

## INHOUD

### *Algemene en methodische handleiding*

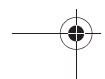
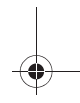
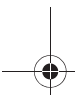
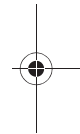
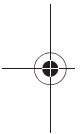
---

#### I. Gebruiksaanwijzing

<b>Opbouw van het Handboek</b>	1
<b>Juridische verwijzingen en afkortingen</b>	3
1. Wettelijke referenties	3
2. Verwijzingen naar rechtspraak	4
3. Verwijzingen naar rechtsleer	5

#### II. Maatschappelijke, juridische, professionele en deontologische situering

<b>Hoofdstuk 1: Algemene situering</b>	1
<b>Hoofdstuk 2: Maatschappelijke context</b>	3
1. (Over)leven in een complexe consumptiemaatschappij	3
1.1. Veel mensen in de problemen	3
1.2. Diverse oorzaken	4
1.3. Kerncijfers consumentenkrediet en hypotheek	4
1.3.1. Cijfers kredietcentrale Nationale Bank	5
1.3.2. Niet-bancaire kredietverstrekkers handelen soms zeer lichtzinnig	6
1.4. Schulden op alle levensdomeinen	6
1.5. Koken kost geld	7
1.6. Bestaansonzekerheid en armoede	8
1.7. Op de rand van betaalcapaciteit	9
1.8. Steeds meer incasso	9
1.9. Virtueel geld	9
1.10. Laaggeletterd 1	0
1.11. Sociale gevolgen	10
2. De overheid reageert	11
2.1. De Europese overheid	11
2.2. Europese richtlijnen inzake het consumentenkrediet	12
2.3. De Raad van Europa en de schuldenproblematiek	14
2.3.1. Situering van de aandacht van de Raad van Europa	14
2.3.1.1. Voor de eerste keer	14
2.3.1.2. Kroniek van een aanbeveling	15
2.3.1.3. En in België	17





■ Handboek schuldbemiddeling

2.3.2.	De aanbevelingen aan de lidstaten	18
2.3.2.1.	Begripsomschrijving schuldoverlast	18
2.3.2.2.	Aanbevelingen ter preventie van schuldoverlast van personen en families	18
2.3.2.3.	Aanbevelingen die de gevolgen van schuldinvordering verlichten	19
2.3.2.4.	Aanbevelingen die de rehabilitatie van personen en families met schuldoverlast vergemakkelijken en die hun sociale inclusie in de maatschappij bevorderen	19
2.3.3.	De implementatie van de aanbevelingen	20
2.4.	De federale overheid	21
2.5.	De Vlaamse overheid	21
3.	Opvattingen en belangenverhoudingen	22
3.1.	Tussen vrijheid en beperking	22
3.2.	Verantwoordelijkheid	23
3.3.	Reclame	24
3.4.	Consumentenverenigingen	25
	<b>Hoofdstuk 3: Juridische context</b>	26
1.	Verschillende vormen van schuldhulpverlening	26
1.1.	Budgetbegeleiding	27
1.2.	Budgetbeheer	28
1.3.	“Schuldbemiddeling” voor consumentenkredieten en de Vlaamse regelgeving inzake de instellingen voor schuldbemiddeling	29
1.3.1.	Schuldbemiddeling: door wie?	30
1.3.2.	Aanpassingen van de Wet Consumentenkrediet van 12 juni 1991	33
1.3.2.1.	De “Wet Santkin”	33
1.3.2.2.	De Wet van 24 maart 2003	33
1.3.3.	Meer aandacht voor de organisatie van de sector van de erkende instellingen schuldbemiddeling	34
1.3.3.1.	Van een projectmatige financiering naar een structurele financiering van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling	34
1.3.3.2.	Naar een onderbouwd Vlaams beleid inzake schuldoverlast	36
1.3.3.3.	Naar een financiering van de erkende instellingen schuldbemiddeling en van het “Vlaams Centrum Schuldenlast”	37

1.4.	Collectieve schuldenregeling	38
1.4.1.	Een belangrijk curatief hulpmiddel in de strijd tegen schuldenlast	38
1.4.2.	Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast	42
1.5.	Schuldbemiddeling voor energieschulden: het Energiefonds	43
2.	Kroniek van de aangekondigde strijd tegen overmatige schuldenlast sinds 1999	44
2.1.	Centrale voor Kredieten aan Particulieren	44
2.2.	Reglementering van de minnelijke invorderingen	45
	<b>Hoofdstuk 4: Professionele context</b>	46
1.	Een nieuwe dimensie binnen budgethulpverlening	46
1.1.	De keuze van de wetgever: met twee op de tandem	46
1.2.	Grote verschillen in de praktijk	48
2.	Een volwaardige en specifieke taak	48
2.1.	Een gespecialiseerde tweedelijnsdienst	49
2.2.	Meervoudige deskundigheid en expertise	49
2.3.	Duurzame schuldbemiddeling	50
3.	Op een continuüm tussen consumentenkrediet en collectieve schuldenregeling	50
3.1.	Tussen begeleiden en beheren	50
3.2.	Wezenlijk veranderende rol en positie bij collectieve schuldenregeling	51
3.3.	Aansprakelijkheid 51	
4.	Bemiddelen, onderhandelen of een specifieke positie?	52
	<b>Hoofdstuk 5: Deontologische context</b>	54
1.	Voorbij het "schulddenken"	54
2.	Een evenwicht tussen schulden betalen en menswaardig leven	54
3.	Sociaal vitale minima	56
4.	Beroepsgeheim en privacy	57
4.1.	Inleiding	57
4.2.	Onderscheid beroepsgeheim vs. privacybescherming	57
4.3.	Wettelijke grondslag en doelstelling van het beroepsgeheim	58
4.4.	Wat valt onder het beroepsgeheim?	58
4.4.1.	Uit hoofde van hun staat of beroep	58
4.4.2.	Toevertrouwen	61
4.4.3.	Geheimen	61
4.5.	Wanneer is het beroepsgeheim geschonden?	62
4.5.1.	Opzettelijk	62
4.5.2.	Bekendmaking	62
4.6.	Wettelijke uitzonderingen op het beroepsgeheim	63
4.6.1.	Getuigenis in rechte of voor een parlementaire onderzoekscommissie	63
4.6.2.	Wettelijke verplichting tot bekendmaken	64



■ Handboek schuldbemiddeling

4.7. Andere uitzonderingen op het beroepsgeheim	65
4.7.1. Noodtoestand	65
4.7.2. Cliënt is slachtoffer	65
4.7.3. Verdediging in rechte	65
4.7.4. Dwaling	66
4.8. Is een ontheffing van het beroepsgeheim mogelijk?	66
4.9. Het gedeeld beroepsgeheim	68
4.10. Privacybescherming en de Wet Verwerking Persoonsgegevens	69
4.10.1. Begrip "privacy"	69
4.10.2. De Wet Verwerking Persoonsgegevens	69
4.10.3. Toepassingsgebied van de Wet Verwerking Persoonsgegevens	70
4.10.4. Enkele belangrijke principes uit de Wet Verwerking Persoonsgegevens	72
4.10.5. De verwerking van gevoelige persoonsgegevens	73
4.10.6. Rechten van de betrokken persoon	73
4.10.7. Verschillen met het beroepsgeheim	73
5. Rolverwarring vermijden	74
<b>Hoofdstuk 6: Besluit</b>	<b>75</b>

### III. Methodiek

<b>Hoofdstuk 1: Inleiding</b>	<b>1</b>
1. Terminologie	1
1.1. Budgethulpverlening	1
1.2. Schuldhulpverlening	2
1.3. Schuldhulpverlener	2
2. Visie op schuldhulpverlening	3
<b>Hoofdstuk 2: Het belang van methodisch handelen</b>	<b>7</b>
1. De schuldhulpverlener onder de loep	7
1.1. De positie van de schuldhulpverlener	7
1.2. Het professioneel handelen van de schuldhulpverlener	8
2. De setting/organisatie	10
3. Zorg voor menswaardigheid	11
4. Leerproces	11
<b>Hoofdstuk 3: Schuldhulpverlening, een proces naar veranderen</b>	<b>13</b>
1. Casus	15
2. Enkele basisspelregels	27
3. Werken op twee sporen	27
3.1. Eerste spoor: de mens (het sociaal-agogische luik)	27
3.2. Tweede spoor: de schulden (het juridisch-technische luik)	28
3.3. De twee sporen constant hand in hand	29



4.	Drie lagen binnen de schuldhulpverlening	30
4.1.	Laag 1: Stabiliseren	30
4.1.1.	Uitgebreide verkenning (intake)	31
4.1.2.	Brandjes blussen	32
4.1.3.	Budgetplan opstellen	33
4.1.4.	Regelen/bemiddelen/onderhandelen	36
4.1.5.	Keuze voor de minst ingrijpende hulpverleningsvorm	39
4.2.	Laag 2: Optimaliseren	40
4.2.1.	Menswaardig inkomen	40
4.2.2.	Begroten en steun	41
4.2.3.	Levensdomeinen (integraal)	42
4.2.4.	Perspectief	44
4.2.5.	Schuldaflossing	45
4.3.	Laag 3: Veranderen	46
4.3.1.	Kunnen en willen	46
4.3.2.	Leren en leerruimte	48
4.3.3.	Communicatie	49
4.3.4.	Proces en groei	49
4.3.5.	Afbouw en nazorg	50

#### Hoofdstuk 4

#### PROCES-T-ZAAM

#### Sleutelfactoren voor integraal, preventief en duurzaam werken in budgethulpverlening en schuldbemiddeling

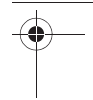
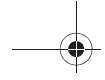
	Voorwoord	51
	Inleiding	52
1	Kanttekeningen vooraf	54
1.1.	Geen recepten maar ingrediënten	54
1.2.	Samen leren en doen	55
1.3.	Onthalen, stabiliseren en optimaliseren	55
1.4.	Gericht, sterk en volhoudbaar	57
1.4.1.	Kunnen en willen	58
1.4.2.	Voorbij eenzijdig schuld denken	59
2.	PROCES-T-ZAAM: integraal, preventief en duurzaam werken	59
2.1.	Proces bij cliënten	60
2.2.	Proces bij budgethulpverleners	64
2.2.1.	Zelfreflectie, werkondersteuning en verknoping van hulpverlening	64
2.2.2.	Hebben we een plan met doelen en acties?	64
2.3.	Relatie: verbinding en mandaat 'dragen' verandering	67
2.3.1.	Een inhoudelijk ongelijke maar relationeel gelijkwaardige relatie zorgt voor verbinding	67
2.3.2.	Mandaat of toestemming	69
2.3.3.	Dialogoog: is wat je (niet) zegt wat je bedoelt?	69



## ■ Handboek schuldbemiddeling

2.3.3.1.	Alle gedrag is communicatie	70
2.3.3.2.	Ik zeg altijd iets over mezelf en over hoe ik wil dat de andere met mij omgaat	70
2.3.3.3.	Wat ik bedoel is niet noodzakelijk waar voor een ander: interpunctie	71
2.3.3.4.	We beïnvloeden elkaar met en zonder woorden	72
2.3.3.5.	Balanceren in gesprekken	73
2.3.3.6.	Een gespreksfragment	73
2.3.4.	Attent zijn voor emoties	74
2.4.	Omgeving inschatten, betrekken en mobiliseren	75
2.4.1.	Dialog tussen partners ondersteunen	76
2.4.2.	Kinderen aan en tot hun recht laten komen	76
2.4.3.	Krachtengericht groepswork	77
2.4.4.	Een sociaal duurzame samenleving	78
2.5.	Curatieve budgethulpverlening competentieversterkend maken	78
2.5.1.	Vijf financiële basisvaardigheden	78
2.6.	Empoweren	80
2.7.	Succeservaringen inbouwen	82
2.8.	Taakgericht werken bevordert succeservaringen	83
2.9.	Zelfcontrole versterken	86
2.9.1.	Preventieve zelfcontrole helpt langer volhouden	87
2.9.2.	Dynamisch budgetteren aan de hand van mentale rekeningen	87
2.9.3.	Mentale rekeningen in budgethulpverlening	88
2.10.	Advies x acceptatie	90
2.11.	Motiveren	91
2.11.1.	Motiveren is een cirkelbeweging	91
2.11.2.	Cliënten steunen en stimuleren tot zichzelf motiveren	93
2.11.3.	Binden tot verandering door SMART afspraken en stappen	96
2.11.4.	Weerstand erkennen en cliënten positief bekrachtigen	96
	Uitleiding	98
	<b>Hoofdstuk 5</b>	
	<b>Vrijwilligers inzetten binnen de budget- en schuldhulpverlening?</b>	102
1.	Wat houdt een goed vrijwilligersbeleid in?	103
1.1.	Een visie op vrijwilligerswerk	103
1.2.	Een vrijwilligersbeleid uittekenen	104
1.3.	Vrijwilligers rekruteren en selecteren	104
1.4.	Vrijwilligers motiveren, begeleiden en uitleiden	105
1.5.	Aandachtspunten	105
2.	De vrijwilligerswet en de informatieplicht	106
3.	Aansprakelijkheid en verzekeringen	107
4.	Het omgaan met vertrouwelijke informatie	107

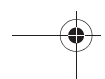
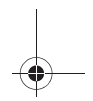
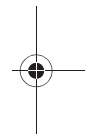


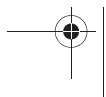
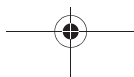
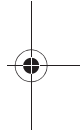
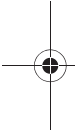
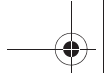


5.	Voorbeelden uit Nederland en Vlaanderen	108
5.1.	De Nederlandse visie, praktijk en ervaringen inzake het inzetten van vrijwilligers in de budget- en schuldhulpverlening	108
5.2.	'De Dreef', een dienst van OCMW Westerlo	109
5.3.	Het inzetten van buddy's binnen het Limburgs Initiatief Hulp en Preventie (CAW Limburg – Limburgse OCMW's)	110
5.4.	Het inzetten van vrijwilligers binnen het OCMW van Kortrijk	111
5.5.	De vrijwilligerswerking bij Tussenstap vzw	112
6.	De ondersteuning van organisaties die met vrijwilligers werken	112

#### IV. Draaiboek

<b>Hoofdstuk 1: Inleiding</b>	1
1. Situering 1	
2. Waarom dit draaiboek volgen?	2
<b>Hoofdstuk 2: Verloop van een dossier schuldbemiddeling</b>	4
1. Fase 1: intakefase	4
2. Fase 2: analysefase	5
3. Fase 3: keuzefase	6
3.1. Algemeen	6
3.2. Keuze 1: stopzetting zonder gevolg	9
3.3. Keuze 2: beslag vermijden	9









3.4.	Keuze 3: budgetbegeleiding of budgetbeheer	9
3.4.1.	Aanvang proefperiode	10
3.4.2.	Einde proefperiode	11
3.4.2.1.	Negatief	12
3.4.2.2.	Positief	12
3.4.3.	Eigenlijke periode van budgetbeheer	12
3.5.	Keuze 4: collectieve schuldenregeling	13

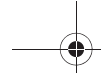
## V. Preventie

<b>Hoofdstuk 1: Basisinformatie schuldpreventie</b>	1
1. Voorwoord	1
2. Visie op overmatige schuldenlast en schuldpreventie	2
2.1. Situering en terminologie	2
2.2. Centraal uitgangspunt	2
2.3. Preventie	3
2.3.1. Algemeen	3
2.3.2. Wenselijke preventie	4
2.3.3. Schuldpreventie	5
2.4. Strategieën	5
2.5. Hulpverlening bij schuldproblemen/individuele preventie	6
2.5.1. Uitgangspunten	6
2.5.2. Strategieën	6
2.6. Vroeginterventie	7
2.7. Begeleiding, behandeling en zorg	7
3. Inleiding	8
3.1. De schuldenproblematiek	8
3.2. Preventie	9
3.2.1. Situering	9
3.2.2. Onderzoek	10
3.2.3. Inzetten op structureel niveau	11
3.2.4. Inzetten op kwaliteitsvolle hulpverlening	13
3.2.5. Inzetten op levenslang lerende hulpverleners/schuldbemiddelaars	14
3.2.6. Preventieprojecten voor verschillende doelgroepen	14
4. Algemene bevolking	15
4.1. Algemeen	15
4.1.1. Bewustmaking is nodig	15
4.1.2. Basisbehoeften zijn te duur	16
4.1.3. Maatschappelijke vanzelfsprekendheden	16
4.2. Doelstellingen	17
4.3. Strategieën en acties	17
5. Allochtone bevolking	18
5.1. Algemeen	18
5.1.1. Nood aan onderzoek	18

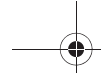


■ Handboek schuldbemiddeling

5.1.2.	Verschillende culturen	18
5.1.3.	Een aantal mogelijke knelpunten	19
5.1.4.	Ervaringen uit de praktijk	20
5.2.	Doelstellingen	21
5.3.	Strategieën en acties	21
6.	Alleenstaanden met of zonder kinderen	22
6.1.	Algemeen	22
6.1.1.	Enkele cijfers	22
6.1.2.	Alleenstaanden vs. eenoudergezinnen	22
6.1.3.	Eenoudergezinnen	23
6.1.4.	Alleenstaanden	24
6.2.	Doelstellingen	24
6.3.	Strategieën en acties	24
7.	Mensen die een eerder traject in schuldhulpverlening hebben afgelegd	25
7.1.	Algemeen	25
7.1.1.	Situering	25
7.1.2.	Verschillende oorzaken	26
7.2.	Doelstellingen	26
7.3.	Strategieën en acties	27
8.	Mensen in (generatie)armoede	27
8.1.	Algemeen	27
8.1.1.	Situering	27
8.1.2.	Oorzaken en soorten schulden	28
8.1.3.	Armoede en schuldhulpverlening: een vat vol knelpunten	30
8.2.	Doelstellingen	30
8.3.	Strategieën en acties	31
9.	(Ex-)gedetineerden	31
9.1.	Algemeen	31
9.1.1.	Situering	31
9.1.2.	Begeleiding	32
9.1.3.	Preventie	34
9.2.	Doelstellingen	34
9.3.	Strategieën en acties	35
10.	Mensen met een mentale beperking	35
10.1.	Algemeen	35
10.1.1.	Situering	35
10.1.2.	Specifieke knelpunten	36
10.2.	Doelstellingen	37
10.3.	Strategieën en acties	37
11.	Mensen met een psychische problematiek	38
11.1.	Algemeen	38
11.1.1.	Situering	38
11.1.2.	Psychische problemen als oorzaak	38
11.1.3.	Psychische problemen als gevolg van schuldoverlast	39



11.2. Doelstellingen	40
11.3. Strategieën en acties	40
12. Nieuw samengestelde gezinnen	41
12.1. Algemeen	41
12.1.1. Situering	41
12.1.2. Nieuw samengestelde gezinnen: financieel	41
12.1.3. Nieuw samengestelde gezinnen in schuldhulpverlening	42
12.2. Doelstellingen	43
12.3. Strategieën en acties	43
13. Gepensioneerden	44
13.1. Algemeen	44
13.1.1. Situering	44
13.1.2. Knelpunten op financieel vlak	44
13.1.3. Pensioen: een periode van scharniermomenten	45
13.2. Doelstellingen	45
13.3. Strategieën en acties	45
14. Gezinnen met een gemiddeld of hoog inkomen	46
14.1. Algemeen	46
14.1.1. Situering	46
14.1.2. Gezinnen vs. algemene bevolking	46
14.2. Doelstellingen	47
14.3. Strategieën en acties	47
15. Kinderen en jongeren	47
15.1. Algemeen	47
15.2. Kinderen (0 tot 12 jaar)	48
15.2.1. Beleving van geld	48
15.2.2. Betekenis van de opvoedingscontext	48
15.2.3. Doelstellingen	49
15.3. Jongeren (12 tot 17 jaar)	50
15.3.1. Beleving van geld	50
15.3.2. Betekenis van de opvoedingscontext	51
15.3.3. Doelstellingen	53
15.3.4. Strategieën en acties	53
16. Jongvolwassenen (17 jaar en ouder)	54
16.1. Algemeen	54
16.1.1. Situering	54
16.1.2. Divers publiek	55
16.1.3. Jongvolwassenen in schuldbemiddeling aan het woord	55
16.1.4. Ervaringen van schuldhulpverleners	56
16.2. Doelstellingen	57
16.3. Strategieën en acties	57
17. (Ex-)zelfstandigen	57
17.1. Algemeen	57
17.1.1. Situering	57



■ Handboek schuldbemiddeling

17.1.2. Ervaringen bij de OCMW's en CAW's met zelfstandigen met schulden	58
17.2. Doelstellingen	59
17.3. Strategieën en acties	59
18. Netwerking en samenwerkingsverbanden	60
18.1. Onderwijs	60
18.2. Bijzondere jeugdzorg	60
18.3. Jeugdwerk	61
18.4. Eerstelijnsgezondheidszorg	61
18.5. Gehandicaptenzorg	61
18.6. Lokaal beleid	61
18.7. Justitie	61
18.8. Vrijtjidssector	62
18.9. Arbeidssector	62
18.10. Ruime welzijnssector	63
18.11. Middenveldorganisaties	63
18.12. Een aantal voorbeelden	63
18.13. Nuttige links	66
19. Conclusies	67
19.1. Schuldenproblematiek	67
19.2. Nood aan preventie	68
19.3. Aanbevelingen op verschillende niveaus	68
19.3.1. Op structureel niveau	69
19.3.2. Op niveau van de instellingen	69
19.4. Aandachtspunten	70
19.4.1. Samenwerking is nodig	70
19.4.2. Voortbouwen op bestaande projecten	70
19.4.3. Coördinatie gewenst	70
20. Bronnenlijst	71

