

# BUDGETINZICHT

## REGIO ANTWERPEN

*Regionaal samenwerkingsverband met het oog op  
kwaliteitsverbetering van schuldhulpverlening, inclusief preventie van  
schuldenlast*

BELEIDSPLAN 2021-2025



## 0. INHOUDSTAFEL

---

0. Inhoudstafel.....	2
1. Proces vooraf.....	3
2. Leden & partners van het samenwerkingsverband.....	4
2.1 Leden van het samenwerkingsverband.....	4
2.2 Partners van het samenwerkingsverband.....	4
3. Aansturing van het samenwerkingsverband.....	5
3.1 Budgethouder van het samenwerkingsverband.....	5
3.2 BIZ-personeel.....	5
3.3 Stuurgroep.....	5
3.4 Inspraak & betrokkenheid van alle leden binnen het samenwerkingsverband.....	6
4. Visie & missie van het samenwerkingsverband.....	7
5. Doelstellingen en acties.....	9
5.1 Strategische doelstellingen.....	9
5.2 Kanttekening.....	9
5.3 Operationele doelstellingen en acties.....	10
Operationele doelstelling 1.1.....	10
Operationele doelstelling 1.2.....	12
Operationele doelstelling 1.3.....	12
Operationele doelstelling 2.4.....	13
Operationele doelstelling 2.5.....	14
Operationele doelstelling 2.6.....	14
Operationele doelstelling 2.7.....	15
Operationele doelstelling 2.8.....	16
Operationele doelstelling 2.9.....	16
5.4 Overzicht doelstellingen.....	17
6. Samenwerking met de andere BIZ-netwerken.....	18
Overlegdagen.....	18
Denkdagen.....	18
Thematische werkgroepen.....	18
Uitwisseling via digitaal platform.....	18
Link tussen BIZ en CAW-beleidsgroep.....	19
Overleggroep schuldbemiddeling o.l.v. SAM vzw.....	19
7. Wijze van besteding van de middelen.....	20
8. Bijlagen.....	21
8.1 Begroting 2021-2025.....	21
8.2 Omgevingsanalyse.....	22
8.3 Samenwerkingsovereenkomst BIZ regio Antwerpen & OCMW.....	23
8.4 Visie BIZ regio Antwerpen.....	26

## 1. PROCES VOORAF

---

Dit beleidsplan bevat de organisatorische en inhoudelijke uitwerking van het samenwerkingsverband BudgetInZicht (BIZ) regio Antwerpen, één van de 11 regionale netwerken die sinds 2011 gesubsidieerd worden door de Vlaamse Overheid, Kabinet Welzijn.

De weerhouden operationele doelstellingen, acties en indicatoren uit onderstaand beleidsplan zijn het resultaat van een dialoogtraject met diverse actoren. Dit kon echter niet doorgaan op de manier die we oorspronkelijk voor ogen hadden (zijnde fysieke bijeenkomsten en brainstormsessies) o.w.v. de coronamaatregelen. We zijn bijgevolg overgeschakeld op digitaal werken. Dit legde geen beperkingen op qua uitwisseling en informatievergaring, integendeel, we hebben de tijd genomen nieuwe zaken uit te testen. Hoewel we hier en daar wat uit onze comfortzone moesten treden, mogen we stellen dat deze omschakeling vlot verliep. We zijn dan ook van plan om deze methodische verworvenheden in te passen in onze standaard-manier van werken.

Het is echter belangrijk in het achterhoofd te houden dat dit beleidsplan dus tot stand gekomen in een periode waarin we voortdurend schakelden tussen nieuwe en oude manieren van werken, ontdekken van voor- en nadelen van de digitale wereld, botsen op sluimerende bezorgdheden die plots snel werden blootgelegd... En dat alles terwijl onze gebruikelijke manier van werken (elkaar ontmoeten en uitwisselen) aan banden werd gelegd. Op enkele van die sluimerende bezorgdheden gaan we in bij hoofdstuk 5 'Doelstellingen van het samenwerkingsverband'.

### Op regionaal niveau

De voorbereiding door het BIZ-team werd in een overzichtsdokument gegoten en aan alle stuurgroepleden bezorgd. Daarna volgde een intensieve telefonische bevraging (zowel van stuurgroepleden als andere actoren) om alle feedback en extra ideeën te verzamelen. Tenslotte werd dit in een lijst van doelstellingen gegoten waar stuurgroepleden online hun prioriteiten konden aangeven.

### Op niveau van Vlaanderen & Brussel

Op 6/02/2020 vond een uitwisseling plaats over de inhoudelijke prioriteiten en de mogelijkheden naar concrete samenwerking.

## 2. LEDEN & PARTNERS VAN HET SAMENWERKINGSVERBAND

### 2.1 LEDEN VAN HET SAMENWERKINGSVERBAND

BudgetInZicht (BIZ) regio Antwerpen is een samenwerkingsverband tussen CAW Antwerpen, de 24 OCMW's in deze regio, de verenigingen waar armen het woord nemen (vertegenwoordigd door Centrum Kauwenberg) en enkele middenveldorganisaties:

Erkende instellingen voor schuldbemiddeling	
1. Stad Antwerpen	13. OCMW Malle
2. OCMW Boechout	14. OCMW Mortsel
3. OCMW Borsbeek	15. OCMW Ranst
4. OCMW Brasschaat	16. Lokaal bestuur Schilde
5. OCMW Brecht	17. Lokaal bestuur Schoten - sociale zaken
6. OCMW Edegem	18. OCMW Stabroek
7. OCMW Essen	19. OCMW Wijnegem
8. OCMW Hove	20. OCMW Wommelgem
9. Lokaal bestuur Kalmthout	21. OCMW Wuustwezel
10. Sociaal Huis Kapellen	22. OCMW Zandhoven
11. OCMW Kontich	23. OCMW Zoersel
12. OCMW Lint	24. Sociale dienst gemeente Zwijndrecht
25. CAW Antwerpen	
Erkende verenigingen waar armen het woord nemen (VWAHWN)	
26. Centrum Kauwenberg	
Relevante middenveldorganisaties	
27. Samenlevingsopbouw Stad Antwerpen	
28. Karel de Grote Hogeschool Antwerpen	

Tijdens de vorige beleidsperiode hebben we samenwerkingsovereenkomsten (zie bijlage 9.3) afgesloten met alle leden, dewelke nog steeds geldig zijn. We vragen hen aan het begin van de nieuwe beleidsperiode om hun lidmaatschap formeel te bevestigen en grijpen dit moment aan om de participatiestructuur te optimaliseren zodat deze aansluit bij de noden van BIZ en alle partners (zie ook 3.4 inspraak en participatie).

### 2.2 PARTNERS VAN HET SAMENWERKINGSVERBAND

Naast haar leden betreft BIZ regio Antwerpen diverse andere stakeholders die van betekenis kunnen zijn bij het uitrollen van haar actieplan. Concreet wordt actief samengewerkt met onder meer volgende (middenveld)organisaties (soms structureel, soms occasioneel):

- SAM, steunpunt Mens & Samenleving vzw
- Wikifin
- AVAS (Antwerpse Vereniging van Advocaat-Schuldbemiddelaars)
- CEBUD

Dit is geen statisch gegeven, in de toekomst is het mogelijk dat nog partners worden toegevoegd. Voor het beleidsplan 2021-2025 denken we aan volgende contacten:

- Welzijnsschakels
- STA-AN vzw
- Werkgeversorganisaties
- Mutualiteiten
- Thuiszorg aanbieders

### 3. AANSTURING VAN HET SAMENWERKINGSVERBAND

---

#### 3.1 BUDGETHOUDER VAN HET SAMENWERKINGSVERBAND

Naam van de budgethouder	Centrum voor Algemeen Welzijnswerk Antwerpen vzw
Straat & nummer	Lange Lozanastraat 200
Postnummer & gemeente	2018 Antwerpen
Ondernemingsnummer	BE0455.608.604
IBAN	BE05776590320475
Contactpersoon	Marc Van Dievel

#### 3.2 BIZ-PERSONEEL

Als aangestelde budgethouder zet CAW Antwerpen het nodige personeel in binnen het beschikbare budget om het samenwerkingsverband in al haar facetten uit te rollen. Daarbij wordt de inzet van minimaal 2VTE nagestreefd.

#### 3.3 STUURGROEP

##### Mandaat

De stuurgroep tekent de inhoudelijke en strategische lijnen van BIZ uit, volgt die op en stuurt bij waar nodig. Het BIZ-personeel maakt de agenda op, zit de stuurgroepvergaderingen voor en bezorgt na afloop een verslag aan alle deelnemers.

Van de stuurgroepleden wordt verwacht dat zij:

- zicht hebben op en affiniteit hebben met financieel kwetsbare personen en gezinnen en hun noden, om van daaruit gemeenschappelijke noden te helpen detecteren en prioriteiten te helpen stellen;
- binnen de dagdagelijkse werking van budget- & schuldhulpverlening en/of een flankerend aanbod rond de thema's schuldpreventie en financiële educatie betrokken zijn;
- die praktijkervaring concreet kunnen vertalen in acties binnen de krijtlijnen van BIZ en met een meerwaarde voor de regio en alle partners;
- het mandaat van de organisatie krijgen om inhoudelijke knopen door te hakken en beslissingen te nemen over het BIZ-actieplan op de vergaderingen.

Als er inhoudelijk of financieel ingrijpende beslissingen dienen genomen te worden, wordt de nodige tijd voorzien om deze intern terug te koppelen.

Het BIZ-personeel en de stuurgroepleden vervullen hun taken in nauw overleg met alle leden van het samenwerkingsverband. Elk lid neemt het engagement om de informatie die zij ontvangen via BIZ en de stuurgroepleden intern door te geven aan hun collega's en cliënten (top-down); alsook om hiaten, bedenkingen, actiepunten... te signaleren (bottom-up).

##### Samenstelling

Waar we - om de groep niet te groot te maken - eerst kozen voor een vertegenwoordigingssysteem per zorgregio, hebben we in de loop van vorige beleidsperiode iedereen laten kiezen of ze actief wilden deelnemen aan de stuurgroep of enkel wilden op de hoogte gehouden worden. Zoals eerder gezegd, zullen we iedereen opnieuw deze vraag stellen aan het begin van komende beleidsperiode. Niet alleen de samenstelling en de engagementen an sich zullen bekeken worden, ook de participatiestructuur in zijn geheel.

Organisatie	Naam	Functie
Antwerpen	Lincy Veltens	Diensthofd dienst Schuldhulpverlening
Brasschaat	Sophie Van Dessel	Diensthofd dienst Schuldhulpverlening
Brecht	Niels Vertruyen	Maatschappelijk werker
Edegem	Hilde Dubin	Diensthofd sociale dienst
Essen	Nadia Van den Dorpel	Hoofd Maatschappelijk Assistent
Kalmthout	Wendy Hof	Jurist
Kontich	Elke Eggerickx	Teammanager Burger en Welzijn
Malle	Frederik De Baets	Teamverantwoordelijke Sociale Dienst
Wuustwezel	Elke Vanheuveu	Teamverantwoordelijke Sociale Dienst
Zoersel	Heidi Heeren	Diensthofd Maatschappelijk Welzijn
Samenlevingsopbouw	Leen Van den Bulck	Projectcoördinator Budgetgidsen
Centrum Kauwenberg	Dirk Christiaensen	Maatschappelijk Werker
Karel de Grote Hogeschool	Steven Gibens	Docent

### 3.4 INSpraak & BETROKKENHEID VAN ALLE LEDEN BINNEN HET SAMENWERKINGSVERBAND

De stuurgroep informeert alle leden van het samenwerkingsverband over haar werkzaamheden en de behaalde resultaten op een voor de regionale context passende wijze via volgende kanalen/instrumenten:

- Een jaarlijkse ontmoeting

BIZ streeft ernaar om al haar leden min. 1 keer per jaar samen te brengen op een interactieve bijeenkomst met volgende ingrediënten: terugblik en vooruitblik op het actieplan, ruimte voor brainstorm rond nieuwe acties en thema's, kennismaking met inspirerende tools i.h.k.v. schuldpventie en kwalitatieve budget- & schuldhulpverlening en ruimte voor netwerking.

In het verleden bleek dit een zeer moeilijke opgave om alle leden gemotiveerd te krijgen te participeren aan deze momenten (zoals de Algemene Ledendag). Grotere evenementen (zoals dialoogmoment of andere studiedagen), waar de focus op één of meerdere inhoudelijke thema's lag, hebben echter wel een grote opkomst. Daarom zullen we bekijken hoe we zowel informeren als inspraak kunnen linken aan zo'n studiedagen.

- Thematische werkgroepen en uitwisseling

Als een bepaalde actie inhoudelijke verdieping, uitwerking en/of herwerking vereist, richt BIZ hierrond een regionale werkgroep op met de leden die zich daartoe willen engageren. Zo hebben we dit in het verleden al rond nazorg, jongeren en financiële opvoeding georganiseerd. De werkgroep CSR en bewindvoering zijn nog actief. Naast deze 'actieve' thematische werkgroepen zullen we ook blijven uitwisseling faciliteren voor organisaties die met gelijkaardige activiteiten bezig zijn (bv. rond het inleefhuis of buddywerkingen).

- Digitale nieuwsbrief & website

Teneinde alle leden van het samenwerkingsverband alsook relevante externe partners op de hoogte te houden over het reilen en zeilen binnen BIZ, wordt maandelijks een nieuwsbrief verstuurd. Daarbij wordt steeds verwezen naar de website [www.bizregioantwerpen.be](http://www.bizregioantwerpen.be). Op deze website zijn ook alle tools te vinden die BIZ en haar leden ontwikkelen.

## 4. VISIE & MISSIE VAN HET SAMENWERKINGSVERBAND

Alle 11 BIZ-samenwerkingsverbanden onderschrijven onderstaande visie en missie die gezamenlijk is uitgewerkt op de BIZ-denkdag van 12/04/2016 en geactualiseerd werd op het BIZ-overleg met alle regio's op 6/02/2020:

BIZ zet in op preventie van (herval in) budget- & en schuldproblemen via een spectrum van acties die kaderen binnen de dimensies van wenselijke preventie\*. Schuldenlast voorkomen en personen in staat stellen om zelf verantwoordelijkheid te (leren) dragen voor hun budgetmanagement vraagt een samen op weg gaan. We spreken daarom bewust over financiële samenredzaamheid i.p.v. zelfredzaamheid waarbij de ervaringen en expertise van de persoon in kwestie én van zijn persoonlijk en professioneel netwerk het uitgangspunt vormen.

Door actief mee te bouwen aan een kwalitatieve en krachtgerichte hulpverlening, wil BIZ in tweede instantie een concrete meerwaarde bieden voor zowel cliënten die reeds vervat zitten in een hulpverleningstraject als voor de organisaties en medewerkers die instaan voor budget- en schuldhulpverlening. We nemen de krachtlijnen van Sterk Sociaal Werk\*\* hiervoor als basis.

Om de acties zo optimaal mogelijk te realiseren, bundelt BIZ de krachten met relevante externe partners die zich situeren op diverse niveaus en sectoren. Het streven naar duurzame, structurele oplossingen op lange termijn staat steeds voorop. BIZ zet daarbij ook maximaal in op het stimuleren van een preventieve reflex bij zowel de beoogde doelgroepen als bij beleidsverantwoordelijken\*\*\*.

### **\* Wenselijke preventie (N. Vettenburg, 2007):**

*Alle initiatieven die doelbewust en systematisch anticiperen op risicofactoren. Wenselijke preventie omvat 5 dimensies:*

- *Dimensie 1: radicaliteit - verwijst naar tijdslijn in probleemwording*
  - *wenselijk: proberen steeds vroeger problemen te voorkomen*
- *Dimensie 2: offensiviteit versus defensiviteit*
  - *wenselijk: zo offensief mogelijk d.w.z. gericht op het verhogen i.p.v. het beperken van de handelingsmogelijkheden*
- *Dimensie 3: integraliteit o.v.v. persoonsgericht en structuurgericht*
  - *wenselijk: zoeken naar een evenwicht op dit vlak*
- *Dimensie 4: participatie van de doelgroep*
  - *wenselijk: de doelgroep mee laten beslissen en in alle fasen van het project proberen te betrekken*
- *Dimensie 5: democratisch karakter van acties & doelgroepkeuze*
  - *wenselijk: geen deelgroepen uitsluiten binnen de gekozen doelgroep(en)*

### **\*\* De krachtlijnen van Sterk Sociaal Werk (Sociaal Werk Conferentie, 2018):**

- *Nabijheid:*
  - *Als sociaal werker ben je aanwezig in de leefwereld van mensen in een kwetsbare situatie. Je bepaalt de 'agenda' altijd samen met hen. Je zoekt voortdurend verbinding.*
  - *Het realiseren van grondrechten vraagt dan ook nabijheid. Sociaal werkers hebben tijd en ruimte nodig om relaties op te bouwen. Ze moeten zo laagdrempelig en onvoorwaardelijk mogelijk kunnen werken aan ontmoeting.*
- *Politisierend werken:*
  - *Sociaal werkers zorgen er mee voor dat mensen gebruik kunnen maken van hun sociale rechten en voordelen. Maar ze wijzen ook op structurele mechanismen die tot sociale onrechtvaardigheid leiden. Ze zoeken naar collectieve oplossingen om die mechanismen te bestrijden.*
  - *Sociaal werkers zijn publieke en democratische professionals die hun stem laten horen, maatschappelijke belemmeringen benoemen, dominante denkpatronen in vraag durven stellen en een eigen positie innemen vanuit de normatieve waarden van het beroep.*
- *Procesmatig werken:*
  - *Als sociaal werker stem je je handelen voortdurend af op verwachte en onverwachte gebeurtenissen in het proces dat je met mensen loopt.*

- Daarnaast benut je ook de ervaringskennis van betrokkenen. Inspraak en participatie staan altijd centraal. De uitkomst ligt dus niet vooraf vast.
- **Generalistisch werken:**
  - Als sociaal werker plaats je een persoon in zijn bredere context en heb je oog voor alle levensdomeinen. Dat maakt dat je perfect als brugfiguur of kruispuntwerker ingezet kan worden. Door de generalistische aanpak heb je een goed zicht op de sociale kaart, en heb je een uitgebreid netwerk.
- **Verbindend werken:**
  - Als sociaal werker ben je op drie manieren verbindend:
    - (1) *Individueel: je versterkt mensen om opnieuw greep te krijgen op hun eigen leven en betekenisvol te kunnen deelnemen aan de samenleving.*
    - (2) *Collectief: je werkt aan verbinding in buurten en op het lokale niveau om het samenleven te versterken.*
    - (3) *En ten slotte: je verbindt mensen met maatschappelijke basisinstuties (onderwijs, gezondheidszorg, de arbeidsmarkt) door ervoor te zorgen dat ook groepen in kwetsbare situaties er toegang toe krijgen.*

**\*\*\* Beleidsverantwoordelijken:**

*BIZ Vlaanderen en Brussel onderneemt inhoudelijke acties ten aanzien van beleidsmakers, met als doel relevante instanties, administraties en overheden positief te beïnvloeden en bestaande negatieve (beleids)structuren te doorbreken (met als doel o.a. het loskomen van het denken via het “individueel schuldmodel”). Hiermee wordt duidelijk de kaart getrokken van het investeren in duurzame oplossingen en veranderingen om sociale uitsluiting zo veel als mogelijk structureel tegen te gaan.*

De doelstellingen en acties in het BIZ-beleidsplan worden steeds afgetoetst aan bovenstaande missie en visie.

Elke BIZ-regio heeft echter ook eigen accenten of regionale aandachtspunten die misschien minder relevant zijn voor de andere regio's. Om die reden ondernam BIZ regio Antwerpen ook een visie-ontwikkelingstraject met de eigen stuurgroep waarin concreet werd toegespitst op de lokale context. De visie en missie van BIZ regio Antwerpen vind je in bijlage 8.4.



## 5. DOELSTELLINGEN EN ACTIES

---

### 5.1 STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

Het samenwerkingsverband kadert haar acties binnen de twee strategische doelstellingen die de Vlaamse Overheid heeft uitgeschreven (cfr. Besluit Vlaamse Regering 31/01/14), zijnde:

- 1) het nemen van preventie- en nazorginitiatieven om (hervul in) schuldenlast te voorkomen.
- 2) 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.

### 5.2 KANTTEKENING

Vooraleer we ingaan op de invulling van deze doelstellingen, is het belangrijk om even te schetsen waarop deze doelstellingen zijn gebaseerd. In bijlage 8.2 is een korte samenvatting van onze omgevingsanalyse te vinden die weergeeft welke signalen, tendensen, cijfermateriaal... hierbij van belang waren. Echter, zoals al eerder aangegeven, zijn er een aantal recente evoluties waarvan we zeker zijn dat deze impact zullen hebben op de schuldhelpverlening en de schuldenproblematiek. Welke impact kan nu nog niet ten volle ingeschat worden, maar het is belangrijk om deze evoluties en de bijhorende bezorgdheden mee te nemen in het omzetten van dit meerjarenplan in jaarplannen. Om die reden geven we ze hier, los van de omgevingsanalyse, mee.

Ten eerste had je begin 2020 de opgelegde besparingen vanuit kabinet Welzijn. Die zijn zowel door CAW als door SAM vzw onder andere doorgevoerd op het thema schulden (respectievelijk schuldbemiddeling en preventie). BIZ heeft zelf ook 6% besparing moeten doorvoeren. Deze besparing wordt door elke regio ad hoc opgevangen door 'kleinere' ingrepen zoals het niet volledig vervangen van mensen die uitvallen, het schrappen van catering en andere organisatorische kosten, financiële bijdrage vragen voor vormingen, enzovoort. Het soort ingrepen waardoor we ons jaarplan kunnen uitvoeren zoals gepland, maar die op lange termijn geen soelaas zullen brengen. We zullen inhoudelijk keuzes moeten maken: welke actie heeft voorrang binnen het beperktere budget? Welke aanpassingen zullen we doen in ons financieel beleid? Deze discussie zal de komende periode ten gronde gevoerd worden. BIZ regio Antwerpen heeft ervoor gekozen om in het meerjarenplan deze keuzes nog niet te maken en echt op basis van de omgevingsanalyse en signalen de doelstellingen op te stellen. Wel hebben we met de stuurgroep reeds prioriteiten aangeduid. Indien in onze jaarplannen blijkt dat de budgetten in de vooropgestelde meerjarenbegroting uiteindelijk ontoereikend zijn voor de acties die nodig zijn in een bepaald thema, ondersteunen de aangeduide prioriteiten ons in het maken van keuzes.

De besparingen binnen CAW en SAM hebben geen rechtstreeks impact op de BIZ-werking maar ook daar moeten we realistisch zijn dat dit op langere termijn wél het geval zal zijn. OCMW's hebben nu reeds een zeer grote dossierlast en wanneer een speler als CAW volledig verder afbouwt zal dit bij hen te voelen zijn. Zo verplichten we CAW- en OCMW-medewerkers om ook naar andere spelers op de markt te kijken om hun dossierlast behapbaar te houden en hun cliënten niet in de kou te laten staan. En hoewel wij vanuit BIZ zeer grote voorstander zijn van constructieve samenwerking en dialoog met die andere spelers (voornamelijk advocaten en deurwaarders), kan de schuldbemiddeling (en schuldhelpverlening) die zij trachten aan te bieden niet op dezelfde lijn geplaatst worden als de schuldhelpverlening met al zijn facetten van een OCMW of een CAW als erkende instelling voor schuldbemiddeling. Een uitgebreidere analyse hiervan leidt ons in dit beleidsplan te ver, maar we willen hier benadrukken dat onze opdracht 'kwaliteitsverbetering van de schuldhelpverlening' niet los gezien kan worden van de besparingen die worden doorgevoerd. Ook bij onze partners zullen als gevolg van deze besparingen inhoudelijke keuzes worden gemaakt waar wij vanuit onze opdracht kwaliteitsverbetering moeten inspelen. Ons kader waarbinnen we werken wordt bijgevolg grondig hertekend.

Ten tweede kunnen we niet om de corona-crisis heen. Door verschillende organisaties werd aan de alarmbel getrokken dat er, bovenop de groep van mensen in armoede en/of schulden, door deze plotse crisis heel wat extra mensen in financiële problemen komen. Er werden veel meer aanvragen tot financiële steun gedaan en erkende instellingen voor schuldbemiddeling maken zich op voor veel extra aanvragen tot schuldbemiddeling (al kunnen we nu nog niet inschatten hoeveel meer). Al onze partners (zowel de leden als externe partners) maken zich zorgen over de verdere evolutie hiervan en hoe we dit alles kunnen opvangen.

Op dit moment kan BIZ nog niet veel meer doen dan vinger aan de pols houden en uitwisseling te organiseren, maar ook wij maken ons zorgen. In de eerste plaats over het welzijn van al die mensen met financiële moeilijkheden, maar ook over hoe het schuldhulpverleningslandschap hierdoor zal hertekend worden. Want meer mensen met financiële moeilijkheden, betekent grotere dossierlast bij onze partners en dat houdt op zich - zoals ook hierboven aangegeven - in dat er inhoudelijke keuzes zullen gemaakt worden.

In de tweede plaats merken we op dat andere actoren binnen de schuldenproblematiek zich eveneens zorgen maken en de corona-crisis aangrijpen om veranderingen in de schuldenindustrie te brengen. Dat deze beoogde veranderingen niet steeds in lijn liggen met hoe wij het zien, is niet vreemd. Elke actor heeft immers zijn eigen invalshoek en bagage. Maar het dwingt ons wel om de komende tijd in een spreidstand te staan. Enerzijds vinden we het belangrijk om neutraal te blijven. Dit bevordert een goede samenwerking over de sectoren heen en zo het bereiken van onze doelstellingen. Anderzijds is een kritische houding ten aanzien van onszelf en anderen cruciaal in onze opdracht om de kwaliteit van de schuldhulpverlening na te streven. Als we vrezen dat deze kwaliteit in het gedrang komt, is het onze verantwoordelijkheid ons hierover uit te spreken. 'Neutraal zijn' en je 'kritische uitspreken' hoeft elkaar niet tegen te spreken, maar vergt toch een zekere lenigheid om die spreidstand vol te houden.

Het was dan ook niet evident om tegen deze achtergrond van bezorgdheden en onzekerheden een langetermijn planning te maken. We kozen er toch voor om de bezorgdheden aan de kant te schuiven en de opmaak van het beleidsplan verder te zetten op basis van de omgevingsanalyse zoals die al voorlag. De focus ligt dan ook op het constructief verder zetten van de werking (verankeren van uitgewerkte methodieken en initiatieven, en op basis van signalen inzetten op nieuwe doelgroepen en/of methodieken), met die voorwaarde dat we veel ruimte laten om in te spelen op de beschreven bezorgdheden.

### 5.3 OPERATIONELE DOELSTELLINGEN EN ACTIES

**SD 1:** Het nemen van preventie- en nazorginitiatieven om (hervol in) schuldenlast te voorkomen.

#### Operationele doelstelling 1.1

**BIZ detecteert kwetsbare groepen binnen de financiële hulpverlening en ontwikkelt een manier om deze zo preventief mogelijk te bereiken.**

Elke burger kan tijdens zijn levensloop geconfronteerd worden met overmatige schuldenlast. De consumptiemaatschappij houdt tal van verlokkingen en financiële risico's in. Daarenboven is iedereen vatbaar voor zogenaamde pechfactoren (bv. ziekte, werkloosheid, ...).

Deze operationele doelstelling bevat dus eigenlijk verschillende delen.

Ten eerste is het van belang dat - aangezien elke burger problemen kan ervaren - de kennis en het begrip inzake financiële concepten en risico's van de gehele bevolking verruimd wordt. We denken dan aan het

informereren over de impact van bepaalde levensmomenten zoals alleen gaan wonen, pensioen, scheiden... maar evengoed aan het informeren van burgers over hoe je eigen budget te beheren.

Ten tweede is het belangrijk dat mensen die alsnog financiële moeilijkheden ervaren, weten wat de mogelijkheden zijn voor hen om hulp te krijgen. Dan hebben we het niet alleen over het aanbod binnen CAW/OCMW, maar ook daarbuiten. Het is belangrijk dat we inzicht verschaffen in de voor- en nadelen van elke vorm van hulp. Met andere woorden: met 'burgers informeren' bedoelen we dus zowel bijbrengen van financieel inzicht als informatie over het hulpverleningsaanbod.

Ten derde blijkt duidelijk uit onze omgevingsanalyse dat er specifieke groepen te onderscheiden zijn die extra financieel kwetsbaar zijn. Voor hen willen we afzonderlijke acties en/of communicatie ontwikkelen die extra inzet op hun specifieke noden.

Welke deze doelgroepen zijn, kan gedurende de komende vijf jaar veranderen en uitbreiden. Op basis van de omgevingsanalyse (en specifiek de signalen uit het werkveld), schuiven we alvast volgende doelgroepen naar voor om een aanbod rond te ontwikkelen:

- '65+'  
Het juiste label voor deze doelgroep hebben we nog niet gevonden. Senioren, ouderen of gepensioneerden dekt de lading niet volledig. We bedoelen vooral dat ergens rond de leeftijd van 65 jaar zich heel wat scharniermomenten voordoen die maken dat men zowel financieel als administratief kwetsbaarder is dan voorheen: een kleiner inkomen, een zwakkere gezondheid met medische kosten tot gevolg, documenten moeilijker kunnen begrijpen, er plots alleen voor komen te staan door het overlijden van een partner... Er leeft bovendien nog heel wat schaamte over financiële moeilijkheden zodat veel ouderen heel lang wachten om hulp te zoeken.
- Anderstaligen  
Mensen die de Nederlandse taal en/of het jargon rond financiën niet machtig zijn, vinden moeilijk hun weg in/naar het aanbod budget- en schuldhulpverlening. Het gaat hier om een divers publiek en diverse oorzaken, dus dit zal eerst verder onderzocht moeten worden. Wat hier bijvoorbeeld in aan bod komt, is: (1) schuldhulpverlening met een tolk is niet altijd mogelijk en sowieso niet evident; (2) er zijn veel financiële vragen door mensen die de taal niet machtig zijn, maar deze doelgroep vinden we veel minder terug in schuldbemiddeling, hoe komt dit?; (3) aanbod letterlijk vertalen naar de moedertaal is meestal onmogelijk en onvoldoende.
- Éénoudergezinnen  
Dit is een doelgroep die wordt gesignaleerd door OCMW's en ook in de media veelal vernoemd wordt als kwetsbare groep op vlak van financiën. Met één inkomen moeten zij immers hetzelfde bekostigen wat twee-oudergezinnen vaak met twee inkomens kunnen doen. Verder onderzoek naar wat hun specifieke noden zijn en welke preventieve acties relevant zijn, moet nog gebeuren.
- 'Digibeten' (mensen met weinig skills omtrent digitale media)  
Ook voor deze doelgroep moet er nog bekeken worden welke noden en preventieve mogelijkheden er zich opdringen en of BIZ wel de juiste actor is om hierin iets te ondernemen. We kunnen niet ontkennen dat ook de financiële wereld zeer digitaal wordt (denk maar aan overschrijvingen), net zoals de hulpverleningswereld (veel per mail, weinig open loket), en deze groep mogelijks tussen de mazen van het net glipt.

#### Acties:

- Jaarlijkse deelname aan sensibiliseringsacties zoals 'week van het geld'.
- Promoten van de applicatie 'Wakosta' als laagdrempelige tool voor verschillende doelgroepen in het verkrijgen van financieel inzicht.
- Bestaande infotools promoten (bv. 'SOS Schulden', 'budget in handen van je kind', alles over centen...). Deze infotools kunnen zowel gaan over het verruimen van financieel inzicht als het verschaffen van info m.b.t. bestaande hulpverlening.
- Nieuwe infotools ontwikkelen voor specifieke doelgroepen.
- Partnerschappen aangaan met organisaties die mensen met financiële problemen bereiken, nog voor ze een hulpvraag gesteld hebben. We mogen niet wachten om te informeren tot mensen een

hulpnood ervaren. De informatie moet hen aangereikt worden op het moment dat ze nog geen (zware) problemen ervaren. Dit kan gaan van werkgevers tot vakbonden en mutualiteiten.

- Onderzoeken en organiseren van een groepsproces met betrekking tot het verruimen van financiële geletterdheid bij mensen met armoede-ervaring die zich groeperen in (bestaande) organisaties/verenigingen/... om preventief te werken aan (hervul in) budget- en schuldproblemen.
- Vormingstrajecten opzetten en ondersteunen rond financiële geletterdheid van mensen binnen budget- en schuldhulpverleningsorganisaties.
- Onszelf bijscholen in alle vormen van schuldhulpverlening om juiste info aan burgers te kunnen geven.

### Operationele doelstelling 1.2

**BIZ doorbreekt het taboe rond financiële problemen.**

Heel veel actoren signaleren dat schaamte/taboe zorgt dat mensen hun financiële moeilijkheden niet durven delen. Niet met hun omgeving, maar ook niet met professionals. Dit heeft verscheidene, verregaande gevolgen:

- Mensen met financiële problemen ervaren sowieso grote stress, dit is eigen aan de problematiek, maar deze wordt nog groter doordat mensen dit alleen dragen en geen herkenning vinden.
- Mensen met financiële problemen wachten zeer lang vooraleer ze hulp zoeken/vragen door dit taboe. Aangezien er niet over wordt gepraat, is er schaamte en de drempel om hiervoor uit te komen (ook naar professionals), is groot. Anderzijds denken velen ook nog dat de hulp er niet voor hen is, maar voor mensen met 'ergere' problemen. Moest hier meer over gepraat worden, zouden zo'n foute veronderstellingen gemakkelijker doorprikt kunnen worden.
- Tenslotte zorgt dit ook voor onzekerheid bij mensen die zelf geen financiële moeilijkheden ervaren ("mag ik hier wel iets over zeggen?") en dat bijgevolg hulpverleners en/of organisaties zich niet 'wagen' op het terrein van budget en schulden, ook niet voor essentiële zorgzame doorverwijzing.
- Een positief neveneffect van het doorbreken van het taboe zou ook kunnen zijn dat schuldeisers (die veelal weinig inzicht hebben in bv. financiële stress) meer differentiëren naargelang de situatie van de cliënt.

We richten onze acties rond taboe doorbreken dus in eerste instantie op (1) de ruime bevolking in functie van het algemeen bewustzijn, (2) mensen in financiële problemen in functie van het creëren van herkenning en minder stress, (3) professionals in functie van zorgzame doorverwijzing.

#### Acties:

- Via een groepsgerichte aanpak werken we aan het taboe rond financiële problemen bij mensen met armoede-ervaring en/of mensen in budget- of schuldhulpverlening. We hebben oog voor de chronische stress die gepaard gaat met een leven in financiële problemen.
- We zetten vorming op over budget- en schuldhulpverlening in de ruime zin, voor hulpverleners en sociaal werkers die zich niet in eerste instantie focussen op budget- en schuldhulpverlening.
- We nemen deel aan sensibiliseringsacties naar de ruimere bevolking rond financiële problemen.

### Operationele doelstelling 1.3

**BIZ verruimt de financiële geletterdheid van mensen met financiële problemen en/of een (verleden in) schuldenproblematiek.**

Afgelopen beleidsperiode zette BIZ in op 'hervulpreventie'. We onderzochten uitgebreid waar cliënten in de schuldhulpverlening nood aan hebben om niet opnieuw in schulden terecht te komen. Hieruit kwamen

verschillende projecten en/of methodieken die zich in essentie allemaal toespitsten op het vergroten van financiële geletterdheid: het ‘afbouwen van budgetbeheer’ in de individuele begeleiding, inzetten van ‘buddy’s’ om cliënten naar zelfstandigheid te begeleiden en het ontwikkelen van ‘groepswork’. Het is belangrijk deze methodieken stevig te verankeren in de budget- en schuldhulpverlening en verder uit te diepen waar nodig. We zullen met andere woorden bekijken waar er nog gesleuteld moet worden aan deze methodieken om ze nog effectiever te maken. Ook nemen we kritisch onder de loep welke actor zich op welk element kan engageren. We zijn er voorstander van dat BIZ hier zoveel mogelijk faciliteert en op termijn zo weinig mogelijk trekkende actor is. Op die manier creëren we ruimte om ook nieuwe methodieken uit te werken waar nodig.

Het is belangrijk om voor ogen te houden dat er een grote verscheidenheid is binnen het cliënteel in de schuldhulpverlening en dat de noden om tot financiële geletterdheid te komen dus ook divers zijn. We zullen alert blijven voor deze noden en aangepast handelen. Het is ook belangrijk om er ons bewust van te zijn dat financiële geletterdheid maar één element (zij het een zeer belangrijk element) is om (niet opnieuw) in schulden te belanden. We proberen financiële geletterdheid dan ook nooit los te zien van de context waarin mensen leven.

#### Acties:

- We onderzoeken en organiseren een groepsproces met betrekking tot het verruimen van financiële geletterdheid bij mensen met armoede-ervaring die zich groeperen in (bestaande) organisaties/verenigingen/...
- We onderzoeken vormingstrajecten met betrekking tot het verruimen van financiële geletterdheid bij mensen op het einde van een schuldhulpverleningstraject in functie van verzelfstandiging in het beheren van hun eigen budget en sturen bij waar nodig/mogelijk.
- We ondersteunen buddywerkingen die zich richten op begeleiding van cliënten naar een grotere zelfstandigheid in het beheer van hun budget.
- We verankeren de initiatieven m.b.t. afbouw van budgetbeheer in individuele trajecten.
- We zijn alert voor signalen m.b.t. nood aan nieuwe initiatieven in functie van de verruiming van financiële geletterdheid.

**SD 2:** 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.

#### Operationele doelstelling 2.4

**BIZ detecteert doelgroepen/situaties waar de klassieke schuldhulpverlening weinig soelaas dreigt te brengen en ontwikkelt methodieken om ook voor hen een aanbod te doen dat aansluit bij de hulpvraag/hulpnood.**

We merken dat er in de budget- en schuldhulpverlening voornamelijk wordt vertrokken vanuit het aanbod dat de erkende instellingen voor schuldbemiddeling bieden. Dit focust zich in de eerste plaats op het stabiliseren van het budget en onderhandelen van afbetalingsplannen, waarna wordt gekeken op welke manier de cliënt in kwestie terug zelfstandig zijn budget kan beheren. Het aanbod is dan (een combinatie van) budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling of collectieve schuldenregeling, met ruimte voor ‘afbouw’ (zie vorige doelstelling). Echter biedt het aanbod niet altijd een antwoord op de hulpvraag/-nood van een cliënt (zie verder). We gaan op zoek naar manieren om ervoor te zorgen dat geen enkele cliënt met budgetproblematiek door de mazen van het net glipt. Dit kan zijn door nieuwe methodieken te ontwikkelen, door beleidssignalen te geven...

Juist omdat we vertrekken vanuit het bestaande aanbod, is het soms moeilijk om te zien welke doelgroepen niet gebaat zijn met dit aanbod, ze blijven onzichtbaar voor schuldhulpverleners. Toch kunnen we al minimum twee dergelijke ‘doelgroepen’ omschrijven, namelijk:

- de cliënten in een “onbemiddelbaar dossier”. Deze definiëren we voorlopig als “dossiers waarin het budget het niet toelaat om afbetalingsplannen te onderhandelen met schuldeisers”.
- de “restgroep”. Bij een tekort aan mooie benaming, bedoelen we hiermee de cliënten die bij elke methodiek/aanbod wel enige baat hebben/voelen, maar niets toereikend is voor hen om zelfstandig hun budget te beheren. Soms omdat hun context niet stabiel genoeg is, soms omdat hun financiële geletterdheid onvoldoende blijft, soms omdat hun budget té klein is....

Er moet duidelijk nog verder onderzoek gedaan worden naar wie deze doelgroepen zijn, welke noden ze precies hebben en welk aanbod dan wél een antwoord kan bieden. Daarbij moeten we ook aandacht hebben dat er nog meer diversifiëring binnen deze ‘labels’ mogelijk is en er ook ‘nieuwe’ doelgroepen kunnen verschijnen.

#### Acties:

- We onderzoeken doelgroepen die momenteel buiten de mazen van het net van budget- en schuldhulpverlening vallen.
- We onderzoeken en ontwikkelen initiatieven ten aanzien van mensen met een 'onbemiddelbaar dossier'.
- We onderzoeken en ontwikkelen initiatieven ten aanzien van mensen uit de 'restgroep'.

### Operationele doelstelling 2.5

**BIZ breidt haar samenwerkingsverband uit om sterker te staan in kwalitatieve schuldhulpverlening. Dit kan tijdelijk of structureel zijn.**

Financiële hulpverlening gaat iedereen aan. Elk gezin in moeilijkheden ervaart vroeg of laat enige vorm van financiële stress of problemen. Om zo goed mogelijk aan te sluiten bij hun noden, moeten wij onze voelsprietten langer maken en zorgen dat de lijnen tussen verschillende organisaties voldoende kort zijn zodat mensen snel hun weg vinden.

#### Acties:

- We gaan in gesprek met GBO partners en bouwen een structurele samenwerking uit waar wenselijk en mogelijk.
- We zetten onze voelsprietten open naar de sociale kaart. Bij elke activiteit of actie dat we organiseren/ontwikkelen, onderzoeken we of er interessante samenwerkingspartners zijn. Hierbij zetten we in op een win-win situatie en staat leren van elkaar en samenwerken centraal.

### Operationele doelstelling 2.6

**BIZ breidt expertise-thema's uit. Na bewindvoering en CSR focussen we ook op invordering. Rond elk van onze expertise-thema's is er dialoog opgezet om tot samenwerking en/of afstemming te komen. Met als doel dat mensen in financiële problemen zo snel mogelijk geholpen worden en vooruit kunnen.**

Met expertise-thema's bedoelen we die thematieken waarin we ons als BIZ moeten verdiepen omdat het de dagelijkse werking van de financiële hulpverlening sterk raakt. Het is in het belang van een efficiënte schuldenaanpak om nauwe banden te hebben met de actoren die binnen deze thematieken werken. Maar het is ook in functie van een efficiënte schuldhulpverlening dat die andere actoren ons goed kennen en erkennen in onze rol.

Één van deze expertise-thema's is de Collectieve SchuldenRegeling (CSR). We verwijzen naar de evaluatie van het vorige beleidsplan voor de positieve effecten van onze initiatieven binnen dit thema. Het is echter van belang om dit niet los te laten, ook al ‘draait’ dit. We moeten de samenwerking in dit thema levend

te houden en de communicatielijnen kort. Dit zowel in functie van individuele dossiers als op ruimer niveau.

Een ander thema is de wetgeving rond 'bewindvoering' zoals we dit doorgaans nog steeds noemen. Ook daar is het raakvlak met financiële hulpverlening groot. Zeker omdat we stemmen horen dat sommige van onze cliënten eigenlijk onder bescherming van die wetgeving thuishoren (maar er te veel drempels zijn om erin te stappen) en er anderzijds mensen in de procedure zijn gestapt die eigenlijk geen wettelijke bescherming, maar vooral dagelijkse hulp nodig hebben. We zullen dus onze initiatieven om de banden aan te trekken rond dit thema verder zetten.

'Nieuw' is het thema 'invordering'. Als schuldbemiddelaars en financiële hulpverleners is het uiteraard belangrijk om goede kennis te hebben van invordering, evenals een goede verstandhouding met invorderaars. Er beweegt echter heel veel in het veld van de invordering. Het is dan ook belangrijk om de ontwikkelingen hieromtrent nauwgezet op te volgen.

Wat we precies doen, is uiteraard afhankelijk van de noden die worden gedetecteerd. Om die noden te detecteren zijn er in eerste instantie nauwe banden met verschillende actoren nodig: advocaat-schuldbemiddelaars, bewindvoerders, gerechtsdeurwaarders, sociaal werkers, cliënten, prodeo-advocaten, onthaalmedewerkers, magistraten... Het zal dan ook van belang zijn om verschillende initiatieven te nemen in functie van die nauwe banden: netwerkmomenten, vormingen, werkgroepen, dialoogmomenten...

#### Acties:

- We zetten de werkgroep CSR verder, evenals de dialoogmomenten in functie hiervan.
- We zetten de werkgroep bewindvoering verder en starten dialoogmomenten in functie van dit thema op.
- We organiseren uitwisseling rond 'invordering' en ontwikkelen initiatieven of gaan over tot actie waar nodig.
- We hebben oog voor eventuele andere noodzakelijke thema's. Hiervoor volgen we de actualiteit en veranderingen binnen het budget- en schuldhulpverleningslandschap op. We treden in actie waar nodig.

#### Operationele doelstelling 2.7

**BIZ vergroot de expertise van schuldhulpverleners en varieert in vormen van expertise-uitwisseling om verschillende vormen van leren mogelijk te maken.**

Als we spreken over het vergroten van de expertise van schuldhulpverleners, hebben we het inhoudelijk voornamelijk over het methodisch handelen en over de psychologie van financieel gedrag en schulden. Dit zijn twee grote lijnen waar we al veel vorming over ontwikkeld hebben en er nog steeds vraag naar is. In mindere mate gaat dit ook over juridisch-technische aspecten, eigen aan schuldbemiddeling. We stemmen hiervoor continu af met het team schulden van SAM vzw, die op dit vlak een belangrijke rol speelt.

In het verleden focusten we ons voornamelijk op 'klassieke' vormen van leren, namelijk vormingen geven en draaiboeken uitdelen. We willen ons echter niet beperken tot deze vormen en een aanbod naar schuldhulpverleners doen dat veel diverser is. Dus naast vormingen, netwerkmomenten, studiedagen, draaiboeken, intervisie en de website, gaan we op zoek naar andere manieren om aan expertise-uitwisseling te doen.

Er zijn verscheidene vragen die we zullen onderzoeken en ons kunnen leiden in het ontwikkelen van deze nieuwe methodes:

- Voor- en nadelen van eenrichtingsverkeer (expert legt uit) versus tweerichtingsverkeer (leren van elkaar).
- Voor- en nadelen van e-learning (zelfstandigheid, eigen ritme, geen verplaatsing).

- Mogelijkheden van inzetten van één-op-één-begeleiding om te leren (coaching?), helpdeskfunctie rond methodisch handelen...

#### Acties:

- Bestendigen van huidige vormen die positief geëvalueerd zijn/worden.
- Zoeken naar nieuwe vormen van leren.
- Onderzoeken en eventueel ontwikkelen van een helpdeskfunctie inzake budget- en schuldhulpverlening.
- Vinger aan de pols houden voor thema's waar nood is aan vorming/uitwisseling/...

#### **Operationele doelstelling 2.8**

**BIZ breidt ondersteuning uit naar organisaties 'buiten' de schuldhulpverlening.**

Met organisaties 'buiten' de schuldhulpverlening bedoelen we zowel 'andere' organisaties die doelgroepen bereiken waar ook wij ons naar richten (zoals bvb sociale verhuurkantoren of verenigingen waar armen et woord nemen), als de organisaties die preventief kunnen helpen (zoals bvb verenigingen of buurthuizen), als de onthaalniveaus van OCMW's en het CAW. We willen deze organisaties vooral ondersteunen in het thema financiële geletterdheid, maar ook vroegdetectie en zorgzame doorverwijzing (zie ook OD 1.2) is belangrijk.

#### Acties:

- We leggen contacten met een verscheidenheid aan organisaties, bevragen waar zij nood aan hebben en onderzoeken hoe en welke samenwerking mogelijk is.
- We ontwikkelen vormen (rond budgetplannen opstellen, zorgzaam doorverwijzen, EHBS, gebruik van onze materialen...).
- We stellen gemaakte materialen (draaiboeken...) ter beschikking.
- We onderzoeken de mogelijkheden van budgethulpverlening in de eerste lijn (onthaalwerkingen, niet-budget-werkingen).

#### **Operationele doelstelling 2.9**

**BIZ fungeert als centraal kennispunt met betrekking tot budget- en schuldhulpverlening.**

In veel van de voorafgaande doelstellingen wordt gesproken over verschillende doelgroepen, verschillende actoren, expertise-uitwisseling... Om al deze doelstellingen te kunnen waarmaken, moeten we zowel onze communicatie als ons participatiestructuur optimaliseren. Met 'centraal kennispunt' zetten we dan ook de ambitie neer om zowel vragen/kennis aan te trekken als te verspreiden.

Dit houdt volgende punten in:

- BIZ is voor leden van het samenwerkingsverband en directe partner(organisatie)s het eerste aanspreekpunt als ze met vragen zitten. Of dit nu adhoc-vragen zijn in individuele dossiers waarover mensen willen uitwisselen, of over grotere vraagstukken waar ze als team mee worstelen. (cfr. OD 2.7)
- BIZ zorgt ervoor dat alle opgebouwde kennis bereikbaar en bruikbaar is. Dit wil zeggen dat er draaiboeken zijn van de methodieken die we hebben uitgewerkt, maar ook dat die draaiboeken en het bijhorende materiaal centraal bewaard worden. Dit wil zeggen dat er ruimte voorzien wordt om het materiaal tijdig te updaten, om uitwisselingsmomenten te organiseren... (cfr. OD 1.3 en OD 2.7)



- BIZ ondersteunt organisaties die een bestaande methodiek willen vertalen naar de eigen praktijk, of die een nieuwe methodiek willen uitdenken die binnen onze doelstellingen valt. (cfr. OD 1.3, OD 2.7, e.a.)
- BIZ verzorgt een doelgroepgerichte communicatie. (cfr. OD 1.1 en OD 2.7)
- BIZ speelt in op de actualiteit. De lijnen tussen de partners zijn kort. We spelen hierbij een kritische doch neutrale rol. (cfr. OD 1.1 en OD 2.6)
- BIZ maakt werk van een vlotte participatiestructuur.

#### Acties:

- We ontwikkelen een digitaal platform waarin materialen beter/gemakkelijker geraadpleegd kunnen worden.
- Per methodiek stellen we een uitwisselingsgroep samen die 'ambassadeur' is van deze methodiek.
- Onderzoeken hoe we laagdrempeliger kunnen zijn zodat mensen tot bij ons komen met hun vragen m.b.t. budget- en schuldhulpverlening. (cfr. helpdeskfunctie, actie bij OD 2.7)

## 5.4 OVERZICHT DOELSTELLINGEN

**SD 1:** Het nemen van preventie- en nazorginitiatieven om (herval in) schuldenlast te voorkomen.

- OD 1.1** BIZ detecteert kwetsbare groepen binnen de financiële hulpverlening en ontwikkelt een manier om deze zo preventief mogelijk te bereiken.
- OD 1.2** BIZ doorbreekt het taboe rond financiële problemen.
- OD 1.3** BIZ verruimt de financiële geletterdheid van mensen met financiële problemen en/of een (verleden in) schuldenproblematiek.

**SD 2:** 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.

- OD 2.4** BIZ detecteert doelgroepen/situaties waar de klassieke schuldhulpverlening weinig soelaas dreigt te brengen en ontwikkelt methodieken om ook voor hen een aanbod te doen dat aansluit bij de hulpvraag/hulpnood
- OD 2.5** BIZ breidt haar samenwerkingsverband uit om sterker te staan in kwalitatieve schuldhulpverlening. Dit kan tijdelijk of structureel zijn.
- OD 2.6** BIZ breidt expertise-thema's uit. Na bewindvoering en CSR focussen we ook op invordering. Rond elk van onze expertise-thema's is er dialoog opgezet om tot samenwerking en/of afstemming te komen. Met als doel dat mensen in financiële problemen zo snel mogelijk geholpen worden en vooruit kunnen.
- OD 2.7** BIZ vergroot de expertise van schuldhulpverleners en varieert in vormen van expertise-uitwisseling om verschillende vormen van leren mogelijk te maken.
- OD 2.8** BIZ breidt ondersteuning uit naar organisaties 'buiten' de schuldhulpverlening.
- OD 2.9** BIZ fungeert als centraal kennispunt met betrekking tot budget- en schuldhulpverlening.

## 6. SAMENWERKING MET DE ANDERE BIZ-NETWERKEN

---

### OVERLEGDAGEN

Ook in de komende beleidsperiode engageren alle 11 BIZ-regio's zich om drie maal per jaar gedurende een volledige dag samen te komen voor inhoudelijk overleg en afstemming over de grenzen van de individuele regio's heen.

Timing: twee keer in het voorjaar (februari & mei/juni), één keer in het najaar (begin oktober met oog op het jaarplan dat moet ingediend worden tegen 1/11). We kiezen voor een donderdag, buiten de schoolvakanties.

Organisator: dit overleg wordt in beurtrol door elke provincie voorbereid en voorgezeten

- Februari 2021: BIZ Oost-Vlaanderen
- Mei 2021: BIZ Brussel, Halle-Vilvoorde & Oost-Brabant
- Oktober 2021: BIZ West-Vlaanderen
- Februari 2022: BIZ Limburg
- Mei 2022: BIZ Antwerpen, Boom-Mechelen-Lier & Kempen
- ...

### DENKDAGEN

Op een denkdag wordt het rapporteren over de huidige stand van zaken losgelaten om out of the box na te denken over het groter geheel. Doel is om onze werking en samenwerking te evalueren, terug te blikken (waar staan we) en vooruit te blikken (waar willen we naartoe, meerjarenplanning).

Timing: we kleven hierop geen vaste frequentie, we organiseren dit volgens de nood (ter info: in de voorbije beleidsperiode vonden twee denkdagen plaats, nl. in 2016 en 2018).

Organisator: dit wordt in onderling overleg met alle regio's bepaald.

### THEMATISCHE WERKGROEPEN

Waar nodig en wenselijk roepen we een werkgroep samen rond een specifiek thema. Elke werkgroep heeft haar specifieke doelstelling en wordt getrokken door twee BIZ-regio's.

### UITWISSELING VIA DIGITAAL PLATFORM

Naast fysiek overleg vinden we het ook belangrijk om onze kennis en goede praktijken op een digitale manier met elkaar te kunnen delen. Zo'n platform heeft twee functies:

- Passieve functie: een plaats waar alle documenten, verslagen, jaarplannen, tools... raadpleegbaar zijn (soort archief).
- Actieve functie: een plaats waar je ideeën in de groep kan gooien, kan uitwisselen, samen in documenten kan werken...

Op dit moment is er geen platform actief, maar er wordt bekeken welk systeem het dichtst aanleunt bij onze noden.

## LINK TUSSEN BIZ EN CAW-BELEIDSGROEP

We vinden het belangrijk dat de leden van de CAW-beleidsgroep, zijnde de algemeen directeuren van de 11 CAW, systematisch op de hoogte blijven van het reilen en zeilen binnen BIZ Vlaanderen & Brussel. BIZ Centraal-West-Vlaanderen en BIZ Noord-West-Vlaanderen fungeren als verbindingspersoon en koppelen regelmatig terug naar de algemeen directeur van CAW Antwerpen. Omgekeerd kan de beleidsgroep ook vragen, noden en wensen delen via dat kanaal.

## OVERLEGGROEP SCHULDBEMIDDELING O.L.V. SAM VZW

In deze werkgroep zetelen diverse OCMW's (vaak juristen) en CAW (vaak teamverantwoordelijken budget- & schuldhulpverlening). Hier worden vooral cijfers, tendensen en signalen m.b.t. schuldbemiddeling besproken. BIZ regio Antwerpen volgt deze werkgroep op in naam van BIZ Vlaanderen & Brussel.

## 7. WIJZE VAN BESTEDING VAN DE MIDDELEN

---

De Vlaamse overheid, kabinet Welzijn, Volksgezondheid & Gezin, kent jaarlijks een subsidie op basis van het inwonersaantal toe aan elke budgethouder voor de uitrol van het BIZ-samenwerkingsverband.

Voor regio Antwerpen komt dit neer op een te besteden budget van € 172.554,52 (anno 2020; wordt aangepast bij indexatie).

Aangezien de BIZ-subsidie niet evenredig stijgt met de toenemende personeelskosten, zoekt de stuurgroep waar mogelijk en opportuun naar extra (projectmatige) inkomsten voor de uitrol van specifieke acties.

Om de financiële balans van BIZ ook op lange termijn gezond te houden en blijvend ruimte te creëren voor innovatie, zullen we bekijken hoe we in de toekomst een gezond evenwicht tussen gratis aanbod en betalend aanbod kunnen behouden.

## 8. BIJLAGEN

---

### 8.1 BEGROTING 2021-2025

Zie apart document.

## 8.2 OMGEVINGSANALYSE

Hieronder willen we kort de belangrijkste bevindingen samenvatten die ons in de opmaak van dit meerjarenplan geleid hebben.

De belangrijkste informatiebronnen waarop we onze omgevingsanalyse hebben gebaseerd zijn:

- de rapporten die SAM vzw publiceert op basis van de jaarlijkse registratie door erkende diensten schuldbemiddeling;
- onze evaluatie van het vorige beleidsplan;
- en de gesprekken met interne en externe actoren in de schuldhulpverlening.

Deze werden aangevuld met beleidsnota's, wetenschappelijke literatuur en populaire media. De uitgebreide omgevingsanalyse met bronnenlijst is op te vragen bij BIZ regio Antwerpen.

Een eerste bevinding die uit de omgevingsanalyse naar voren kwam, was het bepalen van enkele 'extra kwetsbare doelgroepen'. Sommige groepen - zoals jongeren, ouderen, alleenstaanden, eenoudergezinnen... - zijn kwetsbaarder om financiële problemen te ervaren. Wat deze groepen gemeen hebben, is dat ze een belangrijk kantelpunt/levensmoment meemaken met grote impact op de besteding van hun budget. Of het nu gaat over voor het eerst alleen wonen of na een scheiding dan wel over minder inkomen door pensioen of invaliditeit. Bijkomende kwetsbaarheid kunnen we detecteren als er al een beperktere financiële geletterdheid was voor het grote levensmoment (bijvoorbeeld mensen van wie de partner altijd financiën heeft opgevolgd of jongeren die weinig financiële educatie hebben genoten). Tel daarbij de hoge verwachtingen van onze administratieve maatschappij rond digitaliteit, onze reclame gestuurde media,... waardoor sommige groepen driedubbel zo kwetsbaar zijn.

Een tweede bevinding die cruciaal is voor onze meerjarenplanning is het belang van de 'psychologie van de schaarste'. De huidige schuldhulpverlening is gebaseerd op probleemoplossend denken: er is een schuld, die moet worden afbetaald in zo menswaardig mogelijke omstandigheden terwijl er wordt ingezet op het aanleren van financiële vaardigheden, waarna de cliënt weer verder kan. Recente inzichten uit de gedrags- en hersenwetenschappen duiden echter op de invloed van stress en schaarstegevoel op het gedrag. Wanneer mensen leven met chronische stress en in te grote schaarste, is hun brein niet beschikbaar om naar de toekomst te kijken. Enkel problemen in het nu kunnen opgelost worden. Het aanleren van financiële vaardigheden vervalt zo ook bijna volledig in het niets. Intussen bestaat er al heel wat theoretische kennis en zijn eerste methodieken uitgewerkt die rekening houden met deze inzichten. In onze 'klassieke' budget- en schuldhulpverlening is deze denkwijze echter nog onvoldoende ingebed en uitgewerkt.

Een derde bevinding is dat de 'klassieke schuldhulpverlening' een beetje kraakt en piept. Zo is de term 'schuldenindustrie' opgekomen, waarmee men wil aangeven dat er sprake is van te grote kosten voor mensen die het al niet breed hebben. Wie niet kan betalen, moet nog meer betalen en dit mechanisme lijkt niet meer te werken. Ook wordt er gesignaleerd dat de schuldbemiddelingspositie van EISB niet meer altijd erkend wordt. Dit brengt hen in een situatie waar er meer energie gaat naar 'smeken' en uitleggen aan schuldeisers wat de situatie is, dan naar het oplossen van de situatie. Tel daar bij op dat basisbehoeftes als wonen, telecom en nutsvoorzieningen duurder zijn geworden in de afgelopen jaren, dat online geld uitgeven heel gemakkelijk is geworden maar online schuldhulpverlening krijgen nog niet, dat er verschillende initiatieven zich roeren omtrent schulden...

Tenslotte zijn er ook nog verschuivingen in het bredere sociale veld die hun invloed hebben, zoals het ontstaan van de eerstelijnszones, het implementeren van geïntegreerd breed onthaal...

## 8.3 SAMENWERKINGSOVEREENKOMST BIZ REGIO ANTWERPEN & OCMW

### Ter inleiding

#### 1. Situering

De overheid investeert via een samenwerkingsverband van relevante partners in preventie, hervulpreventie, samenwerking en kwaliteitsverbetering en dat is een goede zaak, we nemen dat graag ter harte.

Om de resultaten hiervan zo groot mogelijk te maken, is het belangrijk heldere afspraken te maken.

#### 2. Kader

Het besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling en subsidiëring van de samenwerkingsverbanden van de instellingen voor schuldbemiddeling legt missie en opdrachten van het samenwerkingsverband vast:

##### *Missie:*

structureel schuldenlast voorkomen en terugdringen via:

- .preventie-initiatieven
- .kwaliteitsvolle en integrale budget- en schuldhulpverlening

##### *Opdrachten:*

- .preventie-initiatieven nemen en aan nazorg doen om schuldenlast of hervul in schuldenlast te voorkomen
- .initiatieven nemen ter ondersteuning van een toegankelijke, cliëntgerichte en integrale budget- en schuldhulpverlening, om gezinnen en personen in staat te stellen om zelf verantwoordelijkheid te (leren) dragen voor hun duurzame budgetmanagement

En bepaalt dat een samenwerkingsverband voorwaarde is voor subsidiëring

##### *Samenstelling:*

- .alle OCMW's van het werkingsgebied van het CAW
- .het CAW
- .alle erkende verenigingen waar armen het woord nemen uit de regio
- .middenveldorganisaties en organisaties die met de meest kwetsbare doelgroepen werken als deze een meerwaarde betekenen

Oprichting van *een stuurgroep* waaraan volgende eisen worden gesteld:

- .de bovenvermelde werkingen van het samenwerkingsverband zijn vertegenwoordigd
- .de concrete samenstelling en werkwijze wordt door het samenwerkingsverband bepaald
- .de stuurgroep heeft volgende opdrachten:
  - .initiatieven plannen, opvolgen, evalueren en bijsturen om de schuldenlast in het werkingsgebied terug te dringen en te voorkomen
  - .beleidsplannen en jaarplannen opstellen
  - .minimaal alle OCMW's, het CAW en de verenigingen informeren over de werkzaamheden en de behaalde resultaten.

#### 3. Uitgangspunten

- .Gezien het grote aantal (potentiële) partners is het nodig om samenwerkingsafspraken te maken zodat we weten wat we van mekaar kunnen verwachten.
- .De overheid legt ons geen formeel vertegenwoordigingsmodel op. De structuur die we uittekenen wil er voor zorgen dat iedereen kan participeren op een passend niveau.
- .We kiezen voor een structuur die in de eerste plaats de inhoud ondersteunt.

## Een inhoudelijke stuurgroep

De overheid geeft ons een creatieve ruimte om de doelstellingen preventie, nazorg en samen bouwen aan een meer toegankelijke en kwaliteitsvolle schuldhulpverlening te realiseren.

De Stuurgroep is het orgaan dat deze opdracht opneemt.

Hierover maken we volgende afspraken:

- .Het is belangrijk dat alle kernpartners (CAW - OCMW's - verenigingen waar armen het woord nemen) vertegenwoordigd zijn in de stuurgroep, zodat de verschillende perspectieven er aanwezig zijn.
- .We spreken samen af welke actoren bijkomend belangrijk zijn om aan de stuurgroep deel te nemen. Maken er alvast bijkomend deel van uit: Samenlevingsopbouw Stad Antwerpen en KdG-hogeschool.
- .Voor de samenstelling van de stuurgroep wordt aan alle partners de vraag gesteld of zij zich kunnen/willen engageren in de stuurgroep. Een engagement betekent daarvoor de tijd hebben/krijgen én dit voor een bepaalde tijd opnemen (vb minstens een werkjaar).
- .We streven na dat elke kleinstedelijke zorgregio uit het werkingsgebied vertegenwoordigd is zodat ook de regionale diversiteit een plaats krijgt.
- .Er is een aanwezigheid vanuit het juiste niveau. De opdracht van de stuurgroep is meer beleidsmatig dan operationeel. Het is dan ook belangrijk dat de deelnemers ook in hun organisatie op dat niveau functioneren. Voor de uitwerking van concrete projecten kan gewerkt worden met werkgroepen, daarin zullen we dan vooral beroep doen op deelnemers die ook in hun organisatie/dienst operationele opdrachten opnemen.
- .De stuurgroep komt minimaal 3 keer per jaar samen op basis van een duidelijk agenda. Hun opdracht is omschreven in het decreet:
  - .Initiatieven plannen, opvolgen, evalueren en bijsturen om de schuldenlast in het werkingsgebied terug te dringen en te voorkomen. Maw evaluatie van de activiteiten, met bijhorende kwaliteit en bijhorende kost bespreken.
  - .Beleidsplannen en jaarplannen opstellen met inbegrip van de begroting
  - .Bijzondere afspraken voor het opmaken van het beleidsplan:

De overheid geeft het samenwerkingsverband de opdracht om 5-jaarlijks een beleidsplan op te maken en aan hen voor te leggen. Het eerste 5-jarig beleidsplan loopt van 2016 - 2020.

Telkens dient in het laatste jaar van de beleidsperiode tegen juni een nieuw beleidsplan voorgelegd te worden.

Het opmaken van een beleidsplan, met duidelijke doelstellingen voor 5 jaar, vraagt een bijkomende aandacht en inzet. De stuurgroep krijgt de opdracht om tijdig afspraken te maken over de wijze waarop ze er zal voor zorgen dat daarvoor alle betrokkenen bevroegd worden.

- .Er is een open communicatie vanuit de stuurgroep naar alle OCMW's en verenigingen zodat iedereen geïnformeerd blijft. Een inbreng via de deelnemers van de stuurgroep is op elk moment steeds mogelijk. We vragen aan alle betrokken organisaties om een contactpersoon/-adres door te geven waarnaar alle documenten kunnen gestuurd worden. Zodra de BIZ-website operationeel is, komen alle uitnodigingen en verslagen er op een beveiligde pagina. Elk OCMW en elke vereniging krijgt hiervoor een inlog, ook daarvoor is een contactpersoon belangrijk.
- .De vergaderingen van de Stuurgroep worden voorgezeten door een beleidsmedewerker van het CAW zodat de teamverantwoordelijke van de dienst schuldhulpverlening van het CAW vanuit die hoedanigheid kan deelnemen aan de besprekingen.



## Een jaarlijkse algemene vergadering

Een tweede niveau van betrokkenheid is de aanwezigheid op een jaarlijkse algemene vergadering. Alle partners (in casu de opgegeven contactpersoon) worden hierop uitgenodigd. Vanaf 2017 komt de Algemene vergadering éénmaal per jaar in juni samen. De documenten voor deze vergadering worden twee maanden op voorhand doorgegeven aan de partners.

Op deze vergadering worden de inhoudelijke resultaten van het voorbije werkjaar gepresenteerd (inhoudelijk jaarverslag), samen met het jaarplan voor het nieuwe jaar.

Op deze vergadering informeert de financieel verantwoordelijke van het CAW, vanuit hun opdracht als budgethouder, over de financiële cijfers (afrekening vorig jaar - begroting nieuw jaar) van het project.

## Afsluitend

### CAW als budgethouder

BIZ heeft als concept een hele groei doorgemaakt. Pas na enkele jaren met telkens een beleidsplan en een financieel engagement van één jaar, werden de ervaringen vertaald naar een vast concept. Vanuit de contexten van de beginperiode werden een aantal keuzes gemaakt die hun invloed hebben op de huidige situatie:

- .De subsidie werd voor het grootste gedeelte ingezet in personeelsinzet
- .Om redenen van continuïteit en kwaliteit werd gekozen voor contracten van onbepaalde duur.
- .Voor het innoverende gedeelte (opzetten van gezamenlijke projecten) werd gekozen voor een projectmedewerker. Voor de inzet in samenwerking en kwaliteitsverbetering van de schuldhulpverlening werd gekozen voor medewerkers die zelf ook schuldbemiddelaar zijn en voor een gedeelte van hun opdrachten ook daarmee bezig blijven.
- .Afgesproken doelstellingen binnen het samenwerkingsverband worden vertaald naar opdrachten voor de aanwezige medewerkers.  
Het CAW communiceert transparant over de personeelsinzet en bewaakt dat de afgesproken inzet ook gerealiseerd wordt.

De gekozen constructie, die ondertussen decretaal is vastgelegd, is echter niet eenvoudig. Het CAW als budgethouder is verantwoordelijk voor tewerkstelling en financies, de inhoudelijke lijnen worden binnen het samenwerkingsverband uitgetekend.

Als nieuwe beleidslijnen worden uitgetekend en deze hebben invloed op de inzet van medewerkers (aantal - specifieke competenties ...) dan is het niet louter het samenwerkingsverband dat hierover kan beslissen. Als deze situatie zich voordoet, dan dient er een overleg/onderhandeling opgestart te worden met de directie van het CAW.

Wanneer er ernstige conflicten/meningsverschillen zijn op niveau van Stuurgroep of Algemene Vergadering dan wordt dit in de eerste plaats geëscaleerd naar de directie van CAW Antwerpen die de gepaste initiatieven neemt om in overleg tot oplossingen te komen.

Volstaat dit niet, dan kan samen afgesproken worden om de Vlaamse Overheid als subsidiegever te consulteren.

## 8.4 VISIE BIZ REGIO ANTWERPEN

De missie van BudgetInZicht regio Antwerpen is om een sterk kennis- en actienetwerk te zijn in de Antwerpse regio dat schuldenlast voorkomt en duurzaam verhelpt.

Sterk wil voor ons zeggen dat we gekend zijn door professionals binnen en buiten de financiële hulpverlening en dat we terecht gepercipieerd worden als “kwaliteitsmateriaal”.

We zijn een **netwerk**, wat voor ons betekent dat we bestaan uit vele organisaties met elk hun eigenheid, die samenspannen om het doel te bereiken, snel zijn in contact leggen met elkaar en waarbinnen elke partner zich medeverantwoordelijk voelt voor het bereiken van onze doelen. Het netwerk is regionaal georganiseerd, maar ook bovenregionaal als lokaal actief.

We specificeren dit netwerk als een **kennis- en actienetwerk**, omdat we ervan overtuigd zijn dat om kwaliteitsvol werk te leveren kennis (theorie, onderzoek, beleid, ...) en expertise (ervaring) enorm belangrijk zijn, maar dat die kennis en expertise zich niet bevindt in een ivoren toren maar wordt gedeeld met elke sociaal werker en “vertaald” waar nodig.

We **voorkomen en verhelpen schuldenlast duurzaam**. Dit is de kern van onze opdracht en omvat de pijlers waaraan we dagelijks werken: preventie, hervalpreventie en kwaliteitsverbetering van de schuldhulpverlening. We kunnen enkel kwaliteitsvol werken als we zowel naar de hulpverlening zelf kijken als naar de in- en de uitstroom. Voor ons is dit onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Wij zien deze opdracht klein en groots, op individueel en maatschappelijk niveau, binnen de organisaties van het netwerk en erbuiten. Dit houdt in dat we de schuldhulpverlening (en onszelf) kritisch belichten, we leggen de nadruk op innovatie in onze aanpak, maar ook dat we het op ons nemen om signalen op tafel te leggen bij hen die voor verandering kunnen zorgen.