

Draaiboek Schuldhulpverlening

Een leidraad voor schuldhulpverlening
binnen de OCMW's en CAW's

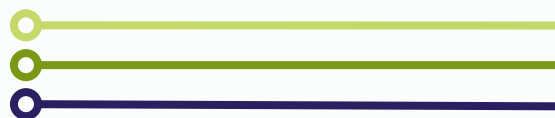


BudgetInZicht
Halle-Vilvoorde



BIZ HALLE-VILVOORDE

2023



Waarom dit draaiboek?

Het draaiboek is bedoeld om:

- jou als schuldhulpverlener houvast te geven;
- te zorgen voor efficiëntie en voor uniformiteit tussen de verschillende aanbieders van schuldhulpverlening;
- kwaliteitsvolle hulp te verlenen aan cliënten met het verbeteren van de zelfredzaamheid als doel;
- opvolging en controle te verbeteren.

Wat is de inhoud?

De inhoud van het draaiboek is gebaseerd op:

- gesprekken met de OCMW's en het CAW binnen BIZ Halle-Vilvoorde;
- de aanbevelingen uit de Thema-audit Budgetbeheer van 11 april 2019 van Audit Vlaanderen.

Door wie?

Het draaiboek werd ontworpen door BIZ Halle-Vilvoorde in samenwerking met DQ Legal Design/Helder Recht, met de hulp van schuldhulpverleners uit eerstelijnszones Amalo en Pajottenland..



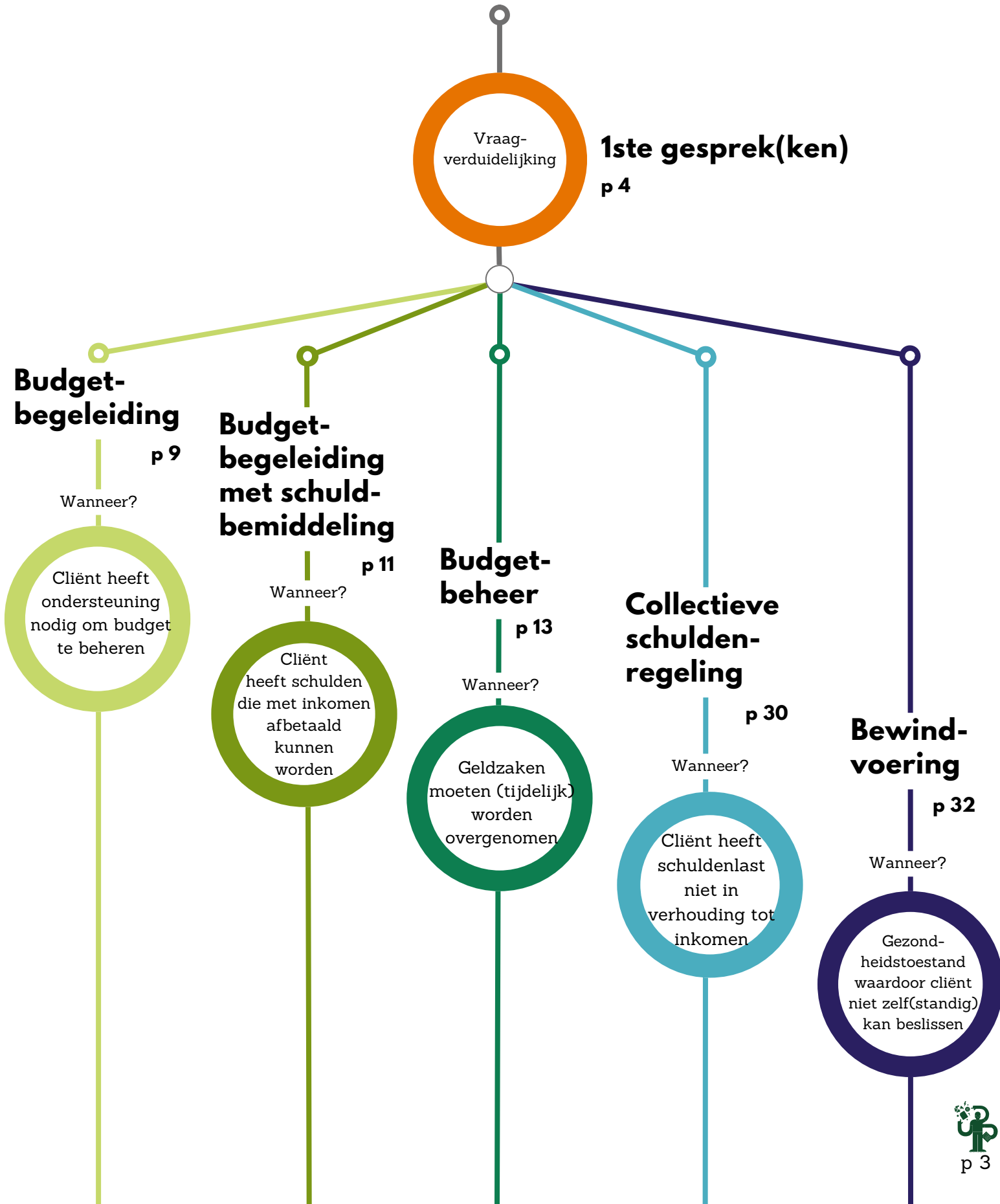
Vragen?

Met vragen over het draaiboek kan je terecht op budgetinzicht@cawhallevilvoorde.be.

2023

Trajecten binnen de schuldhulpverlening

Vraag van de cliënt



1ste gesprek(ken)



1

Controleer of je OCMW /CAW bevoegd is

Vraag aan de cliënt naar zijn domicilie en verblijf en lees zijn E-ID uit.

2

Verduidelijk de vraag van de cliënt

Gebruik onderstaande vragen als leidraad in de eerste gesprekken en vul een intakeformulier in.

Mogelijke vragen:

De situatie

- Wat is op dit moment het grootste hulpvraag van de cliënt? Wat is prioritair?
- Is er een crisis? Bijvoorbeeld: geen inkomen, beslag door de gerechtsdeurwaarder op inboedel, rekening geblokkeerd, dreigende uithuiszetting, enz.
-> Ga direct naar stap 5
- Waar woont de cliënt? In een eigen woning of een huurwoning?
- Wat is de gezinssituatie van de cliënt?
- Wat heeft volgens de cliënt geleid tot deze situatie?
- Heeft de cliënt zelf al een mogelijke oplossing in gedachten?
- Hoe lopen de andere levensdomeinen voor de cliënt? Ziet hij een samenhang? Zie de bijlage 'mobility mentoring'.
- Wat geeft de cliënt stress? Hoe kan die worden verminderd?



Wat is het?

In de 1ste gesprekken luister je naar de cliënt en breng je de hulpvraag van de cliënt in kaart.

Je bekijkt de mogelijke trajecten van schuldhulpverlening.

Samen met de cliënt zoek je het traject dat het beste past.

Doel?

De cliënt goed informeren om hem de meest geschikte schuldhulpverlening te laten kiezen.

Uitgaven

- Welke vaste kosten heeft de cliënt?
- Welke variabele kosten heeft de cliënt?
- Zijn er uitgaven waarop de cliënt kan besparen?
- Welke schulden of onbetaalde facturen zijn er?
- Heeft de cliënt daarnaast leningen lopen (ook bij familie of vrienden)?

Inkomsten

- Welk soort inkomsten heeft de cliënt?
- Hoeveel bedraagt het inkomen?
- Heeft de cliënt nog recht op geld?
- Zijn alle rechten verkend en optimaal benut?



3

Bekrachtig de moed van de cliënt om de stap naar hulp te zetten.

**4**

Je bekijkt of de cliënt nog recht heeft op extra inkomsten die hij nog niet ontvangt of een vermindering van kosten.



Zie www.rechtenverkenner.be (nieuwe versie 2024) of het [rechtenverkenningsdocument als bijlage](#).

Bijvoorbeeld: integratietegemoetkoming, huurpremie, verhoogde tegemoetkoming, enz.

5

Als er een crisis is, probeer je die eerst samen met de cliënt aan te pakken.

Je start nog geen schuldhulpverlening op.

**6**

Als er dringende steun of aanvullende financiële hulp nodig is, dan vraag je die aan.

Het OCMW moet beslissen over de toekenning van maatschappelijke dienstverlening binnen de 30 dagen na de hulpaanvraag.

**7**

Je bekijkt samen de documenten van de schuldeisers en scheidt orde.

Als je onvoldoende info hebt, dan kan je samen met de cliënt de schuldeisers al contacteren om een actueel overzicht van de vermoede schuld te vragen.



Opgelet: je vraagt enkel info in naam van de cliënt. Je maakt geen afspraken vanuit het CAW/OCMW.

Als je nog geen duidelijkheid hebt dat de schuld effectief (nog) opeisbaar is, spreek dan voorzichtig over de 'vermoede schuld' en zet erbij dat de brief/mail geen erkenning van de schuld is. (Een schulderkenning doet de verjaringstermijn opnieuw lopen.)






Vraag eventueel uitstel als blijkt dat de schuldeiser wil overgaan tot juridische stappen om de schuld in te vorderen.

Je neemt enkel kopies van dringende zaken. Maak duidelijk dat er op dit moment nog geen schuldhulpverlening wordt opgestart.

8

Je legt aan de cliënt de verschillende trajecten van schuldhulpverlening uit met de voorwaarden en gevolgen.



-  Budgetbegeleiding p 9
-  Budgetbegeleiding met schuldbemiddeling p 11
-  Budgetbeheer p 13
-  Collectieve schuldenregeling p 30
-  Bewindvoering p 32

9

Je bekijkt samen met de cliënt welk traject het best past bij zijn/haar situatie.



10

Je peilt naar de motivatie van de cliënt en zijn bereidheid om mee te werken.

Je probeert een realistisch beeld te schetsen van de wederzijdse verwachtingen en engagementen.



11

Je geeft de cliënt tijd om erover na te denken en maakt een nieuwe afspraak.

Je geeft de informatie die je zonet gaf mee op papier en stuurt die ook digitaal door naar de cliënt. Hier vind je de link naar de belangrijkste brochures op de website van BIZ Halle-Vilvoorde:

- [BIZ-Brochure 'Wegwijs bij budget en schulden'](#)
- [BIZ-brochure 'Collectieve schuldenregeling'](#)
- [BIZ-brochure 'Bewindvoering in zicht'](#)

 [Zie de lijst met extra brochures en filmpjes als bijlage.](#)

Het is belangrijk dat de cliënt goed geïnformeerd is voor hij kiest voor een bepaald traject.



12

Je overloopt met de cliënt welke betalingen hij nu moet doen.

Je maakt duidelijk dat hij zelf verantwoordelijk is voor zijn financiën.



13

Je maakt een dossier aan met alle informatie over de cliënt.

14

Je bespreekt het dossier op de teamvergadering (of met het diensthoofd als er geen teamvergadering gepland is).

De cliënt kiest een traject, maar het OCMW/CAW beslist of hij tot het traject wordt toegelaten (niet de hulpverlener individueel).



15

Je geeft advies welk traject volgens het OCMW/CAW het meest geschikt is.

Je neemt het advies op in het sociaal dossier, samen met info over de motivatie van de cliënt. Als de cliënt gemotiveerd is en bereid is om mee te werken, dan kan het gekozen traject opgestart worden.



Richtlijnen van

Vraag documenten

Als de informatie die de cliënt je geeft niet duidelijk is of je hebt de indruk dat de cliënt het zelf niet goed begrijpt, vraag dan dat de cliënt je de documenten bezorgt waarin jullie samen alle info kunnen terugvinden:

- Loonfiches
- Rekeninguittreksels van de voorbije 3 maanden
- Facturen
- Brieven van de gerechtsdeurwaarder
- Huurcontract
- Enz.

Je gaat de documenten sowieso nodig hebben tijdens de meeste vervolotrajecten.

Wanneer je cliënt geen vast verblijf heeft en je geen documenten kan bezorgen, vraag ze dan zelf op.



Zie [de lijst met documenten en andere todo's als bijlage om mee te geven aan de cliënt.](#)

Vraag raad aan een jurist

Bij twijfel tussen budgetbeheer en een CSR of bij vragen over de verjaring van schulden roep je de hulp in van een jurist: een interne jurist, die van de Welzijnskoepel, Helder Recht, SAM, ...

Ga op huisbezoek

Om meer zicht te krijgen op de thuissituatie of als het moeilijk is voor de cliënt om naar het OCMW of CAW te komen, kan je voorstellen aan de cliënt om op huisbezoek te komen. Zo krijg je meer zicht op de hele situatie van de cliënt.

Bevraag voorgaande trajecten

Misschien is de cliënt net verhuisd en heeft hij nog een schuldhelpverlening lopen bij een ander OCMW/CAW. Misschien is er al een collectieve schuldenregeling in het verleden misgelopen.

Als er op dit moment nog een traject loopt, bekijk dan samen met de cliënt en het andere OCMW/CAW wie wat zal doen tijdens de overgangperiode.

Contacteer DYZO voor zelfstandigen

Als je cliënt zelfstandige is, dan kan je bij [DYZO](#) hulp inroepen voor ondernemers in moeilijkheden.

Budgetbegeleiding



Dit is de minst ingrijpende vorm van schuldhulpverlening. Er zijn nog geen of minimale schulden. Je cliënt behoudt de autonomie en je ondersteunt hem administratief en coachend.

Wat is het?

De cliënt beheert zelf zijn budget, maar je ondersteunt hem daarbij. De cliënt ontvangt zelf zijn inkomsten en betaalt zelf zijn rekeningen. De cliënt leert om zijn administratie bij te houden en hoe hij financiële keuzes moet maken.

Doel?

De cliënt leren om meer financieel inzicht te krijgen om zo zijn zelfredzaamheid te verhogen.

Mogelijke vormen van begeleiding:

- Je stelt samen met de cliënt een budgetoverzicht op. Zo krijgt hij zicht op:
 - Hoeveel geld heeft hij aan het begin van de maand (inkomsten)?
 - Welke vaste kosten moeten er betaald worden (huur, lening, verzekering, energie, ...) en welke andere uitgaven zijn er (boodschappen, kledij, uitstappen, ...)?
 - Hoeveel geld heeft hij over op het einde van de maand?
- Je overloopt maandelijks met de cliënt zijn uitgaven.
- Je bespreekt wat er goed en minder goed loopt.
- Je stelt samen met de cliënt een planning op: wat moet wanneer betaald worden? De cliënt kan op zijn overzicht aanduiden welke betalingen hij gedaan heeft.
- Je bent bereikbaar voor de cliënt om over financiële beslissingen te overleggen.

Richtlijnen van **biz**

Gebruik de BIZ-tools voor je budgetbegeleiding

Leg het gebruik van de budgetmap uit en gebruik die doorheen het traject. Laat je cliënt aansluiten op een 'adminiwa?-groepsessie'.



Zie [de lijst met BIZ-tools als bijlage](#).

Budgetbegeleiding om zicht te krijgen op de situatie

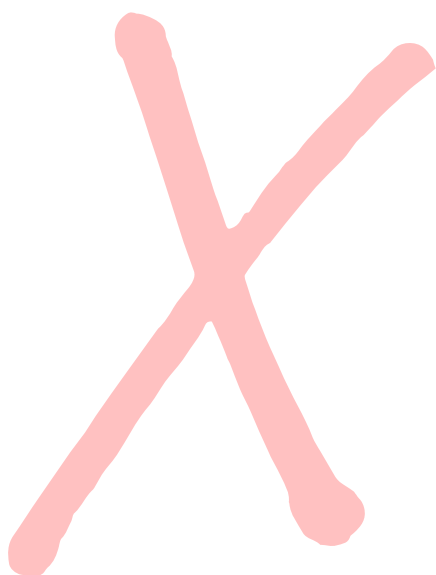
Als het nog niet duidelijk is welk traject het best past, kan je beginnen met budgetbegeleiding als minst ingrijpende vorm, om zo beter zicht te krijgen op de financiële situatie en de vaardigheden/moeilijkheden van de cliënt. Spreek af om bijvoorbeeld na 2 maanden te evalueren en te kijken welk traject beter past.

Budgetbegeleiding als nazorg

Budgetbegeleiding kan ook een goede vorm van nazorg zijn na bijvoorbeeld budgetbeheer of collectieve schuldenregeling. Bespreek dit van in het begin met je cliënt. Benadruk dat het een traject is dat beëindigd wordt zodra de cliënt evenwicht/adem gevonden heeft en opnieuw op eigen benen kan staan/zelfredzaam is.

Budgetbegeleiding als voorwaarde bij financiële steun

In sommige gevallen legt het OCMW budgetbegeleiding op als voorwaarde voor het krijgen van financiële steun, om zo de financiële vaardigheden van de cliënt te verbeteren.





Wanneer is enkel budgetbegeleiding geen goede keuze?


Wanneer de cliënt op dit moment al niet in staat is om zelf de nodige betalingen te doen, kies eerder voor:

 Budgetbeheer p 13

Wanneer er schulden zijn waarvoor de cliënt niet zelf (met ondersteuning) een afbetalingsplan kan voorstellen en naleven, kies eerder voor:

 Budgetbegeleiding met schuldbemiddeling p 11

 Budgetbeheer met schuldbemiddeling p 13

 Collectieve schuldenregeling p 30

Budgetbegeleiding met schuldbemiddeling



1

Oplijsting

Je lijst alle schulden op die de cliënt je bezorgt.

2

Aanschrijven schuldeisers

Je schrijft de schuldeisers aan met de vraag naar meer actuele informatie over de vermoede schuld.

Opgelet: als je nog geen duidelijkheid hebt dat de schuld effectief (nog) opeisbaar is, spreek dan voorzichtig over de 'vermoede schuld' en zet erbij dat de brief/mail geen erkenning van de schuld is. (Een schulderkenning doet de verjaringstermijn opnieuw lopen.)

3

Controle van de schulden

Je kijkt na of de schulden kloppen.

- Zijn de schulden aangegaan door de cliënt?
- Is er al iets van betaald?
- Kloppen de interesten?
- Zijn de schulden mogelijk verjaard?

4

Afbetalingsplannen

Je maakt een plan op samen met de cliënt met wat er maandelijks aan elke schuldeiser kan betaald worden. Je bespreekt dat afbetalingsplan en de reden van de prioritairere betalingen met je cliënt. Het is belangrijk dat je cliënt mee achter het plan en de doelen staat zodat hij gemotiveerd is om zelf de betalingen uit te voeren.

5

Akkoord schuldeisers

Je schrijft de schuldeisers aan en stelt een afbetalingsplan voor.

Opgelet: de schuldeiser is niet verplicht om het voorstel te aanvaarden.

6

Betalingen

Je laat de cliënt de afbetalingen doen of doet die samen. Je volgt op dat de afspraken worden nageleefd.

Wat is het?

Bij een schuldbemiddeling bemiddel je tussen de cliënt en zijn schuldeisers. Je stelt samen met de cliënt een afbetalingsplan op dat de cliënt uitvoert.

Doel?

De schulden van de cliënt (op termijn) afbetaald krijgen, zodat de cliënt schuldenvrij is.



Richtlijnen van biz

Vraag raad aan een jurist

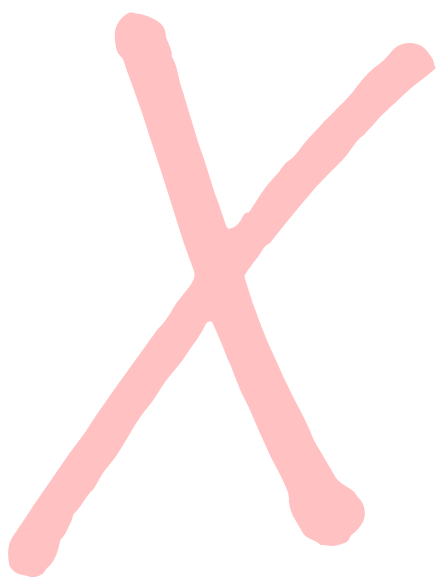
Bij twijfel roep je de hulp in van een jurist: een interne jurist, de jurist van de Welzijnskoepel, Helder Recht, SAM, ...

Wees transparant

Bij een afbetalingsvoorstel naar de schuldeisers ben je best transparant over de mogelijkheden van de cliënt. Het moet voor schuldeisers duidelijk zijn dat het weinig zin heeft om verder in te vorderen. Leg duidelijk uit wat budgetbegeleiding met schuldbemiddeling juist inhoudt en benadruk dat de cliënt zelf verantwoordelijk blijft voor de afbetalingen.



De vraag achter de vraag

Bekijk met de cliënt hoe de schuld is ontstaan. Het is mogelijk dat de cliënt met de vraag naar een eenmalige schuldbemiddeling komt, maar dat er gaandeweg blijkt dat hij verdere hulp nodig heeft.





Wanneer is budgetbegeleiding met schuldbemiddeling geen goede keuze?

Wanneer de schulden te hoog zijn in verhouding tot het inkomen. Als het niet lukt om een afbetalingsvoorstel met redelijke afbetalingen op te stellen, kies eerder voor:

  Collectieve schuldenregeling p 30

Wanneer de cliënt niet zelfstandig zijn afbetalingsplannen kan naleven, kies eerder voor:

  Budgetbeheer met schuldbemiddeling p 13

Budgetbeheer (met of zonder schuldbemiddeling)



Bij deze schuldhulpverleningsvorm combineer je het beheer met budgetbegeleidingsvormen (zie vorige opties) aangezien het doel is om het budget op termijn terug door de cliënt te laten beheren.

Wat is het?

Je beheert het budget van de cliënt, zoveel mogelijk samen met hem om rust te creëren. Je probeert alle rekeningen van de cliënt met zijn inkomsten te betalen. De cliënt krijgt een leefgeld. Het beheer stopt zodra de cliënt of de schuldhulpverlener het budgetbeheer niet meer nodig of zinvol vindt.

Doel?

Zorgen dat de financiële situatie van de cliënt in evenwicht komt. De cliënt financiële vaardigheden bijbrengen om op termijn zelf zijn budget te beheren.

Volgende stap is specifiek voor medewerkers van een OCMW.

De beslissing om budgetbeheer op te starten moet genomen of bekrachtigd worden door het Bijzonder Comité.

Zodra het Bijzonder Comité beslist heeft, wordt de cliënt op de hoogte gebracht van het budgetbeheer.

Je start het budgetbeheer pas op na de bevestiging door het Comité.

Uitzondering

In dringende situaties kan het nodig zijn om de rekeningen al te openen en zo snel mogelijk te beginnen. In dat geval vraag je toestemming aan de voorzitter van het Bijzonder Comité. Op de eerstvolgende zitting bekrachtigt het Comité de opstart van het budgetbeheer.

Best ga je op huisbezoek voordat het dossier op het BCSD komt (of binnen de maand na opstart). Door een huisbezoek krijgt je een beter zicht op andere problematieken die de situatie van je cliënt kunnen beïnvloeden.



De opstart

1

Documenten verzamelen



Welke documenten/informatie heb je nodig voor de opstart van een budgetbeheer?

- Identiteitskaart van de cliënt
- Adres, telefoonnummer, e-mailadres
- Bewijzen van alle inkomsten (loonfiche, attest kinderbijslag, attest syndicaat, attest mutualiteit, ...)
- Rekeninguittreksels van de voorbije 3 maanden van alle rekeningen
- Openstaande facturen, brieven van schuldeisers
- Bewijzen van kosten en schulden
- Kredietcontracten
- Huurovereenkomst
- Contract hypothecaire lening
- Enz.



Zie [de lijst om mee te geven aan je cliënt als bijlage](#).

2

Ondertekenen budgetbeheerovereenkomst



Je overloopt met de cliënt de budgetbeheerovereenkomst met afspraken en zorgt dat die alles begrijpt.



Zie [de modelovereenkomst als bijlage](#).

Bepaal samen concrete doelstellingen en neem evaluatiemomenten op in de overeenkomst.

Je tekent zelf de 2 overeenkomsten en laat de cliënt die ondertekenen.

Eventueel laat je de overeenkomst ook tekenen door de algemeen directeur en de voorzitter van het Bijzonder Comité.

1 exemplaar geef je mee aan de cliënt, het andere houd je bij in het dossier.

De cliënt

moet ervoor zorgen dat **alle inkomsten** op de budgetrekening toekomen;

mag **geen nieuwe schulden** maken;

moet **facturen** binnen de 5 dagen binnenbrengen;

moet alle **wijzigingen** onmiddellijk doorgeven aan het OCMW.

Het OCMW

moet het **leefgeld** op vaste momenten uitbetalen;

moet **discreet** zijn;

moet **informatie** geven over het budget;

moet **afbetalingsplannen** uitvoeren;

moet minimum jaarlijks **evalueren** met de cliënt.

3

Rekeningen openen



Via Belfiusweb open je elektronisch maximum 3 rekeningen:

- de budgetrekening;
- de afnamerekening;
- de spaarrekening (vaak wordt die pas later geopend, wanneer er mogelijkheid is om te sparen).

Als de cliënt de pincode van zijn identiteitskaart kent, dan kan de opening volledig digitaal gebeuren. Probeer dat consequent te doen. Als dat niet het geval is, dan druk je de openingsdocumenten af, laat je die ondertekenen door de cliënt en mail je die samen met een kopie van de identiteitskaart door naar socialerekeningen@belfius.be. Om een spaarrekening achteraf te openen heb je geen aparte goedkeuring van het Comité nodig.

De kaart en pincode voor de cliënt worden naar het OCMW gestuurd. Zorg dat je die veilig bewaard tot wanneer je ze aan de cliënt kan geven. (Bijvoorbeeld de bankkaart in de kluis, apart van de code.) Je laat de cliënt een ontvangstbewijs tekenen bij ontvangst van de bankkaart en geheime code.



Zie [het ontvangstbewijs als bijlage](#).

Leg aan de cliënt uit dat hij bij de bank ook een cardreader kan krijgen en info rond de Belfius-app. Als de cliënt een computer, smartphone of tablet heeft, dan kan hij zelf de rekening volgen via de app. Je kan de cliënt helpen om de app te installeren.

4

Uitbetalingsinstellingen en andere 3den verwittigen



Je zegt aan de cliënt dat hij het nieuwe rekeningnummer moet doorgeven aan alle diensten die hem geld uitbetalen, bijvoorbeeld:

- zijn werkgever;
- de mutualiteit;
- andere terugbetalingen waarop hij recht heeft.

Wat de cliënt niet lukt, doe je samen met de cliënt.

Je legt duidelijk aan de cliënt uit dat je pas kan beginnen met de betalingen wanneer er geld op de budgetrekening staat.

Je vraagt aan de cliënt om al zijn rekeningen te sluiten (als dat mogelijk is, het kan bijvoorbeeld niet als ze in min staan) en om alle lopende betalingen stop te zetten.

5

Budgetplan



Je stelt samen met de cliënt een budgetplan op met:

- de inkomsten;
- de kosten;
- en afbetalingen.

Het is belangrijk dat je cliënt mee achter het plan en de doelen staat zodat hij gemotiveerd is om mee te werken.

Controleer of de cliënt met volgende zaken in orde is:

- mutualiteit in orde;
- brandverzekering betaald;
- rechten verkennen:
 - verhoogde tegemoetkoming;
 - sociaal tarief;
 - huursubsidie;
 - verwarmingstoelage;
 - FOD/IGO;
- stop stortingen in uitvaartverzekering, als het budget dat niet toelaat;
- stop stortingen in pensioensparen, als het budget dat niet toelaat;
- sluit een hospitalisatieverzekering af, als het budget het toelaat.

Leefgeld


Je spreekt met de cliënt af hoeveel leefgeld hij ontvangt en wanneer. De cliënt moet een menswaardig leven kunnen leiden met het leefgeld. Bij de bepaling van het leefgeld kan je rekentools gebruiken zoals de Remi-tool.

Je bekijkt ook met hem wat eventuele extra's kunnen zijn.

6

Schuldbemiddeling



Als er schulden zijn, dan volg je de stappen in de fiche 'budgetbegeleiding met schuldbemiddeling'.  p 11

Je verzamelt eerst alle informatie over de schulden. Je kijkt na of de vermoede schulden kloppen.

Pas als er geld op de budgetrekening staat, schrijf je de schuldeisers aan om een afbetalingsplan voor te stellen. Je doet dat best samen met de cliënt. Het kan ook zijn dat je uitstel moet vragen omdat er nog geen geld is toegekomen op de budgetrekening.

7

Schuldhelpverleningsdossier

Je maakt een dossier aan, best digitaal in een afgeschermd map op de netwerkschijf.

De documenten over het openen van de rekeningen houd je zelf bij in het dossier en je geeft een exemplaar ervan aan de cliënt. Voeg een bewijs toe van de persoonlijke rekening van de cliënt (bijvoorbeeld een kopie van de bankkaart).

Het dossier in het software systeem voor de sociale dienst wordt geïntegreerd in de KSZ als dossier Schuldbemiddeling/Budget. Op die manier staat het dossier voor 5 jaar geïntegreerd en komen er op het portaal belangrijke notificaties binnen zoals wijziging gezinssamenstelling, arbeidscontract, verhuis, ... Die notificaties moet je regelmatig verwerken om de cliëntgegevens te actualiseren.

Alle nodige cliëntgegevens moeten in het digitaal dossier zitten.

Als het rekeningnummer van de cliënt wijzigt, vermeld dat dan duidelijk in het overzicht, maar verwijder niet het oude volledig uit je dossier. Anders is het niet duidelijk aan wie de vroegere betalingen gebeurden.

Zorg dat je dossier correct en representatief is. Het dossier moet weergeven welk traject je met de cliënt aflegt.

Houd bij het invullen van je dossier altijd in je achterhoofd:

- dat je cliënt het dossier moet kunnen inzien;
- dat een collega op basis van je dossier de begeleiding moet kunnen overnemen, mocht je langdurig uitvallen;
- dat het OCMW bij een controle van je dossier een accuraat beeld moet krijgen van de beslissingen die gemaakt zijn en waarom.

Houd alle informatie op 1 plaats bij. Vermijd aparte mappen met informatie.

Richtlijnen van **biz**

Zorg voor een 'functiescheiding'

Je kan de opstart van het budgetbeheer bijvoorbeeld door iemand anders laten doen dan het 1ste gesprek. Door op bepaalde momenten in de begeleiding een 'functiescheiding' in te bouwen, voorkom je dat 1 persoon alleen en mogelijk te dicht bij het dossier betrokken is

Maak een overzicht van leveranciers en klantnummers

Maak een aparte lijst in het dossier met alle belangrijke namen en nummers: de naam van de energieleverancier, de klantnummer bij de Watergroep, enz. Zowel collega's die moeten inspringen als de cliënt zelf zijn gebaat bij een overzicht van alle relevante gegevens.

Houd geen bankkaarten en codes bij voor de cliënt

Als er rekeningen zijn die de cliënt niet kan gebruiken, dan moet hij die opzeggen en de kaarten vernietigen. Ongebruikte rekeningen kunnen ook nodeloze kosten meebrengen.

Maak een doorlopende opdracht van het leefgeld en de afbetalingen

Zo ontstaan er geen problemen als je ziek valt.

Maak afspraken rond verlof en ziekte

Spreek op voorhand met de cliënt af wat er gebeurt als je verlof hebt of als je ziek valt. Bij wie kan hij dan terecht? Bekijk of er extra's nodig zijn tijdens je verlof. Maak een verlofnota voor je collega's met de afspraken die je gemaakt hebt met je cliënten.

Kies een vaste structuur voor de digitale dossiers schuldhulpverlening die door alle schuldhulpverleners gebruikt wordt

Bijvoorbeeld: administratieve documenten, communicatie met de cliënt, facturen, afbetaling schulden. Sla daarin de documenten op volgens jaar en maand.

Het verloop

Beheer van het budget

De cliënt opent zelf de facturen en bezorgt die dan aan jou: digitaal of op papier. Bewaar een exemplaar in het dossier zodat je de betalingen later kan verantwoorden. Noteer bij de factuur de datum waarop je die van de cliënt ontvangen hebt (of gebruik een datumstempel). Zo is het duidelijk wat de oorzaak is van een laattijdige betaling.

Als de cliënt je de factuur op papier bezorgt, scan je die in voor het dossier en bezorg je het origineel terug aan de cliënt. Zo vermijd je omvangrijke papieren dossiers. Je helpt de cliënt om ze te klasseren in zijn budgetmap.

Als het budgetplan niet automatisch geactualiseerd wordt na een betaling, zorg dan zelf dat het altijd up-to-date is..



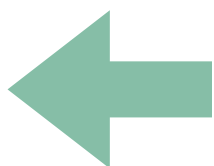
Begeleiding van de cliënt

Streef ernaar dat de cliënt volgende vragen kan beantwoorden:

- Voldoende inkomsten: hoeveel heb ik maandelijks nodig om rond te komen?
- Hoe kom ik aan die inkomsten en behoud ik die?
- Welk budget heb ik beschikbaar en waaraan kan ik dat besteden?
- Hoe stel ik een budgetplan op?
- Hoeveel moet ik sparen? Wat doe ik met dat spaargeld?
- Waarop moet ik letten als ik een lening aanga? Wanneer leen ik geld en wanneer niet?
- Welke verzekeringen moet ik hebben en hoe sluit ik die af?
- Wat doe ik als ik dreig in de schulden terecht te komen?
- Assertiviteit en weerbaarheid: hoe ga ik om met verleidelijke reclame, impulsaankopen, ...?

Opvolging

Probeer minstens 1 keer per maand met de cliënt samen te zitten om zowel de persoonlijke als de financiële situatie te bespreken.

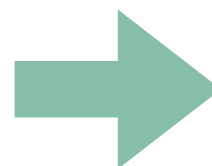


Kijk terug:

- Welke betalingen zijn gebeurd?
- Wat waren de prioriteiten en waarom?
- Hoe staat de rekening ervoor?
- Hoe wordt het budget uitgegeven?
- Heeft de cliënt kunnen sparen?
- Lukt het met de huidige regeling van het leefgeld? Als het te snel op is, overschakelen op frequenter kleine bedragen.

Kijk vooruit:

- Waarom sparen?
- Zijn er extra's nodig?
- Welke betalingen komen eraan?
- Welke gebeurtenissen staan gepland? (kinderen die gaan studeren, een geboorte, verhuis, verjaardagsfeest, ...)
- Welke onverwachte gebeurtenissen kunnen zich voordoen? (een oudere auto die kan stukgaan, ontslag bij een onzekere job, kosten door wankele gezondheid, ...)



Gebruikt je cliënt de Belfius app om thuis de betalingen mee op te volgen?
Kan je hem digitaal wegwijs maken?



[Zie de lijst met tools als bijlage.](#)

Sommige cliënten vragen een andere opvolging, afhankelijk van de vaardigheden.

Ter ondersteuning kan je bekijken of je cliënt kan aansluiten op BIZ-groepsvormingen of andere educatieve initiatieven (Ligo, CVO, Avansa, training rots en water, ...).

Spreek op voorhand af met je cliënt hoe jullie informatie uitwisselen:

- jullie hebben fysieke gesprekken met een vaste regelmaat;
- je bezorgt maandplannen maandelijks via mail;
- je licht de financiën frequent telefonisch toe.

Bespreek met je cliënt wat voor hem de beste manier is om zijn afspraken niet te vergeten. (Heeft hij een papieren of digitale agenda? Gebruikt hij de wekker om bepaalde afspraken niet te vergeten?)

Vraag de cliënt om zijn budgetmap te gebruiken en die mee te brengen naar de afspraken.

Jullie kunnen de afspraken op elk moment bijsturen volgens wat jullie nodig vinden. Dat geldt in beide richtingen, zowel op vraag van de cliënt als van het OCMW.

Vertrek bij de opvolggesprekken vanuit het doel van het budgetbeheer, namelijk om de cliënt te leren om zelf zijn budget te beheren.

Maak duidelijk dat er een overgangperiode zal zijn, waarbij hij met jouw ondersteuning zijn budget zelf zal beheren.

Controleer regelmatig de KSZ-gegevens van je cliënt.

Evaluatie

Evalueer op vaste tijdstippen met de cliënt:

- Hoe staat het met de aflossing van de schulden?
- Is er mogelijkheid om een buffer op te bouwen?
- Hoe gaat de cliënt met het spaargeld om?
- Moet het leefgeld aangepast worden?
- Is er al mogelijkheid om naar afbouw te werken?
- Is er nood aan een bescherming die verder gaat zoals bewindvoering?

Breng volgende vaardigheden van de cliënt in kaart:

- Inzicht in financiële situatie en financieel gedrag
- Sociaal/netwerkvorming ondersteuning door derden geen hulpverleners
- Psychische kwetsbaarheid – intellect cognitieve vaardigheden
- Fysisch functioneren, zwaar ziek, mobiliteitsproblematiek, oogproblematiek
- Praktisch functioneren: huishouden, het al dan niet zelf kunnen, het al dan niet onbelangrijk vinden, missen van inzicht en vaardigheden.
- Praktisch functioneren: vereiste basiscompetenties om zelfstandig je budget te kunnen beheren

Bekijk met de cliënt aan welke vaardigheden nog moet gewerkt worden. Gebruik het evaluatiedocument om een objectieve beoordeling te maken.

Overloop met de cliënt de verschillende levensdomeinen. Ziet hij zelf een samenhang? Zijn er bepaalde zaken die volgens hem eerst moeten aangepakt worden voor hij verder kan evolueren in zijn schuldhulpverleningstraject?



Zie [het evaluatiedocument als bijlage](#).

Richtlijnen van **biz**

Gebruik de BIZ-tools bij de begeleiding van je cliënt



Zie [de lijst met de BIZ-tools als bijlage](#).

Betrek je cliënt zoveel mogelijk

De cliënt geeft jou het vertrouwen om zijn geld te beheren. Ga daar zorgvuldig mee om. Betrek de cliënt zoveel mogelijk (responsabilisering) en vraag regelmatig een second opinion aan je collega's of teamverantwoordelijke om verkeerde inschattingen te voorkomen. Het is mogelijk dat na jaren de professionele afstand verkleint tussen jou en je cliënt, waardoor je inschatting botst met je deontologische code.

Leen nooit geld aan je cliënt

Breng de situatie op je teamvergadering en bekijk of er financiële steun van het OCMW mogelijk is.

Vermijd cashverrichtingen

Eventueel begeleid je de cliënt bij het zelf cash afhalen van zijn afnamerekening. Moet je toch cash geld afhalen en dat aan de cliënt geven, zorg dan zeker dat de cliënt een ontvangstbewijs ondertekent dat je bijhoudt in het dossier.

BIZ-groepswerking

Verwijs je cliënt door naar de BIZ-groepswerking om aan bepaalde vaardigheden te werken.

Zorg in het begin voor regelmatige opvolggesprekken

Zo kan je zien of alles goed loopt voor de cliënt en of het traject juist gekozen is. Het is belangrijk om eventuele problemen op tijd op te sporen. Op maat van je cliënt kan dat op afspraak en soms per telefoon.

Richtlijnen van **biz**

Zorg voor een 'functiescheiding'

Je kan de betalingen bijvoorbeeld laten uitvoeren door een administratief medewerker. Door op bepaalde momenten in de begeleiding een 'functiescheiding' in te bouwen, voorkom je dat 1 persoon alleen en mogelijk te dicht bij het dossier betrokken is.

Een administratief bediende kan een schuldeiser toevoegen of een rekeningnummer wijzigen in het sociaal dossier na een aanvraag met motivatie/bewijs. Het alternatief is een periodieke controle door de financiële dienst via steekproeven.

Je kan ook een dubbele handtekening invoeren voor betalingsopdrachten. De tweede medewerker die moet tekenen, kan dan steekproefsgewijs controle doen.

Ga op huisbezoek

Je kan kiezen om bij een jaarlijkse evaluatie op huisbezoek te gaan om zicht te krijgen op alle levensvlakken van de cliënt.

Bespreek het dossier op je teamvergadering

Wanneer het tijd is voor een evaluatie, bespreek je de situatie best ook op je teamvergadering. Zeker bij dossiers waar je al langer mee bezig bent, is het nuttig om regelmatig een andere (kritische) blik te krijgen.

De uitstroom

Er zijn 3 mogelijkheden om het budgetbeheer stop te zetten:

Onmiddellijke stopzetting door OCMW

Bij een gebrek aan medewerking (bv. agressie, inkomsten niet op de BB-rekening storten, niet naar afspraken komen, facturen niet bezorgen, ...) krijgt de cliënt eerst een verwittigingsbrief (aangetekend en per gewone post). Als daar geen reactie of verbetering op volgt, dan kan het OCMW de beslissing nemen het budgetbeheer onmiddellijk stop te zetten.

Afbouw: geleidelijke begeleiding naar stopzetting

Plan een graduele afbouw, zodat de cliënt weet wat eraan komt. Werk met proefperiodes. Als de vorige stap goed loopt, wordt naar de volgende stap overgegaan. Mogelijke stappen zijn:

- leefgeld per 2 weken ipv wekelijks;
- leefgeld maandelijks ipv 2-wekelijks;
- cliënt betaalt bepaalde vaste kosten zelf;
- periode waarin volledig inkomen op afnamerekening wordt gezet en je enkel opvolgt.

Onmiddellijke stopzetting door de cliënt

Budgetbeheer is vrijwillig. De cliënt kan op elk moment beslissen om met het budgetbeheer te stoppen. In dat geval bespreek je met de cliënt de mogelijke gevolgen en risico's. Je bekijkt ook samen of er een alternatief is dat wel zou werken, zoals enkel budgetbegeleiding. Ten laatste 3 maanden na stopzetting neem je contact op met de cliënt om te vragen hoe het gaat.



Zie [het document 'stopzetting' als bijlage](#).



De stopzetting van het budgetbeheer moet goedgekeurd worden door het **Bijzonder Comité**. Vermeld of het met een positief of negatief advies van de schuldhulpverlener is.

Bespreek de stopzetting altijd:

- met je cliënt;
- op je teamvergadering.

Hoe verloopt de uitstroom?

1

Cliënt moet een nieuwe rekening openen. Vraag aan de cliënt een bewijs van de persoonlijke rekening van de cliënt (bijvoorbeeld een kopie van de bankkaart) en houd dat bij in het dossier.

2

Hij moet het nieuwe rekeningnummer doorgeven aan de uitbetalingsinstellingen (werkgever, mutualiteit, enz.) en andere 3den verwittigen dat het budgetbeheer wordt stopgezet. Je helpt de cliënt daarbij.

3

Je schrijft het geld dat op de budgetrekening staat over naar de cliënt. Je kan tijdelijk een klein bedrag laten staan voor de betaling van onder andere de bankkosten, in overleg met de cliënt.

4

Als er nog schuldeisers zijn, verwittig je hen van de stopzetting van het budgetbeheer.

5

Je geeft de cliënt een overzicht van de betalingen die hij zelf zal moeten doen.

6

Je sluit alle rekeningen af. Dat doe je best pas 3 maanden na de stopzetting, zodat eventuele lopende uitbetalingen nog toekomen. Je stort die onmiddellijk door naar de cliënt.

Nazorg

Zorg voor nazorg: op regelmatige tijdstippen (bijvoorbeeld 3, 6 en 12 maanden) neem je contact op met de cliënt om te bekijken hoe het loopt. Budgetbegeleiding kan een vorm van nazorg zijn.

Richtlijnen van **biz**

Sluit het budgetbeheer pas af wanneer de schulden afbetaald zijn.

Uitzonderingen zijn mogelijk in samenspraak met de cliënt. Bijvoorbeeld als de situatie van de cliënt gewijzigd is waardoor hij zelf in staat is om zijn budget terug in eigen handen te nemen.

Behoud eventueel een kleine reserve max. 3 maanden.

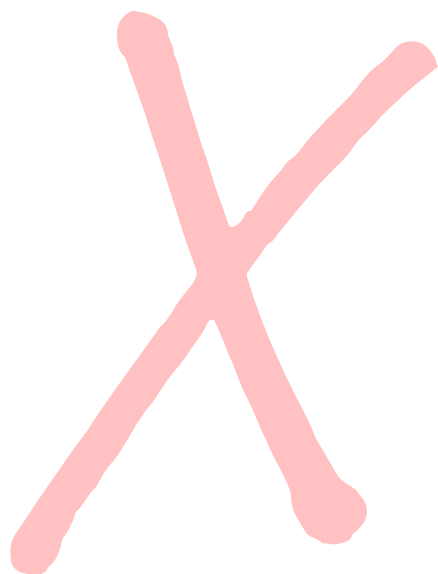
Met akkoord van de cliënt kan je een klein bedrag op de budgetrekening tijdelijk laten staan voor het betalen van de bankkosten en voor wanneer er nog facturen bij het OCMW zouden terechtkomen. Maximum na 3 maanden stort je wat er nog overblijft door naar de cliënt en sluit je de rekeningen af. Houd zeker bewijsstukken bij in het dossier van die verrichtingen.

Zorg voor een 'functiescheiding'.

Je kan het afsluiten van de rekeningen bijvoorbeeld door een administratief medewerker laten doen. Door op bepaalde momenten in de begeleiding een 'functiescheiding' in te bouwen, voorkom je dat 1 persoon alleen en mogelijk te dicht bij het dossier betrokken is.


Zorg voor een overdracht.

Als de cliënt verhuist en je bent niet meer bevoegd als OCMW, dan kan je met akkoord van de cliënt contact opnemen met het bevoegde OCMW voor een overdracht. Als een overdracht niet mogelijk is, dan zal het budgetbeheer alsnog worden stopgezet wegens onbevoegdheid. De cliënt zal in dat geval zelf een rekening moeten openen en zich voor alle vragen moeten richten tot het nieuw bevoegde OCMW.




Wanneer is budgetbeheer geen goede keuze?


Wanneer de schulden te hoog zijn in verhouding tot het inkomen. Als het niet lukt om een afbetalingsvoorstel met redelijke afbetalingen op te stellen, kies eerder voor:

 Collectieve schuldenregeling p 30

Wanneer de cliënt niet wenst om een stuk van zijn autonomie af te staan, kies eerder voor:

 Budgetbegeleiding (probeer aan het probleeminzicht te werken) p 9

Wanneer de cliënt door gezondheidsredenen niet in staat is om zelfstandig beslissingen te nemen, kies eerder voor:

 Bewindvoering p 32

Wanneer de cliënt enkel administratieve ondersteuning nodig heeft, kies eerder voor:

 Budgetbegeleiding p 9

Collectieve schuldenregeling



De cliënt kan 1 hoge of veel kleine schulden hebben.

De schuldenlast moet in het geheel te groot zijn. Dat betekent dat het onmogelijk is om met het inkomen redelijke afbetalingen te doen.

Wat is het?

Een regeling via de rechtbank om een oplossing te vinden voor langdurige schuldproblemen. Alle inkomsten van de cliënt komen op de rekening van de schuldbemiddelaar die het afbetalingsplan uitvoert.

Doel?

De collectieve schuldenregeling creëert een schuldenvrij toekomstperspectief voor iemand met een grote schuldenlast.



De interesten worden bevroren tijdens de collectieve schuldenregeling. De cliënt is beschermd tegen beslag.



Een collectieve schuldenregeling is niet gratis.

1

Sociaal en financieel onderzoek

Voorwaarden voor een collectieve schuldenregeling (CSR):

- Geen zelfstandige zijn
- Je kan je schulden niet binnen een redelijke termijn afbetalen
- Je hebt je schulden niet doelbewust veroorzaakt
- Je voornaamste belangen liggen in België
- Geen herroeping van een CSR in de voorbije 5 jaar

2

Aanvraag CSR: standaard verzoekschrift

Opgelet: het invullen van een verzoekschrift collectieve schuldenregeling vraagt voldoende kennis van en ervaring met de procedure. Je kan een pro-Deoadvocaat aanvragen om de aanvraag voor de cliënt te doen.

3

Beslissing arbeidsrechtbank

De arbeidsrechtbank beslist of de aanvraag toelaatbaar is. Zo ja, dan duidt hij een schuldbemiddelaar aan. Vanaf dat moment doe je geen betalingen meer en zet je de domiciliëringen stop.

4

Contact met schuldbemiddelaar

Cliënt tekent een schuldbemiddelingsovereenkomst met de schuldbemiddelaar met wederzijdse afspraken.

5

Afbetalingsplan

De schuldbemiddelaar stelt een minnelijk afbetalingsplan op en stelt dat voor aan de schuldeisers. Als die er niet mee akkoord gaan, dan stelt de arbeidsrechter een gerechtelijk afbetalingsplan op.



Richtlijnen van

Schets een realistisch beeld

Informeel goed je cliënt: de schuldbemiddelaar is geen persoonlijke advocaat van de cliënt, geen hulpverlener, noch een bewindvoerder.

Zijn taak is niet om de cliënt te verdedigen of te begeleiden.

Zijn taak is om een afbetalingsplan te maken waarbij de schulden zo snel mogelijk afbetaald worden en de cliënt toch menswaardig kan leven. Hij moet bemiddelen tussen de belangen van de cliënt en de belangen van de schuldeisers. Bespreek grondig de voor- en nadelen van de procedure en specificeer de kosten.

Meer info vind je in:

- [de brochure 'Collectieve schuldenregeling'](#)
- [het filmpje 'CSR: Wat is het en hoe gaat het in zijn werk?'](#)

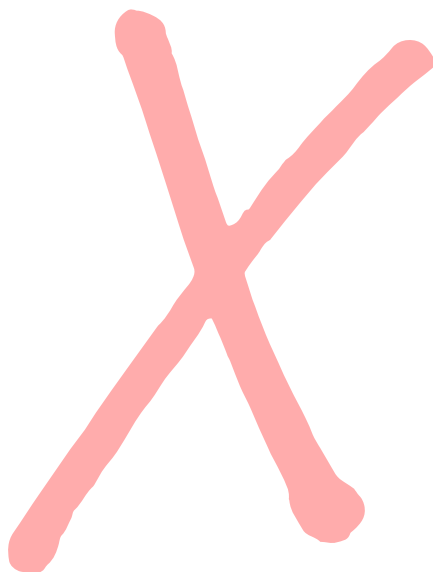
Combineer met budgetbeheer

Collectieve schuldenregeling kan gecombineerd worden met budgetbeheer. Je helpt dan de cliënt omgaan met zijn leefgeld dat hij van de collectieve schuldbemiddelaar 1 keer in de maand krijgt. Het is makkelijker om een CSR op te starten als het budgetbeheer al loopt dan omgekeerd.

Motivatie cliënt

De collectieve schuldenregeling is een strenge procedure die geen kans op slagen heeft als de cliënt niet gemotiveerd is. De cliënt geeft een groot deel van zijn vrijheden tijdelijk op om op termijn volledig schuldevrij te zijn.

Wanneer is collectieve schuldenregeling geen goede keuze?



Wanneer de cliënt niet wenst om een stuk van zijn autonomie af te staan, kies eerder voor:



Budgetbegeleiding (probeer aan het probleeminzicht te werken) p 9

Wanneer de cliënt door gezondheidsredenen niet in staat is om zelfstandig beslissingen te nemen, kies eerder voor:



Bewindvoering p 32

Wanneer de schulden laag genoeg zijn om op korte termijn afbetaald te krijgen, kies eerder voor:



Budgetbegeleiding met schuldbemiddeling p 11

Bewindvoering



Bewindvoering is een gerechtelijke beschermingsmaatregel. Ze kan dus ook tegen de wil van de cliënt worden opgelegd.

Wat is het?

Een beschermingsmaatregel voor een persoon met een beperkte zelfredzaamheid. De vrederechter stelt een bewindvoerder aan over de cliënt. De bewindvoerder neemt bepaalde beslissingen in plaats van de cliënt, die die handelingen niet meer kan stellen.

Doel?

De cliënt en zijn omgeving beschermen tegen nadelige beslissingen.

Voorbeelden van gezondheidsredenen waarbij je bewindvoering kan overwegen: dementie, een verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek, ...

1

Indienen verzoekschrift + uitgebreide medische verklaring

Het verzoekschrift kan ingediend worden door de persoon zelf, een familielid of een belanghebbende.

Je kan als hulpverlener de cliënt helpen om een aanvraag in zijn naam in te dienen, in samenwerking met de huisarts. Breng de voorzitter van het BCSD op de hoogte.

Je kan online de aanvraag voor bewindvoering indienen via het [Centraal Register van bescherming van de personen](#).

Aan het verzoekschrift moet je een uitgebreide medische verklaring toevoegen, die maximum 15 dagen oud is.

Hou er rekening mee dat je cliënt het dossier mag inkijken. Meestal zal je ook worden opgeroepen door de vrederechter om het sociaal verslag toe te lichten.

2

Beschikking vrederechter

De vrederechter kijkt na of alle voorwaarden vervuld zijn en beslist welke bescherming nodig is: enkel bijstand, enkel vertegenwoordiging of een combinatie.

De vrederechter duidt een bewindvoerder aan en somt op voor welke zaken de beschermde persoon niet meer zelf (vertegenwoordiging) of zelfstandig (bijstand) kan handelen:

- beheer van zijn goederen;
- beslissingen over zijn persoon;
- of allebei.

Voor verkwisters bestaat er een speciale regeling waarbij enkel bijstand voor specifieke handelingen nodig is.



Zie [het schema beschermingsmaatregelen als bijlage](#).

3

Publicatie in het Belgisch Staatsblad

De aanstelling van de bewindvoerder wordt gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

4

Taak van de bewindvoerder

De taak van de bewindvoerder staat omschreven in de beschikking van de vrederechter.

Meestal wordt de bewindvoerder aangeduid als vertegenwoordiger van de beschermde persoon.

Opgelet: voor bepaalde beslissingen heeft de bewindvoerder de toelating van de vrederechter nodig, bijvoorbeeld om het huis van de cliënt te verkopen.

Meer info vind je in:

- [de BIZ-brochure 'Bewindvoering in zicht'](#)
- [het filmpje 'Bewindvoering in beeld'](#)
- [de brochure 'Praktische gids voor familiale bewindvoerders'](#) uitgegeven door notaris.be en de Koning Boudewijnstichting
- [de brochure 'De zorgvolmacht'](#) uitgegeven door notaris.be
- [het overzichtsschema 'beschermingsmaatregelen' in bijlage](#)
- [het BIZ-draaiboek 'Bewindvoering'](#)

Richtlijnen van **budgetzicht**

Zoek in het Belgisch Staatsblad

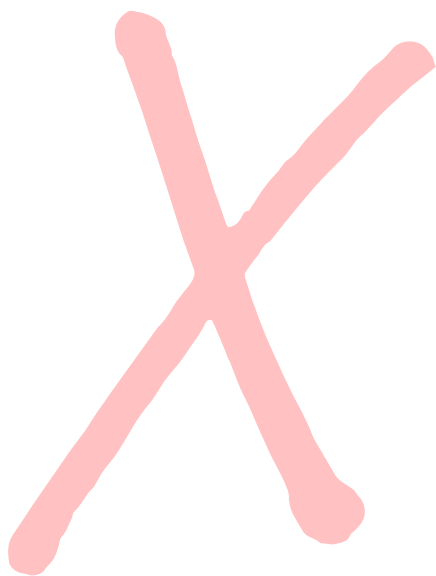
Weet je niet of je cliënt onder bewind staat? Of is het niet duidelijk wie de bewindvoerder is? Zoek samen de informatie op in het Belgisch Staatsblad. Zowel de plaatsing onder bewind als mogelijke wijzigingen aan het bewind worden daarin gepubliceerd. Ook in het KSZ vind je die info.

Lees de beschikking van de vrederechter

Is het niet duidelijk welke beslissingen de cliënt mag nemen en welke de bewindvoerder? Lees de beschikking van de vrederechter. Daarin moet staan voor welke beslissingen de persoon onbekwaam is verklaard. De beschermde persoon heeft ook toegang tot zijn dossier in het Centraal Register van bescherming van de personen.

Combinatie bewindvoering en collectieve schuldenregeling

Als de bewindvoerder bevoegd is om een gerechtelijke procedure te beginnen voor de beschermde persoon, dan kan die een collectieve schuldenregeling aanvragen. De collectieve schuldenregeling dient om de opgebouwde schulden afbetaald te krijgen binnen een redelijke termijn. De bewindvoering dient om schulden in de toekomst te vermijden.



Wanneer is bewindvoering geen goede keuze?

Wanneer er geen medische oorzaken zijn voor het slecht beheer van de cliënt, kies eerder voor:

  Budgetbegeleiding p 9

  Budgetbeheer p 13

Visie achter dit draaiboek

Vanuit **eerstelijnszone Amalo** werd de vraag gesteld of er een praktisch draaiboek 'schuldhulpverlening' kon ontwikkeld worden met een overzichtelijk stappenplan voor de verschillende SHV-trajectfases. **Eerstelijnszone Pajottenland** sloot daarop aan omdat zij graag praktische richtlijnen en duiding kregen voor het toepassen van de audit-aanbevelingen binnen de SHV-trajecten.

Met de input van verschillende schuldhulpverleners uit deze 2 eerstelijnszones en op basis van bestaand bronnenmateriaal, kwam dit draaiboek tot stand. Na enkele uitwisselingsmomenten werd de huidige versie uitgeschreven en vormgegeven door **Helder Recht vzw**.

Het **boek 'Schaarste'**, van Harvard-econoom Sendhil Mullainathan en Princeton-psycholoog Eldar Shafir, kan uitgeleend worden bij de BIZ-bib. Zij onderzochten de gevolgen van armoede en concluderen dat mensen die in armoede leven en schaarste ervaren, van dag tot dag leven, soms onverstandige beslissingen nemen en lijden aan tunnelvisie. Het gevolg is dat zij vaak niet goed in staat zijn om doelgericht en probleemoplossend te handelen. Specifiek toont de wetenschap aan wat de effecten zijn van **aanhoudende stress** op de hersenen. Dit verklaart ook waarom cliënten afspraken vergeten of om andere redenen niet nakomen, waarom ze soms snel opgeven of boos worden.

Tijdens de schuldhulpverleningstrajecten is het van belang om een **vertrouwensrelatie** op te bouwen met de cliënt. Vanuit een gelijkwaardige relatie zal een hulpverlener bepaalde handelingen in principe duiden als een gevolg van chronische stress en niet als onwil. Het opleggen van sancties zal veelal stress verhogend en daarmee juist contraproductief werken.

De cliënt moet de ruimte krijgen om op verhaal te kunnen komen en te vertellen, wat het voor hem betekent om geconfronteerd te worden met financiële problemen. De cliënt is meer dan alleen zijn financieel probleem. Het **psychosociale luik** moet met andere woorden voldoende aandacht krijgen in de begeleiding. De begeleiding mag niet vervallen in een louter technisch onderzoek naar en verbeteren van competenties. Het is een valkuil om het begeleidingsproces louter te herleiden tot het stappenplan in dit draaiboek.

Het sturen van reminders, maken van to-do-lijstjes en andere structurerende ondersteuning stellen mensen in staat om hun verantwoordelijkheid op te nemen. Wanneer cliënten de samenhang van de verschillende levensdomeinen beter gaan begrijpen alsook de effecten van stress en zélf aangeven waaraan zij willen werken, vergroot dat de **intrinsieke motivatie**. Om hen in beweging te zetten, kunnen hulpverleners gebruik maken van **motiverende gespreksvoering**. Een belangrijke voorwaarde voor structurele verandering is dat de cliënt ook overtuigd is dat verbetering mogelijk is. Inzetten op financiële educatie en het bereiken van korte-termijn-doelen, zal het geloof in eigen-kunnen doen groeien.

Ook is het belangrijk dat de cliënt zijn **gezin** betreft in de bespreking van zijn budget. Er dient voldoende aandacht besteed te worden aan de kinderen en hoe zij de impact van de financiële druk op het gezin ervaren. Hulpverleners dienen bewust rekening te houden met de belangen van het kind. Tezelfdertijd mag men de druk die kinderen kunnen leggen op hun ouders en het gezinsbudget niet onderschatten. De cliënt leert zijn kinderen om mee na te denken over het budgetteren, gesteund door de hulpverlener, en mee verantwoordelijkheid te nemen. Hij laat hen zelf over zakgeld beschikken of leert hen sparen voor een grotere aankoop, ...

Tot slot dient er vanuit beleidsniveau aandacht besteed te worden aan **monitoring**. Functiescheiding en periodiek toezicht voorkomen een monopoliepositie van de hulpverlener met risico op onrechtmatige verrichtingen enerzijds en gewenning bij de cliënt anderzijds. Het periodiek beoordelen van een mogelijke afbouw van budgetbeheer in teamverband leidt bovendien vaak tot een vlottere doorstroming van dossiers.

BIZ Halle-Vilvoorde

Bronnen: budget in eigen handen en mobility mentoring

2023

