

Omschrijving

Waarom “zorgdossiers”?

Tijdens vooronderzoek bleek dat het profiel van cliënten en de problematieken binnen dossiers die “onbemiddelbaar” zijn, zeer divers is. Het gaat steeds over dossiers waar schuldbemiddeling en/of budgetbeheer door OCMW of CAW weinig of geen toekomstperspectief op zelfstandigheid biedt. Dossiers waarbij het lijkt alsof de begeleiding levenslang zal duren. Vaak, maar niet altijd, gaat het over cliënten die extra “zorg” nodig hebben, naast budgethulpverlening. Of over cliënten waarbij we ons afvragen of een bewindvoerder onze hulpverlening beter zou kunnen opnemen¹. Steeds gaat het over cliënten waar we ons “zorgen” over maken.

Context zorgdossiers

Tijdens de uitwisselingen en het vooronderzoek konden we uiteenlopende oorzaken en moeilijkheden aanwijzen in deze financiële dossiers. Zaken waar wij (soms tot onze frustratie) vanuit budget- en schuldhulpverlening geen vat op hebben.

- In de meeste langdurig onbemiddelbare dossiers is er sprake van een zeer laag inkomen. Een leefloon of een vervangingsinkomen, waarbij het om uiteenlopende redenen moeilijk is om dit inkomen te verhogen (toeleiding naar arbeidsmarkt is moeilijk; financiële stress/schaarste; medische redenen;...).
- Vaak is dit lage inkomen niet enkel een moeilijke factor om schulden weg te werken en/of een budgetplan in evenwicht te krijgen, maar is het er ook de oorzaak van.
- Wettelijk kader invordering en schuldbemiddeling: complexe materie, hoge gerechtskosten, deurwaarderskosten,...
- Wettelijk kader CSR: 5 jaar sanctie bij mislukken, “verbrande bruggen”.

Handelen binnen zorgdossiers

Wat kan je wél doen als budget- en schuldhulpverlener

Expertise als schuldbemiddelaar doorgeven

Als maatschappelijk werker - schuldbemiddelaar bezit je kennis en ervaring over schuldenmaterie, schuldenindustrie, juridische kwesties,... die je op een begrijpelijke manier kan vertalen naar de specifieke situatie van de cliënt in kwestie. Hoe werkt loonbeslag? Wat zijn de voor- en nadelen ervan? Waarom kan het soms interessanter zijn om grote schuldeisers te “negeren” en je te focussen op kleinere schulden? Wat zijn prioritaire schuldeisers? Hoe ziet de schuldenlast er uit? Hoe stel je een e-mail op aan een schuldeiser?

¹ Voor de duidelijkheid: hier pleiten we niet voor. We stellen vast dat die vraag vaak gesteld wordt.

Ook wanneer je geen "oplossingen" kan geven, kan een uitleg over hoe het probleem in elkaar zit een vorm van rust bieden. Je biedt op die manier **duidelijkheid** in materie die voor cliënten vaak een ondoordringbaar bos lijkt. Kennis alleen is niet voldoende, maar het is een belangrijk aspect in de zelfredzaamheid.

Inzicht kweken en perspectief bieden

Door duidelijkheid te bieden en kennis over te dragen, schets je ook een kader. Binnen dat kader kunnen cliënten zelf keuzes maken. Er bestaat niet één uitkomst of één methode die voor iedereen werkt. De verschillende opties helder krijgen, tonen waar men wel impact op heeft, de korte termijn aan de lange termijn koppelen,... helpen cliënten om perspectief te zien, zonder veroordeling.

Zo kunnen bijvoorbeeld CSR en minnelijke schuldbemiddeling naast elkaar worden geplaatst en bekeken worden wat de impact van beide opties zou zijn, wat de voor- en nadelen zijn, maar ook wat er nog moet gebeuren om daaraan te beginnen.

Binnen het kader geschetst door de hulpverlener, kunnen cliënten zelf **beredeneerde keuzes** maken. Ook wanneer de verschillende scenario's allemaal voornamelijk als negatief worden gepercipieerd en men wat het gevoel heeft te moeten kiezen tussen de cholera en de pest. Toch hebben cliënten vaak liever dit "negatieve" inzicht en perspectief dan niet te weten waar men aan toe is.

Coachen op vlak van budget

Enerzijds de **financiële vaardigheden** die elke burger dient te leren om zelfstandig te leven, anderzijds ook specifiek het omgaan met een **(te) klein budget**. Hoe houdt je overzicht op budget? Waar op je leefgeld kan je besparen als je toch per se een specifieke schuld wilt afbetalen? Hoe maak je de afweging welke schuldeiser je opneemt en welke niet?

Een coachende rol opnemen houdt ook in dat er ruimte is voor ad hoc vragen. Heel concreet kan het ook gaan over het aanbieden van verschillende tools om je budget te beheren zoals een agenda of apps. Daarnaast houdt een coachende rol in om **lange termijn planning / doelen** samen te bekijken en regelmatig onder de aandacht te brengen. Door de schaarste die de cliënt ervaart, verdwijnen deze lange termijn doelen namelijk voortdurend uit het blikveld.

Ondersteunen in het uitputten van rechten

Rechten uitputten lijkt een evidentie maar is een moeilijke opdracht voor mensen die amper zicht hebben op hun budget. Als budget- en schuldhulpverlener is dit vaak het meest concrete dat je kunt opnemen voor cliënten: niet alleen **helpen uitzoeken** waar er nog een mogelijkheid is, maar die mogelijkheid (en de bijhorende administratie) waar nodig ook **in orde helpen maken**². Medische waarborg, energiefonds, voedselpakketten, sociaal tarief, budgetmeter,... Bekijken of schulden voor basisvoorzieningen kunnen opgenomen worden door OCMW, bekijken of zaken die twee jaar geleden niet konden, nu misschien wel kunnen. Het gaat vaak over "financiële doekjes voor het bloeden", maar ook pleisters zijn een essentieel element in genezing.

Klankbord bieden

Net zoals het voor iedereen helpt om zijn hart te luchten, is dat ook hier het geval. Gedachten zijn gedeeld en de cliënt heeft het gevoel niet alleen drager te zijn van zijn problemen. **Praten werkt**.

Daarnaast is het belangrijk om **financiële stress** te **erkennen**. Mensen met financiële problemen ervaren vaak chronische stress, wat een grote uitwerking heeft op o.a. het gedrag. Psycho-educatie helpt mensen

² *We pleiten ervoor om de cliënt zo veel mogelijk zelfstandig te maken, maar soms moet je ook dingen uit handen nemen van de cliënt. Door de schaarste dat de cliënt ervaart heeft hij soms zelf niet de mentale ruimte om deze administratie in orde te brengen. Eens alles in gang is gezet, biedt dit rust en kan de cliënt terug zelf dingen opnemen. Het is een zoektocht naar evenwicht hierin (zelfstandigheid ↔ uit handen nemen).*

om te ontdekken wat chronische stress met hen doet en op welke manier chronische stress hen hindert in het bereiken van hun doelen.

Zorg voor traject, desnoods op andere levensdomeinen

Voorgaande elementen komen eigenlijk samen in het belang van een traject: dat biedt perspectief en houvast, ook al gaat het soms over kleine elementen. Al deze elementen samenbrengen - van aanvullende steunen en rechtenuitputting tot aanleren vaardigheden - in een stappenplan. Bijvoorbeeld: "Jij wil ooit werken en je inkomen verhogen: hoe gaan we daar naar toe werken?". Hou hierbij rekening met alle levensdomeinen. Hiervoor kan je bijvoorbeeld gebruik maken van de Sociale Balans³.

Naast coachen op vlak van budget, zal het soms nodig zijn om andere vaardigheden te leren, of aan onderliggende problemen te werken. Dit hoeft niet per se zelf opgenomen te worden, maar zorgzame (!) doorverwijzing, of gewoon stimuleren om met dit inzicht iets te doen, kan een meerwaarde zijn. Zeker wanneer het traject op vlak van budget/schulden lijkt 'stil te staan' wegens weinig veranderingsmogelijkheden, kan het opportuun zijn om andere levensdomeinen onder handen te nemen. Soms is de overlap met budget ook groot, bijvoorbeeld: cliënten ondersteunen in het onderhandelen met een ex-partner. Denk hierbij ook aan het armoedeweb: alle levensdomeinen zijn met elkaar verbonden. Een verbetering in een bepaald levensdomein kan positieve effecten hebben op andere domeinen. Een betere huisvesting zal er bijvoorbeeld misschien voor zorgen dat cliënt minder ziek is, wat voor lagere medische kosten zorgt, minder schooluitval van de kinderen,...

Wat is niet altijd een goed idee om te doen als budget- of schuldhulpverlener?

- Schuldeisers **standaard** aanschrijven is geen goed idee als er op voorhand niet is nagedacht over het doel dat je wil bereiken. In slapende dossiers, waar al jaren niets meer in gebeurd is, kan het meer kwaad dan goed doen (bv. verjaring stuiten).
- Budgetbeheer opnemen als dit niet in het langetermijntraject past. Soms lijkt dit een goed idee om zeker te zijn dat er geen schulden bijgemaakt worden, maar dit brengt mogelijks alleen maar meer frictie.
- Méér doen dan wat de cliënt vraagt: als de vraag van cliënt is om beslag te helpen voorkomen, en als dat de vraag blijft na uitleg over beslag en andere opties, dan hoeft er niets méér ondernomen te worden. Indien de cliënt blijkt geeft van wel op andere levensdomeinen te willen werken, kunnen hier stapjes in ondernomen worden. Daarnaast mag eerlijke communicatie met schuldeisers niet uit het oog verloren worden.

Grootste uitdagingen

- Schuldbemiddelaars hun expertise zit op afbetalingsplannen en het budget in evenwicht brengen. Niet op alle ander levensdomeinen. Je moet in deze dossiers meer over andere zaken praten dan over financiën. Bvb "welke impact heeft je nieuwe relatie op jouw financieel gedrag".
- Geen contacten nemen met schuldeisers, maar anders met schulden omgaan. Niet evident!
- De druk op de persoon die de intake doet is groot in deze manier van werken: in vroeg stadium moet al ingeschat worden welke benadering/toenadering passend is voor hulpvrager.
- Budgetbeheer als bescherming werkt zelden in deze dossiers. Net zoals sommige andere gangbare praktijken.
- Perspectief zoeken/bieden voor mensen die zwak staan is niet evident. Dit zijn dossiers waar je heel actief in moet zijn.
- Maatwerk leveren.

3 www.cebud.be/sociale-balans

- Inzetten op 'handelen' (naast de kennis en de financiële vaardigheden): motiverende gesprekstechnieken om mensen te ondersteunen in hun veranderingsproces en hun doorzettingsvermogen te behouden.
- Zowel eigen verwachtingen als die van de cliënt haalbaar houden. Stress heeft grote impact op cliënten hun handelingsvermogen, maar tegelijkertijd zou je als hulpverlener graag wat meer doén. Hier moet je dus een evenwicht zoeken in wat mogelijk is voor de cliënt en wat je als hulpverlener west te bereiken.