

# Nuttige tools tijdens het schuldhulpverleningsproces

---

Linken (in blauw) naar de tools die je kan gebruiken tijdens het schuldhulpverleningsproces

## 1. EERSTE GESPREKKEN

### Rechtenverkenner.be

De nieuwe versie 2.0 komt in 2024 online: [meer info](#)

### Rechtenverkenningdocument

Dit [document](#) (of een beknopte versie) kan je ook gebruiken als intake formulier.

### Brochures ter informatie bij SHV-trajectkeuze:

BIZ-Brochure [‘wegwijs bij budget en schulden’](#)

BIZ-brochure [‘Collectieve schuldenregeling’](#)

BIZ-brochure [‘Bewindvoering in zicht’](#)

### Filmpjes om digitaal door te sturen na de bespreking van de trajectmogelijkheden:

Filmpje [‘Overzicht houden op inkomsten en uitgaven’](#)

Filmpje [‘Waar kan ik terecht voor hulp bij mijn budget?’](#)

Filmpje [‘CSR: Wat is het en hoe gaat het in zijn werk?’](#)

Filmpje [‘Bewindvoering in beeld’](#)

### Lijst met ‘mee te brengen documenten’

[Afvinkdocument](#)

### Genogram

Een beknopt [schematisch overzicht van de familiebanden](#), samengesteld uit een serie standaardymbolen. Het geeft de cliënt bewustwording van zijn familiesysteem.

## 2. START EN VERLOOP SCHULDHULPVERLENING

### Verjaringschecker voor schuldbemiddelaars

Deze [tool](#) helpt je je weg te vinden in de verjaringstermijnen van de meest voorkomende schulden.

### Modeldocumenten bij opstart budgetbeheer:

[Overeenkomst](#) budgetbeheer

[Ontvangstbewijs](#) bankkaart en codes

### Budgetmappen

**Budgetmap met tabbladen BIZ-Oost-Vlaanderen**

[Budgetmap met tabbladen](#) om je administratie bij te houden.

**CEBUD tabbladen met pictogrammen**

[Tussenbladen](#) om in je eigen budgetmap te steken.

### **Budgetmaponline.be**

De [digitale versie](#) van een budgetmap. Deze kan kan je downloaden en printen.

## **Budgetoverzicht**

### **Budgetplanner.be**

De digitale [budgetplanner](#) helpt je om een overzicht te krijgen van je inkomsten en je uitgaven.

### **Budgetinbeeld.be**

[Een interactieve site](#) recent ontwikkeld door BIZ waarop je samen met je cliënt een **maandoverzicht** kan maken van de inkomsten en uitgaven. Via deze kleurrijke tool krijgt je client een realistisch beeld van de financiële situatie per maand. Het wordt duidelijk waar geld naartoe gaat en of er op het einde van de maand geld over of tekort is.

In de [bijhorende video](#) kom je meer te weten over Budget in Beeld: we leggen alle onderdelen van de website uit aan de hand van een casus.

Je kan de info ook nalezen in deze korte [handleiding](#).

### **Wakosta?! app**

Een [gratis app](#) die je helpt om een overzicht te krijgen/houden van je budget of de besteding van je leefgeld. Deze is ontwikkeld door BIZ en ook offline te gebruiken.

## **Geletterdheid testen**

Geletterdheid is belangrijk om financieel redzaam te zijn. CEBUD heeft [een signaalkaart en een vragenlijst](#) ontwikkeld om zicht te krijgen op de administratieve, lees- en rekenvaardigheden van een cliënt. De vragenlijst kan zowel online als op papier worden ingevuld.

### **BIZ-tool AdminiWA?!**

Een live [infosessie](#) waarbij in een aantal stappen uitgelegd wordt hoe je best je administratie bijhoudt.

## **Digitale vaardigheden aanleren**

Via het gratis platform [123Digit](#) kan je cliënten begeleiden bij het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden.

## **Online rekeningen bekijken en betalingen uitvoeren**

### **De Belfius app**

Hoe de [app](#) installeren: uitgelegd in 4 stappen.

Filmpjes hoe je je rekeninguittreksels kan bekijken, hoe je een overschrijving doet, etc.

### **Leer bankieren met je smartphone (123digit)**

Een [leermodule](#) van Febelfin waarmee je cliënt op een veilige manier leert bankieren met de smartphone. De module zoomt in op leren inloggen, rekeningen raadplegen en een overschrijving doen.

### Leer internetbankieren (Wikifin)

De [Demobank](#) van Wikifin is een veilig leerplatform om allerlei bankverrichtingen in te oefenen die op internet via internetbanking kunnen worden uitgevoerd.

### Leer digitaal betalen (Febelfin)

Digitaal betalen is veilig, efficiënt én hygiënisch. In de [filmpjes](#) van Febelfin zie je hoe gemakkelijk digitaal betalen is.

### Hoe betaal je online? (Wikifin)

[Wikifin](#) bundelt op hun [website](#) heel wat informatie over online betalen. Je vindt er informatie over pc-bankieren en mobiel bankieren maar ook over hoe je online-aankopen veilig kan betalen. Hun checklist 'veilig online shoppen' kan handig zijn voor digitaalvaardige cliënten die online kopen.

## Geld en financiën

### Onderscheid tussen zichtrekening en spaarrekening

Kan je uitleggen waarvoor een zichtrekening dient en waarvoor een spaarrekening bedoeld is? Op de [website van Wikifin](#) vind je de uitleg in toegankelijke taal. Spreek hierover met je cliënt. Bekijk samen welke bedragen je op de zichtrekening zet en welke op je spaarrekening.

### Informatie over jouw dagelijks geld (Wikifin)

Kom op de [website van Wikifin](#) meer te weten over budgetteren, bankrekeningen, betaalmiddelen, veilig betalen en kopen op het internet.

### Automatische betalingen

Meer uitleg over [automatische betalingen](#). Wat is een domiciliëring? En wat is het verschil met een doorlopende opdracht?

### Verzekeringen

Sommige [verzekeringen](#) zijn nuttig, sommige zelfs verplicht. Ga het gesprek aan met je cliënt en bespreek welke verzekeringen belangrijk zijn.

De [checklist](#) verzekeringen van Wikifin kan ondersteunend zijn bij dit gesprek. Leg duidelijk uit dat de cliënt zelf verantwoordelijk is voor het afsluiten van de verplichte en nuttige verzekeringen. Ondersteun waar nodig.

### BIZ-filmpjes

[Filmpjes](#) met korte en duidelijke info over verzekeringen en sparen.

### Info voor jonge mensen ter ondersteuning bij het zelfstandig wonen

De gratis app '[Heyday](#)'

### Wakosta?! beurs

Een ervaringsparcours waarin jongeren op een interactieve manier ondergedompeld worden in verschillende aspecten van het zelfstandig leven en de financiële gevolgen van keuzes.

### Wakosta.be

[Een interactieve website](#) met hetzelfde doel als de Wakosta?! beurs.

### 3. EVALUATIE VAN EEN SCHULDHULPVERLENINGSTRAJECT

#### **Modeldocument bij evaluatie budgetbeheer:**

[Evaluatie](#) budgetbeheer

#### **Brug naar zelfredzaamheid - Mobility mentoring**

Een tool om samen met je cliënt de verschillende [levensdomeinen](#) te overlopen en de samenhang ervan te bevragen.

#### **Netwerklijst en schema**

[Invuldocument](#)

#### **Hulptool voor anderstaligen**

[Tool](#) met pictogrammen en emoticons voor de evaluatie van de levensdomeinen

### 4. AFRONDING EN NAZORG

#### **Modeldocument bij stopzetting budgetbeheer**

[Stopzetting](#) budgetbeheer

#### **Tools vermeld in voorgaande fases 2 en 3**

### 5. BIJKOMENDE ONDERSTEUNING VAN SCHULDHULPVERLENERS

#### **BIZ-bib**

Gratis [uitleendienst](#) voor educatieve tools en [brochures](#) rond financiële educatie. Sommige items zijn ook digitaal te verkrijgen.

#### **Toolbox financiële redzaamheid**

In dit [draaiboek](#) vind je informatie en (online) tools die je tijdens je begeleiding kan inzetten.

#### **Stappenplan 'Budget in eigen handen'**

Uitgewerkt [draaiboek](#) voor de verschillende fases in een begeleidingsproces.

#### **Brochure 'Budget in handen van je kind' met bijhorend draaiboek**

[Brochure](#) en [inspiratiegids](#) voor professionals rond financiële opvoeding en het ondersteunen van ouders (al dan niet in een SHV-traject).

#### **CEBUD Budgetcalculator**

De [budgetcalculator](#) berekent hoeveel inkomen een gezin minimaal nodig heeft om volwaardig te kunnen deelnemen aan onze samenleving.

#### **Franstalige tools (en andere talen)**

Franstalige brochures:

- De folder '[SOS Schulden](#)' geeft meer informatie over wat je moet doen bij budget- en/of schuldenproblemen. Er staan enkele tips in, alsook een korte uitleg over de verschillende vormen in de financiële hulpverlening. De folder is uitgegeven in [13 talen](#), telkens gecombineerd met onderaan een Franse of Nederlandse vertaling. Volgende talen zijn beschikbaar:

Albanees, Armeens, Arabisch, Bulgaars, Dari, Duits, Frans, Engels, Nederlands, Spaans, Roemeens, Russisch en Turks.

- [Budgetbeheer](#)
- [Budgetbegeleiding](#)
- [Schuldbemiddeling](#)
- De brochure [Collectieve schuldenregeling](#) van BIZ informeert in 10 overzichtelijke stappen wat een CSR is en hoe het werkt.
- [Digitale inclusie](#) is een brochure van Febelfin rond veilig online betalen en je geldzaken regelen.

Franstalige filmpjes:

[Wikifin filmpjes](#) met uitleg over de verschillende SHV-trajecten.

## 6. MONITORING VAN DE SCHULDHULPVERLENINGSTRAJECTEN

Een **draaiboek** biedt de MW een duidelijk **kader**.

Richtlijnen rond het volgen van procedures en het **consequent gebruik van modeldocumenten** en sjablonen zijn noodzakelijk om te garanderen dat alle MW dezelfde werkwijze hanteren en de cliënten op gelijke manier behandelen.

In het draaiboek staan verschillende **audit-aanbevelingen bij het budgetbeheerproces**. Sommige van deze richtlijnen zullen enkel effect hebben wanneer er bijkomend, op regelmatige tijdstippen, gecontroleerd wordt. De financiële dienst kan **periodiek steekproeven uitvoeren op de correcte naleving van de richtlijnen**.

(vb: richtlijn om een datumstempel te zetten wanneer cliënten hun facturen binnenbrengen => periodieke controle op tijdstip van de betalingen van deze facturen => onderzoeken van de oorzaak van laattijdige betalingen)

**Functiescheiding** heeft enkel effect wanneer er onafhankelijk gewerkt wordt. Bij het uitvoeren (of valideren) van betalingen door een andere medewerker, dient deze laatste ook steekproefsgewijze te controleren op de rechtmatigheid van de verrichtingen.

Prioritair is een duidelijk **rechten- en toegangsbeheer van de gebruikte software** door de IT-dienst.

Er moet op toegezien worden dat MW geen wachtwoorden delen en enkel hun eigen inlogcodes gebruiken ter identificatie (ook bij het uitvoeren van betalingsverrichtingen)

### **Kwartaalchecks:**

- Datumstempels bij ontvangst van facturen en tijdige betalingen
- Rekeningen van stopgezette dossiers: zijn deze rekeningen afgesloten na 3 maanden?
- Steekproeven op DSD (digitaal sociaal dossier): stavingsdocumenten, betalingsverrichtingen vanuit budgetrekeningen, afbetalingsplannen, etc
- Openstaande mutatieberichten: hoe lang staan deze al open?

### **Jaarlijkse evaluatie en Voorlegging aan BCSD:**

- Aantal dossiers
- Doorlooptijd en evolutie
- Verschillenanalyse