen betalen.

Hiervoor kan een schuldeiser een advocaat, deurwaarder of incassobureau inschakelen, maar hij kan dit ook zelf doen. Zij moeten allemaal de wet minnelijke invordering van 20 december 2002 naleven. Deze wet verbiedt een aantal zaken zoals:

- Zich uitgeven voor een gerechtelijke instantie (bv. gebruik maken van juridische symbolen in briefhoofding zoals de weegschaal van vrouwe justitia);
- Onjuiste bedreigingen uiten zoals het dreigen met beslaglegging zonder uitvoerbare titel of met een tenlastelegging van kosten wanneer er nog geen vonnis is;

Het is belangrijk om te herhalen dat de schuldeiser tijdens de minnelijke invordering nog niet over een uitvoerbare titel beschikt (een vonnis, dwangbevel, notariële akte). Zo'n titel is nodig om gedwongen te kunnen invorderen en beslag te kunnen leggen. De schuldeiser kan dan een gerechtelijke procedure starten.

Zie verder voor meer uitleg over de gerechtelijke invordering.

**De aanmaning of ingebrekestelling** is de brief van de schuldeiser om aan te manen tot betaling. Een advocaat, gerechtsdeurwaarder of incassobureau kan een aanmaning sturen in naam van de schuldeiser. Deze moet volgende informatie bevatten:

- alle gegevens van de schuldinvordering (facturen waaruit de schuld blijkt);
- alle gegevens ter identificatie en contactmogelijkheid van de oorspronkelijke schuldeiser;
- gegevens ter identificatie van de invorderaar (= advocaat, gerechtsdeurwaarder of incassobureau);
- duidelijke beschrijving van de verplichting die de schuld heeft doen ontstaan (vb contract, factuur en betalingstermijn);
- duidelijke beschrijving en verantwoording van de bedragen die worden geëist met inbegrip van schadevergoeding en nalatigheidsinteressen;
- termijn van betaling zonder verdere maatregelen (deze moet minstens 15 dagen bedragen);
- een afzonderlijke alinea bevatten, in het vet gedrukt en in een ander lettertype: "Deze brief betreft een minnelijke invordering en geen gerechtelijke invordering (dagvaarding voor de rechtbank of beslag)".

Wanneer de aanmaningsbrief of ingebrekestelling voor een minnelijke invordering (dus geen vonnis door de rechter) door een aangestelde van de schuldeiser (gerechtsdeurwaarder/advocaat/incassobureau) gestuurd wordt moet deze brief een afzonderlijke alinea bevatten, in het vet gedrukt en in een ander lettertype: "Deze brief betreft een minnelijke invordering en geen gerechtelijke invordering (dagvaarding voor de rechtbank of beslag)". Dit moet duidelijk maken aan de ontvanger van de brief dat de invordering nog in

de minnelijke fase zit en niet in de gerechtelijke fase. Voor meer informatie, zie:  
<https://economie.fgov.be/nl/themas/financiele-diensten/schuldenlast/schuldinvordering>

## Gerechtelijke invordering

Als aanmaningen zonder gevolg blijven kan een schuldeiser een zaak voor een rechtbank brengen. De meest gebruikelijke manier is de dagvaarding. Het kan soms ook via een verzoekschrift.

Bij de gerechtelijke invordering gaat de schuldeiser invorderen op basis van een uitvoerbare titel. **Een uitvoerbare titel** is een juridische akte die officieel een bepaald recht vaststelt. Dat kan zijn: een **vonnis van de rechtbank, een notariële akte of een dwangbevel**. In de akte is de schuld duidelijk bepaald. Een gerechtsdeurwaarder kan met een uitvoerbare titel gedwongen **beslag** leggen (op loon/goederen).

**Een dwangbevel**: sommige diensten van de overheid (FOD Financiën, DAVO, FOD Sociale Zekerheid, gemeente/OCMW ...) en bepaalde overheidsbedrijven (NMBS/DeLijn) kunnen i.g.v. zgn. onbetwiste sommen en/of na uitvaardigen van een 'administratieve boete' zelf een dwangbevel opmaken, zonder rechterlijke tussenkomst, om dan vervolgens (onmiddellijk - zonder rechterlijke tussenkomst dus) verder te gaan met gerechtelijke invordering middels beslag enz. Een dwangbevel heeft de waarde van een vonnis. Zij moeten niet langs een rechter passeren, maar kunnen zelf een titel creëren en gerechtelijk invorderen.

De **dagvaarding** is een akte betekend door een gerechtsdeurwaarder om te verschijnen voor de rechtbank. Zij gaat uit van de schuldeisers of de procureur (bij strafzaken). Dagvaarding is de algemene regel van de rechtsingang en geeft de redenen van de vordering weer. Bij de dagvaarding moet het rolrecht en de deurwaarder betaald worden.

Het **verzoekschrift** wordt door de partij afgegeven op de griffie van de rechtbank waarna de griffier de partijen oproept (gerechtsbrief). Deze rechtsingang wordt slechts in bepaalde gevallen toegelaten of wenselijk geacht. Het is de goedkoopste manier van rechtsingang.

De rechter neemt een beslissing met een **vonnis** bij verstek (de beschuldigde was niet aanwezig) of een vonnis op tegenspraak (de beschuldigde was aanwezig en heeft zich kunnen verdedigen).

De **betekening** is de officiële overhandiging van een vonnis door de deurwaarder. Na de betekening begint de beroepstermijn te lopen (1 maand). Pas na deze maand is het vonnis 'definitief'. Het is belangrijk om zo vlug mogelijk contact op te nemen met de gerechtsdeurwaarder om een betalingsplan af te spreken Of met de advocaat wanneer men beroep tegen het vonnis wil instellen.

Zodra een vonnis werd betekend, is er een uitvoerbare titel. Dit noemt men ook een "grosse", "uitgifte" of "uitvoerbaar afschrift". Met een uitvoerbare titel kan een schuldeiser de schuld via beslag komen opeisen. Dit is dan de gerechtelijke invordering.

De eerste fase van de echte gerechtelijke invordering is een **bevel tot betalen**, dit wordt ook betekend door de gerechtsdeurwaarder. Na dit bevel heeft de schuldenaar 24 uur om de schuld volledig te betalen. Hij moet onmiddellijk contact opnemen met de gerechtsdeurwaarder voor afspraken en/of een

afbetaalplan.

*Let op: Het bevel tot betalen kan samen met het vonnis worden betekend (dit gebeurt vaak), mits daarna natuurlijk een termijn van 1 maand en 24 uur wordt gerespecteerd tussen de betekening en de effectieve tenuitvoerlegging.*

## Beslag

**Beslaglegging** is een dwangmaatregel bij een gerechtelijke invordering. Concreet betekent dit dat een deel van je inkomen direct naar je schuldeiser gaat of dat je spullen of je woning verkocht kunnen worden om met de opbrengst je schuldeiser te betalen.

- De schuldenaar blijven aanschrijven als die de schuld (gemotiveerd) heeft betwist;
- Inlichtingen vragen of vragen om te betalen aan andere personen dan de schuldenaar (bv. partner, familielid, buren, werkgever);
- Pogingen tot inning in aanwezigheid van een derde;
- Het doen tekenen van een schuldbekentenis;
- Telefonische oproepen en huisbezoeken tussen 22uur en 8 uur.

**Beslag op goederen:** Bij beslag op roerende goederen kan de schuldeiser beslag laten leggen op meubels, een auto, een TV, enz. ... De schuldenaar mag over de in beslag genomen goederen niet meer beschikken. (= verkopen, weggeven, ...) Dit is strafbaar.

Bij een uitvoerend beslag kan de inboedel effectief worden verkocht en met de opbrengst van die verkoop kan dan de schuldeiser betaald worden.

Bepaalde goederen kunnen niet in beslag genomen worden. Voor meer informatie:

<https://www.gerechtsdeurwaarders.be/de-gerechtsdeurwaarder/praktische-informatie/niet-beslagbare-goederen>

**Beslag op inkomen** betekent dat een deel van je loon of je uitkering ingehouden wordt om je schuldeiser mee te betalen. Het is een dwangmaatregel bij een gerechtelijke invordering van schulden. Beslag op inkomen wordt 'derdenbeslag' genoemd. Naast de schuldenaar en de schuldeiser is er hier nog een derde partij in het spel: de werkgever of een uitkeringsinstelling, die een deel van je loon of van je uitkering zal doorstorten aan je schuldeiser.

Hoeveel er van je inkomen naar de afbetaling van je schulden gaat, wordt bepaald door de beslaggrenzen.

Deze grenzen **gelden niet** bij gerechtelijke invordering van onderhoudsgelden of wanneer DAVO gerechtelijk invordert.

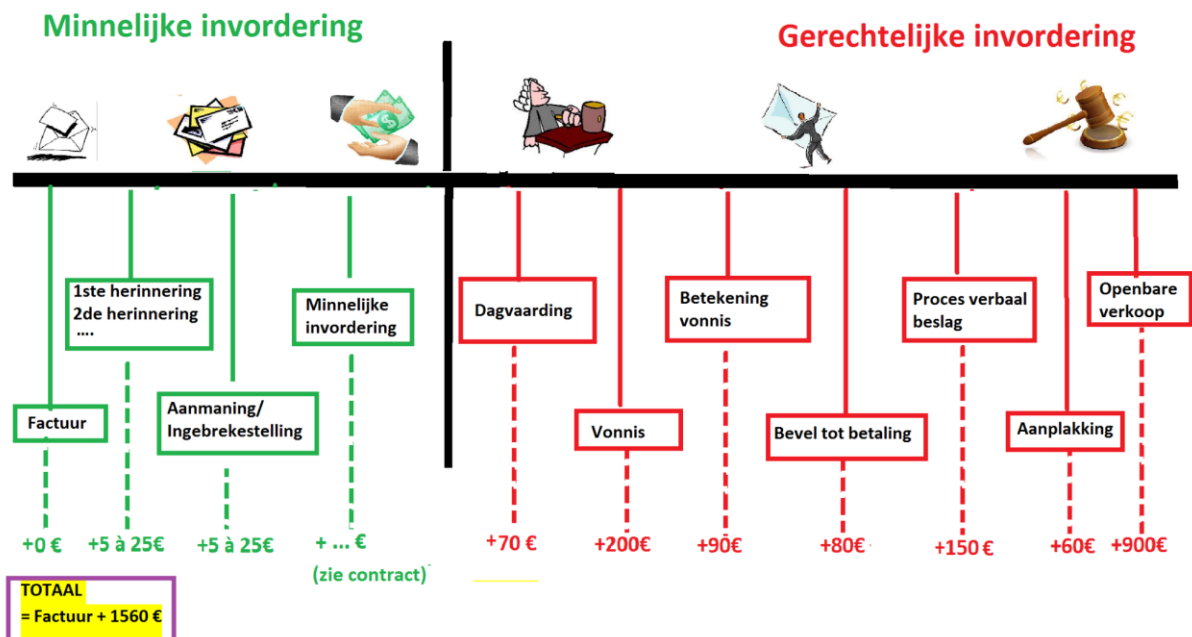
Lees meer over de beslaggrenzen op de website van [werk.belgië](http://werk.belgië) of [Het steunpunt schuldbemiddelling van het Brussels Hoofdstedelijk gewest](http://Het.steunpunt.schuldbemiddelling.van.het.Brussels.Hoofdstedelijk.gewest).

## Verschillende schema's van invordering

Keuze tussen verschillende schema's die binnen de BIZ regio's gebruikt worden.

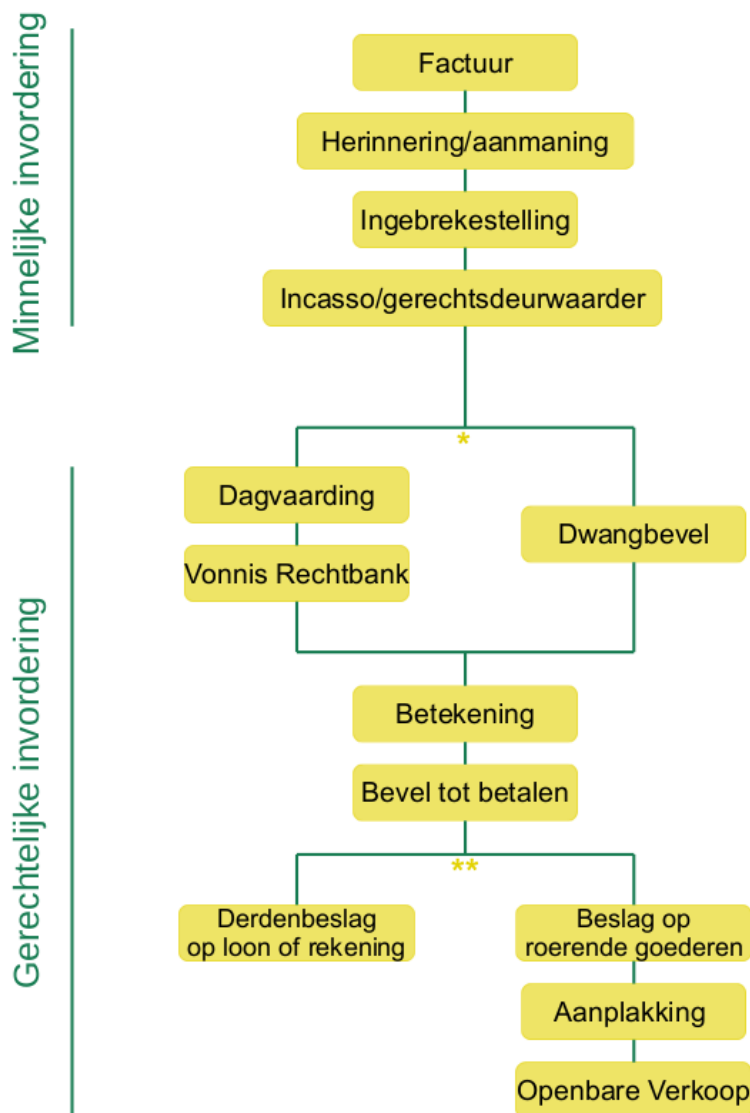
Bij de afbeeldingen is er een verschil tussen de 'klassieke' manier van invorderen (die geldt voor de meeste schuldeisers) en invordering voor bepaalde overheden/overheidsbedrijven die met dwangbevelen kunnen werken zonder passage langs de rechter. Daarnaast zijn er ook verschillen bij beslag op goederen of loon.

### Hoe ver staat mijn factuur/schuld?



Factuur	<ul style="list-style-type: none"> <li>•controleer naam schuldeiser, schuldenaars datum</li> <li>•nagaan of schuld <b>verjaard</b> is (team schuldhulpverlening of juristen contacteren indien nodig)</li> <li>•cliënt helpen brief te schrijven aanschuldeiser (model 1) + afbetalingen starten</li> </ul>
Herinnering	<ul style="list-style-type: none"> <li>•controleer naam schuldeiser, schuldenaars datum</li> <li>•<b>bijkomende (administratieve) kosten</b>: kan indien voorzien in algemene voorwaarden of contract</li> <li>•cliënt helpen brief te schrijven aanschuldeiser (model 1) + afbetalingen starten</li> </ul>
Ingebrekestelling	<ul style="list-style-type: none"> <li>•controleer naam schuldeiser, schuldenaars datum</li> <li>•naast de bijkomende kosten, geen extra kosten voor <b>minnelijke invordering</b> door deurwaarder, advocaat of incasso</li> <li>•cliënt helpen brief te schrijven aanschuldeiser (model 1) + afbetalingen starten</li> </ul>
Dagvaarding	<ul style="list-style-type: none"> <li>•controleer alle gegevens en <b>datum van zitting</b></li> <li>•indien zitting nog niet voorbij: advocaat inschakelen of minstens zelf naar de zitting gaan</li> <li>•indien zitting reeds voorbij: schuldeiser of deurwaarder contacteren</li> </ul>
Vonnis	<ul style="list-style-type: none"> <li>•controleer alle gegevens en mogelijkheid tot <b>verzet of hoger beroep</b></li> <li>•indien verzet of hoger beroep nog mogelijk: advocaat inschakelen</li> <li>•indien geen verzet of hoger beroep meer mogelijk: schuldeiser of deurwaarder contacteren</li> </ul>
Betekening/bevel	<ul style="list-style-type: none"> <li>•<b>deurwaarder</b> contacteren</li> <li>•afbetalingsplan voorstellen: cliënt helpen brief te schrijven (model 2)</li> <li>•afbetalingen reeds starten</li> </ul>
Beslag	<ul style="list-style-type: none"> <li>•deurwaarder contacteren</li> <li>•<b>verzet</b> aantekenen voor goederen die niet van de schuldenaar zijn</li> <li>•afbetalingsplan voorstellen: cliënt helpen brief te schrijven (model 2)</li> </ul>
Aanplakking	<ul style="list-style-type: none"> <li>•cliënt krijgt laatste kans om afbetaling te starten</li> <li>•meestal 1 groot bedrag (om kosten DW te dekken) en dan afbetalingen</li> <li>•deze kans grijpen want opbrengst openbare verkoop goederen brengt vaak onvoldoende op (300€)</li> </ul>
Verkoop	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ook DW wil effectieve openbare verkoop vermijden want brengt vaak onvoldoende op</li> <li>•is het eindpunt van een lange reeks aanmaningen, brieven, betekeningen, bevelen ed. (maw komt niet uit het niets)</li> <li>•laatste redmiddel: aankoop eigen goederen op naam van vertrouwenspersoon</li> </ul>





\* Vonnis of dwangbevel is afhankelijk van de schuldeiser

\*\* Soort beslag is afhankelijk van vonnis/dwangbevel

**Kijk voor meer opties naar de powerpoint presentatie, bijlages vanaf slide 111.**

### Wat doen met crisissituaties?

Een crisis wordt naargelang de bron beschreven als: een gevaarlijke toestand (Van Dale woordenboek) of een zware noodsituatie waarbij het functioneren van een stelsel (van welke aard dan ook) ernstig verstoord raakt (wikipedia). Crisismomenten zijn vaak momenten waarop mensen zelf geen mogelijkheden meer zien. Het is een geladen situatie. Er wordt vaak een dringende oplossing gevraagd en deze lijkt voor de ander niet meteen voorhanden.

Een eerste inschatting van de situatie is hierom belangrijk. Ga niet mee in de paniek. Ga in gesprek en probeer samen in te schatten of het om een dringende betaling gaat. Betreft het een minnelijke invordering of een gerechtelijke? Kijk samen welke mogelijkheden er zijn en wat men al geprobeerd

heeft. Indien je hierover twijfelt neem je best samen met je cliënt contact op met een erkende dienst voor schuldbemiddeling.

### **Wat wel doen?**

- altijd in overleg met je cliënt! nooit “in de plaats van” je cliënt...
- juridische correctheid laten nagaan bij gespecialiseerde dienst
- samen contact opnemen en info vragen bij schuldeiser
- bij complexe problemen: info bij MA of SBM
- check: [www.eerstehulpbijschulden.be](http://www.eerstehulpbijschulden.be)
- je eigen grenzen bewaken!

### **Wat niet doen?**

- onderhandelen bij consumentenkrediet
- brieven/mails uit eigen naam sturen (altijd in naam van cliënt)
- geen eigen contactgegevens doorgeven aan schuldeiser
- geld lenen

(opmerking: strikt genomen is 'schuldbemiddeling' alleen verboden indien er een 'consumentenkrediet' aanwezig is in het dossier. Dergelijk 'krediet' gaat o.a. over leningen, aankopen op afbetaling, financieringshuren met aankoopoptie, kredietopeningen maar bv. ook over bepaalde 'geoorloofde debetstanden' op zichtrekening ... .

Maar ook als er geen 'consumentenkrediet' in een dossier voorkomt, spelen juridische zaken zoals verjaring, onrechtmatige aanrekening extra kosten enz. en is de tussenkomst van een 'specialist' wenselijk.)

## Doorverwijzing

### Financiële hulpverlening

Budgetbegeleiding

Budgetbeheer

Schuldbemiddeling: <https://www.youtube.com/watch?v=oVG0qOAmAbQ>

Collectieve schuldenregeling: <https://www.youtube.com/watch?v=v16sbhOvm-Q>

### Werkvorm1: waar kan ik terecht voor budget- en schuldenproblemen? (video Wikifin)

Aanvullend op het filmpje van wikifin over budgetbegeleiding-beheer en schuldbemiddeling

Fysiek: Oefening met de begrippenkaartjes

→ Iedereen trekt een kaartje met een begrip op. Daarna vertellen ze één voor één aan de groep wat ze denken dat het begrip inhoudt. De begeleider verbetert, vult aan of gaat naar de volgende.

→ Daarna aan de groep vragen of er nog begrippen zijn die zij uitgelegd willen krijgen.

Begrippen:

- Leefloon
- leefgeld
- collectieve schuldenregeling
- bewindvoering
- ingebrekestelling
- kwijtingsrecht
- ...

### Hulpverleningsorganisaties

Indien je vaststelt dat de cliënt financieel kwetsbaar is, kan je hem/haar doorverwijzen naar het OCMW of het CAW. Beide organisaties zijn erkend om aan schuldhulpverlening te doen. Bekijk altijd in jouw regio wat van toepassing is.

Naargelang de situatie en de werking, kunnen cliënten er terecht voor de volgende hulp:

1. schuldbemiddeling
2. budgetbegeleiding
3. budgetbeheer
4. collectieve schuldenregeling (CAW en OCMW kunnen verzoekschrift mee helpen opstellen, OCMW kan aangesteld worden als schuldbemiddelaar)

Naast het wegwerken van de schuldenberg, proberen de maatschappelijk werkers de nodige competenties bij te brengen bij de cliënt:

o Hoe bewaar je het overzicht over je inkomsten en uitgaven?

o Hoe geraak je wegwijs in al het papierwerk?

o Hoe kan je je weerbaar opstellen tegen reclame, aanklampende verkopers, ...?

Bovendien benaderen welzijnswerkers de schuldenproblematiek steeds vanuit een integrale kijk. Indien nodig kan er doorverwezen worden.

Bij het toeleiden naar deze hulp kan je de folder ‘Wegwijs bij budget en schuld’ of ‘SOS Schulden’ samen met de cliënt overlopen. Hierin staan de bovengenoemde hulpverleningsvormen in klare taal beschreven, alsook wat de cliënt na afloop van deze hulp kan verwachten. (Bron: Vorming thuiszorg BIZ CWV)

Advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders kunnen ook aan schuldbemiddeling doen en/of advies geven over schuldenproblemen.

### **Warm doorverwijzen**

Belangrijk bij een doorverwijzing is dat je tijdens je gesprek samen met mensen probeert in te schatten welke hulpverleningsvorm het meest passend is voor hen.

Op basis van bovenstaande informatie kan je gesprekspartner samen met jou de voor- en nadelen afwegen van een specifieke hulpverleningsvorm. Het kan ook een meerwaarde zijn om het netwerk hierin te betrekken. Vervolgens kunnen jullie kijken welke organisatie deze hulpverleningsvorm aanbiedt en contact leggen.

Wil je meer informatie over de specifieke aanpak of werking van de erkende diensten schuldbemiddeling in je regio, aarzel dan zeker niet om hen te contacteren. Ze antwoorden graag op je vragen.

### **Werkvorm 1: Stellingen**

Akkoord/Niet akkoord, Groen/rood

- Online: duim omhoog of duim omlaag
- Fysiek: werken met kleurkaarten

Zwart-wit denken, geen nuances. Deelnemers mening laten geven waarom akkoord of niet.

- Stellingen kunnen als één oefening samen genomen worden of gekoppeld worden aan thema's doorheen de vorming.
- Het is je eigen schuld als je schulden hebt ! (inleiding op schuldoorzaken, nog voor post-it oefening)
- Arme mensen maken domme beslissingen! (inleiding op stress en schaarste)
- Als iemand hulp aanbiedt om je problemen op te lossen, dan neem je die aan. Je moet dankbaar zijn dat er mensen zijn die je willen helpen. (inleiding op hulpverlening/doorverwijzing, inleiding op filmpje wikifin budgetbegeleiding, beheer, schuldbemiddeling)
- Iemand die zijn elektriciteitsrekening niet betaalt, mag afgesloten worden !

- Gelukkig kan je bij de bank onder nul gaan !
- Personen die werkloos zijn, en afhankelijk van een uitkering, moeten verplicht worden om een job aan te nemen zelfs wanneer deze niet geschikt is.
- Mensen met een voldoende hoog inkomen moeten meer belastingen betalen zodat de overheid meer geld heeft voor de armen.

## Werkvorm2: Leerproces

Wat onthouden we?

VRAAG: hoe leer je zelf? + anekdote hoe zelf leren

Kolb: vier verschillende leerstijlen:

- leren door te doen of ervaren (doeners)
- leren door waar te nemen en te overdenken (dromers)
- leren door analyse en denken (denkers)
- leren door actief te experimenteren (beslissers)

Edgar Dale: wat onthouden we

10% van wat we lezen

20% van wat we horen

30% van wat we zien

50% van wat we horen en zien

70% van wat we met anderen bespreken

80% van wat we evalueren en nabespreken

90% van wat we aan anderen uitleggen