

Verslag rondetafelgesprek schuldhulpverlening

8 december 2014

Aanwezig

- Claudine Roelkens, directeur financiële en thematische hulpverlening van het OCMW Gent.
 - Tom Van Osselaer, adjunct van de directie van de juridische dienst van het OCMW Gent
 - Christine Grillaert, diensthoofd wooncoaching, energiecel, De Baai en welzijnsbureau Gent Zuid
 - Els De Vos, coördinator Lokaal Welzijnsbeleid van Departement Bevolking en Welzijn van de Stad Gent en Nancy Adam voor verslag
 - Michèle Van Elslander, Stafmedewerker Lokaal Sociaal beleid Gent van Welzijnsoverleg Regio Gent
 - Youri Nuytinck en Karin Van Maldergem, CAW Oost-Vlaanderen
 - Ria Roosens, Myriam De Bremme en Hedwig Bockstal + stagiair van de KRAS-diensten
 - Steven Gillis, Straathoekwerk
 - Els De Clippeleir, Guislain
 - Katleen Verplancke, UZ
 - Harriët Ten Kate, vzw Baken
 - Arne Van Schoors, De Sloep
 - Marieke Lamaire, buurtstewards, Integratiedienst
 - Memet Karaman, Intercultureel Netwerk Gent
 - Barbara Ottevaere, vzw Wunian
-

Verontschuldigd

- Rik Marynissen, diensthoofd van de juridische dienst van het OCMW Gent

Afwezig

- Belangrijke speler die afwezig was: Sociale diensten ziekenfondsen
-

1. Inhoud

Signaal 17: Wachten op schuldbemiddeling of -beheer.

De wachttijden om een dossier schuldbemiddeling en -beheer te kunnen openen, lopen op. De vraag naar meer middelen of structurele maatregelen dringt zich op binnen het Gents hulpverlenings-platform. De toestroom van het aantal vragen naar schuldbemiddeling en -beheer is te groot in vergelijking met de mogelijke hulp.

Gelet op de hoge instroom met een wachttijd die kon oplopen tot meer dan 10 weken in 2013, werd de samenwerking tussen CAW en OCMW rond systematische doorverwijzing bij schuldbemiddeling en -bemiddeling voor niet OCMW-cliënten in januari 2014 stopgezet. Er is immers onvoldoende personeel om alle nieuwe aanmeldingen op te nemen.

Zelfstandigen of ex-zelfstandigen, die in de problemen komen, kunnen niet geholpen worden met schuldbemiddeling of -beheer door het OCMW of het CAW Gent. Het OCMW verwijst ze nu door naar gespecialiseerde private organisaties.

Beleidsknelpunt 1: Te weinig aanbod schuldhulpverlening		
Inhoud	Partners	Stappen
OCMW en CAW zitten aan hun limiet	Regie: Claudine Roelkens KBG: CAW Actoren: thuisbegeleiding (VAPH, BJZ), thuiszorg, sociale diensten ziekenhuizen en psychiatrie, ING, KRAS, Inloopteams, Integratiedienst, straathoekwerk	OCMW kreeg hier geen reactie op maar wil hier graag samenwerking en ondersteuning rond OCMW onderzoekt om ook met wachtlijsten te werken om de druk op de maatschappelijk werkers te beperken Rondetafelgesprek 8/12/2014
Realisatie:		

Aanvulling:

OCMW: geen wachtlijsten, wel grens bereikt. Vandaar de vraag naar aansluitingsmogelijkheden tussen wat andere organisaties opnemen, en vanaf waar OCMW/CAW start.

CAW: wel wachtlijst, en ook een verenging van het aanbod naar meer gespecialiseerde hulp.

2. Bedoeling

De bedoeling van dit Rondetafelgesprek is om intersectoraal met alle betrokkenen in dialoog te gaan, het probleem en de pistes met ideeën en projecten te verkennen en mogelijke opvolgingssporen uit te zetten.

In aansluiting op het regisseursoverleg Lokaal Welzijnsbeleid Gent en de Signalenbundel 2014, nemen wij graag samen met de regisseur financiële hulpverlening van het OCMW het initiatief om de hoofden bij elkaar te steken met betrekking tot samenwerking rond schuld- en budgethulpverlening in Gent.

3. Ideeën en projecten

Om het heel kort samen te vatten is het idee om samen met alle betrokkenen te bekijken hoe mensen die slechts lichte schuldhulpverlening of budgetbegeleiding nodig hebben kunnen onttrokken worden aan de specialistische schuldhulpverlening. Alsook om te bekijken hoe en met wie er kan worden samengewerkt rond beperkte schuld- en budgethulpverlening. En welke ondersteuning hierbij nodig is.

Met dit Rondetafelgesprek willen we intersectoraal met alle betrokkenen in dialoog gaan, het probleem en de pistes met ideeën en projecten verkennen en mogelijke opvolgingssporen uitzetten.

Wat is er precies aan de hand, kunnen wij op één of andere manier samenwerken?

Mieke Lamaire: Buurstewards

Er zijn 6 veldwerkers die werken rond intra-Europese migratie. Eén van hun taken is een brug te zijn naar de hulpverlening. Dit is niet altijd haalbaar. Eén van de zaken waar de veldwerkers regelmatig mee geconfronteerd worden, is dat heel wat van deze nieuwe EU burgers schulden hebben ofwel heel wat problemen hebben rond het betalen van rekeningen. Wat moeten deze veldwerkers daarmee doen? Kunnen ze bij het CAW terecht (want ze hebben geen leefloon) ? Soms is de hulpverlening van het CAW te gespecialiseerd of hebben deze mensen te weinig inkomen om een plan op te maken. Eigenlijk weten de buurtstewards te weinig af van deze materie en moeten zij meer **kennis opdoen** zodat zij verantwoord kunnen doorsturen.

Steven Gillis: SHW

Idem bij project 'housing first'. Ook daar is de vaststelling dat er veel financiële problemen zijn.

Claudine Roelkens: OCMW Gent

Het is niet de keuze van het OCMW om met wachtlijsten te werken maar het is te merken dat de maatschappelijk werkers hun grens bereiken om nieuwe aanvragen te verwerken en bij te nemen. Wij zijn vooral op zoek naar :

- ***aansluiting bij andere organisaties,***
- ***afspraken maken met organisaties tot waar zij de materie kunnen opnemen,***
- ***hoe kunnen wij als OCMW de organisaties daarin ondersteunen o.a. know how doorgeven via vorming,***

Samengevat:

- ***Gebrek aan kennis en know how*** bij eerstelijns hulpverlening,
- Mensen die ***niet voldoen aan de voorwaarden*** om in te stappen (geen of onvoldoende inkomen, niet gemotiveerd)
- ***gebrek aan tijd*** om het hele kluwen aan te pakken

Vraag Hedwig Bockstal KRAS:

Hoe zit het met het wettelijk kader rond de schuldbemiddeling?

Youri Nuytinck CAW O-VL:

De schuldbemiddeling die wettelijk geregeld is, slaat enkel op de bemiddelingen i.k.v. het consumentenkrediet (lening, aankoop op afbetaling, ...). Deze bemiddelingen kunnen enkel door CAW en OCMW opgenomen worden. Een eenvoudige afrekeningen van electrabel, telenet, ... dit kan wel.

Harriët Ten Kate vzw Baken:

Wij bieden budgetbegeleiding maar op het moment dat wij aanvoelen dat dit niet meer voldoende is, willen wij de stap zetten om deze mensen door te verwijzen naar OCMW of CAW. Heel vaak merken wij dat begeleiding niet volstaat en dat er beheer nodig is. Naar wie verwijzen wij dan door?

Youri:

Als het een pure vraag is naar budgetbeheer maar er is geen vraag rond schuldenproblematiek dan wordt de boot wel afgehouden.

Harriët:

Het aanstellen van een voorlopig bewindvoerder of een advocaat is veel ingrijpender.

Memet Karaman: Intercultureel Netwerk Gent:

Wij hebben te kampen met een probleem dat 3-ledig is.

1. Enerzijds **wie mag wat doen?** In welk stadium mag men iemand doorverwijzen.
2. Anderzijds het **voorkomen** van het groter worden van schulden. Bv. regelingen treffen met Telenet en/of Electrabel doen we al.
3. We zitten allemaal met ons eigen specifiek cliënteel.

We zitten ook nog met een groep mensen die **geen cliënteel** is maar die wel al in de schulden zitten. Waar kunnen deze mensen terecht voor ze in gespecialiseerde begeleiding terecht komen? Het Buurtwerk en Integratiewerk van de jaren '90 namen dit op. Veel vragen werden toen door de nulde of eerste lijn opgenomen.

Hoe kunnen wij deze 3 elementen beter matchen en afstemmen?

Arne Van Schoors De Sloep:

Er zijn veel nuldelijns- en eerstelijnsdiensten die de taak van budgetbegeleiding nu al opnemen maar het probleem is dat er zoveel diensten met bezig zijn dat er **geen overzicht** meer is. Doordat dit overzicht verloren is, wordt er op die manier teveel naar het OCMW en CAW gegaan (mensen vertellen niet dat er meerdere afbetalingsplannen zijn opgesteld via andere organisaties). Op die manier komt de advocatuur, komen de gerechtsdeurwaarders er aan te pas. Hoe kunnen wij die stap meer collectief afblokken? Hoe kunnen we onderling beter afstemmen rond cliënten die shoppen ?

Memet:

Hoe krijg je **door het stellen van vragen, zicht op het geheel**, op de volledige handtas?

Karin Van Maldergem: CAW O-VL:

Er zijn veel problemen die we niet kunnen oplossen, bv. door een te beperkt inkomen. We moeten blijven signaleren dat alles teveel kost (huren, elektriciteit, water, ...).

Katleen Verplancke: sociale dienst UZ

Soms beginnen we er niet aan omdat we merken dat de problemen te groot zijn. Soms stellen we een afbetalingsplan voor, bv. 300€/maand voor een factuur van 3000€. Vaak zien we mensen niet meer terug. Regelmatig hebben we ook te maken met bewindvoering (als laatste stap). Een **elektronisch patiënten dossier** zou kunnen helpen. Een **opleiding rond vragen stellen**, zou kunnen helpen. Standaard bellen we het OCMW op.

Els De Clippeleir: Guislain:

Huisvesting en inkomen/schulden zijn de hoofdproblemen bij re-integratie in de maatschappij. Meestal bellen we zelf naar het CAW. Niet evident wie de begeleiding van ons overneemt eens de patiënt bij ons weg is.

Ook voor jongeren met een instellingsverleden zien we dezelfde problemen rond financiën.

Barbara Ottevaere: Wunian

Soms zijn onze mensen jarenlang in budgetbegeleiding bij het OCMW en durven ze er niet snel uit te stappen uit schrik voor de lange wachttijden mochten ze toch niet zonder kunnen. Een **geleidelijke uitstroom** zou goed zijn. Dit verschilt van persoon tot persoon: de ene heeft meer tijd, begeleiding, informatie nodig dan de ander.

Tom Van Osselaer: Juridische dienst OCMW:

De stap van budgetbeheer (met wekelijks of maandelijks leefgeld) naar budgetbegeleiding is soms groot. Het OCMW stimuleert een afbouw, maar dan is **een goede ondersteuning** aangewezen (bv. via groepswerk). De maatschappelijk werker heeft niet altijd de tijd voor uitvoerige communicatie. Best zelf overleggen met de maatschappelijk werker.

Christine Grillaert:

We geven de boodschap aan de maatschappelijk werkers voor cliënten die geen begeleiding meer nodig hebben om deze begeleiding af te bouwen.

Wij hebben ook een groepswerking in verschillende wijken.

5 tot 10% van onze cliënten geraken nooit uit budgetbeheer.

Harriët:

Er is veel verschil te voelen tussen de maatschappelijk werkers naar bereikbaarheid, tijd, ... toe.

Wat mogen wij eigenlijk verwachten van een maatschappelijk werker?

Myriam De Bremme: Toontje:

Mensen hebben nood aan een **overzichtsplan** als hulpmiddel/instrument om overzicht te houden op inkomsten, uitgaven en vaste kosten. Ook de ziekenfondsen kunnen daar een rol in spelen.

Youri:

Het CAW geeft het **budgetplan** aan de cliënt, kan **ook online** geraadpleegd worden.

Er bestaat **een budgetmap met instrumenten**.

Tom:

Bij budgetbeheer geven we de cliënten maandelijks de rekeninguittreksels.

Harriët:

Mensen gaan vaak achteruit leunen bij budgetbeheer omdat alles voor hen gedaan wordt. Hen **empoweren naar zelfstandigheid** is belangrijk. Deze verschillende stijlen zouden via **vorming** op elkaar afgestemd moeten worden. Bovendien hebben we er nood aan te horen of we onze budgetbegeleiding goed aanpakken.

Youri:

Werken aan de zelfstandigheid van cliënten is heel belangrijk.

Christine:

Als mensen een tijd in begeleiding zijn en dit lukt niet wordt er doorverwezen naar OCMW of CAW en wordt er verlangd dat er wordt opgestart met budgetbeheer op korte termijn.

Budgetbeheer wordt niet zomaar opgestart.

Michèle Van Elslander-WRG:

We horen soms dat er twee voorwaarden zijn om budgetbeheer te kunnen krijgen: motivatie en voldoende inkomen. Klopt dat?

Tom:

Ja dat klopt, zonder voldoende inkomen kun je niks doen.

Een collectieve schuldenregeling kan wel met een heel beperkt of onregelmatig inkomen.

Youri:

Bij een heel beperkt inkomen, daar stopt het verhaal.

Memet:

Hoe omgaan met een te laag inkomen, en te grote uitgaven ? Soms kan er niks.

Karin Vanmaldergem-CAW:

De enige oplossing zit erin de inkomsten proberen verhogen en/of de uitgaven proberen verlagen. Maar dan moet men keuzes maken: afstand doen van dingen. Daartoe gaan we gesprekken aan met de cliënt want vaak is er hulp nodig voordat een cliënt een drempel kan nemen en een keuze kan maken.

Youri:

De verwachting is dat de gespecialiseerde dienst afspraken maakt met de schuldeiser. Maar dit vergt voorzichtigheid van wat de cliënt zelf aankan, en ook om de geloofwaardigheid ten aanzien van de schuldeiser te behouden. Belangrijk is om deze **verwachtingen op elkaar af te stemmen** en samen keuzes te maken.

Samenvatting:

1. Verwachtingen op elkaar afstemmen: wie kan wat doen ?
2. Tot waar werken de nulde- en eerstelijnsdiensten en vanaf waar beginnen de gespecialiseerde diensten: wie helpt om keuzes te maken, wie doet wat in een opbouw naar of een afbouw van intensievere begeleiding ?
3. Welke instrumenten/hulpmiddelen bestaan er (budgetmap, budget in zicht, groepswork, ...) ?
4. Hoe kan bij cliënten gepeild worden naar de volledige nood op het vlak van financiën ? Welke vragen kun je stellen ter verheldering ?
5. Hoe weten we wie met welke cliënt bezig is, krijgen we overzicht op de budgethulpverlening en kunnen we elkaar contacteren ?
6. Hoe kan de cliënt zelf sterker gemaakt worden, leren inzake budgethulpverlening (ondersteuningsplan)?
7. Wat kan er preventief gebeuren ? Ook ten aanzien van jongeren.
8. Een aantal punten kan via **vorming door OCMW/CAW** aangeboden worden ter versterking van de nulde- en eerstelijns: 1, 2, 3, 4, 5

Arne:

Centralisatie van namen, hulpverleners, diensten die bezig zijn met deze bepaalde dienstverlening om telefonisch te kunnen afstemmen met elkaar.

Katleen:

Om overzicht te krijgen wie met dezelfde cliënt bezig is, kan eenzelfde systeem als bij de medische kaart, met name via een **elektronisch cliëntendossier**.

Karin:

Een soort **elektronische locker in 'the cloud'**, voor iedereen die problemen heeft met papieren, en waarbij de cliënt het zelf beheert, en zijn paswoord doorgeeft aan wie hij vertrouwt.

Hedwig Bockstal:

Kan ook met een **briefje**, of via het **thuiszorgboekje**. De vraag naar budgetbegeleiding is heel groot.

Claudine:

De vraag is zodanig groot dat het CAW/OCMW niet meer kwalitatief en emanciperend kan begeleiden.

Memet:

Zijn er eigenlijk richtlijnen naar het leefgeld toe? Kan het gaan om 50€?

Christine Grillaert-OCMW:

Eerst moet de huur en de energie betaald worden, dan wordt het leefgeld bepaald aan de hand van het beschikbare budget, en dan pas worden de schulden betaald. Voor het leefgeld zijn er geen vaste criteria.

Het Thomas More Instituut heeft referentiebudgetten berekend maar die zijn hoger dan het leefloon. Gemiddeld gaat het om 75€/week. Belangrijk is ook om de verjaringstermijn van de schulden te bekijken. Dit doen wij altijd eerst.

Een verzoekschrift voor een collectieve schuldenregeling kan worden aangevraagd via het OCMW of via het bureau juridische bijstand die zorgt voor een pro deo advocaat.

Belangrijk is om ook de sociale diensten van de ziekenfondsen te contacteren om te horen wat zij aanbieden. Ook de thuiszorg speelt een grote rol.

Verdere afspraken

1. Samen met het CAW en het OCMW wordt een vormingsaanbod uitgewerkt:

- Wanneer? Maart 2015, bekendmaking voor de kerstvakantie.
- Voor wie? Nulde- en eerstelijns hulpverleners.
- Waarover?
 - o Tot waar werken de nulde- en eerstelijnsdiensten en vanaf waar beginnen de gespecialiseerde diensten: wie helpt om keuzes te maken, wie doet wat in een opbouw naar of een afbouw van intensievere begeleiding? Aanbod voor wie door wie a.d.h.v. casussen.
 - o Welke instrumenten/hulpmiddelen bestaan er (budgetmap, budget in zicht, groepswerk, ...)?
 - o Hoe kan bij cliënten gepeild worden naar de volledige nood op het vlak van financiën? Welke vragen kun je stellen ter verheldering?
 - o Hoe weten we wie met welke cliënt bezig is, krijgen we overzicht op de budgethulpverlening en kunnen we elkaar contacteren en wat zijn de contactgegevens?
 - o Preventie

2. De mutualiteiten en thuiszorgdiensten worden gecontacteerd voor extra informatie.

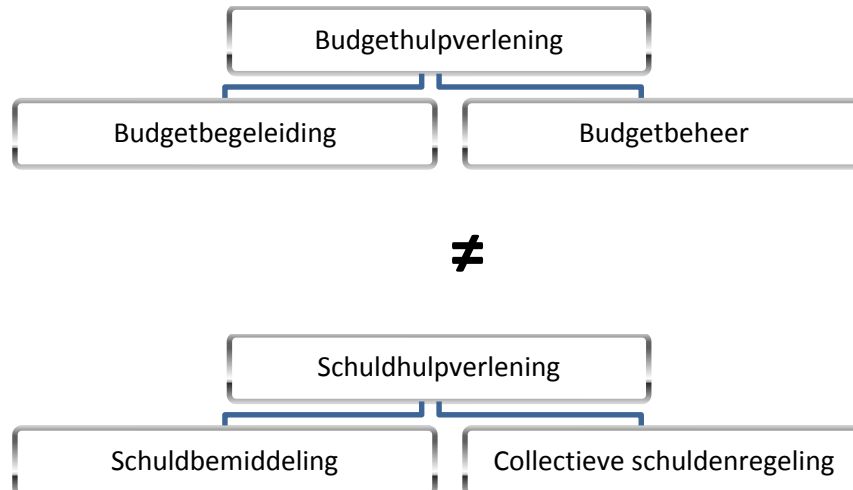
3. De brochure van CAW en OCMW over budgethulpverlening wordt op de website van WRG en LSB geplaatst.

4. Het verslag wordt aan alle deelnemers bezorgd.

Ter info:

- **Budgethulpverlening en schuldhulpverlening**

Deze 2 terminologieën (budgethulpverlening en schuldhulpverlening) zijn heel belangrijk omdat deze 2 hulpverleningen totaal verschillend zijn.



Meer info te vinden op: <http://www.vlaamscentrumschuldenlast.be/> en op <http://www.eerstehulpbijschulden.be/>, ook in het nieuw boekje van CAW en OCMW, bij Youri Nuytinck (09/265 04 10, 0486/85 92 72) en Rik Marynissen (09/266 30 00, 0474/43 34 31).

- **Voorlopige bewindvoering: wijzigingen in de wetgeving**

Er zijn in de samenleving mensen die het tijdelijk moeilijk kunnen hebben met het beheer van hun goederen of het nemen van bepaalde persoonlijke beslissingen. Om deze mensen te helpen kan men een juridische bescherming vragen met name de voorlopige bewindvoering.

Sinds **1 september 2014** is de **nieuwe wet van voorlopige bewindvoering** van kracht. De vroegere diverse beschermingsregimes zijn samengevoegd onder **één globaal systeem** waardoor de wet een overkoepelende bescherming biedt van alle meerderjarige kwetsbare personen, ongeacht of de oorzaak daartoe nu in een (verstandelijke) handicap of dementie ligt, ongeval, ziekte of spijzucht. De wet biedt dus ook een nieuwe beschermingsmogelijkheid voor mensen met psychische problemen.

In de nieuwe wet staat de **autonomie van beschermd persoon centraal** staat. De kwetsbare personen moeten zoveel mogelijk zelf hun rechten kunnen uitoefenen. Hierdoor zal de vrederechter in elk dossier maatwerk moeten verrichten.

Dankzij de nieuwe wet kan niet alleen een bewindvoerder voor goederen maar nu ook voor **persoonsgebonden aangelegenheden** aangewezen worden. Zo kan de bewindvoerder bijvoorbeeld de verblijfplaats wijzigen of voorstellen de beschermd persoon te laten opnemen in een instelling. Het gaat vanzelfsprekend enkel om die handelingen waarvoor de persoon onbekwaam werd verklaard.

De rechter moet indien mogelijk **steeds voorrang geven aan de buitengerechtelijke bescherming**. Terwijl bij een gerechtelijke bescherming de rechter beslist voor welke beslissingen de betrokkene bescherming en begeleiding nodig heeft van een bewindvoerder, houdt bij een buitengerechtelijke bescherming de beschermde persoon zelf de touwtjes in handen bij wilsonbekwaamheid. De persoon vertrouwt de toekomstige rechtsbescherming over zichzelf aan iemand toe en beslist wie hem op dat moment mag

vertegenwoordigen. Daarnaast kan hij in deze 'beschermingsvolmacht' richtlijnen meegeven waaraan zijn vertegenwoordiger zich moet houden.

Ook wordt in de wet de **rol van vertrouwenspersoon** opgewaardeerd. Deze geldt als spreekbuis van de beschermde persoon en als toezichthouder op de bewindvoerder. De vertrouwenspersoon kan namelijk een belangrijke functie vervullen, bijv. inzake het voorkomen van excessen en deontologisch bezwaarlijke handelingen van de bewindvoerder.

De nieuwe regelgeving rond de voorlopige bewindvoering kan je [hier](#) downloaden.
