

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

1. *Situering*

Dit *Draaiboek schuldbemiddeling* is een praktische leidraad die, via talrijke verwijzingen naar modeldocumenten, stap voor stap de te volgen procedure uitstippelt voor de schuldhulpverlener die met een cliënt met problemen van schulden(over)last geconfronteerd wordt.

Dit draaiboek begeleidt de maatschappelijk werker doorheen de verschillende fases en keuzemogelijkheden in een dossier, en bevat ook de daaraan gerelateerde en volledig uitgewerkte modelbrieven, rekenbladen... Het draaiboek biedt zo een beknopt houvast voor de maatschappelijk werker doorheen de ingewikkelde procedure. Bij elke stap kan de gebruiker echter meer uitgebreide informatie opzoeken in de andere onderdelen van dit *Handboek Schuldbemiddeling*.

Dit draaiboek is gebaseerd op het oorspronkelijke draaiboek van OCMW Tongeren, uitgewerkt en opgesteld door Arlette Bours, maatschappelijk assistente en Mia Cuppens, op dat moment juriste in deze organisatie. Griet Adams, juriste OCMW Oud-Turnhout, Kathleen Sebrechts, juriste, en Nicole Van Roey, maatschappelijke assistente OCMW Turnhout bewerkten het oorspronkelijke draaiboek. Sinds 2003 gebeurde de verdere uitwerking en aanvulling van het draaiboek op initiatief van OCMW Tongeren en in samenwerking met OCMW Oud-Turnhout en OCMW Turnhout. Karin Vandendyck, OCMW Tongeren, sloot zich aan bij de auteurs. Zij stelden op die manier hun terreinervaring ter beschikking van hun collega's.

In 2016 borduurde Martin De Loose, voormalig hoofd van de afdeling Sociale Zorg van het OCMW Temse en momenteel directeur van Neos vzw,¹ verder op het draaiboek. Hij verfijnde de tekst in de lijn van de visie op schuldhulpverlening die hij voorheen uitschreef (cf. pagina 3 en volgende van het deel Methodiek), en voegde een methodische insteek toe die doorheen de verschillende fases van het verloop van een dossier gehanteerd kan worden. We geloven dat die insteek tot een kwalitatiever, effectiever en op termijn duurzamer resultaat zal leiden.

De auteurs zouden het bijzonder op prijs stellen indien u hen eventuele suggesties of opmerkingen naar aanleiding van het gebruik van dit draaiboek zou willen doorspeelen, zodat zij het nog beter kunnen aanpassen aan de dagelijkse praktijk. U kunt hierover de hoofdredacteur van dit handboek contacteren.

1. Voluit: het netwerk van ondernemende senioren. Meer info over Neos vzw vindt u op de website: www.neosvzw.be.

U vindt dit integrale draaiboek ook terug op de website van het Handboek Schuldbemiddeling: www.handboekschuldbemiddeling.be, zowel bij de teksten van het handboek zelf als bij de 'Extra informatie'. Daar kan u ook doorklikken naar de gerelateerde modelbrieven, rekenbladen... De modeldocumenten worden geopend in uw tekstverwerkings- of spreadsheetprogramma, zodat u ze zelf kunt aanpassen aan uw eigen situatie.

2. *Waarom dit draaiboek volgen?*

Voor u overgaat tot het doornemen van dit draaiboek, willen wij u nog enkele bedingen meegeven, die u zullen helpen de hieronder omschreven procedure beter te begrijpen.

De voorgestelde werkwijze zal allicht overkomen als een administratief en juridisch logge procedure, die van maatschappelijk werkers een grote tijdsinvestering vraagt en voor juristen bijkomende taken oplevert, naast het verzorgen van de huidige juridische dienst.

Nochtans zijn wij ervan overtuigd dat deze werkwijze wel degelijk haar vruchten zal afwerpen omdat:

- op die wijze alle wettelijke verplichtingen in verband met schuldbemiddeling worden nagekomen;
- er een **juridische controle** in vervat zit;
- de motivatie van de cliënt en de haalbaarheid van het ter beschikking gestelde leefgeld getest kunnen worden;
- er op een **meer doordachte en realistische manier** met de schuldenproblematiek zal worden omgegaan: door het invoeren van een proefperiode zal eerst de tijd genomen worden om een duidelijk inzicht te krijgen in de totale inkomsten, uitgaven en de schuldenlast van de cliënt en kan daarna beter overwogen worden welke vorm van schuldhulpverlening haalbaar en/of gewenst is;
- de dienst schuldbemiddeling **professioneler** zal overkomen ten aanzien van gerechtsdeurwaarders en schuldeisers, wat de geloofwaardigheid ten goede komt; hierdoor wordt wellicht vermeden dat bij afbetalingsregelingen nog langer bedragen worden voorgesteld die, gezien de rest van de vaste uitgaven en schulden, niet haalbaar zijn;
- in eerste instantie bewaakt wordt dat mensen een **menswaardig leven** kunnen leiden met aandacht voor de specifieke probleemsituatie van de betrokkene zelf: het analyseren van de schuldenproblematiek van de cliënt kan aanleiding geven tot het bespreekbaar maken van daarmee samenhangende problematieken; het gecombineerd aanpakken van de schuldenlast en andere problematieken kan preventief werken en soortgelijke situaties in de toekomst vermijden;

- door de verantwoordelijkheid en keuze bij de cliënt te leggen, na het aanbieden van verschillende keuzemogelijkheden, **mensen beter hun aandeel in hun problematiek kunnen inschatten**;
- meer nog, door de cliënt (en zijn partner en/of kinderen) steeds zo maximaal mogelijk te laten participeren in zijn eigen dossier, de kans het grootst is dat we evolueren naar een situatie waar de cliënt zo veel mogelijk persoonlijke controle op het eigen budget, de schulden en de leefsituatie heeft.

Misschien hebben we zaken over het hoofd gezien of zal blijken dat er na toepassing van deze werkwijze toch een meer praktische manier bestaat om de dingen aan te pakken. Wij staan daarom open voor uw suggesties.

Zoals we in onze visie op schuldhulpverlening bekleemtoonden, valt of staat deze werkwijze bij de schuldbemiddelaar als persoon en de setting waarin hij werkt. Wie aan budget- en schuldhulpverlening wenst te doen, moet over bepaalde juridische en sociaal-agogische kennis, vaardigheden en kwaliteiten beschikken. De aanwezigheid van die juridische en sociaal-agogische kennis, vaardigheden en kwaliteiten kan gegarandeerd worden door het inzetten van een maatschappelijk werker in samenwerking met een jurist of advocaat, en door de interiorisatie van die tandem in de persoon van de schuldbemiddelaar.

Arlette Bours
Mia Cuppens
Karin Vandendyck
Griet Adams
Kathleen Sebreghts
Nicole Van Roey
Martin De Loose

HOOFDSTUK 2. VERLOOP VAN EEN DOSSIER SCHULDBEMIDDELING

De formulieren waarnaar verwezen wordt, zijn terug te vinden op de website www.handboekschuldbemiddeling.be > Extra informatie.

1. Uitgangspunten en toetssteen

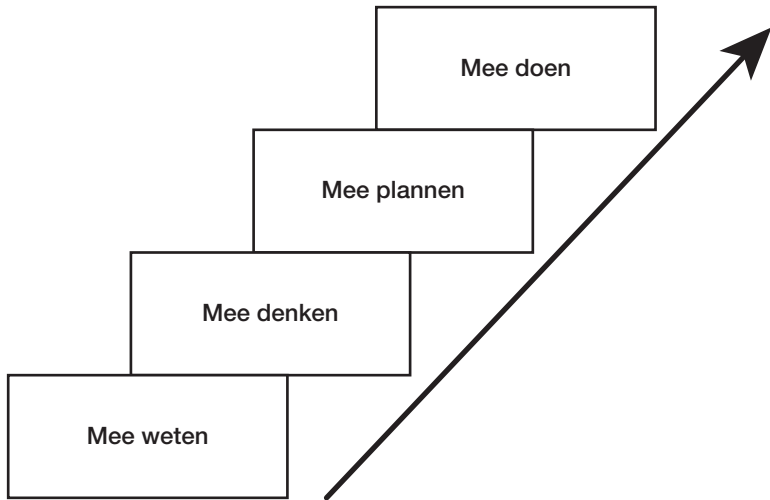
Alvorens we aanvangen met een dossier budget- en schuldhulpverlening, zouden we (als schuldbemiddelaar, dienst en/of organisatie) moeten stilstaan bij onze visie op schuldhulpverlening. We hebben een aanzet geleverd in een vorig hoofdstuk (cf. deel III, Methodiek). Deze visie is een mooie aanzet tot discussie binnen uw dienst of organisatie, die u vervolgens kan uitrollen in de organisatie om een aantal bewuste keuzes te maken en om alle schuldbemiddelaars van een dienst en/of organisatie op eenzelfde golflengte te zetten.¹ We hoeven u niet te vertellen dat er over heel veel facetten in de budget- en schuldhulpverleningswereld geen eensgezindheid bestaat. We verwijzen bijvoorbeeld naar de discussie over het al dan niet hanteren van een wachtlijst. Of nog, over het aantal dossiers dat een maatschappelijk werker/jurist kan dragen... Het is belangrijk dat we ons bewust zijn van de keuzes die we als schuldbemiddelaar, dienst of organisatie maken. We kunnen niet verwachten dat een schuldbemiddelaar kwalitatief, effectief en op termijn duurzame resultaten kan behalen als de dossierlast ongezond hoog is, de schuldbemiddelaar geen tijd en ruimte heeft om een intake grondig te doen, alle hulpvragers in een budgetbeheer gedwongen worden...

Niet alleen de setting is belangrijk, maar ook de schuldbemiddelaar als persoon. We schreven al dat hij moet beschikken over bepaalde juridische en sociaal-agogische kennis, vaardigheden en kwaliteiten. Maar wat zegt dit over de wijze waarop de schuldbemiddelaar dient te werken? Voor dat antwoord zouden we graag een kleine oefening met u maken. De oefening neemt slechts vijf minuten van uw tijd in beslag. Neem een wit blad en een pen, en schrijf het antwoord(en) op de volgende vraag op: stel dat u morgen in de financiële problemen komt en u zou moeten aankloppen bij een schuldbemiddelaar. Hoe zou hij u(w dossier) moeten aanpakken?

1. Als u in uw dienst of organisatie graag aan de slag gaat rond de (afwezige) visie, dan bevelen we u het boek *Kus de visie wakker* van Hans van der Loo, Jeroen Geelhoed en Salem Samhoud aan. Het boek geeft een antwoord op vragen zoals: wat houdt een visie nu precies in? Hoe ontwikkelt u een visie? En vooral, hoe brengt u een visie binnen een organisatie tot leven? Voor meer informatie over het boek en praktische tips: www.kusdevisiewakker.nl.

Wanneer we deze oefening in de basisopleiding schuldbemiddeling gaven, kregen we keer op keer de volgende, gelijkaardige antwoorden: de schuldbemiddelaar moet veel begrip voor mijn situatie hebben, hij mag me niet veroordelen, hij moet goed naar mij kunnen luisteren, hij moet rekening houden met mijn draagkracht en prioriteiten, hij moet me betrekken... Als we vervolgens naar de documentaire *The Missing Link* van regisseur Fabio Wuytack keken, en een aantal ervaringsdeskundigen in armoede aan het woord hoorden, dan kregen we geen ander verhaal.¹ We trappen misschien een open deur in, maar schuldbemiddelaars en ervaringsdeskundigen willen, zoals u, ik en onze cliënt, als mens met een uniek verhaal benaderd worden. En bovenal wil ik/hij betrokken worden. “Wat u doet voor mij, zonder mij, doet u tegen mij”, citeerde een ervaringsdeskundige de alleszeggende woorden van Mahatma Gandhi. Of nog, we zouden onze cliënt in elke fase moeten laten participeren, en dit op de hoogst mogelijke trede van de participatieladder. Want zoals u weet, kunnen we verschillende vormen/treden van participatie onderscheiden, waardoor we ook kunnen spreken van een participatieladder:

Participatieladder



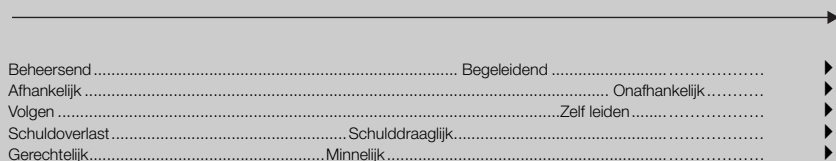
Om tot een kwalitatief, effectief en op termijn duurzaam resultaat in de budget- en schuldhulpverlening te komen, is het belangrijk dat we iets doen ‘met’ onze cliënt; dat we hem doorheen het verloop van zijn dossier maximaal laten participeren (= eerste uitgangspunt), opdat hij minstens ‘mee weet’, of dat hij minimaal ‘mee denkt’, of dat we hem leren ‘mee te plannen’, of dat hij bij voorkeur ‘mee doet’. Als onze cliënt dingen zelf goed kan doen, waarom zouden we dit dan van hem overnemen en zijn

1. De video is te verkrijgen via info@de-link.net voor 15 euro + verzendingskosten.

participatieniveau verlagen tot ‘mee denken’, of erger, tot ‘mee weten’? In de praktijk zien we hulpvragers passeren die louter nood hebben aan budgetbegeleiding. In de realiteit zien we ze in vele organisaties in een budgetbeheer belanden waarbij de hulpvrager willens nillens een privéboekhouder krijgt. Waarom kiezen we niet resoluut voor de minst ingrijpende vorm van hulpverlening? Waarom niet resoluut kiezen voor budgetbegeleiding, en pas als het niet gaat overwegen naar een meer ingrijpende vorm van hulpverlening (budgetbeheer) te gaan? Hiermee komen we bij ons tweede uitgangspunt dat logischerwijze voortvloeit uit het eerste uitgangspunt (d.i. de hulpvrager maximaal laten participeren op de hoogste trede van de participatieladder), zijnde steevast te kiezen voor de minst ingrijpende vorm van hulpverlening, of nog, de hulpverleningsvorm te kiezen die het minst ver verwijderd is van de eindbestemming op ons budget- en schuldhulpverleningscontinuüm:

Het budget- en schuldhulpverleningscontinuüm

CSR (°98) Schuldbeheer en -bemiddeling (°91) Budgetbeheer (°80) Budgetbegeleiding (°70) Zelfcontrole = DOEL



Naast deze twee uitgangspunten (de hulpvrager maximaal laten participeren en steevast kiezen voor de minst ingrijpende vorm van hulpverlening) vinden we het van belang om nog een toetssteen mee te geven die we dienen te hanteren bij elke fase of doorheen het verloop van een dossier, met name: hetgeen we doen, moet bijdragen tot het behoud en de realisatie van het menswaardig bestaan van de cliënt.

2. *Tip: heb aandacht voor schaarste*

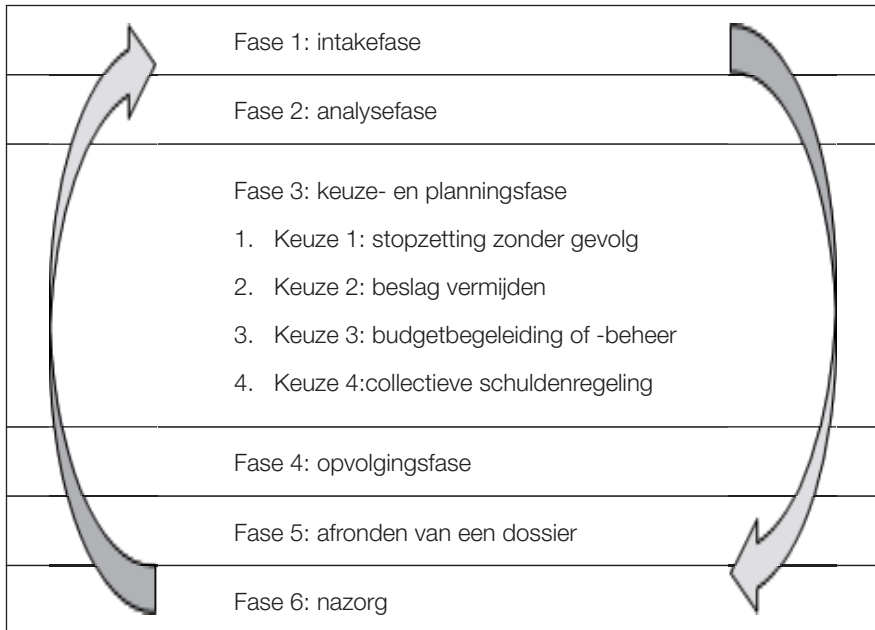
Vooraleer we het verloop van een dossier gefaseerd van naderbij bekijken, willen we u ook nog laten kennismaken met het concept ‘schaarste’.

Dat concept komt uitvoerig aan bod in het boeiende boek *Schaarste* van Harvard-econoom Sendhil Mullainathan en Princeton-psycholoog Eldar Safir. Zij beschreven een nieuw perspectief op menselijk gedrag. Aan de hand van hun eigen onderzoek en veel spraakmakende voorbeelden tonen de auteurs aan dat de gevolgen van schaarste veel verder gaan dan tot nu toe bekend was. Armoede en overmatige schuldenlast (dit zijn vormen van langdurige schaarste) zorgen er bijvoorbeeld voor dat men moeilijk nieuwe vaardigheden aan kan leren en een gebrek aan tijd leidt ertoe dat we op lange termijn steeds onverstandigere beslissingen nemen. Dit is een interessante invalshoek als het gaat over het tijdstip waarop u belangrijke zaken wil bespreken met cliënten, of waarop u wil werken aan de afbouw van een dossier, of

nog waarop u een budgetcursus wil organiseren. Wanneer zal u de beste resultaten boeken? Vlak voor de uitbetaling van het leefloon, op het moment dat het geld op is/ van schaarste, of vlak na de uitbetaling van het leefloon? Een cliënt zal ontvankelijk(er) zijn voor informatie, of om te leren, als hij geen of minder het gevoel van schaarste heeft, en dat is er heel even op het moment van uitbetaling van zijn (leef)loon of uitkering. Het timen van schaarste, of eerder de afwezigheid van schaarste, is dus belangrijk. Plan uw gesprekken, evaluatiemomenten (cf. infra), budgetcursussen enzovoort zo veel mogelijk op het moment kort na de uitbetaling van het leefloon, wanneer er een grotere kans is dat uw cliënt zal kunnen luisteren en informatie zal kunnen opnemen.

3. *Verschillende fasen*

Hieronder onderscheiden we eerst schematisch de volgende fasen, waarna we uitgebreid stilstaan bij elke fase.



Niet onbelangrijk om te vermelden is dat dit verloop geen lineair gegeven is. De fasen kunnen elkaar mooi opvolgen, maar in de realiteit is het verloop vaak een circulair gegeven waarbij we van een latere fase naar een voorgaande fase terug moeten

gaan omdat de vraag en het aanbod niet meer op elkaar afgestemd zijn, doordat zich een onvoorziene situatie in het leven van de cliënt voordoet, of dat de cliënt hervalt...

Elders in het handboek maakt men gebruik van een andere fasering: stabiliseren, optimaliseren en veranderen. U kunt die fasen mooi parallel naast de bovenstaande fasering leggen. De intakefase komt dan overeen met stabiliseren. De analyse-, keuze- en planningsfase stemt overeen met de optimalisering. De overige fasen zijn gericht op veranderen.

3.1. Fase 1: intakefase

De intake is “[...] een proces van informatie-uitwisseling tussen hulpvrager en hulpverlener dat een inleiding op de hulpverlening vormt”.¹ Dit kan één gesprek zijn, maar in de realiteit bestaat dit proces van informatie-uitwisseling uit meerdere gesprekken.

Het eerste intakegesprek is een verkennend gesprek waarbij een **korte toelichting** wordt gegeven over wat de dienst voor de cliënt kan doen. Hierbij kan gebruikge- maakt worden van de voorgedrukte brief (*zie website, formulier 1*). Het is belangrijk om het beeld van de cliënt over de dienst scherp te krijgen. Te vaak heeft de cliënt een verkeerd beeld en denkt hij dat de schuldbemiddelaar een toverstokje heeft om de schulden te doen verdwijnen. Bovendien begint de afbouw van een dossier hier al (!), door te beklemtonen dat een budget- en schuldhulpverlening tijdelijk is. Hierdoor creëert u een spanningsboog tussen de druk naar het einddoel (= zelfcontrole) en geeft u meteen een toekomstperspectief.

Tijdens dit gesprek doet de cliënt *zijn* verhaal, waarbij de hulpverlener de cliënt bevraagt over zijn familiale, sociale, juridische en financiële situatie en achterhaalt welke problemen en/of schulden om een dringende interventie vragen, met als doel: “[...] Om de naleving van een afbetalingsplan te verzekeren, moet de persoon of, als het over een koppel gaat, de twee personen die in een toestand van overcreditering verzeild zijn, eerst en vooral gemotiveerd zijn. Ze moeten het belang van een dergelijke tussenkomst beseffen en er tevens hun eigen voordeel in zien. Essentieel is dus hun ware beweegredenen te ontcijferen en te begrijpen en te weten wat het aflossen van hun schulden voor hen inhoudt.”²

De bevraging kan gebeuren aan de hand van de **identiteitsfiche** (*zie website, formulier 2*) of het intakeformulier. Andere belangrijke tools die tijdens het intakegesprek gehanteerd kunnen worden om de gezins- en familiale situatie, en ruimer het sociale netwerk (vrienden, vrijwilligers, professionele hulpverleners en andere relevante derden) van de cliënt in beeld te brengen, zijn het geno- en ecogram. Het voordeel van

1. Uit het boek *Kwaliteitsvolle intake: een praktijkmodel voor aanmelding tot hulptoewijzing in het algemeen welzijnswerk* van Herman Baert, Nikki Biddeloo en Marleen Vanhees.
2. Uit het artikel *“Het eerste gesprek: van kapitaal belang”* in ‘Berichten over Schuldbemiddeling’ nr. 1.

deze tools is dat zij alle relevante derden in beeld brengen die mogelijk een invloed kunnen hebben op het verloop van het dossier, in het bijzonder de kinderen die op dat moment vaak niet zichtbaar zijn maar wel aanwezig zijn. Zodoende kan er met de kinderen rekening gehouden worden, en kunt u proberen vermijden dat zij de kinderen van de rekening worden. In dit kader is het vermeldenswaardig dat de OCMW's hun middelen uit het fonds ter bevordering van de participatie en sociale activering kunnen aanwenden opdat kinderen niet uitgesloten worden van een sport-, cultuur- of ander sociaal (school)gebeuren.

De manier waarop dit gesprek gevoerd wordt en welke informatie hierbij verzameld wordt, zijn zeer belangrijk en bepalend (*"c'est le ton qui fait la musique"*): *"In een schuldbemiddelingsdienst is het eerste gesprek tussen bemiddelaar en overgecrediteerde cliënt bepalend voor het verdere verloop van de opdracht. Het bepaalt de kwaliteit van de relatie die er zal ontstaan tussen de bemiddelaar en de betrokkene en dus ook voor de aard van het werk en de voorgestelde oplossingen."*¹ De verkregen informatie zal ook niet louter financieel-juridisch zijn en moet in de persoonlijke context van de cliënt geplaatst worden. Het verdere verloop van de schuldbemiddeling hangt immers af van wat haalbaar en realistisch is, zowel op sociaal als op juridisch vlak. We zouden hier nog een stapje verder willen gaan en voorstellen een dossier steeds 'integraal' te benaderen, en alle levensdomeinen tijdens de eerste gesprekken in beeld te brengen. Ervaring leert ons dat u pas vooruitgang zal boeken als u rekening houdt met alle levensdomeinen. Zo hadden we met het OCMW Temse, samen met de OCMW's Sint-Niklaas en Beveren, een Europees project met de veelzeggende titel 'Roma 't werkt'.² Het project startte met als doel om een duurzame tewerkstelling te bereiken bij Roma-cliënten. De hoofddoelstelling kon enkel bereikt worden als ook de randvoorwaarden vervuld werden. Aandacht voor de andere levensdomeinen (onderwijs, huisvesting, taal, financiën en verblijfsdocumenten) was dus noodzakelijk om resultaten te boeken op het vlak van tewerkstelling. Eenzelfde redenering is aan de orde als u geconfronteerd wordt met een cliënt met overmatige schuldenlast. U zal maar succes kunnen boeken op financieel vlak als u aandacht heeft voor de andere levensdomeinen zoals tewerkstelling, huisvesting...

Tijdens het eerste gesprek dienen zeer gerichte vragen gesteld te worden naar:

- wat *juridisch* van belang is voor het verdere verloop van de schuldhulpverlening: bv. het moment van het stopzetten van de handelsactiviteit van een zelfstandige, de vennootschapsvorm: een BVBA, een naamloze vennootschap, een eenmanszaak...;
- de *financiële toekomstperspectieven*: bv. bij cliënten met een ziekte- of werkloosheidsvergoeding moet gekeken worden naar hun kansen op de arbeidsmarkt;

1. Uit het artikel *"Het eerste gesprek: van kapitaal belang"* in 'Berichten over Schuldbemiddeling' nr. 1.

2. Het project 'Roma 't Werkt' kreeg de steun van het Europees Sociaal Fonds gedurende drie jaren (van 1 april 2012 t.e.m. 31 maart 2015). Voor meer informatie verwijzen we u naar het "Eindrapport project 'Roma 't werkt'", geschreven door Hanne Delbeque en Martin De Loose, en gepubliceerd in het tweede nummer van de 30ste jaargang (2015) van *OCMW-visies* (p. 45-53).

- de mogelijke *rechten* van de cliënt op een vervangingsinkomen of bijkomende steun van het OCMW: bv. het recht op een werkloosheidsvergoeding op basis van het arbeidsverleden van de cliënt, is er een schorsing van de RVA, is er recht op leefloon, een huurtoelage, een tussenkomst in medische kosten...?;
- mogelijke *belemmeringen* voor het slagen van de schuldbemiddeling, die als eerste uit de weg geruimd moeten worden (een gok- of drugsverslaving, een psychische problematiek).

Indien nog niet alle gegevens bekend zijn, wordt de cliënt uitgenodigd voor een tweede gesprek (ten laatste een week later) en wordt hij/zij verzocht de identiteitsfiche/het intakeformulier verder in te vullen. Ook wordt een lijst meegegeven met de documenten die hij/zij moet meebrengen. In het ergste geval kan dit betekenen dat de cliënt de volgende keer voor de deur staat met een doos vol documenten, of dat hij niet meer beschikt over de nodige documenten. Hoe dan ook, het resultaat van het 'huiswerk' zegt veel over het kennen en kunnen van uw cliënt, alsook over het participatieniveau dat de cliënt op dat moment aankan. Als hij bijvoorbeeld nu niet in staat is om zelf ordening te brengen in de chaos van facturen en documenten, dan heeft dit repercussies op het participatieniveau van de cliënt bij het verdere verloop van zijn dossier. Dit betekent niet dat het participatieniveau vaststaat voor het verdere verloop! De participatieladder herinnert ons eraan dat we steeds moeten streven naar het hoogste participatieniveau, telkens op maat van de cliënt. Wat hij vandaag niet 'mee doet', kan hij misschien morgen in een volgende fase, of in een daaropvolgende fase, dankzij de weg die jullie samen uitstippelen en bewandelen. Het is aanbevelenswaardig om het tweede gesprek te plannen bij de cliënt thuis, zeker wanneer u als schuldbemiddelaar noch de tijd en de ruimte (wegens bijvoorbeeld een gebrek aan gesprekslokalen in de organisatie) hebt om een intakegesprek grondig te voeren. Bovendien zegt een huisbezoek veel meer over de levenssituatie van de cliënt. U ziet onmiddellijk hoe de cliënt zich beredert.

In de intakefase wordt enkel voor de volgende schulden **door de schuldbemiddelaar zelf bemiddeld**:

- er is *slechts één schuld* of een beperkt aantal schulden die niet betwistbaar zijn;
- schulden die een *dringend optreden* vereisen: huurschulden ter voorkoming van een uitdrijving, schulden voor energiekosten waarvoor er reeds een oproeping LAC/budgetmeter is of dreigt te komen, gerechtsdeurwaardersexploten met een dreigend beslag op de inboedel.

Voor de overige schulden wordt er nog NIET bemiddeld.

Neem de **paniek van uw cliënt niet over** en zet **geen overhaaste stappen!**

In deze fase wordt een mogelijke bemiddelingsbrief opgesteld door het OCMW, maar ook uitdrukkelijk verwezen naar de eigen verplichtingen van de cliënt. Het is in dit stadium nog steeds de cliënt die zelf verantwoordelijk is voor de gemaakte afspraken

en/of betalingen. De hulpverlener kan nog geen verantwoordelijkheid nemen, aangezien met de cliënt nog geen schuldbemiddelingscontract werd opgemaakt.

3.2. Fase 2: analysefase

In deze fase komt het erop aan een analyse te maken op basis van de verzamelde gegevens. Dit moet toelaten om het voor de cliënt meest geschikte voorstel te formuleren dat moet leiden tot de oplossing van zijn schuldenproblematiek: toepassing van de wet op het consumentenkrediet, aanvang van een budgetbegeleiding of -beheer, collectieve schuldenregeling...

Om deze analyse te kunnen maken, moeten de volgende stappen worden uitgevoerd:

- *alle documenten van de cliënt sorteren* in de volgorde van de identiteitsfiche: inkomsten, maandelijkse en jaarlijkse vaste kosten en schuldenlast; vanuit de participatiegedachte zien we bij voorkeur de hulpvrager de documenten zelf sorteren (cf. 'mee doen'). Kan hij het niet zelf, dan gaan we samen met hem op weg zodat hij minstens 'mee weet';
- in deze fase kan ter voorbereiding van de begroting van het leefgeld aan de cliënt gevraagd worden om in een huishoudboekje nauwgezet bij te houden wat hij dagelijks uitgeeft, zodoende laat u de cliënt 'mee doen';
- aan de hand van de checklists een *juridische controle uitvoeren*: nakijken of er met bepaalde schulden problemen zijn;
- schulden waarbij zich problemen voordoen door de jurist(e) of de persoon gespecialiseerd in schuldbemiddeling *laten onderzoeken*.

3.3. Fase 3: keuze- en planningsfase

Na veertien dagen wordt er een nieuwe afspraak gemaakt, zowel met de cliënt als met zijn (eventuele) partner. Tijdens dit gesprek wordt een **uitgebreide toelichting gegeven over de meest geschikte vorm van schuldhulpverlening** volgens de voorafgaande analyse.

Om de hulpvrager te motiveren tot deze keuze, moet de hulpverlener:

- *inzicht geven* in zijn totale financiële situatie, rekening houdend met de wisselende inkomsten, hogere of lagere inkomsten in de toekomst... Eventueel moeten zelfs verschillende versies uitgewerkt worden. Meestal betekent dit voor de cliënt een harde confrontatie met de realiteit, omdat hij zijn totaalsituatie nog nooit onder ogen heeft durven zien, of er zich nooit van bewust is geweest;
- de *wederzijdse verwachtingen en verplichtingen bespreken* die een bepaalde keuze met zich mee zou brengen;
- wijzen op de *mogelijke gevolgen* van een bepaalde keuze;
- *erover waken dat de keuze van de cliënt realistisch en haalbaar is*: verschillende jaren leven met een minimum aan leefgeld zonder enige vorm van ontspanning of

reserve voor studiekosten, kledij, medische kosten, onverwachte zaken... is leden haalbaar;

- creatief zoeken naar alternatieve besparingsmogelijkheden: andere vervoermiddelen naar het werk, goedkopere kinderopvang...

Als besluit van dat tweede gesprek kunnen vier verschillende opties uit de bus komen, die het verdere verloop zullen bepalen:

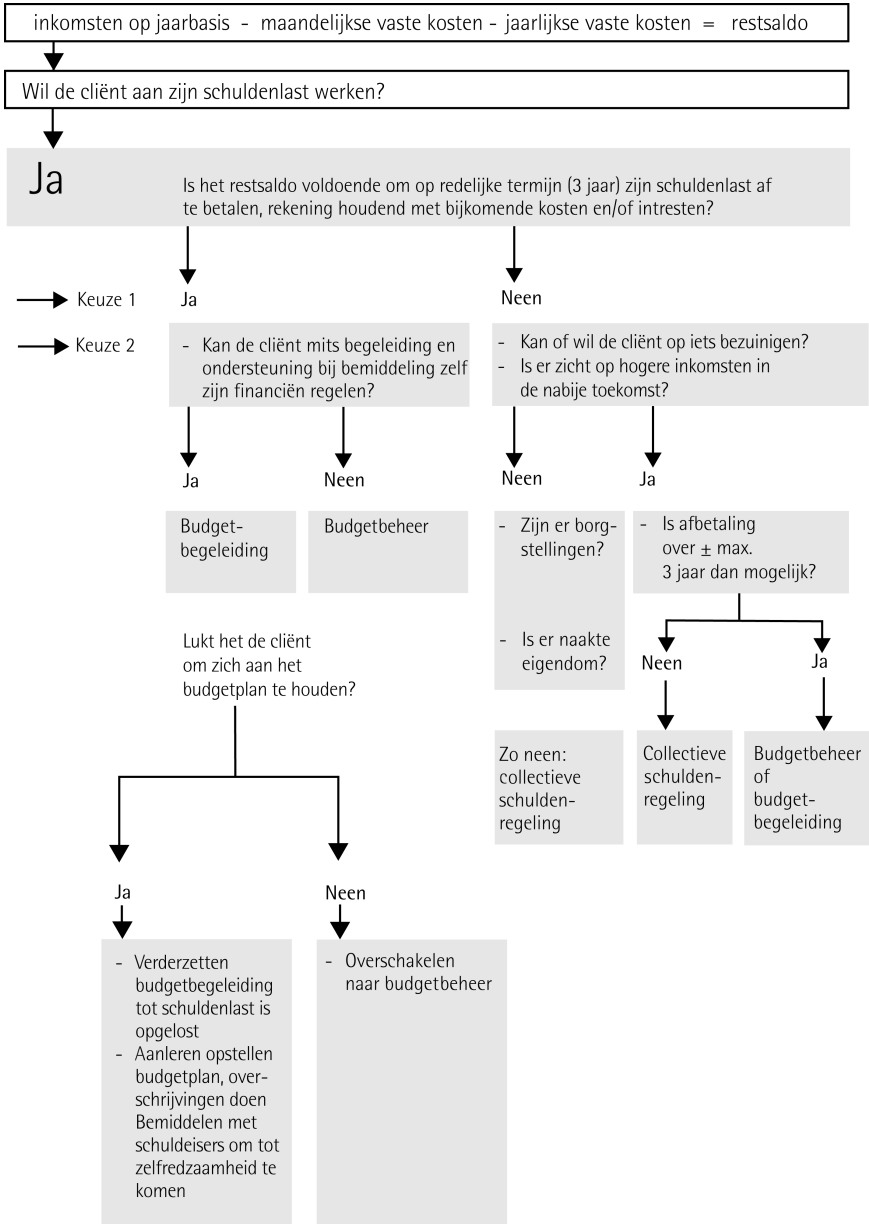
1. De cliënt wil geen enkele inspanning leveren om zijn situatie te wijzigen: er kan dan *niets* meer gedaan worden.
2. De cliënt wil nog wel een zekere levenskwaliteit, maar ziet het niet zitten om daar echt zware inspanningen voor te leveren. Zijn inkomen is niet of amper voor beslag vatbaar en zijn inboedel heeft slechts een beperkte verkoopwaarde. We kunnen dan de schuldeisers ervan proberen te overtuigen om *niet over te gaan tot beslag* op de inboedel, door een gerechtsdeurwaarder aan te spreken en hem te vragen om een lijst van beslagbare goederen op te stellen en een waardebepaling te doen. Dit kan dan in kopie verstuurd worden naar alle schuldeisers in de hoop dat ze het niet de moeite waard vinden om stappen te ondernemen. De kostprijs varieert naargelang het aantal goederen.
3. De schuldenlast is overzichtelijk en op een redelijke termijn af te betalen. De Wet op het Consumentenkrediet kan toegepast worden om de betalingstermijn te spreiden. Of er zijn redenen waarom betrokkene niet tot collectieve schuldenregeling wil of kan overgaan. In deze situatie is het nuttig om de minst ingrijpende vorm van budget- en schuldhulpverlening (bij voorkeur *budgetbegeleiding*, pas als dat niet mogelijk is of 'nog' niet haalbaar lijkt te zijn *budgetbeheer*) op te starten en – indien mogelijk – minnelijke afbetalingsafspraken te maken met de schuldeisers.
4. Een procedure *collectieve schuldenregeling* dringt zich op. De volgende elementen kunnen ertoe bijdragen dat er gekozen wordt voor een collectieve schuldenregeling:
 - wanneer de toestand uitzichtloos is;
 - wanneer de schuldenaar bereid is om zijn inkomsten af te staan;
 - wanneer de schuldenaar zich kan verzoenen met het risico op een verkoop van zijn goederen;
 - de schuldenaar moet er rekening mee houden dat de procedure collectieve schuldenregeling lang kan duren (zelfs meer dan vijf jaar!);
 - het kan een mooie oplossing zijn voor een handelaar die failliet verklaard is onder de oude faillissementswet en nog steeds zijn schulden aan het afbetalen is.

(Voor meer argumenten pro en contra, zie: VI, Collectieve Schuldenregeling, Hoofdstuk 13, Herhalingschema: enkele voorbeelden, verplichtingen en aandachtspunten van de collectieve schuldenregeling.)

De cliënt krijgt de nodige bedenktijd om tussen de verschillende opties zijn keuze te maken. Er wordt afgesproken dat hij binnen de acht dagen telefonisch zijn beslissing meedeelt.

Wanneer de cliënt zijn beslissing heeft genomen, kan er een nieuwe datum afgesproken worden voor het ondertekenen van de nodige documenten.

Schematische voorstelling van de keuzemogelijkheden:



Keuze 1: stopzetting zonder gevolg

De cliënt wil geen enkele inspanning leveren om zijn situatie te wijzigen; hij/zij heeft impliciet of expliciet afgehaakt.

Het dossier kan zonder gevolg geklasseerd worden.

Let op! Indien na de eerste intake al een aantal schuldeisers en/of deurwaarders gecontacteerd werden, dan moeten zij opnieuw verwittigd worden met formulier 3 (zie website), namelijk dat de samenwerking stopgezet wordt.

Keuze 2: beslag vermijden

De cliënt wil nog wel een zekere levenskwaliteit, maar kan of wil hiervoor niet de nodige inspanningen leveren. Als zijn inkomen niet of amper voor beslag vatbaar is en de inboedel weinig verkoopwaarde heeft (600 tot 750 euro = kostprijs voor een gerechtelijke verkoop), dan kan getracht worden aan de schuldeisers aan te tonen dat beslag van de inboedel meer zou kosten dan de opbrengst van de verkoop.

Juridisch kunnen we de schuldeisers echter niet weerhouden om alsnog tot beslag over te gaan!

Aan de hand van *formulier 4 (zie website)* schrijven we dan de gerechtsdeurwaarder aan om een proces-verbaal van vaststelling op te maken (d.i. de lijst met de voor dat gezin beslagbare goederen met een waardebeoordeling). De gerechtsdeurwaarder zal hiervoor ± 150 euro aanrekenen.

Aan de hand van *formulier 5 (zie website)* schrijven we nadien de schuldeisers (en in voorkomend geval de gerechtsdeurwaarder) belast met de uitvoering van het dossier) aan met in bijlage een kopie van deze 'vaststelling'.

Keuze 3: budgetbegeleiding of -beheer

De cliënt is bereid een ernstige inspanning te leveren om zijn situatie te verbeteren. De schuldenlast is overzichtelijk en op een redelijke termijn af te betalen (drie jaar). De Wet op het Consumentenkrediet kan toegepast worden om de betalingstermijn te spreiden. Of er zijn redenen waarom betrokkene niet tot collectieve schuldenregeling wil of kan overgaan, bijvoorbeeld: er is een eigendom die men absoluut niet wil verkopen, er zijn borgstellingen voor de afgesloten leningen, er is een naakte eigendom...

In dit geval is het nuttig om de minst ingrijpende vorm van budget- en schuldhulpverlening (bij voorkeur *budgetbegeleiding*, pas als dat niet mogelijk is of 'nog' niet haal-

baar lijkt te zijn *budgetbeheer*) op te starten en afbetalingsafspraken te maken met de schuldeisers.

De cliënt wordt toegelaten tot een proefperiode van drie maanden. Deze proefperiode is nodig om:

- te peilen naar de motivatie;
- tijd te hebben om het dossier samen te stellen;
- een grondige controle van het dossier uit te voeren.

Voor OCMW's zal er een raadsbesluit genomen moeten worden tot aanvang van de proefperiode bij betalingsmoeilijkheden (*formulier 6, zie website*).

1. Aanvang proefperiode

Bij aanvang van de proefperiode dienen aan de cliënt een aantal documenten ter ondertekening overgemaakt te worden, zoals:

- *formulier 7 (zie website)*: overeenkomst inzake schuldbemiddeling (= decretale verplichting);
- *formulier 8 (zie website)*: bijlage 1 bij de overeenkomst inzake schuldbemiddeling.

Bij het invullen van de overeenkomst inzake schuldbemiddeling moeten de volgende zaken met de cliënt bepaald worden, en dit met ons uitgangspunt in gedachten opdat de cliënt maximaal participeert (d.i. naargelang zijn kunnen dat de cliënt minstens 'mee weet', 'mee denkt', 'mee plant' of idealiter 'mee doet'):

- de bepaling van het **leefgeld** per week, om de twee weken of per maand;
- de regeling van extra kosten van gsm-kaart, benzine, abonnement, enz.: wordt er extra leefgeld voorzien per week of gebeurt er een keer per maand een afrekening?
- de uitbetaling van dokterskosten en medicatie: gebeurt dit door middel van extra leefgeld dat aan de cliënt wordt meegegeven (op basis van een gemiddelde kostenraming over een bepaalde periode) of door een maandelijkse afrekening van dokter en apotheker aan de schuldbemiddelaar te bezorgen;
- wat doet u als u verneemt dat uw cliënt inkomsten heeft uit zwartwerk? Enerzijds zou u dit kunnen oplossen door het leefgeld te beperken. Anderzijds bestaat echter het gevaar dat, indien u er rekening mee houdt bij het opmaken van afbetalingsafspraken, bij het wegvallen van die inkomsten problemen ontstaan t.o.v. de schuldeisers.

Formulier 9: vraag tot opname op de Robynsonlijst (brief en mail) en op de Bel-me-niet-meer-lijst¹ (telefoon) kan overgemaakt worden (meer info op www.robinsonlist.be en www.bel-me-niet-meer.be). Hierin heeft de cliënt natuurlijk zelf de vrije keuze, maar deze keuze kan valabel zijn als zijn overmatige schuldenlast te wijten is aan overbesteding, en de cliënt te snel verleid wordt om bepaalde aankopen te doen. Via deze weg kan de cliënt zich beschermen tegen commerciële telefoontjes en reclame via de post.

Tevens dienen de volgende brieven geschreven te worden:

- *formulier 10 (zie website)*: vraag aan de schuldeisers tot overzicht van openstaande schulden met formulier van overzicht;
- *formulier 11 (zie website)*: opvraging naar eigendommen bij de ontvanger van registratie en domeinen.

Tijdens deze proefperiode wordt een budget opgestart met de cliënt. Er zal bijgevolg een budgetkaft samengesteld worden die de volgende zaken moet inhouden:

- budgetplan van de maand (*formulier 15, zie website*);
- cheques en overschrijvingsformulieren;
- huur;
- energiekosten;
- telefoon;
- medische kosten van de maand;
- jaarlijkse kosten die zich tijdens de proefperiode voordoen;
- eventuele afbetalingsafpraak van huurachterstal, energiekostenachterstal of deurwaarder.

1. Consumenten die geen commerciële telefoontjes meer willen ontvangen, konden zich tot voor kort laten registreren op de bel-me-niet-meer-lijst die beheerd werd door de Belgian Direct Marketing Association (BDMA). Een belangrijk nadeel van deze lijst was dat slechts elf van de vijftig telefoonoperatoren die in ons land actief zijn hier een beroep op deden. Bovendien moesten consumenten hun verzet opnieuw registreren wanneer zij van telefoonoperator veranderden. De vermelding op deze oude bel-me-niet-meer-lijst was daarenboven slechts twee jaar geldig, nadien moest de consument zelf een verlenging aanvragen. Dat hield het risico in dat de lijst niet meer up-to-date was, waardoor consumenten toch opnieuw opgebeld werden door telefonische verkopers. Tot slot kon men zich vroeger enkel online op deze lijst laten registreren, andere opties (bv. telefonisch) waren niet mogelijk.

Om aan deze gebreken tegemoet te komen, is sinds 1 juli 2015 een nieuwe bel-me-niet-meer-lijst operationeel. Deze lijst wordt niet meer door de BDMA beheerd maar wel door de vzw DNCM (afkorting van Do-Not-Call-Me). Deze vzw werd o.m. door de grote telecomoperatoren (Proximus, Telenet, Mobistar, Base, Scarlet) opgericht en zij dragen op heden mee de verantwoordelijkheid voor het managen van deze lijst. Een belangrijk voordeel van deze nieuwe lijst is dat alle telefoonoperatoren zich hier verplicht bij moeten aansluiten. Telefoonabonnees hoeven zich bovendien slechts één keer te registreren: een hernieuwing na twee jaar is niet meer vereist. De registratie kan eenvoudig en kosteloos door de relevante telefoonnummer(s) mee te delen aan de nieuwe bel-me-niet-meer-lijst. Dit kan op heden op verschillende manieren: via telefoon, mail of door het invullen van het contactformulier op de website. Deze registratie blijft actief wanneer de abonnee van operator verandert.

De wet verplicht alle bedrijven en organisaties die via de telefoon commerciële aanbiedingen doen om deze lijst te gebruiken. Zij moeten de personen die op de bel-me-niet-meer-lijst staan uit hun belbestanden halen en mogen hen niet meer bellen voor hun producten, diensten of speciale promoties.

Maandelijks wordt het volgende scenario gevolgd, met de participatieladder in gedachten, dat betekent dat we ons telkens de vraag stellen in welke mate onze cliënt in staat is te participeren:

- het uitgevoerde budgetplan van de lopende maand overlopen aan de hand van de stortingen en betalingen op de bankuittreksels;
- een kopie van dit plan wordt, samen met de dubbels van de bankuittreksels, meegegeven aan de cliënt;
- een budgetplan voor de volgende maand wordt (samen of door de cliënt) opgesteld, na bespreking van de extra uitgaven van de maand, waarbij wordt overwogen of dit past in de reserve die is opgebouwd (cf. reserveposten die al tijdens de intakefase zijn ingevuld);
- het leefgeld wordt wekelijks, tweewekelijks of maandelijks uitbetaald, hetzij cash, hetzij door stortingen op een eigen rekening van de betrokkene;
- er wordt nagegaan welke sociaal-administratieve zaken er (bij voorkeur door de cliënt, d.i. hem laten 'mee doen') in orde gebracht moeten worden om alles in goede banen te leiden (bv. de rekening van de voertuigbelasting is nog aangekomen terwijl de nummerplaat al lang niet meer in het bezit is van betrokkene, maar deze heeft dit nooit gemeld);
- indien er nog geen zicht is op de omvang van bepaalde kosten worden hiervan de betalingsbewijzen bijgehouden (door de cliënt), bv. medicatie;
- indien het toegekende leefgeld niet voldoende blijkt te zijn, zal zeer concreet worden nagegaan wat er met dit geld gebeurt, wat de oorzaak is van het tekort: onderschatte onkosten, geld besteden aan zaken waar het niet voor is bestemd, een bepaalde problematiek die de cliënt tot nu toe verborgen heeft gehouden...

Deze proefperiode is erop gericht om zo veel mogelijk inzicht te krijgen in het functioneren van de cliënt met geld, om pijnpunten tijdig te detecteren, om alsnog de cliënt of het budgetplan te corrigeren voordat men overgaat tot het opstellen van afbetalingsvoorstellen naar de schuldeisers toe.

Let op! In deze periode worden **uitsluitend de strikt noodzakelijke betalingen verricht** (zie ook de bijlage bij de overeenkomst inzake schuldbemiddeling).

2. Einde proefperiode

De proefperiode wordt hetzij negatief hetzij positief afgesloten.

2.1. Negatief

Voor OCMW's zal er een raadsbeslissing genomen moeten worden waarin beslist wordt dat de samenwerking wordt stopgezet (*formulier 12, zie website*).

*Let op! Het raadsbesluit moet terdege **gemotiveerd** zijn. De cliënt kan immers in beroep gaan bij de arbeidsrechtbank en deze moet in het besluit alle beoordelings-elementen terugvinden.*

Aan de schuldeisers zal per brief worden meegedeeld dat de samenwerking wordt stopgezet (*formulier 13, zie website*).

2.2. Positief

Voor OCMW's zal er een positieve raadsbeslissing genomen moeten worden (*formulier 14, zie website*).

3. Eigenlijke periode van budgetbegeleiding en -beheer

Tijdens de proefperiode van twee tot drie maanden zijn de antwoorden op de bemiddelingsbrieven aan de schuldeisers (hopelijk) binnengekomen. De volgende stappen worden dan genomen:

- *Formulier 16 (zie website)*, zijnde de jaarplanning van inkomsten, maandelijkse en jaarlijkse kosten en het overzicht schuldenlast, kan nu ingevuld worden. In dit Excel-schema wordt automatisch berekend hoeveel restsaldo er overblijft waarmee uiteindelijk de schuldenlast kan worden afbetaald. Op basis van de opsplitsing in hoofdsom, intresten en kosten, dient er een juridische controle te gebeuren door de jurist(e) of de persoon die gespecialiseerd is in schuldbemiddeling. Kosten en intresten die juridisch ten onrechte werden aangerekend, kunnen betwist worden. Op basis van de Wet op het Consumentenkrediet kunnen bepaalde afbetalingen langer gespreid worden; aan schuldeisers kan worden voorgesteld dat enkel de hoofdsom betaald wordt, dat er geen bijkomende intresten meer worden aangerekend... Kortom de schuldbemiddelaar kan hier een heel arsenaal aan onderhandelingsstrategieën gebruiken, aangepast aan de situatie van de cliënt.
- Op basis hiervan wordt een **voorstel tot schuldaflossing** opgestuurd naar de schuldeisers (*formulier 16, zie website*).

Wanneer alle schuldeisers akkoord gaan met dit voorstel, en indien er intussen geen wijzigingen zijn gebeurd in de situatie van betrokkene die deze geplande afbetalingen in het gedrang brengen (bv. een wijziging in de inkomsten, verbreken relatie...), kan worden overgegaan tot het invullen van de **bijlage 2 bij de overeenkomst inzake schuldbemiddeling** (*formulier 17, zie website*) en het starten van de afbetalingen.

Keuze 4: collectieve schuldenregeling

Wanneer tijdens de analysefase blijkt dat de schuldenlast zodanig groot is dat ze niet meer in een tijdspanne van drie à vijf jaar kan worden afbetaald en dat de verscheidenheid aan schuldeisers het onmogelijk maakt om voor elk van hen een aanvaard-

baar afbetalingsvoorstel te formuleren, rest wellicht als enige oplossing nog de collectieve schuldenregeling.

Aangezien deze procedure over een aanzienlijke periode een grote inspanning vraagt, die bovendien gerechtelijk wordt vastgelegd en niet meer op vrijwillige basis berust, is het nodig de cliënt hierover voldoende te informeren zodat hij de gevolgen van zijn keuze en de inspanningen die van hem verwacht worden juist kan inschatten

Aangezien een collectieve schuldenregeling verscheidene jaren duurt, moet bij de schuldenaar een ernstig engagement aanwezig zijn om deze periode tot een goed einde te brengen. Er zal immers een strikte financiële regeling worden opgelegd en heel wat juridische verplichtingen zullen nageleefd moeten worden. Dit alles zal ook het gezinsleven van de cliënt beïnvloeden.

Een ongedisciplineerde levenswijze is vaak de hoofdoorzaak van de financiële moeilijkheden van de cliënt. Bijgevolg is een leerproces noodzakelijk.

Voorbeeld

Veel mensen die een schuldenlast hebben, zijn niet meer in staat om deze ooit nog af te betalen. Meestal kan er slechts een klein bedrag betaald worden waardoor de kosten en intresten die intussen bij de schuld komen, maken dat ze in een vicieuze cirkel terechtkomen. Dergelijke situatie werkt demotiverend, want men betaalt af, maar de schuld lijkt niet te verminderen.

Om mensen met een dergelijke schuldenlast de mogelijkheid te geven nog menswaardig te leven en met een schone lei te starten, heeft de wetgever een speciale regeling mogelijk gemaakt die 'collectieve schuldenregeling' wordt genoemd.

In deze regeling wordt een minimum leefgeld gewaarborgd; de vaste maand- en jaarkosten worden betaald en het saldo wordt gebruikt om (een deel van) de schulden af te betalen over een opgelegde periode. Na deze periode volgt een evaluatie en indien de schuldenaar zich aan alle voorwaarden heeft gehouden, kan het saldo van de schulden worden kwijtgescholden. Alle voor beslag vatbare eigendommen dienen wel ten gunste van de schuldeisers verkocht te worden. Dit laatste is relatief in die zin dat men niet tot verkoop zal verplichten indien de kosten verbonden aan de verkoop hoger liggen dan de mogelijke opbrengst.

Om toegelaten te worden tot deze regeling dient men een verzoekschrift te richten aan de arbeidsrechter van het arrondissement waar men woont. Voor het opstellen van een dergelijk verzoekschrift kan men de hulp inroepen van het OCMW, een CAW of een advocaat (hiervoor is er recht op een pro-deo advocaat, ongeacht de hoogte van de inkomsten!).

Voor meer informatie over de inhoud van het verzoekschrift, de verdere procedure, de gevolgen van de toelating tot de collectieve schuldenregeling, de kosten, de minnelijke aanzuiveringsregeling, de gerechtelijke aanzuiveringsregeling enz.: zie VI, Collectieve Schuldenregeling uit de juridische handleiding van dit handboek.

3.4. Fase 4, 5 en 6: opvolgings-, afrondings- en nazorgfase

Zodra de keuze en planning gemaakt is en het dossier loopt, is het belangrijk dat u als schuldbemiddelaar met de cliënt de planning goed blijft opvolgen en regelmatig evaluatiemomenten (om de drie à zes maanden) inplant. Die periodieke evaluatiemomenten zorgen ervoor dat we de druk om een dossier af te bouwen hoog houden. Als we die momenten niet inplannen, dan komen ze er vaak niet van.

Tijdens die drie- à zesmaandelijkse evaluatiemomenten zouden we telkens weer de participatieladder moeten bovenhalen, en stilstaan bij de actuele situatie van participatie bij de cliënt. 'Weet hij/zij al mee' hoeveel schuld(eisers) betaald werden? 'Denk hij/zij al mee' na hoe hij een extra uitgave zal kunnen bekostigen? 'Plant de cliënt' het budget mee? 'Doet hij/zij al mee'? Zodra we zicht hebben op de actuele participatiesituatie, zouden we ons de vraag moeten stellen 'hoe we de participatie van de cliënt kunnen stimuleren, vergroten?' Hoe kunnen we hem van 'mee beslissen' zaken laten 'mee doen'? We kunnen bijvoorbeeld kleinere, uitdagende maar realistische (SMART)¹ doelstellingen vooropstellen, zoals de komende drie maanden de cliënt de huishuur laten betalen. Na drie maanden evalueren we de afgesproken doelstelling(en). Bij een gunstige evaluatie belonen we de cliënt en laten we de cliënt nog meer participeren door de daaropvolgende drie maanden de kosten voor gas, elektriciteit en water te laten betalen. Lukt het de cliënt niet, dan moeten we ons de vraag stellen hoe dit komt, en trachten we samen een weg uit te stippelen opdat de cliënt de doelstelling wel kan bereiken (bv. door hem een budgetcursus te laten volgen). En zo gaan we verder tot we de gewenste situatie bereikt hebben, d.i. zelfcontrole. Pas dan kunnen we het dossier afronden.

Vaak krijgen we de reactie dat een aantal cliënten nooit in staat zullen zijn om dat einddoel van het budget- en schuldhulpverleningscontinuüm te bereiken. Dat klopt. Maar dat mag ons niet beletten om voortdurend te streven naar een maximale zelfredzaamheid van de cliënt, opdat hij maximale controle heeft op zijn budget, schuld(en) en leefsituatie. Dit kan eventueel met de hulp van u als schuldbemiddelaar, maar dat kan evengoed met een medewerker van de dienst thuiszorg, of een buddy... We geloven dat er sowieso bij elke cliënt groeimarge is opdat de cliënt opschuift op het budget- en schuldhulpverleningscontinuüm. Het is aan ons om het maximale uit de cliënt te blijven halen, door samen op weg te blijven gaan, samen te vallen en weer op te staan... Succes!

1. De letters van SMART staan voor:

- Specifiek – *Is de doelstelling eenduidig?*
- Meetbaar – *Onder welke (meetbare/observeerbare) voorwaarden of vorm is het doel bereikt?*
- Acceptabel – *Is dit acceptabel voor de cliënt en/of de schuldbemiddelaar/organisatie?*
- Realistisch – *Is het doel haalbaar?*
- Tijdsgebonden – *Wanneer (in de tijd) moet het doel bereikt zijn?*