



VISIE EN METHODIEKEN IN BUDGET- EN
SCHULDHULPVERLENING
[08.09.2021]

INHOUDSTAFEL

Inleiding	3
Ontstaan	3
Deelnemers	3
Doelstelling	4
Adhoc thema werkgroepen	4
Opstart dossier	5
Driver	5
Proces	5
Resultaat: Draaiboek opstart budgethulpverlening	5
Evalueren	5
Driver	5
Proces	5
Resultaat: draaiboek evalueren in budget- en schuldhelpverlening	5
Werken aan financiële redzaamheid	6
Driver	6
Proces	6
Resultaat: Toolbox financiële redzaamheid in budget- en schuldhelpverlening	6
Clïënt informeren	6
Driver	6
Proces	6
Resultaten: documenten en fiches in eenvoudige taal	6
Afstemming Audit Vlaanderen en Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	7
Meerwaarde ontwikkelde documenten	7
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	7
Audit Vlaanderen	8
Wetenschappelijk onderzoek	9
Verenigingen waar armen het woord nemen	9
Implementatie van de ontwikkelde documenten	10
Bijlagen	12
Bronnen	<u>13</u>

1 INLEIDING

In dit dossier geven we een schriftelijk weergave over het ontstaan, deelnemers, doelstelling en het proces dat we met de werkgroep visie en methodieken in budget- en schuldhulpverlening hebben afgelegd sinds 2019.

Het proces dat we als samenwerkingsverband BudgetInzicht tot hiertoe reeds doorlopen heeft, geeft een mooie invulling aan de strategische doelstellingen die elke BIZ regio van de Vlaamse overheid krijgt opgelegd, nl:

- het nemen van preventie- en nazorginitiatieven om (hervul in) schuldenlast te voorkomen.
- het nemen van initiatieven ter ondersteuning van een toegankelijke, cliëntgerichte en integrale schuld- en budgethulpverlening teneinde gezinnen en personen in staat te stellen om zelf verantwoordelijkheid te (leren) dragen voor hun duurzaam budgetmanagement.

We kijken met veel trots terug op het reeds afgelegde traject en zijn blij te kunnen meedelen dat de eerste resultaten van de werkgroep in het najaar van 2021 kunnen voorgesteld worden.

2 ONTSTAAN

De werkgroep visie en methodieken in budget- en schuldhulpverlening is ontstaan na de rapporten van de inspecties door de Vlaamse overheid vanuit het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (november 2018) en door Audit Vlaanderen (april 2019), bij verschillende erkende instellingen voor schuldbemiddeling (EISB).

Zo hebben de inspecties aangetoond dat er nood is aan verdere uitwisseling en samenwerking om de werkingen van EISB te optimaliseren. Onderzoek van CEBUD¹ (Centrum voor budgetadvies en -onderzoek van Thomas More) heeft bovendien aangetoond dat er enorme verschillen zijn tussen OCMW's in het omgaan met o.a. het toekennen van aanvullende financiële steun en leefgeld en dat er zelfs binnen eenzelfde OCMW verschillen zijn. I.k.v. kwaliteitszorg is het echter belangrijk dat de cliënt een gelijkwaardige behandeling krijgt.

Vanuit deze vaststellingen kwam er vanuit de stuurgroep van BIZ Kempen de vraag naar een **inspiratiebundel / methodiekenbundel** die EISB in onze regio kan ondersteunen in het toepassen van kwalitatieve schuldhulpverlening. Sommige EISB in onze regio hebben hier al proces rond afgelegd, anderen zijn nog zoekende. **Daarom wilde BIZ Kempen een proces aangaan met heel de regio en hiervoor een werkgroep opstarten met een vertegenwoordiging vanuit de EISB in de regio Kempen.**

De doelstelling van deze werkgroep was vanaf het begin om te bekijken/inventariseren wat er al gemeenschappelijk (op lokaal of Vlaams niveau) ontwikkeld is inzake budget- en schuldhulpverlening – zoals het handboek schuldbemiddeling, methodiekenbundel schuldhulpverlening BIZ Limburg, draaiboeken ontwikkeld in OCMW's van onze regio – en van daaruit verder te werken. Aan de ontwikkeling van methodieken gaat ook altijd een visievorming vooraf, aangezien je elke methodiek inzet met een doel en vanuit een bepaalde visie. Hieraan werd dus ook ruim aandacht besteed. De visie werd steeds kort en krachtig weergegeven in de drivers (zie verder).

Vanuit de werkgroep was er niet de intentie om een verplichte handelingswijze te ontwikkelen. Elke EISB behoudt zijn autonomie en kan het materiaal dat de werkgroep zal ontwikkelen gebruiken ter inspiratie in zijn eigen werking.

3 DEELNEMERS

In januari 2019 deden we een oproep bij alle EISB in de Kempen om deel te nemen aan een werkgroep om aan de slag te gaan met bovenstaand proces. Met maar liefst **15 organisaties** zijn we de werkgroep visie / methodieken in budget- en schuldhulpverlening gestart.

Deze organisaties maken deel uit van de werkgroep: OCMW Geel, OCMW Grobbendonk, OCMW Herenthout, OCMW Herselt, OCMW Hulshout, OCMW Kasterlee, OCMW Laakdal, OCMW Lille, OCMW Mol, OCMW Olen, OCMW Turnhout, OCMW Westerlo, CAW De Kempen, CEBUD, BIZ Kempen.

Verder is het een heterogene groep van praktijkwerkers, diensthoofden, onderzoekers en beleidsmedewerkers.

¹ Mertens, T. & Storms, B. (2014). Aanvullende financiële steun door Kempense OCMW's. Update 2013. Geel: CEBUD, Thomas More.

4 DOELSTELLING

Van bij de start van de werkgroep maakten we de doelstelling van deze werkgroep duidelijk met alle leden. Onze motivatie en drijfveren schreven we neer in deze **driver**²:

Instellingen voor budgetbeheer en schuldbemiddeling hebben een gelijklopende opdracht maar vullen die op hun eigen manier in. Door de inspectie zijn er enkele aandachtspunten blootgelegd. Er is nood aan uitwisseling en samen ontwikkelen van een gezamenlijke visie, werkinstrumenten en een gelijklopende procedure. Door uitwisseling van expertise ontwikkelen we een krachtige en laagdrempelige budget- en schuldhulpverlening.

Tijdens het eerste overleg (02.05.2019) inventariseerden we de noden van de EISB door middel van een oefening: *Op basis van het rapport van de zorginspectie en vanuit eigen noden van de organisaties bepalen waar we rond willen werken met deze werkgroep. Hiervoor reflecteren de deelnemers op hun eigen organisatie op basis van de 5 pijlers en vanuit de eigen noden en vragen vanuit de organisatie.*

De 5 pijlers van de zorginspectie:

- recht op informatie
- recht op kwaliteitsvolle hulpverlening
- recht op inspraak
- recht op respectvolle bejegening
- recht op het indienen van klachten

De volledige lijst van noden is terug te vinden in het verslag van de werkgroep visie en methodieken in budget- en schuldhulpverlening van dd. 02.05.2019, op te vragen bij BIZ Kempen.

Een korte weergave van de opsomming is opgenomen in *bijlage 1: mindmap doelstellingen werkgroep*.

In het overleg van 13.06.2019 werden prioriteiten gekozen door de werkgroep door middel van een stemming (aantal stemming tussen haakjes).

- Procedure (opstart) dossier (8) ~ draaiboek/procedure/wie wel opstarten en wie niet
- Trainen vaardigheden cliënt (5)
- Aandacht voor afbouw (5)
- Brochures/ informeren van cliënten (4)
- Meest gepaste hulp bieden (o.a. vaste evaluatiemomenten) (4)
- Nood aan uitwisseling/casusbespreking (3)
- Werken met doelstellingen en deadlines (2)
- Meer aandacht motivatie cliënt (2)
- Recht op indienen van klachten (1)
- Gezamenlijk model en contracten (1)
- Recht op inspraak en participatie (1)
- Periodiek budget overlopen met cliënt (1)
- Recht op informatie (1)
- Deontologische keuzes (1)
- Recht op kwaliteitsvolle hulpverlening (1)
- Intensievere samenwerking jurist (1)
- Protocol deurwaarders (1)

Hieruit werden 4 prioriteiten gekozen:

- Procedure (opstart) dossier
- Werken naar zelfredzaamheid: vaardigheden trainen, afbouw, doelstellingen & deadlines
- Brochures /informeren van cliënt - recht op informatie
- Evaluatie: dossiers bespreken met collega's en/of met cliënt? Er moet een moment zijn waarop iedereen eens nadenkt over het voorbije traject, wat heeft dat opgeleverd, gaan we zo verder of moeten we een andere vorm van HV inzetten, nazorg opstarten, ... ?

Per prioriteit schreven we met alle leden van de werkgroep een driver uit om de doelstelling per thema duidelijk te omschrijven. Er werden ad-hoc-werkgroepen opgericht om met de thema's aan de slag te gaan op basis van de drivers.

5 ADHOC THEMA WERKGROEPEN

Elke ad hoc werkgroep heeft een aanspreekfiguur. Deze persoon zal nauw contact houden met BIZ en is ook voor de andere leden van de werkgroep het aanspreekpunt voor alles i.v.m. het thema van de ad hoc werkgroep (bv ideeën, contactpersonen, vragen,).

BIZ krijgt het mandaat om de ad hoc werkgroepen mee in gang te trekken, op te volgen en eventueel een aantal

² Gebaseerd op methodieken van Sociocratie 3.0. Een driver is een eenduidige formulering van de huidige en gewenste situatie.

huistaken te geven. BIZ houdt contact met de aanspreekpunten van de ad hoc werkgroepen.

5.1 Opstart dossier

5.1.1 Driver

Elke dienst die budgethulpverlening aanbiedt, heeft een eigen aanpak om een budgethulpverleningstraject op te starten. Om hulpverleners hierin te ondersteunen, willen we handvatten aanreiken zodat ze een goed zicht krijgen op de leefsituatie van de cliënt, de verwachtingen, de werkpunten en de uitdagingen. Hierdoor kunnen hulpverleners en cliënt samen hun hulpverleningstraject vormgeven en de gepaste methodieken kiezen op maat van de cliënt en de organisatie in functie van de vooropgestelde doelstellingen. Hiervoor willen we o.a. stappenplannen, checklists en sjablonen ontwikkelen.

5.1.2 Proces

Met alle leden van de werkgroep werd elk thema uitgediept. De weergave hiervan is terug te vinden in *bijlage 2: mindmap opstart dossier*.

Deelnemers van de adhoc werkgroep waren: CAW De Kempen, OCMW Herenthout, OCMW Geel, OCMW Olen.

Tussen september 2019 en mei 2021 kwam de adhoc werkgroep op regelmatige basis samen. De voortgang van de ad hoc werkgroep werd opgevolgd en afgetoetst door de volledige werkgroep visie en methodieken in budget- en schuldhulpverlening.

5.1.3 Resultaat: Draaiboek opstart budgethulpverlening

Er werd een draaiboek opstart budgethulpverlening ontwikkeld.

Dit draaiboek geeft concrete handvatten bij de opstart van een budgethulpverlening met een stappenplan, checklist, voorbeeldbrieven en documenten. Dit draaiboek verduidelijkt het proces van budgetbeheer. Wanneer er bij de opstart onmiddellijk gekozen wordt voor budgetbegeleiding kan ook dit draaiboek een leidraad zijn. Bij budgetbegeleiding dient er geen budgetrekening geopend te worden. Daarnaast dienen de standaardbrieven aangepast te worden, omdat cliënten binnen budgetbegeleiding zelf verantwoordelijk zijn voor hun budget.

5.2 Evalueren

5.2.1 Driver

Kwaliteitsvolle en efficiënte budgethulpverlening is gebaat bij een regelmatige evaluatie, zowel tussen cliënt en hulpverlener als tussen hulpverleners onderling. Hiervoor willen wij evaluatiemethodieken aanreiken om het budgethulpverleningstraject te bespreken, te evalueren en eventueel bij te sturen. De evaluatie richt zich zowel naar praktische opvolging als op persoonlijke beleving, met oog voor het individuele proces op maat van de cliënt.

5.2.2 Proces

Met alle leden van de werkgroep werd elk thema uitgediept. De weergave hiervan is terug te vinden in *bijlage 3: mindmap evaluatie*.

Deelnemers van de ad hoc werkgroep waren: OCMW Westerlo, OCMW Herenthout, OCMW Olen, OCMW Mol en CAW De Kempen.

Tussen december 2019 en mei 2021 kwam de adhoc werkgroep op regelmatige basis samen. De voortgang van de ad hoc werkgroep werd opgevolgd en afgetoetst door de volledige werkgroep visie en methodieken in budget- en schuldhulpverlening.

5.2.3 Resultaat: draaiboek evalueren in budget- en schuldhulpverlening

Er werd een draaiboek evalueren in budget- en schuldhulpverlening opgesteld.

Evaluatie is een kwalitatieve meerwaarde voor de schuldhulpverlening. Periodieke evaluaties binnen hulpverleningstrajecten zorgen ervoor dat je op vaste tijdstippen stilstaat bij het traject. Door dit te doen samen met je cliënt blijf je aandacht hebben om je cliënt te stimuleren tot financiële redzaamheid. Evalueren binnen het team kan bijdragen tot een gelijkvormige manier van werken, zorgt ervoor dat je kritisch kijkt naar de begeleiding en dat beslissingen gedragen worden door heel het team.

Dit draaiboek geeft een duidelijk kader over evalueren: waarom evalueren zinvol is, wat er geëvalueerd wordt en op welke tijdstippen. Verder bevat het eenvoudige en duidelijk werkdocumenten die onmiddellijk in de praktijk inzetbaar zijn.

5.3 Werken aan financiële redzaamheid

5.3.1 Driver

We ontwikkelen methodieken om te blijven werken aan zelfredzaamheid op alle levensdomeinen. Hiermee willen we een grotere doorstroom binnen de budgethulpverlening bereiken en cliënten stimuleren en motiveren tot zelfstandigheid. Indien een volledige zelfstandigheid nooit mogelijk zal zijn, werken we aan een zo groot mogelijke zelfredzaamheid.

5.3.2 Proces

Met alle leden van de werkgroep werd elk thema uitgediept. De weergave hiervan is terug te vinden in *bijlage 4: mindmap financiële redzaamheid*.

Deelnemers van de ad hoc werkgroep waren: OCMW Turnhout, OCMW Lille, OCMW Grobbendonk, OCMW Mol en CEBUD.

Deze ad hoc werkgroep ging van start vanaf september 2019. In In het voorjaar van 2020 werd deze werkgroep on hold gezet tgv de coronapandemie. Tussen januari 2021 en mei 2021 kwam de adhoc werkgroep op regelmatige basis samen. De voortgang van de ad hoc werkgroep werd opgevolgd en afgetoetst door de volledige werkgroep visie en methodieken in budget- en schuldhulpverlening.

5.3.3 Resultaat: Toolbox financiële redzaamheid in budget- en schuldhulpverlening

Er werd een Toolbox financiële redzaamheid in budget- en schuldhulpverlening voor hulpverleners ontwikkeld.

Financiële redzaamheid veronderstelt het in balans houden van inkomsten en uitgaven, nu en in de toekomst. In budget- en schuldhulpverlening is het begrip financiële redzaamheid daarom bijzonder relevant. Voor elke cliënt is het aangewezen om tijdens de hulpverlening in kaart te brengen wat deze nodig heeft om financieel redzaam te kunnen zijn. Vervolgens is het belangrijk om de hulpverlening hierop af te stemmen.

Dit draaiboek is bedoeld om hulpverleners te ondersteunen in dat proces. Het is een toolbox, een werkkoffer met daarin veel informatie en handige (online)tools om in te zetten op een menswaardig inkomen, financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag.

5.4 Cliënt informeren

5.4.1 Driver

We bepalen hoe en welke informatie we geven aan cliënten met een vraag tot budgethulpverlening, niet alleen bij de opstart maar ook doorheen het traject. De informatie moet laagdrempelig en toegankelijk zijn, en zoveel mogelijk op gelijkvormige manier gegeven worden doorheen alle Kempense instellingen voor schuldbemiddeling. Hiermee willen we niet alleen voldoen aan een wettelijke verplichting maar ook de zelfredzaamheid van de cliënt verhogen.

5.4.2 Proces

Met alle leden van de werkgroep werd elk thema uitgediept. De weergave hiervan is terug te vinden in *bijlage 5: mindmap cliënt informeren*.

Deelnemers van de ad hoc werkgroep waren: OCMW Hulshout, OCMW Kasterlee, OCMW Olen, BIZ Kempen. Later voegde ook CEBUD zich bij de werkgroep.

Tussen december 2019 en mei 2021 kwam de adhoc werkgroep op regelmatige basis samen. De voortgang van de ad hoc werkgroep werd opgevolgd en afgetoetst door de volledige werkgroep visie en methodieken in budget- en schuldhulpverlening.

5.4.3 Resultaten: documenten en fiches in eenvoudige taal

Er werden verschillende zaken uitgewerkt:

A) “vertaling” modelovereenkomst schuldbemiddeling.

De modelovereenkomst die we momenteel verplicht moeten gebruiken als EISB is opgesteld in moeilijke juridische taal, waardoor ze moeilijk begrijpbaar is voor cliënten.

Op basis van dit signaal werd er op Vlaams niveau een nieuw voorstel ontwikkeld, dit wordt verder afgestemd door SAM vzw met de Vlaamse Administratie.

In tussentijd kunnen we de “vertaling” voor de regio Kempen gebruiken als bijlage bij de modelovereenkomst.

B) Afsprakennota budgetbeheer en toestemming derden.

De afsprakennota budgetbeheer geeft de verwachtingen voor elke partij weer.

De Toestemming derden werd op een apart blad gezet zodat je enkel dit blad kan doorsturen naar externen en niet heel de afsprakennota, hierin staat immers info op die niet relevant is voor een derde partij.

C) Infofiches verschillende vormen van budget- en schuldhulpverlening.

De fiches leggen in eenvoudige taal uit wat budgetbegeleiding, budgetbeheer, collectieve schuldenregeling en schuldbemiddeling is, al dan niet gecombineerd met elkaar (bv budgetbeheer met schuldbemiddeling). Cliënten worden geïnformeerd over werkwijzen en engagementen bij de verschillende vormen van hulpverlening. Deze infofiches werden afgestemd bij de opbouwwerkers van de verenigingen waar armen het woord nemen zodat we de stem van de cliënt konden verwerken.

6 AFSTEMMING AUDIT VLAANDEREN EN DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Aangezien de rapporten over de inspecties van Zorginspectie Vlaanderen (2018) en Audit Vlaanderen (2019) de vertrekbasis vormden van de werkgroep visie en methodieken in budget- en schuldhulpverlening, wilden we de resultaten ook met deze instanties aftoetsen.

Zorginspectie Vlaanderen geeft geen consultatiegesprekken, maar we konden wel in gesprek met een medewerker van Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin die het thema budget en schulden inhoudelijk opvolgt.

Audit Vlaanderen ging onmiddellijk akkoord voor overleg.

Dit overleg ging door op donderdag 1 april 2021.

Aanwezig waren: Tinne Antonise (Welzijnszorg Kempen), An Loos (OCMW Herenthout – vertegenwoordiging werkgroep visie en methodieken), Bart Massart (Audit Vlaanderen), Ludwien Cardoen (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin), Hanne Laenen (BIZ Kempen).

De feedback was over het algemeen zeer lovend. De resultaten zijn mooie, duidelijke documenten die zeker in de praktijk bruikbaar zijn. Alle risico's steeds afdekken is niet mogelijk, het moet werkbaar blijven in de praktijk. Met deze documenten en handvatten worden waardevolle hulpmiddelen aangereikt om risico's te beperken omdat ze de monopoliepositie van de hulpverlener doorbreken.

Ludwien Cardoen en Bart Massart zijn zeker bereid om in de toekomst nog af te stemmen over nieuwe ontwikkelde documenten.

Audit Vlaanderen ziet 2 pistes voor het mee verspreiden van deze goede praktijken:

- aanpak van het proces door BIZ Kempen. Hoe hebben we deze werkgroep methodisch aangepakt?
- draaiboeken kunnen op de website van audit Vlaanderen bij de goede praktijken.

7 MEERWAARDE ONTWIKKELDE DOCUMENTEN

Hier lichten we de meerwaarde toe van de ontwikkelde documenten vanuit de werkgroep visie en methodieken in budget- en schuldhulpverlening. We geven vanuit verschillende invalshoeken mee wat de meerwaarde is, wat het je oplevert als organisatie om deze documenten en methodieken in te zetten binnen de huidige dienstverlening van jouw organisatie.

7.1 Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

bron: *Beleidsrapport. Instellingen voor schuldbemiddeling*, november 2018, Departement Welzijn, Volksgezondheid en gezin. Zorginspectie.

- Zorginspectie verwacht dat iedere hulpvrager toegang heeft tot de voor hem meest aangewezen hulpverlening. (p. 14)

>> *draaiboek evaluatie*

>> *toolbox financiële redzaamheid*

>> *infofiches*

- Er wordt door een aantal ISB's (Instellingen voor Schuldbemiddeling) aangegeven dat er een wachtlijst is omwille van het feit dat er onvoldoende uitstroom is. Vele cliënten blijven ook na het afbetalen van hun schulden bij de dienst omdat ze nog begeleiding nodig hebben, de hulp gemakkelijk vinden, bang zijn om opnieuw in de problemen te geraken, ... (p. 15)

>> *draaiboek evaluatie*

>> *toolbox financiële redzaamheid*

- Zorginspectie verwacht dat alle cliënten goed geïnformeerd worden, in een voor hen begrijpelijke taal, bij de opstart en doorheen heel de begeleiding. ... Het geven van mondelinge informatie is onontbeerlijk, maar tevens ook vluchtig. Het is een goede praktijk dat de cliënt de ontvangen informatie nadien zelf nog eens kan overlopen en eventueel kan bespreken met anderen indien gewenst. (p. 16)

>> *fiches*

- Gezien er veel informatie aan de cliënt moet worden gegeven, word er verwacht dat er gebruik kan gemaakt worden van checklists, sjablonen, procedures, schriftelijke afspraken of andere hulpmiddelen waarop de schuldbemiddelaars kunnen terugvallen om ervoor te zorgen dat alle cliënten de nodige informatie krijgen. (p; 17)
Vaststelling in 2018 was dat bij meer dan 50% van de EISB dit enkel gebeurt op basis van ervaring en mondelinge afspraken.

>> ***draaiboek opstart dossier budgethulpverlening***

- Het is belangrijk dat de cliënt zijn eigen financiële situatie kan opvolgen. Om dit mogelijk te maken wordt verwacht dat de cliënt op ieder moment een schriftelijk overzicht van de stand van zijn rekeningen en van zijn schulden kan krijgen. (p. 18)

>> ***draaiboek opstart dossier budgethulpverlening***

- Er wordt vanuit gegaan dat wanneer de cliënt inspraak heeft en afspraken in overleg worden gemaakt, de kans op engagement en volharding groter is. (p. 19) Zorginspectie verwacht een systematische bevraging van de cliënten m.b.t. de dienstverlening, en dus niet een eenmalige bevraging van enkele cliënten. (p. 21)

>> ***draaiboek evaluatie***

- Om te bewaken dat iedere cliënt op ieder moment en door iedere schuldbemiddelaar een gelijkwaardige en kwaliteitsvolle hulpverlening kan krijgen werden door Zorginspectie enkele verwachtingen vooropgesteld, o.a. of er afspraken of werkinstrumenten zijn die de schuldbemiddelaars kunnen hanteren om het proces van schuldbemiddeling kwalitatief uit te kunnen voeren. (p. 24)

>> ***draaiboek opstart dossier budgethulpverlening***

>> ***draaiboek evaluatie***

>> ***toolbox financiële redzaamheid***

>> ***infofiches***

7.2 Audit Vlaanderen

bron: *Thema-audit Budgetbeheer. Globaal rapport*, 11 april 2019, Audit Vlaanderen

- De helft van de organisaties heeft niet duidelijk bepaald wat ze beleidsmatig met het budgetbeheer willen bereiken, waardoor het budgetbeheerproces een kader mist. Het ontbreken van een visie op budgetbeheer is in deze organisaties merkbaar in de verschillende fases van het proces. De maatschappelijk werkers vertrouwen op hun eigen ervaringen en handelen doorgaans naar eigen goeddunken. De OCMW's lopen hierdoor risico dat cliënten niet gelijk behandeld worden. (p. 5)

>> ***draaiboek opstart dossier budgethulpverlening***

>> ***draaiboek evaluatie***

>> ***toolbox financiële redzaamheid***

>> ***infofiches***

- Het risico bestaat dat cliënten langer dan noodzakelijk in budgetbeheer blijven. Twee mogelijke oorzaken hiervan zijn:

1. In twee op de drie OCMW's ligt de focus van het budgetbeheer uitsluitend op het uitvoeren van betalingen en niet zozeer op de evolutie van de cliënt naar zelfstandigheid.
2. Twee op de drie OCMW's organiseren geen periodieke evaluatie van de lopende budgetbeheerdossiers. Er wordt in die gevallen niet tussentijds ingeschat of het zinvol is om het budgetbeheer verder te zetten. (p. 6) Het risico ontstaat dat de OCMW-medewerkers deze dossier onvoldoende kritisch bekijken en dat het OCMW zijn cliënten langer begeleidt dan noodzakelijk. (p. 49)

>> ***draaiboek evaluatie***

>> ***toolbox financiële redzaamheid***

- OCMW's zonder een kader voor organisatiebeheersing beheersen het budgetbeheerproces niet of onvoldoende. Hierdoor zijn ze kwetsbaarder voor onregelmatigheden in het budgetbeheer (bv. Ongelijke behandeling van cliënten of fraude) of zetten ze hun middelen onvoldoende efficiënt in. (p. 16)

>> ***draaiboek opstart dossier budgethulpverlening***

>> ***draaiboek evaluatie***

- Als er duidelijke richtlijnen ontbreken, loopt het OCMW het risico dat de maatschappelijk werkers heb budgetbeheer of een fase ervan naar eigen goeddunken invullen en dat ze cliënten niet gelijk behandelen. (p. 26)

>> ***draaiboek opstart dossier budgethulpverlening***

>> ***draaiboek evaluatie***

- Audit Vlaanderen stelt vast dat duidelijke keuzes een invloed hebben op de efficiëntie van het procesverloop. Zo legde één OCMW sterk de klemtoon op de periodieke evaluatie van de budgetbeheerdossiers, wat resulteerde in een aanzienlijke vermindering van de dossierlast voor de maatschappelijk werkers. Het OCMW bouwde bijna een derde van zijn budgetbeheerdossiers af, waardoor er middelen vrijkwamen om nieuwe klemtonen te leggen in de hulpverlening. (p. 31)

>> ***draaiboek evaluatie***

- Het OCMW vertaalt de doelstellingen van het budgetbeheer ook best in de overeenkomst die de cliënt en het OCMW afsluiten bij de opstart van de hulpverlening. (p. 31)

>> **draaiboek opstart dossier budgethulpverlening** (eenvoudige, duidelijke documenten)

7.3 Wetenschappelijk onderzoek

Bron: *Dossier. Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden*, Maart 2020, Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken.

- De afgelopen jaren is er meer aandacht gekomen voor drie onderdelen van gezond financieel gedrag, namelijk weten, kunnen en handelen. Dit houdt in: weet wat je moet doen, zorg dat je dat ook kunt doen, en vind het belangrijk om dit te doen. Het blijkt namelijk dat veel niet-effectieve interventies alleen gericht zijn op kennisoverdracht. In aansluiting hierop is er de afgelopen jaren meer aandacht gekomen voor de gedragskant van schuldenproblematiek. Hiervoor zijn motivatie en self-efficacy (geloof in eigen kunnen) van belang, omdat dit nodig is om mensen in beweging te krijgen en duurzaam hun gedrag te veranderen. (p. 6)

>> **draaiboek evaluatie**

>> **toolbox financiële redzaamheid**

- Madern en Van Geuns wijzen op het belang van differentiatie binnen de schuldhulpverlening (Madern, 215; Van Geuns et al. ,2011) ... Om maatwerk te kunnen leveren is het voor de hulpverlener van belang te weten wat de cliënt al kan, waar hij of zij moeite mee heeft en wat hij/zij wil leren. (p. 57)

>> **draaiboek evaluatie**

>> **toolbox financiële redzaamheid**

- Madern wijst op het belang van drie onderdelen die ten grondslag liggen aan gezond financieel gedrag: weten, kunnen en handelen. Om gezond financieel gedrag te kunnen vertonen, is het van belang dat je weet wat je moet doen, dat je dat ook kunt doen, en dat je het voldoende belangrijk vindt om gezond te handelen (Madern, 2016)

1. Het 'weten' van mensen kan gestimuleerd worden door aandacht te hebben voor financiële geletterdheid. Dat is het vermogen van mensen om economische informatie te verwerven en de mate waarin zij geïnformeerde besluiten nemen.

2. Het 'kunnen' kan gestimuleerd worden door aandacht te hebben voor financiële competenties. Volgens het Nibud gaat het dan om vier vaardigheden: 1. voldoende inkomsten genereren, 2. geldzaken organiseren (in kaart brengen en overzicht maken), 3. verantwoord besteden (inzicht en keuzes), 4. voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen.

3. Wat 'handelen' betreft wijst Madern op het belang van motivatie en self-efficacy. (zie verder) (p. 58)

>> **toolbox financiële redzaamheid**

- Een belangrijk onderdeel van motivatie is self-efficacy (Madern, 2015a). Self-efficacy wordt gedefinieerd als de verwachting die iemand heeft van zijn eigen vermogen om bepaald gedrag te kunnen uitvoeren. Personen met een lage self-efficacy geloven niet dat ze doelen kunnen realiseren en zetten zich daar dan ook minder voor in. Het onderzoek van Madern toont aan dat het geloof in eigen kunnen het gedrag positief beïnvloedt.

Eerder werd het belang onderstreept van simpele communicatie. Dit maakt het voor een persoon niet alleen makkelijk de informatie te begrijpen en hiernaar te handelen, het vergroot ook zijn/haar gevoel van competentie, gevoel van zelfcontrole en gevoel van self-efficacy. Een andere manier om self-efficacy te vergroten, is door te zorgen voor overwinningen. Kleine succeservaringen vergroten het gevoel van self-efficacy. (Madern, 2015a; Van der Laan, Van Doorn, Goede & Van Geuns, 217) (p. 60)

>> **toolbox financiële redzaamheid**

>> **infofiches**

7.4 Verenigingen waar armen het woord nemen

Bron: *Een andere bril een andere kijk. Dienstverlening door de ogen van de armoedeverenigingen*, 2017, Trefpunt Armoede en de Limburgse armoedeverenigingen.

- Mensen die beroep doen op schuldhulpverlening weten vaak niet wat van hun verwacht wordt en waar zij zich aan moeten houden. Nieuwe cliënten bij de start van de begeleiding informeren over hun rechten en plichten voorkomt onduidelijkheden en draagt bij tot een vlotte begeleiding. (p. 14)

>> **draaiboek opstart dossier budgethulpverlening**

>> **infofiches**

- Kwetsbare mensen verstaan vaak de woorden niet die de hulpverleners gebruiken, bv. Als er vaktermen of afkortingen gebruikt worden. Hierdoor kan de begeleiding moeilijker verlopen. (p. 22)

>> **draaiboek opstart dossier budgethulpverlening** (eenvoudige, duidelijke documenten)

>> **infofiches**

- Tegenwoordig wordt verwacht dat iedereen alle informatie kan opzoeken op het internet. Toch zijn er veel mensen die dit niet kunnen. Daarom is het belangrijk om voor hen informatie en formulieren op papier te voorzien. (p. 23)

>> *infofiches*

- Ook kwetsbare mensen kunnen meer dan je denkt. Zie de competenties en krachten van de cliënten, betrek hen in beslissingen en maak hen sterker door hen verantwoordelijkheden te geven waar het kan en hen hierin te ondersteunen. (p. 29)

>> *draaiboek evaluatie*

>> *toolbox financiële redzaamheid*

- Cliënten zijn vaak niet voorbereid om de draad weer op te nemen na de begeleiding, vooral als het om geldzaken gaat. Daarom is het belangrijk om de begeleiding geleidelijk af te bouwen zodat de hulpvrager stap voor stap zijn plan leert trekken. (p. 31)

>> *draaiboek evaluatie*

>> *toolbox financiële redzaamheid*

8 IMPLEMENTATIE VAN DE ONTWIKKELDE DOCUMENTEN

De samenstelling van de werkgroep visie en methodieken in budget- en schuldhulpverlening was een zeer heterogene groep die bestond uit hulpverleners, diensthoofden, onderzoeker en beleidsmedewerkers. Bovendien toetsten we de documenten af met 2 belangrijke instanties die de werking van de EISB inspecteren.

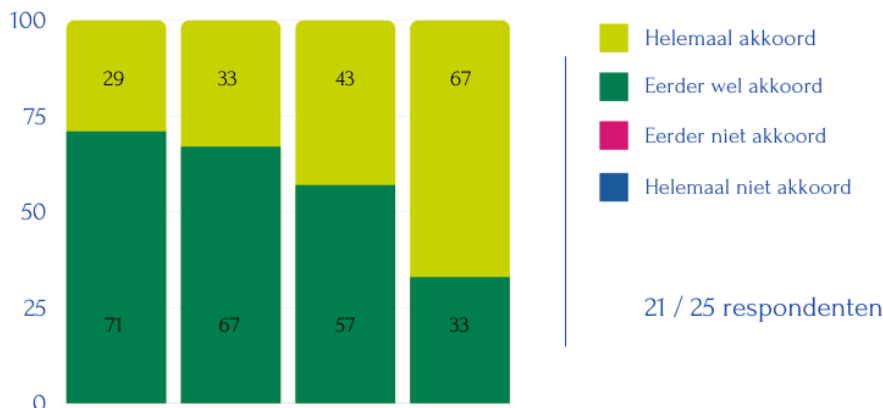
Hierdoor werd er met verschillende brillen naar de documenten gekeken en werden ze reeds tijdens de ontwikkeling kritisch geëvalueerd.

BIZ Kempen gelooft dat het gebruiken van deze documenten de kwaliteit van de budget- en schuldhulpverlening in onze regio ten goede zal komen en pleit er dan ook voor dat deze worden geïmplementeerd in elke Erkende Instelling voor schuldbemiddeling in de Kempen.

BIZ Kempen stelde het traject en de resultaten van de werkgroep visie en methodieken in budget- en schuldhulpverlening voor aan de diensthoofden van de 27 OCMW's in de Kempen tijdens het diensthoofdenoverleg op 10 juni 2021. We peilden in welke mate de diensthoofden achter de ontwikkelde documenten stonden en zij hun medewerkers zullen stimuleren om de documenten te gebruiken en de infomomenten te volgen.³



10.06.2021 BEVRAGING DIENSTHOOFDEN



21 / 25 respondenten

Ik moedig het voortbestaan van de werkgroep visie en methodieken in budget- en schuldhulpverlening aan.

Ik zal deelname aan infomomenten en vormingen over de ontwikkelde documenten in mijn team stimuleren.

Ik zal het gebruik van de ontwikkelde documenten in mijn team stimuleren.

Ik vind deze documenten inzetbaar in de praktijk.

³ Afbeelding: Resultaat korte bevraging diensthoofden dd 10.06.2021

BIZ Kempen zal alle documenten beschikbaar stellen op de website www.biz-kempen.be. Zo kan elke EISB en elke hulpverlener de documenten downloaden.

BIZ Kempen organiseert vanaf het najaar 2021 vormingen en infomomenten om organisaties, diensthoofden en hulpverleners te informeren over de ontwikkelde documenten en de visie van waaruit ze ontstaan zijn. Er wordt ruim aandacht aan de wijze waarop de documenten inzetbaar zijn in de praktijk.

22 + 23 september 2021 in de voormiddag: vormingsmoment opstart dossier (draaiboek opstart dossier budgethulpverlening + infofiches)

20 + 21 oktober 2021 voormiddag: vormingsmoment werken aan financiële redzaamheid.

17 + 18 november 2021 voormiddag: vormingsmoment evalueren in budget- en schuldhulpverlening.

15 + 16 december 2021: reserve momenten voor vormingen (bij veel interesse of annulatie door onvoorziene omstandigheden van eerdere vormingsmomenten)

Beschikbaarheid van de documenten:

1 september 2021: draaiboek opstart dossier budgethulpverlening beschikbaar

1 oktober 2021: toolbox financiële redzaamheid beschikbaar

1 november 2021: draaiboek evalueren budgethulpverlening beschikbaar

De documenten krijgen een plaats op de website van BIZ Kempen

www.biz-kempen.be / aanbod / ik ben hulpverlener

De documenten worden opgemaakt in de huisstijl van BIZ Kempen.

Indien het werkdocumenten zijn, worden de documenten in aanpasbaar formaat opgeslagen (.docx)

9 BIJLAGEN

bijlage 1: mindmap doelstellingen werkgroep.

Bijlage 2: mindmap opstart dossier

bijlage 3: mindmap evaluatie

bijlage 4: mindmap financiële redzaamheid.

bijlage 5: mindmap cliënt informeren.

10 BRONNEN

Mertens, T. & Storms, B. (2014). Aanvullende financiële steun door Kempense OCMW's. Update 2013. Geel: CEBUD, Thomas More.

Beleidsrapport. Instellingen voor schuldbemiddeling, november 2018, Departement Welzijn, Volksgezondheid en gezin. Zorginspectie.

Thema-audit Budgetbeheer. Globaal rapport, 11 april 2019, Audit Vlaanderen

Dossier. Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden, Maart 2020, Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken.

Een andere bril een andere kijk. Dienstverlening door de ogen van de armoedeverenigingen, 2017, Trefpunt Armoede en de Limburgse armoedeverenigingen.