

Draaiboek “collectieve schuldenregeling in zicht”

Maximaal samenwerken met
oog op kwaliteit en efficiëntie



1. VOORWOORD

Steeds meer individuen en gezinnen worden geconfronteerd met overmatige schulden. Niet enkel het aantal dossiers, maar ook de complexiteit ervan is fors gestegen. Dit is duidelijk voelbaar binnen de praktijk van budget- & schuldhulpverlening.

Om deze tendens een halt toe te roepen, subsidieert de Vlaamse Overheid (kabinet Welzijn) 11 regionale samenwerkingsverbanden 'BudgetInZicht' (BIZ) in Vlaanderen en Brussel. In elke regio slaan het CAW, de OCMW, de Verenigingen waar Armen het Woord Nemen en diverse andere partners de handen in elkaar om werk te maken van een kwalitatieve en toegankelijke budget- & schuldhulpverlening en van preventie van schuldoverlast.

Op www.budgetinzicht.be is een overzicht terug te vinden van alle regio's en acties die op touw worden gezet. Je kan er tevens ook de contactgegevens terugvinden van de BIZ-medewerkers uit uw regio.

In West-Vlaanderen zijn er 3 BIZ-samenwerkingsverbanden actief:

- ▶ BudgetInZicht Noord-West-Vlaanderen
 - zorgregio's Oostende, Blankenberge, Knokke-Heist, Brugge & Torhout
- ▶ BudgetInZicht Centraal-West-Vlaanderen
 - zorgregio's Veurne, Diksmuide, Ieper, Poperinge, Roeselare, Izegem & Tielt
- ▶ BudgetInZicht Zuid-West-Vlaanderen
 - zorgregio's Kortrijk, Menen, Waregem

Dit draaiboek kwam tot stand in samenwerking met de partners binnen de 3 West-Vlaams BIZ-netwerken. Het bevorderen van dialoog, afstemming en samenwerking tussen alle actoren, betrokken binnen de collectieve schuldenregeling, staat hier reeds sinds 2014 op de agenda.



2. OPZET VAN DIT DRAAIBOEK

Binnen elke collectieve schuldenregeling zijn diverse partijen betrokken: de verzoeker – hierna cliënt genoemd – de schuldbemiddelaar, een (pro Deo)advocaat, OCMW, CAW, ... We willen dat er realistische verwachtingen heersen rond de mogelijkheden en grenzen binnen het takenpakket van elke actor/dienst.

Via dit draaiboek reiken we vanuit BIZ West-Vlaanderen een kader aan voor vlotte samenwerking en complementaire dienst- & hulpverlening en dat duidelijkheid schept rond:

1. alle taken die, naast wat er bij de wet is vastgelegd, idealiter worden uitgevoerd om een zo vlot en positief mogelijk verloop van elke collectieve schuldenregeling te garanderen
2. welke actoren/diensten deze taken kunnen opnemen zodat duidelijk is naar wie hiervoor kan worden doorverwezen

We beperken ons daarbij tot de minimale verwachtingen of ondergrenzen; de bovengrenzen van wat er maximaal mogelijk is binnen de samenwerking verschillen nl. van dossier tot dossier, van dienst tot dienst en van regio tot regio.

3. OPBOUW VAN DIT DRAAIBOEK

We brengen 4 fases in beeld binnen de collectieve schuldenregeling:



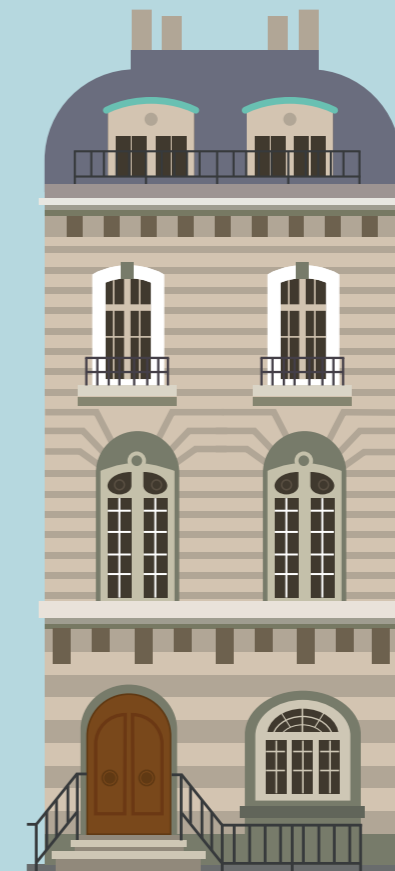
Per fase geven we een omschrijving van:

- ▶ de actoren die hierin een rol opnemen
- ▶ de uit te voeren taken die minimaal nodig zijn voor een vlot verloop van de procedure
- ▶ de hulpmiddelen die kunnen geraadpleegd worden: zie bijlage en www.effectieverschuldbemiddeling.be (tenzij anders vermeld)

Alvorens we dieper ingaan op elke fase lijsten we alle actoren op waarnaar wordt verwezen, gevolgd door een visueel overzicht van alle fases en taken binnen de collectieve schuldenregeling.

4. ACTOREN DIE TAKEN OPNEMEN BINNEN DE COLLECTIEVE SCHULDENREGELING

- ▶ **Het CAW** (Centrum Algemeen Welzijnswerk) biedt hulp bij welzijnsvragen op diverse levensdomeinen: administratie & geld, je goed voelen, migratie, wonen, op eigen benen, ... Naast informatie, advies en korte hulp kan je in het CAW terecht voor ontmoeting, begeleiding, crisishulp en opvang. Tot slot zet het CAW ook in op preventie. Meer info op www.caw.be.
- ▶ **Het OCMW** (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn) verzekert een aantal maatschappelijke dienstverleningen en zorgt zo voor het welzijn van iedere burger. Elke gemeente of stad heeft een eigen OCMW dat een brede waaier aan diensten aanbiedt.
- ▶ **De mutualiteit of de hulpkas** staat in voor de terugbetaling van een deel van de medische verzorging (huisdokter, specialisten, thuiszorg, medicijnen,...), uitkeringen voor arbeidsongeschiktheid en uitkeringen tijdens zwangerschapsverlof. De meeste mutualiteiten bieden ook extra verzekeringen (bv. hospitalisatieverzekering) aan. De extra voordelen (bv. tegemoetkoming voor lidgeld sportvereniging) variëren van mutualiteit tot mutualiteit.
- ▶ **De schuldbemiddelaar** bemiddelt tussen de schuldeisers en de cliënt opdat deze zo menswaardig mogelijk kan leven en de schuldeisers zoveel als mogelijk betaald worden. De schuldbemiddelaar kan een advocaat, gerechtsdeurwaarder, notaris of OCMW zijn.
- ▶ **De gerechtsdeurwaarder:**
 - heeft een algemene informatieplicht om de cliënt in te lichten over de mogelijkheden die de CSR biedt
 - heeft geen verplichting om de schuldbemiddelaar te contacteren
 - kan overgaan tot invordering bij boedelschulden tijdens CSR
- ▶ **Een (pro Deo)advocaat:** De cliënt kan zich, desgewenst, laten bijstaan door een (pro Deo)advocaat bij opmaak van het verzoekschrift en om zijn/haar belangen te helpen verdedigen tijdens de CSR.



5. SCHEMATISCHE SAMENVATTING VERLOOP COLLECTIEVE SCHULDENREGELING

1

FASE 1: VOORBEREIDING

Financiële situatie in kaart brengen
Informereren & oriënteren naar gepaste schuldhulpverlening
Grondig informeren over CSR
Rechtendetectie
Hulp bij opmaak verzoekschrift

2

FASE 2: OPSTART

Duidelijke afspraken tussen cliënt & schuldbemiddelaar

3

FASE 3: VERLOOP

Flankerende ondersteuning bij het budgetteren
Belangenbehartiging
Bemiddelen bij conflict
Toewerken naar financiële zelfredzaamheid

4

FASE 4: AFBOUW

Toewerken naar financiële zelfredzaamheid
Afrondingsgesprek
Verdere ondersteuning na CSR

FASE 1) VOORBEREIDING VAN DE COLLECTIEVE SCHULDENREGELING

ACTOREN

- Advocatuur, gerechtsdeurwaarders
- OCMW, CAW, mutualiteiten (specifieke focus op ziekte & gezondheid) *

* In de toekomst zullen CAW, OCMW & mutualiteiten samen instaan voor onderstaande taken via een geïntegreerd breed onthaal (GBO).

TAKEN & HULPMIDDELEN

FINANCIËLE SITUATIE IN KAART BRENGEN

Omschrijving taak

De financiële situatie van de cliënt wordt in kaart gebracht: "Wat zijn de beschikbare inkomsten, uitgaven en schulden?". Daarnaast kan een inschatting gemaakt worden van de mate waarin de cliënt over de nodige competenties beschikt om toe te werken naar financiële zelfredzaamheid.

Hulpmiddelen

Hierbij een selectie van handige tools waarmee je het wekelijks, maandelijks en/of jaarlijks budget van de cliënt in kaart kan brengen:

- Online budgetplanner (© SAM vzw)
→ www.budgetplanner.be
- Budgetplan in Excel (© CEBUD & BIZ West-Vlaanderen)
→ www.effectieverschuldbemiddeling.be
- Budgetkalender jaaroverzicht (© Welzijnshuis Waregem)
→ op te vragen bij de BIZ-medewerkers uit jouw regio
- Eenvoudige budgetapp WAKOSTA?!
→ gratis in de Play Store (Android) en App Store (IOS)
(© BIZ Vlaanderen & Brussel, SAM vzw, Streekfonds West-Vlaanderen)
- CEBUD ontwikkelde een vragenlijst om de vaardigheden van de cliënt in kaart te brengen op het vlak van lezen, rekenen & administratie.
→ www.effectieverschuldbemiddeling.be

INFORMEREN & ORIËNTEREN NAAR GEPASTE SCHULDHULPVERLENING

Omschrijving taak

De cliënt op basis van dit vooronderzoek oriënteren naar de best passende en minst ingrijpende vorm van financiële hulpverlening en de dienst/actor die dit kan opnemen:

- ▶ Schuldbemiddeling
→ OCMW, CAW, gerechtsdeurwaarder
- ▶ Budgetbegeleiding
→ OCMW, CAW
- ▶ Budgetbeheer
→ OCMW
- ▶ Collectieve schuldenregeling
→ OCMW, advocaat-schuldbemiddelaars
- ▶ Bewindvoering
→ advocaat, iemand uit het netwerk van de cliënt, Similes (www.similes.be)

Hulpmiddelen

- ▶ Folder SOS Schulden (© BIZ Vlaanderen & Brussel)
→ www.eerstehulpbijschulden.be & Youtube
- ▶ Filmpje 'Hoe behoud ik overzicht over mijn inkomsten & uitgaven?'
→ www.eerstehulpbijschulden.be & Youtube
(© BIZ Vlaanderen & Brussel, SAM vzw & Wikifin)
- ▶ Filmpje 'Waar kan ik terecht voor hulp bij het beheren van m'n budget?'
→ www.eerstehulpbijschulden.be & Youtube
(© BIZ Vlaanderen & Brussel, SAM vzw & Wikifin)

GRONDIG INFORMEREN OVER DE PROCEDURE CSR

Omschrijving taak

De cliënt grondig en in klare taal informeren over wat de procedure CSR concreet inhoudt op juridisch en praktisch vlak zodat men weet waar men instapt.

Hulpmiddelen

- ▶ Brochure over CSR (© BIZ Vlaanderen & Brussel)
→ www.eerstehulpbijschulden.be & www.effectieveschuldbemiddeling.be
- ▶ Filmpje 'Collectieve schuldenregeling: wat is het en hoe gaat het in zijn werk?'
→ www.eerstehulpbijschulden.be & Youtube
(© BIZ Vlaanderen & Brussel, SAM vzw & Wikifin)
- ▶ Met de checklist 'Opstart CSR' kan je voor jezelf nagaan of je alle info vooraf hebt besproken met de cliënt. (© BIZ West-Vlaanderen)
→ zie bijlage en www.effectieveschuldbemiddeling.be



RECHTENDETECTIE

Omschrijving taak

Met het oog op een zo menswaardig mogelijk inkomen, is rechtenverkenning een belangrijke aangelegenheid binnen de collectieve schuldenregeling:

- ▶ Er wordt proactief (dus niet enkel wanneer er zich betalingsproblemen voordoen) verkend en onderzocht welke rechten, premies en tegemoetkomingen van toepassing zijn binnen de cliëntsituatie. Dit gebeurt idealiter door de dienst waar de cliënt reeds gekend is. Als de cliënt nog nergens een dossier heeft, zijn het OCMW en CAW de toegangspoort. Zij verwijzen vervolgens door naar de gepaste diensten.
- ▶ De rechten die van toepassing zijn worden geactiveerd. Duidelijke afspraken rond toegekende rechten zijn een meerwaarde voor het verloop van de CSR.
- ▶ Bij doorverwijzing naar de desbetreffende dienst kan de situatieschets van de cliënt een handig hulpmiddel zijn. Help de cliënt met het stellen van een zo open mogelijke vraag zodat alle rechten maximaal kunnen worden uitgeput.
- ▶ Bij veranderingen in het inkomen, de context of de gezinssituatie van de cliënt, worden de rechten opnieuw verkend.

Hulpmiddelen

Om in kaart te brengen op welke rechten, premies en voordelen de cliënt recht heeft, bestaan verschillende tools:

- ▶ Online overzicht van rechten op lokaal, Vlaams & federaal niveau (© Vlaamse Overheid)
→ www.rechtenverkenner.be
- ▶ Online overzicht van rechten op niveau van Kortrijk (© CEBUD)
→ sienonline.kortrijk.be
- ▶ Overzicht & brochure 'Wie zoekt die vindt' voor de cliënt (© CEBUD)
→ <https://www.effectieverschuldbemiddeling.be/rechten-uitputten>
- ▶ Boek "Wegwijzer naar een integrale hulpverlening" (© Ria Vandaele)
→ www.politeia.be
- ▶ Intakeformulier 'Rechtenverkenning' (© Ria Vandaele i.o.v BIZ West-Vlaanderen)
→ zie bijlage & www.effectieverschuldbemiddeling.be

HULP BIJ OPMAAK VERZOEKSCHRIFT

Omschrijving taak

Samen met de cliënt alle nodige info en documenten verzamelen en eventueel helpen invullen opdat er een volledig en accuraat verzoekschrift kan worden neergelegd bij de arbeidsrechtbank.

Hulpmiddel

- ▶ Checklist 'Opmaak verzoekschrift' (© BIZ West-Vlaanderen)
→ zie bijlage & www.effectieverschuldbemiddeling.be



FASE 2) OPSTART VAN DE COLLECTIEVE SCHULDENREGELING

ACTOREN

- ▶ Rechtstreeks betrokkenen: de aangeduide schuldbemiddelaar en de cliënt
- ▶ Extra betrokkenen (indien van toepassing): OCMW, CAW, (pro Deo)advocaat

DUIDELIJKE AFSPRAKEN TUSSEN CLIËNT & SCHULDBEMIDDELAAR (& ANDERE BETROKKENEN INDIEN VAN TOEPASSING)

Omschrijving taak

Alle punten die van belang zijn voor een vlot verloop van de collectieve schuldenregeling dienen tijdens de eerste gesprekken tussen de cliënt en de aangeduide schuldbemiddelaar goed worden doorgesproken: inkomsten, leefgeld, uitgaven, jaarverslag, hoe wordt er verder contact gehouden, ...

Hulpmiddelen

- ▶ Checklist 'Wat breng je mee naar de schuldbemiddelaar?' (© CEBUD)
→ www.effectieverschuldbemiddeling.be
- ▶ Afsprakennota CSR (© BIZ West-Vlaanderen)
→ zie bijlage & www.effectieverschuldbemiddeling.be

Deze afsprakennota is een leidraad bij de opstart en het verloop van de procedure CSR om alle punten die van belang zijn voor een goed verloop van de collectieve schuldenregeling te bespreken en gemaakte afspraken bij te stellen of nieuwe afspraken te maken wanneer de context wijzigt.

FASE 3) VERLOOP VAN DE COLLECTIEVE SCHULDENREGELING

ACTOREN

- ▶ CAW, OCMW, schuldbemiddelaar
- ▶ (pro Deo)advocaat: bij belangenbehartiging en bemiddelen bij conflicten

FLANKERENDE ONDERSTEUNING BIJ HET BUDGETTEREN

Omschrijving taak

In sommige dossiers collectieve schuldenregeling is ondersteuning bij het beheren van het budget aangewezen in het belang van de cliënt.

In dat geval is er sprake van een tandem-begeleiding. Dit kan onder verschillende vormen:

- ▶ Helpen begrijpen van brieven, administratie, ... (OCMW, CAW)
- ▶ Schuldbemiddeling (OCMW, CAW)
→ enkel van toepassing bij boedelschulden
- ▶ Budgetbegeleiding (OCMW, CAW)
→ of budgetbegeleiding mogelijk is tijdens CSR verschilt van dossier tot dossier
- ▶ Budgetbeheer (OCMW)
→ of budgetbeheer mogelijk is tijdens de CSR verschilt van OCMW tot OCMW

Aandachtspunten bij een tandemwerking schuldbemiddelaar-sociale dienst:

- ▶ Duidelijke afspraken en tijdige communicatie zijn een must.
- ▶ Bij voorkeur krijgt de betrokken hulpverlener zicht op de financiële situatie d.m.v. inzage in het minnelijk en gerechtelijk plan, het jaarverslag en de afsprakennota.

Hulpmiddel

- ▶ Contactgegevens OCMW & CAW (© BIZ West-Vlaanderen)
→ zie bijlage

Deze lijst biedt een overzicht van de CAW- en OCMW-medewerkers die door de schuldbemiddelaar gecontacteerd mogen worden bij vragen in het kader van het thema collectieve schuldenregeling. Uiteraard is deze lijst een momentopname en zal die op regelmatige basis worden aangepast (* versie maart 2019).

BELANGEN VAN DE CLIËNT BEHARTIGEN

Omschrijving taak

Soms is het, in functie van een positief verloop van de collectieve schuldenregeling, aangewezen dat de cliënt wordt bijgestaan door een actor/dienst die misverstanden beluistert, weerlegt en rechtzet en optreedt als belangenbehartiger in de communicatie met de schuldbemiddelaar. Goede afspraken rond wie deze rol opneemt zijn aangewezen.



BEMIDDELEN BIJ CONFLICT

Omschrijving taak

Wanneer er zich een conflict voordoet tussen de cliënt en de schuldbemiddelaar, kan het aangewezen zijn om volgende stappen te zetten:

- ▶ Telefonisch contact en/of overleg met de schuldbemiddelaar
- ▶ Een schrijven richten naar de schuldbemiddelaar in naam van de cliënt
- ▶ Een schrijven richten naar de arbeidsrechtbank in naam van de cliënt
- ▶ Oproeping in de raadkamer waar de arbeidsrechter alle standpunten beluistert en de discussie beslecht via een eindbeslissing

TOEWERKEN NAAR FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID

Omschrijving taak

Van zodra het dossier dit toelaat, is het van belang om de cliënt stapsgewijs terug meer verantwoordelijkheid toe te kennen en te ondersteunen in de weg naar financiële zelfredzaamheid. Dit kan op verschillende manieren:

- ▶ de frequentie van het leefgeld stapsgewijs afbouwen en het bedrag van het leefgeld stapsgewijs optrekken
- ▶ de cliënt doorverwijzen naar het OCMW/CAW voor flankerende ondersteuning op het vlak van budgetteren: budgetbeheer of budgetbegeleiding
- ▶ de cliënt toeleiden naar een groepsmodule rond financiële geletterdheid binnen de regio

Hulpmiddelen

- ▶ Overzicht van het bestaande groepsaanbod rond financiële geletterdheid (© BIZ West-Vlaanderen)
→ zie bijlage

BIZ en diverse andere organisaties bieden groepssessies aan rond het thema financiële geletterdheid. Tijdens een aantal groepsbijeenkomsten worden tips en ervaringen uitgewisseld en wordt er aan de slag gegaan met voorbeeldsituaties.

Verder zijn er ook diverse tools die je kan gebruiken om binnen de individuele begeleiding toe te werken naar financiële zelfredzaamheid:

- ▶ Budgetagenda om inkomsten & uitgaven in bij te houden (© CEBUD)
→ <https://www.cebud.be/budgetagenda>
- ▶ Set tussenbladen voor het ordenen van facturen (© CEBUD)
→ <https://www.cebud.be/tussenbladen>
- ▶ Budgetmap (© BIZ Oost-Vlaanderen)
→ www.budgetmaponline.be
- ▶ Budgetkalender jaaroverzicht (© Welzijnshuis Waregem)
→ op te vragen bij de BIZ-medewerkers uit jouw regio

FASE 4) AFBOUW VAN DE COLLECTIEVE SCHULDENREGELING

ACTOREN

- ▶ OCMW, CAW
- ▶ Schuldbemiddelaar

TOEWERKEN NAAR FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID

Zie de info bij fase 3

AFRONDINGSGESPREK

Omschrijving taak

Voeren van een afsluitend gesprek met de cliënt op het einde van het vonnis met als doel duidelijke afspraken te maken rond het beheer van de financiën.

Hulpmiddel

- ▶ Checklist 'Afronding CSR' (© BIZ West-Vlaanderen)
→ zie bijlage & www.effectieverschuldbemiddeling.be

BIZ maakte een checklist die kan gebruikt worden met info om zeker te bespreken met de cliënt tijdens het afrondingsgesprek.

VERDERE ONDERSTEUNING NA CSR

Omschrijving taak

Indien blijkt dat de cliënt nog verdere ondersteuning nodig heeft op vlak van budgetteren en/of andere levensdomeinen, wordt de cliënt warm doorverwezen naar het OCMW of CAW. Afhankelijk van de situatie kan budgetbeheer of –begeleiding of andere begeleiding worden aangeboden. Als blijkt dat de cliënt over onvoldoende mentale capaciteiten beschikt als gevolg van een medische oorzaak, kan een aanvraag tot bewindvoering worden overwogen.

