

# SCHULDOVERLAST

## SIGNALEREN & BESPREEKBAAR MAKEN

### **Beste partner binnen de thuiszorg,**

De kranten en de nieuwsberichten op radio en tv staan er vandaag de dag vol van: de schuldenberg is aanzienlijk gestegen. De naschokken van de crisis zijn duidelijk voelbaar binnen de schuldhulpverlening; niet alleen de caseload, maar ook de complexiteit van de dossiers is aanzienlijk toegenomen.

Om in te spelen op deze tendensen is er niet enkel nood aan deskundige schuldhulpverleners, maar ook aan goede concepten om mensen te sensibiliseren om schuldoverlast te voorkomen. Daartoe subsidieert de Vlaamse overheid sinds 15 december 2011 enkele projecten in Vlaanderen en Brussel.

In de regio's Midden West-Vlaanderen en Westhoek werken CAW Midden West-Vlaanderen, CAW De Papaver en de 32 OCMW's samen diverse acties uit met het oog op het creëren een kwalitatieve, cliëntgerichte en integrale schuldhulpverlening. Dit hangt onlosmakelijk samen met preventieve initiatieven. Het is immers wenselijk én nodig dat schuldoverlast **vroegtijdig** wordt **opgespoord** en **aangepakt**.

Wij beschouwen **zorgverstrekkers aan huis** als **een onmisbare partner** binnen dit kader. Met deze signaalkaart willen wij een houvast aanreiken om schuldoverlast bij cliënten te signaleren en bespreekbaar te maken. Wij hopen hen op die manier te ondersteunen in deze opdracht van vroegdetectie!

Voor meer informatie over het project 'Schuldhulp & -preventie' verwijzen wij naar de website [www.schuldhulpenpreventie.be](http://www.schuldhulpenpreventie.be). Noot: De signaalkaart is hier ook te downloaden in pdf-versie onder de rubriek 'Tools & links'.

## SCHULDOVERLAST: DEFINITIE EN OORZAKEN <sup>1</sup>

---

### SCHULDEN VERSUS SCHULDOVERLAST

Schuldensituaties zijn niet per definitie alarmerend. Heel wat mensen hebben bijvoorbeeld een lening lopen die ze zonder problemen kunnen aflossen. De situatie wordt evenwel problematisch als deze escaleert in schuldoverlast:

*[Met schuldoverlast wordt verwezen naar die situaties waarbij personen hun schulden niet - al dan niet tijdelijk - kunnen aflossen. Schuldoverlast raken hoe langer hoe meer alle lagen van de bevolking en treffen meer en meer ook jonge gezinnen. (Vlaams Centrum Schuldenlast, 2011)]*

Elke burger is ongeacht het inkomen, de leeftijd, de scholingsgraad, de origine, ... vatbaar om met schuldoverlast te maken te krijgen. Dit neemt niet weg dat bijzondere aandacht dient uit te gaan naar extra kwetsbare groepen. We zijn dan ook pleitbezorger om in te zetten op **zowel primaire, secundaire als tertiaire preventie** van schuldoverlast.

### OORZAKEN VAN SCHULDOVERLAST

Doorgaans ligt een **combinatie van oorzaken** aan de basis van schuldoverlast. In de literatuur worden meer bepaald de volgende oorzaken onderscheiden:

#### ⊖ **Laag inkomen**

Wie een beperkt inkomen heeft, moet vaak erg inventief zijn om de eindjes aan elkaar te knopen en in de basisbehoeften te kunnen voorzien. Er worden schulden gemaakt om te overleven.

#### ⊖ **Overbesteding**

Ook wie over een leefbaar inkomen beschikt, kan in schuldoverlast terecht komen door meer te besteden dan hetgeen voorhanden is. Het gaat om het spreekwoordelijke 'gat in de hand'.

#### ⊖ **Wanbeheer en onmacht**

Sommige mensen hebben nooit geleerd hoe ze hun administratie netjes kunnen bijhouden en zijn onvoldoende competent op het vlak van lezen, rekenen, ...

#### ⊖ **Onvoorziene omstandigheden**

Als men zich moet aanpassen aan een onverwachte gebeurtenis zoals ziekte, werkloosheid, echtscheiding, ... kan dit zwaar wegen op de financiële situatie.

#### ⊖ **Compensatiedrang**

Sommige mensen zoeken troost door allerlei extraatjes aan te kopen voor zichzelf of voor anderen om zo hun slechte gevoel te compenseren.

#### ⊖ **Afgeleide schulden**

Men kan ook in de problemen komen doordat men borg staat voor anderen die schulden hebben of doordat men niet betaald wordt door particulieren (bv. bij zelfstandigen).

In onze consumptiemaatschappij hebben bovendien ook tal van bijkomende **externe factoren** een invloed op de financiële vaardigheden en weerbaarheid van de burger: misleidende reclame, agressieve verkooptechnieken, makkelijk verkrijgbare kredieten, ...

<sup>1</sup> Deze informatie is gebaseerd op de Basisnota Schuldpreventie van het Vlaams Centrum Schuldenlast (2011). Deze nota is online te raadplegen op hun website [www.vlaamscentrumschuldenlast.be](http://www.vlaamscentrumschuldenlast.be).

## SAMENWERKING: EEN MUST!

Niet enkel schuldhulpverleners komen in aanraking met personen die moeite ondervinden om het hoofd boven water te houden. Het hoeft bijgevolg geen betoog dat als we op een kwalitatieve en duurzame manier aan schuldpreventie willen doen, het aangewezen is om samen te werken **over de diverse sectoren heen**: het welzijnswerk, het onderwijs, de geestelijke gezondheidszorg, ... alsook de thuiszorg.

## OPZET VAN DE SIGNAALKAART

---

Instellingen voor schuldbemiddeling (OCMW en CAW) stellen vast dat mensen pas beroep doen op schuldhulp nadat zij een lange weg hebben afgelegd met vallen en opstaan. In het belang van de cliënt en met oog op een vlot verloop van de hulpverlening, is het dan ook aangewezen dat financiële problemen **vroegtijdig** worden **opgespoord** en **aangepakt**.

Wij beschouwen zorgverstrekkers die langsgaan aan huis als een cruciale sleutelfiguur binnen dit kader. Zij komen immers op een **laagdrempelige** en **vertrouwelijke** manier in contact met (financieel) kwetsbare gezinnen. Soms bieden zij meerdere uren zorgverlening aan verspreid overheen verschillende momenten in de week, wat maakt dat ze tevens in de mogelijkheid zijn om de cliëntsituatie **op te volgen**.

Met deze signaalkaart willen we zorgverstrekkers aan huis een **houvast** bieden **op 3 vlakken**:

1. **Sensibiliseren**: Hoe kan de zorgverstrekker een schuldenproblematiek herkennen binnen een gezin? Voor welke signalen dient hij/zij extra alert te zijn?
2. **Faciliteren van overleg**: Hoe kan de zorgverstrekker dit vermoeden bespreekbaar maken op een constructieve manier? Hoe kunnen de zorgverstrekker en de dienstverantwoordelijke hier samen een antwoord op bieden?
3. **Informereren**: Naar welke diensten kan de zorgverstrekker de cliënt eventueel toeleiden en begeleiden?

## INHOUD VAN DE SIGNAALKAART

---

Deze signaalkaart is tot stand gekomen op basis van enkele bestaande checklijsten<sup>2</sup>. In overleg met de gezinszorgsector hebben we de inhoud vervolgens afgestemd op methodieken die reeds voorhanden zijn om de verschillende facetten van de cliëntsituatie in kaart te brengen (het intakegesprek, het BEL-zorgprofiel, R.I.K.G.<sup>3</sup>). De signaalkaart wil een concrete aanvulling vormen op deze bestaande instrumenten teneinde overlap te vermijden. Dit evenwel zonder onrecht te willen doen aan de verwevenheid van financiële met andere problemen.

<sup>2</sup> Gemeente Balen i.s.m. Katholieke Hogeschool Kempen (2010); Stad Turnhout cel onderwijs. (s.d.); De Friese Wouden wonen welzijn zorg et al. (s.d.)

<sup>3</sup> In de periode van 2006 tot 2009 vond in West-Vlaanderen een uitgebreid onderzoek plaats m.b.t. kansarmoede binnen de gezinszorg. Eén van de resultaten die hieruit is voortgevloeid, is de Risico Indicatoren Kansarmoede Gezinszorg (R.I.K.G.).

We hebben ervoor gekozen om de volgende **4 clusters** op te nemen in de signaalkaart:

1. Financiële draagkracht van de cliënt
2. Gezondheid, voorkomen & voedingspatroon van de cliënt
3. Vaardigheden van de cliënt
4. Achtergrond van de cliënt

Binnen elk van deze domeinen worden enkele **indicatoren** opgesteld die kunnen wijzen op de aanwezigheid van een schuldenproblematiek. Het is evenwel niet zo dat elke cliënt die aan het naar voor geschoven profiel beantwoordt, per definitie met schuldoverlast te maken heeft. Pas wanneer **meerdere factoren op regelmatige basis én in sterke mate** voorkomen, is het aangewezen om hier verder op in te spelen.

## GEBRUIK VAN DE SIGNAALKAART

---

We streven er niet naar dat de zorgverstrekker binnen elke cliëntsituatie standaard aanduidt of en in welke mate de opgenomen signalen er op de voorgrond treden. De signaalkaart is veeleer een **soort 'bril'** om zorgverstrekkers aan huis aan te moedigen gericht naar cliëntsituaties te kijken met extra aandacht voor factoren van financiële kwetsbaarheid. Op basis van de verzamelde informatie kan de zorgverstrekker een zo objectief mogelijke inschatting maken van de situatie en desgewenst verdere stappen ondernemen.

### OVERLEG MET DE DIENSTVERANTWOORDELIJKE

De signaalkaart kan in eerste instantie gehanteerd worden als gespreksleidraad tijdens een overleg of een intervisiemoment tussen de zorgverstrekker en de dienstverantwoordelijke over een cliëntsituatie waar een vermoeden van schuldenproblematiek is vastgesteld. Naast het onderbouwen van dit overleg met **concreet voorbeeldmateriaal**, zet de signaalkaart aan tot **reflectie** en tot **actie**: Welke stappen zijn reeds gezet door de cliënt – al dan niet samen met de zorgverstrekker? Welke rol kunnen de zorgverstrekker en de dienstverantwoordelijke hier verder in opnemen? In de signaalkaart zijn enkele **richtvragen** opgenomen met het oog op het uitbouwen van een actieplan op maat van de cliënt. Hierbij gaat ook aandacht uit naar opvolging van de situatie.

### GESPREK MET DE CLIËNT

Praten met anderen over de eigen financiële situatie is niet evident omwille van de gevoelens van schaamte, angst, onmacht, ... die hiermee gepaard gaan. We zijn evenwel van mening dat de zorgverstrekker aan huis kan bijdragen om dit thema **uit de taboesfeer** te halen.

Vanuit het project willen we hen op dit vlak ondersteuning bieden via een vormingsmodule waarin een aantal **motiverende gesprekstechnieken** worden aangebracht met als doel het vastgestelde vermoeden van schuldenproblemen op een niet-bedreigende en niet-betuttelende manier aan te kaarten.

Een tweede luik heeft betrekking op het oriënteren van de cliënt naar **gespecialiseerde hulpverlening**. Als opstap naar een gerichte doorverwijzing bevat de signaalkaart beknopte informatie over de organisaties die een betekenisvolle rol spelen op het vlak van schuldhulp en – preventie (OCMW en CAW), alsook enkele nuttige webadressen die verband houden met deze thematiek.

## SIGNAALKAART SCHULDOVERLAST

### 1/ FINANCIËLE DRAAGKRACHT

#### VAN TOEPASSING?

De cliënt laat na om dagelijks de post te openen.	
Het gebeurt dat de cliënt te weinig geld bij zich of op de bankkaart heeft als we boodschappen doen.	
De cliënt laat na om rekeningen (tijdig) te betalen.	
De cliënt doet relatief kleine aankopen op krediet (bv. huishoudtoestel, gsm, ...).	
De cliënt zegt enkele uren hulp af, hoewel hij/zij de hulp nodig heeft.	
De cliënt vertelt dat hij/zij het financieel moeilijk heeft.	
De cliënt heeft een betalingsplan afgesloten bij het OCMW/CAW, op school, ...	
Er is een budgetmeter aanwezig in de woning van de cliënt.	

### 2/ GEZONDHEID, VOORKOMEN & VOEDINGSPATROON

#### VAN TOEPASSING?

De cliënt is het laatste jaar vaker ziek dan gemiddeld.	
Er is een grote hoeveelheid medicatie aanwezig in de woning.	
De cliënt vertoont tekenen van spanning en stress. > <u>lichamelijke signalen</u> : De cliënt klaagt over hartkloppingen, hoofdpijn, maagpijn, vermoeidheid, zweterige handen, ... > <u>emotionele signalen</u> : De cliënt is snel geïrriteerd, kwaad, onrustig, verdrietig, ...	
De cliënt consumeert meer alcohol dan gemiddeld (per week 21 glazen voor een man, 14 glazen voor een vrouw) en/of gebruikt andere drugs.	
De cliënt, andere gezinsleden en/of huisdieren zien er onverzorgd uit.	
De kleding van de cliënt en/of andere gezinsleden past niet bij het seizoen.	
De cliënt heeft weinig of geen producten in huis om de hygiëne te bevorderen (bv. schoonmaakmiddelen, tandpasta, shampoo, ...).	
De cliënt stelt bezoeken naar de dokter, de tandarts, ... uit.	
Er is weinig voedsel te vinden in de koelkast van de cliënt.	
De cliënt eet ongezond en eenzijdig (bv. frisdrank, snacks, voeding uit blik).	

### 3/ VAARDIGHEDEN

#### VAN TOEPASSING?

De cliënt heeft moeite om zijn/haar uitgaven te doseren en te plannen.	
De cliënt laat zich wel eens vangen door misleidende reclame (bv. van telecomoperatoren, verkopers aan de deur, ...).	
De cliënt laat belangrijke papieren (bv. facturen, ziektebriefjes, ...) rondslingeren.	
De cliënt is geneigd om allerlei extraatjes te kopen.	

### 4/ ACHTERGROND

#### VAN TOEPASSING?

De cliënt is laaggeschoold.	
De cliënt is opgegroeid in een (kans)arm gezin.	
De cliënt maakte recent een ingrijpende gebeurtenis mee die een negatieve invloed heeft op de financiële situatie (bv. ontslag, ziekte, ongeval, echtscheiding, ...).	

## SIGNAALKAART SCHULDOVERLAST

---

### INSCHATTING VAN DE CLIËNTSITUATIE

Treden de opgemerkte signalen regelmatig op de voorgrond?

Zijn de opgemerkte signalen in sterke mate aanwezig?

*Wat kan je doen?*

Het is aangewezen om extra alert te zijn voor wat je hebt vastgesteld. Hieronder vind je enkele richtvragen terug die kunnen helpen om de cliëntsituatie samen met jouw dienstverantwoordelijke op te volgen, eventueel in overleg met andere betrokkenen (bv. familie, huisarts, andere zorgverstrekkers aan huis, ...).

### AANPAK

*Wat heeft de cliënt reeds ondernomen?*

*Wat heb jij al besproken met de cliënt?*

*Wat kunnen wij zelf doen vanuit onze dienst?*

*Welke andere diensten kunnen we hierbij betrekken?*

*Wie volgt de ondernomen acties op?*

### EVALUATIE

*Zijn deze acties geslaagd? Waarom wel/niet? Waar kunnen we bijsturen?*

## WAAR KAN DE CLIËNT TERECHT?

---

### OCMW EN CAW

Indien je financiële problemen vaststelt bij de cliënt, kan je hem/haar doorverwijzen naar het OCMW of het CAW. Beide organisaties zijn erkend om aan **schuldbemiddeling** te doen. Naargelang de situatie, kunnen cliënten er terecht voor de volgende hulp (zie [www.eerstehulpbijschulden.be](http://www.eerstehulpbijschulden.be) voor meer info):

- |                                 |                                    |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. éénmalige schuldbemiddeling  | > zowel in het OCMW als in het CAW |
| 2. budgetbegeleiding            | > zowel in het OCMW als in het CAW |
| 3. budgetbeheer                 | > in het OCMW                      |
| 4. collectieve schuldenregeling | > in het OCMW                      |

Naast het wegwerken van de schuldenberg, proberen de maatschappelijk werkers de nodige **competenties** bij te brengen bij de cliënt:

- ∅ Hoe bewaar je het overzicht over je inkomsten en uitgaven?
- ∅ Hoe geraak je wegwijs in al het papierwerk?
- ∅ Hoe kan je je weerbaar opstellen tegen reclame, aanklappende verkopers, ...?
- ∅ ...

Bovendien benadert het CAW de schuldenproblematiek steeds vanuit een **integrale kijk**. De cliënt kan er ook terecht voor hulp rond wonen, vrije tijd, opvoeding, echtscheiding, ...

Bij het toeleiden naar deze hulp kan je de folder '**Hulp bij budget en schuld**' samen met de cliënt overlopen. Hierin staan de bovengenoemde hulpverleningsvormen in klare taal beschreven, alsook wat de cliënt na afloop van deze hulp kan verwachten.

### ADVOCATEN

Ook advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen zijn bevoegd om aan schuldbemiddeling te doen. In tegenstelling tot de hulp van het OCMW en het CAW, is deze dienstverlening **niet gratis**. Op [www.schuldhulpenpreventie.be](http://www.schuldhulpenpreventie.be) zijn de contactgegevens terug te vinden van de schuldbemiddelaars uit Midden regio West-Vlaanderen en Westhoek (zie 'Kerndoel 1' > 'Inventaris van het aanbod' > 'Curatief aanbod').

### WEBSITES

[www.budgetplanner.be](http://www.budgetplanner.be)

- ∅ Deze online budgetplanner helpt om de balans op te maken van de inkomsten en uitgaven van de cliënt.

[www.rechtenverkener.be](http://www.rechtenverkener.be)

- ∅ Deze website biedt een overzicht van de premies en sociale voordelen waar je als burger recht op hebt op het vlak van onderwijs, wonen, energie, ...

## GERAADPLEEGDE BRONNEN

---

De Friese Wouden wonen welzijn zorg, Thuiszorg Het Friese Land, Zorgcombinatie Interzorg & Thuiszorg Zuidwest Friesland en Kraamzorg Isis. (s.d.). *Armoede Signaalkaart*.

Dierckx, D., Vranken, J., Coene, J. & Van Haarlem A. (2011). *Jaarboek armoede en sociale uitsluiting*. Uitgeverij Acco.

Gemeente Balen i.s.m. Katholieke Hogeschool Kempen (2010). Signaalkaart kansarmoede. Te raadplegen op [http://www.balen.be/product/1568/default.aspx?\\_vs=0\\_n&id=2490](http://www.balen.be/product/1568/default.aspx?_vs=0_n&id=2490).

Stad Turnhout cel onderwijs. (s.d.). Signaallijst kansarmoede. Te raadplegen op <http://old.turnhout.be/signaallijst/>.

Willems S., Desmet A. Poppe A., Hermans, K., Verlinde E., Van Audenhove C. & De Maeseneer J. (2011). *KANS (Kwetsbaarheid Aanpakken iN de Samenleving) – Theoretische achtergronden en onderzoeksopzet*. Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.