Onderzoek naar de werking en de organisatie van erkende instellingen voor schuldbemiddeling met het oog op een mogelijke subsidiëring en stimulering van kwaliteit

Sara Op de Beeck, Jan Brodala en Bérénice Storms (red.)

In opdracht van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin



Met steun van de Vlaamse overheid

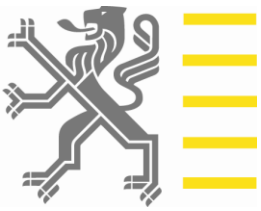


Foto kaft: Katinka Vermeylen

Inhoudstafel

SAMENVATTING EN CONCLUSIES 9

0 INLEIDING 39

0.1 Situering 39
0.2 Onderzoeksdoelstellingen 40
0.3 Onderzoeksopzet 40

I. KRITISCHE SUCCESFACTOREN VOOR DUURZAAM BUDGETMANAGEMENT EN EEN KWALITEITSVOLLE SCHULDBEMIDDELING: EEN LITERATUUROVERZICHT 41

1 EERSTE AFBAKENING 43

2 DUURZAAM BUDGETMANAGEMENT, KWESTIE VAN VOLDOENDE INKOMEN EN ZELFCONTROLE 45

2.1 Zelfcontrole en zelfcontroletechnieken 46
2.1.1 Implementatie intenties 46
2.1.2 Deadlines 46
2.1.3 Dosering 47
2.1.4 Mental accounting 47
2.1.5 Counteractive self-control 48
2.2 Zelfcontrole en motivatie 49
2.2.1 Motivatie en gedragsverandering 49
2.2.2 Het transtheoretische model voor gedragsverandering 49

3 BEÏNVLOEDENDE CONDITIES VOOR DUURZAAM BUDGETMANAGEMENT 55

3.1 Passende werkvormen: autonomieverhogend, motiverend, krachtengericht, taakgericht, groepsgericht en preventief 55
3.1.1 Het belang van autonomie voor duurzame gedragsverandering 55
3.1.2 Motiverende budgethulpverlening in het continuüm tussen vrijwilligheid, drang en dwang 56
3.1.3 Focus op krachten 59
3.1.4 Taakgerichte hulpverlening 60
3.1.5 Groepsgerichte hulpverlening als waardevolle aanvulling voor individuele hulpverlening 61
3.1.6 Preventieve hulpverlening als waardevolle aanvulling voor curatieve hulpverlening 62
3.2 Competente hulpverleners in een ongelijke, maar gelijkwaardige zorgrelatie 65
3.2.1 Een positieve basishouding 65
3.2.2 Inhoudelijke ongelijkheid 66
3.2.3 Relationele gelijkheid 66
3.2.4 Bemoeizorg 66
3.3 Competente of zorginnovatieve organisaties 67
3.3.1 Lerende organisaties 67
3.3.2 Gebruikersparticipatie 68
3.3.3 Netwerk en ketengericht werken 68
3.3.4 Aandacht voor structurele randvoorwaarden 72

II. WERKING EN ORGANISATIE VAN DE INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING 75

4 ANALYSE VAN DE JAARVERSLAGEN 2009 77

4.1 Minimale vereiste jaarverslagen 77
4.2 Organisatie van de instelling voor schuldbemiddeling 78
4.3 Werking van de instelling voor schuldbemiddeling 83
4.4 Een beschrijving van het cliënteel 88
4.5 Nieuwe tendensen en beleidssignalen 88
4.6 Beleid en strategische beleidsplanning 89

5 ONLINE ENQUÊTE NAAR DE WERKING EN DE ORGANISATIE VAN DE ERKENDE INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING IN VLAANDEREN: BESCHRIJVING VAN DE VERZAMELDE DATA 91

5.1 Respons 92
5.2 Representativiteit onderzoeksgegevens 92
5.2.1 Representativiteit naar organisatietype 94
5.2.2 Representativiteit naar organisatiegrootte 94
5.2.3 Representativiteit naar provincie 95
5.3 Verschaffen van onderzoeksgegevens 95

6 ORGANISATIE VAN DE INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING 99

6.1 Inleiding 99
6.2 Organisatievormen 99
6.3 Beschikbaarheid schuldhulpverleners 101
6.3.1 Beschikbaarheid schuldhulpverleners binnen instellingen voor schuldbemiddeling 102
6.3.1.1 Beschikbaarheid juristen die aan schuldbemiddeling mogen doen 102
6.3.1.2 Beschikbaarheid maatschappelijk werkers die aan schuldbemiddeling mogen doen 104
6.3.1.3 Beschikbaarheid andere schuldhulpverleners 106
6.3.2 Beschikbaarheid schuldhulpverleners via externe samenwerking 109
6.3.2.1 Beschikbaarheid maatschappelijk werkers via externe samenwerking 109
6.3.2.2 Beschikbaarheid juristen via externe samenwerking 111
6.3.2.3 Samenwerkingsovereenkomst met advocaat, gerechtsdeurwaarder of notaris 112
6.3.3 Totale beschikbaarheid schuldhulpverleners 114
6.4 Takenpakket schuldhulpverleners 118
6.4.1 Takenpakket maatschappelijk werkers die aan schuldbemiddeling doen 118
6.4.2 Takenpakket juristen die aan schuldbemiddeling doen 121
6.4.3 Taakverdeling tussen maatschappelijk werkers en juristen 129
6.4.4 Takenpakket andere schuldhulpverleners 133
6.4.5 Takenpakket van de instellingen voor schuldbemiddeling 134
6.5 Samenwerkingsverbanden 135
6.6 Overleg in instellingen voor schuldbemiddeling 138
6.7 Huidige financiering van het aanbod schuldhulpverlening 140

7 WERKING VAN DE INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING 143

7.1 Inleiding 143
7.2 Toegankelijkheid 143
7.2.1 Bereikbaarheid van de instellingen voor schuldbemiddeling 143
7.2.2 Beschikbaarheid van de schuldhulpverlening 145
7.3 Inhoud schuldhulpverlening en bestaande procedures terzake 148
7.3.1 Procedures in het kader van schuldhulpverlening 148
7.3.2 Inhoud van schuldhulpverlening 152
7.4 Passende werkvormen 156
7.4.1 Krachtengericht werken binnen de individuele hulpverlening 157
7.4.2 Groepswerking 158
7.4.3 Preventie en nazorg 159
7.4.4 Integrale aanpak 162

7.4.5 Passende werkvormen in de schuldhulpverlening 163
7.5 Zorginnovatieve (competente) organisaties 164
7.5.1 Gebruikersparticipatie 165
7.5.2 Samenwerkende organisaties 165
7.5.3 Lerende organisaties 169
7.5.4 Zorginnovatieve organisaties in de schuldhulpverlening 171
7.5.5 Zorginnovatieve organisaties en passende werkvormen 172
7.6 Strategische beleidsplanning 173
7.6.1 Inleiding 173
7.6.2 Visie 173
7.6.3 Doelstellingen 175
7.6.4 Beleidsevaluatie 178
7.6.5 Strategische planning in de schuldhulpverlening 179
7.6.6 Strategische planning en zorginnovatieve organisaties 183
7.6.7 Beleidssignalen en beleidstrends 183

III. JURIDISCHE KRIJTLIJNEN RONDOM DE FINANCIERING VAN DE INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING 185

8 JURIDISCHE KRIJTLIJNEN RONDOM DE FINANCIERING VAN DIENSTEN VOOR SCHULDBEMIDDELING 187

8.1 Inleiding 187
8.2 Huidige situatie in Vlaanderen 187
8.3 Ter vergelijking: het Waalse Gewest 191
8.4 Ruimer Kader 193
8.4.1 Bevoegdheid 193
8.4.2 Europese Dienstenrichtlijn 195
8.4.3 De Wet op de Bemiddeling 196
8.4.4 Institutioneel kader 197
8.4.5 Overige bedenkingen 198
8.5 Besluit 198

IV. BASISPRINCIPES VAN EEN FINANCIEEL VERDEELMODEL VOOR INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING 201

9 BASISPRINCIPES VAN EEN FINANCIEEL VERDEELMODEL VOOR INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING 203

9.1 Inleiding 203
9.2 Delphi bevraging: ronde 1 203
9.2.1 Basistekst ronde 1 203
9.2.1.1 Soorten financiële verdeelmodellen 204
9.2.1.2 Verdeelmodellen die geschikt zijn voor de financiering van de erkende diensten voor schuldbemiddeling 204
9.2.1.3 Voorwaarden waaraan het financieel verdeelmodel moet voldoen 206
9.2.2 Vragen ronde 1 207
9.2.3 Resultaten ronde 1 207
9.3 Delphi bevraging: ronde 2 209
9.3.1 Basistekst ronde 2 209
9.3.1.1 Indicatoren voor behoeften 209
9.3.1.2 Indicatoren voor kwaliteit en kwaliteitsaansturing 211
9.3.2 Vragen ronde 2 213
9.3.3 Resultaten ronde 2 214
9.4 Delphi bevraging: ronde 3 217
9.4.1 Basistekst ronde 3 217
9.4.2 Vragen ronde 3 231
9.4.3 Resultaten ronde 3 231

9.5 Besluit 234
LIJST VAN TABELLEN 237
LIJST VAN GEBRUIKTE AFKORTINGEN EN SYMBOLEN 244
LITERATUURLIJST 246
OVERZICHT BIJLAGEN 253

SAMENVATTING EN CONCLUSIES

Bérénice Storms, Sara Op de Beeck & Jan Brodala

Situering

Een van de sporen waarop de Federale overheid de strijd heeft aangaan tegen de toenemende problematiek van schulden en overmatige schuldenoverlast is de uitbouw van de schuldbemiddeling. Sinds de Wet op het Consumentenkrediet kunnen personen die grote geldproblemen of meerdere schuldeisers hebben, een beroep doen op schuldbemiddeling (Wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet, artikel 1, 13°). De schuldbemiddelaar zal dan de financiële toestand onderzoeken en proberen om een oplossing te bereiken met de verschillende schuldeisers. Wie als schuldbemiddelaar mag werken werd door de wet gelimiteerd tot: "[...] een advocaat, een ministerieel ambtenaar of een gerechtelijk mandataris in de uitoefening van zijn beroep of zijn ambt; of [...] door overheidsinstellingen of door particuliere instellingen die daartoe door de bevoegde overheid zijn erkend" (art. 67). Het decreet houdende regeling tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse Gemeenschap van 24 juli 1996 regelde deze erkenning in Vlaanderen. Volgens dit decreet komen enkel OCMW's en CAW's voor een erkenning in aanmerking (art. 6). In 2009 bedroeg het aantal dossiers schuldbemiddeling bij deze instellingen 53.760. Dit is een stijging met 4,8% in vergelijking met 2007 (Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, 2010).

Personen die geconfronteerd worden met overmatige schuldenlast of ernstige financiële moeilijkheden kunnen een beroep doen op de procedure van collectieve schuldenregeling. Er wordt dan een schuldbemiddelaar aangesteld die tot taak heeft een minnelijke aanzuiveringsregeling voor het geheel van de schulden op te stellen. Indien dit niet lukt (bijvoorbeeld omdat één of verscheidene schuldeisers niet akkoord gaan) of indien de schulden te groot zijn in verhouding tot het besteedbaar inkomen, dan kan de rechter zelf een plan opleggen, dat eventueel een schuldkwijtschelding inhoudt. Het aantal toelaatbare aanvragen voor een CSR steeg de afgelopen drie jaar met 34,9% van 64.962 naar 87.638 (Nationale Bank van België, 2011). Het aantal CRS dossiers bij erkende OCMW’s en CAW’s bedroeg in 2009 8.423. Dit is een stijging met 46,8% in vergelijking met 2007 (Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, 2010).

Op 10 juli 2008 werd het decreet van 24 juli 1996 gewijzigd. Vanaf dan wordt het voor de Vlaamse overheid mogelijk een vzw te subsidiëren als Vlaams Centrum Schuldenlast. Daarnaast wordt een financiële ondersteuning van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling mogelijk. Momenteel worden deze uitsluitend erkend, maar niet specifiek voor deze taak gesubsidieerd.

Er zijn in Vlaanderen op dit moment 305 OCMW’s, 4 OCMW verenigingen en 22 CAW’s erkend als instelling voor schuldbemiddeling (Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, 2010). Zij moeten aan een aantal in de wet beschreven voorwaarden voldoen en moeten jaarlijks hun cliënteel en werking beschrijven. Doch de jaarverslagen laten niet toe een scherp zicht te krijgen op de werking en de kwaliteit van de schuldbemiddeling door de erkende instellingen in Vlaanderen. Het is belangrijk een goed beeld te hebben van de kwaliteit. Cliënten moeten immers op een kwaliteitsvolle manier geholpen worden bij hun financiële problemen. Anderzijds past dit onderzoek in het kader van de mogelijke financiële ondersteuning van erkende instellingen voor schuldbemiddeling. Om deze subsidiëring efficiënt te kunnen organiseren, is het noodzakelijk te weten hoe de instellingen werken en georganiseerd zijn. Er zijn immers verschillende pistes van financiering denkbaar. De uitwerking ervan en het nagaan van hun haalbaarheid houden verband met de organisatie van de instellingen en samenwerkingsverbanden op het terrein.

Onderzoeksdoelstellingen

Dit onderzoek beoogt een tweeledig doel. Vooreerst wil het een duidelijk zicht geven op de werking en de organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling met het oog op het formuleren van voorstellen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Zowel de instellingen als de samenwerkingsverbanden en andere vormen van samenwerking worden daarbij beoogd. De realisatie van deze eerste doelstelling moet toelaten om ook voorstellen van financieringswijze voor subsidiëring van deze instellingen te formuleren om tot een mogelijke financiële ondersteuning van deze instellingen te komen.

Onderzoeksopzet

Om deze doelstellingen te realiseren hebben we verschillende onderzoekstappen gezet. In eerste instantie zijn we in de internationale onderzoeksliteratuur op zoek gegaan naar een duidelijke visie op "gewenste kwaliteit" en de hiervoor aangewezen kritische succesfactoren.

Ten tweede analyseerden we de jaarverslagen van de erkende diensten voor schuldbemiddeling en organiseerden we een online bevraging over de wijze waarop ze werken en georganiseerd zijn.

In derde instantie legden we ons toe op het analyseren van de relevante Europese, federale en Vlaamse wetgeving en beschrijven we het juridisch kader waarbinnen de realisatie van de doelstellingen dient te gebeuren.

De verkregen resultaten laten ons ten slotte toe om verschillende voorstellen van financieringswijze voor subsidiëring van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling te formuleren, met de voor- en nadelen eigen aan de verschillende wijzen van subsidiëring. Deze voorstellen werden afgetoetst via een Delphi-bevraging van deskundigen.

In dit rapport worden de resultaten beschreven van de eerste drie onderzoekstappen. De voorstellen van financieringswijze van de erkende instellingen en de resultaten van de Delphi-bevragen maken het voorwerp uit van een tweede rapport.

Kritische succesfactoren voor duurzaam budgetmanagement en een kwaliteitsvolle schuldbemiddeling: een literatuuroverzicht

Een eerste afbakening

Duurzaam budgetmanagement is het finale doel van iedere vorm van schuldhulpverlening (schuldbemiddeling, schuldpreventie, budgetbegeleiding, budgetbeheer,…). Cliënten moeten in staat zijn om, zonder schulden, duurzaam (volhoudbaar) greep te krijgen op hun budget. In onze zoektocht naar kritische succesfactoren voor duurzaam budgetmanagement zijn we vertrokken vanuit het perspectief van de cliënt die om duurzaam greep te krijgen op het eigen budget, moet kunnen beschikken over een menswaardig inkomen en een zekere vorm van zelfcontrole aan de dag moet kunnen leggen.

Wat verstaan moet worden onder een menswaardig inkomen en over welk bedrag gezinnen minimaal moeten kunnen beschikken om menswaardig te kunnen participeren aan de samenleving, vormt niet het onderwerp van dit onderzoek. Hiervoor vertrekken we van de referentiebudgetten voor een menswaardig inkomen, zoals die recent ontwikkeld werden (Storms & Van den Bosch, 2009; Van Thielen, L., Deflandre, D., Baldewijns, K., Boeckx, H., Leysens, G., Casman M.-T., Storms, B., Van den Bosch, K., 2010). Wanneer we spreken over een menswaardig inkomen, beogen we in eerste instantie het

discretionaire inkomen. Dit is het inkomen dat gezinnen vrij kunnen besteden, na aftrek van onvermijdbare kosten zoals huishuur, schulden, gezondheidskosten …

Buiten het inkomen zijn ook psychologische kenmerken bepalend voor het financieel gedrag van een individu (Katona, 1975). Mensen moeten een bepaalde mate van zelfcontrole bezitten om hun geld goed te kunnen beheren. Zelfcontrole is het gevoel dat men moeite moet doen om bepaalde dingen niet te kopen. Deze moeite kan met bepaalde zelfcontroletechnieken verkleind worden en deze maken het individuen gemakkelijker om hun budget goed te beheren. Vooraleer mensen hun toevlucht nemen tot zelfcontroletechnieken (al dan niet aangeleerd in het kader van budgethulpverlening) dienen ze echter gemotiveerd te zijn. Het volstaat immers niet om mensen kennis en vaardigheden mee te geven over het voeren van een financieel gezonde huishoudboekhouding. Even belangrijk is de mate waarin mensen gemotiveerd zijn/worden om hun gedrag in nabije toekomst te veranderen (Prochaska, DiClemente & Norcross, 1992).

Omdat het onmogelijk is om in één literatuuronderzoek alle kenmerken te onderzoeken die een invloed uitoefen op het inkomen en de zelfcontrole van individuen, hebben we ons noodzakelijkerwijze moeten beperken. In eerste instantie zoomen we vooral in op literatuur over zelfcontroletechnieken die mensen kunnen inzetten om effectief het eigen (financieel) gedrag te kunnen beheersen (micro). Daarnaast gaan we expliciet op zoek naar hulpverleningscondities die zelfcontrole bevorderen (meso). Door zo af te bakenen, gaan we voorbij aan belangrijke maatschappelijke (macro) condities, zoals de bepalende invloed van het leven in een consumptiemaatschappij, het al of niet bestaan van doeltreffende juridische initiatieven op het vlak van consumentenbescherming of de mate waarin essentiële maatschappelijke instituties toegankelijk zijn voor alle burgers en als dusdanig in sterke mate bepalen of burgers erin slagen duurzaam greep te houden op hun budget. Ook essentiële individuele competenties, samengebracht onder de termen sociaal en cultureel kapitaal (Bourdieu, 1989) maken geen voorwerp uit van deze literatuurstudie.

Duurzaam budgetmanagement, kwestie van voldoende inkomen en zelfcontrole

Duurzaam greep krijgen op het eigen budget vereist vooreerst een menswaardig inkomen. Een menswaardig inkomen laat burgers toe om volwaardig deel te nemen aan de samenleving waartoe ze behoren. We spreken van volwaardige maatschappelijke participatie als mensen het gevoel hebben erbij te horen, als mensen een plaats hebben binnen sociale netwerken en van hieruit betekenisvolle sociale contacten onderhouden, als mensen de gedeelde verwachtingen verbonden aan hun sociale positie kunnen invullen en aldus meewerken aan de realisatie van essentiële maatschappelijke functies. Menswaardig participeren aan de samenleving staat dus zowel voor "bijhoren" als voor "bijdragen" (Storms & Van den Bosch, 2009).

Een te laag inkomen verhindert mensen om te voorzien in hun noodzakelijke behoeften. Gezinnen die niet beschikken over een menswaardig inkomen kunnen onmogelijk duurzaam greep krijgen op hun budget. Zij worden gedwongen om overlevingsstrategieën te ontwikkelen die de noodzakelijke consumptie in functie van een bepaalde behoefte (bv. voeding) verminderen ten nadele van deze in functie van andere noodzakelijke behoeften (bv. onderwijs- of gezondheidsuitgaven).

Zelfcontrole en zelfcontroletechnieken

Een voldoende hoog inkomen is dus een noodzakelijke, maar echter geen voldoende voorwaarde voor duurzaam budgetmanagement. Geld moet immers ook beheerd worden en hierbij speelt zelfcontrole een belangrijke rol. Het uitoefenen van zelfcontrole vergt veel moeite. Om deze voortdurende inspanningen te verlichten doen we wel eens een beroep op zelfcontroletechnieken. Dit gebeurt vaak zonder dat we ons hiervan bewust zijn. In dit literatuuronderzoek nemen we vijf zelfcontroletechnieken onder de loep en besteden

daarbij telkens aandacht aan de gevonden evidentie op het terrein van budgetmanagement.

Mensen hebben vaak goede bedoelingen en maken goede voornemens om hun gedrag in de ene of andere richting te veranderen. Jammer genoeg doen ze niet steeds wat ze zich voornemen of houden dit niet vol. Gollwitzer (1999) maakt een onderscheid tussen twee soorten doelen of voornemens, namelijk doelintenties en *implementatie intenties.* Hij definieert doelintenties als een bepaalde toestand die een individu wil bereiken, bijvoorbeeld 500€ sparen. Wanneer een individu een doelintentie heeft, dan kan hij ook implementatie intenties vormen. Deze ondersteunen de realisatie van de doelintentie door te specificeren wanneer, hoe en welke doelgerichte responsen moeten worden ingezet. Implementatie intenties hebben een 'als-dan' format, bijvoorbeeld: 'Als ik ga winkelen, dan neem ik steeds een boodschappenlijstje mee'. De veronderstelling dat implementatie intenties ervoor zorgen dat men zijn doel beter kan bereiken dan wanneer men alleen maar een doelintentie definieert, wordt bevestigd in onderzoek (Gollwitzer & Sheeran, 2006).

Ondanks goede doel- en implementatie intenties zien we dat mensen niet tot zelfcontrole komen omdat ze bepaalde concrete stappen altijd maar blijven uitstellen. Uitstellen is een ernstig gedragsprobleem. Denk maar aan diëten, stoppen met roken, het afhandelen van lastige huishoudelijke taakjes. Individuen hebben de neiging om deze zaken uit te stellen, maar langs de andere kant proberen ze ook hun uitstelgedrag te overstijgen. Uit onderzoek van Ariely en Wertenbroch (2002) blijkt dat individuen hun uitstelgedrag proberen te overstijgen door zichzelf *deadlines* op te leggen. Deze zelfopgelegde deadlines blijken effectief te zijn in het tegengaan van het uitstelgedrag. Anderzijds blijkt ook dat soms extern opgelegde deadlines betere resultaten opleveren. Dit komt niet zozeer omdat ze extern worden opgelegd, maar wel omdat ze vaak optimaler worden opgesteld. In de hulpverlening zien we een mogelijkheid om te werken met deadlines die individuen zichzelf opleggen en waarvan hulpverleners de haalbaarheid mee bewaken.

Vermits het uitoefenen van zelfcontrole veel energie kost, doet het soms goed om even aan de verleiding te mogen toegeven. Meer zelfs, het blijkt dat individuen op langere termijn beter aan verleidingen kunnen weerstaan wanneer ze zich op regelmatige tijdstippen kunnen laten gaan (Louro, Zeelenberg, & Pieters, 2007). Dit noemt men *doseren*. Individuen doseren hun inspanningen, opdat de boog niet altijd gespannen kan staan. Iemand die op dieet staat, kan doseren door de hele week gezond te eten, op één maaltijd in de week na. Gezinnen die iedere dag met een beperkt budget moeten rondkomen, kunnen inplannen dat ze iedere maand wat geld overhouden om bv. een koffietje te gaan drinken. Door te doseren slagen mensen erin zich beter aan hun lange termijn doelen te houden. Uit het onderzoek van Humbeeck blijken gezinnen in armoede vaker gebruik te maken dosering dan gezinnen die niet in een armoedesituatie leven (Humbeeck, 2009).

Een vierde techniek die mensen kunnen aanwenden om effectief hun inkomsten en uitgaven te beheren (Heath & Soll, 1996) en hun consumptie te controleren, betreft *mental accounting* (Prelec & Loewenstein, 1998; Thaler, 1999). De techniek bestaat erin dat individuen mentale rekeningen opstellen, hieraan een label geven dat het doel van de rekening uitdrukt en hieraan financiële middelen verbinden (Thaler, 1999). Zo kan men 100 euro voorzien voor 'kledij', 100 euro om 'te sparen', 300 euro voor 'aankopen in de supermarkt', enzovoort. Mental accounting houdt een overtreding in van het economische principe van verwisselbaarheid (Thaler, 1999). Dit principe houdt in dat geld perfect vervangbaar is door ander geld, terwijl bij mental accounting geld dat toegekend wordt aan een bepaalde mentale rekening niet gebruikt kan worden om goederen van een andere rekening aan te kopen. Om aan mental accounting te doen, moeten deze rekeningen en het budget dat hieraan verbonden is, opgesteld worden. Vervolgens moeten individuen labels toekennen aan hun inkomsten en uitgaven. Het blijkt dat individuen hun inkomsten anders benaderen naargelang de aard. Zo is het bijvoorbeeld

normaal om met je maandinkomen voeding, kledij, energiefacturen en dergelijke te betalen, maar een bonus zal men eerder aanwenden voor de aankoop van luxeproducten. Deze twee soorten inkomens worden dus anders behandeld. Ten slotte speelt ook het tijdsaspect een rol bij mental accounting. Zo kunnen mentale rekeningen dagelijks, wekelijks, maandelijks, enzovoort geëvalueerd worden. Het spreekt voor zich dat het budget dat bepaald wordt afhankelijk is van de termijn waarvoor deze rekeningen gelden. Humbeeck (2009) onderzocht het toepassen van mental accounting door arme en niet-arme gezinnen. Zij bevestigde de hypothese van Thaler (1999) dat families met een beperkt inkomen, explicietere budgetteringsregels hanteren en de neiging vertonen om engere budgetten, voor een kortere periode te bepalen. Daarnaast constateerde ze dat mensen in armoede zich beter bewust zijn van exacte bedragen van goederen en diensten en minder flexibel geld van de ene naar de andere mentale rekening verschuiven. Deze bevinding geeft een positieve indicatie voor het gebruik van mental accounting in de hulpverlening.

Ook al slagen mensen er relatief goed in om hun rekeningen te ordenen, toch worden zij voortdurend blootgesteld aan verleidingen. We moeten hierbij niet alleen denken aan de slimme verleidingstechnieken waarmee reclamemakers ons dagelijks overdonderen, maar ook aan de minder zichtbare, maar daarom niet minder effectieve invloed van vrienden, collega's en buren, enzovoort. Een strategie om te kunnen weerstaan aan deze korte termijn verleidingen is *counteractive self-control* (Trope & Fischbach, 2000). Hierbij gaan mensen zichzelf op korte termijn beperkingen of bijzondere inspanningen opleggen om op lange termijn resultaat te halen. Ze gebruiken zelfcontroletechnieken om proactief de negatieve invloed van de kortetermijnkosten tegen te gaan. Maar de counteractive control theorie biedt ook nieuwe methodieken. Zo kunnen individuen zichzelf straffen wanneer ze falen in het bereiken van hun langere termijn doel (Ainslie, 1975 in Trope & Fishbach, 2000). Ten tweede kunnen individuen zichzelf beloningen toekennen wanneer ze zich gedragen in overeenstemming met de lange termijn doelen. Vervolgens kunnen individuen het behalen van de voordelen op lange termijn linken aan hun eigen waarden en standaarden of uitvoerig ingaan op het emotionele belang van deze voordelen op langere termijn. Wanneer ze er dan niet in slagen om hun lange termijn doelstellingen te halen, dan ervaren ze dit als een schending van hun waarden. Dit zorgt ervoor dat ze minder snel toegeven aan verleidingen (Kuhl, 1987 in Humbeeck, 2009).

Zelfcontrole en motivatie

Opdat mensen kunnen veranderen en opdat ze hierin succesvol zouden zijn, moeten ze niet alleen kunnen veranderen, ze moeten dit ook willen. Individuen zullen immers niet geneigd zijn om een bepaald gedrag te stellen, tenzij zij gemotiveerd zijn om dit te doen (DiClemente, Bellino & Neavins, 1999). Verscheidene studies ondersteunen dan ook de belangrijke rol van motivatie bij een duurzame gedragsverandering. Het bepalen en bevorderen van de motivatie voorafgaand aan een behandeling is een middel om de slaagkans van behandelingen te verhogen. Enkele onderzoekers ontwikkelden interventies en behandelingen om de motivatie te verhogen. Eén van deze interventies is de motivationele gespreksvoering van Miller en Rollnick (2006).

De ontwikkelaars van het transtheoretische model voor gedragsverandering (Prochaska, DiClemente & Norcross, 1992) brengen potentiële deelnemers onder in verschillende fasen van gereedheid om te veranderen. Deze gereedheid om te veranderen wordt grotendeels bepaald door het niveau van motivatie. De eerste fase van gedragsverandering is de precontemplatie. Individuen in deze fase ervaren niet dat ze een probleem hebben. Bijgevolg hebben ze geen intentie om te veranderen, ze zijn zich immers onbewust of niet bewust genoeg van hun problemen (Prochaska et al., 1992; Kerkmann, 1998). In deze fase is het typisch dat de omgeving van het individu wel inziet dat er iets moet veranderen (Kerkmann, 1998). Indien deze individuen zich aangeven voor behandeling, dan is dit door externe druk. De tweede fase van gedragsverandering is de contemplatiefase. Individuen die zich in deze fase bevinden, worden zich bewust van hun probleem. Deze

bewustwording wordt gefaciliteerd door het afwegen van de voor- en nadelen van het al dan niet veranderen van het gedrag (Prochaska et al., 1992). In de contemplatiefase weet men welk gedrag men wil veranderen, maar men is nog niet klaar voor de verandering op zich. Men heeft nog niet besloten wanneer, wat en hoe te veranderen (Kerkmann, 1998). In de derde fase, de voorbereidende fase, heeft het individu besloten om zijn gedrag op korte termijn te veranderen (Prochaska et al., 1992; Kerkmann, 1998; Xiao & Wu, 2006). Voor deze verandering treft het individu de nodige voorbereidingen die reeds kunnen resulteren in kleine veranderingen (Prochaska et al., 1992). De vierde fase is de actiefase. Individuen in deze fase zijn actief bezig met het veranderen van hun gedrag. Ze hebben besloten om tijd en energie te investeren in het veranderen van hun gedrag (Kerkmann, 1998). Deze gedragsveranderingen zijn openlijk zichtbaar, bijgevolg krijgt men veel erkenning uit de buitenwereld. Spijtig genoeg redeneert men soms dat individuen in deze fase al veranderd zijn, terwijl het individu net klaargestoomd moet worden voor het onderhouden van de gedragsverandering (Prochaska et al., 1992). Individuen uit deze fase zijn vaak immers nog maar net bezig met het veranderen van hun gedrag (Prochaska et al., 1992; Xiao & Wu, 2006).Vervolgens kunnen individuen in de onderhoudsfase belanden. Individuen die zich in de onderhoudsfase bevinden, zijn reeds meer dan zes maanden, maar minder dan 18 maanden bezig met het stellen van het nieuwe gedrag (Xiao & Wu, 2006). Bovenop dit tijdscriterium is het ook van belang dat ze het oude gedrag niet meer stellen (Prochaska et al., 1992). In deze onderhoudsfase legt men de nadruk op het verstevigen en onderhouden van het nieuwe gedrag. Het is nodig om hieraan te werken omdat mensen kunnen hervallen. Uit onderzoek blijkt dat gemiddeld drie tot zeven actiepogingen nodig zijn om onderhoud van het gedrag te bekomen (Budman, 1995 in Prochaska et al., 1992).

In de eerste versies van het transtheoretische model ging men ervan uit dat gedragsveranderingen lineaire, progressieve processen zijn. Dit is echter niet het geval. Individuen bewegen zich niet op een lineaire manier doorheen de verschillende fasen. Ze kunnen meerdere malen terugvallen naar vorige fases en bijgevolg degressief doorheen de fasen bewegen (Kerkmann, 1998). De onderzoekers stellen dan ook dat gedragsverandering verschillende cycli kan duren (Xiao & Wu, 2006). Eén van de laatste ontwikkelingen in het transtheoretische model houdt in dat men nog een zesde fase, namelijk een hervalfase, toevoegt. Deze fase werd opgenomen omdat men er meer en meer vanuit gaat dat iedereen hervalt bij het duurzaam veranderen van gedrag (Nibud, 2008).

Om doorheen de fasen van verandering te bewegen, wordt er gebruik gemaakt van een tiental processen van verandering. Deze processen zijn strategieën of interventies die men kan aanwenden om mensen te motiveren tot verandering. Ze laten toe te begrijpen hoe mensen van de ene fase naar een andere kunnen overgaan en het zijn goede voorspellers van gedrag. De processen van verandering moeten op de juiste momenten gehanteerd worden om een progressieve beweging doorheen de fasen te faciliteren. Een match tussen de fase waarin men zich bevindt en de behandeling die men krijgt, is cruciaal. De sleutel tot succesvolle verandering is het identificeren van de fase waarin een individu zich bevindt en vervolgens beslissen welke strategieën gebruikt kunnen worden (Prochaska et al., 1992). In de huidige praktijk van de hulpverlening worden veel behandelingen op maat van de actiefase gemaakt, maar niet iedereen bevindt zich in deze fase. Bijgevolg hebben de behandelingen niet het gewenste effect. Mensen die zich niet in de actiefase bevinden, schrijven zich niet in voor een actiegerichte aanpak of ze stoppen al snel met de behandeling of ze veranderen slechts tijdelijk (Prochaska et al., 1992). Het transtheoretische model doet bijgevolg een oproep om rekening te houden met de fase waarin individuen zich bevinden, vermits dit van cruciaal belang is om te slagen in de gedragsverandering.

Het transtheoretische model van gedragsverandering kan toegepast worden in het kader van financiële educatie (Shockey & Seiling, 2004; Xiao et al., 2001) en financiële counseling (Kerkmann, 1998).

Beïnvloedende condities voor duurzaam budgetmanagement

Zoals reeds hierboven vermeld is het niet mogelijk om in één literatuuronderzoek alle condities te onderzoeken die mogelijk een invloed kunnen uitoefen op het inkomen en de zelfcontrole van individuen. We beperken ons hier tot condities die samenhangen met de context van budgethulpverlening.

De gevonden kenmerken van effectieve hulpverleningscondities zijn niet altijd specifiek onderzocht in een context van budgethulpverlening, maar kunnen er volgens ons vaak probleemloos naar worden getransponeerd. We zochten in de literatuur achtereenvolgens naar de kenmerken van werkzame werkvormen, competente hulpverleners en competente organisaties.

Passende werkvormen: autonomieverhogend, motiverend, krachtengericht, taakgericht, groepsgericht en preventief

Er is vaak aangetoond dat interventieprogramma's in velerlei domeinen pas werken wanneer mensen zich erachter zetten. Ze moeten iets op zich niet per se graag doen, maar ze moeten wel zelf kunnen kiezen en de vrijheid ervaren om te doen en laten wat ze willen. Autonomie en motivatie zijn sleutelfactoren voor duurzame gedragsverandering. Een belangrijke vraag is echter hoe cliënten te motiveren in een context die vaak niet wordt gekenmerkt door vrijwilligheid. Heel wat cliënten beginnen immers onder externe druk aan schuldbemiddeling, hetzij door een rechterlijke uitspraak, of onder druk van anderen uit hun sociale netwerk. Het kan dan gaan over dwang of drang. Dwang is aan de orde bij machtsuitoefening, waarbij iemand genoodzaakt wordt door een machtsmeerdere om een bepaald gedrag te stellen. Voor het toepassen van dwang bestaan wettelijke kaders. In die zin kan een door de rechter opgelegde collectieve schuldenregeling beschouwd worden als een vorm van dwang. Het is echter zeer de vraag of duurzaam budgetmanagement tot stand kan komen in een context van gedwongen hulpverlening. Bekeken vanuit motivatie en het bevorderen van zelfcontrole, lijkt drang meer aangewezen. Bij drang blijft de keuzevrijheid voor het individu in zekere mate intact, maar wordt deze ingeperkt door consequenties te verbinden aan de aard van de keuze. Mensen kunnen sancties vermijden als ze de aangeboden zorg accepteren en ze worden vaak beloond indien ze ook daadwerkelijk aan gedragsverandering werken Volgens de Self-Determination Theory van Deci en Ryan (2000 in van Ooyen-Houben et al., 2008) ondermijnt externe druk (onder de vorm van bv. dreigementen, deadlines en het aanbieden van een externe beloning) de interne motivatie. Doch, externe druk lijkt wel goed te kunnen werken in het begin van een zorgtraject. Mensen kunnen dan over een drempel heen worden geholpen waar ze uit zichzelf niet overheen komen. Een interne, meer autonome motivatie voor zorg zou vooral nodig zijn voor het behalen van een blijvend behandelresultaat.

Een andere factor die motivatiebevorderend werkt en dus belangrijk is in het kader van budgethulpverlening, is de focus op krachten. Vanuit het krachten- of sterkteperspectief dienen hulpverleners te weten wat cliënten reeds gedaan hebben, op welke manier ze het gedaan hebben, wat ze geleerd hebben uit deze ervaringen en welke bronnen en hulpmiddelen ze gehanteerd hebben in hun strijd tegen het overwinnen van deze moeilijkheden. Het theoretisch kader van het krachtengebaseerde hulpverleningsmodel is een integratie van verscheiden theorieën, bewegingen (preventie, resilience theorie, positivistische psychologie) en technieken die bouwen aan de kracht van de cliënt binnen een multicultureel kader (Smith, 2006). Nauw samenhangend met of beter nog als theoretische onderbouw voor de krachtenbenadering situeren zich de *locus of control* theorieën. Die stellen dat iemand kan verwachten om te slagen in de mate dat hij het gevoel heeft controle te kunnen uitoefenen bij successen en mislukkingen. Connell en Wellborn (in Eccles & Winfield, 2002) hebben de controleovertuiging geïntegreerd in een breder theoretisch kader van drie psychologische basisnoden, namelijk competentie, autonomie en verbondenheid.

Greep krijgen op het eigen gedrag, probleemverlichting en het vergroten van het probleemoplossend vermogen staan centraal in taakgerichte hulpverlening. Taakgerichte hulpverlening (afgekort TGH) moet worden gezien als een methodiek waarvan de uitgangspunten, doelstellingen en werkvormen in hoge mate aansluiten bij de hierboven genoemde sleutelfactoren voor passende budgethulpverlening. Het gaat om een probleemoplossend model van hulpverlenen, gericht op krachtenversterking en empowerment, voor erkende problemen 'waarin psychologische en sociale elementen (het sociale staat daarin ook voor concrete en materiële aspecten) met elkaar in samenhang worden gezien' (Kamphuis, 1990 in Jagt, 2004). Het ontwerpen, uitvoeren en evalueren van taken staat centraal in TGH. Taken zijn er in soorten en maten, zowel gericht op probleemverlichting als op empowerment van de cliënt. Ze worden ontwikkeld in dialoog met de cliënt, systematisch voorbereid en nabesproken, met ruime aandacht voor cognitieve, affectieve en vaardigheidsaspecten (Jagt, 2004). De methodiek van TGH geniet een ruime internationale verspreiding en berust op onderzoek en evidentie.

Naast taakgerichte hulpverlening, biedt ook groepsgerichte hulpverlening zinvolle sporen. Verschillende auteurs (Vanrompay, 2005; Versluys, 2005a; Van Regenmortel, 2006) schuiven groepsgerichte hulpverlening naar voor als een waardevolle aanvulling op de individuele en curatieve budgethulpverlening. Groepswerking geeft vaak meer aandacht aan de verschillende levensdomeinen van de cliënt. Cliënten ervaren elkaar als lotgenoten en delen ervaringen van 'benadeling'. Ze leren van elkaar hoe met deze ervaringen om te gaan en hoe ze om te buigen naar kansen. Empowering of 'zichzelf krachtiger maken' is de onderliggende doelstelling. Bovendien wordt door groepsgerichte hulpverlening vaak de noodzakelijke dwarsverbinding gemaakt met maatschappelijk empowerment op meso- en macroniveau, zeg maar het verbeteren van de positie en levenscondities van mensen.

De stap van groepsgerichte hulpverlening naar preventieve hulpverlening is dan ook niet groot. Een inspirerend denkkader over preventie vinden we bij Goris, Burssens, Melis en Vettenburg (2007). Zij werkten een concept uit van wenselijke preventie met de focus op algemene preventie. Ze definiëren preventie als: "initiatieven die doelbewust en systematisch een probleem voorkomen". Wenselijke preventie mikt op het voorkomen van problemen en gaat zoveel mogelijk op zoek naar wegen en werkwijzen om de keuze- en handelingsmogelijkheden van mensen te vergroten, in plaats van ze in te perken. Het combineert persoonsgerichte met structuurgerichte acties en betrekt ook de doelgroep zelf actief, democratisch en participatief in elke fase van het proces (Goris et al., 2007). Het onderscheid tussen algemene en individuele preventie-initiatieven illustreren de auteurs zelf aan de hand van volgend voorbeeld: als het doel van de actie is om jongeren die zelfstandig gaan wonen beter voorbereiden op hun financiële situatie, dan gaat het om algemene preventie. Als jongeren in de groep worden samengebracht om hun individuele situatie te verbeteren, dan spreekt men over individuele preventie. Men evalueert dan immers ook voor elke individuele jongere apart of deze beter overweg kan met zijn budget. Of er nog andere jongeren een gelijkaardig risico lopen dan de deelnemers, brengt men hier niet in rekening. Volgens sommigen heeft budgethulpverlening veel te maken met individuele preventie. Individuele hulpverlening valt echter maar samen met preventie, op voorwaarde dat het voorkomen van het probleem ook expliciet als doelstelling vermeld wordt (Goris et al., 2007). Individuele preventie is weliswaar belangrijk maar niet genoeg. Met een actief anticiperende aanpak voor de individuele cliënt werkt de hulpverlener nog niet noodzakelijk aan een duurzame verandering voor een ruimere doelgroep. Met zijn initiatief helpt hij de individuele cliënt. Maar voor een volgende cliënt in een vergelijkbare situatie moet hij die aanpak dan weer herhalen. Om meer kansen te creëren tot duurzame verandering voor een ruimere doelgroep moeten we daarom ook werken in de richting van algemene preventie. Er moeten bruggen gebouwd worden naar een preventie die het individuele niveau overstijgt (Goris et al., 2007). De zorgsectoren zelf zijn de dragers van informatie die nodig is voor het ontwikkelen van algemene preventie. De signalen die zij (kunnen) aanleveren, zijn geen losse flodders: ze liggen verankerd in de ervaringen van begeleiders met hun cliënten (Goris et al., 2007). Doorgedacht naar budgethulpverlening en duurzaam budgetmanagement, zouden alle

actoren deze reflex van individuele preventie tot algemene preventie verder moeten ontwikkelen.

Competente hulpverleners in een ongelijke, maar gelijkwaardige zorgrelatie

Naast passende werkvormen vereist een succesvolle hulpverlening ook competente hulpverleners. De effectiviteit van de geboden hulpverlening wordt immers sterk meebepaald door de zorgrelatie (Hermans, 2005).

In een op effectiviteit gerichte hulpverlening dient de klassieke machtsrelatie tussen hulpverlener en cliënt grondig te worden veranderd. Men vertrekt vanuit de basishouding van gelijkwaardigheid waardoor men iets kan toevoegen. Deze relationele gelijkheid tussen hulpverlener en cliënt wordt in de literatuur omschreven als een positieve basishouding (Versluys, 2005b). Van Regenmortel (2006) omschrijft deze positieve basishouding aan de hand van vier kernelementen: respect, partnerschap, presentie en krachtengericht.

Deze positieve basishouding sluit niet uit dat de relatie tussen hulpverlener en cliënt zich stoelt op ongelijkheid. Bepaalde vormen van ongelijkheid zijn immers eigen aan agogische relaties, net omdat die verschillen tussen cliënt en hulpverlener veranderingsprocessen mogelijk maken (Versluys, 2005b). Inhoudelijke ongelijkheid omvat de verschillen met betrekking tot kennis en vaardigheden tussen cliënt en hulpverlener. Hulpverleners hebben vanuit hun functie de status van deskundige, die op zijn beurt een soort van 'macht' met zich meebrengt. Deze 'macht' kan aangewend worden ten voordele van cliënten en in de richting van een (fundamentele) verbetering van de probleemsituatie van cliënten (Versluys, 2005b).

De relationele gelijkheid verwijst naar de manier waarop hulpverleners hun vaardigheden aanwenden ten aanzien van hun cliënten, de wijze van handelen, de houding en opstelling van hulpverleners (Versluys, 2005b). Relationele gelijkheid is een voorwaarde om via budgetbegeleiding ook empowerment en maatschappelijke verandering te creëren (Versluys, 2005a). Dit is echter niet voor de hand liggend. De organisatorische en maatschappelijke context dwingt hen snel in een rol die ze niet willen spelen en waarbij ze aan armoedebegeleiding doen en niet aan armoedebestrijding. Het gaat sneller vooruit als budgethulpverleners het 'overnemen', maar dit kan leiden tot een (grotere) afhankelijkheid van de cliënten. Vaak is daarbij ook sprake van een moraliserende ondertoon. Budgetbeheer mag korten op het zelfbeschikkingsrecht van mensen, omdat 'het hebben van schuldenlast deels aantoont dat men niet in staat is zijn inkomen goed te beheren' (Versluys, 2005).

Door zijn positieve basishouding neemt de hulpverlener de rol op van 'facilitator' wat tevens implicaties heeft op de attitudes en technieken van de hulpverlener. Outreachende hulpverlening vertrekt van de achterliggende gedachte dat sommige doelgroepen niet (meer) zelf de stap zetten naar de hulpverlening. Bij outreachend werken vertrekt het initiatief van de hulpverlener, hij neemt een niet-afwachtende houding aan. Indien mensen echter zelf aangeven dat ze geen hulp wensen, wordt er niet verder aangedrongen (Menger, s.d., in Vandenbempt, 2001; Vlaams Welzijnsverbond, december 1997). Bij bemoeizorg vertrekken de hulpverleners vanuit een niet-aflatende vasthoudendheid in het bereiken van mensen, ook nadat deze duidelijk hebben gemaakt dat ze dit niet willen. De hulp wordt in dit geval opgedrongen, in tegenstelling tot bij outreachend werken. Hermans, De Coster en Van Audenhove (2007) menen dat bemoeizorg drempelverlagend kan werken, aangezien het voor velen de weg naar reguliere zorg effent. 'Het recht op zorg wordt een zorgplicht van de hulpverlener, die ethisch kan worden gelezen als een sterke betrokkenheid, negatief als betweterigheid, controle, repressiviteit. Het eerste is bemoeizorg, het tweede kan bemoeizucht worden genoemd' (Van Regenmortel, 2006). Van Lindt (in van Ooyen-Houben et al., 2008) legt de relatie tussen bemoeizorg en motivatie en poneert dat men mensen moet verleiden tot

zorg aangezien externe motivatie alleen moeilijk kan leiden tot beklijvende gedragsverandering. Uit onderzoek blijkt dat zorgwekkende zorgmijders, die in eerste instantie alle zorg afwijzen, met bemoeizorg wel degelijk te motiveren zijn tot zorg (van Ooyen-Houben et al., 2008). Door motivational congruence, een goede werkrelatie, het leren verantwoordelijkheid dragen en het ervaren van verbetering, groeit de interne motivatie (van Ooyen-Houben et al., 2008).

Competente organisaties

Instappen in een relatie die gebaseerd is op relationele gelijkheid vraagt structurele randvoorwaarden zoals personeelsmatige ondersteuning, tijd en experimenteerruimte. Daarnaast is innovatie in budgethulpverlening onlosmakelijk verbonden met kennis en met leren, maar ook met de participatie van de gebruiker en het samenwerken met andere organisaties in diverse netwerken en samenwerkingsverbanden.

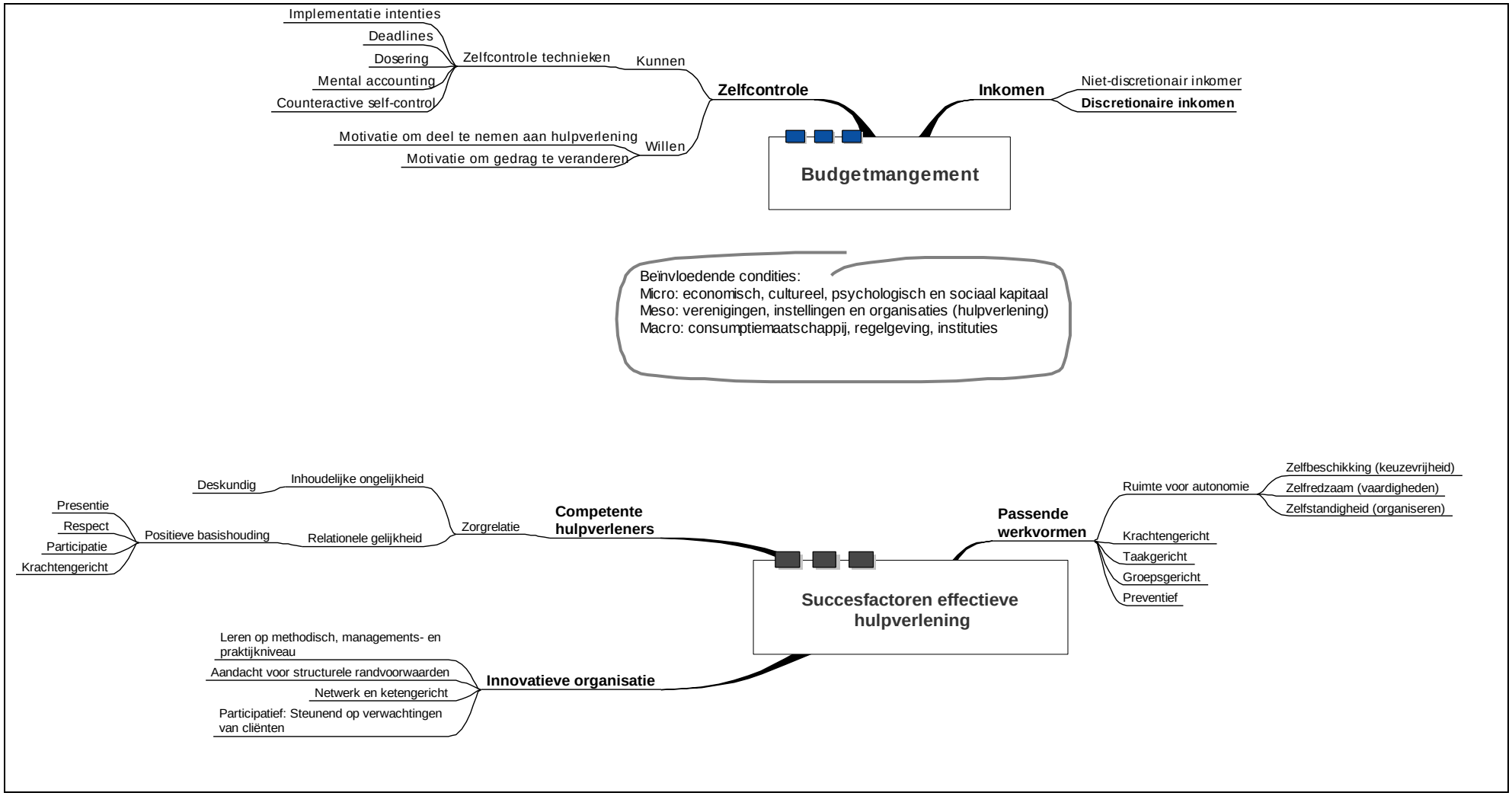
Kenniscreatie moet in brede zin worden bekeken. Het gaat zowel om creatieve ideeën, ervaringskennis, feedback van gebruikers, praktijkkennis als om meer geformaliseerde kennis zoals professionele en wetenschappelijke kennis. Opdat de ontwikkelde kennis ook daadwerkelijk wordt toegepast om de zorgdoelen te realiseren, moet de verworven kennis verder gedeeld en getransformeerd worden tussen en over zorgsectoren, levensdomeinen, beroepsgroepen en kennisdomeinen.

Competente organisaties nemen in het ganse proces van kenniscreatie, kennistransfer en valorisatie ook de verwachtingen en de ervaringen van cliënten mee. Hun ervaringskennis bij het beoordelen van de effectiviteit van de hulpverlening wordt steeds uitdrukkelijker erkend. De verwachtingen van cliënten ten aanzien van de hulpverlening, de kwaliteit van de relaties in het hulpverleningsproces en de mate waarin en de wijze waarop cliënten zelf baat ervaren bij de hulpverlening zijn noodzakelijke informatie voor organisaties die hun hulpverlening willen optimaliseren (Jurrius & Rutjes, 2006; Van Yperen et al., 2006 in Carette, 2008, van der Laan, 2007).

Bovendien is een innovatieve organisatie geen eiland. Ze is ingebed in diverse netwerken en samenwerkingsverbanden. De problematiek van overmatige schuldenlast blijft immers zelden beperkt tot de materiële aspecten. Overbestedingsproblematiek, ziekte, afhankelijkheidsproblemen, echtscheiding, enzovoort kunnen ertoe leiden dat mensen in een situatie van overmatige schulden terecht komen, hetgeen dan weer kan leiden tot onder meer een verminderd zelfvertrouwen, gevoelens van statusverlies en relationele problemen (Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, 2009). Ketengerichte samenwerking, waarbij verschillende vormen van hulpverlening, zowel binnen OCMW's als CAW's alsook met externe samenwerkingspartners, op elkaar worden afgestemd, is dus aangewezen. In het ketenproces spelen meerdere actoren een rol met betrekking tot het realiseren van het gemeenschappelijk ketendoel. In de ketenbenadering staat het proces centraal waardoor de samenhang van de verschillende processtappen, die nodig zijn voor de realisatie van het ketendoel duidelijk wordt (Vranken & Hermans, 2009).

Ook het voeren van strategische beleidsplanning vormt een noodzakelijke voorwaarde om zorgdoelen binnen innovatieve organisaties te realiseren. Strategische planning gaat over het bepalen van de algemene beleidsprioriteiten en geeft in grote lijnen aan hoe die prioriteiten gerealiseerd zullen worden. Strategische planning is een proces waarbij een organisatie keuzes maakt over de toekomstige prioriteiten; de werkwijzen en procedures om deze prioriteiten te realiseren en preciseert hoe beleidsresultaten worden gemeten (Vlaamse Overheid, 2002).

Schematisch brengen we de belangrijkste bevindingen uit de onderzoeksliteratuur samen in figuur A op de volgende bladzijde.



Figuur A: Kritische succesfactoren voor duurzaam budgetmanagement

De werking en de organisatie van de erkende instellingen schuldbemiddeling in Vlaanderen anno 2010

Inleiding

Tegen het theoretisch kader dat voortkomt uit de literatuurstudie situeert zich onze opdracht om de werking en de organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling in Vlaanderen in beeld te brengen en een goed zicht te krijgen op de kwaliteit van de aangeboden diensten.

Om een zicht te krijgen op de huidige praktijk van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling namen we de jaarverslagen die deze instellingen overmaakten aan de Vlaamse overheid voor het werkjaar 2009 onder de loep. Omdat er echter geen specifieke wettelijke vereisten met betrekking tot de inhoud of de vorm van deze jaarverslagen zijn vastgelegd, geven de jaarverslagen geen volledige en vaak ook geen representatieve weergave van de werking en organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling. De enige (minimale) vereiste terzake die door de Vlaamse overheid is opgelegd betreft het opnemen van volgende gegevens in het jaarverslag: (1) de gegevens van de jaarlijkse basisregistratie, (2) een beschrijving van de werking van de instelling, (3) een beschrijving van het cliënteel van de instelling en (4) nieuwe tendensen betreffende de schuldenproblematiek die opgevallen zijn en beleidssignalen die men daaruit kan afleiden. Er wordt echter nergens gespecifieerd op welke manier, aan de hand van welke criteria of op basis van welke indicatoren men een bespreking van deze vier thema's verwacht. Het gevolg hiervan is dan ook een zeer grote verscheidenheid in omvang, alsook in de manier waarop de erkende instellingen voor schuldbemiddeling deze vier thema's bespreken in hun jaarverslag. Daardoor kunnen de jaarverslagen, in de vorm waarin ze vandaag de dag worden ingediend, niet gebruikt worden als instrument van kwaliteitsopvolging. Ze waren voor ons wel erg bruikbaar als inspiratiebron voor het uitwerken van een vragenlijst voor de online bevraging en gaven ook een beeld van de nieuwe tendensen die zich voordoen in de sector van de schuldbemiddeling in Vlaanderen, waaronder: een toename van het aantal aanmeldingen, een toename van het aantal cliënten met een te laag discretionair inkomen, het complexer worden van de dossiers, een verjonging van het cliënteel en de toename van het aantal zelfstandigen. Daarnaast komen uit de jaarverslagen een aantal beleidssignalen zoals de soms moeilijke communicatie met externe schuldbemiddelaars, de grote nood aan extra subsidiëring en de wenselijkheid om de regels inzake kredietverstrekking te verstrengen.

Om een representatief beeld te krijgen van de werking en de organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling hebben we in de loop van 2010 een grootschalige webenquête opgezet bij de 331 erkende instellingen voor schuldbemiddeling. 69% onder hen vulde de vragenlijst (quasi) volledig in. Bij het controleren van de representativiteit bleek dat deze 228 instellingen een goede afspiegeling vormen van de populatie, met betrekking tot de variabalen organisatietype en provincie. Wat de organisatiegrootte betreft stelden we vast dat kleine organisaties ondervertegenwoordigd waren en grote organisaties relatief oververtegenwoordigd. In de verwerking van de resultaten hebben we dit gecorrigeerd door middel van een weging. Om er zeker van te zijn dat vragen zouden beantwoord worden door de personen die de werking en de organisatie van de schuldbemiddeling in hun instelling goed kennen, stuurden we de vragenlijst naar de persoon die binnen de instelling verantwoordelijk is voor de organisatie van de schuldbemiddeling en vroegen hem/haar de vragenlijst in te vullen samen met een collega-schuldbemiddelaar. Dit gebeurde slechts in 50 instellingen. In de meeste gevallen en vooral in OCMW's en kleine instellingen werd de enquête niet ingevuld door de persoon die verantwoordelijk is voor de organisatie van de schuldhulpverlening, maar door een schuldbemiddelaar.

De organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling

Om een beeld te krijgen van de manier waarop de erkende instellingen georganiseerd zijn, bekijken we in eerste instantie de organisatievorm waarin de erkende instellingen schuldbemiddeling aanbieden. Vervolgens zoomen we in op het aantal personeelsleden dat men ter beschikking heeft om aan schuldbemiddeling te doen en gaan na welke taken deze uitvoeren in het kader van de schuldbemiddeling. Een derde organisatieaspect dat we van naderbij bekijken betreft de samenwerkingsverbanden die heel wat instellingen hebben afgesloten in het kader van de door hen aangeboden schuldbemiddeling. Tot slot bespreken we nog de financieringskanalen waarop de instellingen voor schuldbemiddeling vandaag de dag een beroep kunnen doen.

Wat betreft de organisatievormen stelden we vast dat bijna één op vier instellingen schuldbemiddeling aanbiedt via meerdere organisatievormen. De belangrijkste hiervan zijn: de eigen sociale dienst of andere diensten van de instelling (86%), een of meerdere aparte diensten (23%), een aparte dienst via een samenwerkingsverband (7%) of door mobiel te werken in basiswerkingen (3%). Vooral grote organisaties bieden schuldbemiddeling aan via een aparte dienst voor schuldbemiddeling. Bij kleine en middelgrote organisaties is deze dienstverlening in overgrote mate geïntegreerd in de sociale dienst.

Het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van instellingen voor schuldbemiddeling bepaalt dat enkel instellingen die over een maatschappelijk werker en een jurist beschikken, die beiden voldoen aan de in het decreet omschreven opleidings- en/of beroepservaringsvoorwaarden, in aanmerking komen voor een erkenning. Op het moment van de bevraging doet een ruime meerderheid (83%) van de instellingen voor schuldbemiddeling een beroep op maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen en die enkel worden tewerkgesteld door de eigen organisatie. 15% heeft zowel maatschappelijk werkers tewerkgesteld door de eigen organisatie als door middel van een samenwerkingsverband ter beschikking. Slechts twee organisaties geven aan enkel beroep te doen op maatschappelijk werkers-schuldbemiddelaars via externe samenwerking. Uitgedrukt in Voltijds Tewerkgestelde Equivalenten (VTE) kunnen de instellingen zich gemiddeld beroepen op 3,59 maatschappelijk werkers. De gemiddelde totale beschikbaarheid van juristen voor alle organisaties is veel kleiner en bedraagt 0,91 VTE (waarvan 0,27 VTE tewerkgesteld in de eigen organisatie). Naast juristen en maatschappelijk werkers werken in de instellingen voor schuldbemiddeling ook nog andere personen die echter niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- en/of nuttige beroepservarings-voorwaarden. Zo geeft 28% van de instellingen te kennen voor schuldbemiddeling een beroep te kunnen doen op een administratieve medewerker, die meestal voor minder dan 50% in het kader van schuldbemiddeling werkt. Verder geeft 27% van de instellingen aan dat naast administratieve medewerkers ook nog andere personen die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- en/of beroepservaringsvoorwaarden taken opnemen in het kader van schuldbemiddeling. Samen gaat het gemiddeld om 0,9 VTE per organisatie, waarvan 0,3 VTE voor administratieve medewerkers en 0,6 VTE voor andere werknemers. De sommatie van de beschikbaarheid van alle medewerkers waarover een erkende instelling voor schuldbemiddeling kan beschikken geeft een gemiddelde beschikbaarheid van 5,8 VTE's. Grote organisaties beschikken gemiddeld over 11,53 VTE's, middelgrote organisaties over 4,24 VTE en kleine instellingen over 2,66 VTE.[1] Maar

[1] De grootte van de organisatie werd berekend op basis van het aantal dossiers schuldhulpverlening in 2009. De 25% instellingen die over de minste schuldhulpverleningsdossiers beschikken (beschikken over minder dan 50 schuldhulpverlenersdossiers), worden als kleine organisaties beschouwd. De 25% instellingen die over de meeste schuldhulpverleningsdossiers (215 of meer) beschikken, worden als grote organisaties beschouwd en alle instellingen die hiertussen liggen, definiëren we als middelgrote organisaties.

ook binnen deze drie groepen stellen we nog grote verschillen vast. Op de vraag of de instellingen voldoende ruimte hebben voor sociale begeleiding en juridisch advies antwoordt resp. 27% en 17% van de instellingen van niet of meestal niet.

In het onderzoek peilden we niet alleen naar het aantal personeelsleden dat werkt voor de erkende instellingen voor schuldbemiddeling, we bevroegen ook de inhoud van hun takenpakket. Hieruit blijkt dat maatschappelijk werkers heel wat verschillende taken op zich nemen. 90% of meer van de instellingen voor schuldbemiddeling vermeldt dat de maatschappelijk werkers een inventaris van schulden maken, budgetplannen opstellen, aan budgetbegeleiding en/of budgetbeheer doen, met schuldeisers over een afbetalingsplan onderhandelen (zowel in dossiers waar een consumentenkrediet aanwezig is, als in dossiers waar dit niet het geval is) en intakegesprekken verzorgen. Het nagaan van de gegrondheid van schulden behoort in ongeveer driekwart van de instellingen tot de taakinhoud van de maatschappelijk werker. Minder dan de helft van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling geeft te kennen dat het opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling (46%), het opstellen en/of opvolgen en/of aanpassen van aanzuiveringsregelingen (22%) en vorming of coaching van hulpverleners (19%) tot het takenpakket van de maatschappelijk werkers behoort.

Het takenpakket van juristen bestaat vooreerst uit juridisch advies verlenen aan maatschappelijk werkers. In de helft van de instellingen verlenen zij advies in de meerderheid van de dossiers. In één op vier instellingen verlenen juristen advies aan maatschappelijk werkers in een minderheid of praktisch geen enkel dossier. Meestal vinden ze dit niet nodig omdat ze van oordeel zijn dat de maatschappelijk werkers over de nodige deskundigheid beschikken (78%). Daarnaast geeft nog een aanzienlijk aantal organisaties het gebrek aan tijd of beschikbaarheid van de jurist op als reden voor het niet frequent juridisch advies verschaffen aan maatschappelijk werkers. In instellingen die zelf geen juristen tewerkstellen wordt dit opvallend minder (27%) als reden aangehaald dan in instellingen die wel als werkgever voor juristen optreden (55%). Naast adviesverlening behoort ook het werken op individuele dossiers in de meeste instellingen tot het takenpakket van de juristen. Zo geven ruim zeven op de tien organisaties aan dat het nagaan van de gegrondheid van schulden vervat zit in het takenpakket van een jurist. In zes op de tien instellingen maakt het opmaken of neerleggen van een verzoekschrift CSR deel uit van het takenpakket van de jurist. In ongeveer de helft van de instellingen voor schuldbemiddeling onderhandelt de jurist met schuldeisers over een afbetalingsplan. Verder geven vier op de tien organisaties aan dat er beroep wordt gedaan op een jurist in het kader van aanzuiveringsregelingen CSR en vorming of coaching van hulpverleners. Voor de intake van cliënten, het opmaken van een inventaris van schulden en het opstellen van een budgetplan doet slechts een kleine minderheid van de instellingen een beroep op een jurist. Tot slot is het zeer uitzonderlijk dat een jurist cliënten begeleidt in het kader van budgetbegeleiding en –beheer.

Hoewel er dus op het eerste gezicht een grote overlapping bestaat tussen de taakinhoud van maatschappelijk werkers en juristen, kunnen we toch een zekere taakverdeling onderscheiden. Zo wordt in 91% van de instellingen voor schuldbemiddeling budgetbeheer enkel opgenomen door de maatschappelijk werkers. Ook budgetbegeleiding, het opstellen van een budgetplan, het intakegesprek en het inventariseren van schulden wordt in een meerderheid van de instellingen voor schuldbemiddeling enkel uitgevoerd door maatschappelijk werkers. Het onderhandelen over een afbetalingsplan en het nagaan van de gegrondheid van schulden gebeurt in de meeste instellingen zowel door maatschappelijk werkers als door juristen. Taken die meestal enkel worden opgenomen door een jurist betreffen: het opmaken van verzoekschriften CSR, het opstellen van aanzuiveringsregelingen en het geven van vormingen. Schuldhulpverleners die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte voorwaarden om aan schuldbemiddeling te

mogen doen, vervullen meestal geen taken die in het kader van een collectieve schuldenregeling worden uitgevoerd (het opmaken van een verzoekschrift en het opstellen, opvolgen of aanpassen van aanzuiveringsregelingen). De meeste andere taken worden wel door deze medewerkers opgenomen. In vele gevallen gebeurt dit onder supervisie van een schuldbemiddelaar die voldoet aan de in de regelgeving toegelichte voorwaarden. Doch lang niet altijd. Zo doen personen die niet voldoen aan de opleidings- en/of beroepservaringsvoorwaarden in meer dan één derde van de instellingen intakegesprekken of onderhandelen ze met schuldeisers over een afbetalingsplan zonder supervisie van een schuldbemiddelaar die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mag doen.

Bekijken we de taakinhoud op organisatieniveau (onafhankelijk van de functie van de schuldbemiddelaar) dan stellen we vast dat bijna alle instellingen een inventarisatie van schulden maken, onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan, een budgetplan opstellen, of de gegrondheid van schulden nagaan. In 1,5% tot 3,8% van de instellingen behoren deze taken niet tot de dienstverlening van de organisatie. Ook het voeren van een intakegesprek, het aanbieden van budgetbegeleiding of budgetbeheer gebeurt in meer dan 90% van alle instellingen. Diensten die door minder instellingen worden aangeboden zijn: het opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling (84%) en het opstellen/opvolgen/aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling (in 57%). Ook het geven van interne vorming of coaching van hulpverleners gebeurt lang niet in alle instellingen (51%).

Hierboven zagen we dat heel wat instellingen voor schuldbemiddeling een beroep doen op een jurist of een maatschappelijk werker die ter beschikking wordt gesteld in het kader van een samenwerkingsverband. Dit is het geval voor 102 organisaties (45%), die vooral een samenwerkingsverband hebben afgesloten om een beroep te kunnen doen op één of meerdere juristen. Op drie na konden we al deze instellingen toewijzen aan 29 verschillende samenwerkingsverbanden. Het gaat hierbij om twee grote samenwerkingsverbanden (tussen 19 en 14 instellingen voor schuldbemiddeling), vijf samenwerkingsverbanden met zes of acht partners en vier samenwerkingsverbanden tussen drie of vier erkende instellingen voor schuldbemiddeling. Acht organisaties ten slotte gaven aan een samenwerkingsverband te hebben afsloten tussen twee instellingen. Aan de andere kant blijven er nog 11 samenwerkingsverbanden over die slechts door één organisatie worden vernoemd. Deze cijfers geven ons uiteraard geen volledig beeld van de omvang van de samenwerkingsverbanden. Niet iedere erkende instelling voor schuldbemiddeling heeft immers deelgenomen aan de enquête.

Samenwerken tussen verschillende instellingen noopt tot overleg, maar ook binnen de instellingen voor schuldbemiddeling vraagt een goede organisatie wellicht intern overleg. 91% van de organisaties geeft dan ook aan dat er met de eigen medewerkers of met de medewerkers van het samenwerkingsverband overleg plaatsvindt in het kader van schuldhulpverlening. Dit overleg situeert zich grotendeels op organisatieniveau en heeft betrekking op de werking van de organisatie, het toekennen van nieuwe dossiers, de ondersteuning van lopende dossiers, informatie- en ervaringsuitwisseling of het bespreken van de wachtlijst. Daarnaast overleggen instellingen ook met hun medewerkers over het opzetten van preventie-initiatieven of over dossieroverschrijdende problemen.

Een laatste aspect van de organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling dat we onder de loep namen, betreft de kanalen via dewelke ze gefinancierd worden. Uit de bevraging blijkt dat schuldbemiddeling momenteel hoofdzakelijk (voor CAW's uitsluitend) gefinancierd wordt door eigen middelen van de organisatie. 65% van instellingen zegt voor schuldbemiddeling een beroep te doen op het sociaal fonds voor gas en elektriciteit. Twee op vijf van de instellingen geeft aan de recuperatie van de uitgaven

die gebeuren in het kader van een collectieve schuldenregeling (enerzijds via de cliënt zelf en anderzijds via het Fonds ter bestrijding van overmatige schuldenlast) te gebruiken als financieringskanaal.

De werking van de instellingen voor schuldbemiddeling

Samen met de organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling was ook hun werking voorwerp van de studie. Naast de mogelijke financiële ondersteuning, was het gebrek aan inzicht in de werking en de kwaliteit van erkende instellingen voor schuldbemiddeling de directe aanleiding om dit onderzoek uit te schrijven. "Het is belangrijk een beter beeld te hebben van de kwaliteit. Cliënten moeten immers op een kwaliteitsvolle manier geholpen worden bij hun financiële problemen. Bovendien kan de kwaliteit van de hulpverlening dan ook gestimuleerd en ondersteund worden in het kader van een verhoogde aandacht voor preventie en remediëring van overmatige schuldenlast" (Vlaams ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2010).

Een definitie van kwaliteit geven is echter niet vanzelfsprekend. Het betreft een containerbegrip met vele definities en operationalisaties (Cuyvers, 2007). Er is wel sprake van een consensus over het feit dat wanneer men het begrip inhoudelijk wil invullen, het best om een brede invulling gaat, waarbij verschillende dimensies worden belicht (Cuyvers, 2007). Om de werking van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling in kaart te brengen bekeken wij daarom verschillende aspecten van een kwaliteitsvolle dienstverlening. In eerste instantie bestudeerden we de toegankelijkheid van de instellingen voor schuldbemiddeling, als randvoorwaarde voor het bieden van kwaliteitsvolle hulpverlening. Vervolgens namen we de inhoud van de schuldhulpverlening onder de loep en zetten deze af tegen de in het literatuuronderzoek verkregen kritische succesfactoren voor duurzaam budgetmanagement. Daarnaast moet ook gesteld worden dat kwaliteit een continu proces is dat in alle activiteiten van een organisatie moet verweven zijn. Cuyvers (2007) spreekt daarom van kwaliteitsontwikkeling, van een dynamisch proces dat nooit af is. Een permanente zorg voor kwaliteitsverbetering moet steunen op een systematische manier van werken (Cuyvers, 2007). In het kader hiervan kwamen in de enquête een aantal vragen met betrekking tot strategische beleidsplanning aan bod.

Instellingen voor schuldbemiddeling die opereren in een context met beperkte middelen en een alsmaar toenemende zorgvraag, worstelen wellicht voortdurend met het bewaken van de toegankelijkheid van hun dienstverlening. Toegankelijkheid is een complex begrip dat vanuit verschillende perspectieven kan worden bestudeerd (Sannen, 2003). Wij bekeken in welke mate schuldhulpverlening bereikbaar en beschikbaar is voor iedere burger met een overmatige of grote schuldenlast.
De bereikbaarheid hebben we gemeten door na te gaan in hoeverre elke burger de dienstverlening effectief kan bereiken. We peilden hierbij zowel naar de fysische bereikbaarheid van de instellingen als naar deze van de schuldbemiddelaars. We stelden hierbij vast dat de meeste organisaties goed bereikbaar zijn: 85% van de instellingen voor schuldbemiddeling zegt bereikbaar te zijn buiten de kantooruren. Voor hulpvragers met mobiliteitsproblemen bieden bijna alle instellingen de mogelijkheid om op huisbezoek te gaan. Wat betreft de bereikbaarheid van de schuldbemiddelaars, stellen we vast dat er slechts in 3% van de instellingen geen rechtstreeks contact is tussen de cliënt en een schuldbemiddelaar die aan schuldbemiddeling mag doen. De mogelijkheid om zich als hulpvrager rechtstreeks aan te melden bij een schuldbemiddelaar, komt meer voor bij OCMW's. CAW's daarentegen werken vaker met doorverwijzing of bieden geen rechtstreeks contact met de cliënt.
Om de beschikbaarheid te meten gingen we na of de burger ook daadwerkelijk kan beschikken over de nodige hulpverlening. In dit kader vroegen we de instellingen voor schuldbemiddeling of ze een wachtlijst voor hulpvragers hebben en of er aan personen op

deze wachtlijst hulp wordt geboden. Ten slotte gingen we na of het dossier, bij verhuis van een cliënt, wordt overgenomen door de instelling verbonden aan de nieuwe woonplaats. 28% van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling (CAW's eerder dan OCMW's, grote instellingen eerder dan kleine) geeft aan een wachtlijst aan te leggen. Een even groot aantal doet dit niet omdat men vrijwel alle aanmeldingen onmiddellijk kan opnemen. 44% houdt evenmin een wachtlijst bij, maar ervaart het onmiddellijk opstarten van hulpverlening als een moeilijk te realiseren taak. 41% onder hen houdt om principiële redenen geen wachtlijst bij. Schuldhulpverlening kan volgens deze organisaties niet worden uitgesteld. 88% van de instellingen die wachtlijsten aanleggen, biedt crisishulpverlening, voornamelijk budgetbegeleiding, aan indien dringende interventies nodig zijn. Ook bij verhuis van cliënten stellen we vast dat de meeste instellingen zich erg toegankelijk opstellen: 85% van de instellingen zegt deze dossiers onmiddellijk over te nemen.

In het kader van de werking van de instellingen voor schuldbemiddeling bekeken we in welke mate er wordt gewerkt volgens bepaalde procedures. Hierbij komen het werken volgens een draaiboek of stappenplan, het werken met een proefperiode, het werken met een gewicht om de arbeidsintensiteit van een dossier te bepalen en de aanwezigheid van een procedure met betrekking tot de klachtenbehandeling van cliënten aan bod. Vervolgens gingen we na in welke mate er binnen de organisaties aandacht is voor een aantal inhoudelijke taken van schuldhulpverlening, namelijk het nagaan van de gegrondheid van schulden, het opstellen en evalueren van budgetplannen, de mate waarin schuldbemiddeling met betrekking tot kredietschulden aanwezig is in de organisaties en of de organisaties zich laten aanstellen als schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling.

Een eerste aspect van de werking dat we onder de loep namen betreft de inhoud van de schuldbemiddeling. We vroegen vooreerst of de instellingen bepaalde procedures volgen of werken met een draaiboek of stappenplan. We stelden vast dat vooral grote instellingen (70%) een draaiboek of stappenplan volgen, eerder dan middelgrote (41%) of kleine instellingen (48%). Ook instellingen uit de provincie Limburg (71%) en uit de provincie Antwerpen (60%) geven in veel grotere getale aan te werken met een stappenplan of draaiboek dan instellingen uit de overige provincies. De draaiboeken die men hanteert situeren zich in verschillende fasen en rond verschillende stappen van de schuldhulpverlening. Zo heeft meer dan twee derde van de organisaties die werken met een stappenplan er één met betrekking tot de analyse van de begroting van het budget, het opstellen van het budgetplan en het opstellen van een afbetalingsplan. Ook rond de juridische stappen in de schuldhulpverlening heeft meer dan de helft van de organisaties een afgesproken protocol. 35% van de instellingen heeft daarnaast nog duidelijke regels uitgewerkt rond allerlei andere zaken, zoals administratieve stappen, intake, afbouw, rechten verkennen en het opstellen van een verzoekschrift. Om zicht te krijgen op de procedures binnen de schuldhulpverlening, werd ook gepeild naar het al dan niet werken met een proefperiode. In totaal werkt 39% van de instellingen met een proefperiode voor cliënten bij aanvang van de schuldhulpverlening. Dit is vooral het geval in de provincie Limburg (77%). Vervolgens gingen we na of instellingen bepaalde scores of gewichten toekennen aan de dossiers om de arbeidsintensiteit ervan te bepalen. Dit blijkt erg ongebruikelijk te zijn. Slechts 9% van de instellingen geeft aan dit te doen. Tot slot vroegen we naar de aanwezigheid van een klachtenprocedure voor cliënten. Drie op tien instellingen heeft een geschreven procedure voor klachtenbehandeling. Bij grote instellingen zijn deze procedures vaker aanwezig dan bij middelgrote of kleine instellingen. Opvallend is dat op één na alle CAW's zeggen te beschikken over een uitgeschreven klachtenprocedure.

Naast het werken met bepaalde procedures of draaiboeken onderzochten we in welke mate erkende instellingen voldoen aan een aantal belangrijke inhoudelijke kwaliteitseisen.

We vroegen met name in welke mate ze de gegrondheid van schulden nagaan en onderzoeken of schuldvorderingen van schuldeisers wel rechtmatig zijn. 17% geeft aan dit niet of slechts in een gering aantal dossiers te doen. Zowel het gebrek aan tijd als het afwezig zijn van voldoende expertise blijken hiervoor belangrijke oorzaken te zijn. Hiertegenover staat dat 38% van de instellingen wel de gegrondheid van de schulden in bijna elk dossier nagaat. Een tweede aspect van de inhoudelijke werking dat we in kaart wilden brengen, betreft de mate waarin hulpverleners samen met de cliënt een gedetailleerd budgetplan opmaken. Bijna alle instellingen zeggen dit altijd (72%) of vaak (22%) te doen. Terwijl 94% van alle instellingen aangeeft vaak of altijd te werken met een budgetplan, wordt de haalbaarheid van dit budgetplan niet altijd geëvalueerd. Een kleine meerderheid doet dit wel altijd. Weinig instellingen (22%) maken bovendien gebruik van referentiebudgetten of een referentiebegroting bij het opstellen van een budgetplan. Het gebruik van referentiebudgetten is veel meer ingeburgerd in Limburg dan in de overige provincies.

Instellingen voor schuldbemiddeling worden door de Vlaamse overheid erkend (en in de toekomst mogelijk gefinancierd) met het oog op de bemiddeling bij schulden die voortkomen uit een consumentenkrediet. We vonden het daarom interessant om te peilen naar de mate waarin er in de concrete praktijk van de schuldbemiddeling sprake is van een schuld uit een consumentenkrediet. Voor instellingen die hierop een exact aantal dossiers konden kleven, stelden we vast dat heel wat onder hen (43%) schuldbemiddeling aanbieden in een aanzienlijk aandeel van de dossiers zonder dat hierbij sprake is van een schuld uit een consumentenkrediet. Een laatste aspect met betrekking tot de inhoudelijke werking van de schuldbemiddeling dat we bevroegen betreft de aaanstelling van de erkende instellingen als schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling. Collectieve schuldenregeling is een gerechtelijke procedure. Het doel van de collectieve schuldenregeling is de financiële toestand van de schuldenaar herstellen door, in de mate van het mogelijke, de schulden terug te betalen. Tevens moet daarbij het recht op een menswaardig leven van de schuldenaar en zijn gezin gewaarborgd worden. De rechtbank stelt hiervoor een schuldbemiddelaar aan die zal bemiddelen tussen schuldenaar en schuldeiser (Van Trigt, 2010). 39% van de instellingen werd reeds als schuldbemiddelaar aangesteld in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling. Het gaat hierbij uitsluitend om OCMW's en OCMW-verenigingen en dus nooit om CAW's. Instellingen uit de provincies Limburg (65%) en Oost-Vlaanderen (58%) blijken meer als schuldbemiddelaar aangesteld te worden dan instellingen uit de provincies Antwerpen (23%) en Vlaams-Brabant (23%). Vooral het tekort aan personeel wordt door de instellingen aangehaald om zich niet te laten aanstellen als schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling. Daarnaast geeft 28% een gebrek aan expertise op en schrijft 23% (vooral instellingen uit de provincies Antwerpen en Limburg) de niet-aanstelling toe aan het feit dat de arbeidsrechter de instelling niet aanstelt. Een even groot aantal instellingen (vooral CAW's) vermeldt deze taak niet op te nemen omwille van deontologische redenen. Een minderheid (17%, vooral instellingen uit de provincie West-Vlaanderen) geeft als reden op dat ze een samenwerking hebben met een advocaat of een externe instelling voor schuldbemiddeling die optreedt als schuldbemiddelaar.

Indien we de inhoudelijke werking van de instellingen voor schuldbemiddeling afzetten tegen de kritische succesfactoren voor duurzaam budgetmanagement, dan kunnen we in eerste instantie nagaan in welke mate de instellingen gebruik maken van passende werkvormen. Empowerment van cliënten staat hierbij centraal. Empowerment is een proces dat mensen in staat stelt om zelf beslissingen te maken over en greep te krijgen op hun eigen leven, waarbij ervoor wordt gezorgd dat ze over de nodige vaardigheden, mogelijkheden en middelen beschikken om dit mogelijk te maken (Rodwell, 1996). We bestudeerden in welke mate een aantal van deze werkvormen worden toegepast binnen de schuldhulpverlening van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling. We stelden

vast dat lang niet alle organisaties aandacht geven aan krachtengericht werken binnen de individuele hulpverlening. Zo geeft één op drie te kennen dat ze de cliënt, afhankelijk van zijn draagkracht, meestal niet zo veel als mogelijk eigen verantwoordelijkheid geven bij het schrijven van brieven, het solliciteren …. Eén op twee instellingen geeft aan meestal niet op geregelde wijze te onderzoeken in welke mate cliënten stapsgewijs zelf opnieuw taken kunnen opnemen.

Een tweede kenmerk van passende werkvormen dat we meenamen in de onlinebevraging van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling betreft het groepsgericht werken. Binnen het bestek van dit onderzoek was het niet mogelijk de inhoud en doelstellingen van de groepswerking van naderbij te bekijken. We gingen wel na of er binnen de instellingen voor schuldbemiddeling een groepswerking voor cliënten met een schuldenproblematiek/budgetteringsproblematiek aanwezig is. Dit was het geval in slechts 16% van de organisaties. Vooral grote instellingen en organisaties uit de provincies Limburg en West-Vlaanderen bieden groepswerk aan als onderdeel van hun schuldhulpverlening.

Een derde aspect van passende werkvormen dat we hebben meegenomen in het onderzoek naar de werking van de instellingen, betreft preventie. Preventief werken en nazorg van cliënten die hun schulden hebben afbetaald, kunnen de toestroom van cliënten beperken en vermijden herval. 62% van de instellingen (vooral uit de provincies Antwerpen, Limburg en West-Vlaanderen) geeft aan te werken rond preventie. Iets meer dan de helft onder hen werkt aan primaire preventie via het informeren en sensibiliseren van de bevolking. In de jaarverslagen van 2009 vermeldden 60 instellingen voor schuldbemiddeling een verjonging van hun cliënteel als belangrijke tendens. Deze vaststelling wijst op het belang van primaire preventie-initiatieven gericht naar jongeren om te voorkomen dat jongeren ooit in een problematische schuldensituatie terecht komen. 45% van de schuldbemiddelingsinstellingen die werken rond preventie, hebben preventie-initiatieven gericht naar jongeren. Naast primaire preventie hebben we ook gepeild naar de aanwezigheid van secundaire preventiemaatregelen. Het actief opsporen van potentiële cliënten, via de Lokale Adviescommissie, huisvestingsmaatschappijen, deurwaarders, vertrouwenspersonen op scholen…, gebeurt in 44% van de 140 schuldbemiddelingsorganisaties die werken rond preventie. Instellingen voor schuldbemiddeling die niet werken aan preventie geven hiervoor bijna allemaal onvoldoende beschikbare middelen als reden op. Preventiemaatregelen kunnen ook gericht zijn naar de eigen cliënten. In dit geval spreken we van tertiaire preventie. Nazorg kan worden beschouwd al een vorm van tertiaire preventie. Het gaat dan om een beperkt aantal contacten of ondersteunende activiteiten na het afsluiten van een begeleiding met het oog op het vermijden van herval. Slechts 24% van de instellingen geeft aan voldoende aandacht aan nazorg te besteden.

Gezien het complexe karakter van vele dossiers, vereist schuldhulpverlening vaak een integrale aanpak. Naast financiële problemen dient er dan ook aandacht te gaan naar psychosociale, medische en andere problemen. 19% van de instellingen gaf aan dat het hen bijna in alle dossiers waarin dit wenselijk is, lukt om een integrale aanpak te verzekeren. Bijna de helft van de instellingen (48%) doet dit in een meerderheid van de dossiers. Bij 12% van de instellingen is de integrale aanpak slechts in een minderheid van de dossiers waarin vereist, effectief aanwezig. Hoe kleiner de instelling, hoe gemakkelijker het blijkbaar is om een integrale aanpak te realiseren. OCMW-verenigingen en CAW's bieden vaker dan OCMW's een integrale aanpak in de meerderheid van alle dossiers. In het kader van een integrale hulpverlening is het belangrijk om niet alleen de partners, maar ook de kinderen te betrekken bij het parcours van de schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening heeft immers vaak een impact op het ganse gezin (Desmet, 2009). 78% van de instellingen is van oordeel dat in hun organisatie elke persoon van het gezin van de schuldenaar zo veel als mogelijk wordt betrokken bij de schuldhulpverlening.

Interessant om na te gaan was vervolgens in welke mate de instellingen voor schuldbemiddeling verschillende van deze vier aspecten van passende werkvormen (krachtengericht werken, groepswerking, preventie, integraal werken) gecombineerd aanbieden in hun dienstverlening. 9% van de instellingen doet dit voor alle vier aspecten. 48% van de instellingen scoort positief op drie aspecten, 30% op twee en 10% op één kenmerk. 2,1% van de instellingen kan geen enkel van de vier aspecten aantonen.

Kritische succesfactoren voor duurzaam budgetmanagement situeren zich echter niet enkel op het niveau van de gehanteerde werkvormen, ook organisatiekenmerken bepalen in belangrijke mate de kwaliteit van de werking. In het literatuuroverzicht spraken we van competente organisaties of organisaties die zorginnovatie hoog in hun vaandel dragen. In de webenquête vroegen we de erkende instellingen voor schuldbemiddeling naar de mate waarin zij in hun werking aandacht geven aan verschillende hefbomen voor innovatie, namelijk gebruikersparticipatie, samenwerken en leren. Uit hun antwoorden blijkt dat slechts enkelen onder hen een beroep doen op ervaringsdeskundigen (personen met financiële moeilijkheden nu of in het verleden) in het kader van de schuldhulpverlening. Een tweede kenmerk van zorginnovatie is samenwerken, waarvoor wij de aanwezigheid van extern overleg als indicator hanteerden. Twee op drie instellingen (meer CAW's dan OCMW's en meer grote en kleine instellingen dan middelgrote) zegt deel te nemen aan overleg in het kader van schuldhulpverlening met medewerkers die niet behoren tot de eigen organisatie of tot een samenwerkingsverband. De meeste overlegorganen vinden plaats op regionaal niveau (81%). Overleg op provinciaal niveau gebeurt vooral door instellingen uit de provincies Limburg en Vlaams-Brabant. CAW's ten slotte overleggen significant meer op Vlaams niveau. Het derde aspect van zorginnovatie betreft het creëren, uitwisselen en toepassen van nieuwe kennis en nieuwe ervaringen. Tijdens de enquête stelden we twee vragen die beschouwd kunnen worden als indicatoren van lerende organisaties, namelijk of er wordt geleerd uit de resultaten van een tevredenheidsmeting bij cliënten en of er een navormingsbeleid aanwezig is in de organisaties. Slechts weinig instellingen scoorden positief op deze variabelen. 5% van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling voert op regelmatige tijdstippen een tevredenheidsmeting uit bij hun cliënten. Dit gebeurt vaker door grote dan door middelgrote of kleine instellingen. Het aantal instellingen dat aangeeft een navormingsbeleid te voeren bedraagt 31%. Doch wanneer we vroegen naar de hier beoogde doelstellingen, blijkt dat dit zeker een overschatting is.

Samengenomen, vinden we in slechts 4% van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling de drie hefbomen van zorginnovatie (gebruikersparticipatie, samenwerken en leren) terug. Eén op vier instellingen realiseert twee van de drie hefbomen. Een meerderheid van de instellingen behaalde enkel een positieve score op één (50%) of op geen enkele van de drie hefbomen (22%). CAW's scoren over het algemeen beter op de hefbomen gebruikersparticipatie, samenwerken en leren dan OCMW's. In het literatuuronderzoek kreeg de organisatiecontext een beslissende rol in het aanbieden van kwaliteitsvolle dienstverlening. Deze relatie wordt bevestigd in dit onderzoek: zorginnovatieve organisaties blijken veel meer aspecten van passende werkvormen in hun dienstverlening te integreren vergeleken met organisaties die hierop laag scoren.

Kwaliteitsplanning moet, zo stelden we hierboven, gezien worden als een continu proces dat in alle activiteiten van een organisatie moet verweven zijn en steunt op een systematische manier van werken. Strategische beleidsplanning kan dan ook worden gezien als een geschikt instrument om kwaliteit te realiseren. Strategische planning is een continu en systematisch proces waarbij een organisatie keuzes maakt over de toekomstige prioriteiten; de werkwijzen en procedures om deze prioriteiten te realiseren en preciseert hoe beleidsresultaten worden gemeten (Vlaamse Overheid, 2002).

Keuzes over toekomstige prioriteiten zijn terug te vinden in de visie van de organisatie. Een visie gaat uit van een aantal wensen en expliciteert de normen en waarden van de organisatie. Vanuit de visie plannen organisaties. De algemene beleidsprioriteiten worden vastgelegd in strategische doelen, die verder worden geconcretiseerd in tactische doelen, gewenste resultaten en beheerseffecten. Een gedetailleerd activiteitenplan geeft vervolgens weer wie, wat, hoe en tegen wanneer uitvoert. De laatste fase in de beleidscyclus is deze van de evaluatie. Hier wordt nagegaan of de vooropgestelde doelen gehaald zijn, wat de kwaliteit ervan is en of de doelen op een efficiënte manier gerealiseerd zijn.
We willen weten of de instellingen voor schuldbemiddeling op regelmatige tijdstippen afstand nemen van datgene waarmee ze dag in dag uit bezig zijn om te leren uit het verleden en naar de toekomst te plannen. Daarom peilen we ten eerste naar de aanwezigheid van een visie in de instellingen voor schuldbemiddeling van waaruit hun strategische planning vertrekt. Eén derde van de instellingen geeft te kennen te werken vanuit een gemeenschappelijk gedragen visie omtrent schuldbemiddeling. Een analyse van de geformuleerde visies leert dat deze vaak een gemeenschappelijk basis hebben. Zo schuiven heel wat instellingen de zelfredzaamheid van cliënten en een menswaardig bestaan naar voren als de leidinggevende principes voor schuldbemiddeling, die volgens velen onder hen integraal moet worden opgezet.

In het kader van de strategische beleidsplanning door instellingen voor schuldbemiddeling, bekijken we in tweede instantie of de organisaties concrete doelen formuleren voor de volgende werkjaren. Minder dan de helft van de instellingen voor schuldbemiddeling blijkt dit te doen. Niet verwonderlijk gaat het hier vooral om organisaties met een geformuleerde visie.

Een laatste aspect van strategische beleidsplanning dat we in kaart brengen, betreft de beleidsevaluatie. Op de vraag of de instellingen voor schuldbemiddeling hun werking evalueren, antwoordde 69% van de instellingen dat dit gebeurt. In 48% van deze organisaties gebeurt dit echter eerder occasioneel. De overige instellingen geven wel aan dat de evaluatie van hun werking een periodiek ingeplande activiteit is. Naast de evaluatie van de werking is ook de opvolging van doelstellingen uit vorige werkjaren een aspect van beleidsevaluatie, dat door vier op tien instellingen voor schuldbemiddeling wordt gerealiseerd.

Verdere analyse leert ons dat in de helft van de instellingen voor schuldbemiddeling geen enkel aspect van strategische beleidsplanning aanwezig is en dat in slechts één op de tien instellingen alle aspecten van strategische beleidsplanning (aanwezig zijn van een visie, formuleren van doelstellingen, opvolgen van de doelstellingen en evalueren van de werking op regelmatige basis) geïntegreerd werden in de werking van de organisatie. Bovendien bestaat er een verband tussen de mate waarin een instelling voor schuldbemiddeling aan strategische beleidsplanning doet en de mate van zorginnovatie. Hierbij stellen we vast dat instellingen die binnen hun organisatie werken aan de hefbomen voor zorginnovatie (leren, samenwerken en gebruikersparticipatie) vaker aan strategische beleidsplanning doen. Deze vaststelling laat ons toe de stelling te poneren dat strategische beleidsplanning beschouwd mag worden als een geschikt instrument om een kwaliteitsvolle dienstverlening te realiseren.

Besluit

Concluderend kunnen we stellen dat schuldbemiddeling door de erkende instellingen voor schuldbemiddeling in Vlaanderen anno 2010 vooral georganiseerd (én gefinancierd) wordt binnen de eigen diensten van de organisatie. Dat het roeien is met de riemen die er zijn, blijkt uit de grote verschillen in personeelsinzet tussen de verschillende instellingen en uit de vele samenwerkingsverbanden die werden afgesloten met het oog op het delen of

inkopen van gespecialiseerde (juridische) kennis. De nood aan basisfinanciering is groot. Getuige hiervan: de moeite die instellingen hebben om voor nieuwe cliënten quasi onmiddellijk schuldhulpverlening op te starten, het groot aantal instellingen dat onvoldoende ruimte heeft voor sociale begeleiding en juridisch advies en de vele organisaties die door gebrek aan middelen geen preventie-initiatieven kunnen nemen.

Hiermee samenhangend heeft de sector duidelijk nood aan kwaliteitsaansturing. Duurzaam budgetmanagement is het finale doel van schuldbemiddeling. Met het oog hierop dient de organisatie te beschikken over competente hulpverleners die werken met passende en effectieve werkvormen. Uit het onderzoek leren we dat de organisatiecontext terzake een beslissende rol zal spelen. Het stimuleren van innovatieve organisaties, die een antwoord kunnen bieden op de huidige en toekomstige uitdagingen in de sector, vereist het aansturen van kenniscreatie, -transfer en -valorisatie, de participatie van cliënten in deze processen en het bevorderen van netwerk- en ketengerichte samenwerking.

Juridische krijtlijnen rondom de financiering van instellingen voor schuldbemiddeling

Vooraleer we starten met het uitwerken van enkele voorstellen van financieringswijze voor subsidiëring van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling, is het nuttig het juridisch kader te verkennen waarbinnen de realisatie van de financiering dient te gebeuren. We schetsen hierbij in eerste instantie de bestaande situatie in al zijn complexiteit, met uitdagingen, problemen en kansen. In tweede instantie signaleren we welke regelgeving mogelijk van invloed kan zijn op de financiering en organisatie van de schuldhulpverlening in Vlaanderen.

De basis voor de huidige regeling ligt bij de Vlaamse decreetgever, die in het Erkenningsdecreet van 24 juli 1996 schuldbemiddeling definieert "als de dienstverlening, met uitsluiting van het sluiten van een kredietovereenkomst, met het oog op het tot stand brengen van een regeling omtrent de wijze van betaling van de schuldenlast die geheel of ten dele uit een of meer kredietovereenkomsten voortvloeit", zoals omschreven in art. 1, 13°. van de (federale) wet op het consumentenkrediet van 12 juni 1991. Er kan dus pas een (erkende) schuldbemiddeling plaatsvinden indien er minstens een schuld voortvloeit uit een kredietovereenkomst. Dit gaat grotendeels voorbij aan het de realiteit dat bijna alle schuldbemiddelaars ook onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schulden uit een consumentenkrediet aanwezig zijn (cfr. supra). Daarnaast blijken de erkende instellingen vaak nog veel meer dienstverlening aan te bieden dan op het eerste zicht zou blijken in dit kader. Wat in de marge hiervan gebeurt aan budgetbegeleiding, zelfs budgetbeheer, en de vele andere verschijningsvormen van andere basisdienstverlening blijft vaak buiten beeld.

De Wet op het Consumentenkrediet had onder meer als bedoeling perfide vormen van schuldbemiddeling tegen te gaan. Daartoe stelde de Wet in artikel 67 dat niet iedereen aan schuldbemiddeling mag doen. Enkel advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen of instellingen die hiervoor erkend zijn door de Vlaamse overheid mogen deze dienstverlening aanbieden. Het Erkenningsdecreet bakent verder af wie, in uitvoering van art. 67, 2°, deze dienstverlening in Vlaanderen kan uitvoeren: enkel OCMW's en CAW's kunnen hiervoor een erkenning krijgen. Het erkenningsdecreet legt ook voorwaarden op. De instellingen voor schuldbemiddeling kunnen maar erkend worden in de mate dat ze: tegelijkertijd een maatschappelijk werker ter beschikking hebben, die ter zake een gespecialiseerde opleiding van ten minste zestig uren heeft gevolgd of daaromtrent een nuttige beroepservaring van ten minste drie jaar kan voorleggen en het bewijs leveren dat ze een doctor of licentiaat in de rechten met bovenvermelde opleiding of beroepservaring tewerk stellen, dan wel een overeenkomst hebben gesloten hetzij met een doctor of

licentiaat in de rechten die aan minstens één van die voorwaarden voldoet, hetzij met een orde van advocaten bij een balie. Op te merken is dat sommige aanbieders die beide disciplines in hun rangen hebben (zoals vakbonden, mutualiteiten, sommige grote caritatieve instellingen uit de gezondheidszorg, enzovoort, toch niet worden toegelaten tot de erkenning. Zo is er overigens ook een aarzelende trend dat advocatenkantoren die zich toeleggen op de taak van schuldbemiddelaar in collectieve schuldenregelingen, maatschappelijk werkers aanwerven om hen daarin bij te staan). Dat de samenwerking tussen juristen en maatschappelijk werkers niet altijd evident is blijkt zowel uit de jaarverslagen en uit de resultaten van de online bevraging als ook uit beleidsteksten dienaangaande.

Het Erkenningsdecreet schept het kader voor de erkenning van instellingen voor schuldbemiddeling in Vlaanderen, maar de financiering ervan is nog ietwat complexer. De huidige erkende instellingen betrekken hun financiering uit diverse hoeken: eigen basisfinanciering, sociaal fonds voor gas en elektriciteit, aanrekenen van kosten en erelonen in het kader van een collectieve schuldenregeling aan de schuldenaar of het Fonds voor Overmatige Schuldenlast. Op te merken is dat het hier vaak gaat over federale financieringsmechanismen, wat de transparantie over de financiering niet ten goede komt. Mogelijk is dit systeem in het voordeel van die aanbieders die al over een ruime bestaffing beschikken. Het stroomlijnen van een en ander zou wellicht een goede zaak zijn voor de erkende instellingen.

Er zijn echter nog andere aandachtspunten. In de commissie Welzijn van het Vlaams Parlement werd in een andere context de vraag opgeworpen hoe verschillende actoren in het welzijnswerk met beroepsgeheim omgaan, in het bijzonder als ze met dezelfde taken belast worden, of als ze gemeenschappelijke cliënten hebben. Daarnaast stelt zich op dezelfde wijze het probleem van de meldingsplicht die rust op ambtenaren die kennis nemen van een misdrijf. In dat verband, het vertrouwen tussen hulpverlener en cliënt, is het voorstel om een extra functie in het leven te roepen van vertrouwenspersoon van de schuldenaar aanbevelenswaardig, aangezien deze rol vaak onvervuld blijft en de schuldenaar vaak niemand aan zijn kant ziet staan.

Als men ervan uitgaat dat de organisatie en financiering van de dienstverlening rond schuldbemiddeling, en in ruimere zin rond schuldhulpverlening, naar de toekomst toe ingrijpend moet worden herdacht, dan rijst de vraag wat onder die noemer allemaal dient te gebeuren. Minstens kan men een onderscheid maken tussen preventieve, diagnostische en curatieve taken. Moeten deze taken door dezelfde aanbieders worden ingevuld, of niet, is alvast een preliminaire vraag. Op dit ogenblik al is dit niet coherent geregeld, niet qua organisatie, en al helemaal niet wat het luik preventie betreft, wat overigens ook door heel wat stakeholders wordt aangeklaagd.

Tegelijk is er ook nog heel wat verwarring over wie nu precies welke bevoegdheid heeft. Vermeldenswaardig in dit kader is de mogelijke evolutie in bevoegdheden tussen het federale niveau en dat van de Vlaamse Gemeenschap. Het wordt er niet eenvoudiger op als men weet dat aan de overkant van de taalgrens dezelfde problematiek wordt geregeld door een decreet van het Waals Gewest. De lege ferenda verdient het aanbeveling om de coherentie te bewaken.

Een andere complicerende factor is de Europese Dienstenrichtlijn. De Europese Dienstenrichtlijn heeft tot doel om in 2010 tot een echte interne markt binnen de Europese Unie te komen. Dit betekent dat alle overheidsniveaus moeten nagaan of zij geen belemmeringen opleggen voor de vrije vestiging van dienstverleners en voor het vrije verkeer van diensten. Alle overheidsniveaus moeten daarom hun bestaande en toekomstige regelgeving en vergunningsstelsels screenen. Inmiddels is er in de Vlaamse Regering overeengekomen om vast te stellen dat schuldbemiddeling niet onder de

dienstenrichtlijn vallen. Vraag is of op een later moment een eventuele toetsing door een rechtbank aan het Gemeenschapsrecht kan worden doorstaan.

Wie ook de dienstverlening aanbiedt, in de ruimste zin van het woord 'schuldbemiddeling' (ruimer dan de definitie vervat in de Wet op het Consumentenkrediet, zie hoger), er is inmiddels regelgeving die lijkt te suggereren dat het monopolie ook in het interne recht onder druk komt te staan. Zo laat de Bemiddelingswet van 2005 toe dat alle geschillen waarover een dading kan worden gesloten, aangevuld met nog een reeks andere soorten geschillen, onder bemiddeling van een bemiddelaar worden beslecht. Deze bemiddelaar, wiens diensten toch heel erg dicht bij de diensten komen die, wat schuldbemiddeling betreft, worden aangeboden door de aanbieders die hoger limitatief zijn omschreven, wordt heel wat ruimer gedefinieerd. Op voorwaarde dat de kwaliteit van de personen die deze hoedanigheid aanvragen wordt bewaakt, via verplichte vormingen bijvoorbeeld, zijn hier misschien kansen om in een nieuw kader te denken.

Uiteraard moet ook aandacht worden besteed aan het institutionele kader waarin de OCMW's zich bewegen. Op dit ogenblik is er een grote beweging op handen inzake interne staatshervorming. Deze zal wellicht een impact hebben op de wijze waarop bovenlokale initiatieven, zoals die ook in de schuldbemiddeling terug te vinden zijn, zijn of worden georganiseerd. Misschien schept dit een aantal opportuniteiten, nu het in een dergelijk klimaat mogelijk lijkt instanties sui generis in het leven te roepen die aan een aantal verzuchtingen zouden kunnen voldoen, naast de reeds bestaande mogelijkheden van OCMW-verenigingen, zoals vervat in het OCMW-decreet. Zo wordt nu de mogelijkheid van meervoudige taakstellingen in het vooruitzicht gesteld, waardoor over de gemeentegrenzen heen voor verschillende doeleinden dezelfde organisatiestructuur kan worden gebruikt. Daarnaast wordt ook een betere democratische controle en een beter vertegenwoordigingsmechanisme van politieke partijen in de bestuursorganen van bovenlokale samenwerkingsverbanden vooropgesteld. Deze evolutie kan ook voor de welzijnssector ingrijpende gevolgen hebben.

Rekening houdend met al het voorgaande, is het, als men de opgebouwde expertise van de huidige aanbieders wil valoriseren, misschien te overwegen om hetzij de erkenning aanzienlijk uit te breiden tot een aantal verwante taken van schuldhulpverlening, buiten de door de wet op het consumentenkrediet afgebakende omschrijving, of anderszins de erkenning los te koppelen van financiering. Een belangrijk aandeel van de taken die nu reeds door de erkende instellingen worden verricht (begeleiding, beheer, bemiddeling zonder consumentenkrediet) vallen nu immers buiten het bestek van waarvoor ze strictu senso erkend zijn. Indien men de daarvoor wenselijke financiering wil voorzien, is het allicht raadzaam andere parameters te zoeken voor financiering, zodat kan worden verder gebouwd op de bestaande expertise, zonder dat dit verstoord wordt door nieuwe aanbieders van diensten. Een mogelijkheid zou ook kunnen liggen in de specifieke interpretatie van art. 10bis van het erkenningsdecreet, die financiering mogelijk maakt voor een ruime waaier van activiteiten in dit kader, gekoppeld aan het behoud van de beperking van de in aanmerking komende aanbieders tot de erkende instellingen (zoals ze nu bestaan). Vraag is alleen of deze laatste mogelijkheid de toets van hogere regelgeving doorstaat.

Mogelijkheden tot het herijken zouden ook kunnen liggen in de verplichting elementen of het geheel van deze dienstverlening kosteloos aan te bieden. Er moet dan wel rekening worden gehouden met de verschillende wijzen waarop de aanbieders nu al financiering krijgen (Vlaamse, federale of zelfs nog andere). Dit creëert een ongelijk uitgangspunt, waar de Vlaamse regelgever eventueel rekening mee zal moeten houden, tenzij men ook op federaal niveau de lat voor OCMW's en CAW's gelijk legt. Het is dan niet onmogelijk dat andere aanbieders dan de bestaande ook tevreden zijn met de overheidsfinanciering om de gevraagde taken uit te voeren. Wellicht geldt dit niet voor de advocaten, maar

misschien wel voor aanbieders die zich nu ook al op het terrein van de kosteloze niet-erkende schuldhulpverlening wagen (zoals mutualiteiten, vakbonden, en ook maar voor zover men lidgelden niet als vergoeding van de diensten beschouwt).

Ook naar gewenste schaalgrootte kunnen er incentives worden gegeven, al is niet steeds duidelijk wat dan het gewenste model of de gewenste schaal is. De in het Waals Gewest opgerichte Centres de Référence kunnen eventueel dienen als inspiratiebron.

Basisprincipes van een financieringsmodel

Eén van de doelstellingen van dit onderzoek is het formuleren van voorstellen van financieringswijze voor subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling. Hierbij wordt aandacht besteed aan de voor- en nadelen eigen aan de verschillende wijzen van subsidiëring om tot een mogelijke financiële ondersteuning te komen. We opteerden ervoor deze doelstelling te realiseren aan de hand van een delphi bevraging, aangezien een dergelijke bevraging het mogelijk maakt om op een systematische manier met een complex probleem om te gaan en verschillende standpunten en argumenten in kaart te brengen. Een delphi bevraging kan omschreven worden als een herhaalde bevraging van deskundigen (Elliott, e.a., 2006). We nodigden acht experts uit om deel te nemen aan de bevraging, namelijk een vertegenwoordiger van de VVSG, van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, van het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen, van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en van drie ad random geselecteerde instellingen voor schuldbemiddeling. Zeven van de acht experts hebben effectief deelgenomen aan de bevraging. De delphi bevraging bestond uit drie bevragingsrondes, waarin de deelnemers telkens een basistekst en een vragenlijst met open vragen kregen toegestuurd. Na elke ronde werd een samenvatting van alle antwoorden teruggezonden naar de deelnemers. De idee achter deze werkwijze is dat deelnemers kunnen leren van elkaars standpunten en desgewenst hun eigen opvattingen kunnen aanpassen, maar dan zonder de ongewenste beïnvloeding die gemakkelijk optreedt bij de conventionele face-to-face-aanpak (waar snel dominantie vastgesteld wordt van diegene met de luidste stem of het grootste prestige).

In de eerste ronde van de delphi bevraging waren de experts van oordeel dat in het financieringsmodel rekening moet worden gehouden met zowel verschillen in de bestedingsbehoefte van de instellingen voor schuldbemiddeling, als met het stimuleren van een kwaliteitsvolle werking. Om de verschillen in de bestedingsbehoefte van de organisaties voor schuldbemiddeling in kaart te brengen, is een financieringsmodel gebaseerd op de uitgaven van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling niet geschikt. Zowel uit de jaarverslagen die in 2009 door de instellingen werden ingediend als uit de webenquête bleek immers dat er sprake is van een incongruentie tussen de gedane uitgaven en de behoeften aan middelen. Er wordt volgens de deelnemers aan de delphi bevraging bij de middelenverdeling daarom best gebruik gemaakt van behoefteparameters. In de tweede ronde van de delphi bevraging werd vastgesteld dat hierbij zowel directe behoefteparameters, de dossiers schuldbemiddeling van de schuldbemiddelingsinstellingen, als indirecte behoefteparameters op gemeenteniveau, in rekening kunnen worden gebracht. Mogelijk relevante indirecte behoefteparameters zijn het aantal éénoudergezinnen, aantal alleenstaanden, aantal personen met een leefloon, aantal individuen dat recht heeft op een voorkeurtarief in de ziekteverzekering, aantal niet-werkende werkzoekenden, aantal huurders, aantal contracten die door de energieleveranciers werden opgezegd en waarbij cliënten bij distributienetbeheerders terecht komen, aantal dossiers bij de Lokale adviescommissies, aantal betalingsachterstanden consumentenkrediet en hypothecaire leningen, aantal collectieve schuldenregelingen geregistreerd bij de Centrale voor kredieten aan particulieren.

We gingen tijdens de delphi bevraging ook na aan welke voorwaarden een financieringsmodel moet voldoen. De experts gaan akkoord met de twaalf voorwaarden die worden opgesomd door Allers (2005), maar maken wel een aantal bedenkingen:

1. *Verdelende rechtvaardigheid: Er dient in het verdeelmodel rekening te worden gehouden met de kosten- en behoefteverschillen tussen de organisaties.* De deelnemers maken de opmerking dat de Vlaamse overheid verantwoordelijk is voor de toegankelijkheid en de evenwichtige territoriale spreiding van de schuldbemiddeling.
2. *Het verdeelmodel dient een goede mix te zijn tussen sturingsmogelijkheden door de Vlaamse overheid en de autonomie van de organisaties.* De deelnemers maken de opmerking dat het belangrijk is dat er een zekere autonomie blijft voor de organisatie en dat moet worden vermeden dat de hulpverlening wordt ingebed in een systeem van controle.
3. *Stabiliteit: de subsidies die worden uitgekeerd aan de organisaties op basis van het verdeelmodel, moeten niet te sterk fluctueren in de tijd.* De deelnemers maken de opmerking dat een grote verandering in middelen het moeilijk maakt om deze investeringen rendabel te laten gebeuren. Anderzijds kunnen subsidies in de praktijk sterk fluctueren omwille van het beschikbare budget en politieke keuzes die worden gemaakt.
4. *Voorspelbaarheid: ontvangsten zijn voor organisaties in de komende jaren tot op zekere hoogte te ramen.*
5. *Transparantie: de werking van het verdeelmodel moet voor de betrokkenen in grote lijnen duidelijk zijn.*
6. *Uitvoerbaarheid: De voor het verdeelmodel benodigde gegevens moeten met een redelijke mate van nauwkeurigheid kunnen worden verzameld en de verdeelsleutels moeten zonder al te veel problemen kunnen worden bepaald.*
7. *Duurzaamheid: Het verdeelmodel moet niet te snel verouderen. Het moet meegroeien met maatschappelijke ontwikkelingen.* De deelnemers maken de opmerking dat de eis rond duurzaamheid kan indruisen tegen de voorspelbaarheid en stabiliteit bij snel veranderende ontwikkelingen. Bovendien houdt een toekomstige financiering best rekening met een verschuiving naar de collectieve schuldenregeling en de sector van de advocatuur.
8. *Flexibiliteit: Het verdeelmodel moet kunnen worden aangepast aan veranderende omstandigheden.*
9. *Kostenbeheersing: Noch de gegevensverzameling, noch het afleiden van de verdeelsleutels mag (te) duur zijn.* Volgens de deelnemers dient het bij het verzamelen van gegevens door de instellingen voor schuldbemiddeling te gaan om een eenvormig, duidelijk en kostenbesparend registratiesysteem.
10. *Manipuleerbaarheid: Organisaties mogen hun aandeel in het budget niet of nauwelijks kunnen beïnvloeden.*
11. *Prikkelwerking: Het verdeelmodel mag geen perverse prikkels geven.*
12. *Maatschappelijke acceptatie: Het verdeelmodel moet in brede kring als fair worden beoordeeld. Het moet een gedragen model zijn.*

In de derde ronde van de delphi bevraging werden zeven financieringsscenario's uitgewerkt op basis van het al dan niet meenemen van enerzijds directe of indirecte behoefteparameters als indicator van de middelenbehoefte van de organisaties, anderzijds het al dan niet stimuleren van samenwerking en zelfevaluatie als kwaliteitsindicatoren.

Deze oefening liet toe de voor- en nadelen te kaderen van het wel of niet meenemen en combineren van behoefteparameters, samenwerking en zelfevaluatie. We bespreken hier het meest uitgebreide scenario waarin al deze aspecten werden meegenomen en geven aan hoe de experts dit scenario beoordeelden.
Het financieringsmodel bestaat uit verschillende gradaties. In de eerste plaats kunnen enkel instellingen voor schuldbemiddeling die voldoen aan een aantal minimale kwaliteitsvereisten in aanmerking komen voor financiering. Vervolgens gebeurt de middelenverdeling over de organisaties die voldoen aan de minimale kwaliteitsvereisten op basis van een combinatie van directe en indirecte behoefteparameters. Ten slotte krijgen instellingen die voldoen aan indicatoren die de kwaliteit van schuldhulpverlening in kaart brengen (buiten de minimale kwaliteitsvereisten) bijkomende financiering.

De experts die bevraagd werden tijdens de delphi bevraging gaan akkoord met de opbouw van dit model, maar formuleren een aantal bedenkingen die verder in de tekst besproken worden.

De werking van het financieringsmodel dient duidelijk te zijn voor de instellingen voor schuldbemiddeling. Met betrekking tot de transparantie van dit model dient in de eerste plaats dus bepaald te worden aan welke minimale kwaliteitsvereisten een instelling voor schuldbemiddeling moet voldoen om in aanmerking te komen voor financiering. Bovendien moet het volgens de deelnemers aan de delphi bevraging gaan om objectieve en specifiek omschreven criteria die op een uniforme manier in kaart worden gebracht.

Input-indicatoren, het geheel van randvoorwaarden waarbinnen een kwaliteitsvolle hulpverlening plaatsvindt, kunnen hierbij zijn: de minimale beschikbaarheid van schuldhulpverleners binnen de instelling voor schuldbemiddeling (door middel van tewerkstelling door de instelling zelf of via een samenwerkingsverband met andere organisaties) en een aangepaste infrastructuur (voldoende computerondersteuning, werken met een digitaal dossier, dossierarchivering, administratieve ondersteuning in het algemeen …).

Mogelijke throughput-indicatoren, waarbij de nadruk ligt op de kwaliteit van de activiteiten kunnen in het kader van minimale kwaliteitsvereisten om in aanmerking te komen voor financiering zijn: het nagaan van de gegrondheid van schulden in alle schuldendossiers, de aanwezigheid van een handelingsplan dat in overleg met de cliënt werd opgesteld, de aanwezigheid van een afbetalingsplan, de aanwezigheid van een strategische beleidsplanning (aanwezigheid van een visie, formuleren van doelstellingen, opvolgen van de doelstellingen en evalueren van de werking op regelmatige basis), de toegankelijkheid van de schuldbemiddeling voor elke burger (Kan de cliënt een huisbezoek krijgen? Hoeveel huisbezoeken werden er aangevraagd/afgelegd? Zijn de openingsuren voldoende? Bestaat de mogelijkheid om een afspraak te maken? Is de schuldbemiddelaar ook ’s avonds bereikbaar of niet? Is er voldoende fysieke bereikbaarheid voorzien, bijvoorbeeld door middel van filialen of antennes indien nodig zodat cliënten binnen een redelijke afstand in de eigen buurt voor schuldbemiddeling terecht kunnen?).

Outcome-indicatoren kunnen zijn: de instellingen voor schuldbemiddeling gaan na hoe cliënten schuldhulpverlening ervaren (bv. waren er volgens de cliënt voldoende contactmomenten tijdens de schuldhulpverlening, werd tijdens de hulpverlening volgens de cliënt voldoende aandacht besteed aan de integrale situatie, heeft de cliënt voldoende informatie gekregen over zijn schuldensituatie doorheen de schuldhulpverlening …). Hierbij moet wel de bedenking worden gemaakt dat de tevredenheid over de schuldhulpverlening niet noodzakelijk samenhangt met de werkelijke outcome. De werkelijke outcome van schuldhulpverlening is de mate waarin een cliënt opnieuw duurzaam greep krijgt op zijn budget. Een individu kan maar duurzaam greep krijgen op het eigen budget indien hij beschikt over een menswaardig inkomen, voldoende

zelfcontrole en motivatie. Een objectieve indicator om dit in kaart te brengen is momenteel niet voorhanden. Een (voorlopig) alternatief kan het gebruik maken van een subjectieve indicator zijn, waarbij wordt nagegaan in welke mate de cliënt zelf het gevoel heeft terug voldoende greep te hebben op het eigen budget.

De minimale kwaliteitsvereisten kunnen worden opgenomen in het jaarverslag dat door de instellingen voor schuldbemiddeling wordt opgemaakt en kunnen worden nagegaan door middel van inspectiebezoeken. Tijdens de delphi bevraging werd de bedenking gemaakt dat er rekening moet worden gehouden met het spanningsveld tussen het voldoen aan minimale kwaliteitsvereisten om in aanmerking te komen voor financiering en de huidige middelen waarover de instellingen voor schuldbemiddeling beschikken.

De subsidiemiddelen dienen te worden verdeeld over de instellingen voor schuldbemiddeling die aan deze minimale kwaliteitsvereisten voldoen. Bij de verdeling dient rekening te worden gehouden met de kosten- en behoefteverschillen tussen de instellingen. Hiervoor worden in dit scenario zowel directe als indirecte behoefteparameters in rekening gebracht. Indien in een financieringsmodel enkel rekening wordt gehouden met directe behoefteparameters, de dossiers schuldbemiddeling, kan dit gegeven gemanipuleerd worden door de instellingen voor schuldbemiddeling. Dit kan aanleiding geven tot perverse prikkels, zoals het kunstmatig opdrijven van het aantal schuldbemiddelingsdossiers ten koste van de kwaliteit van de schuldhulpverlening. Of voorrang geven aan de 'eenvoudige' dossiers ten nadele van de meer complexe dossiers hetgeen een gelijke toegang tot schuldhulpverlening verhindert. Indien in een financieringsmodel enkel rekening wordt gehouden met indirecte behoefteparameters zijn perverse prikkels mogelijk indien geen schaalgrootte wordt opgelegd. Het financieringsmodel houdt dan immers geen rekening met instellingen voor schuldbemiddeling die weinig schuldbemiddelingsdossiers behandelen omwille van een lage toegankelijkheid van de instelling. Hoewel perverse effecten waarschijnlijk nooit volledig kunnen worden vermeden, wordt in dit model daarom geopteerd voor een combinatie van directe en indirecte behoefteparameters. Zes van de zeven deelnemers aan de delphi bevraging gaan hiermee akkoord. Een zevende deelnemer wenst enkel indirecte behoefteparameters in rekening te brengen.

Tijdens de delphi bevraging wordt er op gewezen dat de toepassing van het model niet tot een inefficiënte versnippering van middelen mag leiden. Eén van de bevraagde experts stelt dat als elke instelling voor schuldbemiddeling apart gesubsidieerd wordt vanuit globaal beperkt beschikbare middelen, het beschikbare budget per instelling voor schuldbemiddeling (te) klein zal zijn. Deze expert geeft aan dat het daarom te verwachten is dat er eerder op het niveau van de samenwerkingsverbanden dan op het niveau van de individuele instellingen voor schuldbemiddeling kan/moet gesubsidieerd worden. De deelnemers aan de delphi bevraging zijn wel geen voorstander van een minimumnorm (minimaal aantal dossiers om in aanmerking te komen voor financiering), aangezien dit kan leiden tot perverse prikkels zoals het weinig zinvol invullen van de begeleiding om de norm te halen. Bovendien geven deze deelnemers ook aan dat gedwongen samenwerking omwille van een bepaalde minimumnorm niet wenselijk is.

Vervolgens wordt in dit financieringsmodel voorzien in bijkomende financiering, indien de instellingen voor schuldbemiddeling voldoen aan indicatoren die de kwaliteit van de schuldhulpverlening in kaart brengen (buiten de minimale kwaliteitsvereisten). De organisatie van preventie-activiteiten, een groepswerking voor cliënten en methodiekontwikkeling (instellingen die gezamenlijk een draaiboek, procedures … uitwerken) kunnen ondersteund worden via bijkomende financiering. Het moet voor de instellingen voor schuldbemiddeling duidelijk zijn welke kwaliteitsindicatoren in aanmerking komen voor een bijkomende financiering. Bovendien wordt tijdens de delphi bevraging het belang vermeld van een financiering in gradaties, een groeipad, waarbij een

stimulans wordt ingebouwd om blijvend inspanningen te leveren in het kader van een kwaliteitsvolle hulpverlening. Als een instelling aan preventie doet, moet deze instelling alsnog gestimuleerd worden om ook aan groepswerking te doen. Wanneer er slechts één maal bijkomende financiering kan bekomen worden, kiest iedereen allicht al snel voor de makkelijkste optie, aldus één van de bevraagde experts.

Wat betreft de kostenefficiëntie van dit financieringsmodel wordt er zowel beroep gedaan op indirecte behoefteparameters als op cijfergegevens die door de instellingen voor schuldbemiddeling zelf worden geregistreerd. De basisregistratie die jaarlijks gebeurt door de schuldbemiddelingsinstellingen is echter een vereiste om erkend te blijven door de Vlaamse overheid. Deze gegevens zijn dus al voorhanden. Een tweede bedenking die we met betrekking tot de kostenefficiëntie wensen te maken, is dat zelfevaluatie een grotere kost betekent in een samenwerkingsverband met meerdere partners dan zelfevaluatie binnen één organisatie.

Wat betreft de uitvoerbaarheid van dit scenario dienen ten eerste de minimale kwaliteitsvereisten in dit model gedefinieerd te worden. Vervolgens zal gedefinieerd moeten worden welke schuldbemiddelingsdossiers (eenmalige schuldbemiddelingen, schuldbemiddelingen an sich, schuldbemiddeling in combinatie met budgetbegeleiding of –beheer, collectieve schuldenregeling) in aanmerking komen voor financiering. Er moet ook beslist worden of bij de middelenverdeling een weging moet gebeuren naar de aard van de schuldbemiddelingsdossiers en er zal bepaald moeten worden of de psychosociale begeleiding in dossiers in rekening wordt gebracht, of dat dergelijke psychosociale begeleiding eerder tot de reguliere werking van de OCMW's en CAW's behoort. Wat betreft het gebruik van de indirecte behoefteparameters is een beslissing nodig over welke parameters in rekening worden gebracht in het kader van de subsidiëring. Daarnaast moet worden bepaald hoe wordt omgegaan met de territoriale overlapping van het werkingsgebied van CAW's en OCMW's. OCMW's werken op gemeenteniveau, terwijl het werkingsgebied van CAW's veel ruimer is. Tijdens de delphi bevraging werd geopperd dat OCMW's en CAW(`s) daarom in hun regio onderling de nodige afspraken moeten maken met betrekking tot samenwerking en taakverdeling, namelijk wie doet welk aanbod ten aanzien van welke doelgroepen in de regio. Aangezien in dit scenario een combinatie van directe en indirecte behoefteparameters in rekening wordt gebracht, zal ook bepaald moeten worden welke weging deze directe en indirecte behoefteparameters krijgen. Krijgen beide parameters een gelijk gewicht bij de middelenverdeling of niet? Ten slotte moet er een beslissing genomen worden over welke aspecten van een kwaliteitsvolle werking in aanmerking komen voor een bijkomende financiering.

In dit onderzoek trachtten we, nadat we de werking en de organisatie van de schuldbemiddelingsinstellingen in kaart brachten, de krijtlijnen uit te zetten van een financieringsmodel in het kader van een financiële ondersteuning van erkende instellingen voor schuldbemiddeling. In de delphi bevraging bereikte de bevraagde experts een consensus over het feit dat in dit financieringsmodel rekening moet worden gehouden met zowel een stimulering van een kwaliteitsvolle werking als met de middelenbehoefte van de organisaties. Zoals hierboven beschreven werd, moeten op het vlak van de concrete uitvoering nog een aantal knopen worden doorgehakt door de Vlaamse overheid.

0 INLEIDING

0.1 Situering

Een van de sporen waarop de Federale overheid de strijd heeft aangaan tegen de toenemende problematiek van schulden en overmatige schuldenoverlast is de uitbouw van de schuldbemiddeling. Sinds de Wet op het Consumentenkrediet kunnen personen die grote geldproblemen of meerdere schuldeisers hebben, een beroep doen op schuldbemiddeling (Wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet, artikel 1, 13°) De schuldbemiddelaar zal dan de financiële toestand onderzoeken en proberen om een oplossing te bereiken met de verschillende schuldeisers. Wie als schuldbemiddelaar mag werken werd door de wet gelimiteerd tot: "[...] een advocaat, een ministerieel ambtenaar of een gerechtelijk mandataris in de uitoefening van zijn beroep of zijn ambt; of [...] door overheidsinstellingen of door particuliere instellingen die daartoe door de bevoegde overheid zijn erkend" (art. 67). Het decreet houdende regeling tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse Gemeenschap van 24 juli 1996 regelde deze erkenning in Vlaanderen. Volgens dit decreet komen enkel OCMW's en CAW's voor een erkenning in aanmerking (art. 6). In 2009 bedroeg het aantal dossiers schuldbemiddeling bij deze instellingen 53.760 Dit is een stijging met 4,8% in vergelijking met 2007 (Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, 2010).

Personen die geconfronteerd worden met overmatige schuldenlast of ernstige financiële moeilijkheden kunnen een beroep doen op de procedure van collectieve schuldenregeling. Er wordt dan een schuldbemiddelaar aangesteld die tot taak heeft een minnelijke aanzuiveringsregeling voor het geheel van de schulden op te stellen. Indien dit niet lukt (bijvoorbeeld omdat één of verscheidene schuldeisers niet akkoord gaan) of indien de schulden te groot zijn in verhouding tot het besteedbaar inkomen, dan kan de rechter zelf een plan opleggen, dat eventueel een schuldkwijtschelding inhoudt. Het aantal toelaatbare aanvragen voor een CSR steeg de afgelopen drie jaar met 34,9% op drie jaar tijd van 64.962 naar 87.638 (Nationale Bank van België, 2011). Het aantal CRS dossiers bij erkende OCMW’s en CAW’s bedroeg in 2009 8.423 Dit is een stijging met 46,8% in vergelijking met 2007 (Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, 2010).

Op 10 juli 2008 werd het decreet van 24 juli 1996 gewijzigd. Vanaf dan wordt het voor de Vlaamse overheid mogelijk een vzw te subsidiëren als Vlaams Centrum Schuldenlast. Daarnaast wordt een financiële ondersteuning van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling mogelijk. Momenteel worden deze uitsluitend erkend, maar niet specifiek voor deze taak gesubsidieerd.

Er zijn in Vlaanderen op dit moment 305 OCMW’s, 4 OCMW verenigingen en 22 CAW’s erkend als instelling voor schuldbemiddeling (Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, 2010).

De instellingen voor schuldbemiddeling moeten aan een aantal in de wet beschreven voorwaarden voldoen en moeten jaarlijks hun cliënteel en werking beschrijven. Doch de jaarverslagen laten niet toe een scherp zicht te krijgen op de werking en de kwaliteit van de schuldbemiddeling door de erkende instellingen in Vlaanderen. Het is belangrijk een goed beeld te hebben van de kwaliteit. Cliënten moeten immers op een kwaliteitsvolle manier geholpen worden bij hun financiële problemen. Anderzijds past dit onderzoek in het kader van de mogelijke financiële ondersteuning van erkende instellingen voor schuldbemiddeling. Om deze subsidiëring efficiënt te kunnen organiseren, is het noodzakelijk te weten hoe de instellingen werken en georganiseerd zijn. Er zijn immers verschillende pistes van financiering denkbaar. De uitwerking ervan en het nagaan van hun haalbaarheid houden verband met de organisatie van de instellingen en samenwerkingsverbanden op het terrein.

0.2 Onderzoeksdoelstellingen

Dit onderzoek beoogt dan ook een tweeledig doel. Vooreerst wil ze een duidelijk zicht te krijgen op de werking en organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling met het oog op het formuleren van voorstellen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Zowel de instellingen als de samenwerkingsverbanden en andere vormen van samenwerking worden daarbij beoogd. De realisatie van deze eerste doelstelling moet toelaten om ook voorstellen van financieringswijze voor subsidiëring van deze instellingen te formuleren om tot een mogelijke financiële ondersteuning van deze instellingen te komen.

0.3 Onderzoeksopzet

Om deze doelstellingen te realiseren hebben we verschillende onderzoeksstappen gezet. In eerste instantie zijn we in de internationale onderzoeksliteratuur op zoek gegaan naar een duidelijke visie op "gewenste kwaliteit" en de hiervoor aangewezen kritische succesfactoren.

Ten tweede analyseerden we de jaarverslagen van de erkende diensten voor schuldbemiddeling en organiseerden we een online bevraging over de wijze waarop ze werken en georganiseerd zijn.

In derde instantie legden we ons toe op het analyseren van de relevante Europese, federale en Vlaamse wetgeving en beschrijven we het juridisch kader waarbinnen de realisatie van de doelstellingen dient te gebeuren.

De verkregen resultaten laten ons ten slotte toe om verschillende voorstellen van financieringswijze voor subsidiëring van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling te formuleren, met de voor- en nadelen eigen aan de verschillende wijzen van subsidiëring. Deze voorstellen werden afgetoetst via een Delphi-bevraging van deskundigen.

I. KRITISCHE SUCCESFACTOREN VOOR DUURZAAM BUDGETMANAGEMENT EN EEN KWALITEITSVOLLE SCHULDBEMIDDELING: EEN LITERATUUROVERZICHT

Bérénice Storms, Jan Brodala, Evi Dirickx, Joke Jonné, Siegfried Dewitte, Koen Hermans & Sara Op de Beeck

1 EERSTE AFBAKENING

Duurzaam budgetmanagement is het finale doel van iedere vorm van schuldhulpverlening (schuldbemiddeling, schuldpreventie, budgetbegeleiding, budgetbeheer …). Cliënten moeten in staat zijn om duurzaam (volhoudbaar) greep te krijgen op hun budget (zonder schulden). In onze zoektocht naar kritische succesfactoren voor duurzaam budgetmanagement zijn we vertrokken vanuit het perspectief van de cliënt die om duurzaam greep te krijgen op het eigen budget, moet kunnen beschikken over een menswaardig inkomen en een zekere vorm van zelfcontrole aan de dag moet kunnen leggen.

Wat verstaan moet worden onder een menswaardig inkomen en over welk bedrag gezinnen minimaal moeten kunnen beschikken om menswaardig te kunnen participeren aan de samenleving, vormt niet het onderwerp van dit onderzoek. Hiervoor vertrekken we van de referentiebudgetten voor een menswaardig inkomen, zoals die recent ontwikkeld werden (Storms & Van den Bosch, 2009; Van Thielen, L., Deflandre, D., Baldewijns, K., Boeckx, H., Leysens, G., Casman M.-T., Storms, B., Van den Bosch, K., 2010). Wanneer we spreken over een menswaardig inkomen, beogen we in eerste instantie het discretionaire inkomen. Dit is het inkomen dat gezinnen vrij kunnen besteden, na aftrek van onvermijdbare kosten zoals huishuur, schulden, gezondheidskosten …

Buiten het inkomen zijn ook psychologische kenmerken bepalend voor het financieel gedrag van een individu (Katona, 1975). Mensen moeten een bepaalde mate van zelfcontrole bezitten om hun geld goed te kunnen beheren. Zelfcontrole is het gevoel dat men moeite moet doen om bepaalde dingen niet te kopen. Deze moeite kan met bepaalde zelfcontroletechnieken verkleind worden en deze maken het individuen gemakkelijker om hun budget goed te beheren. Vooraleer mensen hun toevlucht nemen tot zelfcontroletechnieken (al dan niet aangeleerd in het kader van budgethulpverlening) dienen ze echter gemotiveerd te zijn. Het volstaat immers niet om mensen kennis en vaardigheden mee te geven over het voeren van een financieel gezonde huishoudboekhouding. Even belangrijk is de mate waarin mensen gemotiveerd zijn/worden om hun gedrag in de nabije toekomst te veranderen (Prochaska, DiClemente & Norcross, 1992).

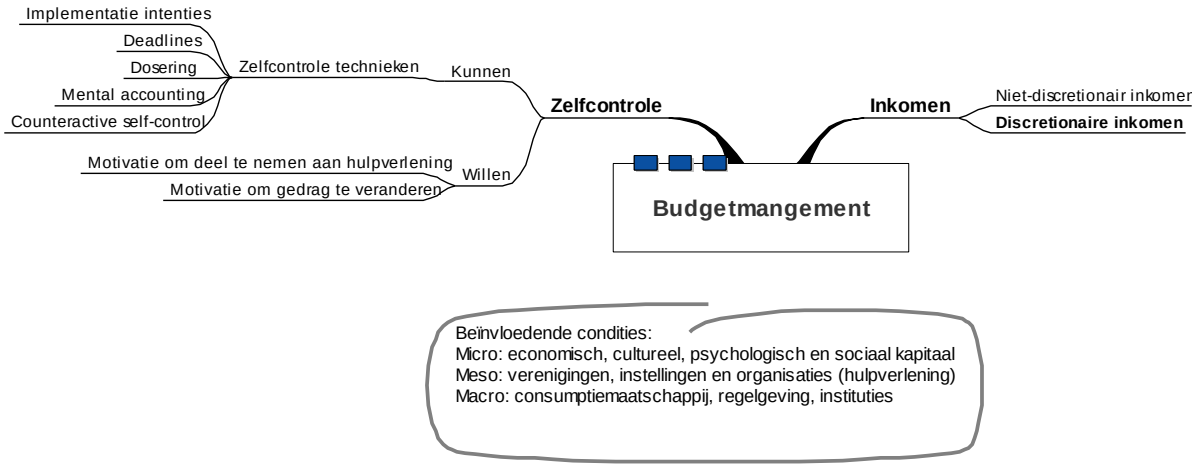
Omdat het onmogelijk is om in één literatuuronderzoek alle kenmerken te onderzoeken die een invloed uitoefenen op het inkomen en de zelfcontrole van individuen, hebben we ons noodzakelijkerwijze moeten beperken. In eerste instantie zoomen we vooral in op literatuur over zelfcontroletechnieken die mensen kunnen inzetten om effectief het eigen (financieel) gedrag te kunnen beheersen (micro). Daarnaast gaan we expliciet op zoek naar hulpverleningscondities die zelfcontrole bevorderen (meso).

Door zo af te bakenen, gaan we voorbij aan belangrijke maatschappelijke (macro) en individuele (micro) condities die evenzeer een belangrijke invloed uitoefenen op het vermogen van individuen om duurzaam hun budget te beheren. Denken we maar aan de bepalende invloed van het leven in een consumptiemaatschappij (Bauman, 2001) waarin individualiseringsprocessen een als maar grotere verantwoordelijkheid op de schouders van het individu leggen en steeds hogere eisen stellen aan zijn persoonlijke competenties (Lammertijn, 2007). Ook andere maatschappelijke condities bepalen in sterke mate de mogelijkheid van burgers om duurzaam greep te houden op hun gezinsbudget. We denken hierbij aan de mate waarin essentiële maatschappelijke instituties zoals het onderwijs, de huisvesting, het verenigingsleven, enzovoort toegankelijk (beschikbaar, bruikbaar, begrijpbaar, bereikbaar én betaalbaar) zijn voor alle gezinnen of aan het al dan niet bestaan van doeltreffende juridische initiatieven op het vlak van consumentenbescherming. Ook op microniveau situeren zich heel wat factoren die rechtstreeks een invloed uitoefenen op het inkomen en de zelfcontrole van burgers. Deze

kunnen worden samengebracht onder de termen sociaal en cultureel kapitaal. Kapitaal dient, zoals dit het geval is bij economisch kapitaal, opgebouwd te worden. Sociaal kapitaal betreft de rijkdom die we verwerven door interacties met anderen, bv. waarden en normen overdracht via het gezin, veralgemeend vertrouwen via sociale netwerken. Cultureel kapitaal verwerven we om het individuele leven te verrijken, bv. rekenvaardigheden via onderwijs (Bourdieu, 1989). Het psychologisch aspect komt in de literatuur veel minder aan bod. Van Regenmortel (2006) spreekt hier over opgebouwde mentale weerstand.

Schematisch gezien, kan het theoretisch kader waartegen we onze literatuurzoektocht spiegelden als volgt worden voorgesteld.

Figuur 1: Afbakening en theoretisch kader literatuuronderzoek



2 DUURZAAM BUDGETMANAGEMENT, KWESTIE VAN VOLDOENDE INKOMEN EN ZELFCONTROLE

Duurzaam greep krijgen op het eigen budget vereist vooreerst een menswaardig inkomen. Een menswaardig inkomen laat burgers toe om volwaardig deel te nemen aan de samenleving waartoe ze behoren. We spreken van volwaardige maatschappelijke participatie als mensen het gevoel hebben erbij te horen, als mensen een plaats hebben binnen sociale netwerken en van hieruit betekenisvolle sociale contacten onderhouden, als mensen de gedeelde verwachtingen verbonden aan hun sociale positie kunnen invullen en aldus meewerken aan de realisatie van essentiële maatschappelijke functies. Menswaardig participeren aan de samenleving staat dus zowel voor "bijhoren" als voor "bijdragen" (Storms & Van den Bosch, 2009).

Gezondheid en autonomie zijn twee noodzakelijke universele menselijke behoeften die moeten vervuld zijn om minimaal te kunnen participeren aan de samenleving (Doyal & Gough, 1991). Hiertoe moeten mensen beschikken over goede satisfactoren, dit zijn producten en diensten die instaan voor de bevrediging van deze behoeften. Deze satisfactoren zijn, in tegenstelling tot de behoeften die ze moeten vervullen, relatief. Dit wil zeggen dat ze in hoge mate historisch en cultureel bepaald zijn. Toch is het mogelijk ze te overkoepelen tot een aantal intermediaire behoeften. Om minimaal te kunnen participeren aan de samenleving moeten mensen beschikken over voldoende en adequate voeding, huisvesting, gezondheidszorg en persoonlijke verzorging, kleding, rust en ontspanning. Daarnaast moeten ze een veilige kindertijd hebben doorgemaakt, de mogelijkheden krijgen om betekenisvolle sociale relaties te onderhouden, zich veilig voelen en voldoende mobiel zijn (Storms & Van den Bosch, 2009).

Een te laag inkomen verhindert mensen om te voorzien in hun noodzakelijke intermediaire behoeften. Gezinnen die niet beschikken over een menswaardig inkomen kunnen onmogelijk duurzaam greep krijgen op hun budget. Zij worden gedwongen om overlevingsstrategieën te ontwikkelen die de noodzakelijke consumptie in functie van een bepaalde intermediaire behoefte (bv. gezonde voeding) verminderen in functie van de consumptie van andere noodzakelijke satisfactoren (vb. onderwijs- of gezondheidsuitgaven).

Een voldoende hoog inkomen is dus een noodzakelijke, maar echter geen voldoende voorwaarde voor duurzaam budgetmanagement. Mensen moeten daarnaast een bepaalde mate van zelfcontrole bezitten om hun geld goed te kunnen beheren. In dit kader ontwikkelden Shefrin en Thaler (1988) hun *Behavioral Life-Cycle model (BLC)* als reactie en uitbreiding op de vroegere levenscyclusmodellen, waaronder het levenscyclusmodel van Modigliani en Brumberg uit 1954 (in Thaler, 1994). De aanhangers van de oorspronkelijke levenscyclusmodellen stellen dat mensen proberen om hun levenstandaard constant te houden in alle fasen van hun leven. Consumptie is volgens hen slechts afhankelijk van het geld dat mensen ter beschikking hebben.

Omdat dit zuiver rationele model (waar het inkomen de voornaamste verklarende factor was om het financiële gedrag van mensen te verklaren) niet is onderbouwd met empirische bevindingen, stelden Shefrin en Thaler (1988) hun uitgebreide *Behavioral Life-Cycle model* voor. Zij gaan ervan uit dat consumptie afhankelijk is van meer dan alleen maar het beschikbare geld. Dit geld moet immers ook beheerd worden en hierbij speelt zelfcontrole een belangrijke rol. Volgens hen is zelfcontrole opgebouwd uit drie elementen, namelijk interne conflicten, verleiding en wilskracht. Interne conflicten ontstaan door de trade-off tussen onmiddellijke bevrediging en voordelen op lange termijn. Verleiding zorgt er dan weer voor dat het interne conflict intenser wordt, de onmiddellijke consumptie van een goed is immers vaak verleidelijker dan het uitstellen van consumptie. Er is

vanzelfsprekend nood aan wilskracht om zulke verleiding te kunnen weerstaan (Thaler, 1994). Momenteel is het *Behavioral Life-Cycle model* het dominante paradigma om financieel gedrag te verklaren (Loix, 2005).

2.1 Zelfcontrole en zelfcontroletechnieken

Om zelfcontrole te kunnen uitoefenen, hebben mensen energie nodig. Deze energie putten ze uit een beperkte bron. Dit impliceert dat het uitoefenen van zelfcontrole steeds negatieve gevolgen heeft voor een volgende zelfcontrole poging (Muraven, Tice & Baumeister, 1998). Men put de bron als het ware uit en dit zorgt ervoor dat we falen in onze zelfregulatie. In dat geval spreken we van *ego depletion* (Baumeister, Muraven & Tice, 2000). Gelukkig vernieuwt de energetische bron waaruit we putten zichzelf over de tijd en kunnen we deze zelfs trainen (Baumeister & Heatherton, 1996).

Het uitoefenen van zelfcontrole vergt dus veel moeite. Om deze voortdurende inspanningen te verlichten doen we wel eens een beroep op zelfcontroletechnieken. Dit gebeurt vaak zonder dat we ons hiervan bewust zijn. Het hanteren van zelfcontroletechnieken verloopt eerder automatisch. Dit heeft als voordeel dat we niet steeds gebruik moeten maken van de beperkte energetische bron van Muraven en Baumeister (2000). Deze automatische processen kunnen het putten uit de bron beperken, zodat er genoeg energie overblijft voor echt belangrijke situaties.

Hieronder bespreken we de vijf belangrijkste zelfcontroletechnieken en besteden daarbij telkens aandacht aan de gevonden evidentie op het terrein van budgetmanagement.

2.1.1 Implementatie intenties

De weg naar de hel is geplaveid met goede voornemens. Ook al hebben mensen de bedoeling om effectief hun gedrag te veranderen, dan garandeert dat nog niet dat ze dit werkelijk doen en volhouden. Gollwitzer (1999) maakt een onderscheid tussen twee soorten intenties, namelijk doelintenties en implementatie intenties. Hij definieert doelintenties als een bepaalde toestand die een individu wil bereiken, bijvoorbeeld 500 euro sparen. Wanneer een individu een doelintentie heeft, dan kan hij ook implementatie intenties vormen. Deze ondersteunen de realisatie van de doelintentie door te specificeren wanneer, hoe en welke doelgerichte responsen moeten worden ingezet. Implementatie intenties hebben een 'als-dan' format, bijvoorbeeld: 'Als ik ga winkelen, dan neem ik steeds een boodschappenlijstje mee'. Individuen verbinden zich via deze implementatie intenties om een doelgerichte respons uit te voeren in een specifieke situatie. Implementatie intenties brengen een verhoogde cognitieve toegankelijkheid van de geselecteerde situaties met zich mee. Bijgevolg wordt de nodige respons om het doel te bereiken beter toegankelijk (Gollwitzer, 1999). De veronderstelling dat implementatie intenties ervoor zorgen dat men zijn doel beter kan bereiken dan wanneer men alleen maar een doelintentie definieert, wordt bevestigd in onderzoek (Gollwitzer & Sheeran, 2006).

2.1.2 Deadlines

Ondanks goede doel- en implementatie intenties zien we dat mensen niet tot zelfcontrole komen omdat ze bepaalde concrete stappen altijd maar blijven uitstellen. Uitstellen is een ernstig gedragsprobleem. Denk maar aan diëten, stoppen met roken, het afhandelen van lastige huishoudelijke taakjes. Individuen hebben de neiging om deze zaken uit te stellen, maar langs de andere kant proberen ze ook hun uitstelgedrag te overstijgen. Uit onderzoek van Ariely en Wertenbroch (2002) blijkt dat individuen hun uitstelgedrag proberen te overstijgen door zichzelf deadlines op te leggen. Soms gaat het hierbij om

kostelijke deadlines, die wanneer ze niet gehaald worden nadelig zijn voor het individu. Voorts blijkt uit dit onderzoek dat deze zelfopgelegde deadlines effectief zijn in het tegengaan van het uitstelgedrag. Anderzijds blijkt ook dat sommige extern opgelegde deadlines een beter resultaat opleveren wat betreft de performantie die eruit voortkomt. Dit valt te verklaren doordat externe deadlines soms optimaler werden opgesteld. Het feit dat ze extern werden opgelegd, betekende op zich geen verschil. In de hulpverlening zien we een mogelijkheid om te werken met deadlines die individuen zichzelf opleggen. Hierbij raden we aan dat de hulpverleners de optimaliteit van deze deadlines mee bewaken.

2.1.3 Dosering

Vermits het uitoefenen van zelfcontrole veel energie kost, doet het soms goed om even aan de verleiding te mogen toegeven. Meer zelfs, het blijkt dat individuen op langere termijn beter aan verleidingen kunnen weerstaan wanneer ze zich op regelmatige tijdstippen kunnen laten gaan (Louro, Zeelenberg, & Pieters, 2007). Dit noemt men doseren. Individuen doseren hun inspanningen, opdat de boog niet altijd gespannen staat. Iemand die op dieet staat, kan doseren door de hele week gezonde voeding te eten, op één maaltijd in de week na. Op deze manier kan deze persoon zich beter aan zijn lange termijn doel houden. In het kader van financiële hulpverlening is het soms goed om je, binnen bepaalde grenzen en onder bepaalde omstandigheden, geen zorgen te maken over aankoopbeslissingen. Zo kan men immers meer energie krijgen om er daarna weer flink tegenaan te gaan. Uit onderzoek van Humbeeck die mensen in armoede met niet armen vergeleek op vlak van budgetbeheer, blijkt dat mensen in armoede in vergelijking met niet-armen meer gebruik maken van dosering en vaker inplannen wanneer mag toegegeven worden aan verleidingen. (Humbeeck, 2009).

2.1.4 Mental accounting

Een vierde techniek die mensen kunnen aanwenden om effectief hun financiële activiteiten te organiseren, te evalueren en te monitoren, betreft *mental accounting*. De techniek bestaat erin dat individuen mentale rekeningen opstellen, hieraan een label geven dat het doel van de rekening uitdrukt en hieraan financiële middelen verbinden (Thaler, 1999). Zo kan men 100 euro voorzien voor 'kledij', 100 euro om 'te sparen', 300 euro voor 'aankopen in de supermarkt', enzovoort. *Mental accounting* houdt een overtreding in van het economische principe van verwisselbaarheid (Thaler, 1999). Dit principe houdt in dat geld perfect vervangbaar is door ander geld, terwijl bij *mental accounting* geld dat toegekend wordt aan een bepaalde mentale rekening niet gebruikt kan worden om goederen van een andere rekening aan te kopen.

Om aan *mental accounting* te doen, moeten deze rekeningen en het budget dat hieraan verbonden is, opgesteld worden. De rekeningen die worden opgesteld, kunnen zowel eng als breed gedefinieerd worden. Als voorbeeld geven we het onderscheid tussen de mentale rekeningen 'kledij' en 'uitgaanskledij'. Read, Loewenstein en Rabin (1999) verwijzen naar dit fenomeen met de term *choice bracketing*. Vervolgens moeten individuen labels toekennen aan hun inkomsten en uitgaven. Het blijkt dat individuen hun inkomsten anders benaderen naargelang de aard. Zo is het bijvoorbeeld normaal om met je maandinkomen voeding, kledij, energiefacturen en dergelijke te betalen, maar een bonus zal men eerder aanwenden voor de aankoop van luxeproducten. Deze twee soorten inkomens worden dus anders behandeld. Daarnaast is het bij *mental accounting* van belang dat alle uitgaven worden opgemerkt en worden toegewezen aan een mentale rekening (Heath & Soll, 1996). Als men een kledingstuk koopt, dan moet men weten dat men geld heeft uitgegeven aan kledij en dan moet men de prijs aftrekken van het budget dat voorzien werd voor kledij. Ten slotte speelt ook het tijdsaspect een rol bij *mental accounting*. Zo kunnen mentale rekeningen dagelijks, wekelijks, maandelijks, enzovoort

geëvalueerd worden. Het spreekt voor zich dat het budget dat bepaald wordt afhankelijk is van de termijn waarvoor deze rekeningen gelden.

Omdat individuen via *mental accounting* hun inkomsten en uitgaven kunnen beheren (Heath & Soll, 1996) en hun consumptie kunnen controleren (Prelec & Loewenstein, 1998; Thaler, 1999), wordt *mental accounting* vaak gezien als een zelfcontroletechniek (Cheema & Soman, 2006). Uit onderzoek van Cheema en Soman (2006) blijkt echter dat *mental accounting* als zelfcontroletechniek niet altijd waterdicht is. Het is mogelijk om *mental accounting* flexibel te hanteren, dit resulteert in misbruik van het systeem. Individuen kunnen hun mentale rekeningen opstellen zoals ze zelf wensen, het is dus mogelijk om zeer brede mentale rekeningen op te stellen, die men vervolgens zeer flexibel kan hanteren. Daarnaast is het ook mogelijk dat consumenten hun uitgaven te flexibel kunnen onderbrengen onder de mentale rekeningen. Naargelang het resterende bedrag in de mentale rekeningen, kan een consument ervoor opteren om zijn uitgave onder een andere rekening te plaatsen dan initieel bedoeld. Ook op deze manier kan het individu zijn zin krijgen. Een individu kan een etentje met vrienden immers plaatsen onder het budget 'vrije tijd', maar mits enige fantasie is het ook mogelijk om dit te plaatsen onder 'voeding', hoewel dit laatste budget bedoeld was voor aankopen in de supermarkt.

In 1999 veronderstelde Thaler dat families met een beperkt inkomen, explicietere budgetteringsregels zouden hanteren en dat ze de neiging zouden vertonen om engere budgetten, voor een kortere periode te bepalen. In 2009 onderzocht Humbeeck het fenomeen van *mental accounting* bij arme en niet-arme gezinnen. Zij bevestigde de hypothese van Thaler, namelijk dat mensen in armoede in vergelijking met niet-armen minder brede categorieën creëren. Bovendien bleken mensen in armoede zich meer bewust van exacte bedragen, zodat ze hun budgetten exacter kunnen opstellen. Daarnaast constateerde ze dat mensen in armoede ook minder flexibel geld verplaatsen van de ene naar de andere mentale rekening. Ze buiten de mogelijke flexibiliteit van *mental accounting* niet uit. Deze bevinding geeft een positieve indicatie voor het gebruik van *mental accounting* in de hulpverlening. Er zijn slechts enkele momenten waarop mensen in armoede deze flexibiliteit uitputten en dat is wanneer ze voor grote, uitzonderlijke kosten staan zoals onverwachte aankopen of medische kosten. Ten slotte bevestigt het onderzoek van Humbeeck dat mensen in armoede hun budgetten eerder opstellen voor kortere periodes, in vergelijking met niet-armen.

2.1.5 Counteractive self-control

Ook al slagen mensen er relatief goed in om hun rekeningen te ordenen, toch worden zij voortdurend blootgesteld aan verleidingen. We moeten hierbij niet alleen denken aan de slimme verleidingstechnieken waarmee reclamemakers ons dagelijks overdonderen, maar ook aan de minder zichtbare, maar daarom niet minder effectieve invloed van vrienden, collega's en buren, enzovoort. Een strategie om te kunnen weerstaan aan deze korte termijn verleidingen is *counteractive self-control* (Trope & Fischbach, 2000). Hierbij gaan mensen zichzelf op korte termijn beperkingen of bijzondere inspanningen opleggen om op lange termijn resultaat te halen. Omdat mensen hun eigen kwetsbaarheden goed kennen en ze beseffen dat ze in sommige situaties kwetsbaarder zijn voor verleidingen dan in andere, zullen ze op verschillende manieren trachten om *counteractive self-control* uit te oefenen.

Zo kunnen de reeds voorgestelde zelfcontroletechnieken gebruikt worden om proactief de negatieve invloed van de korte termijn kosten tegen te gaan. Maar de *counteractive control* theorie biedt ook nieuwe methodieken. Zo kunnen individuen zichzelf straffen wanneer ze falen in het bereiken van hun langere termijn doel (Ainslie, 1975 in Trope & Fishbach, 2000). Ten tweede kunnen individuen zichzelf beloningen toekennen wanneer ze zich gedragen in overeenstemming met de lange termijn doelen. Vervolgens kunnen

individuen het behalen van de voordelen op lange termijn linken aan hun eigen waarden en standaarden. Wanneer ze er dan niet in slagen om hun lange termijn doelstellingen te halen, dan ervaren ze dit als een schending van hun waarden. Dit zorgt ervoor dat ze minder snel toegeven aan verleidingen (Kuhl, 1987 in Humbeeck, 2009). Ten slotte kunnen ze de waarde van het te behalen voordeel op lange termijn vergroten door uitvoerig in te gaan op het emotionele belang van deze voordelen op langere termijn. Op deze manier koppelen ze de lange termijn voordelen aan wat hen emotioneel bevredigt.

Uit het onderzoek van Humbeeck (2009) blijkt dat mensen in armoede gebruik maken van *counteractive self-control* om lange termijn doelen te bereiken. Daarbovenop blijken zij dit vaker toe te passen dan niet-armen.

2.2 Zelfcontrole en motivatie

2.2.1 Motivatie en gedragsverandering

Opdat mensen kunnen veranderen en opdat ze hierin succesvol zouden zijn, moeten ze niet alleen kunnen veranderen, ze moeten dit ook willen. Individuen zullen immers niet geneigd zijn om een bepaald gedrag te stellen, tenzij zij gemotiveerd zijn om dit te doen (DiClemente, Bellino & Neavins, 1999). Verscheidene studies ondersteunen de belangrijke rol van motivatie bij een duurzame gedragsverandering. Zo bleek uit onderzoek naar de gedragsverandering van drugs-, alcohol- en eetverslaafden dat motivatie een belangrijke voorspeller is van het lange termijn succes van een behandeling. Motivatie kan dus verklaren waarom deelnemers aan een welbepaalde behandeling al dan niet hun gedrag veranderen (Turk, 1990 in Turk, 2002). Bij vele behandelingen en interventies veronderstelt men dat de deelnemers gemotiveerd zijn om te veranderen, deze interventies zullen slechts bij gemotiveerde individuen het gewenste effect hebben. Hieruit leiden we af dat het bepalen en bevorderen van de motivatie voorafgaand aan een behandeling een middel kan zijn om de slaagkans van behandelingen te verhogen. Enkele onderzoekers ontwikkelden reeds interventies en behandelingen om de motivatie te verhogen. Eén van deze interventies is de motivationele gespreksvoering van Miller en Rollnick (2006).

2.2.2 Het transtheoretische model voor gedragsverandering

Het transtheoretische model toont aan dat verandering een proces is en niet een gebeurtenis. Mensen bewegen doorheen verschillende fasen van gedragsverandering (Kerkmann, 1998), tien veranderingsprocessen helpen hen hierbij. Naast de fasen en processen van verandering blijken het vertrouwen in eigen kunnen en de beslissingsbalans twee belangrijke indicatoren te zijn in het proces van gedragsverandering (Xiao & Wu, 2006).

In het kader van deze literatuurstudie, sluit het transtheoretische model voor gedragsverandering (Prochaska, DiClemente & Norcross, 1992) perfect aan bij het belang dat moet worden gehecht aan motivatie. De ontwikkelaars van dit model brengen potentiële deelnemers onder in verschillende fasen van gereedheid om te veranderen. Deze gereedheid om te veranderen wordt grotendeels bepaald door het niveau van motivatie.

Het transtheoretische model voor gedragsverandering werd door Prochaska en zijn collega's ontwikkeld in de jaren 1970 (Prochaska, DiClemente & Norcross, 1992). Dit model is gebaseerd op verschillende psychologische theorieën die zich met gedragsverandering bezig houden. Het transtheoretische model integreerde de verscheidene focussen in één model. Het werd als transtheoretisch bestempeld, omdat het

veranderingsvariabelen vanuit verschillende theorieën en therapieën opneemt in een overstijgend kader (Xiao et al., 2001). Prochaska en zijn collega's werkten dit model uit omdat ze gedragsveranderingen veel gecompliceerder vonden dan doorgaans beschreven in theorieën, daarbovenop vonden ze dat vele bestaande theorieën wel nuttige ideeën bevatten (Xiao et al., 2001). Het resulterende model werd eerst toegepast op stoppen met roken, daarna werd het vooral gebruikt om verschillende positieve gezondheidsgedragingen te promoten. Het transtheoretische model werd gebruikt in het kader van financiële educatie (Shockey & Seiling, 2004; Xiao et al., 2001) en financiële *counseling* (Kerkmann, 1998).

De fasen

Hieronder gaan we in eerste instantie in op de verschillende fasen van gedragsverandering. Deze fasen weerspiegelen de structuur van verandering, hoe men kan veranderen (Prochaska et al., 1992).

De eerste fase van gedragsverandering is de precontemplatie. Individuen in deze fase ervaren niet dat ze een probleem hebben. Bijgevolg hebben ze geen intentie om te veranderen, ze zijn zich immers onbewust of niet bewust genoeg van hun problemen (Prochaska et al., 1992; Kerkmann, 1998). In deze fase is het typisch dat de omgeving van het individu wel inziet dat er iets moet veranderen (Kerkmann, 1998). Indien deze individuen zich aangeven voor behandeling, dan is dit door externe druk. Sommigen doen zelfs moeite om te veranderen onder deze druk, spijtig genoeg stoppen ze met hun geplande veranderingen eens de druk verminderd wordt (Prochaska et al., 1992). Individuen in deze fase zijn niet van plan om in de eerste zes maanden te veranderen (Prochaska et al., 1992; Xiao & Wu, 2006).

De tweede fase van gedragsverandering is de contemplatiefase. Individuen die zich in deze fase bevinden, worden zich bewust van hun probleem. Deze bewustwording wordt gefaciliteerd door het afwegen van de voor- en nadelen van het al dan niet veranderen van het gedrag (Prochaska et al., 1992). In de contemplatiefase weet men welk gedrag men wil veranderen, maar men is nog niet klaar voor de verandering op zich. Men heeft nog niet besloten wanneer, wat en hoe te veranderen (Kerkmann, 1998). Individuen die in de komende zes maanden hun gedrag willen veranderen, brengt men onder in de contemplatiefase (Prochaska et al., 1992; Xiao & Wu, 2006).

In de derde fase, de voorbereidende fase, heeft het individu besloten om zijn gedrag op korte termijn, namelijk binnen de maand, te veranderen (Prochaska et al., 1992; Kerkmann, 1998; Xiao & Wu, 2006). Voor deze verandering treft het individu de nodige voorbereidingen die reeds kunnen resulteren in kleine veranderingen (Prochaska et al., 1992).

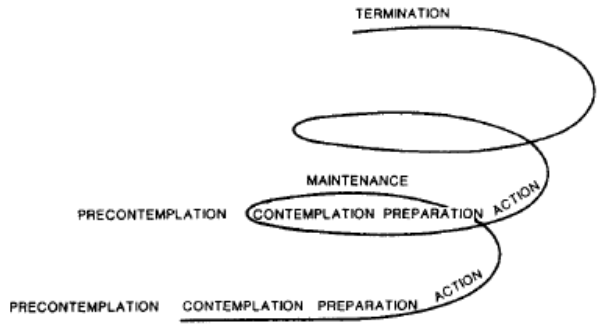
De vierde fase is de actiefase. Individuen in deze fase zijn actief bezig met het veranderen van hun gedrag. Ze hebben besloten om tijd en energie te investeren in het veranderen van hun gedrag (Kerkmann, 1998). Deze gedragsveranderingen zijn openlijk zichtbaar, bijgevolg krijgt men veel erkenning van de buitenwereld. Spijtig genoeg redeneert men soms dat individuen in deze fase al veranderd zijn, terwijl het individu net klaargestoomd moet worden voor het onderhouden van de gedragsverandering (Prochaska et al., 1992). Individuen uit deze fase zijn vaak immers nog maar net bezig met het veranderen van hun gedrag (Prochaska et al., 1992; Xiao & Wu, 2006).

Vervolgens kunnen individuen in de onderhoudsfase belanden. Individuen die zich in de onderhoudsfase bevinden, zijn reeds meer dan zes maanden, maar minder dan 18 maanden bezig met het stellen van het nieuwe gedrag (Xiao & Wu, 2006). Bovenop dit tijdscriterium is het ook van belang dat ze het oude gedrag niet meer stellen (Prochaska

et al., 1992). In deze onderhoudsfase legt men de nadruk op het verstevigen en onderhouden van het nieuwe gedrag. Het is nodig om hieraan te werken omdat mensen kunnen hervallen. Uit onderzoek blijkt dat gemiddeld drie tot zeven actiepogingen nodig zijn om onderhoud van het gedrag te bekomen (Budman, 1995 in Prochaska et al., 1992).

Deze vijf fasen van verandering werden door Prochaska en zijn team vastgesteld door middel van factor- en clusteranalyse. Uit onderzoek blijkt ook dat meerdere studies evidentie leveren voor deze fasen van gedragsverandering (Prochaska et al., 1992). In deze versie van het transtheoretische model waarin vijf fasen van verandering worden beschreven, werd aangenomen dat het gedrag van mensen veranderd is, wanneer ze gedurende meer dan 18 maanden het nieuwe gedrag stellen. Eén van de laatste ontwikkelingen in het transtheoretische model houdt in dat men nog een zesde fase, namelijk een hervalfase, toevoegt. Deze fase werd opgenomen omdat men er meer en meer vanuit gaat dat iedereen hervalt bij het duurzaam veranderen van gedrag (Nibud, 2008).

In de eerste versies van het transtheoretische model ging men ervan uit dat gedragsveranderingen lineaire, progressieve processen zijn. Dit is echter niet het geval. Individuen bewegen zich niet op een lineaire manier doorheen de verschillende fasen. Ze kunnen meerdere malen terugvallen naar vorige fases en bijgevolg degressief doorheen de fasen bewegen (Kerkmann, 1998). Concluderend stellen onderzoekers dan ook dat gedragsverandering verschillende cycli kan duren (Xiao & Wu, 2006). Om de dynamiek van herval te illustreren werd een spiraalvormig patroon voorgesteld. Dit spiraalvormige patroon wordt gevisualiseerd in figuur 2. Het illustreert hoe de meeste mensen bewegen doorheen de fasen van verandering.



Figuur 2: Spiraalvormig patroon van het transtheoretisch model (Prochaska et al., 1992)

De veranderingsprocessen

Om doorheen de fasen van verandering te bewegen, wordt er gebruik gemaakt van een tiental processen van verandering. Deze processen zijn strategieën of interventies die men kan aanwenden om mensen te motiveren tot verandering. Ze laten toe te begrijpen hoe mensen van de ene fase naar een andere kunnen overgaan en het zijn goede voorspellers van gedrag. Deze processen kwamen tot stand door een grootschalige comparatieve analyse van de belangrijkste processen in de psychotherapie (Prochaska, 1979 in Prochaska et al., 1992). Vervolgens werden ze geselecteerd op basis van een principale componenten analyse. Uit meer dan 400 verschillende therapieën kwamen 12 processen naar boven. De tien processen die de meeste theoretische en empirische steun kregen, werden opgenomen in het transtheoretische model. Later onderzoek vond voldoende steun voor deze processen (Prochaska et al., 1992). We bespreken ze in volgende tabel.

Tabel 1: De veranderingsprocessen van het transtheoretisch model (Prochaska et al., 1992; Xiao & Wu, 2006).

Verhogen van het bewustzijn	Focus op het vinden en leren van feiten, ideeën, tips die een goede gedragsverandering ondersteunen. Via observatie, confrontatie, interpretatie, bibliotherapie.
Gevoelens verkennen	Het ervaren van de gevoelens over het probleem en de oplossingen. Leren kennen van de negatieve emoties die samenhangen met ongezonde gedragingen. Via psychodrama, rouwen, rolspelen.
Omgevingsevaluatie	Realiseren welke de negatieve impact is van het negatieve gedrag en/of wat de positieve impact van het nieuwe gedrag is op de omgeving. Via empathietraining en documentaires.
Evaluatie van zichzelf	Ervaren hoe men zich voelt en hoe men denkt over zichzelf met betrekking tot het probleem. Realiseren dat gedragsverandering een belangrijk deel is van de persoonlijkheid. Via de verduidelijking van waarden, verbeelding, correctieve emotionele ervaring.
Binden tot verandering	Binden tot verandering en geloven in deze mogelijke verandering. Via beslissingstherapie, logotherapie, goede voornemens, bindingsverhogende technieken.
Bekrachtigingsmanagement	Belonen (door zichzelf of de omgeving) voor de positieve gedragsveranderingen. De beloningen voor negatief gedrag verlagen. Via contingentiecontracten, bekrachtiging zelfbeloning.
Steun zoeken bij sociale netwerken	Open zijn en vertrouwen hebben in iemand die er voor je is. Het zoeken en gebruiken van sociale steun kan immers helpen bij een gedragsverandering. Via therapeutische allianties, sociale steun, zelfhulpgroepen.
Counterconditioneren	Negatieve gedragingen vervangen door nieuwe, positieve gedragingen. Via relaxatie, desensitisatie, verdediging, positieve statements over zichzelf.
Stimuluscontrole	Vermijden van stimuli die het probleemgedrag uitlokken en vermeerderen van stimuli die het positieve gedrag stimuleren. Via het herstructureren van de omgeving, vermijden van risicovolle stimuli, vervaging.
Sociale bevrijding	In de omgeving zouden de sociale normen moeten veranderen in de richting van positieve gedragingen. Via *empowering*, beleidsinterventies, het opnemen voor de rechten van de onderdrukten.

Match tussen fase en proces

De processen van verandering moeten op de juiste momenten gehanteerd worden om een progressieve beweging doorheen de fasen te faciliteren. Een match tussen de fase waarin men zich bevindt en de behandeling die men krijgt, is cruciaal. De sleutel tot succesvolle verandering is het identificeren van de fase waarin een individu zich bevindt en vervolgens beslissen welke strategieën gebruikt kunnen worden (Prochaska et al., 1992). Vermits een match tussen de fase waarin men zich bevindt en de behandeling cruciaal is, werden de tien processen gelinkt aan de fasen. Deze match verduidelijken we via figuur 3.



Figuur 3: Match tussen fasen en processen van gedragsverandering.

In de huidige praktijk van de hulpverlening worden veel behandelingen op maat van de actiefase gemaakt, maar niet iedereen bevindt zich in deze fase. Bijgevolg hebben de behandelingen niet het gewenste effect. Mensen die zich niet in de actiefase bevinden, schrijven zich niet in voor een actiegerichte aanpak of ze stoppen al snel met de behandeling of ze veranderen slechts tijdelijk (Prochaska et al., 1992). Het transtheoretische model doet bijgevolg een oproep om rekening te houden met de fase waarin individuen zich bevinden, vermits dit van cruciaal belang is om te slagen in de gedragsverandering.

Twee belangrijke indicatoren

Dit model definieert twee indicatoren van succesvolle gedragsverandering, namelijk de beslissingsbalans en het vertrouwen in eigen kunnen. Beide indicatoren vertonen sterke samenhang met de fasen. De beslissingsbalans houdt in dat mensen een bepaald intuïtief gevoel hebben ten opzichte van gedragsverandering. Gedurende de eerste fasen zal een persoon eerder tegen verandering gekant zijn en willen vasthouden aan het huidige gedrag. In de latere fasen zal men eerder voor het veranderen van gedrag zijn en tegen behoud van het negatieve gedrag. Een tweede belangrijke indicator is het vertrouwen in eigen kunnen. Doorheen de fasen groeit dit vertrouwen (Xiao & Wu, 2006).

Toepassing bij budgetmanagement en budgethulpverlening

Het transtheoretische model van gedragsverandering kan toegepast worden bij budgetmanagement en budgethulpverlening. De werkwijze hiervan werd uitgewerkt door Kerkmann (1998). Wanneer de begeleider voor de eerste keer in contact komt met de cliënt, dan zal hij identificeren in welke fase deze zich bevindt. Daar bovenop moet de begeleider tijdens dit eerste contact de financiële situatie van de cliënt in kaart brengen. Vervolgens zijn de interventies van de begeleider afhankelijk van de fase waarin de

cliënten zich bevinden. Wanneer de cliënt zich in de precontemplatie bevindt, dan zal hij niet uit eigen wil naar de begeleiding gekomen zijn. Als begeleider kan je proberen om de huidige financiële praktijken van de cliënt in vraag te stellen en zijn bewustzijn omtrent de financiële problematiek te verhogen. Het is ook mogelijk om huiswerk mee te geven dat zich richt op de erkenning van de financiële problematiek. Cliënten in de contemplatiefase kan je als begeleider helpen door ervoor te zorgen dat de beslissingsbalans doorslaat in het voordeel van veranderen. De begeleider kan helpen bij het verkennen van de waarden van de cliënt en de discrepanties tussen de waarden en de praktijk benoemen. Voorschrijven wat cliënten moeten doen is nog niet aan de orde. Wanneer cliënten zich reeds in de voorbereidende fase bevinden, dan is het de taak van de begeleider om een realistisch plan en haalbare doelen te helpen opstellen. Cliënten die zich reeds in de actiefase bevinden kunnen ondersteund worden door een actieve en bevestigende begeleider. Gezien de zware druk op cliënten kan deze fase nogal stresserend zijn, ze hebben vaak nood aan steun en medeleven. In deze fase moet de begeleider ook waarschuwen voor mogelijke terugval. In de onderhoudsfase moet de begeleider zijn cliënten helpen bij het identificeren van situaties waarin ze geneigd zijn tot herval en bij het opstellen van een plan om dit herval tegen te gaan. De begeleider moet ook duiden dat terugval vaak voorkomend is, zo kunnen cliënten zonder schaamte vragen naar extra consultaties nadat ze zijn hervallen. Een periodiek telefoongesprek of een brief kunnen ook nuttig zijn in deze fase.

Concluderend stellen we dat het transtheoretische model van gedragsverandering psychologische theorieën integreert tot een kader dat effectievere interventies biedt. Het verfijnt de fasen van gedragsverandering en het matcht interventies en fasen. Op deze manier wil het focussen op de versterking van zelfcontrole (Xiao & Wu, 2006). Hoewel het transtheoretische model van gedragsverandering op zich al sterk is, denken we dat dit zinvol kan worden aangevuld met de hierboven beschreven zelfcontrolemethodieken. De uitdaging bestaat erin methodieken te ontwerpen waarin deze zelfcontrolemethodieken een gepaste plaats krijgen binnen de verschillende fasen van verandering.

3 BEÏNVLOEDENDE CONDITIES VOOR DUURZAAM BUDGETMANAGEMENT

Zoals hierboven reeds vermeld is, is het niet mogelijk om in één literatuuronderzoek alle condities te onderzoeken die mogelijk een invloed kunnen uitoefenen op het inkomen en de zelfcontrole van individuen. We beperken ons hier tot condities die samenhangen met de context van budgethulpverlening.

De gevonden kenmerken van effectieve hulpverleningscondities zijn niet altijd specifiek onderzocht in een context van budgethulpverlening, maar kunnen er volgens ons vaak probleemloos naar worden getransponeerd. We zochten in de literatuur achtereenvolgens naar de kenmerken van passende werkvormen, competente hulpverleners en competente organisaties.

3.1 Passende werkvormen: autonomieverhogend, motiverend, krachtengericht, taakgericht, groepsgericht en preventief

3.1.1 Het belang van autonomie voor duurzame gedragsverandering

Er is vaak aangetoond dat interventieprogramma's in velerlei domeinen pas werken wanneer mensen zich erachter zetten. Ze moeten iets op zich niet per se graag doen, maar ze moeten wel zelf kunnen kiezen en de vrijheid ervaren om te doen en laten wat ze willen. De keuzeopties en de keuze zelf moeten met andere woorden stroken met hun waarden, zelfs bij negatieve opties (Botti & Iyengar, 2004). De *self-determination theory* gaat in op de gevolgen die de inperking van de individuele autonomie kan hebben voor de motivatie: intrinsieke motivatie neemt met name af indien er externe controle wordt uitgeoefend. Moller, Deci en Ryan (2007) toonden aan dat het maken van autonome keuzes niet dezelfde uitputtende effecten genereert als het maken van gecontroleerde keuzes. Terwijl het bij gecontroleerde keuzes weliswaar gaat om vrij kunnen kiezen uit een aantal (door andere) voorgestelde alternatieven, gaat het bij autonome keuzes om een set opties waarbij mensen de opties zelf afleiden. Vaak kunnen deze opties pijnlijk zijn wat betreft de consequenties (bv. stoppen met roken), maar omdat individuen zelf tot de conclusie komen dat het goed voor hen is, hoeft dit niet noodzakelijk te betekenen dat het individu zich tekort gedaan voelt, terwijl dit bij gecontroleerde keuzes vaak wel het geval is. Meer nog, bij gecontroleerde keuzes hebben individuen vaak weinig energie over om later weer nieuwe keuzes te maken.

Van Regenmortel (2006) onderscheidt zelfbeschikking (het maken van keuzes en het nemen van beslissingen inclusief keuzevrijheid) als slechts één van de drie aspecten van autonomie. De twee andere zijn: zelfredzaamheid (vaardigheden en activiteiten van het dagelijks leven die nodig zijn om te kunnen functioneren) en zelfstandigheid (het plannen en organiseren van het eigen leven).

Wanneer binnen budgethulpverlening autonomiebeperkende condities worden ingevoerd, verantwoorden hulpverleners dit vaak vanuit strategische en organisatorische motieven: men krijgt gemakkelijker steun van het OCMW, het is de eis van schuldeisers, men kan gemakkelijker onderhandelen met de schuldeisers, enzovoort. Anderzijds wordt dit vaak verbonden met de toevloed aan cliënten en de toename van werklast (Ruelens & Nicaise, 2002).

3.1.2 Motiverende budgethulpverlening in het continuüm tussen vrijwilligheid, drang en dwang

Autonomie en motivatie zijn sleutelfactoren voor duurzame gedragsverandering. Een belangrijke vraag is echter hoe het motiveren van cliënten mogelijk is in een context die vaak niet wordt gekenmerkt door vrijwilligheid.

Het perspectief van vrijwilligheid, drang en dwang

Zorg is in principe steeds vrijwillig. Het principe van het recht op zelfbeschikking is in basiswetten verankerd zoals artikel 5 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (Europees Hof voor de Rechten van de Mens, 2003). Iedereen heeft recht op vrijheid en veiligheid van zijn persoon, tenzij in de wettelijk voorziene uitzonderingen waarbij dwang en drang wordt toegelaten en geregeld. Als we specifiek naar budgethulpverlening kijken, zijn er cliënten die onder externe druk aan een budgethulpverleningstraject beginnen, hetzij door een rechterlijke uitspraak, of onder druk van anderen uit hun sociale netwerk. Het kan dan gaan over dwang of drang. Dwang is aan de orde bij machtsuitoefening, waarbij iemand genoodzaakt wordt door een machtsmeerdere om een bepaald gedrag te stellen. Voor het toepassen van dwang bestaan wettelijke kaders. In die zin kan een door de rechter opgelegde collectieve schuldenregeling beschouwd worden als een vorm van dwang. Het is echter zeer de vraag of duurzaam budgetmanagement tot stand kan komen in een context van gedwongen hulpverlening. In het kader van de geestelijke gezondheidszorg werd vastgesteld dat gedwongen hulpverlening vaak als traumatiserend ervaren wordt en kan leiden tot een afkeer van hulpverlening. (Van der Gaag, 2002, in van Ooyen-Houben, Roeg, de Kogel, & Koeter, 2008; Swartz & Swanson et al. 2003 in van Ooyen-Houben et al., 2008). Volgens de onderzoekers van het Nederlandse Wetenschappelijke Onderzoek- en documentatiecentrum Justitie moet dwang beschouwd worden als het ultimum remedium.

Bekeken vanuit motivatie en het bevorderen van zelfcontrole, lijkt drang meer aangewezen. Bij drang blijft de keuzevrijheid voor het individu in zekere mate intact, maar wordt deze ingeperkt door consequenties te verbinden aan de aard van de keuze. Mensen kunnen sancties vermijden als ze de aangeboden zorg accepteren en ze worden vaak beloond indien ze ook daadwerkelijk aan gedragsverandering werken. Men spreekt dan van *constrained choice* (van Ooyen-Houben, 2008). Door de inperking van de keuzevrijheid leidt ook drangmatige hulpverlening tot heel wat reacties en weerstand bij cliënten. Menger en Krechtig (2004 in van Ooyen-Houben et al., 2008) vatten deze reacties van cliënten samen onder de term r*eactance*. Het gaat dan om weerspannigheid, die tot uiting kan komen in boosheid, vertoon van machteloosheid, onverschilligheid en andere gedragingen en om het ontwikkelen van allerlei tegenstrategieën (Van Nijnatten, 1997, Soulet & Oeuvray 2006 in van Ooyen-Houben et al., 2008).

Volgens de *Self-Determination Theory* van Deci en Ryan (2000 in van Ooyen-Houben et al., 2008) leiden dreigementen, deadlines en het aanbieden van een externe beloning tot een *external perceived locus of causality* en ondermijnen ze daarmee de interne motivatie. Anderen (Stevens et al., 2006 in van Ooyen-Houben et al., 2008) nuanceren dit en stellen vast dat drang, bijvoorbeeld in de vorm van een dreigende sanctie, ook kan samenvallen met een latent aanwezige interne motivatie en dan door de betreffende persoon geduid wordt als teken dat er een grens bereikt is en dat er een verandering moet komen. Zo kan bemoeizorg mensen 'verleiden' tot zorg door onder externe druk de interne motivatie van de cliënt zoveel mogelijk te stimuleren. Interne motivatie is niet statisch, maar kan groeien, bijvoorbeeld door een confronterende behandelstijl te vermijden en juist de persoonlijke autonomie van een cliënt te respecteren en te stimuleren. De mate waarin mensen uit zijn op zelfbeschikking, of daartoe in staat zijn, kan echter verschillen (Menger en Krechtig, 2004 in van Ooyen-Houben et al., 2008). Soms kan het volstaan om iemands

gedrag beheersbaar te maken en het binnen de perken te houden van de risico's. Maar ook dan blijft interne motivatie van belang: de persoon moet er zo veel mogelijk toe gebracht worden om de zorg te accepteren om de situatie stabiel te houden.

Externe druk lijkt volgens de onderzoekers vooral goed te kunnen werken in het begin van een zorgtraject. Mensen kunnen dan over een drempel heen worden geholpen waar ze uit zichzelf niet overheen komen. Uit een studie onder klinische alcoholpatiënten bleek dat de combinatie van externe en interne motivatie aan het begin van de zorg gunstig samenhing met behandelretentie (Ryan & Plant, 1995 in van Ooyen-Houben et al., 2008). Een interne, meer autonome motivatie voor zorg zou vooral nodig zijn voor het behalen van een blijvend behandelresultaat.
Binnen de context van dwang en drang onderscheiden we verder twee typen van onvrijwillige zorg al naar gelang de zorg al dan niet door een externe instantie is opgelegd (Rooney, 1992 in Menger, 2008). De formeel onvrijwillige cliënt heeft het contact met de zorg opgelegd gekregen. Bij formele onvrijwillige zorg gaat het om *mandated clients*: zij komen in aanraking met de zorgverlening, in ons geval budgethulpverlening, op grond van een rechterlijke uitspraak of een andere op de wet gebaseerde beslissing. Gewone onvrijwilligheid is de situatie waarin iemand niet uit zichzelf, maar onder druk van anderen zorg zoekt: *non voluntary clients*. Hier is strikt genomen geen sprake van formele dwang of drang. Toch is de instroom in vrijwillige zorgtrajecten vaak helemaal niet zo vrijwillig en kan externe druk ook hier een belangrijke rol spelen. Men (Stevens et al., 2006 in van Ooyen-Houben et al., 2008) rapporteert dat maar liefst 65% van de vrijwillige cliënten in een verslavingszorgvoorziening een vorm van externe druk voelden om in zorg te gaan. Ook andersom gaven 22% van de drangcliënten te kennen geen externe druk te ervaren.

Zowel bij vrijwillige als bij niet-vrijwillige cliënten bestaan er verschillende mogelijke bronnen van drang. Marlowe en Kirbey (1996 in van Ooyen-Houben et al., 2008) onderscheiden in hun gedragstheoretisch drangmodel, drie dimensies. Een eerste dimensie geeft aan of er bij een bepaald motief sprake is van positieve of negatieve bekrachtiging: gaat iemand in zorg met het oog op een positief gevolg (bijvoorbeeld om nieuwe kansen, relaties, banen te creëren) of om een negatief gevolg (detentie, verergering van problemen) te vermijden? De tweede dimensie geeft aan of bij een bepaald motief een derde partij betrokken is die invloed uitoefent op het gedrag van de persoon: is het motief sociaal gemedieerd? Er is nog een derde dimensie: het psychosociale domein van waaruit de bekrachtiging afkomstig is: psychiatrisch, medisch, financieel, sociaal, familie, justitie en overige. Iemand die in zorg gaat om te voorkomen dat haar kinderen worden geplaatst, handelt vanuit een motief dat gericht is op negatieve bekrachtiging (dimensie 1), dat sociaal gemedieerd is (dimensie 2) en afkomstig is uit het levensdomein 'familie' (dimensie 3). Belangrijk is dat het hierbij gaat om zelfgerapporteerde redenen om in zorg te gaan en dus om de subjectief ervaren interne én externe bronnen van drang. Verschillende bronnen kunnen immers tegelijk binnen dezelfde persoon aanwezig zijn en in de subjectieve ervaring meer of minder zwaar wegen (Soulet & Oeuvray, 2006, in van Ooyen-Houben, et al., 2008).

De grenzen tussen dwang, drang, niet-vrijwillige en vrijwillige zorg zijn diffuus. In de praktijk hebben we vaak te maken met een continuüm van vrijwilligheid, met aan het ene uiterste de formele dwang, waarbij de externe druk bepalend is, en aan het andere uiterste zorg die geheel op eigen initiatief gezocht wordt, door iemand die zelf een verbetering wil. Hierbij moet dan ook nog een onderscheid gemaakt worden tussen ervaren en feitelijke externe druk: iemand die op het continuüm van feitelijke druk volledig gedwongen in zorg gaat, kan op het continuüm van ervaren druk nog gedeeltelijk vrijwillig in zorg zijn gegaan.

Dwang en drang brengen hulpverleners in een lastig conflict

De tendens om meer te werken vanuit dwang en drang weerspiegelt een maatschappelijke trend, met name een omslag naar 'bescherming' en 'veiligheid', een soort van paradigmawissel. Het gaat om een bredere trend in de samenleving naar minder vrijblijvendheid, naar het (her)creëren van mechanismen van sociale controle via overheidsingrijpen. Bij drang en dwang vormt niet de hulpvrager of de professional het vertrekpunt van het contact, maar 'de samenleving' of 'de ander', die steeds minder bereid is het afwijkende gedrag, de overlast of het misbruik voor lief te nemen.

Hulpverleners hebben volgens Menger (2008) dan ook een belangrijke maatschappelijke rol. Ze worden hierin erkend, maar zijn tezelfdertijd zeer kwetsbaar. Dat blijkt vooral bij 'incidenten' die vaak uitgebreid de pers halen. Hermans (2009) waarschuwt voor deze ontwikkeling in Vlaanderen: de grens tussen sociaal beleid en veiligheidsbeleid wordt dunner en er worden nieuwe disciplinerende doelstellingen verbonden aan sociaal beleid. Hij stelt zich de vraag in hoeverre deze doelen combineerbaar zijn met de waarden van het sociaal werk. Sociaal werk kan nooit neutraal beleid uitvoeren maar moet zich de vraag stellen in hoeverre dit beleid ook aansluit bij de internationale doelstellingen van sociaal werk: gelijkheid, respect, menswaardigheid, democratie, mensenrechten en sociale rechtvaardigheid. In dit kader is het belangrijk dat de maatschappelijk werker de toestand die aanleiding geeft tot justitieel ingrijpen (bijvoorbeeld overmatige schuldenlast) steeds bekijkt als een aanleiding tot bemoeienis en niet als de focus ervan (Menger & Krechtig, 2004 in Menger, 2008). Het vormt tevens de maatstaf bij de diagnose en het opstellen van het plan van aanpak. De sociaal werker zoekt gericht naar omstandigheden, beperkingen en beschermende factoren die verband houden met het risico op recidive of herval. De focus ligt op het versterken van zelfcontrole, met gepaste inzet van dwang en drang. De overmatige schuldenlast is daarnaast ook de maatstaf bij het bepalen van de benodigde controle. Hoeveel schade brengt iemand zichzelf, zijn gezin of de samenleving toe als het ongewenste gedrag zich herhaalt? Als de kans op schade groot is, moeten intensievere vormen van controle ingezet worden, los van wat de cliënt daar zelf van vindt (Menger, 2008).

Dwang en drang vereisen een helder en consistent juridisch kader op basis van ketensamenwerking

Dwang en drang moeten volgens Menger (2008) een wettelijke grondslag hebben in de vorm van een juridisch kader. De juridische functie van dit kader is toezien op het naleven van de bijzondere voorwaarden die aan de cliënt zijn opgelegd. Het kader legitimeert de controle die wordt uitgeoefend door de sociaal werker. Doch, de voortdurende afweging van juridische, maatschappelijke en individuele belangen maakt het werken vanuit een gedwongen kader gecompliceerd (Menger, 2008). Het kenmerkt zich door een nooit op te lossen dilemma, eigen aan de dynamiek van samenwerking tussen partners die verschillend zijn gepositioneerd. Dit vraagt een heldere ketensamenwerking tussen enerzijds de opdrachtgever en degene die het kader uitzet (arbeidsrechtbank, OCMW-raad) en anderzijds de sociaal werker en zijn organisatie die de gedwongen hulpverlening waarneemt of uitvoert. Zij worden verondersteld regelmatig, op organisatieniveau, te overleggen over de aard van de samenwerking en over wat de partners of verschillende betrokkenen van elkaar nodig hebben om effectief te werken. Daarnaast zijn er ook persoonlijke contacten nodig tussen professionals en de arbeidsrechtbank en valt de aanwezigheid van hulpverleners bij rechtszaken of in OCMW-raadszittingen te waarderen. Het gedwongen kader van de hulpverlening maakt dat zelfrapportage van cliënten niet volstaat. Er is steeds aanvullende informatie nodig vanuit de sociale omgeving (het sociaal verslag van een budgethulpverlener) en van professionals van andere instellingen (ontwerp van minnelijke schuldenregeling door de schuldbemiddelaar), zowel bij de start als bij de periodieke evaluaties. Heldere rapportages hierover zijn een noodzakelijke

voorwaarde om professionele hulp te kunnen bieden en effectief samen te werken met de verschillende betrokkenen.

Gedwongen hulpverlening leidt tot *reactance*. Dit is normaal, er professioneel op reageren is de uitdaging!

Hierboven stelden we reeds dat dwang en drang *reactance* uitlokken. Het vermogen om deze reacties van *reactance* te herkennen en te bewerken is een belangrijk kenmerk van de professionaliteit van een hulpverlener. Volgens Rooney (1992, in Menger 2008) en Trotter (1999, in Menger, 2008) mogen hulpverleners dergelijke reacties niet meteen afwijzen of bestrijden, maar moeten ze er belangstelling voor tonen en ze als normaal beschouwen. *Reactance* wordt immers versterkt als mensen ervan worden weerhouden uiting te geven aan dit gedrag. Hulpverleners dienen concrete vragen te stellen over specifieke punten die de cliënt naar voren brengt en samen met hem te zoeken naar hoe de handelingsvrijheid op termijn weer te vergroten is. Zij hebben als taak de eisen die de situatie stelt helder te verwoorden en zich niet te laten verleiden om hierover te onderhandelen. Van belang is de nadruk te leggen op het benutten van de (vaak weinige) keuzemogelijkheden die er nog wel zijn. Zij moeten trachten te komen tot een voldoende werkbare overeenkomst tussen de doelen van de hulpverlener en deze van de cliënt (*motivational congruence*). Voldoende werkbaar wil zeggen dat de professional, zeker in eerste instantie, niet naar meer overeenstemming streeft dan nodig is voor een werkbare en doelgerichte relatie: het werkt immers averechts om meer betrokkenheid te vragen (of te verlangen) dan iemand op dat moment in staat is te geven. Dit vermogen om in een context van controle en risicobeheersing, net genoeg te vragen om de volgende stap te kunnen zetten, is volgens Menger (2008) één van de kenmerken van professioneel werken in een gedwongen kader.

3.1.3 Focus op krachten

Een belangrijke factor die motivatiebevorderend werkt en dus belangrijk is in het kader van budgethulpverlening is de focus op krachten. Hierdoor krijgen mensen erkenning voor de inspanningen die ze reeds geleverd hebben, wat weer verder hun zelfwaarde gevoel verhoogt. *It allows to see the glass as half-full rather than half empty* (Smith, 2006). Vanuit het krachten- of sterkteperspectief dienen hulpverleners te weten wat cliënten reeds gedaan hebben, op welke manier ze het gedaan hebben, wat ze geleerd hebben uit deze ervaringen en welke bronnen en hulpmiddelen ze gehanteerd hebben in hun strijd tegen het overwinnen van deze moeilijkheden. Het theoretisch kader van het krachtengebaseerde hulpverleningsmodel is een integratie van verscheiden theorieën, bewegingen (preventie, *resilience* theorie, positivistische psychologie) en technieken die bouwen aan de kracht van de cliënt binnen een multicultureel kader (Smith, 2006).

Nauw samenhangend met of beter nog als theoretische onderbouw voor de krachtenbenadering situeren zich de *locus of control* theorieën. Die stellen dat iemand kan verwachten om te slagen in de mate dat hij het gevoel heeft controle te kunnen uitoefenen bij successen en mislukkingen. Recent hebben auteurs brede conceptuele modellen van controle uitgewerkt, zoals Connell (in Eccles & Winfield, 2002) die de onbekende controle toevoegde. Hij toonde eveneens aan dat indien de oorzaak van iemands successen of mislukkingen niet gekend is, dit de motivatie ondermijnt om aan de slag te gaan met aanverwante taken. Connell en Wellborn (in Eccles & Winfield, 2002) hebben de controleovertuiging geïntegreerd in een breder theoretisch kader waarbinnen ze drie psychologische basisnoden erkennen, namelijk competentie, autonomie en verbondenheid. Ze linken controleovertuiging aan competentiebehoeften. Zo voelen kinderen die overtuigd zijn dat ze controle hebben over het bereiken van hun resultaten zich meer competent. De mate waarin de noden bevredigd worden, bepalen het engagement in verschillende activiteiten. Indien de noden bevredigd worden, kunnen

mensen zich volledig engageren, anders zullen ze vervreemden en zal de motivatie afnemen. Skinner (in Eccles & Winfield, 2002) stelt een meer uitgebreid model voor van waargenomen controle. Drie kritische overtuigingen die een rol spelen volgens Skinner (in Eccles & Winfield, 2002) zijn de *means-ends* overtuigingen (de verwachting dat bepaalde oorzaken bepaalde resultaten genereren), overtuiging van controle (verwachtingen die individuen hebben om gewenste gebeurtenissen tot stand te brengen) en machtsovertuiging (de verwachtingen dat iemand toegang heeft tot de middelen die nodig zijn om bepaalde resultaten tot stand te brengen).

3.1.4 Taakgerichte hulpverlening

Taakgerichte hulpverlening (afgekort TGH) is een methodiek waarvan de uitgangspunten, doelstellingen en werkvormen in hoge mate aansluiten bij de hierboven genoemde sleutelfactoren voor passende budgethulpverlening. Probleemverlichting en het vergroten van het probleemoplossend vermogen staan centraal in taakgerichte hulpverlening.

De methodiek van TGH geniet een ruime internationale verspreiding en berust op onderzoek en evidentie. De oorsprong ligt in het Amerikaanse *social work*. De eerste publicaties van de grondlegger ervan, William Reid (1928-2003), verschenen begin jaren zeventig. TGH heeft zich ontwikkeld tot een overzichtelijk praktijkmodel, dat een stevige ethische basis heeft en steunt op veel onderzoek. Behalve in de Verenigde Staten, wordt het ook toegepast en verder uitgewerkt in Engeland, Duitsland, Noorwegen, Zuid-Korea, Israël en Australië. In Nederland is het bekend sinds eind jaren 1970 (Jagt, 2004). Ook in Vlaanderen vinden we taakgericht hulpverlenen, of althans elementen daarvan, in de praktijk terug. Volgens Jagt (2004) slaat de TGH-benadering aan omdat het cliënt- én situatiegericht is. In de casussen die Jagt (2004) uitwerkt, komt budget- en schuldenproblematiek meermaals aan de orde.

Duidelijke structuur, heldere stappen en transparantie

Het TGH-werkmodel kenmerkt zich volgens Jagt (2004) door een duidelijke structuur en heldere stappen. Daarmee heeft TGH ook een voor cliënten inzichtelijke structuur. Over werkwijze, doelstelling en tijdsduur worden in de beginfase afspraken gemaakt (een expliciete samenwerkingsovereenkomst). Al werkend kunnen die afspraken worden bijgesteld, maar er is een helder kader. Het gaat om een probleemoplossend model van hulpverlenen, gericht op krachtenversterking en *empowerment*, voor erkende problemen 'waarin psychologische en sociale elementen (het sociale staat daarin ook voor concrete en materiële aspecten) met elkaar in samenhang worden gezien' (Kamphuis, 1990 in Jagt, 2004).

Duidelijk leidinggeven en structureren door de werker, wordt gecombineerd met aansluiten bij en respecteren van de keuzes van de cliënt. Die wordt niet 'behandeld', maar van het begin af aan systematisch betrokken bij een op activering gerichte aanpak, aldus Jagt. Na een brede scan van het probleem of het probleemkluwen, waarin de (rol van) de persoon zelf, maar ook van de omgeving wordt betrokken, worden prioriteiten bepaald. Ook op basis van een afweging van wat op korte termijn het best te beïnvloeden is. Cliënt en werker specificeren dan een prioritair en begrensd probleem. Ze sluiten vervolgens daarover een samenwerkingsovereenkomst waarin ze ook het gestelde doel, de uit te voeren hoofdtaak (dat wat gedaan moet worden om van probleem naar doel te komen) en de termijn waarbinnen dit gebeurt, opnemen.

TGH maakt volgens Jagt (2004) weloverwogen gebruik van de tijd. De hulpverlening is relatief kortdurend en termijngebonden omdat uit onderzoek blijkt dat in veel gevallen 'meer hulp niet helpt'.

Taken zijn het 'hart' van taakgerichte hulpverlening

Centraal in het verdere verloop van de taakgerichte hulpverlening staat vervolgens een kortere of langere reeks taken, merendeels taken van de cliënt maar ook taken van de werker. Er wordt gekozen voor een concreet en beperkt doel, binnen bereik van de gezamenlijke inspanningen en haalbaar binnen de afgesproken termijn. Het ontwerpen, uitvoeren en evalueren van taken staat centraal in TGH. De werker neemt taken op zich, maar het accent ligt op de taken van de cliënt. Taken zijn er in soorten en maten, zowel gericht op probleemverlichting als op *empowerment* van de cliënt. Ze worden ontwikkeld in dialoog met de cliënt, systematisch voorbereid en nabesproken, met ruime aandacht voor cognitieve, affectieve en vaardigheidsaspecten (Jagt, 2004).

Met taken wordt niet gewacht tot inzicht en analyse compleet zijn. Anders handelen leidt even vaak tot anders denken als omgekeerd. Een gedegen taakvoorbereiding vergroot de kans op effectiviteit, maar ook het geloof in eigen kunnen. Daarbij is er steeds aandacht voor hinderpalen bij de cliënt (disfunctionele overtuigingen, gebrek aan motivatie enzoverder) en in de omgeving (Jagt, 2004).

TGH is theoretisch onderbouwd en open

Volgens Jagt (2004) baseert TGH zich op verschillende lijnen uit de belangrijkste stromingen van het klassieke *social casework*: het *problem-solving-model* van Perlman (dat focust op probleemoplossing en de *workability* van de cliënt stimuleert door gedoseerde steun), het *psychosocial casework* van Hollis (met zijn systematische beschrijving van interventies, variërend van omgevingsgericht tot dieptepsychologisch georiënteerd) en het functioneel casework van Smalley (met nadruk op zelfbepaling van de cliënt, de werkzaamheid van tijdslimieten en gebruik van de tijd). Het model steunt daarnaast ook op de leertheorie, cognitieve gedragstheorie, systeem- en communicatietheorie, ecologische en crisistheorie. Aandacht gaat vooral uit naar theorie over (beïnvloedbare) factoren in het hier en nu - zowel in de persoon als in de situatie - die problemen oproepen of bestendigen en naar theorieën over krachten en kwaliteiten die mensen in eerdere omstandigheden op de been hielden. TGH put ook uit motivatietheorie als het gaat om gebruik van de tijd en om het partnerschap van cliënt en werker. TGH is volgens Jagt tevens een theoretisch open model en er worden regelmatig nieuwe theorieën ingebracht.

TGH berust op empirische grondslag en aangetoonde effectiviteit

Jagt (2004) vermeldt meerdere onderzoeken en verwijst ook naar een artikel van Reid in Social Work uit 1997. Daarin vermeldt Reid een aantal dissertaties en maakt melding van zeven onderzoeken waarin met experimentele en controlegroepen werd gewerkt. De effectiviteit van het model als geheel wordt volgens Jagt aangetoond in relatie tot verschillende problemen en cliëntgroepen. Jagt citeert nog meer specifieke onderzoeksresultaten, bijvoorbeeld over het stimulerende effect van een tijdslimiet, effectievere taakuitvoering door cliënten door het gebruik van een systematische taakvoorbereidingsprocedure en het positieve effect van focussen op specifieke en afgebakende problemen.

3.1.5 Groepsgerichte hulpverlening als waardevolle aanvulling voor individuele hulpverlening

Naast taakgerichte hulpverlening, biedt ook groepsgerichte hulpverlening zinvolle sporen. Verschillende auteurs (Vanrompay, 2005; Versluys, 2005a; Van Regenmortel, 2006) schuiven groepsgerichte hulpverlening naar voor als een waardevolle aanvulling op de individuele en curatieve budgethulpverlening. Groepswerking geeft vaak meer aandacht

aan de verschillende levensdomeinen van de cliënt. Cliënten ervaren elkaar als lotgenoten en delen ervaringen van 'benadeling'. Ze leren van elkaar hoe met deze ervaringen om te gaan en hoe ze om te buigen naar kansen. *Empowering* of 'zichzelf krachtiger maken' is de onderliggende doelstelling. Bovendien wordt door groepsgerichte hulpverlening vaak de noodzakelijke dwarsverbinding gemaakt met maatschappelijk *empowerment* op meso- en macroniveau, zeg maar het verbeteren van de positie en levenscondities van mensen. Een recent literatuuroverzicht (Hogan, Linden & Najarian, 2001) over sociale ondersteuning toont dat sociale ondersteuning helpt bij allerlei gedragsveranderingsprogramma's, maar de exacte omstandigheden waaronder zijn nog onvoldoende in kaart gebracht. Ook vanuit de medische wetenschap wordt evidentie aangereikt voor groepsgerichte behandeling. Een recente review over het behandelen van dwangmatig koopgedrag toont aan dat therapieën het meest succesvol zijn als ze in groep worden gegeven (Black, 2007). Terwijl het groepswerk bij OCMW's zich vaak nog beperkt tot het individueel *empowerment* van cliënten, ligt de focus bij opbouwwerk duidelijk op maatschappelijk *empowerment*. In het sociaal-cultureel werk krijgt het groepswerk al sinds enige tijd een centrale plaats vanuit de overtuiging dat groepen een sleutelrol spelen in zowel de ontwikkeling van het individu als in de ontwikkeling van de samenleving.

3.1.6 Preventieve hulpverlening als waardevolle aanvulling voor curatieve hulpverlening

De stap van groepsgerichte hulpverlening naar preventieve hulpverlening is dan ook niet groot.

Een inspirerend denkkader over preventie vinden we bij Goris, Burssens, Melis en Vettenburg (2007). Zij werkten een concept uit van wenselijke preventie met de focus op algemene preventie. Zij doen dit in relatie tot curatie en algemeen beleid en met de nodige kritische zin. Het realiseren van duurzame effecten en efficiëntie zijn voor hen belangrijke uitgangspunten.

Ze definiëren preventie als: "*initiatieven die doelbewust en systematisch een probleem voorkomen*". Wenselijke preventie mikt op het voorkomen van problemen en gaat zoveel mogelijk op zoek naar wegen en werkwijzen om de keuze- en handelingsmogelijkheden van mensen te vergroten, in plaats van ze in te perken. Het combineert persoonsgerichte met structuurgerichte acties en betrekt ook de doelgroep zelf actief, democratisch en participatief in elke fase van het proces (Goris et al., 2007). Wenselijke preventie erkent ook de diversiteit tussen mensen en springt hier zorgvuldig mee om. Wenselijke preventie heeft vijf dimensies (Goris et al., 2007): radicaliteit (problemen zo dicht mogelijk bij de wortel aanpakken), offensiviteit (uitbreiden van de keuzemogelijkheden van de doelgroep) integraliteit (persoons- én structuurgerichte actie), participatie (rechtstreekse inbreng van de doelgroep) en democratisch karakter (voor iedereen, in het bijzonder bij moeilijk bereikbare groepen). Deze dimensies hangen onderling nauw samen en werken sterk op elkaar in.

Primaire, secundaire en tertiaire preventie

Om preventie op de tijdslijn te onderscheiden, plaatst men (Goris et al., 2007) de probleemontwikkeling op de voorgrond, eerder dan de beoogde doelgroep. Als het probleem nog niet acuut is en zich nog niet zo duidelijk aftekent, spreken we van primaire preventie. In dit stadium van probleemontwikkeling is het niet altijd eenvoudig om risico- en beschermende factoren met het probleem te verbinden. In de context van budgetmanagement kan het hier gaan om informatie en vorming vanwege kredietinstellingen aan hun klanten over verstandig lenen. Wanneer de probleemsignalen al duidelijker zijn en risico- en beschermende factoren concreter worden afgebakend en ingevuld, spreken we van secundaire preventie. In de context van budgetmanagement

kunnen we hierbij denken aan mensen met een verstandelijke beperking van wie het geld wordt beheerd door bijvoorbeeld een voogd. Tertiaire preventie is geboden wanneer het probleem zich duidelijk manifesteert. Het doel is dan: voorkomen dat het probleem opnieuw opduikt of verder escaleert. In de context van budgetmanagement kunnen we denken aan mensen die hun schulden niet meer kunnen aflossen en beroep doen op een Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn of een Centrum Algemeen Welzijnswerk voor budgethulpverlening.

Primaire, secundaire en tertiaire preventie zijn niet strak van elkaar te onderscheiden maar vormen een continuüm (Goris et al., 2007). Bovendien kan eenzelfde initiatief (bijvoorbeeld budgethulpverlening) zowel secundaire als tertiaire preventie zijn. Dat hangt af van het gekozen probleem dat je wil voorkomen (Goris et al., 2007). Om het begrip preventie te verfijnen, moet je dus eerst weten welk probleem je precies wil voorkomen. Bij budgetmanagement zou het dan kunnen gaan over het subtiele onderscheid tussen een probleem beheersen (secundair) of in de verdere toekomst voorkomen (tertiair). Dat laatste is nodig om van duurzaam budgetmanagement te kunnen spreken.

Preventie tussen algemeen beleid en curatie

Algemeen beleid wil democratische basisrechten garanderen en heeft niet het voorkomen van problemen als expliciete doelstelling (Goris et al., 2007). Bij budgetmanagement kunnen we dan denken aan een voldoende menswaardig inkomen realiseren voor iedereen.

Curatie is ingrijpen op een probleem dat zich manifesteert, maar ook hier is het voorkomen van het probleem geen uitdrukkelijke doelstelling. Wel het 'oplossen' ervan. In de context van budgetmanagement kan bijvoorbeeld gedacht worden aan vrienden en familie die helpen de schuldenlast van een kwetsbaar gezin af te lossen, gewoon omdat ze vinden dat ze dat op dat moment vanuit hun betrokkenheid moeten doen. Het is daarbij niet hun bedoeling te voorkomen dat het gezin nog verder in nesten geraakt en bijvoorbeeld uit huis wordt gezet. Zover hadden ze immers nog niet vooruit gekeken (Goris et al., 2007). Ook binnen de bestaande budgethulpverlening stellen we vast dat budgethulpverleners in hun aanpak soms niet verder lijken te gaan dan curatie.

Maatschappelijke problemen krijgen jammer genoeg pas de nodige aandacht als het escaleert (Goris et al., 2007). Dan kan de zoektocht beginnen naar risico- en beschermende factoren. Doch, als het goed is, zorgen steeds diepgaandere probleemanalyses doorheen dat proces voor een beter zicht op de wortels van het probleem, met grotere slaagkansen om daar invloed op uit te oefenen. Ideaal gesproken, verschuift de focus van problemen voorkomen naar grondrechten realiseren. Dit zou vervolgens zoveel preventieve effecten kunnen teweegbrengen dat preventie overbodig wordt.

Op dat punt zijn we uiteraard nog lang niet aanbeland in de context van duurzaam budgetmanagement. Voornoemd eindperspectief zet echter in hoge mate de richting uit voor het bevorderen van duurzaam budgetmanagement en veronderstelt duidelijk preventieactiviteiten als tussenstap.

Van individuele preventie naar algemene preventie

Individuele preventie is een deelterrein van preventie. Individuele preventie omvat initiatieven die doelbewust en systematisch een probleem voorkomen ten aanzien van een geïndividualiseerde persoon in zijn eigen context. De interventie wordt als positief geëvalueerd als het te voorkomen probleem zich bij die persoon minder voordoet (Goris et al., 2007).

Bij algemene preventieve acties verschuift de focus van een geïndividualiseerde doelgroep naar een ruimere en niet-geïndividualiseerde populatie. Algemene preventie omvat initiatieven die doelbewust en systematisch een probleem voorkomen ten aanzien van een niet-geïndividualiseerde populatie. De doelgroep wordt afgebakend op basis van de eigenschappen die kenmerkend zijn voor die populatie en dus niet kenmerkend voor de individuen die er deel van uitmaken. Algemene preventie wordt positief geëvalueerd als het te voorkomen probleem zich bij de omschreven doelgroep minder voordoet (Goris et al., 2007).

Preventief werken met verschillende mensen is dan ook niet noodzakelijk hetzelfde als algemene preventie. Goris en de andere auteurs (2007) werkten het voorbeeld uit van budgetbegeleiding in groep bij jongeren die zelfstandig gaan wonen. Als het doel is 'jongeren die zelfstandig gaan wonen beter voorbereiden op de financiële situatie', spreken we van algemene preventie. Als je binvoorbeeld de jongeren in de groep wil helpen hun individuele situatie te verbeteren en de beste methode hiervoor een groepsgerichte begeleiding lijkt, spreken we over individuele preventie. Je evalueert dan immers ook voor elke individuele jongere apart of deze beter overweg kan met zijn budget. Of er nog andere jongeren een gelijkaardig risico lopen dan de deelnemers, breng je hier niet in rekening.

Met individuele preventie zitten we zeer dicht bij (budget)hulpverlening. Volgens sommigen heeft hulpverlening veel te maken met individuele preventie (Goris et al., 2007). Individuele hulpverlening valt echter maar samen met preventie, op voorwaarde dat het voorkomen van het probleem ook expliciet als doelstelling vermeld wordt (wat onder andere blijkt uit de probleemanalyse).

Individuele preventie is weliswaar belangrijk maar niet genoeg. Met een actief anticiperende aanpak voor de individuele cliënt werkt de hulpverlener nog niet noodzakelijk aan een duurzame verandering voor een ruimere doelgroep. Met zijn initiatief helpt hij de individuele cliënt. Maar voor een volgende cliënt in een vergelijkbare situatie moet hij die aanpak dan weer herhalen. Om meer kansen te creëren tot duurzame verandering voor een ruimere doelgroep moeten we daarom ook werken in de richting van algemene preventie. Er moeten bruggen gebouwd worden naar een preventie die het individuele niveau overstijgt (Goris et al., 2007).

Algemene preventie gaat verder dan een reactieve aanpak, die typisch is voor individuele preventie. De actie is meer proactief en mikt op duurzame verandering. Algemene preventie is niet beter dan individuele preventie; beiden gaan hand in hand. De zorgsectoren zelf zijn de dragers van informatie die nodig is voor het ontwikkelen van algemene preventie. De signalen die zij (kunnen) aanleveren, zijn geen losse flodders: ze liggen verankerd in de ervaringen van begeleiders met hun cliënten (Goris et al., 2007). Doorgedacht naar budgethulpverlening en duurzaam budgetmanagement, zouden alle actoren deze reflex van individuele preventie tot algemene preventie verder moeten ontwikkelen.

Goris en collega's (2007) bepleiten sterk de keuze voor algemene preventie. Zij ontwikkelden een referentiekader voor deze algemene preventie, dat ze kaderen in brede maatschappelijke ontwikkelingen (als de evolutie naar een actieve welvaartstaat en een veiligheidsstaat), vertrekkende van emancipatie als ultieme doelstelling.

Projectmatig werken aan wenselijke preventie

Goris en collega's (2007) verbinden het concept van projectmatig werken met preventie. Zo ontwikkelt men een handleiding om wenselijke preventie stapsgewijze uit te rollen. Ze benoemen en beschrijven niet alleen de verschillende fasen, maar verbinden deze met de vijf dimensies van wenselijke preventie. Daardoor ontstaat een krachtig instrument voor het zorgvuldig uitzetten van wenselijke preventie. Zo speelt de dimensie participatie bijvoorbeeld een belangrijke rol in alle fasen van een preventieproject. Maar ze brengen deze dimensie extra onder de aandacht bij de probleemdiagnose en de doelbepaling omdat participatie daar cruciaal is.

Er zit ook een grote transferwaarde van de methodiek van projectmatig werken aan wenselijke preventie naar het uitzetten van initiatieven voor het bevorderen van duurzaam budgetmanagement. De logica van het projectmatig werken spoort sterk met de methodiek van taakgerichte hulpverlening die eerder in dit document werd beschreven als mogelijke bouwsteen voor het bevorderen van duurzaam budgetmanagement. Bijvoorbeeld in de planningsfase van wenselijke preventie mondt de probleemanalyse uit in een doelbepaling. Daarbij moeten algemene doelstellingen concreet gemaakt worden tot op het niveau van subdoelen met elk hun eigen specifieke acties. Acties kaderen in een strategie of weg waarlangs we het gestelde doel willen bereiken. We bepalen een methodische aanpak en leggen daarin vast hoe we de verandering naar de gewenste eindsituatie willen realiseren en waar we met de actie gaan ingrijpen op de probleemwording. In het bepalen van de methodische aanpak maken we keuzes en leggen we ook de fasering, randvoorwaarden en taakverdeling vast. De keuzes worden aangestuurd door de verschillende dimensies van wenselijke preventie, zoals bijvoorbeeld participatie. Wat we hier doen op het niveau van het algemeen bevorderen van duurzaam budgetmanagement, doen we parallel ook in onze concrete activiteiten met cliënten bij budgethulpverlening.

3.2 Competente hulpverleners in een ongelijke, maar gelijkwaardige zorgrelatie

Naast passende werkvormen vereist een succesvolle hulpverlening ook competente hulpverleners. De effectiviteit van de geboden hulpverlening wordt immers sterk meebepaald door de zorgrelatie. Deze relatie is volgens Vranken en Hermans (in Hermans, 2005, pp 86-87) van fundamenteel belang: '*De primaire processen van welzijnsvoorzieningen bestaan uit interacties tussen hulpverleners en gebruikers. In dit relationeel werk gaan relatie en inhoud samen. De omgang met de gebruiker (de dienstverlening) als de kwaliteit van de geboden handelingen (de dienst) bepalen de kwaliteit. Bovendien moet relationeel werk van de eerste keer goed zijn. Hieruit volgt dat de kwaliteit van deze relaties bepalend is voor de tevredenheid van de gebruiker en een belangrijke determinant is van het succes en het falen van de organisatie*'.

3.2.1 Een positieve basishouding

In een op effectiviteit gerichte hulpverlening dient de klassieke machtsrelatie tussen hulpverlener en cliënt grondig te worden veranderd. Men vertrekt vanuit de basishouding van gelijkwaardigheid waardoor men iets kan toevoegen. De hulpverlener beoogt betrokkenheid die een startschot kan zijn voor het maken van verbindingen. Deze relationele gelijkheid tussen hulpverlener en cliënt wordt in de literatuur omschreven als een positieve basishouding (Versluys, 2005b). Van Regenmortel (2006) omschrijft deze positieve basishouding aan de hand van vier kernelementen. In eerste instantie wordt de relatie gekenmerkt door respect, waarbij de hulpverlener open staat voor het anders-zijn van de cliënt. Een tweede kenmerk is dat er een partnerschap ontstaat tussen de

hulpverlener en de cliënt: ze doen het samen. Ten derde is presentie een belangrijk kenmerk. De hulpverlener stelt zich op vanuit een eerlijke, opmerkzame, geduldige en vrije aandacht voor de cliënt. Het vierde element dat deze positieve basishouding kenmerkt is het krachtenperspectief. De cliënt en budgetbegeleider beheren samen het budget en de begeleiders bieden ruggensteun.

3.2.2 Inhoudelijke ongelijkheid

Deze positieve basishouding sluit niet uit dat de relatie tussen hulpverlener en cliënt zich stoelt op ongelijkheid. Versluys (2005a) maakt een onderscheid tussen de inhoudelijke en relationele (on)gelijkheid. Versluys (2005b) stelt dat bepaalde vormen van ongelijkheid eigen zijn aan agogische relaties, net omdat die verschillen tussen cliënt en hulpverlener veranderingsprocessen mogelijk maken. Inhoudelijke ongelijkheid omvat de verschillen met betrekking tot kennis en vaardigheden tussen cliënt en hulpverlener (Versluys, 2005b). Hulpverleners hebben vanuit hun functie de status van deskundige, die op zijn beurt een soort van 'macht' met zich meebrengt. Deze 'macht' kan aangewend worden ten voordele van cliënten en in de richting van een (fundamentele) verbetering van de probleemsituatie van cliënten (Versluys, 2005b). Er wordt een impliciet pleidooi gevoerd voor ongelijkheid als voorwaarde voor een geslaagd hulpverleningsproces. De inhoudelijke asymmetrie tussen cliënt en hulpverlener laat interventies toe. Cliënten kunnen op deze manier ook 'leren' en krijgen een beter zicht op hun situatie.

3.2.3 Relationele gelijkheid

De relationele gelijkheid verwijst naar de manier waarop hulpverleners hun vaardigheden aanwenden ten aanzien van hun cliënten, de wijze van handelen, de houding en opstelling van hulpverleners (Versluys, 2005b). Relationele gelijkheid is een voorwaarde om via budgetbegeleiding ook *empowerment* en maatschappelijke verandering te creëren (Versluys, 2005a). Dit is echter niet voor de hand liggend. De organisatorische en maatschappelijke context dwingt hen snel in een rol die ze niet willen spelen en waarbij ze aan armoedebegeleiding doen en niet aan armoedebestrijding. Het gaat sneller vooruit als budgethulpverleners het 'overnemen', maar dit kan leiden tot een (grotere) afhankelijkheid van de cliënten. Vaak is daarbij ook sprake van een moraliserende ondertoon. Budgetbeheer mag korten op het zelfbeschikkingsrecht van mensen, omdat 'het hebben van schuldenlast deels aantoont dat men niet in staat is zijn inkomen goed te beheren' (Versluys, 2005).

3.2.4 Bemoeizorg

Door zijn positieve basishouding neemt de hulpverlener de rol op van 'facilitator' wat tevens implicaties heeft op de attitudes en technieken van de hulpverlener. De attitudes en technieken van de hulpverlener leggen nadruk op krachten. Hulpverleners worden verbindingsfunctionarissen. Dit vereist van de hulpverlener dat hij aandacht heeft voor het eigen verhaal van de cliënt, dat hij oog heeft voor betekenisgeving en dat hij ervaringen van cliënten erkent. Het vraagt tevens specifieke vraagtechnieken en een aangepast taalgebruik waardoor ruimte kan worden gecreëerd om krachten te tonen. Binnen dit kader past ook een meer *outreachende* benadering, in het bijzonder bemoeizorg. *Outreachende* hulpverlening vertrekt van de achterliggende gedachte dat sommige doelgroepen niet (meer) zelf de stap zetten naar de hulpverlening. Bij *outreachend* werken vertrekt het initiatief van de hulpverlener, hij neemt een niet-afwachtende houding aan. Indien mensen echter zelf aangeven dat ze geen hulp wensen, wordt er niet verder aangedrongen (Menger, s.d., in Vandenbempt, 2001; Vlaams Welzijnsverbond, december 1997). Het onderscheid tussen *outreachend* werken en bemoeizorg is soms moeilijk te duiden. Bemoeizorg vertrekt vanuit een *outreachende* benadering. Ook hier wacht de hulpverlener niet af maar gaat hij zelf actief de cliënt opzoeken (Vandenbempt,

2001) Vlaams Welzijnsverbond, december 1997). Het verschil tussen beide termen ligt volgens Vandenbempt (2001) in de mate waarin de hulpverlener zich met een cliënt blijft bemoeien tijdens de hulpverlening. De hulpverleners vertrekken bij bemoeizorg vanuit een niet-aflatende vasthoudendheid in het bereiken van mensen, ook nadat deze duidelijk hebben gemaakt dat ze dit niet willen. De hulp wordt in dit geval opgedrongen, in tegenstelling tot bij *outreachend* werken. Hermans, De Coster en Van Audenhove (2007) menen dat bemoeizorg drempelverlagend kan werken, aangezien het voor velen de weg naar reguliere zorg effent. Volgens anderen (Hermans et al., 2007) gaat bemoeizorg heel wat verder dan het oude paternalisme, dat de 'lagere' klassen ertoe dwong zich te gedragen zoals de 'hogere' klassen en waarbij deze laatsten neerbuigend omgingen met de 'lagere' klassen. Bemoeizorg daarentegen vertrekt eerder van een gemeende bezorgdheid, respect en menselijke waardigheid voor elke persoon. Van Regenmortel (2006) drukt het als volgt uit: 'Het recht op zorg wordt een zorgplicht van de hulpverlener, die ethisch kan worden gelezen als een sterke betrokkenheid, negatief als betweterigheid, controle, repressiviteit. Het eerste is bemoeizorg, het tweede kan bemoeizucht worden genoemd' Van Lindt (in van Ooyen-Houben et al., 2008) legt de relatie tussen bemoeizorg en motivatie en poneert dat men mensen moet verleiden tot zorg, zoals bijvoorbeeld bij bemoeizorg, aangezien externe motivatie louter en alleen moeilijk kan leiden tot beklijvende gedragsverandering. Uit onderzoek blijkt dat zorgwekkende zorgmijders, die in eerste instantie alle zorg afwijzen, met bemoeizorg wel degelijk te motiveren zijn tot zorg (van Ooyen-Houben et al., 2008). Door *motivational congruence*, een goede werkrelatie, het leren verantwoordelijkheid dragen en het ervaren van verbetering, groeit de interne motivatie (van Ooyen-Houben et al., 2008).

3.3 Competente of zorginnovatieve organisaties

Van Regenmortel (2004) benadrukt dat de organisatiecontext de hulpverlener moet toelaten om in een dergelijke rolrelatie te stappen. Competente organisaties zijn nodig wil men competente medewerkers hebben.Recent voerden het Vlaams Welzijnsverbond in samenwerking met het VVI, Lucas en Cera een uitgebreid onderzoek naar de hefbomen en succesfactoren voor competente of zorginnovatieve organisaties (Vranken, Hermans, 2009). Ze consulteerden en vergeleken hiervoor een diversiteit aan wetenschappelijke bronnen en confronteerden deze vervolgens op verschillende wijzen met de praktijk. Dit onderzoek mondde uit in een diagnose-instrument en een innovatiemethodiek (www.zorginnovatie.be). Hun zoektocht resulteerde in volgende definitie van zorginnovatie: *"Zorginnovatie is een initiatief om anders en vernieuwend zorg te verlenen als antwoord op huidige en toekomstige uitdagingen in de zorg en de samenleving, gestuurd door:* ***de participatie van de gebruiker****, de creatie, de transfer en de valorisatie van* ***nieuwe kennis*** *en* ***netwerken*** *in en over de grenzen van de welzijnszorg, waardoor een transformatieproces op gang wordt gebracht ('sociale innovatie') en volgende generieke en gebruikersgerichte zorgdoelen gerealiseerd worden: levenskwaliteit, zelfredzaamheid, participatie, verbondenheid en inclusie"* (Vranken & Hermans, 2009: 91).

3.3.1 Lerende organisaties

Kenniscreatie moet volgens de onderzoekers in brede zin worden bekeken. Het gaat om alle vormen van kennis. Zowel stille kennis (creatieve ideeën, ervaringskennis, feedback van gebruikers, praktijkkennis) als meer geformaliseerde kennis (professionele en wetenschappelijke kennis). Belangrijk is dat kenniscreatie als een iteratief proces moet worden beschouwd, dat gestimuleerd wordt vanuit een in de organisatie aanwezige leer- en innovatiecultuur, met eigen interne en externe leernetwerken. Opdat de ontwikkelde kennis ook daadwerkelijk wordt toegepast om de zorgdoelen te realiseren, moet de

verworven kennis verder gedeeld en getransformeerd worden tussen en over zorgsectoren, levensdomeinen, beroepsgroepen en kennisdomeinen.

3.3.2 Gebruikersparticipatie

Competente organisaties nemen in het ganse proces van kenniscreatie, kennistransfer en valorisatie ook de verwachtingen en de ervaringen van cliënten mee. Hun ervaringskennis bij het beoordelen van de effectiviteit van de hulpverlening wordt steeds uitdrukkelijker erkend (Jurrius & Rutjes, 2006; Van Yperen et al., 2006 in Carette, 2008). Bij hun onderzoek naar de effectiviteit van de hulpverlening stellen organisaties dan ook best vragen naar de verwachtingen van cliënten ten aanzien van de hulpverlening, de kwaliteit van de relaties in het hulpverleningsproces en naar de mate waarin en hoe cliënten zelf baat ervaren bij de hulpverlening (van der Laan, 2007).

3.3.3 Netwerk en ketengericht werken

Bovendien is een innovatieve organisatie geen eiland. Ze is ingebed in diverse netwerken en samenwerkingsverbanden.

Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (2008) omschrijft schuldbemiddeling als een gespecialiseerde tweedelijnsdienst binnen OCMW's en CAW's die bovendien georganiseerd kan worden op intergemeentelijk niveau of als overkoepelende dienst voor meerdere deelvoorzieningen. De eerstelijnsdiensten (sociale diensten en deelvoorzieningen) staan bijvoorbeeld in voor de intake en doorverwijzing naar de schuldbemiddelingsdienst. Deze levert de noodzakelijke juridisch-technische expertise, voert de briefwisseling met schuldeisers en derden, taxeert de situatie en werkt een plan van aanpak uit, enzovoort. De eerstelijnsdienst neemt ook de verdere sociale begeleiding op zich en zorgt voor een aanpak van de situatie op meerdere levensdomeinen. De problematiek in situaties van overmatige schuldenlast blijft immers zelden beperkt tot de materiële aspecten. Overbestedingsproblematiek, ziekte, afhankelijkheidsproblemen, echtscheiding, enzovoort kunnen ertoe leiden dat mensen in een situatie van overmatige schulden terecht komen, hetgeen dan weer kan leiden tot onder meer een verminderd zelfvertrouwen, gevoelens van statusverlies en relationele problemen (Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, 2009). Een multiaspectuele benadering en begeleiding, waarbij men oog heeft voor de psychosociale problematiek en het realiseren van duurzame gedragsverandering is in dit opzicht belangrijk (Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, 2008). "Bemiddeling is dan niet alleen een kwestie van een goed afbetalingsplan, maar ook en vooral van steunen en motiveren" (Vos, 2000).

In Nederland pleitte ook Mark Rutten, gewezen staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, voor een integrale schuldhulpverlening:

"Ik ben van mening dat de schuldhulpverlening zo veel mogelijk integraal moet worden uitgevoerd, dit wil zeggen dat niet alleen naar een financiële oplossing moet worden gezocht, maar dat er ook aandacht moet zijn voor budgetbegeleiding en budgetbeheer (hulp bij het rondkomen met het inkomen), en psychosociale hulp (o.a. gedragsverandering)" (Rutte, 15 juli 2003).

Het basispakket integrale schuldhulpverlening, dat in Nederland geldt als de norm voor een kwaliteitsvolle schuldhulpverlening, omvat elf diensten die op elkaar dienen te worden afgestemd: preventie, aanmeld gesprek, advies gesprek, integrale intake, budgetbeheer, budgetbegeleiding, schuldregeling, psychosociale hulpverlening, nazorg, Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (Wsnp)-verklaring Wsnp-verklaring en casemanagement (Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening & Stichting StimulanSZ, 2004).

De integrale schuldhulpverlening onderscheidt twee vormen van hulpverlening (handreiking integrale schuldhulpverlening):

- Hulpverlenersmodel: de uitvoering van de hulpverlening wordt zo veel mogelijk door één hulpverlener gedaan. Deze doet bijvoorbeeld de intake, de budgetbegeleiding en de schuldregeling. In dit model kan het zo zijn dat de kredietbank de cliënt niet te zien krijgt, maar alleen een verzoek krijgt om een saneringskrediet te verstrekken.
- Regisseursmodel: verschillende instellingen (gemeente, kredietbank, algemeen maatschappelijk werk, etc.) voeren verschillende onderdelen van schuldhulpverlening uit (aanmelding, intake, schuldregeling, budgetbegeleiding, etc.). De instellingen verrichten de intake voor de eigen cliënten en verwijzen voor hulpverlening die zij niet in huis hebben, naar andere instellingen. Een coördinator zorgt voor de afstemming van de trajecten binnen het domein van de schuldhulpverlening, van intake tot en met nazorg. De coördinator stemt ook af met hulpverlening buiten het domein van de schuldhulpverlening (onder andere geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg en arbeidsreïntegratie). De instellingen hebben centraal afspraken gemaakt over hoe verwezen moet worden.

Inzake de organisatie van de schuldbemiddeling zijn er in Vlaanderen verschillende samenwerkingsverbanden actief, vooral bij kleine en middelgrote OCMW's (Vlaams Parlement, 2005). Er kunnen daarbij verschillende vormen onderscheiden worden. Een eerste mogelijkheid is dat het OCMW zelf een maatschappelijk werker in dienst heeft en het juridisch luik overlaat aan een advocaat. Een tweede mogelijkheid is dat verschillende OCMW's samen een jurist in dienst nemen waarbij één OCMW de officiële werkgever is. Zo werken in de welzijnsregio Noord-Limburg acht OCMW's op die manier samen, en in de intergemeentelijke dienst schuldbemiddeling Zuid-West-Vlaanderen twaalf OCMW's en twee CAW's. Een derde mogelijkheid is dat de OCMW's samen een vereniging vormen die een jurist aanwerft. Een voorbeeld hiervan is de dienst schuldbemiddeling in het Waasland waar vier OCMW's samenwerken (Vlaams, Parlement, 2005). Ruelens en Nicaise (2002) merken op dat samenwerking voor kleinere diensten vaak de enige haalbare manier is om tot specialisatie te komen. Grote organisaties daarentegen realiseren een ketengerichte aanpak vaak in de schoot van de eigen organisatie.

Ketengerichte samenwerking, waarbij verschillende vormen van hulpverlening, zowel binnen OCMW's als CAW's alsook met externe samenwerkingspartners, op elkaar worden afgestemd, kan worden gedefinieerd als "een reeks van activiteiten die op een bepaalde wijze is georganiseerd en een bepaald doel realiseert. In het ketenproces spelen meerdere actoren een rol met betrekking tot het realiseren van het gemeenschappelijk ketendoel. In de ketenbenadering staat het proces centraal waardoor de samenhang van de verschillende processtappen, die nodig zijn voor de realisatie van het ketendoel duidelijk wordt" (Vranken & Hermans, 2009).

Suijs (1999) spreekt over interorganisationele netwerken en definieert deze als samenwerkingen tussen meerdere organisaties of sleutelfiguren waarbij "de deelnemende actoren op basis van onderlinge afhankelijkheid ten aanzien van een bepaald issue op vrijwillige basis besluiten tot gezamenlijke activiteiten om bepaalde voordelen te bereiken of om bepaalde nadelen te vermijden voor de eigen organisatie of voor het geheel. De gemeenschappelijke activiteiten hebben betrekking op de centrale aspecten van de eigen werking" (Suijs, 1999). Van der Kooij en Poodt (1999) maken hierbij een onderscheid tussen cliëntgerichte netwerken en beleidsgerichte netwerken. Cliëntgerichte netwerken hebben vooral tot doel informatie uit te wisselen, werkzaamheden af te stemmen, een gezamenlijk hulpverleningsplan te maken en te verwijzen. Ze zijn daarbij gericht op individuele cliëntsituaties. Beleidsgerichte netwerken hebben algemene of specifieke beleidsontwikkeling tot doel. In deze netwerken komen individu-overstijgende

onderwerpen (bijvoorbeeld preventie) aan bod en zijn de deelnemers meestal werkzaam op beleids- of managementniveau van de deelnemende instellingen en organisaties.

De eigenlijke samenwerking tussen organisaties kan volgens Warren gesitueerd worden binnen een aantal continua (in Verstricht, 2006; in Mast & Ten Brummeler, 1994):

- Binnen sommige samenwerkingsvormen hebben de deelnemers aan het overleg nauwelijks gemeenschappelijke belangen. Aan het andere uiterste van het continuüm staan samenwerkingsverbanden waarbij de belangen van elke deelnemer afzonderlijk vrijwel samenvallen met de belangen van het geheel.
- In nogal wat samenwerkingsverbanden behouden lidactoren feitelijke autonomie. Aan de andere kant van de schaal staan samenwerkingsvormen waarbij de feitelijke besluitvorming met betrekking tot het gemeenschappelijke topic volledig gemeenschappelijk gebeurt.
- Een gelijkaardig continuüm situeert de formele beslissingsbevoegdheid
- Een vierde continuüm beschrijft de mate waarin hulp- en machtsbronnen met elkaar gedeeld worden. Hulpbronnen zijn bijvoorbeeld financiële middelen, infrastructuur of personeel. Machtsbronnen worden omschreven als kennis, vaardigheden, identiteit en imago.
- Een vijfde continuüm situeert zich op het vlak van engagement. Binnen veel samenwerkingsverbanden engageren deelnemers zich enkel ten aanzien van de eigen organisatie. Binnen andere samenwerkingsvormen engageren deelnemers zich in verregaande mate ten aanzien van een gemeenschappelijk beslissingsorgaan.
- Ten slotte bestaan er heel wat samenwerkingsvormen waarbij lidactoren zich weinig of niet oriënteren op de samenwerking in haar geheel. Personeelsleden, beheerders of cliënten van de organisatie die niet bij de gesprekken betrokken zijn, weten nauwelijks waarrond de samenwerking draait. Binnen andere samenwerkingsverbanden identificeren de partijen zich zeer sterk met het geheel.

Op basis van het schema van Warren kan vastgesteld worden dat netwerken zich kunnen voordoen in verschillende gradaties. Een netwerk kan op elk van de continua op eenzelfde intensiteit zitten, maar een netwerk kan ook bestaan wanneer op één van de factoren intens wordt samengewerkt en op de andere factoren een zekere vorm van autonomie blijft bestaan.

Bronselaer (2005) geeft een overzicht van een aantal voordelen of motieven die ertoe kunnen leiden dat organisaties overgaan tot samenwerking:

- Een eerste voordeel kan teruggevonden worden in het feit dat organisaties zich toegang kunnen verschaffen tot schaarse middelen zoals geld, expertise, personeel, informatie, etc.
- Het verwerven van legitimiteit of erkenning is een tweede voordeel dat aan het aanknopen van netwerkrelaties is verbonden. Provan en Milward (2001) wijzen er in dit verband op dat organisaties die toetreden tot een (formeel) netwerk, een status en een aanvaardbaarheid verwerven die ze op eigen kracht pas na jaren inspanning kunnen bereiken.
- Ten derde wordt erop gewezen dat organisaties door het aanknopen van netwerkrelaties zekerheid en stabiliteit verwerven. De onzekerheid waarmee ze worden geconfronteerd, vloeit enerzijds voort uit middelenschaarste en anderzijds uit een gebrek aan informatie over de omgeving (onder meer over samenwerkingspartners en ruilbare middelen). Relaties met andere organisaties worden dan opgevat als een strategie om onzekerheid te voorkomen, te voorspellen of te reduceren, met de bedoeling orde, betrouwbaarheid en voorspelbaarheid in te bouwen in de uitwisseling van middelen.

- Een vierde voordeel van samenwerking is gelegen in het verhogen van de effectiviteit en de efficiëntie van de eigen dienstverlening.

Aan de andere kant zijn er ook kosten verbonden aan interorganisationele samenwerking:

- Ten eerste vraagt het aanknopen van samenwerkingsrelaties een inzet van (schaarse) middelen. Een organisatie die bijvoorbeeld een formeel samenwerkingsverband wil afsluiten met één of meerdere andere organisaties, moet doorgaans deelnemen aan verschillende overlegmomenten en moet bijgevolg tijd en personeel beschikbaar stellen. Bovendien kunnen ook de kosten voor vervoer en communicatie toenemen.
- Bij organisaties die met elkaar samenwerken is er ten tweede een constante spanning aanwezig tussen de behoefte aan samenwerking en het streven naar autonomie. Het autonomieverlies dat een organisatie toestaat, hangt samen met de afweging tussen de verwachte opbrengsten van de samenwerking en de verwachte kosten van het verlies van autonomie. Deze afweging leidt in de praktijk eerder tot samenwerkingsvormen waarbij de autonomie in zekere mate behouden blijft, dan tot samenwerking waar alle zelfbeschikking verloren gaat (Bronselaer, 2005).

In de wetenschappelijke literatuur kunnen een aantal factoren worden teruggevonden die bevorderend of belemmerend werken in het kader van een samenwerkingsverband.

Bij de startfase van het netwerk blijkt iemand die de *trekkersrol* op zich neemt een bevorderende factor te zijn. Er is iemand nodig die het netwerk bij elkaar brengt. Dit kan veel tijd en energie kosten, potentiële partners dienen immers overtuigd te worden van het nut van de samenwerking en men moet zich oriënteren op mogelijke gezamenlijke activiteiten en werkwijzen (van der Kooij & Poodt, 1999). Vervolgens is voor de continuïteit van het netwerk iemand nodig die het netwerk *coördineert*. Het gaat hierbij bijvoorbeeld over het organiseren van overlegmomenten, afspraken die op een overleg zijn gemaakt ook voorleggen aan de deelnemers die niet aanwezig waren, het inbrengen van informatie in de vorm van bijvoorbeeld beleidsplannen of projectvoorstellen, enzovoort. Van der Kooij en Poodt (1999) geven aan dat het hierbij best gaat om een enthousiaste coördinator die makkelijk contacten legt met anderen, die oog heeft voor het proces en relevante belangen van de deelnemende organisaties, die geen eigen instellingsbelangen heeft, deskundigheid heeft met betrekking tot het onderwerp en het vertrouwen heeft van alle organisaties binnen het netwerk. Vervolgens kan ook *wederzijds respect, begrip en vertrouwen* tussen de partners in een netwerk worden beschouwd als een bevorderende factor (Jones, 2008; Vranken & Hermans, 2009; Verstricht, 2006). Ten vierde is de *vertegenwoordiging van alle relevante actoren* een bevorderende factor voor de werking van het netwerk (Verstricht, 2006). Factoren met betrekking tot de doelstellingen die bevorderend kunnen werken in het kader van een samenwerkingsverband zijn het hebben van een *gezamenlijke visie* en *concrete en haalbare doelstellingen* die bovendien enkel kunnen bereikt worden via samenwerking. Dit impliceert ook dat de verschillende partners ervan overtuigd moeten zijn dat de *samenwerking een absolute meerwaarde* betekent en geloven in de synergie die deze met zich meebrengt (Verstricht, 2006; Vranken & Hermans, 2009; Jones, 2008). *Eigenaarschap van proces en resultaten* is eveneens een belangrijke factor om te komen tot een succesvol netwerk. Om het eigenaarschap van de verschillende partners te verhogen kan men procedures ontwikkelen waarbij alle partners betrokken zijn in de besluitvorming en het resultaat. Bij de besluitvorming dient rekening gehouden te worden met het feit dat zowel managers als uitvoerders betrokken worden bij het nemen van beslissingen. Er dient ook *duidelijkheid* te zijn met betrekking tot de *rollen en*

verantwoordelijkheden van de verschillende partners (Verstricht, 2006). Een andere factor voor het goed functioneren van een netwerk is *open en frequente communicatie en overleg*, waarbij relevante informatie wordt uitgewisseld (van der Kooij & Poodt, 1999; Vranken & Hermans, 2009; Jones, 2008). Van der Kooij en Poodt (1999) wijzen ook op het belang van *enthousiaste deelnemers*: "Een netwerk betekent vaak een andere manier van werken, die zeker in de beginfase extra moeite kost. Deelnemers moeten dus bereid zijn te investeren". Niet enkel enthousiaste deelnemers, maar ook *voldoende middelen,* zoals tijd, personeel en financiële middelen zijn een belangrijke voorwaarde voor het goed functioneren van een netwerk. Van der Kooij en Poodt (1999) geven aan dat het gebrek aan financiële middelen of het tijdelijke karakter van de financiering een belemmerende factor kan zijn en merken op dat het hierbij bij voorkeur gaat om een financiering door meerdere partners uit het netwerk, ten behoeve van een gezamenlijke verantwoordelijkheid en draagvlak. Daarnaast wordt de voorkeur gegeven aan een tijdelijke financiering (3-5 jaar). Jaarlijks opnieuw moeten zoeken naar financiering kost veel tijd en energie. Het nadeel van structurele financiering is echter dat een netwerk ***flexibel*** hoort te zijn zodat het zich kan aanpassen aan een snel veranderende context. Structurele financiering zou de alertheid hiervoor kunnen doen verslappen. Ten slotte is ook een *gunstig politiek en sociaal klimaat* van belang voor het functioneren van een netwerk.

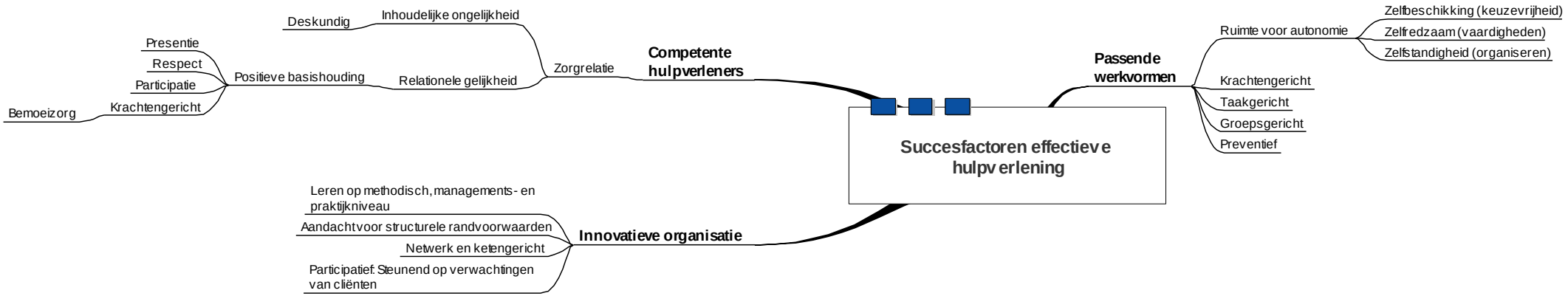
3.3.4 Aandacht voor structurele randvoorwaarden

Competente of innovatieve organisaties kunnen niet bestaan zonder de realisatie van structurele randvoorwaarden, zoals voldoende personeelsmatige ondersteuning, tijd en experimenteerruimte. Ook het voeren van strategische beleidsplanning vormt een noodzakelijke voorwaarde om zorgdoelen binnen innovatieve organisaties te realiseren.

Strategische planning gaat over het bepalen van de algemene beleidsprioriteiten en geeft in grote lijnen aan hoe die prioriteiten gerealiseerd zullen worden. Strategische planning is een continu en systematisch proces waarbij:

- een organisatie keuzes maakt over de toekomstige prioriteiten;
- de werkwijzen en procedures om deze prioriteiten te realiseren aangeeft en
- preciseert hoe beleidsresultaten worden gemeten (Vlaamse Overheid, 2002).

Schematisch brengen we de belangrijkste bevindingen uit de onderzoeksliteratuur met betrekking tot de organisatie en de context van de hulpverlening samen in Figuur 4.



Figuur 4: Kritische succesfactoren effectieve hulpverlening

II. WERKING EN ORGANISATIE VAN DE INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING

Sara Op de Beeck, Leen Van Thielen, Jan Brodala & Bérénice Storms

4 ANALYSE VAN DE JAARVERSLAGEN 2009

De erkende instellingen voor schuldbemiddeling moeten om erkend te blijven aan een aantal voorwaarden voldoen. Naast een aantal eerder administratief-technische verplichtingen, moeten ze jaarlijks een jaarverslag overmaken aan de Vlaamse overheid. Dit moet vanaf 2008 volgende zaken bevatten:

1. De gegevens van de jaarlijkse basisregistratie;
2. Een beschrijving van de werking van de instelling;
3. Een beschrijving van het cliënteel van de instelling;
4. Nieuwe tendensen betreffende de schuldenproblematiek die opgevallen zijn en beleidssignalen die men daaruit kan afleiden.

Om een eerste beeld te krijgen van de organisatie en de werking van de instellingen, inclusief de samenwerkingsverbanden besloten we om in het kader van dit onderzoek de jaarverslagen van het werkingsjaar 2009 onder de loep te nemen. De jaarverslagen van alle erkende instellingen schuldbemiddeling, in totaal 331, werden op uniforme wijze geanalyseerd. Bekeken werd in welke mate ze nuttige informatie kunnen verschaffen over achtereenvolgens: de organisatie van de diensten voor schuldbemiddeling, de werking van de organisaties, het cliënteel en de waargenomen nieuwe tendensen.

Belangrijk om te vermelden is dat deze analyse niet beschouwd mag worden als een representatieve weergave van de werking en organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling. Er zijn immers geen specifieke wettelijke vereisten met betrekking tot de inhoud of de vorm van de jaarverslagen vastgelegd. De enige minimale vereiste die is opgelegd door de Vlaamse overheid betreft de bespreking van vier bovengenoemde thema's.

4.1 Minimale vereiste jaarverslagen

We bekijken dan ook in eerste instantie in welke mate deze worden teruggevonden in de jaarverslagen (N = 331). Hierbij dient de kanttekening te worden gemaakt dat enkel de jaarverslagen zoals deze initieel werden ingediend bij de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, in onze analyse werden opgenomen. Aanvullende informatie die op vraag van de afdeling Welzijn en Samenleving door de erkende instellingen voor schuldbemiddeling werd aangeleverd, werd niet mee opgenomen in de analyse van de jaarverslagen.

De gegevens van de basisregistratie zijn door alle instellingen ingediend bij het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling. In 330 van de jaarverslagen zoals deze initieel werden ingediend, wordt een beschrijving van de werking gegeven. In driekwart van deze jaarverslagen komen tendensen en beleidssignalen aan bod en 57% van de instellingen geeft een beschrijving van hun cliënteel.

Tabel 2: Thema's die worden vermeld in de jaarverslagen zoals initieel ingediend door de instellingen voor schuldbemiddeling (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Beschrijving werking	330	99,7
Gegevens basisregistratie	331	100,0
Nieuwe tendensen en beleidsignalen	253	76,4
Beschrijving cliënteel	190	57,4

Ongeveer de helft van de instellingen, 47%, geeft in hun jaarverslag zoals initieel ingediend, een beschrijving van de vier door de Vlaamse overheid opgelegde thema's. De aanvullende informatie die de instellingen voor schuldbemiddeling op vraag van de afdeling Welzijn en Samenleving hebben aangeleverd, maakt dat in 310 van de 331 jaarverslagen er wel een beschrijving van de werking, van het cliënteel, van nieuwe tendensen en beleidssignalen en de gegevens van de basisregistratie kunnen worden teruggevonden. Zoals vermeld wordt deze aanvullende informatie niet mee opgenomen in de verdere analyse van de jaarverslagen.

Tabel 3: Sommatie van de vier elementen (werking, basisregistratie, cliënteel, tendensen en beleidssignalen) die opgenomen zijn (= minstens vermeld) in de jaarverslagen zoals initieel ingediend door de instellingen voor schuldbemiddeling (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Beschrijving van 1 van de 4 elementen	0	0,0
Beschrijving van 2 van de 4 elementen	46	13,9
Beschrijving van 3 van de 4 elementen	128	38,7
Beschrijving van 4 van de 4 elementen	157	47,4

4.2 Organisatie van de instelling voor schuldbemiddeling

In het kader van de organisatie van de instellingen voor schuldbemiddeling, werd ten eerste nagegaan of in de jaarverslagen beschreven staat of er één of meerdere gespecialiseerde diensten schuldbemiddeling aanwezig zijn binnen de instelling. Ten tweede werd bekeken of de instelling, buiten de eventueel gespecialiseerde dienst(en), personen heeft tewerkgesteld die gedeeltelijk of volledig zijn vrijgesteld voor budget- en/of schuldhulpverlening. Een combinatie van beide variabelen wordt weergegeven in tabel 4.

Tabel 4: Structurering van schuldbemiddeling binnen de instelling zoals vermeld in de jaarverslagen (N=331)

Gespecialiseerde dienst schuldbemiddeling	Budget/schuldhulpverlening binnen sociale/andere diensten	Aantal jaarverslagen	%
Aanwezig	Aanwezig	34	10,3
Afwezig	Aanwezig	53	16,0
Niet beschreven	Aanwezig	87	26,3
Aanwezig	Niet beschreven	60	18,1
Niet beschreven	Niet beschreven	97	29,3

Uit tabel 4 kan worden afgelezen dat in 34 jaarverslagen gesproken wordt van zowel een gespecialiseerde dienst als van een dienst budget/schuldhulpverlening binnen de bestaande sociale/andere diensten. Er zijn bijvoorbeeld instellingen die aangeven dat de eenvoudige financiële dossiers niet binnen de gespecialiseerde dienst, maar binnen de sociale dienst worden behandeld. Er zijn ook instellingen die een gespecialiseerde dienst hebben op het niveau van het samenwerkingsverband, maar budgetbeheer opnemen binnen de eigen sociale dienst. Uit de tabel blijkt verder dat in 53 jaarverslagen kan worden teruggevonden dat er geen gespecialiseerde dienst is, maar de budget- /schuldhulpverlening gebeurt binnen sociale/andere diensten. Een aantal instellingen geven expliciet aan generalistisch te werken: "*de dossiers worden momenteel onder alle maatschappelijk assistenten verdeeld"* en *"er wordt niet gewerkt met maatschappelijk werkers die zich specifiek richten naar één domein binnen de algemene sociale dienstverlening"*. Andere instellingen vermelden dat er geen

gespecialiseerde dienst is, maar dat er wel deskundige schuldbemiddelaars aanwezig zijn binnen de diensten: *"Wij bieden de schuldbemiddeling niet aan via een specifieke en aparte dienst, maar hebben dit aanbod ingebed in onze verschillende deelwerkingen. In elke deelwerking is een schuldbemiddelaar tewerkgesteld die beschikt over de nodige deskundigheid (ervaring en opleiding)"*. Er zijn vervolgens 87 jaarverslagen waaruit blijkt dat budget/schuldbemiddeling binnen de sociale of andere diensten wordt aangeboden, maar niet duidelijk is of er al dan niet een gespecialiseerde dienst aanwezig is. Omgekeerd is er in 60 jaarverslagen sprake van een gespecialiseerde dienst, maar is niet duidelijk of budget/schuldhulpverlening ook binnen andere diensten aanwezig is. Ten slotte zijn er 97 jaarverslagen waarin er niets wordt vermeld betreffende de structurering binnen de instelling schuldbemiddeling.

In 227 jaarverslagen, ofwel 69% van de erkende instellingen, worden de personeelsleden opgesomd die voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- en beroepservaringsvoorwaarden om aan schuldbemiddeling te mogen doen.

Tabel 5: Vermelding in het jaarverslag van personeelsleden die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	227	68,6
Nee	104	31,4

Tijdens de analyse van de jaarverslagen werd ook nagegaan op basis van welke structuur de instelling een jurist tewerkstelt. In ongeveer de helft van de jaarverslagen (47%) kan worden teruggevonden dat de jurist wordt gedeeld met andere instellingen. In één vijfde van de jaarverslagen wordt een samenwerking met een externe advocaat/jurist vermeld. Uit 45 jaarverslagen blijkt dat de erkende instelling schuldbemiddeling een eigen jurist ter beschikking heeft. Het gecumuleerde percentage in tabel 5 is hoger dan 100% omdat bij 19 instellingen voor schuldbemiddeling meerdere categorieën van toepassingen waren. De antwoordcategorie 'andere' omvat ondermeer een eigen jurist van een erkende intergemeentelijke instelling voor schuldbemiddeling, een erenotaris op rust en een instelling die aangeeft dat een juridische omkadering ontbreekt.

Tabel 6: Vermelding tewerkstelling jurist in het jaarverslag (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Jurist gedeeld met andere instellingen	157	47,4
Externe advocaat/jurist	67	20,2
Eigen jurist	45	13,6
Andere	7	2,1
Niet beschreven	73	22,1

Indien de jurist wordt gedeeld met andere instellingen, werd vervolgens nagegaan wie optreedt als werkgever van de jurist. Dit werd in slechts 47 van de 157 jaarverslagen vermeld: in vier jaarverslagen is de eigen instelling werkgever, in 23 jaarverslagen is een andere instelling werkgever en in 16 jaarverslagen is een koepelorganisatie werkgever.

Tabel 7: Vermelding werkgever bij gezamenlijke tewerkstelling jurist in de jaarverslagen (N=157)

	Aantal jaarverslagen	%
Eigen instelling werkgever	4	2,5
Andere instelling werkgever	23	14,6
Koepelorganisatie werkgever	16	10,2
Niet beschreven	114	72,7

Er werd nagegaan of de jaarverslagen beschrijven hoeveel interventies specifiek gericht op schuldhulpverlening de jurist deed voor de erkende instelling schuldbemiddeling. Dit kwam in een minderheid van de jaarverslagen aan de orde, namelijk in 24 verslagen.

Tabel 8: Vermelding in de jaarverslagen van het aantal interventies van jurist in het kader van schuldhulpverlening (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	24	7,3
Nee	307	92,7

Een derde aspect dat we onderzochten met betrekking tot de organisatie van de diensten voor schuldbemiddeling, betreft de aanwezigheid van interne en externe overlegstructuren. In 104 jaarverslagen werd de aanwezigheid van intern overleg vermeld[2].

Tabel 9: Vermelding aanwezigheid intern overleg in het jaarverslag (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	104	31,1
Nee	228	68,9

Indien er intern overleg kon worden teruggevonden in de jaarverslagen, werd vervolgens nagegaan of ook het doel van dit intern overleg werd toegelicht. Dit was het geval in 82 van de 104 jaarverslagen waar sprake is van intern overleg.

Tabel 10: Vermelding doel intern overleg is in het jaarverslag (N=104)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	82	78,8
Nee	22	21,2

Er zijn 51 instellingen die aangeven dat dit intern overleg betrekking heeft op **ondersteuning van de lopende dossiers** (bv. advies, knelpunten …). **Informatie- en ervaringsuitwisseling** wordt in 26 jaarverslagen vermeld als (één van de) doel (en) van intern overleg. In de jaarverslagen van 26 instellingen kan worden teruggevonden dat bij nieuwe dossiers de **meest geschikte hulpverlening** wordt besproken. In 16 instellingen is

[2] Dit percentage is te relativeren, ook instellingen voor schuldbemiddeling die niet expliciet vermelden dat zij intern overleggen, kunnen in de dagdagelijkse werking wel degelijk overleggen.

er overleg met betrekking tot de **werking van de erkende instelling voor schuldbemiddeling** (beleid, eenvormige werkwijze, verbeterinitiatieven…). In 11 jaarverslagen kan worden teruggevonden dat **nieuwe dossiers tijdens het intern overleg worden toegekend aan een maatschappelijk werker**. De **wachtlijst** wordt in zes instellingen besproken tijdens het intern overleg. Er zijn vijf instellingen die de taak van **signalering van dossieroverschrijdende problemen** opnemen tijdens het intern overleg, opvallend hierbij is dat het gaat om vier CAW's. Ten slotte wordt in twee jaarverslagen beschreven dat er een **multidisciplinair cliëntoverleg** aanwezig is.

In de jaarverslagen van 108 erkende instellingen voor schuldbemiddeling wordt één of meerdere vormen van extern overleg vermeld. Indien we nagaan op welk niveau dit overleg plaatsvindt, kan worden vastgesteld worden dat er in de jaarverslagen van 39 instellingen overleg op **nationaal niveau** wordt vermeld. Hiervan zijn er 27 instellingen die aangeven deel te nemen (of die aangeven dat de jurist van het samenwerkingsverband deelneemt) aan de bijeenkomsten van de Beleidsgroep Schuldbemiddeling van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling. Acht erkende instellingen vermelden dat ze deel uitmaken van de overleggroep Financiële Hulpverlening van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en in de jaarverslagen van vier instellingen wordt de deelname aan de vergaderingen van de Vereniging voor Vlaamse Juristen vermeld. In de jaarverslagen van 36 instellingen schuldbemiddeling vinden we extern overleg op **provinciaal niveau** terug. Het merendeel van de instellingen die dergelijk overleg op provinciaal niveau vermeldt, situeert zich in de provincie Limburg, namelijk 31 instellingen. Wat betreft de andere instellingen, situeren er zich twee in West-Vlaanderen, twee in Vlaams-Brabant en één instelling in Oost-Vlaanderen. Er is volgens 63 instellingen voor schuldbemiddeling overleg op **regionaal niveau** aanwezig. Dit regionaal overleg situeerde zich in 23 van deze instellingen binnen een samenwerkingsverband. Drie instellingen voor schuldbemiddeling vermelden ten slotte de aanwezigheid van extern overleg, maar het was niet duidelijk op welk niveau dit georganiseerd was.

Tabel 11: Vermelding aanwezigheid extern overleg in het jaarverslag (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	108	32,6
Nee	223	67,4

Naast overleg, is ook samenwerking met andere organisaties een aspect van de organisatie dat we onder de loep hebben genomen. Tabel 12 geeft weer dat in ongeveer de helft van de jaarverslagen, namelijk in 53%, wordt aangegeven dat de instelling voor schuldbemiddeling deel uitmaakt van één of meerdere samenwerkingsverbanden.

Tabel 12: Vermelding aanwezigheid samenwerkingsverband(en) in de jaarverslagen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Eén samenwerkingsverband	163	49,3
Meerdere samenwerkingsverbanden	11	3,3
Nee	157	47,4

In 79 van de 174 jaarverslagen waarin een samenwerkingsverband wordt vermeld, worden ook de samenwerkingspartners weergegeven.

Tabel 13: Vermelding samenwerkingspartners in de jaarverslagen (N=174)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	79	45,4
Nee	95	54,6

In 11 van de 174 jaarverslagen die weergeven dat instellingen voor schuldbemiddeling deel uitmaken van een samenwerkingsverband, worden voor- en/of nadelen van participatie in een samenwerkingsverband vermeld. Vier instellingen zien het delen van schaarse middelen zoals geld, expertise, personeel en informatie als een voordeel. 5 instellingen wijzen op een verhoging van de effectiviteit en efficiëntie van de eigen dienstverlening, doordat er geen wachtlijsten zijn en doordat er als er een afzonderlijke dienst Collectieve Schuldenregeling is, de onpartijdigheid van de schuldbemiddelaar gerespecteerd kan worden. Er zijn twee instellingen die volgend nadeel vermelden: "Eén OCMW treedt op als werkgever van een 'gedeelde' jurist, die ter beschikking staat van de diverse OCMW's die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. Deze constructie brengt ons inziens soms onduidelijkheden mee op arbeidsrechterlijk, verzekeringstechnisch en procesrechterlijk vlak. Zo lijkt het ons onder meer aangewezen dat er wettelijke initiatieven worden genomen die het toelaten een gedeelde jurist zonder problemen en zonder bijkomende formaliteiten kan optreden voor de verschillende OCMW's uit het samenwerkingsverband."

Tabel 14: Vermelding voor/nadelen van deelname aan samenwerkingsverband in de jaarverslagen (N=174)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	11	6,3
Nee	163	93,7

Slechts 10 instellingen vermelden de wijze waarop de samenwerkingsverbanden gefinancierd worden. Volgende variaties komen voor: een bijdrage per dossier, verloning van de uren ondersteuning en/of een bijdrage in de loon- en werkingskosten op basis van inwonersaantal (vast bedrag per inwoner of in functie van de procentuele verhouding van het aantal inwoners van de gemeente ten opzichte van het totale aantal inwoners van het werkingsgebied van de regionale dienst).

Tabel 15 Vermelding financiering samenwerkingsverband in de jaarverslagen (N=174)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	10	5,7
Nee	164	94,3

57 instellingen voor schuldbemiddeling vermelden één of meerdere aspecten van de samenwerking met een externe schuldbemiddelaar. In 24 jaarverslagen worden klachten vermeld vanwege cliënten omwille van **communicatieproblemen** met de externe schuldbemiddelaar en/of een **gebrek aan transparantie** in het verloop van de procedure Collectieve Schuldenregeling waardoor de cliënten geen zicht hebben op hun afbetalingen. 26 instellingen geven aan dat het **sociale aspect** van de hulpverlening vaak **ontbreekt**, dat er externe schuldbemiddelaar zijn die zich moeilijk kunnen verplaatsen in de leefwereld van de

cliënten en dat er **onvoldoende leefgeld** wordt toegekend om menswaardig te kunnen leven. 16 instellingen voor schuldbemiddeling vermelden in hun jaarverslag dat ze in dit opzicht een brugfunctie vervullen, waarbij ze trachten te bemiddelen tussen cliënten en externe schuldbemiddelaars.

Aan de andere kant geven 12 instellingen voor schuldbemiddeling in hun jaarverslag aan dat de samenwerking met externe schuldbemiddelaars **positief** verloopt. De aanwezigheid van een **overleg** waarbij de instellingen en externe schuldbemiddelaars samen rond de tafel gaan zitten, kan eveneens bijdragen tot een vlotte samenwerking. Dergelijk overleg wordt door zeven instellingen voor schuldbemiddeling in hun jaarverslag vermeld.

Tabel 16: Vermelding in de jaarverslagen van samenwerking met een externe schuldbemiddelaar aangesteld in het kader van de procedure CSR (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	57	17,2
Nee	274	82,8

Tabel 17 geeft weer dat in zeven jaarverslagen een samenwerking met gevangenissen kan worden teruggevonden, waarbij twee instellingen vermelden dat budgetbeheer soms wordt opgestart als voorwaarde van probatie. Eén instelling geeft aan dat er een steeds groeiende vraag is vanuit de hoek der gedetineerden aangezien een vorm van schuldbemiddeling/budgetbeheer vaak een voorwaarde is voor een voorwaardelijke invrijheidstelling. Twee instellingen wijzen erop dat veel gevangenen over geen inkomen beschikken waardoor schuldbemiddeling praktisch onmogelijk is.

Tabel 17: Vermelding samenwerking gevangenissen in de jaarverslagen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	7	2,1
Nee	324	97,9

4.3 Werking van de instelling voor schuldbemiddeling

Naast de organisatie werd ook nagegaan wat de instellingen voor schuldbemiddeling in het jaarverslag vermelden met betrekking tot hun werking.

Er zijn 26 erkende instellingen voor schuldbemiddeling die in hun jaarverslag iets schrijven omtrent de financiering van de werking. 17 instellingen geven aan dat de procedure Collectieve Schuldenregeling niet kosteloos is en 15 van deze instellingen hebben beroep gedaan op het Fonds ter Bestrijding van Overmatige Schuldenlast. Zes instellingen vermelden dar ze de financiële middelen van het Sociaal fonds Energie hebben aangewend. En ten slotte geeft eén CAW aan dat er eigen middelen worden voorzien.

Tabel 18: Vermelding financiering instelling schuldbemiddeling in de jaarverslagen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	26	7,9
Nee	305	92,1

Verscheidene instellingen schuldbemiddeling vermelden dat aan de opstart van budget- en schuldhulpverlening voorwaarden zijn verbonden. Ten eerste kan in 40 jaarverslagen worden teruggevonden dat de **motivatie** van de cliënt bepalend is voor de opstart van het dossier. Bovendien dienen de **inkomsten** volgens 14 instellingen in verhouding te staan tot de uitgaven en schulden. In 47 instellingen wordt daarom gewerkt met een **proefperiode**. Het doel hierbij is een correcte en volledige kijk te krijgen op het dossier en de haalbaarheid van het dossier na te gaan.

In Tabel 19 wordt weergegeven welke elementen er in de jaarverslagen beschreven worden als behorende tot het takenpakket van de erkende instelling voor schuldbemiddeling. In 94% van de jaarverslagen komt budgetbeheer aan bod als behorende tot het takenpakket, in 84% van de jaarverslagen budgetbegeleiding, in 70% het opmaken van verzoekschriften in het kader van een Collectieve Schuldenregeling, in 47% van de jaarverslagen het opmaken van afbetalingsplannen, in 42% het nagaan van de gegrondheid van schulden.

Tabel 19: Beschrijving takenpakket in de jaarverslagen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Budgetbeheer	312	94,3
Budgetbegeleiding	278	84,0
Opmaken verzoekschriften CSR	232	70,1
Opmaken afbetalingsplannen	154	46,5
Nagaan van de gegrondheid van schulden	138	41,7
Onderhandelen met schuldeisers	128	38,7
Informeren over de werking van de dienst	108	32,6
Inventariseren van schulden	100	30,2
Psycho-sociale begeleiding	62	18,7
Integrale intake	46	13,9

Tijdens de analyse van de jaarverslagen werd nagegaan of de instelling voor schuldbemiddeling zich al dan niet laat aanstellen als schuldbemiddelaar in het kader van de procedure Collectieve Schuldenregeling. Er zijn 107 instellingen die aangeven dat ze zich laten aanstellen als schuldbemiddelaar, 126 geven aan zich niet te laten aanstellen als schuldbemiddelaar en 98 instellingen doen hieromtrent geen uitspraken in het jaarverslag.

Tabel 20: Vermelding in de jaarverslagen of de instelling zich laat aanstellen als schuldbemiddelaar in het kader van de procedure CSR (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	107	32,3
Nee	126	38,1
Niet vermeld	98	29,6

52 instellingen voor schuldbemiddeling van de 126 instellingen die aangegeven dat ze niet optreden als schuldbemiddelaar in het kader van een Collectieve Schuldenregeling, geven hiervoor ook een (of meerdere) reden. 22 instellingen hebben hiervoor een **samenwerkingsovereenkomst** (15 instellingen met een andere dienst, onder meer Dienst CSR Welzijnszorg Kempen, OCMW Brugge, Dienst voor Schuldbemiddeling Waasland en zeven instellingen hebben hiervoor een samenwerkingsovereenkomst met een externe

advocaat). 20 instellingen hebben **gebrek aan middelen** (personeel, tijd, financiële middelen) en expertise. Vier instellingen vermelden dat een externe schuldbemiddelaar een **neutrale positie** ten opzichte van de schuldenaar kan behouden, terwijl de hulpverlener van de instelling dan kan optreden als vertrouwenspersoon en spreekbuis van de cliënt. Vier instellingen geven als reden dat ze niet werden aangesteld als schuldbemiddelaar door de **Arbeidsrechtbank**. Twee OCMW's stellen bijvoorbeeld dat in het gerechtelijk arrondissement Mechelen de Arbeidsrechtbank enkel advocaten en deurwaarder aanstelt als schuldbemiddelaar. Op dit vlak zijn er regionale verschillen vast te stellen. Zo wordt een ander OCMW wel als schuldbemiddelaar aangesteld in de procedure Collectieve Schuldenregeling en vermeldt dat de arbeidsrechter hierbij een beurtrolsysteem hanteert waarbij alle kandidaten-schuldbemiddelaars systematisch aan de beurt komen. Het OCMW wijst er wel op dat er op die manier geen rekening wordt gehouden met de voorkeur van de cliënt. Er zijn ten slotte 5 instellingen voor schuldbemiddeling die zich **in de toekomst wel** willen laten aanstellen als schuldbemiddelaar.

Tabel 21: Beschrijving in de jaarverslagen van redenen niet-aanstelling als schuldbemiddelaar in het kader van de procedure CSR (N=126)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	52	41,3
Nee	74	58,7

Vervolgens werd gezocht in welke mate preventie deel uitmaakt van de werking van de diensten voor schuldbemiddeling. In totaal worden er door 67 instellingen preventie-initiatieven vermeld. In 38 instellingen (al dan niet in samenwerking met andere instellingen voor schuldbemiddeling) waren er preventie-initiatieven gericht naar **jongeren**. Hierbij ging het voornamelijk over voordrachten in scholen, informatieve spelen en budgetbeurzen. In 18 jaarverslagen betrof het **informeren en sensibiliseren** via bijvoorbeeld artikels, verspreiden van budgetplanners en bekendmaking van de instelling voor schuldbemiddeling via de gemeentelijke informatiekanalen. In 12 jaarverslagen konden initiatieven gericht op **energiebesparing** worden teruggevonden. En in ten minste 12 instellingen wordt er **proactief/outreachend** gewerkt. Zo vermeldt een OCMW bijvoorbeeld dat bij een aanvraag tot financiële steun steeds de gehele financiële situatie van de aanvrager wordt bekeken. Zo komt dikwijls een achterliggende problematiek van een (dreigende) schuldenoverlast aan het licht en kan er preventief worden ingegrepen. Een ander voorbeeld is een samenwerking met scholen, waarbij in iedere school een vertrouwenspersoon werd aangesteld die, ter preventie van schulden op school, ouders in contact kan brengen met de sociale dienst van het OCMW. Er wordt ook proactief/outreachend gewerkt door afspraken te maken met deurwaarders om bij de eerste wanbetaling het OCMW te verwittigen vooraleer over te gaan tot verdere uitvoering.

Tabel 22: Beschrijving preventie-initiatieven in de jaarverslagen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Preventie in samenwerking	39	11,8
Eigen preventie-initiatieven	32	9,7
Ondersteunende functie	2	0,6
Er wordt niet aan preventie gedaan	11	3,3
Niet vermeld	247	74,6

Van de 11 instellingen die in het jaarverslag expliciet aangeven niet aan preventie te doen, geven zes instellingen hiervoor ook een reden in hun jaarverslag. Vijf van deze instellingen geven **onvoldoende middelen** als reden en volgens 1 instelling is het moeilijk cliënten voor preventie-initiatieven te **motiveren**

Aangezien herval een normale fase is binnen ieder proces van gedragsverandering, kunnen ook **vormingen** rond budgetteren en geldzaken in het kader van de begeleiding van cliënten gezien worden als een vorm van preventie. In 38 jaarverslagen wordt het aanbieden van of doorverwijzen van cliënten naar vormingen, al dan niet in samenwerking met basiseducatie, beschreven.

In 6 jaarverslagen wordt er aandacht besteed aan een **gezinsgerichte werking**, waarbij elke persoon van het gezin zo veel als mogelijk actief betrokken wordt bij de hulpverlening.

Dynamische hulpverlening, waarbij aandacht wordt besteed aan een geleidelijke afbouw van de hulpverlening, wordt in 22 jaarverslagen vermeld. Hierbij wordt, al dan niet met behulp van vorming, gewerkt naar een situatie waar de cliënt zijn budget opnieuw zelfstandig in handen kan nemen. In vier jaarverslagen kan worden teruggevonden dat er in het kader van nazorg wordt getracht om na het beëindigen van de hulpverlening **contact** te houden met cliënten.

Tabel 23 maakt duidelijk dat drie instellingen in hun jaarverslag schrijven dat er een weging is van de dossiers, hetgeen inhoudt dat er een score of gewicht wordt toegekend aan dossiers schuldhulpverlening om de arbeidsintensiteit te bepalen.

Tabel 23: Beschrijving weging van dossiers in de jaarverslagen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	3	0,9
Nee	328	99,1

65 van de 95 instellingen die vermelden hoeveel dossiers werden stopgezet, geven ook aan om welke reden de dossiers werden stopgezet: omwille van verhuis of overlijden van de cliënt, een positieve beëindiging/schulden afgelost, omwille van overheveling van het dossier in het kader van een Collectieve Schuldenregeling of voorlopige bewindvoering, op initiatief van de instelling omwille van onvoldoende medewerking of motivatie van de cliënt en ten slotte op initiatief van de cliënt zelf.

Tabel 24: Beschrijving stopzetting van dossiers in de jaarverslagen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	95	28,7
Nee	236	71,3

De manier waarop met **klachten van cliënten** wordt omgegaan door de erkende instelling voor schuldbemiddeling, wordt niet beschreven in de jaarverslagen[3]. Eén instelling vermeldt

[3] Hierbij dient de kanttekening gemaakt te worden dat in principe elke cliënt een klacht kan indienen aangezien dit voorzien is in de regelgeving. Hier werd enkel de vermelding in het jaarverslag van de instellingen voor schuldbemiddeling bekeken, niet hoe dit in de praktijk wordt gerealiseerd.

wel dat indien de Raad voor Maatschappelijk Welzijn of het Bijzonder Comité Sociale Dienst beslist de schuldbemiddeling niet op te starten, tegen deze beslissing beroep kan aangetekend worden bij de arbeidsrechtbank.

Er wordt in 34 jaarverslagen omschreven op welke manier wordt omgegaan met wachtlijsten en cliënten die zich op de wachtlijst bevinden. Een aantal instellingen voor schuldbemiddeling geven aan dat wachtlijsten **niet aan de orde** zijn. Een aantal instellingen weigeren **principieel** om een wachtlijst aan te leggen. Zij beschouwen schuldbemiddeling als een vorm van hulpverlening die geen enkel uitstel verdraagt. Eén instelling vermeldt dat de wachtlijsten werden afgeschaft omdat deze **enkel aangroeiden**, waardoor cliënten afhaakten en niet meer reageerden op een uitnodiging wanneer het hun beurt was.

Dertien instellingen geven in het jaarverslag weer op welke manier ze de wachtlijst **trachten in te perken**. Negen instellingen vermelden dat ze cliënten **doorverwijzen** naar een externe advocaat of andere instelling voor schuldbemiddeling. Vier instellingen trachten de wachtlijsten in te perken door middel van een **uitgebreide intake** zodat alleen aanvragen waarvoor de hulpverlening aangewezen is op de wachtlijst terecht komen en andere dossiers eventueel worden doorverwezen of kunnen worden verder geholpen aan de hand van een (aantal) gesprek(ken).

De manier waarop de wachtlijst wordt **gehanteerd**, blijkt eveneens te variëren tussen de instellingen voor schuldbemiddeling. Eén instelling vermeldt in het jaarverslag dat de **chronologische volgorde** van de wachtlijst in 2009 niet kon worden gerespecteerd. Een andere instelling geeft aan de wachtlijst wel in chronologische volgorde te hanteren. Eén instelling vermeldt in het jaarverslag dat bij de aanvraag voor overname van een budgetdossier van een andere instelling **door verhuis van de cliënt steeds voorrang** wordt verleend en onmiddellijk kan worden opgestart. In een andere instelling worden dergelijke cliënten op de wachtlijst geplaatst.

Een aantal instellingen geven aan dat ze personen op de wachtlijst reeds enige vorm van hulpverlening bieden. In 13 jaarverslagen wordt **crisishulpverlening** waarbij dringende interventies worden uitgevoerd, vermeld. En volgens de jaarverslagen van 11 instellingen wordt al **enige vorm van begeleiding** (budgetbegeleiding, budgetbeheer, groepswerk) aangeboden aan wachtende cliënten.

Tabel 25: Beschrijving hantering van wachtlijsten in de jaarverslagen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	34	10,3
Nee	24	7,3
Niet vermeld	273	82,5

Een laatste aspect van de werking van de diensten dat we bestudeerden, betreft het gebruik van protocols, draaiboeken of tools. 78 instellingen vermelden een **overeenkomst** die dient te worden ondertekend door de cliënt (overeenkomst schuldbemiddeling, overeenkomst budgetbeheer …) 39 instellingen hebben een **draaiboek/stappenplan** ter beschikking. 24 instellingen werken met een **intakeformulier/identificatiefiche**. 14 instellingen vermelden in het jaarverslag **tools die de werking ondersteunen**, ondermeer computerprogramma's en handleidingen waarin toelichting omtrent schuldbemiddeling wordt gegeven. 6 instellingen verwijzen naar **tools in het kader van begeleiding van cliënten**, ondermeer het gebruik van een budgetplanner.

Tabel 26: Beschrijving gebruik van een draaiboek/tools in de jaarverslagen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	122	36,9
Nee	209	63,1

4.4 Een beschrijving van het cliënteel

Naast de organisatie en de werking bekeken we in derde instantie wat in de jaarverslagen werd geschreven over het cliënteel dat beroep doet op de diensten voor schuldbemiddeling. In totaal gaven 185 diensten een beschrijving van het cliënteel. Het gecumuleerde totale percentage ligt hoger dan 100% aangezien in 59 jaarverslagen meerdere aspecten van het cliënteel werden beschreven (socio-economische kenmerken en/of competenties en/of looptijd dossier).

Tabel 27: Beschrijving van het cliënteel in de jaarverslagen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Numerieke opsomming socio-economische kenmerken	99	29,9
Beschrijving socio-economische kenmerken	88	26,6
Numerieke opsomming competenties	17	5,1
Beschrijving competenties	37	11,2
Numerieke opsomming looptijd dossier	8	2,4
Geen beschrijving	143	43,2
Totaal	392	118,4

4.5 Nieuwe tendensen en beleidssignalen

Ten vierde bekeken we welke nieuwe tendensen en beleidssignalen de diensten vermelden in hun jaarverslagen. Een tendens die uit de analyse duidelijk naar voren komt is de **toename van de aanmeldingen** binnen de instelling schuldbemiddeling. 86 instellingen wijzen op een stijging van het cliënteel. Bovendien betreft het niet enkel een toename van de dossiers, de dossiers schuldhulpverlening worden volgens 29 instellingen ook **complexer**. Verscheidene tendensen die door meerdere instellingen schuldhulpverlening in hun jaarverslag worden vermeld, gaan over de aard van de schulden. 86 instellingen geven aan dat er een toename is van hulpvragers die moeilijkheden hebben om hun **vaste kosten** (huishuur, gas, elektriciteit) te betalen. Daarnaast is er een toename van **telecomschulden** (vermeld door 26 instellingen) en **schulden in het kader van consumentenkrediet** (vermeld door 25 instellingen). Ten slotte is er volgens 8 instellingen een toename van personen die moeite hebben om hun **medische kosten** te kunnen betalen. De instellingen schuldbemiddeling vermelden ook verscheidene tendensen die verwijzen naar het cliënteel dat beroep doet op schuldhulpverlening. 22 instellingen kaarten in hun jaarverslag het probleem aan van cliënten die over een **ontoereikend inkomen** beschikken om een menswaardig leven te kunnen leiden. Aan de andere kant stellen 33 instellingen dat schuldoverlast niet enkel mensen in armoede, maar ook mensen met een **modaal inkomen**, en zelfs tweeverdieners, treft. Daarnaast is er een **verjonging** van het cliënteel (vermeld door 60 instellingen), een toename van **(ex)-zelfstandigen** die zich aanmelden (vermeld door 36 instellingen), en een toename van het aantal hulpvragers met een **psychische en/of verslaafdenproblematiek** (vermeld door 8 instellingen). Ten slotte kan het volgens 11 instellingen gebeuren dat cliënten zich **settelen in de geboden hulpverlening** uit angst om te hervallen.

In het kader van bovenstaande tendensen wijzen 26 instellingen op het belang van subsidiëring van de erkende instellingen schuldbemiddeling door de Vlaamse overheid om het personeelstekort weg te werken en een volwaardige dienst schuldbemiddeling te kunnen uitbouwen. Bovendien zijn verdere preventie- en sensibiliseringscampagnes voor jongeren volgens 11 instellingen aangewezen. 5 instellingen wensen strengere regels inzake kredietverlening (bijvoorbeeld met betrekking tot betaalkaarten via supermarkten).

4.6 Beleid en strategische beleidsplanning

Ten slotte werd tijdens de analyse nagegaan in welke mate er in het jaarverslag een omschrijving wordt gegeven van het beleid en strategische beleidsplanning. Uit tabel 28 blijkt dat er in 90 jaarverslagen expliciet een visie en/of doelen kunnen worden teruggevonden. In 10 jaarverslagen zijn er impliciet reeds elementen van een visie aanwezig.

Tabel 28: Formulering visie/doelen in de jaarverslagen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja, expliciet	90	27,2
Ja, impliciet	10	3,0
Nee	231	69,8

In één vijfde van de jaarverslagen worden concrete doelstellingen die de erkende instelling de volgende werkingsjaren wil bereiken, vermeld.

Tabel 29: Vermelding concrete doelstellingen voor de volgende werkingsjaren in de jaarverslagen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Ja	68	20,5
Nee	263	79,5

Tabel 30 geeft weer dat in 34 jaarverslagen aan bod komt dat er reeds een audit/doorlichting van de eigen werking heeft plaatsgevonden. In 23 instellingen gebeurde dit door de eigen kwaliteitscel of kerngroep en in 11 instellingen door externen.

Tabel 30: Beschrijving audit/doorlichting van de eigen werking in de jaarverslagen (N=331)

	Aantal jaarverslagen	%
Door eigen kwaliteitscel of kerngroep	23	6,9
Door externen	11	3,3
Niet vermeld	297	89,7

5 ONLINE ENQUÊTE NAAR DE WERKING EN DE ORGANISATIE VAN DE ERKENDE INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING IN VLAANDEREN: BESCHRIJVING VAN DE VERZAMELDE DATA

Om de werking en de organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling op een representatieve wijze in kaart te brengen, werd een vragenlijst opgesteld (zie bijlage 2). Deze vragenlijst werd aan de instellingen aangeboden door middel van een webenquête. Aan deze manier van bevragen zijn immers een aantal voordelen verbonden:

- Het is een **kostenbesparende** manier van onderzoek voeren (cfr. postenquête).
- Het is een **tijdbesparende** manier van onderzoek voeren: het invoeren van gegevens vergt weinig tijd.
- Omwille van de kosten- en tijdsbesparing is het mogelijk een **populatieonderzoek** te doen, waarbij alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling worden uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.
- De **betrouwbaarheid van de resultaten** verhoogt doordat fouten worden vermeden die mogelijk ontstaan wanneer antwoorden van een papieren versie in een elektronisch databestand worden ingevoerd.
- Het invullen van een webenquête is **flexibel**, aangezien de respondent zelf kan bepalen wanneer hij de enquête invult en de antwoorden bovendien tussentijds kan opslaan.

De vragenlijst werd vooraleer deze online werd gezet, in verschillende fasen uitgetest. Een eerste versie van de vragenlijst werd mondeling beoordeeld door de stuurgroep verbonden aan dit project en de beleidsgroep van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling. Het doel was nagaan of de vragen relevant, duidelijk en haalbaar waren, of er vragen zijn die ontbraken en of de antwoordcategorieën voldoende specifiek waren. Vervolgens werd de vragenlijst aangepast op basis van hun opmerkingen en een tweede maal verstuurd naar de stuurgroep en beleidsgroep. Indien er nog opmerkingen waren, konden deze per mail worden overgemaakt.

De definitieve versie van de vragenlijst werd online gezet. Om na te gaan of het invullen van de enquête probleemloos ging en ook hoeveel tijd nodig was voor het invullen van de enquête, werden vijf instellingen voor schuldbemiddeling uitgenodigd om de webenquête uit te testen. Uiteindelijk hebben één CAW en twee OCMW's de enquête ingevuld. Aangezien deze instellingen geen noemenswaardige problemen hebben ondervonden, kon de uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek naar alle erkende instellingen worden verstuurd en konden de antwoorden van deze drie instellingen meegenomen worden in de verwerking van de resultaten.

Een eerste uitnodigingsmail werd op 8 november 2010 verstuurd naar de secretarissen en directeurs van alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling (bijlage 3). Hierin werd het onderzoek gesitueerd, de medewerking gevraagd en de contactpersoon die de enquête zal invullen. 127 van de 331 instellingen hebben de gegevens van een contactpersoon bezorgd, die vervolgens de link van de webenquête kreeg toegestuurd (bijlage 4). De instellingen die niet reageerden op de uitnodigingsmail kregen een week nadien de link doorgestuurd. Er was ook de mogelijkheid om een pdf-versie van de vragenlijst af te drukken, om het invullen van de enquête voor te bereiden.

Om tot een zo hoog mogelijke respons te komen, hebben we:

- Een uitnodigingsmail gestuurd waarin een ontvangstbevestiging werd gevraagd en het belang van het onderzoek werd benadrukt;
- Een oproep gelanceerd vanuit het VVSG en SAW naar alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling;
- Een herinneringsmail gestuurd;
- De lengte van de vragenlijst bewaakt om afhakers te vermijden;
- De onderzoekers konden gecontacteerd worden bij eventuele vragen.

5.1 Respons

Om met 95% zekerheid (dat de gevonden resultaten ook in de populatie geldig zijn) en binnen betrouwbaarheidsintervallen van 5% (steekproef-resultaat wijkt maximaal met 5% af van het resultaat indien we alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling zouden bevragen), uitspraken te kunnen doen over de werking en organisatie van de instellingen voor schuldbemiddeling, dienden minimaal 181 erkende schuldbemiddelingsinstellingen[4] aan de enquête deel te nemen.

In totaal werden 237 enquêtes teruggestuurd, hetgeen overeenkomt met een totale bruto respons van 72% van de instellingen voor schuldbemiddeling. Negen van deze 237 enquêtes werden echter zeer onvolledig ingevuld. Er werd enkel op één of een aantal vragen geantwoord. Er werd dan ook besloten deze negen enquêtes niet mee op te nemen in de verwerking van de resultaten.

Dit betekent dat de enquêtes van 228 erkende instellingen kunnen worden meegenomen in de analyses. We kunnen dus uitspraken doen over de werking en organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling op basis van de antwoorden van 69% van het totale aantal erkende instellingen.

Deze netto respons van 69% leidt ertoe dat we met 95% zekerheid uitspraken kunnen doen binnen betrouwbaarheidsintervallen van 3,6 (steekproef-resultaat wijkt maximaal 3,6% af van het resultaat indien we alle instellingen voor schuldbemiddeling zouden bevragen).

5.2 Representativiteit onderzoeksgegevens

Bij het controleren van de representativiteit van de onderzoeksdata, gaan we na in welke mate de 228 organisaties uit de steekproef een goede afspiegeling vormen van de populatie. Vanzelfsprekend kunnen we de mate waarin bepaalde organisaties goed vertegenwoordigd zijn maar controleren voor die variabelen, die ook gekend zijn voor de ganse populatie. We controleren onze onderzoeksdata op volgende kenmerken:

- Organisatietype
- Organisatiegrootte

[4] Hiervoor baseren we ons op de volgende formule: $N_s=4*P*Q/(4*P*Q/N_p+B^2)$
Waarbij:
N_s = steekproefgrootte
N_p = populatiegrootte
p = geschatte proportie in de populatie (50% indien ongekend)
B = Betrouwbaarheidsniveau

- Provincie

Uit tabel 31 kan afgelezen worden dat 305 OCMW's, 22 CAW's en 4 OCMW-verenigingen voor 2010 een erkenning hebben gekregen.

Tabel 31: Erkende instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie

Type organisatie	N	%
OCMW	305	92,2
CAW	22	6,6
OCMW-vereniging	4	1,2
Totaal	331	100,0

De verdeling van de instellingen voor schuldbemiddeling over de vijf provincies in Vlaanderen, wordt weergegeven in tabel 32. Aangezien er in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest maar één instelling erkend is voor Vlaanderen, wordt deze instelling samengevoegd met de instellingen uit Vlaams-Brabant. In Antwerpen zijn er 77 erkende instellingen, in West- en Oost-Vlaanderen 70 instellingen, in Vlaams-Brabant en het Brussels-Hoofdstedelijk-Gewest 68 instellingen en in Limburg 46 instellingen.

Tabel 32: Erkende instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie

Provincie	N	%
Antwerpen	77	23,3
West-Vlaanderen	70	21,1
Oost-Vlaanderen	70	21,1
Vlaams-Brabant en BHG	68	20,5
Limburg	46	14,0
Totaal	331	100,0

De grootte van de instellingen kan worden berekend op basis van het aantal schuldhulpverleningsdossiers die de instellingen hebben geregistreerd tijdens de basisregistratie van 2009 voor het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling. Dit zijn alle dossiers waarin schulden vervat zitten en waar de erkende instelling voor schuldbemiddeling een regeling tussen cliënt-schuldenaar en cliënt-schuldeiser over de wijze van betaling van de schuldenlast tracht tot stand te brengen. Het VCS maakt hierbij een onderscheid tussen eenmalige bemiddelingen, schuldbemiddeling an sich, schuldbemiddeling in combinatie met budgetbegeleiding of budgetbeheer en ten slotte collectieve schuldenregeling. Wij bekijken hier enkel het globale aantal dossiers schuldhulpverlening. In 2009 noteerde het VCS in totaal 62.183 dossiers schuldhulpverlening die door de erkende instellingen in dat jaar werden behandeld. Dit betekende een stijging van 3.2% ten opzichte van 2008 en een stijging van 9.1% ten opzichte van 2007 (Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, 2010).

Tabel 33: Gemiddeld aantal dossiers bij erkende instellingen voor schuldbemiddeling, berekend op basis van het aantal geregistreerde dossiers schuldhulpverlening

N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Mediaan	Minimum	Maximum
331	188,27	378,208	103,00	3	5 181

Uit tabel 33 blijkt dat een instelling voor schuldbemiddeling gemiddeld over 188 dossiers schuldhulpverlening beschikt. We stellen echter vast dat de standaardafwijking groot is,

hetgeen er op wijst dat er sprake is van een grote variatie tussen de instellingen voor schuldbemiddeling met betrekking tot de schuldendossiers die zij behandelen. De minimum- en maximumwaarde bevestigen dit. De instelling met het minst aantal schuldendossiers beschikt over drie schuldhulpverleningsdossiers en de instelling met het meest aantal schuldendossiers beschikt over 5.181 dossiers. Om een onderscheid te kunnen maken tussen kleine, middelgrote en grote instellingen, werd een opdeling in kwartielen gemaakt. De 25% instellingen die over de minste schuldhulpverleningsdossiers beschikken (beschikken over minder dan 50 schuldhulpverlenersdossiers), worden als kleine organisaties beschouwd. De 25% instellingen die over de meeste schuldhulpverleningsdossiers (215 of meer) beschikken, worden als grote organisaties beschouwd en alle instellingen die hiertussen liggen, definiëren we als middelgrote organisaties (zie tabel 34).

Tabel 34: Erkende instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte

Grootte organisatie	Aantal dossiers	Aantal organisaties	%
Kleine organisatie	3-49	82	24,7
Middelgrote organisatie	50-213	166	50,2
Grote organisatie	215-5.181	83	25,1
Totaal		331	100,0

5.2.1 Representativiteit naar organisatietype

In de realiteit is 92,2% van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling een OCMW. Het verwacht aantal OCMW's in het onderzoek bedraagt dan ook 210. Indien we dit vergelijken met het waargenomen aantal OCMW's in het onderzoek (204), dan zijn er dit een zestal minder. Dit is echter geen significant verschil. De CAW's en OCMW-verenigingen zijn iets ruimer vertegenwoordigd in het onderzoek dan in realiteit, doch ook hier kunnen we niet spreken van significante verschillen.

Tabel 35: Representativiteit naar organisatietype

Type organisatie	Waargenomen N	Waargenomen %	Verwacht N	Verwacht %	Residu
OCMW-vereniging	4	1,75	3	1,2	1,0
CAW	20	8,77	15	6,6	5,0
OCMW	204	89,47	210	92,2	-6,0
Totaal	228	100,00	228	100,0	

$\chi^2 = 2,171$ $p = 0,338$

5.2.2 Representativiteit naar organisatiegrootte

Indien we de representativiteit naar organisatiegrootte bekijken, kunnen wel significante verschillen worden vastgesteld. Kleine organisaties zijn ondervertegenwoordigd en grote organisaties oververtegenwoordigd. In de verwerking van de resultaten, wordt dit gecorrigeerd door middel van een weging[5].

[5] Weegfactoren zijn: kleine instellingen (1,371871), middelgrote instellingen (0,970358) en grote instellingen (0,829726).

Tabel 36: Representativiteit naar grootte van de organisatie

	Waargenomen		Verwacht		
	N	%	N	%	Residu
Klein	41	17,98	56	24,7	-15,2
Middelgroot	118	51,75	115	50,2	3,5
Groot	69	30,26	57	25,1	11,7
Totaal	228	100,00	228	100,0	

$\chi^2 = 6,65$ p = 0,036

5.2.3 Representativiteit naar provincie

Naar provincie stellen we geen significante verschillen vast tussen het aantal waargenomen en het aantal verwachte frequenties. Organisaties uit de provincie Oost-Vlaanderen zijn echter wel opvallend minder vertegenwoordigd.

Tabel 37: Representativiteit naar provincie

	Waargenomen		Verwacht		
	N	%	N	%	Residu
Limburg	33	14,47	32	14,0	1,0
Oost-Vlaanderen	38	16,67	48	21,1	-10,0
West-Vlaanderen	49	21,49	48	21,1	1,0
Vlaams-Brabant en BHG	50	21,93	47	20,5	3,0
Antwerpen	58	25,44	53	23,3	5,0
Totaal	228	100,00	228	100,0	

$\chi^2 = 2,79$ p = 0,592

5.3 Verschaffen van onderzoeksgegevens

Zoals hierboven vermeld, vroegen we aan de secretaris van elk OCMW en de directeur van elk CAW om ons de coördinaten door te sturen van de persoon die binnen de instelling verantwoordelijk is voor de organisatie van de schuldbemiddeling. Deze persoon kreeg vervolgens een uitnodigingsmail toegestuurd. We vroegen hem/haar om de enquête in te vullen samen met een collega-schuldbemiddelaar.

Uit tabel 38 lezen we af dat in de meerderheid van de gevallen de enquête niet werd ingevuld door twee personen. Dit was slechts het geval voor 50 (278-228) instellingen. In de meeste gevallen werd de vragenlijst evenmin ingevuld door de persoon die verantwoordelijk is voor de organisatie van de schuldhulpverlening (58), maar door een maatschappelijk werker (137). In 48 organisaties vulde een jurist, al (22) dan niet (29) uitsluitend tewerkgesteld door de instelling, de vragenlijst in. 36 instellingen lieten de vragenlijst invullen door een persoon met een andere functie, waaronder een diensthoofd sociale dienst (15) een OCMW secretaris (7) of een beleidsmedewerker (6).

Tabel 38: Functie van de persoon die de online-enquête invulde

	N	% instellingen
Verantwoordelijke organisatie schuldbemiddeling	58	25,4
Maatschappelijk werker die schuldbemiddeling doet	137	59,9
Jurist die schuldbemiddeling doet voor één instelling	22	9,8
Jurist die schuldbemiddeling doet voor meerdere instellingen	29	12,9
Andere persoon	31	13,78
Totaal	278	121,8

Grote, eerder dan kleine instellingen, lieten de vragenlijst invullen door de verantwoordelijke voor schuldhulpverlening, doch ook hier gaat het slechts om 39% van alle organisaties (zie tabel 39). In kleine organisaties werd de vragenlijst in bijna 80% van de gevallen ingevuld door een maatschappelijk werker.

Tabel 39: Functie van de persoon die de online-enquête invulde naar grootte van de instelling

	Grootte instelling		
	grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling
Verantwoordelijke organisatie schuldbemiddeling	38,6%	23,7%	14,3%
Maatschappelijk werker die schuldbemiddeling doet	44,8%	58,3%	78,6%
Jurist die schuldbemiddeling doet voor één instelling	17,5%	8,7%	5,3%
Jurist die schuldbemiddeling doet voor meerdere instellingen	12,1%	13,0%	14,3%
Andere persoon	12,3%	15,8%	8,9%
Totaal	125,3%	119,5%	121,3%

In CAW's, eerder dan in OCMW's en OCMW-verenigingen, werd de vragenlijst ingevuld door meer dan één persoon. In 42% van de CAW's vulde een persoon in een andere functie, namelijk deze van directeur of beleidsmedewerker de vragenlijst in. In OCMW-verenigingen werd de vragenlijst voornamelijk ingevuld door een jurist, meestal verbonden aan meerdere instellingen.

Tabel 40: Functie van de persoon die de online-enquête invulde, naar type instelling

	Type instelling		
	OCMW	CAW	OCMW-vereniging
Verantwoordelijke organisatie schuldbemiddeling	25,9%	26,3%	0,0%
Maatschappelijk werker die schuldbemiddeling doet	60,8%	52,6%	40,0%
Jurist die schuldbemiddeling doet voor één instelling	8,8%	21,1%	20,0%
Jurist die schuldbemiddeling doet voor meerdere instellingen	13,2%	0,0%	60,0%
Andere persoon	11,3%	42,1%	0,0%
Totaal	119,9%	142,1%	120,0%

6 ORGANISATIE VAN DE INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING

6.1 Inleiding

Om een beeld te krijgen van de manier waarop de erkende instellingen georganiseerd zijn, worden in dit hoofdstuk achtereenvolgens de organisatievormen, de beschikbaarheid van schuldhulpverleners en hun takenpakket, de mate waarin er wordt overlegd en met welk doel dit overleg wordt georganiseerd en de huidige financiering van de instellingen voor schuldbemiddeling behandeld.

6.2 Organisatievormen

Een eerste vraag peilt naar de wijze waarop de instelling schuldhulpverlening organiseert. In tabel 41 worden de resultaten hiervan weergegeven. Hieruit blijkt dat acht op tien (81%) instellingen deze dienstverlening aanbieden binnen de sociale dienst. Twee op tien instellingen (19%) organiseren de schuldbemiddeling via een aparte dienst.

Tabel 41: Organisatievormen instellingen voor schuldbemiddeling[6]

	N	%
1. Via een aparte dienst binnen het CAW/OCMW	43	19,1
2. Via meerdere aparte diensten binnen het CAW/OCMW	9	4,1
3. Via een aparte dienst in het kader van een samenwerkingsverband	15	6,6
4. Geïntegreerd in de sociale dienst	182	80,9
5. Geïntegreerd in andere dienst(en)	11	4,8
6. Door mobiel te werken in basiswerkingen	6	2,7
7. Andere	14	6,4
Totaal	280	124,6

Geen antwoord = 4

Uit de tabel blijkt verder dat bijna één op vier instellingen schuldbemiddeling aanbiedt via meerdere organisatievormen (het totale percentage is immers 124,6%). Vooral de combinatie 'geïntegreerd in de sociale dienst' en 'via een aparte dienst binnen het OCMW/CAW' blijken vaak voor te komen, evenals de combinatie 'geïntegreerd in de sociale dienst' en 'via een aparte dienst in het kader van een samenwerkingsverband' (zie tabel 42).

[6] Aangezien de organisaties meerdere antwoorden konden aanduiden, ligt het totale percentage hoger dan 100%.

Tabel 42: Organisatie van de instellingen voor schuldbemiddeling die meerdere organisatievormen combineren

	N	% instellingen die meerdere organisatievormen combineren
1 en 3*	1	1,8
1 en 4	18	37,6
1 en 5	1	1,8
1 en 6	2	3,6
1 en 7	1	2,1
2 en 4	3	6,2
2 en 5	1	1,8
3 en 4	9	19,5
4 en 5	2	3,9
4 en 7	4	7,7
5 en 6	1	2,1
5 en 7	1	2,9
1,4 en 7	3	5,6
4,5 en 6	1	1,8
2, 3, 5 en 6	1	1,8
Totaal	47	100,0

*Voor de betekenis van de cijfers: zie Tabel 41

Vooral OCMW's hebben hun schuldbemiddeling geïntegreerd in de sociale dienst. Bij CAW's is schuldbemiddeling, vaker dan bij andere schuldbemiddelingsorganisaties, geïntegreerd in andere diensten en wordt er vaker mobiel gewerkt in basiswerkingen (zie tabel 43).

Tabel 43: Organisatievormen instellingen voor schuldbemiddeling naar type van organisatie

		OCMW	CAW	OCMW-vereniging	Totaal
1. Via een aparte dienst binnen het CAW/OCMW	N	38	5	0	43
	%	*18,8*	*26,8*	*0,0*	*19,1*
2. Via meerdere aparte diensten binnen het CAW/OCMW	N	7	2	0	9
	%	*3,7*	*8,7*	*0,0*	*4,1*
3. Via een aparte dienst in het kader van een samenwerkingsverband	N	12	1	2	15
	%	*6,1*	*4,4*	*39,6*	*6,6*
4. Geïntegreerd in de sociale dienst	N	173	7	1	182
	%	***86,1***	*39,2*	*30,2*	*81,0*
5. Geïntegreerd in andere dienst(en)	N	4	7	0	11
	%	*1,8*	***37,6***	*0,0*	*4,8*
6. Door mobiel te werken in basiswerkingen	N	1	5	0	6
	%	*0,4*	***27,6***	*0,0*	*2,7*
7. Andere	N	8	5	1	14
	%	*4,1*	*25,3*	*30,2*	*6,4*
Totaal	N	201	19	5	224
	%	*120,9*	*169,5*	*100,0*	*124,6*

Grote organisaties bieden, in vergelijking met middelgrote en kleine instellingen, schuldbemiddeling vaker aan via een aparte dienst voor schuldbemiddeling[7]. Bij kleine en middelgrote organisaties is deze dienstverlening in overgrote mate geïntegreerd in de sociale dienst.

Tabel 44: Organisatievormen instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte van de instelling

		grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling[8]	Totaal
1. Via een aparte dienst binnen het CAW/OCMW	N	24	15	4	43
	%	***42,2***	*12,8*	*7,6*	*19,0*
2. Via meerdere aparte diensten binnen het CAW/OCMW	N	3	6	0	9
	%	*5,8*	*5,1*	*0,0*	*4,1*
3. Via een aparte dienst in het kader van een samenwerkingsverband	N	4	4	7	15
	%	*7,3*	*3,4*	*12,7*	*6,6*
4. Geïntegreerd in de sociale dienst	N	37	97	48	182
	%	*64,1*	***85,1***	***88,9***	*80,7*
5. Geïntegreerd in andere dienst(en)	N	4	4	3	11
	%	*7,3*	*3,4*	*5,1*	*4,8*
6. Door mobiel te werken in basiswerkingen	N	4	2	0	6
	%	*7,3*	*1,7*	*0,0*	*2,7*
7. Andere	N	6	6	3	14
	%	*10,5*	*5,3*	*5,6*	*6,2*
Totaal	N	57	114	54	225
	%	*124*	*116,8*	*119,9*	*124,1*

6.3 Beschikbaarheid schuldhulpverleners

Het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van instellingen voor schuldbemiddeling bepaalt dat enkel instellingen die over een maatschappelijk werker en een jurist beschikken, die beiden voldoen aan de in het decreet omschreven opleidings- en/of beroepservaringsvoorwaarden, in aanmerking komen voor een erkenning (Vlaamse overheid, 1996). In dit deel van het rapport gaan we na op welke manier de instellingen deze vereisten in de praktijk invullen. Hierbij wordt zowel de beschikbaarheid van schuldhulpverleners binnen de instellingen voor schuldbemiddeling als de beschikbaarheid van schuldhulpverleners via externe samenwerking bekeken.

[7] Dit blijkt nog meer het geval voor CAW's dan voor OCMW's: 86% van de grote CAW's heeft een aparte dienst schuldbemiddeling, tegenover 44% van de grote OCMW's.

[8] Aangezien kleine instellingen ondervertegenwoordigd waren in de steekproef, werd dit gecorrigeerd door middel van een weging, hetgeen resulteert in een grotere N.

6.3.1 Beschikbaarheid schuldhulpverleners binnen instellingen voor schuldbemiddeling

We gaan eerst na in welke mate de instellingen voor schuldbemiddeling beschikken over schuldhulpverleners die door de organisatie zelf worden tewerkgesteld. Vervolgens wordt de beschikbaarheid van schuldhulpverleners via externe samenwerking bekeken.

6.3.1.1 Beschikbaarheid juristen die aan schuldbemiddeling mogen doen

42% van de instellingen geeft te kennen een jurist (of meerdere juristen) tewerk te stellen die de opleiding schuldbemiddeling heeft gevolgd of over minstens drie jaar nuttige beroepservaring terzake beschikt en dus volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mag doen.

Tabel 45: Instellingen voor schuldbemiddeling naargelang ze optreden als werkgever van één of meerdere juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen

	N	%
Ja	96	42,2
Neen	132	57,8
Totaal	228	100,0

Vooral organisaties die schuldbemiddeling aanbieden via een aparte dienst of via een aparte dienst in een samenwerkingsverband treden op als werkgever van een jurist die aan schuldbemiddeling mag doen. Dit is veel minder het geval voor organisaties waarvan de schuldbemiddeling geïntegreerd is in de sociale dienst (zie tabel 46).

Tabel 46: Instellingen voor schuldbemiddeling naar organisatievorm en naargelang ze optreden als werkgever van één of meerdere juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen

		Ja	Neen	Totaal
Via een aparte dienst binnen het CAW/OCMW	N	29	14	43
	%	***67,3***	*32,7*	*100,0*
Via een aparte dienst in het kader van een samenwerkingsverband	N	10	5	15
	%	***65,7***	*34,3*	*100,0*
Geïntegreerd in de sociale dienst	N	69	113	182
	%	*37,8*	*62,2*	*100,0*

X^2=0,045

Het zijn dus vooral grote organisaties die optreden als werkgever van één of meerdere juristen die aan schuldbemiddeling mogen doen (zie tabel 47).

Tabel 47: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte en naargelang ze optreden als werkgever van één of meerdere juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen

		grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling	Totaal
ja	N	37	38	22	97
	%	***63,8***	*33,0*	*39,3*	*42,4*
Neen	N	21	77	34	132
	%	*36,2*	*67,0*	*60,7*	*57,6*
Totaal	N	58	115	56	229
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

X^2=0,000

Indien instellingen een jurist voor schuldbemiddeling tewerk stellen, gaat het in de meerderheid van de gevallen (85%) om één jurist. 12% van de instellingen treedt op als werkgever van twee juristen. Drie instellingen stellen drie juristen tewerk en in één instelling werken zes juristen.

Tabel 48: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal tewerkgestelde juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen

	N	Percentage van instellingen
1	81	84,5
2	11	11,5
3	3	3,2
6	1	,9
Totaal	95	100,0
Gemiddelde	1,2	

Geen antwoord = 1

In één derde van de instellingen die een eigen jurist tewerkstellen, hebben juristen een taakbelasting van 20% of minder voor schuldhulpverlening (zie tabel 49). 62% van de instellingen stelt een jurist tewerk voor 50% of minder. 17 van de instellingen treden op als werkgever van één of meerdere juristen die samen werken voor 100%. In één op tien organisaties is de beschikbaarheid van juristen meer dan één VTE. Vooral in OCMW-verenigingen (100% of 1 VTE) en grote OCMW's (50% of 0,5 VTE) werken juristen die aan schuldbemiddeling mogen doen voor één of meerdere VTE's. Gemiddeld werken juristen in instellingen die hen tewerkstellen niet voltijds, maar voor 0,7 VTE.

Tabel 49: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal tewerkgestelde juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden)

	N	% van instellingen
-0,10	9	10,3
0,11-0,20	20	22,4
0,21-0,30	10	11,4
0,31-,050	16	17,8
0,51-0,75	3	3,8
0,76-0,99	4	4,7
1,00-1,00	17	19,1
1,01-2,00	7	8,5
2,01-	2	1,9
Totaal	87	100,0
Gemiddelde	0,7	

Geen antwoord = 9

6.3.1.2 Beschikbaarheid maatschappelijk werkers die aan schuldbemiddeling mogen doen

In een overgrote meerderheid, namelijk 98% van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling, treedt de instelling ook zelf op als werkgever van maatschappelijk werkers die voldoen aan de opleidingsvoorwaarden en ervaringsvoorwaarden om aan schuldbemiddeling te mogen doen. Er zijn 4 instellingen die melden dat ze geen maatschappelijk werkers die aan schuldbemiddeling mogen doen tewerkstellen. Verder in dit hoofdstuk bekijken we of deze instellingen op een andere manier kunnen beschikken over maatschappelijk werkers.

Tabel 50: Instellingen voor schuldbemiddeling naargelang ze al dan niet maatschappelijk werkers tewerkstellen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen

	N	%
Ja	224	98,1
Nee	4	1,9
Totaal	228	100,0

In de meeste instellingen werken twee tot vier maatschappelijk werkers die de opleiding schuldbemiddeling hebben gevolgd of die over minstens drie jaar nuttige beroepservaring terzake beschikken en dus volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (zie tabel 51). In 9% van de organisaties werkt één maatschappelijk werker die aan schuldbemiddeling mag doen. In 5% van de instellingen gaat het om 10 tot 14 maatschappelijk werkers en in 4% van de instellingen werken 15 of meer maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen. De twee organisaties met de meeste maatschappelijk werkers die aan schuldbemiddeling mogen doen, stellen er 50 en 228 tewerk[9]. Gemiddeld werken er per instelling 6 maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen. Indien we de

[9] Navraag bij de instelling die 228 maatschappelijk werkers tewerkstelt, maakt duidelijk dat het gaat om alle maatschappelijk werkers die minstens drie jaar werkzaam zijn binnen de sociale dienst. Dit cijfer is waarschijnlijk een overschatting van het aantal maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen, maar aangezien schuldbemiddeling gedecentraliseerd gebeurt, neemt een groot aantal van deze maatschappelijk werkers ook één of andere vorm van schuldbemiddeling op.

instelling niet meerekenen die optreedt als werkgever voor 228 maatschappelijk werkers, dan zijn er gemiddeld 5,12 maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen per instelling (dit gemiddelde is enkel berekend op basis van het aantal instellingen die de maatschappelijk werkers tewerkstellen).

Tabel 51: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal tewerkgestelde maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen

	N	%
1	20	8,8
2	38	16,8
3	41	18,1
4	31	13,5
5	20	8,7
6	13	5,6
7	5	2,4
8	14	6,1
9	7	2,9
10-14	12	5,3
15 en meer	10	4,4
Totaal	211	100,0
Gemiddelde	6,0	

Geen antwoord = 13

Kleine instellingen stellen gemiddeld 2,7 maatschappelijk werkers die aan schuldbemiddeling mogen doen tewerk, middelgrote instellingen 4,3 en grote instellingen 12,2 (zie tabel 52). Dit laatste cijfer wordt sterk scheefgetrokken door de instelling met 228 maatschappelijk werkers. Indien we deze instelling uit de analyse laten dan bedraagt het gemiddeld aantal maatschappelijk werkers die aan schuldbemiddeling mogen doen in grote instellingen 8,9 (de gemiddelde waarden die hier worden vermeld, zijn berekend op basis van het aantal instellingen die de maatschappelijk werkers tewerkstellen).

Tabel 52: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal tewerkgestelde maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in koppen)

Grootte instelling	Gemiddelde	N	Standaardafwijking
grote instelling	12,22	56	28,0
middelgrote instelling	4,26	108	2,6
kleine instelling	2,69	48	1,7
Totaal	6,00	211	14,9

Geen antwoord = 13

Uit de antwoorden op de vraag hoeveel het aantal tewerkgestelde maatschappelijk werkers die aan schuldbemiddeling mogen doen bedraagt, uitgedrukt in voltijds equivalenten, blijkt dat iedere instelling gemiddeld optreedt als werkgever van 3,5 werknemers (dit gemiddelde is enkel berekend op basis van het aantal instellingen die de maatschappelijk werkers tewerkstellen).

Tabel 53: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal tewerkgestelde maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden)

Grootte instelling	Gemiddelde	N	Standaardafwijking
grote instelling	6,7	56	8,6
middelgrote instelling	2,7	109	2,0
kleine instelling	1,4	45	0,8
Totaal	3,5	210	5,1

Geen antwoord = 14

In de meeste instellingen werken de maatschappelijk werkers niet voltijds. In 13% van de instellingen komt het aantal voltijds equivalenten overeen met het totaal aantal tewerkgestelde maatschappelijk werkers (zie tabel 54). Het betreft hier enkel OCMW's en OCMW-verenigingen. In 42% van de instellingen werken de helft of minder voltijds equivalenten in verhouding tot het aantal koppen. In 20% van de instellingen bedraagt de verhouding VTE's/aantal koppen tussen 51% en 75%. In 25% van de instellingen gaat het om een tewerkstellingspercentage tussen 76 en 99.

Tabel 54: Instellingen voor schuldbemiddeling naar verhouding: aantal tewerkgestelde maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden)/ aantal tewerkgestelde maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in koppen)

	N	%
0-25%	14	6,8
26-50%	73	35,5
51-75%	41	19,7
76-99%	52	25,2
100%	26	**12,7**
Totaal	206	100,0

Geen antwoord = 22

6.3.1.3 Beschikbaarheid andere schuldhulpverleners

In deze paragraaf bekijken we in welke mate de instellingen voor schuldbemiddeling ook andere personen tewerkstellen die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- of beroepservaringsvoorwaarden.

In tabel 55 wordt weergegeven dat 28% van de instellingen voor schuldbemiddeling een beroep kunnen doen op een administratieve medewerker. Grote organisaties kunnen dit veel vaker (42%) dan middelgrote (26%) of kleine instellingen (20%). De meeste van deze instellingen stellen hiervoor één administratief bediende tewerk (zie tabel 56). In 22, ofwel 37% van deze organisaties, werkt meer dan één administratief bediende in het kader van schuldhulpverlening. Vele onder hen werken echter niet voltijds. Uitgedrukt in voltijds equivalenten (tabel 57) kan 64% van de organisaties die beschikken over een administratief bediende een beroep doen op deze administratief medewerker(s) voor 0,5 VTE of minder. In 14% van de instellingen die over één of meerdere administratief bediende voor schuldhulpverlening beschikken, bedraagt hun beschikbaarheid meer dan 1 VTE. Het betreft hier, op één instelling na, uitsluitend grote organisaties.

Tabel 55: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het al/niet tewerkstellen van administratieve medewerkers

	N	%
Ja	63	**28,2**
Neen	161	71,8
Totaal	224	100,0

Geen antwoord = 4

Tabel 56: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal tewerkgestelde administratieve medewerkers (uitgedrukt in koppen)

	N	%
1	38	63,0
2	15	25,9
3 of meer	7	11,1
Totaal	60	100,0
Gemiddelde	2,8	

Geen antwoord = 3

Tabel 57: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal tewerkgestelde administratieve medewerkers (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden)

	N	%
0,02-0,25	20	32,7
0,26-0,50	19	31,6
0,51-1,00	13	21,7
1,01-15,7	9	14,1
Totaal	60	100,0
Gemiddelde	1,1	

Geen antwoord = 3

27% van de instellingen (zie tabel 58) geeft aan dat ook andere personen die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- en/of beroepservaringsvoorwaarden, taken opnemen in het kader van schuldhulpverlening.

Tabel 58: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het al/niet tewerkstellen van personen die taken opnemen in het kader van schuldhulpverlening en die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- en/of beroepservaringsvoorwaarden (met uitzondering van administratieve medewerkers)

	N	%
Ja	59	**27,1**
Neen	158	72,9
Totaal	216	100,0

Geen antwoord = 12

Gemiddeld gaat het om 5,5 personen (of 2,2 VTE's) (gemiddelde berekend op basis van het aantal instellingen dat aangeeft beroep te kunnen doen op medewerkers die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte voorwaarden). 23 instellingen, ofwel 42% van deze

organisaties, stellen één schuldhulpverlener die niet voldoet aan de opleidings- of beroepservaringsvoorwaarden tewerk. In 21% van de instellingen gaat het om twee personen die taken verrichten in het kader van de schuldbemiddeling en die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte voorwaarden. In 8% van de instellingen betreft het 10 of meer personen (waarvan twee instellingen met respectievelijk 54 en 109 personen).

Tabel 59: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal tewerkgestelde medewerkers die taken opnemen in het kader van schuldbemiddeling en die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- en/of beroepservaringsvoorwaarden (met uitzondering van administratieve medewerkers) (aantal koppen)

	N	%
1	23	41,8
2	11	19,2
3 - 5	11	20,7
6 - 10	6	10,6
+ 10	4	7,8
Totaal	54	100,0
Gemiddelde	5,5	

Geen antwoord = 5

Uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden bedraagt de tewerkstelling van deze personen 0,5 VTE of minder bij 39% van de 59 instellingen, tussen 0,51 en 1,00 VTE bij 22% van deze instellingen en meer dan 1 VTE bij 39% van deze instellingen.

Tabel 60: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal tewerkgestelde medewerkers die taken opnemen in het kader van schuldbemiddeling en die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- en/of beroepservaringsvoorwaarden (met uitzondering van administratieve medewerkers) (aantal VTE's)

	N	%
0,01-0,25	8	13,2
0,26-0,50	16	26,6
0,51-1,00	13	21,7
1,01-15,00	23	38,48
Totaal	59	100,0
Gemiddelde	2,2	

CAW's (58%), eerder dan OCMW's (25%), geven aan personen tewerk te stellen die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- en/of beroepservaringsvoorwaarden (zie tabel 61).

Tabel 61: Instellingen voor schuldbemiddeling naar al/niet tewerkstellen van medewerkers die taken opnemen in het kader van schuldbemiddeling en die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings-en/of beroepservaringsvoorwaarden (met uitzondering van administratieve medewerkers) en naar type organisatie

		OCMW	CAW	OCMW-vereniging[10]	Totaal
Ja	N	48	11	0	59
	%	***24,7***	***57,9***	*0,0*	*27,1*
Neen	N	146	8	5	159
	%	*75,3*	*42,1*	*100,0*	*72,9*
Totaal	N	194	19	5	218
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 11
X^2=0,003

6.3.2 Beschikbaarheid schuldhulpverleners via externe samenwerking

In deze paragraaf gaan we na in welke mate erkende instellingen voor schuldbemiddeling beroep doen op maatschappelijk werkers, juristen, advocaten, notarissen of gerechtsdeurwaarders die niet door henzelf worden tewerkgesteld, maar in het kader van een externe samenwerking.

6.3.2.1 Beschikbaarheid maatschappelijk werkers via externe samenwerking

De grote meerderheid, namelijk 84% van de erkende diensten voor schuldbemiddeling, doet geen beroep op maatschappelijk werkers van andere organisaties. Er zijn 32 instellingen,

[10] Door weging naar organisatiegrootte, waarbij aan kleine instellingen een groter gewicht werd gegeven aangezien ze ondervertegenwoordigd waren in de steekproef, bedraagt het aantal OCMW-verenigingen vijf.

hetgeen overeenkomt met 14%, die hiervoor één samenwerkingsverband hebben afgesloten en 3% van de organisaties doet beroep op maatschappelijk werkers van andere organisaties zonder dat hiervoor een samenwerkingsakkoord werd afgesloten.

Tabel 62: Instellingen voor schuldbemiddeling naar samenwerkingsverbanden in het kader van schuldhulpverlening waarbij men beroep kan doen op één of meerdere maatschappelijke werkers die tewerkgesteld worden door een andere organisatie

	N	%
Ja, er werd hiervoor één samenwerkingsverband afgesloten	32	**13,9**
Ja, zonder dat hiervoor een samenwerkingsverband werd aangegaan	6	**2,5**
Nee	191	83,6
Totaal	228	100,0

23 van de 32 instellingen die aangeven deel te nemen aan een samenwerkingsverband, geven ook aan over hoeveel maatschappelijk werkers er via dit samenwerkingsverband beschikt kan worden. Een meerderheid van de organisaties die een dergelijk samenwerkingsverband hebben, kunnen beroep doen op één maatschappelijk werker. Eén organisatie geeft aan via samenwerking 8 maatschappelijke werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen ter beschikking te hebben.

Tabel 63: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal maatschappelijk werkers waarop de instelling een beroep kan doen via een samenwerkingsverband (uitgedrukt in koppen)

	N	%
1	15	67,0
2	3	12,0
3	3	11,4
7	1	3,6
8	1	5,9
Totaal	23	100,0
Gemiddelde	1,98	

Geen antwoord = 9

Ongeveer de helft van de instellingen die hebben aangegeven via externe samenwerking een beroep te doen op één of meerdere maatschappelijk werkers, kan halftijds of minder over deze maatschappelijk werker(s) beschikken. Zes instellingen geven aan dat het over 0,5 tot 1 VTE gaat en voor 7 instellingen gaat het over meer dan 1 VTE.

Tabel 64: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal maatschappelijk werkers waarop de instelling een beroep kan doen via een samenwerkingsverband (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden)

	N	%
-0,10	2	9,4
0,11-0,20	6	26,5
0,21-0,50	4	15,0
0,51-1,00	6	22,1
1,01-2,00	4	14,4
2,01-	3	12,7
Totaal	25	100,0
Gemiddelde	1,17	

Geen antwoord = 7

6.3.2.2 Beschikbaarheid juristen via externe samenwerking

Terwijl samenwerkingsverbanden op het niveau van maatschappelijk werkers eerder uitzonderlijk zijn, is dit veel meer gebruikelijk voor juristen. Ongeveer de helft van de organisaties (46%) doet een beroep op juristen die door een andere organisatie worden tewerkgesteld. Vier op de tien instellingen voor schuldbemiddeling heeft hiervoor één samenwerkingsverband afgesloten en drie organisaties kunnen een beroep doen op juristen van twee verschillende samenwerkingsverbanden. Er zijn tien organisaties die aangeven dat er een samenwerking is met juristen van een andere organisatie zonder dat hiervoor een samenwerkingsverband werd afgesloten.

Tabel 65: Instellingen voor schuldbemiddeling naar samenwerkingsverbanden in het kader van schuldhulpverlening waarbij men beroep kan doen op één of meerdere juristen die tewerkgesteld worden door een andere organisatie

	N	%
Ja, er werd hiervoor één samenwerkingsverband afgesloten	91	**40,0**
Ja, er werden hiervoor twee samenwerkingsverbanden afgesloten	3	**1,3**
Ja, zonder dat hiervoor een samenwerkingsverband werd aangegaan	10	**4,3**
Nee	124	54,4
Totaal	228	100,0

De helft van de instellingen die een beroep doen op een jurist door middel van een samenwerkingsverband, geeft aan dat ze op die manier over één jurist beschikken, 13 organisaties beschikken door deelname aan een samenwerkingsverband over twee juristen en 29 organisaties over drie juristen. Eén instelling voor schuldbemiddeling geeft weer beroep te kunnen doen op zes juristen via een samenwerkingsverband.

Tabel 66: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal juristen waarop de instelling een beroep kan doen via een samenwerkingsverband (uitgedrukt in koppen)

	N	%
1	43	50,5
2	13	15,2
3	29	33,4
6	1	1,0
Totaal	85	100,0
Gemiddelde	1,86	

Geen antwoord = 9

Iets minder dan de helft van de instellingen (46%) heeft de jurist van het samenwerkingsverband halftijds of minder ter beschikking. Aan de andere kant vermeldt 47% van de instellingen die via externe samenwerking over één of meerdere juristen beschikken, dat de beschikbaarheid meer dan 1 VTE bedraagt.

Tabel 67: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal juristen waarop de instelling een beroep kan doen via een samenwerkingsverband (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden)

	N	%
-0,10	16	20,1
0,11-0,20	13	15,1
0,21-0,50	9	11,1
0,51-1,00	5	6,7
1,01-2,00	19	23,0
2,01-	20	24,0
Totaal	81	100,0
Gemiddelde	1,25	

Geen antwoord/Niet van toepassing = 13

6.3.2.3 Samenwerkingsovereenkomst met advocaat, gerechtsdeurwaarder of notaris

Het is wettelijk bepaald dat, naast de erkende instellingen voor schuldbemiddeling, ook advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen mogen onderhandelen met schuldeisers in dossiers waarin een schuld uit consumentenkrediet vervat zit. Samenwerking en taakverdeling tussen beide partijen is dus mogelijk. Tabel 68 geeft weer dat ongeveer twee op de tien instellingen een dergelijke samenwerking zijn aangegaan. 29 instellingen hebben hiervoor één samenwerkingsovereenkomst afgesloten, twee instellingen hebben twee samenwerkingsovereenkomsten en twee instellingen beschikken over meer dan twee overeenkomsten met een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder. Ten slotte zijn er negen instellingen die aangeven dat er wordt samengewerkt met een advocaat, gerechtsdeurwaarder of notaris, maar zonder dat hiervoor een samenwerkingsovereenkomst werd afgesloten.

Tabel 68: Instellingen voor schuldbemiddeling naar samenwerking met advocaten, gerechtsdeurwaarders of notarissen (N=228)

	N	%
Ja, er werd hiervoor één samenwerkingsovereenkomst afgesloten	29	**12,6**
Ja, er werden hiervoor twee samenwerkingsovereenkomsten afgesloten	2	**0,9**
Ja, er werden hiervoor meer dan twee samenwerkingsovereenkomsten afgesloten	2	**1,0**
Ja, zonder dat hiervoor een samenwerkingsovereenkomst werd afgesloten	9	**4,1**
Nee	186	81,5
Totaal	228	100,0

In 8 op de 10 instellingen die beschikken over een samenwerkingsovereenkomst, wordt er samengewerkt met één advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder. Een samenwerking met meerdere advocaten, notarissen of gerechtsdeurwaarders is eerder uitzonderlijk en wordt door slechts 7 instellingen opgegeven.

Tabel 69: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders de instelling een beroep kan doen (uitgedrukt in koppen)

	N	%
1	30	80,0
2	4	11,7
3	1	3,6
4	1	2,6
6	1	2,2
Totaal	38	100,0
Gemiddelde	1,37	

Geen antwoord = 4

Uit tabel 70 kan worden afgelezen dat het bij de meeste instellingen die samenwerken met een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder gaat over een samenwerking van 0,1 VTE of minder. De beschikbaarheid voor de schuldbemiddelingsorganisaties is dus voor de meeste instellingen eerder beperkt. 25 instellingen die vermeldden samen te werken met een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder, gaven niet weer hoeveel voltijds equivalente eenheden deze samenwerking bedraagt. Een aantal van deze instellingen antwoordde dat het moeilijk is de samenwerking uit te drukken in VTE aangezien de advocaat enkel werkt op afspraak of omdat er enkel een beroep wordt gedaan op een advocaat indien er geen interne jurist beschikbaar is.

Tabel 70: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders de instelling een beroep kan doen (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden)

	N	%
-0,10	10	58,0
0,11-0,20	2	9,6
0,21-0,50	1	5,6
0,51-1,00	1	7,9
1,01-2,00	1	5,6
2,01-	2	13,5
Totaal	17	100,0
Gemiddelde	0,73	

Geen antwoord = 25

6.3.3 Totale beschikbaarheid schuldhulpverleners

Een meerderheid van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling, namelijk 63%, geeft aan via externe samenwerking een beroep te doen op (of een combinatie van) een jurist, maatschappelijk werker en advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder (zie tabel 71).

Tabel 71: Instellingen voor schuldbemiddeling die beroep doen op schuldhulpverleners via externe samenwerking

	N	%
Ja	143	62,6
Nee	85	37,4
Totaal	228	100,0

Tabel 72 toont aan dat een meerderheid van de instelling ervoor opteert om ofwel een eigen jurist tewerk te stellen (35%), ofwel een beroep te doen op een jurist via externe samenwerking (38%), ofwel een beroep te doen op een advocaat, gerechtsdeurwaarder of notaris (12%). Een minderheid van de instellingen voor schuldbemiddeling (10%) opteert voor een combinatie van twee of drie van de voorgaande mogelijkheden. Ook opvallend is dat 5% van de instellingen voor schuldbemiddeling aangeeft noch op jurist noch op een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder beroep te doen. Of deze organisaties op een andere manier juridisch worden ondersteund en op welke manier dit dan gebeurt, kon niet worden vastgesteld.

Tabel 72: Mogelijkheden die instellingen aanwenden voor de juridische ondersteuning van de dossiers schuldhulpverlening (N=228)

De instelling kan beroep doen op een jurist tewerkgesteld door eigen instelling	De instelling kan beroep doen op een jurist via externe samenwerking	De instelling kan beroep doen op een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder	N	%
ja	ja	ja	2	0,8
nee	ja	ja	7	3,3
ja	nee	ja	6	2,4
nee	nee	ja	27	**12,1**
ja	ja	nee	9	3,9
nee	ja	nee	86	**37,7**
ja	nee	nee	80	**35,1**
nee	nee	nee	11	4,8

Een ruime meerderheid van de instellingen voor schuldbemiddeling, 83%, doet enkel beroep op maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen en worden tewerkgesteld door de eigen organisatie. Daarnaast heeft 15% zowel maatschappelijk werkers tewerkgesteld door de instelling als door middel van een samenwerkingsverband. Slechts twee organisaties geven aan enkel beroep te doen op maatschappelijk werkers-schuldbemiddelaars via externe samenwerking. Er zijn tot slot ook twee instellingen die noch de beschikbaarheid van eigen maatschappelijk werkers-schuldbemiddelaars, noch de beschikbaarheid van maatschappelijk werkers-schuldbemiddelaars via samenwerking vermelden.

Tabel 73: Mogelijkheden die instellingen aanwenden om te beschikken over maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (N=228)

De instelling kan beroep doen op een maatschappelijk werker tewerkgesteld door eigen instelling	De instelling kan beroep doen op een maatschappelijk werker via externe samenwerking	N	%
ja	ja	35	15,6
nee	ja	2	0,9
ja	nee	188	**82,6**
nee	nee	2	1,0

Indien we de gemiddelde beschikbaarheid van maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen bekijken voor alle instellingen voor schuldbemiddeling samen, dan stellen we vast dat schuldbemiddelingsorganisaties gemiddeld over 3,59 VTE maatschappelijk werkers beschikken (zie tabel 74). Globaal beschouwt, ligt de gemiddelde beschikbaarheid van maatschappelijk werkers die worden tewerkgesteld door de eigen organisatie veel hoger dan de beschikbaarheid van maatschappelijk werkers waarop beroep kan worden gedaan via externe samenwerking. Dit is logisch aangezien een overgrote meerderheid van de instellingen (84%) aangaf geen beroep te doen op maatschappelijk werkers via externe samenwerking.

Er kunnen ook grote verschillen worden vastgesteld naargelang de grootte van de instellingen. Een logische conclusie die we kunnen trekken is dus dat hoe meer dossiers schuldhulpverlening de instelling behandelt, hoe meer maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen de organisatie ter beschikking heeft.

Tabel 74: Gemiddelde beschikbaarheid maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden), naar grootte van de instelling

	maatschappelijk werkers tewerkgesteld door eigen organisatie (N=215)	maatschappelijk werkers via externe samenwerking (N=216)	totaal[11] (N=203)
grote instelling	6,67	0,21	6,90
middelgrote instelling	2,64	0,08	2,74
kleine instelling	1,33	0,18	1,55
totaal	3,41	0,14	**3,59**

In tabel 75 wordt de gemiddelde beschikbaarheid (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden) weergegeven voor juristen die worden tewerkgesteld door de eigen organisatie en juristen waarop de instelling een beroep kan doen via externe samenwerking. De gemiddelde beschikbaarheid van juristen voor het geheel van instellingen voor schuldbemiddeling bedraagt 0,91 VTE. Opnieuw kunnen verschillen worden vastgesteld naargelang de grootte van de organisatie. Deze verschillen zijn wel minder groot dan bij de gemiddelde beschikbaarheid van maatschappelijk werkers. De gemiddelde beschikbaarheid van advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders bedraagt 0,06 VTE. Bij de interpretatie van dit gemiddelde dient er echter wel rekening te worden gehouden met het feit dat slechts 42 organisaties aangaven een beroep te doen op een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder (de gemiddelde beschikbaarheid berekent op basis van deze 42 organisaties wordt weergegeven in Tabel 69).

Tabel 75: Gemiddelde beschikbaarheid juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden), naar grootte van de instelling

	juristen tewerkgesteld door eigen organisatie (N=219)	juristen via externe samenwerking (N=215)	advocaten, notarissen en gerechts-deurwaarders (N=203)	totaal[12] (N=183)
grote instelling	0,62	0,53	0,01	1,31
middelgrote instelling	0,14	0,58	0,06	0,86
kleine instelling	0,16	0,21	0,11	0,60
totaal	0,27	0,47	0,06	**0,91**

[11] Het gemiddelde wordt berekend op basis van de organisaties die op elk van de afzonderlijke vragen rond tewerkstelling een antwoord hebben gegeven en is dus niet noodzakelijk gelijk aan de optelsom van de afzonderlijke gemiddelden.

[12] Het gemiddelde wordt berekend op basis van de organisaties die op elk van de afzonderlijke vragen rond tewerkstelling een antwoord hebben gegeven en is dus niet noodzakelijk gelijk aan de optelsom van de afzonderlijke gemiddelden.

De gemiddelde beschikbaarheid van schuldhulpverleners die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- of beroepservaringsvoorwaarden bedraagt 0,90 VTE voor alle instellingen voor schuldbemiddeling samen.

Tabel 76: Gemiddelde beschikbaarheid schuldhulpverleners die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- en beroepservaringsvoorwaarden (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden), naar grootte van de instelling

	administratief medewerkers (N=221)	andere schuldhulpverleners (N=216)	totaal[13] (N=212)
grote instelling	0,84	1,16	2,02
middelgrote instelling	0,12	0,46	0,60
kleine instelling	0,07	0,22	0,28
totaal	0,29	0,59	**0,90**

Om een globaal beeld te krijgen van de totale beschikbaarheid van schuldhulpverleners, werd een sommatie gemaakt van de beschikbaarheid van alle schuldhulpverleners (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden) waarover een instelling kan beschikken. Gemiddeld beschikt een schuldbemiddelingsorganisatie over 5,8 VTE schuldhulpverleners (zie tabel 77). Grote organisaties beschikken gemiddeld over 11,53 VTE schuldhulpverleners, middelgrote organisaties over 4,24 VTE en kleine instellingen over 2,66 VTE. De grote waarden van de standaarddeviatie duiden erop dat ook binnen deze drie groepen grote verschillen in personeelsinzet bestaan.

Tabel 77: Gemiddelde totale beschikbaarheid schuldhulpverleners (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden), naar grootte van de instelling

	Gemiddelde (standaarddeviatie) van totaal alle schuldhulpverleners (N=164)
grote instelling	11,53 (14,55)
middelgrote instelling	4,24 (3,49)
kleine instelling	2,66 (2,61)
totaal	**5,80 (8,58)**

Nu we de totale beschikbaarheid van schuldhulpverleners in kaart hebben gebracht, gaan we na of de organisaties van oordeel zijn dat er voldoende ruimte is voor sociale begeleiding en juridische ondersteuning in de dossiers schuldhulpverlening. Op de vraag of er voldoende ruimte is voor sociale begeleiding in de dossiers schuldhulpverlening, geeft 73% aan dat dit altijd of meestal het geval is. 27% van de organisaties zegt dat dit meestal niet zo is en in slechts één instelling geeft men te kennen hier nooit voldoende ruimte voor te hebben. Verdere analyse toont aan dat de mate waarin er voldoende ruimte is voor sociale begeleiding binnen de dossiers schuldhulpverlening niet samenhangt met het gemiddelde aantal maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen waarover de organisatie beschikt.

[13] Het gemiddelde wordt berekend op basis van de organisaties die op elk van de afzonderlijke vragen rond tewerkstelling een antwoord hebben gegeven en is dus niet noodzakelijk gelijk aan de optelsom van de afzonderlijke gemiddelden.

Tabel 78: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de mate waarin er voldoende ruimte is voor sociale begeleiding binnen de dossiers schuldhulpverlening

	N	%
Ja, altijd	27	**12,1**
Ja, meestal wel	134	**60,7**
Neen, meestal niet	59	26,8
Neen, nooit	1	0,4
Totaal	220	100

Geen antwoord = 8

Op de vraag of er voldoende ruimte is voor juridische ondersteuning in de dossiers schuldhulpverlening, geeft 26% van de instellingen aan dat dit altijd het geval is. 57% zegt dat dit meestal zo is. Eén op zeven (15%) van de instellingen zegt dat hier meestal niet voldoende ruimte voor is en voor vier organisaties is dit nooit het geval. De mate waarin er voldoende ruimte is voor juridische ondersteuning hangt samen met de beschikbaarheid van juristen in de instelling. De vier instellingen die aangeven dat er nooit voldoende ruimte is voor juridische ondersteuning in de dossiers schuldhulpverlening beschikken noch over een eigen jurist, noch over een jurist in het kader van een samenwerkingsverband, noch over een advocaat.

Tabel 79: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de mate waarin er voldoende ruimte is voor juridische ondersteuning in de dossiers schuldhulpverlening

	N	%
Ja, altijd	57	**26,3**
Ja, meestal wel	124	**56,8**
Neen, meestal niet	33	15,2
Neen, nooit	4	1,6
Totaal	218	100,0

Geen antwoord = 8

6.4 Takenpakket schuldhulpverleners

In dit deel komt het takenpakket van de schuldhulpverleners aan bod.

6.4.1 Takenpakket maatschappelijk werkers die aan schuldbemiddeling doen

In de enquête peilden we naar de taakinhoud van maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen. Uit tabel 80 blijkt dat maatschappelijk werkers heel wat taken ondernemen. Zo vermeldt 90% of meer van de instellingen voor schuldbemiddeling dat de maatschappelijk werkers een inventaris van schulden maken, budgetplannen opstellen, aan budgetbegeleiding en/of budgetbeheer doen, met schuldeisers over een afbetalingsplan onderhandelen (zowel in dossiers waar een consumentenkrediet aanwezig is, als in dossiers waar dit niet het geval is) en intakegesprekken verzorgen. Het nagaan van de gegrondheid van schulden wordt in ongeveer driekwart van de instellingen beschouwd als een taak van de maatschappelijk werker (of juristen deze taak ook opnemen en wat de taakverdeling is tussen maatschappelijk werkers en juristen komt verder in dit hoofdstuk aan bod). Ten slotte geeft minder dan de helft van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling aan dat het opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling (46%), het opstellen en/of opvolgen en/of

aanpassen van aanzuiveringsregelingen (22%) en vorming of coaching van hulpverleners (19%) tot het takenpakket van de maatschappelijk werkers behoort.

Uit tabel 80 kan verder worden afgelezen dat organisaties die zowel eigen maatschappelijk werkers als maatschappelijk werkers die worden tewerkgesteld door middel van een samenwerkingsverband ter beschikking hebben, opmerkelijk vaker het nagaan van de gegrondheid van schulden, het opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift, het opstellen, opvolgen of aanpassen van aanzuiveringsregelingen en vorming van hulpverleners tot het takenpakket van maatschappelijk werkers rekenen, in vergelijking met instellingen die enkel een eigen maatschappelijk werker tewerkstellen.

Tabel 80: Taakinhoud van maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen

	Enkel eigen maatschappelijk werker (N= 187)	Enkel maatschappelijk werker externe samenwerking (N=2)	Combinatie van twee (N=35)	Totaal (N=228)
Inventarisatie van schulden	182 (96,6%)	2 (100,0%)	35 (100,0%)	219 (**96,1%**)
Opstellen van een budgetplan	178 (94,5%)	2 (100,0%)	35 (100,0%)	215 (**94,4%**)
Budgetbeheer	175 (93,2%)	2 (100,0%)	34 (97,7%)	212 (**93,0%**)
Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schuld uit consumentenkrediet aanwezig is	173 (91,7%)	2 (100,0%)	35 (100,0%)	210 (**92,1%**)
Intakegesprek	172 (91,2%)	2 (100,0%)	35 (100,0%)	209 (**91,7%**)
Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin een schuld/schulden uit consumentenkrediet aanwezig is	172 (91,3%)	2 (100,0%)	34 (96,1%)	208 (**91,2%**)
Budgetbegeleiding	167 (88,6%)	2 (100,0%)	34 (97,7%)	203 (**89,2%**)
Nagaan van de gegrondheid van schulden	134 (71,0%)	1 (50,0%)	32 (92,2%)	167 (**73,4%**)
Opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling	76 (40,2%)	1 (100,0%)	27 (**76,3%**)	104 (45,5%)
Opstellen en/of opvolgen en/of aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling	32 (16,9%)	1 (50,0%)	16 (**47,1%**)	49 (21,7%)
Vorming aan en/of coaching van hulpverleners	32 (16,8%)	0 (0,0%)	12 (**35,0%**)	44 (19,3%)

6.4.2 Takenpakket juristen die aan schuldbemiddeling doen

In een volgende vraag peilden we naar de taakinhoud van de juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen. Uit tabel 81 blijkt dat in negen op de tien instellingen de taak van juristen erin bestaan om advies te verlenen aan maatschappelijk werkers. In 79% van de instellingen werken ze op individuele dossiers. Dossierbespreking met cliënten behoort in 73% van de instellingen tot het takenpakket van de jurist. Verder geeft nog 46% van de instellingen aan dat de jurist er bemiddelt tussen een cliënt en een externe schuldbemiddelaar in het kader van een collectieve schuldenregeling. Andere taken die nog werden vermeld zijn: het coördineren van de dienst schuldbemiddeling, juridisch advies verlenen aan burgers, nazorg verlenen aan cliënten na een CSR, beleidsadvisering en de instelling vertegenwoordigen op de rechtbank.

Verder kan uit tabel 81 worden afgelezen dat in de 27 instellingen die voor juridische ondersteuning enkel beroep doen op een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder, deze juristen voornamelijk advies geven aan maatschappelijk werkers (90% van deze instellingen). Werken op individuele dossiers (60%), advies en dossierbespreking met cliënten (48%) en bemiddelen tussen een cliënt en een externe schuldbemiddelaar behoort in deze instellingen minder vaak tot hun takenpakket dan in instellingen die (ook) een beroep kunnen doen op een jurist tewerkgesteld door de eigen instelling of in het kader van een samenwerkingsverband.

Tabel 81: Taakinhoud van juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen

	Enkel eigen jurist tewerkgesteld (N= 80)	Enkel jurist externe samenwerking (N=86)	Enkel advocaat, notaris, gerechtsdeurwaarder (N=27)	Combinatie van twee of drie (N=24)	Totaal (N=228)
Advies verlenen aan maatschappelijk werkers in het kader van schuldhulpverlening	79 (98,8%)	81 (93,9%)	25 (89,9%)	22 (92,4%)	206 (**90,5%**)
Werken op individuele dossiers	73 (91,4%)	69 (80,2%)	16 (**59,8%**)	22 (91,8%)	180 (**79,0%**)
Bemiddelen tussen een cliënt en een externe schuldbemiddelaar in het kader van een CSR	46 (57,0%)	43 (50,0%)	4 (**14,1%**)	13 (53,2%)	105 (46,1%)
Advies en/of dossierbespreking met cliënten	66 (82,1%)	70 (81,8%)	13 (**48,2%**)	17 (70,7%)	166 (72,8%)

Aan de instellingen die aangaven over juristen te beschikken die advies verlenen aan maatschappelijk werkers in het kader van schuldhulpverlening, werden een aantal vervolgvragen gesteld, namelijk in hoeveel dossiers er een advies wordt verstrekt en op welke manier deze adviesverstrekking gebeurt. Aangezien dit kan verschillen naargelang de jurist wordt tewerkgesteld door de eigen organisatie of via samenwerking, bekijken we eerst de adviesverlening door eigen juristen, vervolgens door juristen van een samenwerkingsverband en tot slot door advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen.

Op de vraag in hoeveel procent van de dossiers schuldbemiddeling juristen die worden tewerkgesteld door de instelling advies verlenen, geeft 23% van de instellingen aan dat dit in (bijna) elk dossier gebeurt, 47% in meer dan 60% van de dossiers en 74% in meer dan 40% van alle dossiers. 22% verleent advies in een minderheid van de dossiers. 4% van de juristen geeft aan in praktisch geen enkel dossier juridisch advies te verlenen.

Tabel 82: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal dossiers waarin de jurist die wordt tewerkgesteld door de eigen organisatie advies verleent

	N	%
In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers)	21	23,3
In een meerderheid van de dossiers (60 – 89% van de dossiers)	21	23,4
In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59% van de dossiers)	25	27,0
In een minderheid van de dossiers (10 – 39% van de dossiers)	20	22,1
In een gering aantal of geen enkel van de dossiers (minder dan 10% van de dossiers)	4	4,2
Totaal	91	100,0

Geen antwoord = 5

De belangrijkste redenen die worden aangehaald wanneer we vroegen wat redenen zijn om slechts in een minderheid van de dossiers juridisch advies te geven (zie tabel 83), zijn dat dit niet nodig is omdat maatschappelijk werkers over de nodige deskundigheid beschikken (78%) of omdat er een gebrek aan tijd is (55%). Daarnaast vermeldt ook 22% van de instellingen dat het niet gaat om complexe dossiers. Andere redenen die worden aangehaald zijn het feit dat er ook een samenwerkingsverband is met een externe advocaat en het feit dat alle dossiers tijdens het teamoverleg worden besproken in aanwezigheid van een jurist.

Tabel 83: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de redenen waarom in geen of in een minderheid van de dossiers schuldbemiddeling juridisch advies wordt verleend door een jurist die wordt tewerkgesteld door de eigen instelling (N=24)

	N	%
De maatschappelijk werkers beschikken over de nodige deskundigheid	19	78,2
Het gaat om eenvoudige dossiers	5	21,9
Er is een gebrek aan tijd en/of beschikbaarheid van de jurist	13	55,2
Andere	3	12,6
Totaal	40	167,9

Voor juristen die worden tewerkgesteld via een samenwerkingsverband gingen we eveneens na in hoeveel procent van de dossiers zij advies verlenen (zie tabel 84). In ongeveer de helft van de instellingen die beschikken over een jurist via externe samenwerking, verlenen deze juristen advies in een meerderheid van de dossiers. In 18% van deze instellingen verleent de jurist van het samenwerkingsverband advies in ongeveer de helft van de dossiers. En in 28%

van deze instellingen gebeurt adviesverstrekking door de jurist van het samenwerkingsverband slechts in een minderheid of een gering aantal van de dossiers.

Tabel 84: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal dossiers waarin de jurist die wordt tewerkgesteld door middel van een samenwerkingsverband advies verleent

	N	%
In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers)	6	7,3
In een meerderheid van de dossiers (60 – 89% van de dossiers)	39	46,1
In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59% van de dossiers)	16	18,4
In een minderheid van de dossiers (10 – 39% van de dossiers)	20	22,8
In een gering aantal of geen enkel van de dossiers (minder dan 10% van de dossiers)	5	5,3
Totaal	85	100,0

De belangrijkste redenen die worden aangehaald wanneer we vroegen waarom slechts in een minderheid van de dossiers juridisch advies wordt gegeven, zijn opnieuw de deskundigheid van de maatschappelijk werkers en het feit dat het om eenvoudige dossiers gaat. Een beperkte beschikbaarheid van de jurist wordt minder vaak vermeld als reden dan bij de juristen die worden tewerkgesteld door de eigen organisatie.

Tabel 85: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de redenen waarom in geen of in een minderheid van de dossiers schuldbemiddeling juridisch advies wordt verleend door de jurist van het samenwerkingsverband (N=24)

	N	%
De maatschappelijk werkers beschikken over de nodige deskundigheid	20	**85,0**
Het gaat om eenvoudige dossiers	10	**41,9**
Er is een gebrek aan tijd en/of beschikbaarheid van de jurist	7	27,0
Wegens de kost van de jurist die wordt tewerkgesteld op basis van een overeenkomst	2	8,1
Andere	4	17,2
Totaal	43	179,2

Advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders die advies verlenen in het kader van schuldhulpverlening doen dit in de meeste instellingen slechts in minder dan 40% van het totale aantal dossiers schuldhulpverlening.

Tabel 86: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal dossiers waarin een advocaat, gerechtsdeurwaarder of notaris advies verleent (N=33)

	N	%
In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers)	3	8,9
In een meerderheid van de dossiers (60 – 89% van de dossiers)	3	8,5
In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59% van de dossiers)	2	7,2
In een minderheid van de dossiers (10 – 39% van de dossiers)	10	32,2
In een gering aantal of geen enkel van de dossiers (minder dan 10% van de dossiers)	14	43,2
Totaal	33	100,0

Opnieuw wordt de deskundigheid van de maatschappelijk werkers en het feit dat het gaat om eenvoudige dossiers het vaakst naar voren geschoven als gevraagd wordt naar wat de redenen zijn om slechts in een minderheid van de dossiers juridisch advies te geven (zie tabel 87).

Tabel 87: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de redenen waarom in geen of in een minderheid van de dossiers schuldbemiddeling juridisch advies wordt verleend door een advocaat, gerechtsdeurwaarder of notaris (N=25)

	N	%
De maatschappelijk werkers beschikken over de nodige deskundigheid	18	**72,4**
Het gaat om eenvoudige dossiers	11	**43,8**
Er is een gebrek aan tijd en/of beschikbaarheid van de jurist	3	12,9
Wegens de kost van de advocaat/gerechtsdeurwaarder/ notaris	1	3,4
Andere	5	18,6
Totaal	37	151,1

Juristen verlenen op velerlei wijzen advies (zie tabel 88). In alle instellingen die een eigen jurist tewerkstellen, wordt door deze jurist advies verleend tijdens overlegmomenten. In driekwart van deze instellingen wordt ook telefonisch en schriftelijk advies verleend.

Tabel 88: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de wijze waarop juristen die worden tewerkgesteld door de eigen instelling advies verlenen (N=94)

	N	%
Face to face tijdens contacturen of overlegmomenten	94	100,0
Telefonisch	72	75,8
Schriftelijk (brief, e-mail)	69	73,3
Andere	4	4,4
Totaal	239	253,6

In de meeste instellingen die beschikken over een jurist via een samenwerkingsverband, gebeurt de adviesverstrekking door deze jurist zowel tijdens overlegmomenten, alsook telefonisch en schriftelijk.

Tabel 89: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de wijze waarop juristen die tewerkgesteld worden via een samenwerkingsverband advies verlenen (N=90)

	N	%
Face to face tijdens contacturen of overlegmomenten	86	94,6
Telefonisch	79	87,8
Schriftelijk (brief, e-mail)	79	87,8
Andere	0	0,0
Totaal	244	270,0

Tabel 90 toont dat advocaten, gerechtsdeurwaarder of notarissen slechts in een minderheid van de instellingen die een beroep doen op deze vorm van juridische ondersteuning advies verlenen tijdens overlegmomenten. Adviesverstrekking gebeurt eerder telefonisch of schriftelijk.

Tabel 90: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de wijze waarop advocaten, gerechtsdeurwaarders of notarissen advies verlenen (N=34)

	N	%
Face to face tijdens contacturen of overlegmomenten	16	48,5
Telefonisch	30	88,1
Schriftelijk (brief, e-mail)	26	77,4
Andere	0	0,0
Totaal	72	214,0

Naast adviesverlening behoort ook het werken op individuele dossiers in een meerderheid van de instellingen, namelijk 79%, tot het takenpakket van de juristen (zie tabel 81). We vroegen aan de instellingen welke activiteiten de juristen verrichten indien ze werken op individuele dossiers (zie tabel 91). Ruim zeven op de tien organisaties geeft aan dat het nagaan van de gegrondheid van schulden vervat zit in het takenpakket van een jurist. In zes op de tien instellingen maakt het opmaken of neerleggen van een verzoekschrift CSR deel uit van het takenpakket van de jurist. In ongeveer de helft van de instellingen voor schuldbemiddeling onderhandelt de jurist met schuldeisers over een afbetalingsplan. Verder geven vier op de tien organisaties aan dat er beroep wordt gedaan op een jurist in het kader van aanzuiveringsregelingen CSR en vorming of coaching van hulpverleners. Voor de intake van cliënten, het opmaken van een inventaris van schulden en het opstellen van een budgetplan doet slechts een kleine minderheid van de instellingen beroep op een jurist. Tot slot is het zeer uitzonderlijk dat een jurist cliënten begeleidt in het kader van budgetbegeleiding en –beheer (gebeurt in respectievelijk 4% en 3% van de instellingen door een jurist).

We stelden op basis van de resultaten uit tabel 81 vast dat er minder vaak juridische ondersteuning is voor individuele dossiers in instellingen die enkel over een advocaat, gerechtsdeurwaarder of notaris beschikken. Logischerwijze worden de taken die gekoppeld kunnen worden aan het werken op individuele dossiers in deze instellingen minder vaak opgenomen door de beschikbare advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder. In bijvoorbeeld

de helft van deze instellingen wordt de gegrondheid van schulden nagegaan door de advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder, terwijl dit percentage in instellingen die voor juridische ondersteuning enkel een beroep doen op een jurist via externe samenwerking oploopt tot 74%. In organisaties die enkel over een eigen jurist beschikken, bedraagt dit percentage 86% en in 92% van de organisaties die twee of meer van deze vormen van juridische ondersteuning combineren, wordt de gegrondheid van schulden nagegaan.

Tabel 91: Taakinhoud van juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen en die werken op individuele dossiers

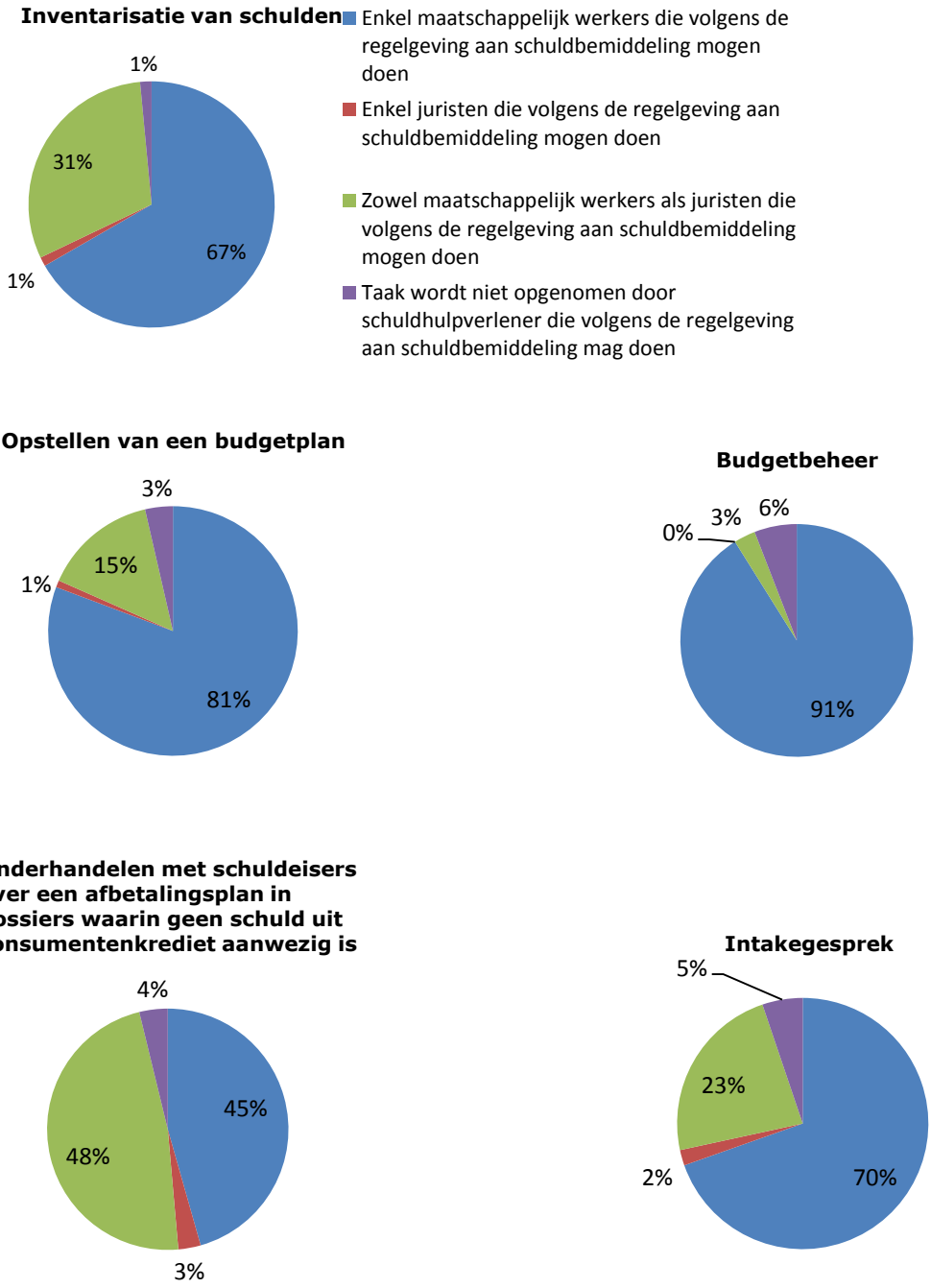
	Enkel eigen jurist tewerkgesteld (N= 80)	Enkel jurist externe samenwerking (N=86)	Enkel advocaat, notaris, gerechtsdeurwaarder (N=27)	Combinatie van twee of drie (N=24)	Totaal (N=228)
Nagaan van de gegrondheid van schulden	69 (85,5%)	63 (73,6%)	14 (49,7%)	22 (91,8%)	167 (73,3%)
Opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling	53 (65,7%)	54 (62,4%)	10 (37,7%)	18 (73,6%)	134 (58,7%)
Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin een schuld/schulden uit consumentenkrediet aanwezig is	54 (67,8%)	45 (52,7%)	10 (36,2%)	15 (60,8%)	124 (54,3%)
Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schuld uit consumentenkrediet aanwezig is	49 (60,7%)	43 (50,6%)	9 (31,2%)	12 (49,7%)	112 (49,3%)
Opstellen en/of opvolgen en/of aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling	35 (43,2%)	41 (47,9%)	10 (37,7%)	16 (66,6%)	102 (44,7%)
Vorming aan en/of coaching van hulpverleners	34 (42,4%)	45 (52,7%)	3 (10,0%)	14 (58,5%)	96 (42,0%)
Intakegesprek	20 (25,0%)	21 (24,8%)	9 (32,6%)	8 (30,9%)	58 (25,3%)
Inventarisatie van schulden	29 (35,9%)	27 (31,1%)	7 (26,2%)	10 (40,9%)	72 (15,4%)
Opstellen van een budgetplan	13 (15,7%)	12 (14,3%)	5 (19,1%)	5 (21,0%)	35 (15,4%)
Budgetbegeleiding	4 (5,2%)	4 (4,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	8 (3,5%)
Budgetbeheer	2 (2,1%)	4 (4,8%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	6 (2,5%)

6.4.3 Taakverdeling tussen maatschappelijk werkers en juristen

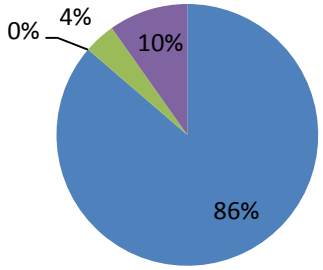
De taakverdeling tussen juristen en maatschappelijk werkers die beiden voldoen aan de opleidings- en beroepservaringsvoorwaarden zoals beschreven in de regelgeving, wordt weergegeven in figuur 5. We stellen vast dat in 91% van de instellingen voor schuldbemiddeling budgetbeheer enkel wordt opgenomen door de maatschappelijk werkers, in 3% van de instellingen nemen zowel maatschappelijk werkers als juristen budgetbeheer voor hun rekening. In geen enkele organisatie zit budgetbeheer enkel in het takenpakket van de jurist. In 6% van de organisaties wordt budgetbeheer niet opgenomen door een schuldhulpverlener die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mag doen.

Ook budgetbegeleiding, het opstellen van een budgetplan, het intakegesprek en het inventariseren van schulden wordt in een meerderheid van de instellingen voor schuldbemiddeling enkel uitgevoerd door maatschappelijk werkers. In ruim vier op de tien organisaties zit het onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan enkel in het takenpakket van de maatschappelijk werkers. In de andere helft van de organisaties wordt er zowel door maatschappelijk werkers als door juristen onderhandeld over een afbetalingsplan. En in een klein aantal van de instellingen gebeurt dit enkel door de jurist of door geen van beiden. Het nagaan van de gegrondheid van schulden gebeurt in de helft van de instellingen voor schuldbemiddeling door zowel een maatschappelijk werker als door een jurist. Indien er binnen de instellingen verzoekschriften CSR worden opgemaakt, aanzuiveringsregelingen worden opgesteld of opgevolgd en vormingen worden gegeven, is dit meestal een taak die enkel wordt opgenomen door de jurist.

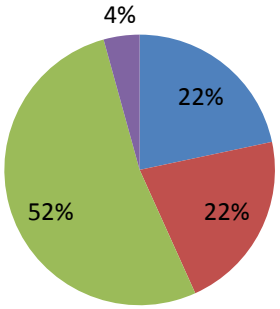
Figuur 5: Taakverdeling tussen juristen en maatschappelijk werkers



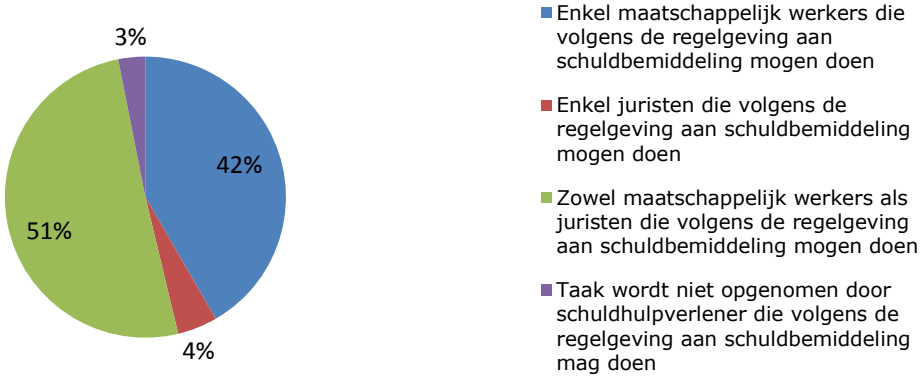
Budgetbegeleiding



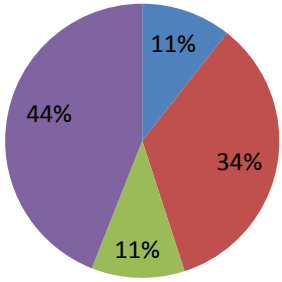
Nagaan van de gegrondheid van schulden



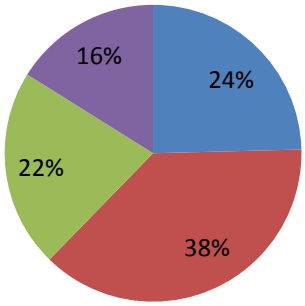
Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin een schuld/schulden uit consumentenkrediet aanwezig is



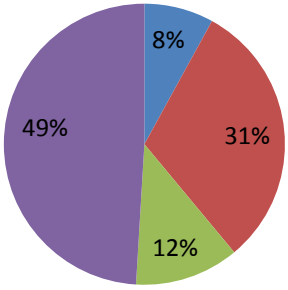
Opstellen en/of opvolgen en/of aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling



Opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift CSR



Vorming aan en/of coaching van hulpverleners



6.4.4 Takenpakket andere schuldhulpverleners

Aan de hand van de gegevens uit de enquête, kunnen we nagaan welke taken in het kader van schuldhulpverlening worden opgenomen door schuldhulpverleners die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte voorwaarden om aan schuldbemiddeling te mogen doen. 59 van de 63 instellingen die aangeven te beschikken over dergelijke schuldhulpverleners, beantwoordden de vraag over het takenpakket van deze medewerkers. De taken in het kader van een collectieve schuldenregeling (het opmaken van een verzoekschrift en het opstellen, opvolgen of aanpassen van aanzuiveringsregelingen) worden slechts in een beperkt aantal van deze instellingen toevertrouwd aan de schuldhulpverleners die niet beschikken over drie jaar relevante beroepservaring noch een relevante opleiding hebben gevolgd (zie tabel 92). De meeste andere taken worden wel door deze medewerkers opgenomen. In vele gevallen gebeurt dit onder supervisie van een erkend schuldbemiddelaar. Doch lang niet altijd. Zo doen personen die niet voldoen aan de opleidings- en/of beroepservaringsvoorwaarden in meer dan één derde van de instellingen intakegesprekken of onderhandelen ze met schuldeisers over een afbetalingsplan zonder supervisie van een schuldbemiddelaar die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mag doen.

Tabel 92: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de opgenomen taken (al of niet onder supervisie van een erkend schuldbemiddelaar) door medewerkers die die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings-en/of beroepservaringsvoorwaarden (met uitzondering van administratieve medewerkers)

Opgenomen taken		supervisie	Geen supervisie	Totaal
Intakegesprek	N	25	23	48
	%	*42,4*	*39,0*	*81,4*
Opstellen van een budgetplan	N	30	17	47
	%	*50,8*	*28,8*	*79,7*
Inventarisatie van schulden	N	30	17	47
	%	*50,8*	*28,8*	*79,7*
Nagaan van de gegrondheid van schulden	N	20	8	28
	%	*33,9*	*13,6*	*47,5*
Budgetbegeleiding	N	28	17	45
	%	*47,5*	*28,8*	*76,3*
Budgetbeheer	N	29	18	47
	%	*49,2*	*30,5*	*79,7*
Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schuld uit consumentenkrediet aanwezig is	N	32	20	52
	%	*54,2*	*33,9*	*88,1*
Opmaken verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling	N	7	3	10
	%	*11,9*	*5,1*	*16,9*
Opstellen en/of opvolgen en/of aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling	N	3	1	4
	%	*5,1*	*1,7*	*6,8*
Totaal	N	59	59	59
	%	*345,8*	*210,2*	*555,9*

6.4.5 Takenpakket van de instellingen voor schuldbemiddeling

In de voorgaande paragrafen werd het takenpakket van de afzonderlijke schuldhulpverleners besproken. In deze paragraaf bekijken we in welke mate de instellingen voor schuldhulpverlening dit takenpakket aanbieden aan hun cliënten. Uit tabel 93 kan worden afgelezen dat er in bijna alle instellingen een inventarisatie van schulden wordt gemaakt. Slechts drie organisaties geven aan dat het inventariseren van de schulden van cliënten noch tot het takenpakket van maatschappelijk werkers of juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen behoort, noch tot het takenpakket van andere schuldhulpverleners. Ook het onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan, het opstellen van een budgetplan, het nagaan van de gegrondheid van schulden en een intakegesprek behoort in de meeste instellingen voor schuldbemiddeling ofwel tot het takenpakket van maatschappelijk werkers of juristen die voldoen aan de opleidings- of beroepservaringsvoorwaarden (eigen medewerkers of medewerkers via een samenwerkingsverband), ofwel tot het takenpakket van andere schuldhulpverleners. Budgetbeheer en budgetbegeleiding behoren in respectievelijk 11 instellingen en 19 instellingen niet tot de dienstverlening van de organisatie. Het opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling behoort in 84% van de instellingen tot hun takenpakket. De activiteiten die minder vaak voorkomen in de instellingen voor schuldbemiddeling zijn het opstellen/opvolgen/aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling (in 57% van de instellingen) en interne vorming of coaching van hulpverleners (in 51% van de instellingen).

Tabel 93: Takenpakket dat wordt aangeboden binnen de instellingen voor schuldbemiddeling door schuldhulpverleners die voldoen aan de opleidings- of ervaringsvoorwaarden (N=224)

	Ja		Nee	
	N	%	N	%
1. Inventarisatie van schulden	221	98,5	3	1,5
2. Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin een schuld/schulden uit consumentenkrediet aanwezig is	217	96,9	7	3,1
3. Opstellen van een budgetplan	217	96,8	7	3,2
4. Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schuld uit consumentenkrediet aanwezig is	217	96,6	8	3,4
5. Nagaan van de gegrondheid van schulden	216	96,2	9	3,8
6. Intakegesprek	216	96,2	9	3,8
7. Budgetbeheer	214	95,3	11	4,7
8. Budgetbegeleiding	205	91,3	19	8,7
9. Opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling	188	83,9	36	16,1
10. Opstellen en/of opvolgen en/of aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling	127	56,5	98	43,5
11. Vorming aan en/of coaching van hulpverleners	114	50,7	111	49,3

Tabel 94 geeft weer dat in 29% van de instellingen voor schuldbemiddeling alle elf taken, die in tabel 93 worden weergegeven, worden aangeboden in de organisatie. In drie op de tien instellingen behoren tien van de activiteiten tot het takenpakket en in 24% van de instellingen behoren negen activiteiten tot het takenpakket. Acht van de elf taken worden

opgenomen door 12% van de instellingen. Een minderheid van de instellingen, namelijk 5%, biedt minder dan acht van de elf taken aan hun cliënten aan.

Tabel 94: Aantal taken die worden opgenomen binnen de instellingen voor schuldbemiddeling (N=224)

Aantal taken die worden opgenomen	N	%
alle 11 taken	65	28,9
10 van de 11 taken	67	29,7
9 van de 11 taken	53	23,7
8 van de 11 taken	28	12,4
7 van de 11 taken	8	3,6
6 van de 11 taken	1	0,4
4 van de 11 taken	1	0,4
3 van de 11 taken	1	0,4
2 van de 11 taken	1	0,4
Totaal	224	100,0

6.5 Samenwerkingsverbanden

Indien de organisaties aangaven een beroep te doen op een jurist of een maatschappelijk werker die werd tewerkgesteld door een andere organisatie, werd gevraagd of hiervoor een samenwerkingsverband werd afgesloten. 102 organisaties (45%) antwoordde hierop bevestigend (zie tabel 95).

Er zijn buiten deze 102 organisaties nog 41 instellingen voor schuldbemiddeling die aangeven dat ze via externe samenwerking over één of meerdere schuldhulpverleners kunnen beschikken. Deze instellingen zijn hiervoor ofwel geen samenwerkingsverband aangegaan, ofwel gaat het om een samenwerkingsovereenkomst met een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder.

Tabel 95: Instellingen voor schuldbemiddeling die deelnemen aan een samenwerkingsverband

	N	%
Ja	102	44,7
Nee	126	55,3
Totaal	228	100,0

Voor 3 van de 102 instellingen voor schuldbemiddeling die deelnemen aan een samenwerkingsverband, kon niet uitgemaakt worden aan welk samenwerkingsverband ze deelnemen wegens onvoldoende informatie. De overige 99 instellingen konden toegewezen worden aan 29 verschillende samenwerkingsverbanden. Vier van deze 29 samenwerkingsverbanden zijn erkend door de Vlaamse overheid als instelling voor schuldbemiddeling. De overige 25 samenwerkingsverbanden hebben geen erkenning.

Uit tabel 96 blijkt dat het aantal partners dat deelneemt aan een samenwerkingsverband sterk kan variëren. Er is één samenwerkingsverband tussen 19 instellingen voor schuldbemiddeling, één samenwerkingsverband met veertien partners en twee samenwerkingsverbanden waaraan acht instellingen voor schuldbemiddeling deelnemen. Aan de andere kant zijn er ook elf samenwerkingsverbanden die slechts door één organisatie

worden vernoemd. Het totaal aantal instellingen is 105, aangezien zes instellingen meerdere samenwerkingsverbanden hebben opgegeven. Van de 99 organisaties geven twee instellingen voor schuldbemiddeling aan deel te nemen aan twee verschillende samenwerkingsverbanden via dewelke ze een beroep kunnen doen op een jurist. Vier instellingen vermelden daarnaast dat ze beroep kunnen doen op een jurist via één samenwerkingsverband en op een maatschappelijk werker via een ander samenwerkingsverband.

Deze cijfers geven ons uiteraard geen volledig beeld van de omvang van de samenwerkingsverbanden, aangezien niet elke erkende instelling voor schuldbemiddeling heeft deelgenomen aan de enquête. Toch geeft dit een eerste indicatie over de mogelijkheden tot samenwerking op het vlak van tewerkstelling van een jurist.

Tabel 96: Aantal instellingen voor schuldbemiddeling per samenwerkingsverbanden

Aantal samenwerkingsverbanden	Aantal instellingen
1	19
1	14
2	8
3	6
2	4
1	3
8	2
11	1
Totaal=29	Totaal=105

Onbekend=3

Tabel 97 geeft weer dat er provinciale verschillen zijn op het vlak van deelname aan een samenwerkingsverband. De instellingen voor schuldbemiddeling in de provincies Limburg (30%) en Oost-Vlaanderen (34%) nemen minder dan gemiddeld (45%) deel aan een samenwerkingsverband. In West-Vlaanderen zijn er dan weer opvallend veel instellingen die een samenwerkingsverband vermelden (63%). Er zijn geen significante verschillen naar gelang het type organisatie voor wat betreft de deelname aan een samenwerkingsverband. 47% van de OCMW's versus 35% van de CAW's vermeldt een deelname aan een samenwerkingsverband. Naargelang de grootte van de organisatie zijn er eveneens geen significante verschillen met betrekking tot het al dan niet deelnemen aan een samenwerkingsverband.

Tabel 97: Instellingen voor schuldbemiddeling die deelnemen aan een samenwerkingsverband naargelang provincie

Deelname aan samenwerkingsverband		Antwerpen	Vlaams-Brabant en BHG	Limburg	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Totaal
Nee	N	31	29	23	18	25	126
	%	*53,4*	*58,0*	*69,7*	*36,7*	*65,8*	*55,3*
Ja	N	27	21	10	31	13	102
	%	*46,6*	*42,0*	***30,3***	***63,3***	***34,2***	*44,7*
Totaal	N	58	50	33	49	38	228
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

X^2=0,021

Uit tabel 98 kan worden afgelezen dat 12 instellingen een samenwerkingsverband zijn aangegaan waarbij ze enkel over maatschappelijk werkers beschikken. Een meerderheid van de organisaties, namelijk 77 instellingen, hebben een samenwerkingsverband afgesloten waarbij ze enkel op één of meerdere juristen beroep doen en 20 instellingen beschikken via het samenwerkingsverband zowel over juristen als over maatschappelijk werkers.

Tabel 98: Aantal instellingen voor schuldbemiddeling naargelang ze deelnemen aan een samenwerkingsverband waarbij ze beroep kunnen doen op een jurist, op een maatschappelijk werker of op een combinatie van beiden

	Aantal instellingen
Enkel maatschappelijk werkers	12
Enkel juristen	77
Combinatie maatschappelijk werkers - juristen	20
Totaal	105

We vroegen de instellingen voor schuldbemiddeling die deelnemen aan een samenwerkingsverband welke de bevorderende factoren zijn met betrekking tot deelname aan dit samenwerkingsverband. Hetgeen het vaakst werd vermeld, is de toegang tot expertise die mogelijk wordt door middel van samenwerking. Andere bevorderende factoren die de instellingen toeschrijven aan het samenwerkingsverband zijn de mogelijkheid tot het uitbouwen van een eenvormige werking voor de partners van het samenwerkingsverband en de neutraliteit van de schuldbemiddelaar bij een aanstelling in het kader van een CSR. We vroegen de instellingen voor schuldbemiddeling vervolgens om aan te geven welke voor de werking van de schuldhulpverlening belemmerende factoren zijn met betrekking tot de deelname aan een samenwerkingsverband. 32 van de instellingen die deelnemen aan een samenwerkingsverband gaven expliciet aan dat er geen belemmerende factoren zijn met betrekking tot hun deelname aan een samenwerkingsverband. Daarnaast gaven 32 andere instellingen geen antwoord op deze vraag. Wat betreft de belemmerende factoren vermelden 24 instellingen de beperkte beschikbaarheid van de schuldhulpverleners waarop beroep kan worden gedaan via een samenwerkingsverband. Vervolgens zien vijf instellingen de kostprijs van de deelname aan een samenwerkingsverband als een belemmerende factor. De fysieke afstand van de schuldhulpverleners hetgeen samenwerking bemoeilijkt, het feit dat de schuldhulpverleners van een samenwerkingsverband niet altijd op de hoogte zijn van het volledige dossier van cliënten, personeelswissels, de moeilijke samenwerking met partners die er een andere organisatiecultuur op nahouden en het feit dat er weinig zicht is op de inhoudelijke werking en de verlofregeling van schuldhulpverleners wordt door telkens twee instellingen vermeldt als een belemmerende factor.

Tabel 99: Belemmerende factoren van deelname aan een samenwerkingsverband

Belemmerende factoren	Aantal instellingen
Geen belemmerende factoren	32
Beperkte beschikbaarheid van schuldhulpverleners	24
Kostprijs	5
Moeilijke bereikbaarheid van schuldhulpverleners	2
Geen volledige kennis van de dossiers	2
Personeelswissels	2
Verschillende organisatiecultuur	2
Weinig zicht op inhoudelijke werking en verlofregeling van schuldhulpverleners	2

Geen antwoord = 32

Ten slotte vroegen we aan de instellingen voor schuldbemiddeling die deelnemen aan een samenwerkingsverband om op een schaal gaande van 1 tot 10 aan te duiden hoe tevreden de organisatie is met dit samenwerkingsverband. In tabel 100 wordt weergegeven dat de instellingen een gemiddelde tevredenheidsscore van 8,29 geven. De laagste tevredenheidsscore die werd gegeven bedroeg vijf en de hoogste tevredenheidsscore was een maximale score van tien.

Tabel 100: Gemiddelde tevredenheid van de instellingen voor schuldbemiddeling met betrekking tot deelname aan een samenwerkingsverband

N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
96	8,29	1,20	5	10

6.6 Overleg in instellingen voor schuldbemiddeling

In dit hoofdstuk kwam de beschikbaarheid van schuldhulpverleners reeds aan bod en gingen we ook na welke taken deze schuldhulpverleners opnemen. Nu bekijken we in welke mate er overleg plaatsvindt tussen deze schuldhulpverleners.

We stelden de vraag of er met de medewerkers van het eigen OCMW of CAW of met medewerkers van het samenwerkingsverband overleg plaatsvindt. 91% antwoordde hierop bevestigend.

Tabel 101: Instellingen voor schuldbemiddeling naar 'Is er met medewerkers van het eigen OCMW/CAW of medewerkers van het samenwerkingsverband overleg in het kader van schuldhulpverlening?'

	N	%
Ja	199	**91,1**
Nee	19	8,9
Totaal	219	100,0

Geen antwoord = 9

Dit overleg kan betrekking hebben op heel wat factoren. Zo organiseren bijna alle organisaties waar intern overleg plaatsvindt, overleg over ondersteuning van lopende dossiers (90%) of doen ze aan informatie- en ervaringsuitwisseling (90%). Een overgrote

meerderheid van de organisaties overleggen ook over de toekenning van nieuwe dossiers (71%) en over wat de meest geschikte hulpverlening is bij nieuwe dossiers (73%). Verder wordt ook vaak overleg gepleegd over dossieroverschrijdende problemen (63%), de werking van de organisatie (57%) en multidisciplinair cliëntoverleg (49%). Het bespreken van de wachtlijst (26%) en het opzetten van preventie-initiatieven (30%) worden het minst vaak als reden naar voren geschoven om samen rond tafel te zitten (zie Tabel 102). Bij grote instellingen gebeurt er meer extern overleg rond de wachtlijsten, de werking van de schuldhulpverlening en het opzetten van preventie-initiatieven (zie tabel 102).

Tabel 102: Instelling voor schuldbemiddeling naar grootte en de materie waarover ze binnen de instelling overleg organiseren

		grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling[14]	Totaal
Toekenning van nieuwe dossiers aan een schuldhulpverlener	N	43	67	32	142
	%	*80,0*	*69,7*	*63,9*	*71,0*
Ondersteuning van lopende dossiers	N	51	88	40	180
	%	*95,4*	*91,9*	*80,6*	*90,0*
Meest geschikte hulpverlening bij nieuwe dossiers	N	45	63	37	145
	%	*83,1*	*65,7*	*75,0*	*72,7*
Multidisciplinair cliëntoverleg	N	32	44	23	99
	%	*58,5*	*45,5*	*47,2*	*49,4*
Informatie- en ervaringsuitwisseling	N	51	81	48	179
	%	*93,9*	*83,8*	*97,2*	*89,9*
Bespreking wachtlijst	N	23	24	4	52
	%	***43,1***	*25,3*	*8,3*	*25,9*
Werking van het OCMW/CAW in het kader van schuldhulpverlening	N	39	47	27	113
	%	***72,3***	*48,5*	*55,6*	*56,7*
Opzetten preventie-initiatieven	N	25	24	11	60
	%	***46,2***	*25,3*	*22,2*	*30,2*
Signalering dossieroverschrijdende problemen	N	32	57	36	125
	%	*60,0*	*59,6*	*72,2*	*62,8*
Andere	N	2	1	0	3
	%	*3,1*	*1,0*	*0,0*	*1,3*
Totaal	N	54	96	49	199
	%	*27,0*	*48,2*	*24,8*	*100,0*

Geen antwoord/Niet van toepassing = 29

Naar organisatievorm stellen we geen significante verschillen vast in de materie waarover instellingen voor schuldbemiddeling binnen hun organisatie in overleg gaan, met uitzondering van het overleg over de werking van de schuldhulpverlening. Dit blijkt vaker plaats te vinden in CAW's (83%) dan in OCMW's (51%) of OCMW-verenigingen (50%).

[14] Aangezien kleine instellingen ondervertegenwoordigd waren in de steekproef, werd dit gecorrigeerd door middel van een weging, hetgeen resulteert in een grotere N.

6.7 Huidige financiering van het aanbod schuldhulpverlening

De financiële ondersteuning van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling door de Vlaamse overheid is sinds 10 juli 2008, bij wijziging van het decreet van 24 juli 1996, mogelijk en als dusdanig ook opgenomen in het Vlaamse Regeerakkoord 2009-2014 (Vlaamse overheid, 1996; Vlaamse overheid, 2009). Wij bekijken hier hoe het aanbod schuldhulpverlening op dit moment wordt gefinancierd door de schuldbemiddelingsorganisaties. De huidige financiering van het aanbod schuldhulpverlening gebeurt via verschillende kanalen. Bijna alle instellingen doen beroep op eigen middelen van de organisaties. Twee derde van alle instellingen gebruikt hiervoor ook middelen van het sociaal fonds voor gas en elektriciteit (zie tabel 103). In realiteit gaat het hier uitsluitend om OCMW's, 73% van de OCMW's geeft aan gebruik te maken van het sociaal fonds voor gas en elektriciteit ter financiering van de schuldhulpverlening (zie tabel 103). Eén op vijf instellingen doet een beroep op het Fonds ter bestrijding van Overmatige Schuldenlast. Ook hier gaat het uitsluitend om OCMW's (of OCMW-verenigingen), waarvan 22% (respectievelijk 52%) van dit kanaal gebruik maakt. Hetzelfde kan worden gezegd over het recupereren van kosten en erelonen bij cliënten. 22% van de OCMW's duidt dit aan als één van de financieringsvormen. Verder geven 11 instellingen aan gebruik te maken van andere financieringsbronnen dan degene die worden opgesomd in tabel 103. Het gaat hierbij over projectfinanciering, een gemeentelijke bijdrage, financiering vanuit het Stedenfonds, middelen van de VGC en financiële bijdragen van instellingen voor schuldbemiddeling in het kader van een samenwerkingsverband.

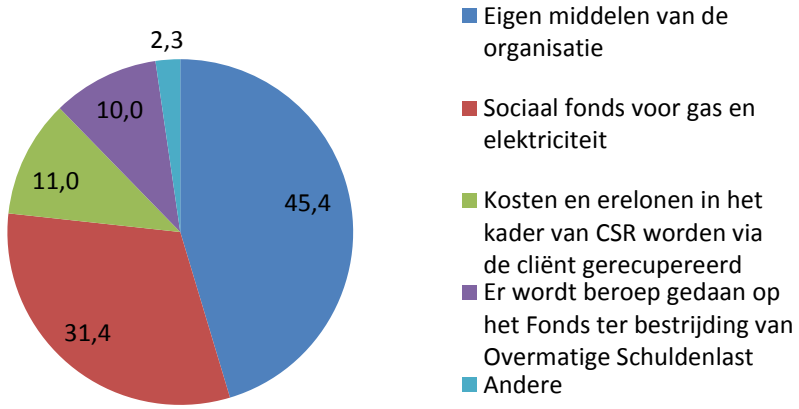
Tabel 103: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en financieringswijze

		OCMW	CAW	OCMW-vereniging	Totaal
Eigen middelen van de organisatie	N	186	19	3	208
	%	*94,6*	***100,0***	*69,8*	***94,6***
Sociaal fonds voor gas en elektriciteit	N	144	0	0	144
	%	***73,3***	*0,0*	*0,0*	*65,4*
Kosten en erelonen in het kader van CSR worden via de cliënt gerecupereerd	N	48	0	2	50
	%	***24,4***	*0,0*	***51,5***	*22,9*
Er wordt beroep gedaan op het Fonds ter bestrijding van Overmatige Schuldenlast	N	43	0	2	46
	%	***22,1***	*0,0*	***51,5***	*20,8*
Andere	N	7	2	1	11
	%	*3,5*	*13,0*	*30,2*	*4,8*
Totaal	N	196	19	5	220
	%	*89,3*	*8,7*	*2,1*	*100,0*

Geen antwoord = 8

Uit de resultaten van de enquête kunnen we concluderen dat schuldhulpverlening momenteel hoofdzakelijk gefinancierd wordt door eigen middelen van de organisatie, dit vormt 45% van de totale middelen die aangewend worden voor schuldhulpverlening. Daarnaast is 30% van de middelen waarop de instellingen beroep doen voor schuldhulpverlening afkomstig van het Sociaal fonds voor gas en elektriciteit. 20% van de huidige middelen die beschikbaar zijn, zijn een recuperatie van de uitgaven in het kader van een collectieve schuldenregeling, enerzijds via de cliënt zelf en anderzijds via het Fonds ter bestrijding van overmatige schuldenlast.

Figuur 6: Middelen die worden aangewend ter financiering van de schuldhulpverlening



7 WERKING VAN DE INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de werking van de instellingen voor schuldbemiddeling bekeken. Kwaliteit en duurzaam budgetmanagement zijn hierbij de centrale begrippen. Een definitie van kwaliteit geven is echter niet vanzelfsprekend aangezien het een containerbegrip is met vele definities en operationalisaties (Cuyvers, 2007). Er is wel sprake van een consensus over het feit dat het bij de inhoudelijke definiëring van het begrip kwaliteit om een brede invulling dient te gaan, waarbij verschillende dimensies worden belicht (Cuyvers, 2007). Om de werking van de instellingen voor schuldbemiddeling in kaart te brengen, bekijken we daarom in de eerste plaats een aantal randvoorwaarden voor een kwaliteitsvolle schuldhulpverlening, namelijk de toegankelijkheid van de instellingen voor schuldbemiddeling, de inhoud van de schuldhulpverlening en bestaande procedures terzake. Vervolgens komen een aantal kritische succesfactoren van een duurzaam budgetmanagement aan bod. Deze kritische succesfactoren hebben betrekking op passende werkvormen en innovatieve organisaties. Daarnaast kan ook gesteld worden dat kwaliteit een continu proces is dat in alle activiteiten van een instelling voor schuldbemiddeling verweven zit. Cuyvers (2007) spreekt daarom van kwaliteitsontwikkeling, van een dynamisch proces dat nooit af is. Een permanente zorg voor kwaliteitsverbetering moet steunen op een systematische manier van werken. In het kader hiervan kwamen in de enquête een aantal vragen met betrekking tot strategische beleidsplanning aan bod.

7.2 Toegankelijkheid

Toegankelijkheid is een complex begrip dat vanuit verschillende perspectieven kan worden bestudeerd (Sannen, 2003). Wij bekijken in welke mate schuldhulpverlening bereikbaar en beschikbaar is voor iedere burger met een overmatige of grote schuldenlast.
De bereikbaarheid hebben we gemeten door na te gaan in hoeverre elke burger de dienstverlening effectief kan bereiken. We peilden hierbij zowel naar de fysische bereikbaarheid van de instellingen als naar deze van de schuldbemiddelaars. Met vragen rond de beschikbaarheid gingen we na of de burger ook daadwerkelijk kan beschikken over de nodige hulpverlening. In dit kader vroegen we de instellingen voor schuldbemiddeling of ze een wachtlijst voor hulpvragers hebben en of er aan personen op deze wachtlijst hulpverlening wordt geboden. Ten slotte gingen we na of het dossier, bij verhuis van een cliënt, wordt overgenomen door de instelling verbonden aan de nieuwe woonplaats.

7.2.1 Bereikbaarheid van de instellingen voor schuldbemiddeling

Uit tabel 104 lezen we af dat 85% van de instellingen voor schuldbemiddeling bereikbaar is buiten de kantooruren. Bij een kleine helft van de instellingen kunnen cliënten een afspraak maken. Drie op de tien instellingen is één dag per week na de kantooruren bereikbaar via vrije raadpleging en in 6% van de instellingen kunnen personen met een schuldenproblematiek meerdere dagen per week na de kantooruren terecht.

Tabel 104: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de mate waarin ze toegankelijk zijn buiten de kantooruren

	N	%
Eén dag per week via vrije raadpleging	69	30,3
Meerdere dagen per week via vrije raadpleging	13	5,7
Enkel op afspraak	110	48,2
Niet toegankelijk na de kantooruren	36	15,7
Totaal	228	100,0

Zowel naar grootte als naar type organisatie is de bereikbaarheid na de kantooruren verschillend. CAW's zijn vaker meerdere dagen per week bereikbaar. OCMW-verenigingen zijn na de kantooruren uitsluitend te contacteren op afspraak.

Tabel 105: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en de mate waarin ze toegankelijk zijn buiten de kantooruren

		OCMW	CAW	OCMW-vereniging	Totaal
Eén dag per week via vrije raadpleging	N	67	2	0	69
	%	*33,0*	*10,5*	*0,0*	*30,5*
Meerdere dagen per week via vrije raadpleging	N	8	5	0	13
	%	*3,9*	*26,3*	*0,0*	*5,8*
Op afspraak	N	96	10	3	109
	%	*47,3*	*52,6*	*75,0*	*48,2*
Niet toegankelijk na de kantooruren	N	32	2	1	35
	%	*15,8*	*10,5*	*25,0*	*15,5*
Totaal	N	203	19	4	226
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

X^2=0,002

Grote organisaties blijken minder toegankelijk dan kleine en middelgrote instellingen (zie tabel 106). Ze zijn vaker niet bereikbaar na de kantooruren en indien bereikbaar, werken ze vooral op afspraak. Bij verdere analyse blijkt dit verband tussen de grootte en de bereikbaarheid zich voor te doen bij OCMW's en niet bij CAW's of OCMW-verenigingen.

Tabel 106: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte en de mate waarin ze toegankelijk zijn buiten de kantooruren

		grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling	Totaal
Eén dag per week via vrije raadpleging	N	7	38	25	70
	%	*12,3*	*33,3*	*43,9*	*30,7*
Meerdere dagen per week via vrije raadpleging	N	3	10	0	13
	%	*5,3*	*8,8*	*0,0*	*5,7*
Op afspraak	N	35	50	25	110
	%	*61,4*	*43,9*	*43,9*	*48,2*
Niet toegankelijk na de kantooruren	N	12	16	7	35
	%	*21,1*	*14,0*	*12,3*	*15,4*
Totaal	N	57	114	57	228
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

X^2=0,004

Voor hulpvragers met mobiliteitsproblemen bieden bijna alle instellingen de mogelijkheid om op huisbezoek te gaan (zie tabel 107).

Tabel 107: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het al/niet mogelijk zijn van huisbezoeken voor hulpvragers met mobiliteitsproblemen

	N	%
Ja	226	**99,0**
Neen	2	1,0
Totaal	228	100,0

Wat betreft de bereikbaarheid van de schuldbemiddelaars, stellen we vast dat cliënten in drie vierde van de instellingen zich rechtstreeks kunnen aanmelden bij een schuldbemiddelaar die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mag doen. In 41% van de instellingen wordt de hulpvrager doorverwezen naar een erkend schuldbemiddelaar. In 3% van de gevallen is er geen rechtstreeks contact tussen de cliënt en een schuldbemiddelaar die aan schuldbemiddeling mag doen. De twee instellingen die nog een andere mogelijkheid aangeven hebben het over doorverwijzingen door externen of het toenemend aantal aanmeldingen via internet.

De mogelijkheid om zich als hulpvrager rechtstreeks aan te melden bij een schuldbemiddelaar die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mag doen, komt opvallend meer voor bij OCMW's (78%) en met name significant meer bij kleine en middelgrote OCMW's. CAW's daarentegen werken vaker met doorverwijzing (60%). Daarnaast heeft in één op de vijf CAW's de hulpvrager geen direct contact met de schuldbemiddelaar. Er kunnen geen significante verschillen naar grootte van de instelling worden vastgesteld.

Tabel 108: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en de bereikbaarheid van de schuldbemiddelaars die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen

		OCMW	CAW	OCMW-vereniging	Totaal
Hulpvrager kan zich rechtstreeks aanmelden bij een schuldbemiddelaar	N	159	5	1	166
	%	*77,8*	*28,3*	*30,2*	*72,7*
Hulpvrager wordt doorverwezen naar een schuldbemiddelaar	N	67	11	4	82
	%	*32,9*	*60,2*	*78,6*	*36,1*
Hulpvrager heeft geen rechtstreeks contact met een schuldbemiddelaar	N	3	4	0	8
	%	*1,7*	*21,7*	*0,0*	*3,3*
Andere	N	16	4	1	21
	%	*7,7*	*20,2*	*21,4*	*9,0*
Totaal	N	204	19	5	228
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

7.2.2 Beschikbaarheid van de schuldhulpverlening

Naast bereikbaarheid is ook beschikbaarheid een aspect van toegankelijkheid. Een grote toestroom en beperkte middelen maken dat het vaak moeilijk wordt om alle hulpvragers verder te helpen. Uit tabel 109 lezen we af dat 28% van de instellingen een wachtlijst heeft.

Een even groot aantal geeft aan geen wachtlijst te moeten aanleggen aangezien vrijwel alle aanmeldingen onmiddellijk kunnen worden opgenomen. De overige instellingen voor schuldbemiddeling (44% van de schuldbemiddelingsorganisaties) houden geen wachtlijst bij, maar ervaren het onmiddellijk opstarten van hulpverlening als een moeilijk te realiseren taak. 41% onder hen houdt om principiële redenen geen wachtlijst bij. Schuldhulpverlening kan volgens deze organisaties niet worden uitgesteld. 3% van de instellingen houdt geen wachtlijst bij omdat het bijhouden van een wachtlijst te veel tijd in beslag zou nemen.

Tabel 109: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het al/niet bijhouden van wachtlijsten

	N	%
Ja, er is een wachtlijst	63	**27,9**
Nee, maar dit is ook niet nodig want het OCMW/CAW kan (momenteel) vrijwel alle aanmeldingen onmiddellijk opnemen	62	27,7
Nee, hoewel de aanmeldingen moeilijk onmiddellijk kunnen worden opgenomen, houden we geen wachtlijst bij: dit is een principiële keuze aangezien schuldhulpverlening geen uitstel verdraagt	92	41,2
Nee, hoewel de aanmeldingen moeilijk onmiddellijk kunnen worden opgenomen houden we geen wachtlijst bij: dit neemt te veel tijd in beslag	7	3,3
Totaal	225	100,0

Geen antwoord = 3

Bekijken we het bijhouden van wachtlijsten in functie van het type en de grootte van de organisaties, dan blijkt uit tabel 110 dat CAW's (44%) eerder dan OCMW's (27%) wachtlijsten aanleggen. Deze laatsten geven dan weer eerder aan dat dit niet nodig is (28% van de OCMW's versus 6% van de CAW's). Hoe groter de organisatie, hoe vaker wachtlijsten worden bijgehouden en dit geldt zowel voor OCMW's als voor CAW's. Bij OCMW's geven vooral kleine organisaties (51%) aan dat het niet nodig is om wachtlijsten aan te leggen. Ook alle OCMW-verenigingen geven aan dat ze geen wachtlijsten hoeven aan te leggen.

Tabel 110: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het al/niet bijhouden van wachtlijsten, de grootte en het type van de organisatie.

Type organisatie			Grootte instelling: grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling	Totaal
OCMW	Ja, er is een wachtlijst	N	22	28	4	54
		%	***44,0***	*27,2*	*7,8*	*26,5*
	Nee, maar dit is ook niet nodig	N	6	26	26	58
		%	*12,0*	*25,2*	*51,0*	***28,4***
	Nee, dit is een principiële keuze	N	20	46	21	87
		%	*40,0*	*44,7*	*41,2*	*42,6*
	Nee, dit neemt te veel tijd in beslag	N	2	3	0	5
		%	*4,0*	*2,9*	*0,0*	*2,5*
	Totaal	N	50	103	51	204
		%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*
CAW	Ja, er is een wachtlijst	N	4	4	0	8
		%	***66,7***	*44,4*	*0,0*	***44,4***
	Nee, maar dit is ook niet nodig	N	0	1	0	1
		%	*0,0*	*11,1*	*0,0*	*5,6*
	Nee, dit is een principiële keuze	N	2	4	0	6
		%	*33,3*	*44,4*	*0,0*	*33,3*
	Nee, dit neemt te veel tijd in beslag	N	0	0	3	3
		%	*0,0*	*0,0*	*100,0*	*16,7*
	Totaal	N	6	9	3	18
		%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*
OCMW-vereniging	Nee, maar dit is ook niet nodig	N	1	1	1	3
		%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*
	Totaal	N	1	1	1	3
		%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 3
X^2=0,000
X^2=0,004

De overgrote meerderheid (88%) van de 63 instellingen die wachtlijsten aanleggen, bieden crisishulpverlening indien dringende interventies nodig zijn (zie tabel 111). Twee instellingen vermelden hierbij uitdrukkelijk dat binnen hun instelling op regelmatige wijze (bijvoorbeeld wekelijks) overleg gebeurt met betrekking tot dossiers op de wachtlijst.

27% van de instellingen biedt personen op de wachtlijst budgetbegeleiding aan. Budgetbeheer komt eerder uitzonderlijk voor bij personen op de wachtlijst, slechts twee instellingen geven aan dat dit gebeurt. Andere vormen van hulpverlening die nog worden vermeld zijn: andere vormen van psychosociale begeleiding, doorverwijzing naar externe bemiddelaar (indien heel dringend) of aanvullende steun indien nodig.

Tabel 111: Instellingen voor schuldbemiddeling die wachtlijsten bijhouden naar het al/niet verlenen van hulpverlening aan cliënten op de wachtlijst.

	N	%
Ja, crisishulpverlening waarbij dringende interventies worden uitgevoerd	54	**88,3**
Ja, budgetbegeleiding	17	27,1
Ja, budgetbeheer	2	2,9
Ja, andere	8	12,4
Nee	5	7,5
Totaal	85	138,1

Geen antwoord = 2

Een laatste vraag die verband houdt met de toegankelijkheid van de instellingen voor schuldbemiddeling, peilde naar wat er gebeurt met dossiers van cliënten die verhuizen. Uit Tabel 112 lezen we af dat 85% van de instellingen deze dossiers onmiddellijk overneemt. 13% zegt deze eerst op de wachtlijst te plaatsen. Dit is vooral het geval voor CAW's (zie tabel 112). Vier van de instellingen (2%) geven aan deze dossiers niet over te nemen.

Tabel 112: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en de mate waarin ze dossiers van verhuisde hulpvragers overnemen

		OCMW	CAW	OCMW-vereniging	Totaal
Ja, de meeste van deze dossiers worden onmiddellijk overgenomen	N	172	7	2	181
	%	89,6%	36,8%	100,0%	85,0%
Ja, maar de meeste van deze dossiers worden eerst op de wachtlijst geplaatst	N	18	10	0	28
	%	*9,4%*	*52,6%*	*0,0%*	*13,1%*
Nee	N	2	2	0	4
	%	*1,0%*	*10,5%*	*0,0%*	*1,9%*
Totaal	N	192	19	2	213
	%	*100,0%*	*100,0%*	*100,0%*	*100,0%*

Geen antwoord = 14
X^2=0,000

7.3 Inhoud schuldhulpverlening en bestaande procedures terzake

In het kader van de werking van de instellingen voor schuldbemiddeling bekijken we in welke mate er wordt gewerkt volgens procedures. Hierbij komen het werken volgens een draaiboek of stappenplan, het werken met een proefperiode, het werken met een gewicht om de arbeidsintensiteit van een dossier te bepalen en de aanwezigheid van een procedure met betrekking tot de klachtenbehandeling van cliënten aan bod. Vervolgens gingen we na in welke mate er binnen de organisaties aandacht is voor een aantal inhoudelijke taken van schuldhulpverlening, namelijk het nagaan van de gegrondheid van schulden, het opstellen en evalueren van budgetplannen, de mate waarin schuldbemiddeling met betrekking tot kredietschulden aanwezig is in de organisaties en of de organisaties zich laten aanstellen als schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling.

7.3.1 Procedures in het kader van schuldhulpverlening

Allereerst gaan we na of de instellingen voor schuldbemiddeling werken met een draaiboek of stappenplan. We zien dat dit het geval is voor de helft van de instellingen (zie tabel 113).

Grote instellingen werken opvallend vaker met een draaiboek of stappenplan (70%) dan middelgrote (41%) of kleine instellingen (48%).

Tabel 113: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte en naargelang ze werken met een draaiboek of stappenplan

		grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling	Totaal
Ja	N	39	44	25	108
	%	***69,6***	*41,1*	*48,1*	***50,2***
Nee	N	17	63	27	107
	%	*30,4*	*58,9*	*51,9*	*49,8*
Totaal	N	56	107	52	215
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 13
X^2= 0.002

Ook instellingen uit de provincie Limburg (71%) en uit de provincie Antwerpen (60%) geven in veel grotere getale aan te werken met een stappenplan of draaiboek dan instellingen uit de overige provincies (zie tabel 114). Naargelang het type organisatie (OCMW, CAW of OCMW-vereniging) kunnen geen significante verschillen worden teruggevonden.

Tabel 114: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang ze werken met een draaiboek of stappenplan

		Antwerpen	Vlaams-Brabant en BHG	Limburg	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Totaal
Ja	N	31	21	20	20	16	108
	%	***59,6***	*41,2*	***71,4***	*43,5*	*42,1*	*50,2*
Nee	N	21	30	8	26	22	107
	%	*40,4*	*58,8*	*28,6*	*56,5*	*57,9*	*49,8*
Totaal	N	52	51	28	46	38	215
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 13
X^2= 0.034

Aan de instellingen met een draaiboek of stappenplan vroegen we wat er in dit draaiboek of het stappenplan wordt beschreven. Uit de analyse van de antwoorden (zie tabel 115) blijkt dat de meeste organisaties die werken met een draaiboek dit doen in verschillende fasen en rond verschillende stappen van de schuldhulpverlening. Zo werd er in meer dan twee derde van de organisaties een stappenplan uitgewerkt rond de analyse van de begroting van het budget, het opstellen van het budgetplan en het opstellen van een afbetalingsplan. Ook rond de juridische stappen in de schuldhulpverlening hebben meer dan de helft van de organisaties een afgesproken protocol. 35% van de instellingen hebben daarnaast nog duidelijke regels uitgewerkt rond allerlei andere zaken. Het meest vermeld zijn hier: administratieve stappen, intake, afbouw, rechten verkennen en het opstellen van een verzoekschrift.

Tabel 115: Instellingen voor schuldbemiddeling naar wat er wordt beschreven in het draaiboek of stappenplan

	N	%
De juridische stappen in de schuldhulpverlening	64	60,8
De analyse en begroting van het budget	77	73,5
Het opstellen van een budgetplan	81	77,4
Het opstellen van een afbetalingsplan	71	67,9
Andere	36	34,7
Totaal	329	314,4

Geen antwoord = 3

Om zicht te krijgen op de procedures binnen de schuldhulpverlening, werd ook het al dan niet werken met een proefperiode in de schuldhulpverlening nagegaan. In totaal werkt 39% van de instellingen met een proefperiode voor cliënten bij aanvang van de schuldhulpverlening. Het al dan niet werken met een proefperiode is niet significant verschillend naargelang de grootte of het type instelling maar wel voor de provincie. In Limburg (77%) wordt er opvallend vaak met een proefperiode gewerkt. Antwerpen scoort net boven het gemiddelde en de overige provincies zitten een heel stuk onder het gemiddelde van 39% (zie tabel 116).

Tabel 116: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang ze werken met een proefperiode

		Antwerpen	Vlaams-Brabant en BHG	Limburg	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Totaal
Ja	N	23	16	24	11	11	85
	%	***41,8***	*31,4*	***77,4***	*23,4*	*30,6*	***38,6***
Nee	N	32	35	7	36	25	135
	%	*58,2*	*68,6*	*22,6*	*76,6*	*69,4*	*61,4*
Totaal	N	55	51	31	47	36	220
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 8
X^2= 0.000

Vervolgens vroegen we of instellingen bepaalde scores of gewichten aan de dossiers toekennen om de arbeidsintensiteit van een dossier te bepalen. Dit blijkt erg ongebruikelijk te zijn. Slechts 9% van de instellingen geeft aan dit te doen. Er zijn geen significante verschillen naar grootte, type of provincie.

Tabel 117: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het standaard werken met een gewicht om de arbeidsintensiteit van een dossier te bepalen

	N	%
Ja	19	**8,8**
Nee	201	91,2
Totaal	221	100

Geen antwoord = 7

Er werd ten slotte nagegaan of de instellingen voor schuldbemiddeling over een procedure beschikken die weergeeft hoe er moet worden omgegaan met eventuele klachten van cliënten over de dienstverlening. Drie op de tien instellingen heeft een geschreven procedure voor klachtenbehandeling voor cliënten met een schuldenproblematiek. Bij grote instellingen zijn deze procedures vaker aanwezig dan bij middelgrote of kleine instellingen (zie tabel

118). Opvallend is dat op één na alle CAW's beschikken over een uitgeschreven procedure (zie tabel 119).

Tabel 118: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte instelling en naargelang er een geschreven procedure is met betrekking tot de klachtenbehandeling van cliënten met een schuldenproblematiek

		grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling	Totaal
Ja	N	27	26	12	65
	%	*49,1*	*24,3*	*24,0*	***30,7***
Nee	N	28	81	38	147
	%	*50,9*	*75,7*	*76,0*	*69,3*
Totaal	N	55	107	50	212
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 16
X^2= 0.003

Tabel 119: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type instelling en naargelang er een geschreven procedure is met betrekking tot de klachtenbehandeling van cliënten met een schuldenproblematiek

		OCMW	CAW	OCMW-vereniging	Totaal
Ja	N	48	17	1	66
	%	*25,1*	***94,4***	*20,0*	*30,8*
Nee	N	143	1	4	148
	%	*74,9*	*5,6*	*80,0*	*69,2*
Totaal	N	191	18	5	214
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 14
X^2= 0.000

7.3.2 Inhoud van schuldhulpverlening

Een belangrijke stap in de schuldbemiddeling is het nagaan van de gegrondheid van schulden, waarbij wordt onderzocht of de schuldvorderingen van de schuldeisers wel correct zijn. Er wordt hierbij bijvoorbeeld nagegaan of er een (correct) contract is afgesloten, of de schuld niet verjaard is, of de schuld al betaald is en of er een advocaat moet worden ingeschakeld om de schuld te betwisten. We vroegen de instellingen om aan te geven in hoeveel dossiers met schulden de gegrondheid van schulden wordt nagaan, gaande van "in bijna elk dossier" tot "in een gering aantal of geen enkel van de dossiers". 38% van de instellingen gaat de gegrondheid van schulden na in bijna elk dossier, 33% doet dit in een meerderheid van de dossiers en 12% in ongeveer de helft van de dossiers. Bij 17% van de instellingen gebeurt het nagaan van de gegrondheid van de schulden in geen of een gering aantal dossiers. Er zijn wat betreft het nagaan van de gegrondheid van schulden geen verschillen naar de grootte van de instelling, type organisatie of provincie.

Tabel 120: Instellingen voor schuldbemiddeling naar in welke mate de gegrondheid van schulden wordt nagegaan

	N	%
In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers)	83	**38,0**
In een meerderheid van de dossiers (60 – 89% van de dossiers)	72	**33,0**
In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59% van de dossiers)	26	12,1
In een minderheid van de dossiers (10 – 39% van de dossiers)	26	11,8
In een gering aantal of geen enkel van de dossiers (minder dan 10% van de dossiers)	11	5,1
Totaal	218	100,0

Geen antwoord = 10

Als we nagaan om welke redenen de gegrondheid van schulden niet of slechts in een minderheid van de dossiers wordt nagegaan dan zien we dat zowel een gebrek aan tijd als het afwezig zijn van voldoende expertise belangrijke oorzaken zijn. Gebrek aan tijd wordt door 25 van de 37 instellingen (68%) aangeduid als reden. 22 van de 37 instellingen (59%) vinden dat het beschikbare personeel over onvoldoende expertise beschikt om de gegrondheid van schulden na te gaan.

Tabel 121: Instellingen voor schuldbemiddeling naar waarom de gegrondheid van schulden niet of slechts in een minderheid van de dossiers wordt nagegaan

	N	%
Er is een gebrek aan tijd	25	**68,5**
Er is hiervoor onvoldoende expertise aanwezig	22	**58,8**
Andere	3	7,1
Totaal	50	134,4

Geen antwoord/Niet van toepassing = 191

Een volgend aspect van de werking van schuldbemiddelingsorganisaties dat we in kaart willen brengen, betreft de mate waarin hulpverleners samen met de cliënt een gedetailleerd budgetplan opmaken. Een gedetailleerd budgetplan omschreven we als een plan waarbij het inkomen wordt verdeeld over vaste kosten zoals huur, elektriciteit, verwarming, afbetaling van schulden … en over variabele uitgaven zoals voeding, kleding, medische kosten … 72% van de instellingen zegt dit altijd te doen (zie tabel 122). 22% van de instellingen doet dit vaak en 6% van de instellingen zegt dit soms te doen. Geen enkele instelling geeft aan nooit een gedetailleerd budgetplan samen met de cliënt op te maken. In tabel 122 zien we dat

OCMW's vaker aangeven dat er altijd met een budgetplan wordt gewerkt dan CAW's of OCMW-verenigingen. Er zijn geen significante verschillen naargelang de provincie waar de instellingen zijn gevestigd en de grootte van de instellingen.

Tabel 122: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en naargelang ze werken met een budgetplan

		OCMW	CAW	OCMW Vereniging	Totaal
Altijd	N	151	9	1	161
	%	*74,4*	*47,4*	*50,0*	***71,9***
Vaak	N	41	9	0	50
	%	*20,2*	*47,4*	*0,0*	***22,3***
Soms	N	11	1	1	13
	%	*5,4*	*5,3*	*50,0*	*5,8*
Totaal	N	203	19	2	224
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 4
X^2= 0.005

Terwijl 94% van alle instellingen aangeeft vaak of altijd te werken met een budgetplan, wordt de haalbaarheid van dit budgetplan niet altijd geëvalueerd. Een kleine meerderheid doet dit wel altijd. 35% doet dit vaak en in 11% van de instellingen gebeurt er soms een evaluatie van de budgetplannen. Er zijn geen verschillen naar type organisatie, grootte of provincie.

Tabel 123: Instellingen voor schuldbemiddeling naar wordt de haalbaarheid van het budgetplan op regelmatige tijdstippen geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd

	N	Percentage van instellingen
Altijd	119	**54,5**
Vaak	75	34,5
Soms	24	11,0
Totaal	218	100,0

Geen antwoord = 10

Weinig instellingen (22%) maken gebruik van referentiebudgetten of een referentiebegroting bij het opstellen van een budgetplan. Het gebruik van referentiebudgetten is veel meer ingeburgerd in Limburg dan in de overige provincies (zie tabel 124). Ook Antwerpen en West-Vlaanderen scoren iets boven het gemiddelde. Er zijn geen verschillen naar type organisatie of grootte van de instelling.

Tabel 124: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang er bij het opstellen van het budgetplan gebruik wordt gemaakt van referentiebudgetten

		Antwerpen	Vlaams-Brabant en BHG	Limburg	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Totaal
Ja	N	13	5	9	8	1	36
	%	*28,3*	*13,5*	*50,0*	*23,5*	*3,3*	***21,8***
Nee	N	33	32	9	26	29	129
	%	*71,7*	*86,5*	*50,0*	*76,5*	*96,7*	*78,2*
Totaal	N	46	37	18	34	30	165
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 63
X^2= 0.002

Om te weten te komen in hoeveel dossiers schuldbemiddeling er sprake is van een schuld uit consumentenkrediet vroegen we de instellingen in eerste instantie of ze voor het kalenderjaar 2009 kunnen aangeven in hoeveel dossiers schuldbemiddeling er sprake is van een consumentenkrediet. Aan hen die hierop positief antwoordden, vroegen we vervolgens naar het exacte aantal dossiers. Uit tabel 125 blijkt dat bijna één op drie instellingen kan aangeven in hoeveel procent van de dossiers een consumentenkrediet aanwezig is.

Tabel 125: Instellingen voor schuldbemiddeling naar of ze wel of niet kunnen aangeven in hoeveel dossiers schuldbemiddeling er in 2009 een schuld uit een consumentenkrediet aanwezig was

	N	%
Ja	60	31,8
Nee	129	68,2
Totaal	190	100

Geen antwoord = 38

Gemiddeld gaat het om 99 dossiers per instelling (tabel 126).

Tabel 126: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte en gemiddeld aantal dossiers met een schuld uit consumentenkrediet in 2009

	N	Gemiddeld aantal dossiers
Grote instelling	16	254
Middelgrote instelling	26	52
Kleine instelling	15	20
Totaal	57	99

Geen antwoord = 3

Indien we ervan uitgaan dat instellingen alle dossiers meetellen wanneer we hen vroegen naar het exacte aantal (dus ook eenmalige schuldbemiddelingen en schuldbemiddelingen in het kader van de collectieve schuldenregeling), dan kunnen we de door hen opgegeven aantallen verhouden tot het totaal aantal dossiers schuldbemiddeling, zoals de instellingen deze overmaakten in hun jaarverslag voor 2009. In tabel 127 geven we het resultaat van deze analyse. Hieruit blijkt dat bij 15% van de instellingen er in (bijna) ieder dossier sprake is van een consumentenkrediet. Bij 43% van de instellingen is dit het geval voor 40% of meer van de dossiers. In twee op vijf instellingen is er een consumentenkrediet aanwezig in minder dan 40% van de dossiers.

Tabel 127: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal dossiers waarin een schuld uit consumentenkrediet aanwezig is (als % van het totaal aantal dossiers schuldbemiddeling)

	N	%
In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers)	8	14,7
In een meerderheid van de dossiers (60 – 89%)	17	30,5
In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59%)	7	12,6
In een minderheid van de dossiers (10 – 39%)	18	31,7
In geen of bijna geen enkel dossier (9% of minder)	6	10,4
Totaal	56	100

Geen antwoord = 4

De instellingen die geen exact aantal konden kleven op het aantal dossiers waarin een consumentenkrediet vervat zit, werden gevraagd om hiervan een schatting te maken. Opvallend minder instellingen geven op die manier aan dat het aantal dossiers waarin een schuld uit consumentenkrediet vervat zit een minderheid (minder dan 40% van de dossiers)

van het totaal aantal dossiers bedraagt. Opvallend meer instellingen geven aan dat het om de meerderheid van de dossiers gaat.

Tabel 128: Instellingen voor schuldbemiddeling naar een schatting van het percentage dossiers waarin een schuld uit consumentenkrediet vervat zit

	N	%
In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers)	13	10,5
In een meerderheid van de dossiers (60 – 89%)	80	65,5
In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59%)	24	19,9
In een minderheid van de dossiers (10 – 39%)	5	4,1
Totaal	122	100,0

Geen antwoord/Niet van toepassing = 106

Ten slotte gaan we na of instellingen worden aangesteld als schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling en als dit niet het geval is wat hiervoor de redenen zijn. Collectieve schuldenregeling is een gerechtelijke procedure. Het doel van de collectieve schuldenregeling is de financiële toestand van de schuldenaar herstellen door, in de mate van het mogelijke, de schulden terug te betalen. Daarbij wordt rekening gehouden met het recht op een menswaardig leven van de schuldenaar (en zijn gezin). De rechtbank stelt hiervoor een schuldbemiddelaar aan die zal bemiddelen tussen schuldenaar en schuldeiser (Van Trigt, 2010). 39% van de instellingen werd reeds als schuldbemiddelaar aangesteld in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling (zie tabel 129). Het gaat hierbij uitsluitend om OCMW's en OCMW-verenigingen en dus nooit om CAW's.

Tabel 129: Instellingen voor schuldbemiddeling naargelang ze al dan niet aangesteld werden als schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling

	N	Percentage van instellingen
Ja	87	**38,9**
Nee	137	61,1
Totaal	225	100,0

Geen antwoord = 3

Uit tabel 130 blijken zeer grote verschillen naargelang de provincie waarin OCMW's en OCMW-verenigingen al dan niet werden aangesteld als schuldbemiddelaar in het kader van een collectieve schuldenregeling. Vooral instellingen in de provincies Limburg (65%) en Oost-Vlaanderen (58%) blijken oververtegenwoordigd te zijn. In Antwerpen (23%) en Vlaams-Brabant (23%) komt een aanstelling als schuldbemiddelaar in dossiers CSR veel minder voor.

Tabel 130: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang ze al dan niet aangesteld werden als schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling

		Antwerpen	Vlaams-Brabant en BHG	Limburg	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Totaal
Ja	N	13	12	20	18	23	86
	%	*22,8*	*23,1*	***64,5***	*40,0*	***57,5***	*38,2*
Nee	N	44	40	11	27	17	139
	%	*77,2*	*76,9*	*35,5*	*60,0*	*42,5*	*61,8*
Totaal	N	57	52	31	45	40	225
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 3
X^2= 0.000

Indien we de redenen om niet aangesteld te worden als schuldbemiddelaar in het kader van de collectieve schuldenregeling bekijken, dan geeft 48% van de 137 instellingen die niet optreden als schuldbemiddelaar in dossiers CSR aan dat ze hiervoor te weinig personeel in dienst hebben (zie tabel 131). 28% vindt dat ze hiervoor niet de gepaste expertise in huis hebben. 23% schrijft de niet-aanstelling toe aan het feit dat de arbeidsrechter de instelling niet aanstelt en 23% vermeldt dat deze taak niet wordt opgenomen door de organisatie omwille van deontologische redenen. Een minderheid (17%) geeft als reden op dat ze een samenwerking hebben met een advocaat of een externe instelling voor schuldbemiddeling die optreedt als schuldbemiddelaar.

Tabel 131: Instellingen voor schuldbemiddeling naar redenen om niet te worden aangesteld als schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling

	N	%
Er is een samenwerkingsverband met een externe advocaat of externe instelling	23	16,8
Omwille van deontologische redenen	30	22,0
De arbeidsrechter stelt het OCMW/CAW niet aan	32	22,9
Er is hiervoor onvoldoende expertise aanwezig	38	27,6
Er is hiervoor onvoldoende personeel aanwezig	66	48,1
Andere	29	21,1
Totaal	218	158,6

Geen antwoord/Niet van toepassing = 91

Indien we de redenen voor het niet aanstellen verder analyseren naar grootte van de instelling, provincie en type van de organisatie, dan stellen we enkele significante verbanden vast. Het niet aanstellen van een OCMW door de arbeidsrechter gebeurt frequenter in Antwerpen (41%) en Limburg (40%) dan in West-Vlaanderen (7%) en Vlaams-Brabant (8%). Anderzijds zien we dat de samenwerking met een externe advocaat of instelling opvallend vaker wordt opgegeven als reden om niet als schuldbemiddelaar op te treden in het kader van de collectieve schuldenregeling in West-Vlaanderen (38%) dan gemiddeld geldt voor de Vlaamse provincies (17%). In Limburg wordt dit nooit als reden opgegeven. Verder wordt het niet optreden als schuldbemiddelaar in het kader van de collectieve schuldenregeling omwille van deontologische redenen veel vaker naar voor geschoven door CAW's (42%) dan door OCMW's (18%).

7.4 Passende werkvormen

In het eerste hoofdstuk van dit rapport werd een overzicht gegeven van de kenmerken van passende werkvormen om cliënten in staat te stellen opnieuw duurzaam greep te krijgen op hun budget. De empowerment van cliënten staat hierbij centraal. Empowerment is een proces dat mensen in staat stelt om zelf beslissingen te maken over en greep te krijgen op hun eigen leven, waarbij ervoor wordt gezorgd dat ze over de nodige vaardigheden, mogelijkheden en middelen beschikken om dit mogelijk te maken (Rodwell, 1996). In dit deel van het rapport gaan we na in welke mate een aantal van deze werkvormen worden toegepast binnen de schuldhulpverlening van de erkende organisaties. Aandacht voor krachtengericht werken binnen de individuele hulpverlening, groepsgerichte hulpverlening als waardevolle aanvulling van individuele hulpverlening, preventieve hulpverlening als waardevolle aanvulling van curatieve hulpverlening en een integrale hulpverlening komen aan bod.

7.4.1 Krachtengericht werken binnen de individuele hulpverlening

Een overzicht van de wetenschappelijke literatuur (zie hoofdstuk 1) leerde ons dat het niet volstaat om mensen kennis en vaardigheden mee te geven over het voeren van een financieel gezonde huishoudboekhouding. Even belangrijk is de mate waarin mensen gemotiveerd zijn/worden om hun gedrag in de nabije toekomst te veranderen. Een factor die de motivatie van cliënten in schuldhulpverlening kan bevorderen, is een focus op hun eigen krachten. In de enquête gingen we daarom na of de cliënt, afhankelijk van zijn draagkracht, zo veel mogelijk verantwoordelijkheid krijgt (zelf brieven schrijven, solliciteren …). Tabel 132 geeft weer dat er door 15% van de instellingen voor schuldbemiddeling wordt vermeld dat hun cliënten altijd zo veel als mogelijk verantwoordelijkheid krijgen. De helft van de organisaties voor schuldbemiddeling zegt dit vaak te doen, 34% antwoordt dit soms te doen en in drie instellingen gebeurt dit niet. Indien we kijken naar het type organisatie dan lezen we in tabel 132 dat alle CAW's en OCMW-verenigingen aangeven cliënten vaak of altijd zo veel als mogelijk verantwoordelijkheid te geven. Ook zes op de tien OCMW's geeft aan dit vaak of altijd te doen. Vier op de tien OCMW's geeft echter aan dit soms of nooit te doen.

Tabel 132: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en naargelang het geven van zo veel mogelijk verantwoordelijkheid aan cliënten met het oog op het verhogen van de zelfredzaamheid

		OCMW	CAW	OCMW-vereniging	Totaal
Altijd	N	19	12	1	32
	%	*9,8*	*66,7*	*50,0*	***15,0***
Vaak	N	99	6	1	106
	%	*51,0*	*33,3*	*50,0*	***49,5***
Soms	N	73	0	0	73
	%	*37,6*	*0,0*	*0,0*	*34,1*
Nooit	N	3	0	0	3
	%	*1,5*	*0,0*	*0,0*	*1,4*
Totaal	N	194	18	2	214
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 14
X^2= 0.000

Krachtengericht werken binnen de individuele schuldhulpverlening impliceert dat de hulpverleners van de instellingen voor schuldbemiddeling op geregelde tijdstippen evaluatiemomenten inlassen, waarbij wordt nagegaan welke taken cliënten zelf stapsgewijs terug kunnen opnemen. De helft van de organisaties (49% van de instellingen) zegt dit altijd of vaak te doen. Bij 48% van de organisaties gebeurt dit soms en bij een gering aantal organisaties, namelijk zes instellingen of 3%, vindt er geen regelmatige evaluatie van de dossiers plaats. In vergelijking met CAW's geven opvallend meer OCMW's aan dat een dergelijke evaluatie van de dossiers schuldhulpverlening in het kader van het bevorderen van de zelfredzaamheid van de cliënten soms of nooit gebeurt binnen de organisatie (5% versus 56%).

Tabel 133: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie naargelang het op geregelde tijdstippen evalueren van dossiers schuldhulpverlening waarbij wordt nagegaan welke taken de cliënt stapsgewijs terug kan opnemen

		OCMW	CAW	OCMW-vereniging	Totaal
Altijd	N	22	9	1	32
	%	*11,8*	*47,4*	*50,0*	*15,5*
Vaak	N	60	9	0	69
	%	*32,3*	*47,4*	*0,0*	*33,3*
Soms	N	98	1	1	100
	%	*52,7*	*5,3*	*50,0*	*48,3*
Nooit	N	6	0	0	6
	%	*3,2*	*0,0*	*0,0*	*2,9*
Totaal	N	186	19	2	207
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 21
X^2= 0.000

7.4.2 Groepswerking

In de wetenschappelijke literatuur wordt groepsgerichte hulpverlening beschouwd als een waardevolle aanvulling op individuele en curatieve hulpverlening. Belangrijke verdiensten van groepswerking kunnen onder meer zijn dat cliënten ervaringen kunnen delen met lotgenoten en van elkaar kunnen leren. Binnen het bestek van dit onderzoek was het niet mogelijk de inhoud en doelstellingen van de groepsgerichte hulpverlening van naderbij te bekijken. We gingen wel na of er binnen de instellingen voor schuldbemiddeling een groepswerking voor cliënten met een schuldenproblematiek/budgetteringsproblematiek aanwezig is. Dit was het geval in slechts 16% van de organisaties. We stellen vast dat vooral grote instellingen groepswerk als onderdeel van schuldhulpverlening organiseren. Kleine instellingen organiseren minder vaak een groepswerking in vergelijking met grote en middelgrote schuldbemiddelingsorganisaties (zie tabel 134).

Tabel 134: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte en naargelang er een groepswerking is voor cliënten met een schulden- of budgetteringsproblematiek

		grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling	Totaal
Ja	N	14	17	4	35
	%	***25,0***	*15,6*	*7,5*	***16,1***
Nee	N	42	92	49	183
	%	*75,0*	*84,4*	*92,5*	*83,9*
Totaal	N	56	109	53	218
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 10
X^2= 0.045

Er doen zich ook provinciale verschillen voor met betrekking tot groepsgerichte hulpverlening. Instellingen uit de provincie Limburg (54%) en de provincie Vlaams-Brabant (26%) hebben veel vaker een groepswerking voor cliënten met een schuldenproblematiek (zie tabel 135) dan organisaties in de andere provincies. Tussen OCMW's, CAW's en OCMW-verenigingen zijn

er geen significante verschillen op het vlak van de organisatie van groepswerk voor cliënten met een schuldenproblematiek.

Tabel 135: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang er een groepswerking is voor cliënten met een schuldenproblematiek

		Antwerpen	Vlaams-Brabant en BHG	Limburg	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Totaal
Ja	N	5	13	15	2	1	36
	%	*8,8*	***26,0***	***53,6***	*4,3*	*2,6*	*16,4*
Nee	N	52	37	13	44	37	183
	%	*91,2*	*74,0*	*46,4*	*95,7*	*97,4*	*83,6*
Totaal	N	57	50	28	46	38	219
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 9
X^2= 0.000

7.4.3 Preventie en nazorg

Preventief werken en nazorg van cliënten die hun schulden hebben afbetaald, kunnen de toestroom van cliënten beperken en herval waarbij cliënten opnieuw in een problematische schuldensituatie terechtkomen vermijden. Uit tabel 136 blijkt dat er in zes op de tien instellingen die de enquête hebben ingevuld (62%), gewerkt wordt rond preventie. De tabel toont bovendien dat er op het vlak van preventie significante verschillen zijn tussen de provincies waarin de instellingen voor schuldbemiddeling zijn gevestigd. In de provincies Antwerpen, Limburg en West-Vlaanderen zijn er meer erkende instellingen voor schuldbemiddeling die rond preventie werken dan in de provincies Vlaams-Brabant en Oost-Vlaanderen. Naargelang grootte en type van de instellingen voor schuldbemiddeling worden er geen significante verschillen met betrekking tot het werken rond preventie vastgesteld.

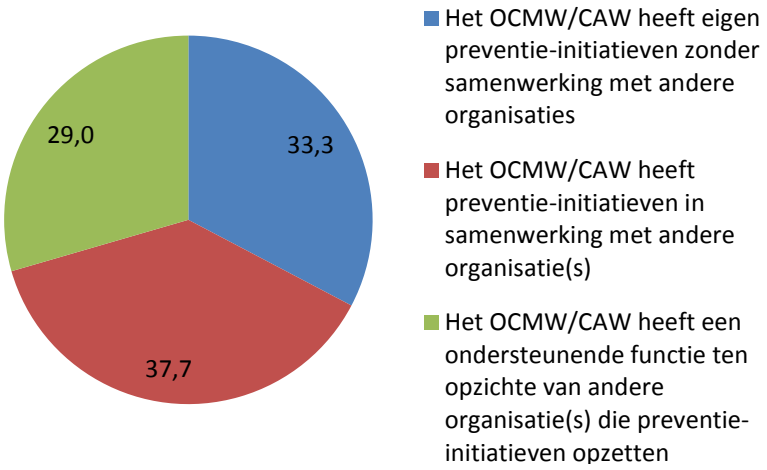
Tabel 136: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang er wordt gewerkt rond preventie van schuldenproblematiek gericht naar de gehele bevolking

		Antwerpen	Vlaams-Brabant en BHG	Limburg	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Totaal
Er wordt gewerkt rond preventie	N	39	22	23	34	21	140
	%	***68,4***	*41,5*	***76,7***	***75,6***	*53,8*	***62,4***
Er wordt (momenteel) niet rond preventie gewerkt	N	18	31	7	11	18	84
	%	*31,6*	*58,5*	*23,3*	*24,4*	*46,2*	*37,6*
Totaal	N	57	53	30	45	39	225
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

X^2 = 0.001
Geen antwoord = 3

Figuur 7 toont dat de instellingen voor schuldbemiddeling zowel werken rond preventie door middel van eigen initiatieven, alsook door samen te werken met andere organisaties, of door initiatieven die door andere organisaties worden opgezet te ondersteunen. Samenwerking met andere organisaties komt in het kader van preventie iets vaker voor (38% van de preventie-initiatieven) dan eigen initiatieven (33% van de preventie-initiatieven) en ondersteuning (29% van de preventiemaatregelen).

Figuur 7: Organisatie van de preventie-initiatieven



Bij de instellingen voor schuldbemiddeling die aangeven te werken rond preventie, werd vervolgens gepeild naar de aard van de preventiemaatregelen. Hierbij werden ten eerste een aantal maatregelen bekeken die beschouwd kunnen worden als primaire preventie. Primaire preventie heeft tot doel te voorkomen dat mensen ooit in de problematische schulden raken. Primaire preventie richt zich daarmee op iedereen die een risico loopt. Preventiemaatregelen kunnen hierbij gericht zijn op het brede publiek of op risicogroepen (van den Bichelaer, 2000). Er werd in de enquête nagegaan of de schuldbemiddelingsorganisaties werken aan het informeren en sensibiliseren van de bevolking door bijvoorbeeld het aanbod schuldhulpverlening bekend te maken via gemeentelijke informatiekanalen, affiches … 58% van de organisaties die werken rond preventie, geeft aan dit (onder meer) te doen via het informeren en sensibiliseren van de bevolking. In de jaarverslagen van 2009 vermeldden 60 instellingen voor schuldbemiddeling een verjonging van hun cliënteel als belangrijke tendens. Deze vaststelling wijst op het belang van primaire preventie-initiatieven gericht naar jongeren om te voorkomen dat jongeren ooit in een problematische schuldensituatie terecht komen. Voorbeelden van dergelijke preventiemaatregelen zijn voordrachten in scholen, informatieve spelen, budgetbeurzen … 45% van de schuldbemiddelingsinstellingen die werken rond preventie, hebben preventie-initiatieven gericht naar jongeren. Naast primaire preventie hebben we ook gepeild naar de aanwezigheid van secundaire preventie-initiatieven. Bij secundaire preventie gaat het om een vroegtijdige onderkenning, opsporing en behandeling van een schuldenproblematiek, doorgaans bij specifieke risicogroepen (van den Bichelaer, 2000). Het actief opsporen van potentiële cliënten, via de Lokale Adviescommissie, huisvestingsmaatschappijen, deurwaarders, vertrouwenspersonen op scholen …, gebeurt in 44% van de 140 schuldbemiddelingsorganisaties die werken rond preventie. In een derde van de instellingen met preventie-initiatieven wordt gewerkt aan het signaleren van dossieroverschrijdende problemen.

Tabel 137: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de aard van de preventie-initiatieven die er worden ontwikkeld[15]

	N	%
Informeren en sensibiliseren van de bevolking (bekendmaking van het aanbod schuldhulpverlening via gemeentelijke informatiekanalen, affiches …)	101	58,4
Preventie-initiatieven gericht naar jongeren (voordracht in scholen, informatieve spelen, budgetbeurzen …)	79	45,4
Actief opsporen van potentiële cliënten (via Lokale Adviescommissie, huisvestingsmaatschappijen, deurwaarder, vertrouwenspersoon op school …)	76	44,1
Signaleren van dossieroverschrijdende problemen	57	32,8
Andere preventie-initiatieven	15	8,8
Totaal	328	189,5

Geen antwoord/Niet van toepassing = 89

We vroegen aan de 84 instellingen die aangaven niet rond preventie te werken, welke hiervoor de redenen zijn. Bijna alle instellingen antwoordden dat hiervoor onvoldoende middelen beschikbaar zijn (tabel 138). Hieruit kan worden geconcludeerd dat 36% (82/228) van alle instellingen voor schuldbemiddeling niet aan preventie doen, omdat er hiervoor onvoldoende middelen (tijd, personeel, financiële middelen) zijn.

Tabel 138: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de redenen om niet te werken aan preventie-initiatieven

	N	%
Er zijn onvoldoende middelen	82	**96,9**
Er wordt gewerkt aan preventie-initiatieven die op korte termijn worden geïmplementeerd	2	2,1
Andere	4	4,6
Totaal	88	103,6

Geen antwoord/ Niet van toepassing = 144

Preventiemaatregelen kunnen ook gericht zijn naar de eigen cliënten. In dit geval spreken we van tertiaire preventie, waarbij de maatregelen gericht zijn op situaties waarbij al sprake is van problematische schulden. De curatieve hulp, begeleiding en andere maatregelen zijn hier bedoeld om de bestaande problemen op te lossen, terwijl de preventieve activiteiten als nazorg kunnen worden beschouwd (van den Bichelaer, 2000). Nazorg betreft een beperkt aantal contacten of ondersteunende activiteiten na het afsluiten van een begeleiding, op initiatief van de cliënt of van de hulpverlener, in functie van het toetsen van doelstellingen (eventuele nood aan een nieuw aanbod), het opfrissen van doelstellingen die binnen de begeleiding verworven waren en/of het vermijden van herval. Wanneer we hiernaar vroegen, blijkt nazorg van cliënten in de schuldbemiddeling eerder niet dan wel te gebeuren. 24% van de instellingen geeft aan altijd of vaak voldoende tijd aan nazorg te besteden. 65% zegt dit soms te doen en bij 11% van de organisaties gebeurt er nooit nazorg.

[15] Aangezien de organisaties meerdere antwoorden konden aanduiden, ligt het totale percentage hoger dan 100%.

Tabel 139: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aandacht voor nazorg van cliënten die hun schulden hebben afbetaald

	N	%
Altijd	13	**5,8**
Vaak	39	**17,9**
Soms	142	64,9
Nooit	25	11,4
Totaal	219	100,0

Geen antwoord = 9

7.4.4 Integrale aanpak

Gezien het complexe karakter van vele dossiers, vereist schuldhulpverlening vaak een integrale aanpak. Naast financiële problemen dient er ook aandacht te zijn voor psychosociale, medische en andere problemen. We vroegen instellingen in welke mate het hen lukt om in dossiers waarin dit wenselijk is een integrale aanpak te verzekeren, binnen de eigen organisatie of via samenwerking met andere diensten. 19% van de instellingen geeft aan dit effectief te realiseren in bijna elk dossier (tabel 140). Bijna de helft van de instellingen (48%) doet dit in een meerderheid van de dossiers en 21% in ongeveer de helft van de dossiers. Bij 12% van de instellingen is de integrale aanpak slechts in een minderheid van de dossiers waarin vereist, effectief aanwezig. Hoe kleiner de instelling, hoe gemakkelijker het blijkbaar is om een integrale aanpak te realiseren: bij 85% van de kleine instellingen is een integrale aanpak altijd of in de meerderheid van de dossiers aanwezig. Bij middelgrote instellingen is dit voor 66% van de instellingen het geval en bij grote instellingen voor 52% van de instellingen (zie tabel 140). Verder zien we dat OCMW-verenigingen (100%) en CAW's (84%) vaker dan OCMW's (65%) een integrale aanpak bieden in de meerderheid van of in alle dossiers. Naargelang de provincie waarin de instelling voor schuldbemiddeling is gevestigd, worden geen significante verschillen teruggevonden.

Tabel 140: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte instelling en naargelang het aantal dossiers waarbij een integrale aanpak wenselijk is, dit ook gebeurt

		grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling	Totaal
In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers)	N	8	21	12	41
	%	*14,8*	*18,8*	***23,1***	***18,8***
In een meerderheid van de dossiers (60 – 89% van de dossiers)	N	20	53	32	105
	%	*37,0*	*47,3*	***61,5***	***48,2***
In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59% van de dossiers)	N	15	27	4	46
	%	*27,8*	*24,1*	*7,7*	*21,1*
In een minderheid van de dossiers (10 – 39% van de dossiers)	N	9	9	4	22
	%	*16,7*	*8,0*	*7,7*	*10,1*
In een gering aantal of geen enkel dossiers (minder dan 10% van de dossiers)	N	2	2	0	4
	%	*3,7*	*1,8*	*0,0*	*1,8*
Totaal	N	54	112	52	218
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 10
X^2= 0.052

Tabel 141: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte instelling en naargelang het aantal dossiers waarbij een integrale aanpak wenselijk is, dit ook gebeurt

		OCMW	CAW	OCMW-vereniging	Totaal
In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers)	N	31	10	1	42
	%	*15,7*	***52,6***	***50,0***	*19,3*
In een meerderheid van de dossiers (60 – 89% van de dossiers)	N	97	6	1	104
	%	*49,2*	***31,6***	***50,0***	*47,7*
In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59% van de dossiers)	N	43	3	0	46
	%	*21,8*	*15,8*	*0,0*	*21,1*
In een minderheid van de dossiers (10 – 39% van de dossiers)	N	22	0	0	22
	%	*11,2*	*0,0*	*0,0*	*10,1*
In een gering aantal of geen enkel dossiers (minder dan 10% van de dossiers)	N	4	0	0	4
	%	2,0	0,0	0,0	1,8
Totaal	N	197	19	2	218
	%	100,0	100,0	100,0	100,0

Geen antwoord = 10
X^2= 0.022

In het kader van een integrale hulpverlening is het belangrijk om niet alleen de partners, maar ook de kinderen te betrekken bij het parcours in de schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening heeft immers vaak een impact op het ganse gezin (Desmet, 2009). We bekijken daarom of de organisaties elke persoon van het gezin van de schuldenaar zo veel als mogelijk betrekken bij de schuldhulpverlening. Bijna 78% van de instellingen geeft aan dit altijd of vaak te doen. De overige instellingen doen dit soms. Slechts twee instellingen geven aan dit nooit te doen. Er worden geen verschillen teruggevonden naargelang de grootte van de instelling, het type organisatie (OCMW, CAW of OCMW-vereniging) of de provincie waarin de instelling is gevestigd.

Tabel 142: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de mate waarin elke persoon van een gezin dat zich aanmeldt met een schuldenproblematiek, zo veel als mogelijk actief betrokken wordt bij de schuldhulpverlening

	N	%
Altijd	60	**27,2**
Vaak	111	**50,4**
Soms	48	21,6
Nooit	2	0,8
Totaal	221	100,0

Geen antwoord = 7

7.4.5 Passende werkvormen in de schuldhulpverlening

Nu we de verschillende werkvormen die een indicatie geven van de aanwezigheid van passende werkvormen afzonderlijk hebben besproken, gaan we na in welke mate de combinatie van deze werkvormen voorkomt in de schuldbemiddelingsorganisaties. Instellingen krijgen een positieve score op krachtengericht werken indien er in de organisatie

zo veel mogelijk verantwoordelijkheid wordt gegeven aan de cliënt of indien er op geregelde tijdstippen een evaluatie is van de dossiers waarbij wordt nagegaan welke taken de cliënt stapsgewijs terug kan opnemen. Indien organisaties aangaven dat er in de instelling gewerkt wordt met een groepsgerichte hulpverlening, dan krijgen ze een positieve score op de indicator groepswerking. Ten derde wordt een positieve score toegekend aan organisaties die aangeven dat preventie-initiatieven worden georganiseerd gericht naar de gehele bevolking of organisaties die aangeven dat er altijd of vaak aandacht wordt besteed aan de nazorg van cliënten die hun schulden hebben afbetaald. Tot slot krijgen instellingen een positieve score op integraal werken indien ze aangeven dat er in een meerderheid van de dossiers waar dit wenselijk is een integrale aanpak gebeurt of indien elke persoon van een gezin dat zich aanmeldt met een schuldenproblematiek altijd of vaak actief betrokken wordt bij de schuldhulpverlening. Tabel 143 geeft weer dat vier instellingen op geen enkele van de indicatoren met betrekking tot passende werkvormen positief scoorde. 10% van de organisaties heeft één van de vier werkvormen geïntegreerd in de werking van de instelling. Drie op de tien instellingen voor schuldbemiddeling scoren positief op twee van de vier werkvormen en 48% heeft een positieve score op drie werkvormen. Ten slotte heeft slechts 9% van de instellingen voor schuldbemiddeling een positieve score op alle werkvormen die een indicatie geven van de aanwezigheid van passende werkvormen. Er kunnen geen significante verschillen worden teruggevonden tussen grootte of type van de organisatie en het aantal positief beantwoordde vragen rond passende werkvormen.

Tabel 143: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal positief beantwoordde vragen rond passende werkvormen

	N	%
0	4	2,1
1	20	10,0
2	59	30,1
3	94	48,3
4	18	9,4
Totaal	195	100,0

Geen antwoord = 33

7.5 Zorginnovatieve (competente) organisaties

In het literatuuroverzicht van dit onderzoek kwamen, naast een aantal kritische succesfactoren voor duurzaam budgetmanagement die kunnen worden toegeschreven aan passende werkvormen, ook kritische succesfactoren met betrekking tot competente organisaties aan bod. In het kader van competente organisaties bestudeerden Vranken en Hermans (2009) in hun onderzoek het thema 'zorginnovatie', dat ze definieerden als: *"een initiatief om anders en vernieuwend zorg te verlenen als antwoord op huidige en toekomstige uitdagingen in de zorg en de samenleving, gestuurd door:* ***de participatie van de gebruiker****, de creatie, de transfer en de valorisatie van* ***nieuwe kennis*** *en* ***netwerken*** *in en over de grenzen van de welzijnszorg, waardoor een transformatieproces op gang wordt gebracht ('sociale innovatie') en volgende generieke en gebruikersgerichte zorgdoelen gerealiseerd worden: levenskwaliteit, zelfredzaamheid, participatie, verbondenheid en inclusie"* (Vranken & Hermans, 2009: 91).

Indien we deze definitie als vertrekpunt nemen, geven een aantal vragen in onze enquête een zicht op de mate waarin hefbomen voor innovatie, namelijk gebruikersparticipatie, samenwerken en leren, aanwezig zijn in de werking van de instellingen voor schuldbemiddeling.

7.5.1 Gebruikersparticipatie

Gebruikersparticipatie kan omschreven worden als de actieve deelname van gebruikers, familieleden en gebruikersorganisaties aan de organisatie van de zorg (Vranken en Hermans, 2009). Het beroep doen op ervaringsdeskundigen is één mogelijke indicator van gebruikersparticipatie die in de enquête aan bod kwam. Ervaringsdeskundigen werden in de enquête gedefinieerd als personen met financiële moeilijkheden of personen die financiële moeilijkheden hebben gehad[16]. Tabel 144 geeft weer dat instellingen voor schuldbemiddeling zeer weinig beroep doen op ervaringsdeskundigen. Acht van de 220 instellingen geven aan dat er in hun organisatie wordt samengewerkt met ervaringsdeskundigen. In deze organisaties worden personen met financiële moeilijkheden of personen die financiële moeilijkheden hebben gehad ingeschakeld voor onder meer het nalezen van documenten op klare taal, de toeleiding en het onthaal van nieuwe cliënten, het meedenken over het beleid inzake schuldbemiddeling, stage, supervisie van maatschappelijk werkers en vorming.

Tabel 144: Instellingen voor schuldbemiddeling naar of er binnen de organisatie een beroep wordt gedaan op ervaringsdeskundigen in het kader van schuldhulpverlening

	N	%
Ja	8	**3,5**
Nee	212	96,5
Totaal	220	100,0

Geen antwoord = 8

7.5.2 Samenwerkende organisaties

Een tweede hefboom voor zorginnovatie is samenwerken. Vranken en Hermans (2009) definiëren samenwerken als een activiteit waarbij meerdere partners netwerken vormen en initiatieven ontwikkelen waarbij de dienstverlening aan de gebruiker centraal staat. Wij hebben ervoor geopteerd om als indicator voor deze hefboom niet de aanwezigheid van een samenwerkingsverband, maar wel de aanwezigheid van extern overleg te gebruiken. Sommige huidige samenwerkingsverbanden tussen instellingen voor schuldbemiddeling gaan immers niet verder dan het gezamenlijk tewerkstellen van een jurist of het inkopen van de diensten van een jurist bij een andere instelling voor schuldbemiddeling.

Extern overleg werd in de enquête gedefinieerd als overleg in het kader van schuldhulpverlening met anderen dan de medewerkers van de eigen organisatie of dan de medewerkers van het samenwerkingsverband. 67% van de instellingen zegt deel te nemen aan overleg in het kader van schuldhulpverlening met medewerkers die niet behoren tot de eigen organisatie of tot een samenwerkingsverband (zie tabel 145). Dit gebeurt meer door CAW's (95%) en OCMW-verenigingen (80%) dan door OCMW's (64%) (zie tabel 145). Verder stellen we vast dat extern overleg vaker plaatsvindt bij grote (73%) en kleine instellingen (76%) dan bij middelgrote organisaties (58%) (zie tabel 146). Naargelang de provincie waar de instelling voor schuldbemiddeling is gevestigd, kunnen geen significante verschillen worden teruggevonden.

[16] Het gaat dus niet enkel om personen die de opleiding tot ervaringsdeskundige in de armoede hebben gevolgd.

Tabel 145: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type instelling en naargelang het OCMW/CAW deelneemt aan extern overleg in het kader van schuldhulpverlening

		OCMW	CAW	OCMW-vereniging	Totaal
Ja	N	122	18	4	144
	%	*63,5*	***94,7***	***80,0***	***66,7***
Nee	N	70	1	1	72
	%	*36,5*	*5,3*	*20,0*	*33,3*
Totaal	N	192	19	5	216
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 12
X^2=0.018

Tabel 146: Instelling voor schuldbemiddeling naar grootte en naargelang het OCMW/CAW deelneemt aan extern overleg in het kader van schuldhulpverlening

		grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling	Totaal
Ja	N	41	63	38	142
	%	***73,2***	*58,3*	***76,0***	*66,4*
Nee	N	15	45	12	72
	%	*26,8*	*41,7*	*24,0*	*33,6*
Totaal	N	56	108	50	214
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 14
X^2=0.041

De overgrote meerderheid (92%) van de instellingen die deelnemen aan extern overleg, geeft aan dat dit extern overleg de mogelijkheid biedt om informatie en ervaringen uit te wisselen. Ook nieuwe wetgeving vormt vaak het onderwerp van overleg (76%). Voor ongeveer de helft van de instellingen is het extern overleg belangrijk om probleemdossiers te bespreken en om een visie omtrent schuldhulpverlening uit te werken. Een derde van de instellingen gebruikt het overleg om te komen tot een eenvormige werking en het opzetten van preventie-initiatieven (zie tabel 147). Andere redenen om extern overleg te organiseren zijn het uitwerken van beleidssignalen en het verbeteren van netwerken (bijvoorbeeld het verbeteren van de samenwerking met deurwaarders, verbeteren van contacten met schuldeisers …).

Tabel 147: Instelling voor schuldbemiddeling naargelang het doel van het externe overleg[17]

	N	%
Informatie- en ervaringsuitwisseling	132	92,3
Bespreken nieuwe wetgeving	108	75,7
Bespreken probleemdossiers	69	47,9
Uitwerken visie in het kader van schuldhulpverlening	70	48,9
Uitwerken eenvormige werking in het kader van schuldhulpverlening	51	35,7
Opzetten van preventie-initiatieven	48	33,3
Andere	12	8,6
Totaal	490	342,4

Geen antwoord = 85

Wat de doelstellingen van het extern overleg betreft, vinden we opvallende verschillen terug naargelang de provincie waarin de organisatie gelegen is (zie tabel 148). Zo gebeurt het bespreken van probleemdossiers tijdens externe overlegmomenten vaker dan gemiddeld in instellingen uit de provincies Antwerpen en Limburg. Instellingen uit de provincies Limburg en Oost-Vlaanderen scoren dan weer significant hoger als het gaat om overleg rond het uitwerken van een visie, een eenvormige werking en het opzetten van preventie-initiatieven.

Tabel 148: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang het doel van het extern overleg

		Antwerpen	Vlaams-Brabant en BHG	Limburg	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Totaal
Informatie- en ervaringsuitwisseling	N	34	33	22	19	23	132
	%	*95,0*	*97,2*	*100,0*	*84,7*	*91,4*	*92,3*
Bespreken nieuwe wetgeving	N	28	27	20	15	19	108
	%	*78,1*	*77,1*	*91,7*	*66,5*	*72,9*	*75,7*
Bespreken probleemdossiers	N	23	15	14	6	11	69
	%	*64,3*	*42,6*	*63,7*	*25,6*	*43,3*	*47,9*
Uitwerken visie in het kader van schuldhulpverlening	N	15	13	19	7	15	70
	%	*43,0*	*39,0*	*87,2*	*31,7*	*58,3*	*48,9*
Uitwerken eenvormige werking in het kader van schuldhulpverlening	N	16	4	15	4	13	51
	%	*43,7*	*10,5*	*71,3*	*15,9*	*49,2*	*35,7*
Opzetten van preventie-initiatieven	N	10	2	13	9	13	48
	%	*27,6*	*5,2*	*60,5*	*41,4*	*52,4*	*33,3*

[17] Aangezien de organisaties meerdere antwoorden konden aanduiden, ligt het totale percentage hoger dan 100%.

De meeste overlegorganen vinden plaats op regionaal niveau (81%). Met regionaal overleg bedoelen we overleg dat op een lager niveau dan het provinciaal niveau plaatsvindt. Overleg op provinciaal niveau gebeurt door 30% van de 144 instellingen die aangeven dat er wordt deelgenomen aan extern overleg. Voor ongeveer één vijfde van de instellingen die deelnemen aan overleg, situeert dit overleg zich op Vlaams niveau en 2% van de instellingen overlegt op federaal niveau (zie tabel 149).

Tabel 149: Instellingen voor schuldbemiddeling naar op welk niveau is dit extern overleg gesitueerd?[18]

	N	%
Federaal	3	2,1
Vlaams	29	20,4
Provinciaal	42	29,9
Regionaal	115	81,2
Totaal	190	133,6

Geen antwoord = 86

CAW's organiseren opvallend vaker extern overleg op Vlaams niveau, terwijl OCMW's dan weer meer overleggen op regionaal niveau. Op provinciaal niveau vallen vooral de organisaties uit de provincie Limburg en in mindere mate uit Vlaams-Brabant op waar extern provinciaal overleg vaker voorkomt dan elders (zie tabel 151).

Tabel 150: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en naargelang het niveau waarop het extern overleg wordt georganiseerd

		OCMW	CAW	OCMW-vereniging	Totaal
Federaal	N	3	0	0	3
	%	*2,5*	*0,0*	*0,0*	*2,1*
Vlaams	N	14	13	1	29
	%	*11,8*	*75,8*	*38,4*	*20,4*
provinciaal	N	37	4	1	42
	%	*30,3*	*25,0*	*38,4*	*29,9*
Regionaal	N	102	10	4	115
	%	*84,2*	*57,0*	*100,0*	*81,2*

Tabel 151: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang het niveau waarop het extern overleg wordt georganiseerd

		Antwerpen	Vlaams-Brabant en BHG	Limburg	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Totaal
Federaal	N	1	1	0	0	1	3
	%	*2,2*	*2,4*	*0,0*	*0,0*	*5,6*	*2,1*
Vlaams	N	5	5	4	7	7	29
	%	*14,3*	*14,5*	*18,4*	*31,7*	*29,6*	*20,4*
provinciaal	N	1	16	18	4	3	42
	%	*2,6*	*45,5*	*84,7*	*15,9*	*14,0*	*29,9*
Regionaal	N	36	30	12	18	20	115
	%	*94,9*	*83,9*	*54,7*	*79,2*	*81,6*	*81,2*

[18] Aangezien de organisaties meerdere antwoorden konden aanduiden, ligt het totale percentage hoger dan 100%.

7.5.3 Lerende organisaties

Leren in het kader van zorginnovatie wordt door Vranken en Hermans (2009) gedefinieerd als het ontdekken, opdoen, creëren, uitwisselen en toepassen van nieuwe kennis en nieuwe ervaringen, zodat deze ten goede komen aan de gebruiker. Tijdens de enquête kwamen twee vragen aan bod die beschouwd kunnen worden als indicatoren van lerende organisaties, namelijk of er wordt geleerd uit de resultaten van een tevredenheidsmeting bij cliënten en of er een navormingsbeleid aanwezig is in de organisaties.

We gaan ten eerste na of de instellingen tevredenheidsmetingen doen en of er rekening wordt gehouden met de resultaten van deze metingen. Slechts 11 organisaties (5% van de schuldbemiddelingsorganisaties) voeren op regelmatige tijdstippen een tevredenheidsmeting uit bij hun cliënten. Dit gebeurt vaker bij grote dan bij middelgrote of kleine instellingen.

Tabel 152: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte en naargelang er op regelmatige wijze een tevredenheidsmeting wordt gedaan bij cliënten in het kader van schuldhulpverlening

		grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling	Totaal
Ja	N	7	1	3	11
	%	*12,7*	*0,9*	*5,5*	***5,0***
Nee	N	48	111	52	211
	%	*87,3*	*99,1*	*94,5*	*95,0*
Totaal	N	55	112	55	222
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Geen antwoord = 6
X^2= 0.004

De instellingen die deze tevredenheidsmetingen op regelmatige basis organiseren, houden ook effectief rekening met de resultaten om hun werking aan te passen (tabel 153). Er is maar één instelling die aangeeft dat er geen maatregelen getroffen worden op basis van de resultaten van de tevredenheidsmeting die binnen de organisatie wordt georganiseerd.

Tabel 153: Instellingen voor schuldbemiddeling naar of er op basis van de resultaten van de tevredenheidsmeting maatregelen worden getroffen

	N	%
Ja	10	**92,6**
Nee	1	7,4
Totaal	11	100,0

Geen antwoord/Niet van toepassing = 217

De aanwezigheid van competente hulpverleners in een innovatieve organisatie veronderstelt de aanwezigheid van een navormingsbeleid. Zulk beleid is erop gericht de competenties die aanwezig zijn in een organisatie en de verwachtingen van de medewerkers af te toetsen aan de vormingsbehoeften van de organisatie. Drie op de tien instellingen voor schuldbemiddeling gaven aan een dergelijk navormingsbeleid te voeren.

Tabel 154: Instellingen voor schuldbemiddeling met een navormingsbeleid

	N	%
Ja	55	**31,1**
Neen	121	68,9
Totaal	176	100,0

Geen antwoord=52

De vraag naar de beoogde doelstellingen in het navormingsbeleid voor 2010 werd beantwoord door 48 of 21% van de instellingen. Heel wat instellingen (13 van de 55) bleven echter op de vlakte en beantwoordden deze vraag in algemene termen als 'de competenties van het personeel verhogen' of 'dit wordt individueel bekeken'.

Instellingen die wel concreet aangaven wat in het navormingsbeleid voor 2010 werd beoogd, vermeldden vooral het volgen van de basisopleiding en de verdiepingsmodules van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (zie tabel 155).

Tabel 155: Navormingsinitiatieven van de instellingen voor schuldbemiddeling, zoals beoogd voor 2010

Beoogde navormingsinitiatieven	N
Basisopleiding VCS	10
Verdiepingsmodules VCS	8
Actualiseren kennis van wet- en regelgeving	4
Budgetnormen/instrument aanvullende steun	2
Voorlopige bewindvoering	2
Bestrijden energiearmoede	2
Specialisatiemodule(s) schuldbemiddeling VVSG	2
Huurwetgeving	1
Rechtenverkenner	1
Lerend netwerk schuldbemiddeling	1
Kinderen in schuldhulpverlening	1
Contextuele hulpverlening	1
Nieuwe software	1

7.5.4 Zorginnovatieve organisaties in de schuldhulpverlening

Een aantal vragen in de enquête gaven een zicht op de mate waarin hefbomen voor innovatieve organisaties, namelijk gebruikersparticipatie, samenwerken en leren aanwezig zijn in de werking van de instellingen voor schuldbemiddeling. Tabel 156 toont dat alle drie de hefbomen in slechts enkele instellingen (6 instellingen of 4%) aanwezig zijn. In een kwart van de instellingen vinden we twee van de hefbomen gebruikersparticipatie, samenwerken en leren terug. Een meerderheid van de instellingen had echter enkel een positieve score op één van de hefbomen (50%) of scoorde op geen enkele indicator met betrekking tot gebruikersparticipatie, samenwerken of leren (22%).

Tabel 156: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal positief beantwoordde vragen rond hefbomen voor zorginnovatie

Aantal hefbomen aanwezig in de werking	N	%
0	36	21,5
1	84	50,0
2	42	24,8
3	6	3,6
Totaal	167	100,0

Geen antwoord = 61

Tabel 157 geeft weer dat er, indien we het aantal positieve antwoorden rond hefbomen voor zorginnovatieve organisaties bekijken naargelang het type organisatie, significante verschillen kunnen worden vastgesteld. CAW's scoren over het algemeen beter op de hefbomen gebruikersparticipatie, samenwerken en leren dan OCMW's. 16% van de CAW's heeft een positieve score op elk van de drie hefbomen tegenover 2% van de OCMW's en 68% van de CAW's scoort positief op twee van de drie hefbomen tegenover 18% van de OCMW's.

Tabel 157: Instellingen schuldbemiddeling naar grootte en naar het aantal positieve antwoorden rond hefbomen voor zorginnovatie

Aantal hefbomen aanwezig in de werking		OCMW	CAW	OCMW-vereniging	Totaal
0	N	35	1	0	36
	%	*24,0*	*5,3*	*0,0*	*21,4*
1	N	82	2	0	84
	%	*56,2*	*10,5*	*0,0*	*50,0*
2	N	26	13	3	42
	%	*17,8*	***68,4***	*100,0*	*25,0*
3	N	3	3	0	6
	%	*2,1*	***15,8***	*0,0*	*3,6*
Totaal	N	146	19	3	168
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

X^2=0,000

Er kunnen ook significante verschillen worden teruggevonden naargelang de grootte van de organisatie. Kleine organisaties hebben, in vergelijking met grote organisaties, minder vaak een positieve score op de hefbomen van zorginnovatieve organisaties.

Tabel 158: Instellingen schuldbemiddeling naar grootte en naar het aantal positieve antwoorden rond hefbomen voor zorginnovatie

Aantal hefbomen aanwezig in de werking		grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling	Totaal
0	N	7	25	4	36
	%	*14,9*	*30,1*	*10,5*	*21,4*
1	N	16	45	23	84
	%	*34,0*	*54,2*	*60,5*	*50,0*
2	N	20	11	11	42
	%	*42,6*	*13,3*	*28,9*	*25,0*
3	N	4	2	0	6
	%	*8,5*	*2,4*	*0,0*	*3,6*
Totaal	N	47	83	38	168
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

X^2=0,000

7.5.5 Zorginnovatieve organisaties en passende werkvormen

In tabel 159 wordt weergegeven dat er een samenhang kan worden teruggevonden tussen het aantal positieve scores van een organisatie op hefbomen rond zorginnovatie enerzijds en het aantal positieve scores op de indicatoren met betrekking tot passende werkvormen anderzijds. 17% van de 41 organisaties waar twee of drie hefbomen van zorginnovatie aanwezig zijn in de werking, scoren ook positief op alle indicatoren met betrekking tot passende werkvormen. Indien we dit vergelijken met de organisaties die een score van nul of één haalde op de hefbomen voor zorginnovatie, dan stellen we vast dat slechts 6% van deze organisatie alle vier de werkvormen heeft geïntegreerd in zijn werking. Omgekeerd zien we dan weer dat geen enkele organisatie die een score heeft van twee of drie op de hefbomen voor zorginnovatie minder dan twee van de passende werkvormen heeft geïntegreerd in de werking van de organisatie.

Tabel 159: Instellingen schuldbemiddeling naar het aantal positieve antwoorden rond hefbomen voor zorginnovatie en naar het aantal passende werkvormen

Aantal passende werkvormen aanwezig in de werking		Score van 0-1 op hefbomen voor zorginnovatie	Score van 2-3 op hefbomen voor zorginnovatie	Totaal
0	N	4	0	4
	%	*3,8*	*0,0*	*2,7*
1	N	13	0	13
	%	*12,3*	*0,0*	*8,8*
2	N	34	8	42
	%	*32,1*	*19,5*	*28,6*
3	N	49	26	75
	%	*46,2*	*63,4*	*51,0*
4	N	6	7	13
	%	*5,7*	*17,1*	*8,8*
Totaal	N	106	41	147
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Spearman's rho = 0,319 (sig.=0.000)

7.6 Strategische beleidsplanning

7.6.1 Inleiding

Strategische planning is een continu en systematisch proces waarbij een organisatie keuzes maakt over de toekomstige prioriteiten; de werkwijzen en procedures om deze prioriteiten te realiseren en preciseert hoe beleidsresultaten worden gemeten (Vlaamse Overheid, 2002).

Keuzes over toekomstige prioriteiten zijn terug te vinden in de visie van de organisatie. Een visie gaat uit van een aantal wensen en expliciteert de normen en waarden van de organisatie. Vanuit de visie plannen organisaties. De algemene beleidsprioriteiten worden vastgelegd in strategische doelen, die verder worden geconcretiseerd in tactische doelen, gewenste resultaten en beheerseffecten. Een gedetailleerd activiteitenplan geeft vervolgens weer wie, wat, hoe en tegen wanneer uitvoert. De laatste fase in de beleidscyclus is deze van de evaluatie. Hier wordt nagegaan of de vooropgestelde doelen gehaald zijn, wat de kwaliteit ervan is en of de doelen op een efficiënte manier gerealiseerd zijn.

Of de instellingen voor schuldbemiddeling op regelmatige tijdstippen afstand nemen van datgene waarmee ze dag in dag uit bezig zijn om te leren uit het verleden en naar de toekomst te plannen, bevroegen we aan de hand van drie vragenblokken. Ten eerste peilden we of de instellingen voor schuldbemiddeling een visie hebben geformuleerd van waaruit hun strategische planning vertrekt. Ten tweede informeerden we of ze concrete doelen formuleerden voor de volgende werkingsjaren. Ten slotte vroegen we of ze hun werking regelmatig evalueren en of ze de doelstellingen uit de voorbije jaren opvolgden.

7.6.2 Visie

Iets meer dan de helft van de instellingen (51%) geeft te kennen te werken vanuit een gemeenschappelijk gedragen visie omtrent schuldhulpverlening. 45 instellingen gaven geen antwoord op deze vraag.

Tabel 160: Instellingen voor schuldbemiddeling naargelang het al of niet aanwezig zijn van een visie omtrent schuldbemiddeling

	N	%
Geen visie uitgewerkt	89	48,8
Visie uitgewerkt:	94	**51,2**
Binnen OCMW/CAW	*74*	*40,2*
Binnen samenwerkingsverband	*20*	*11,0*
Totaal	183	100,0

Geen antwoord=45

Om te vermijden dat respondenten sociaal wenselijke antwoorden zouden geven, vroegen we hen om de visie van hun organisatie omtrent schuldbemiddeling te omschrijven. Dat dit geen overbodige vraag was, blijkt uit tabel 161, waaruit we aflezen dat 23 van de 94 instellingen hun visie niet nader omschreven en 12 organisaties eerder een omschrijving gaven van bepaalde taken dan wel een omschrijving van het ambitieniveau en de waarden en normen van de organisatie. We moeten dus stellen dat niet de helft, maar één derde van alle instellingen werkt vanuit een uitgewerkte visie op schuldbemiddeling.

Tabel 161: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het omschrijven van hun visie

	N	%
Geen visie uitgewerkt	89	48,8
Geen visie omschreven	23	12,5
Visie, te instrument gericht	12	6,4
Visie omschreven	59	32,3
Totaal	183	100,0

Geen antwoord = 45

Een analyse van de geformuleerde visies leert dat deze vaak een gemeenschappelijk basis hebben. Zo schuiven heel wat instellingen de zelfredzaamheid van cliënten en een menswaardig bestaan naar voren als de leidinggevende principes voor schuldbemiddeling, die volgens velen onder hen integraal moet worden opgezet.

Tabel 162: Centrale begrippen in de visie van de instellingen voor schuldbemiddeling

Centrale begrippen	N
Zelfredzaam/autonomie/empowerment	24
Menswaardig bestaan	22
Integraal	19
Op maat	11
Vraaggestuurd/vrijwillig	10
Verantwoordelijkheid cliënt	9
Open communicatie	8
Gericht op meest kwetsbaren/kansarmen/gezinnen met kinderen	5
Participatieve samenwerking	4
Contextuele hulpverlening	4
Tijdelijk	3
Preventie	3
Transparant	2
Motivatie cliënten	2
Activering	1
Bindkrachtvisie	1
Cliënt centraal	1
Eenvormige hulpverlening	1
Efficiënt	1
Gedecentraliseerde dienstverlening	1
Methodisch	1
Minst ingrijpende maatregelen	1
Multidisciplinair	1
Nazorg	1
Respect voor eigenheid maatschappelijk werker	1
Vertrouwen	1
Waarde gestuurd	1
Zo kort mogelijk	1
Totaal	140

7.6.3 Doelstellingen

Of de instellingen daadwerkelijk plannen, bevroegen we aan de hand van de doelstellingen voor de komende werkjaren. Minder dan de helft van de organisaties blijkt dit te doen (tabel 163). Niet verwonderlijk gaat het hier vooral om organisaties met een geformuleerde visie.

Tabel 163: Instellingen voor schuldbemiddeling met doelstellingen voor de volgende werkjaren

	N	%
Ja	85	45,9
Neen	101	54,1
Totaal	186	100,0

Geen antwoord = 42

Instellingen die aangaven doelstellingen voor de volgende werkjaren te formuleren, vroegen we om deze voor het werkjaar 2010 weer te geven. 74 van de 85 instellingen hebben dit gedaan. Deze doelstellingen kunnen rond verschillende perspectieven worden geordend (tabel 164).

Opvallend veel doelstellingen werden geformuleerd rond het perspectief innovatie. Instellingen vinden het erg belangrijk om zich voortdurend te kunnen aanpassen aan een gewijzigde organisatieomgeving. Hiertoe dienen nieuwe diensten of nieuwe doelgroepen te worden geïntroduceerd of bestaande diensten te worden verbeterd. Een opvallend groot aantal organisaties wilde aldus in 2010 nieuwe preventie-initiatieven opzetten, nieuwe methodieken implementeren en een nazorgbeleid uitbouwen.

Ook rond het perspectief interne organisatie werden in 2010 een groot aantal doelstellingen geformuleerd. Doelstellingen en perspectieven die verband houden met organisatieprocessen, richten zich zowel naar de kwaliteit en de efficiëntie van de interne organisatie als naar de samenwerking met andere stakeholders. Heel wat instellingen vermeldden hier als doelstelling voor 2010: het implementeren en optimaliseren van een draaiboek of procedures voor schuldbemiddeling. Ook het blijvend garanderen van kwaliteitsvolle schuldhulpverlening (bij een stijgend aantal dossiers) wordt door opvallend veel organisaties uitdrukkelijk als doelstelling verwoord evenals het optimaliseren van regionale samenwerkingsinitiatieven.

Klanten vormen een derde perspectief waarrond veel doelstellingen zich kristalliseren. De meeste doelstellingen met betrekking tot het klantenperspectief, behelzen het verhogen van de zelfredzaamheid van de cliënt alsook het beperken van de wachtlijsten.

Een laatste perspectief dat kan worden vermeld, is het financieel perspectief waar doelstellingen over inkomsten en uitgaven thuishoren. De enkele doelstellingen die hier werden geformuleerd, houden verband met het aanwerven van bijkomend personeel.

Tabel 164: Doelstellingen voor 2010 zoals geformuleerd door instellingen voor schuldbemiddeling

Perspectieven en doelen	**N**
Het innovatie- en leerperspectief	80
Nieuwe doelgroepen	*13*
• Aanbod profileren naar jongeren en jongvolwassenen met schulden	5
• Aanbod profileren naar 'nieuwe armen' (middenklassers, zelfstandigen)	3
• Aanbod uitbreiden naar gevangenen	2
• Meer aandacht voor signalen van overbesteding	1
• Aandacht voor nieuwe doelgroepen	1
• Optimaliseren toestroom	1
Nieuwe diensten	*43*
• Opzetten van preventie-initiatieven	19
• Gebruiken van nieuwe methodieken (bemoeizorg, groepscoaching, bindkracht, maatzorg)	12
• Nazorg uitbouwen	10
• Opzetten van preventieve woonbegeleiding	1
• Opzetten van schuldbemiddeling voor bepaalde duur	1
Verbeteren van eigen diensten	*18*
• Basisvorming (EHBS) aanbieden aan niet budgetbemiddelaars	4
• Nazorg verbeteren	2
• Evaluatiesysteem lopende dossiers uitwerken/verbeteren	2
• Uitstroom vergroten	2
• Optimaliseren van hulpverlening naar kansarmen	2
• Verhogen inzet ervaringsdeskundigen bij schuldendossiers	2
• Doelgroep strikter afbakenen	1
• Evalueren van dienstverlening samen met doelgroep	1
• Vorming hulpverleners rond waarborgen van beroepsgeheim	1
• Evalueren van intake	1
Verbeteren van externe diensten	*6*
• Wanpraktijken i.v.m. energie aankaarten/energiescans stimuleren	4
• Signaleren	1
• Signaleren wanpraktijken i.v.m. procedures van voorlopige bewindvoering	1
Het interne perspectief	**69**
Eigen organisatie	*43*
• Draaiboek/procedures budgethulpverlening implementeren/optimaliseren	10
• Continueren van kwaliteitsvolle hulpverlening (bij stijgend aantal dossiers)	8
• Competenties hulpverleners uitbreiden	5
• Investeren in basisopleiding	4
• Integrale hulpverlening garanderen	4
• Administratieve taken voor schuldbemiddelaars beperken	2
• Beter registreren/registratie opvolgen	2
• Eigen visie ontwikkelen	2

• Modelbrieven opstellen	1
• Samenwerking onthaal en schuldbemiddelaars optimaliseren	1
• Maatschappelijk werkers juridisch beter ondersteunen	1
• Aanpassen/verbeteren van software	1
• Informatiseren van dossiers	1
• Caseload vastleggen	1
Samenwerking	*26*
• Regionale samenwerking optimaliseren	11
• Samenwerking in lokale netwerken optimaliseren	5
• Samenwerking met externe schuldbemiddelaars verbeteren	4
• OCMW (meer) laten aanstellen als schuldbemiddelaar	3
• Meer aandacht voor samenwerking en overleg	2
• Samenwerking verbeteren met arrondissementele kamer van deurwaarders	1
Het klantenperspectief	**21**
• Zelfredzaamheid cliënten vergroten (budgetbeheer afbouwen)	7
• Wachtlijsten beperken	6
• Toegankelijkheid schuldbemiddeling verhogen	2
• Garanderen van een menswaardig leefgeld	2
• Basisrechten cliënten garanderen	2
• Klachtenprocedure uitwerken	1
• Schuldenlast bewaken	1
Het financiële perspectief	**3**
• Aanwerven van preventiemedewerker	2
• Aanwerven van extra hulpverlener	1

7.6.4 Beleidsevaluatie

Wat betreft de beleidsevaluatie, vroegen we de instellingen of hun werking wordt geëvalueerd en of de doelstellingen uit de voorbije jaren worden opgevolgd. Uit tabel 165 blijkt dat de meerderheid van de instellingen hun werking evalueren, zij het vaak eerder occasioneel. Doelstellingen uit de vorige werkjaren opvolgen, gebeurt in veel mindere mate. Slechts 39% van de organisaties zeggen hun doelstellingen van de vorige jaren te hebben opgevolgd (tabel 166).

Tabel 165: Instellingen voor schuldbemiddeling naargelang ze hun werking evalueren

	N	%
Ja, met een bepaald ritme (vb. jaarlijks)	46	**21,4**
Ja, eerder occasioneel	103	**47,7**
Neen, dit gebeurt niet of nauwelijks	67	30,9
Totaal	216	100,0

Geen antwoord = 12

Tabel 166: Instellingen voor schuldbemiddeling naargelang ze doelstellingen uit de vorige werkjaren hebben opgevolgd

	N	%
Ja	74	**38,7**
Neen	117	61,3
Totaal	190	100,0

Geen antwoord = 38

7.6.5 Strategische planning in de schuldhulpverlening

Om de aanwezigheid van strategische planning in de schuldhulpverlening in kaart te brengen, gaan we na hoeveel keer een instelling positief scoort op de vragen naar strategische beleidsplanning (aanwezig zijn van een visie, formuleren van doelstellingen, opvolgen van de doelstellingen en evalueren van de werking op regelmatige basis). We stellen vast dat de helft van de instellingen voor schuldbemiddeling minstens één van de vier vragen rond strategische beleidsplanning positief beantwoordde. Slechts één op de tien instellingen antwoordde positief op alle vier vragen.

Tabel 167: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal positief beantwoordde vragen rond strategische planning

	N	%
0	113	**49,6**
1	39	16,9
2	25	10,9
3	30	13,1
4	22	**9,6**
Totaal	228	100,0

Gaan we na welke instellingen vooral aan strategische planning doen (tabel 168 en tabel 169), dan merken we dat een relatief klein aantal instellingen uit de provincie Limburg negatief scoort op elk van de vier vragen rond strategische planning. Heel wat Limburgse instellingen voor schuldbemiddeling antwoordde één, twee of drie keer positief op de vragen naar strategische planning. De omgekeerde beweging stellen we vast in Vlaams-Brabant waar 60% van de organisaties geen enkele keer aangaf te werken rond strategische planning. De instellingen uit de provincie Oost-Vlaanderen vallen op door hun oververtegenwoordiging in de groep van instellingen die positief scoorden op alle bevraagde elementen rond strategische planning.

Tabel 168: Instellingen schuldbemiddeling naar provincie en naar het aantal positieve antwoorden op de vier vragen naar strategische planning

Positief beantwoorde vragen		Antwerpen	Vlaams-Brabant en BHG	Limburg	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Totaal
0	N	28	32	9	22	22	113
	%	*47,5*	***60,4***	***29,0***	*47,8*	*53,7*	*49,1*
1	N	14	8	6	8	3	39
	%	*23,7*	*15,1*	*19,4*	*17,4*	*7,3*	*17,0*
2	N	6	6	6	4	3	25
	%	*10,2*	*11,3*	*19,4*	*8,7*	*7,3*	*10,9*
3	N	6	6	7	9	3	31
	%	*10,2*	*11,3*	*22,6*	*19,6*	*7,3*	*13,5*
4	N	5	1	3	3	10	22
	%	*8,5*	*1,9*	*9,7*	*6,5*	***24,4***	*9,6*
Totaal	N	59	53	31	46	41	230
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

X^2=0,023

Uit tabel 169 lezen we af dat het vooral grote organisaties zijn die bezig zijn met strategische planning. Doch ook kleine, eerder dan middelgrote organisaties, zijn oververtegenwoordigd in de groep van instellingen waar drie of vier kenmerken van strategische planning aanwezig zijn.

Tabel 169: Instellingen schuldbemiddeling naar grootte en naar het aantal positieve antwoorden op de vier vragen naar strategische planning

Positief beantwoorde vragen		grote instelling	middelgrote instelling	kleine instelling	Totaal
0	N	17	64	32	113
	%	*29,8*	*55,7*	*57,1*	*49,6*
1	N	14	20	4	38
	%	*24,6*	*17,4*	*7,1*	*16,7*
2	N	7	13	5	25
	%	*12,3*	*11,3*	*8,9*	*11,0*
3	N	10	12	8	30
	%	*17,5*	*10,4*	*14,3*	*13,2*
4	N	9	6	7	22
	%	***15,8***	*5,2*	*12,5*	*9,6*
Totaal	N	57	115	56	228
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

X^2=0,021

Bij verdere analyse blijkt echter dat dit verband tussen de grootte van de instelling en de mate waarin aan strategische planning wordt gedaan, zich uitsluitend voordoet bij OCMW's en niet bij CAW's of OCMW-verenigingen.

Tussen deze drie types van organisaties zijn er echter wel significante verschillen op vlak van strategische planning. CAW's en OCMW-verenigingen zijn duidelijk oververtegenwoordigd in

de groep van instellingen met drie of vier elementen van strategische planning. OCMW's daarentegen geven vaker dan CAW's en OCMW-verenigingen aan dat geen enkel van de vier bevraagde elementen van strategische planning aanwezig is.

Tabel 170: Instellingen schuldbemiddeling naar grootte en naar het aantal positieve antwoorden op de vier vragen naar strategische planning

Positief beantwoorde vragen		OCMW	CAW	OCMW-vereniging	Totaal
0	N	111	1	1	113
	%	***54,1***	*5,3*	*25,0*	*49,6*
1	N	37	1	1	39
	%	*18,0*	*5,3*	*25,0*	*17,1*
2	N	21	4	0	25
	%	*10,2*	*21,1*	*0,0*	*11,0*
3	N	19	9	1	29
	%	*9,3*	***47,4***	***25,0***	*12,7*
4	N	17	4	1	22
	%	*8,3*	***21,1***	***25,0***	*9,6*
Totaal	N	205	19	4	228
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*	*100,0*

X^2=0,000

Vooral organisaties die hun schuldhulpverlening aanbieden via een aparte dienst, hetzij via een eigen dienst, hetzij via een aparte dienst in het kader van een samenwerkingsverband (cfr. infra) doen aan strategische beleidsplanning. Dit is significant minder het geval voor organisaties die hun schuldbemiddeling aanbieden via de sociale dienst.

Tabel 171: Instellingen schuldbemiddeling naar of schuldbemiddeling wordt georganiseerd via een aparte dienst en naar het aantal positieve antwoorden op de vier vragen naar strategische planning

		Schuldbemiddeling via een aparte dienst binnen OCMW/CAW		
		Neen	Ja	Totaal
0	N	103	10	113
	%	*55,4*	*23,8*	*49,6*
1	N	26	12	38
	%	*14,0*	*28,6*	*16,7*
2	N	19	6	25
	%	*10,2*	*14,3*	*11,0*
3	N	21	9	30
	%	*11,3*	*21,4*	*13,2*
4	N	17	5	22
	%	9,1	11,9	9,7
Totaal	N	186	42	228
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*

X^2=0,012

Tabel 172: Instellingen schuldbemiddeling naar of schuldbemiddeling wordt georganiseerd via een aparte dienst in het kader van een samenwerkingsverband en naar het aantal positieve antwoorden op de vier vragen naar strategische planning

		Schuldbemiddeling via een aparte dienst in het kader van een samenwerkingsverband		
		Neen	Ja	Totaal
0	N	108	5	113
	%	*50,7*	*33,3*	*49,6*
1	N	38	1	39
	%	*17,8*	*6,7*	*17,1*
2	N	24	1	25
	%	*11,3*	*6,7*	*11,0*
3	N	27	3	30
	%	*12,7*	*20,0*	*13,2*
4	N	16	5	21
	%	*7,5*	*33,3*	*9,2*
Totaal	N	213	15	228
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*

X^2=0,005

7.6.6 Strategische planning en zorginnovatieve organisaties

Tabel 173 geeft weer dat er een duidelijk verband bestaat tussen de mate waarin een instelling voor schuldbemiddeling aan strategische planning doet en de mate waarin de instelling positief scoort op de hefbomen voor zorginnovatie (gebruikersparticipatie, samenwerken en leren). Ongeveer zes op de tien organisaties (59%) die een score hebben van 0 of 1 op de hefbomen voor zorginnovatie, hebben geen enkele vraag rond strategische planning positief beantwoord. Dit houdt in dat de organisaties die enkel aandacht besteden aan leren, of samenwerken, of gebruikersparticipatie of aan geen enkel van deze hefbomen, vaak ook geen visie hebben, geen doelstellingen hebben geformuleerd en hun werking niet op regelmatige basis evalueren. De omgekeerde beweging doet zich voor bij organisatie waar twee of drie hefbomen van zorginnovatie (leren, samenwerken en gebruikersparticipatie) aanwezig zijn: 21% van deze 48 organisaties heeft ook alle vragen rond strategische beleidsplanning positief beantwoord.

Tabel 173: Instellingen schuldbemiddeling naar aantal positief beantwoorde vragen rond strategische planning en naar het aantal positieve antwoorden rond hefbomen voor zorginnovatie

Positief beantwoorde vragen rond strategische planning		Score van 0-1 op hefbomen voor zorginnovatie	Score van 2-3 op hefbomen voor zorginnovatie	Totaal
0	N	71	4	75
	%	*59,2*	*8,3*	*44,6*
1	N	23	6	29
	%	*19,2*	*12,5*	*17,3*
2	N	11	10	21
	%	*9,2*	*20,8*	*12,5*
3	N	9	18	27
	%	*7,5*	*37,5*	*16,1*
4	N	6	10	16
	%	*5,0*	*20,8*	*9,5*
Totaal	N	120	48	168
	%	*100,0*	*100,0*	*100,0*

Spearman's rho = 0,532 (sig.=0.000)

7.6.7 Beleidssignalen en beleidstrends

Om een aantal beleidssignalen en beleidstrends in de schuldhulpverlening in kaart te brengen, vroegen we de instellingen voor schuldbemiddeling om zeven tendensen te beoordelen (zie tabel 174). De resultaten tonen dat negen op de tien schuldbemiddelingsorganisaties wijzen op een toename van het aantal cliënten dat zich aanmeldt met een schuldenproblematiek, van het aantal complexe dossiers en van het aantal cliënten met een inkomen dat niet toelaat om rond te komen. Acht op de tien instellingen geeft ook aan dat er zich onder hun cliënten met schulden steeds vaker tweeverdieners en jongeren bevinden. Zeven op de tien instellingen wijst bovendien op een toename van (ex)-zelfstandigen die zich aanmelden met een schuldenproblematiek. Ten slotte kunnen we besluiten dat een minderheid, namelijk 39% van de instellingen, van oordeel is dat cliënten zich settelen in de schuldhulpverlening uit angst om te hervallen. 59% van de organisaties spreekt over een status quo op dit vlak en volgens 2% van de organisaties is er binnen hun werking zelfs een afname merkbaar van het aantal cliënten dat zich heeft gesetteld in de schuldhulpverlening uit angst om te hervallen.

Tabel 174: Aanwezigheid beleidssignalen en beleidstrends

		sterke afname	beperkte afname	status quo	beperkte toename	sterke toename
Het aantal aanmeldingen in het kader van schuldhulpverlening	N	1	1	12	60	145
	%	*0,4*	*0,6*	*5,4*	*27,3*	*66,2*
Het aantal cliënten met een te laag inkomen (dit zijn inkomens die niet toelaten om rond te komen	N	1	4	27	71	118
	%	*0,6*	*1,9*	*12,3*	*31,8*	*53,4*
Het aantal jongeren met schulden	N	1	3	41	70	104
	%	*0,4*	*1,2*	*18,9*	*31,8*	*47,6*
Het aantal aanmeldingen van (ex)-zelfstandigen in het kader van schuldhulpverlening	N	1	2	64	100	50
	%	*0,4*	*0,8*	*27,9*	*46,1*	*23,2*
Het aantal cliënten dat zich gesetteld heeft in de schuldhulpverlening uit angst om te hervallen	N	0	4	125	52	30
	%	*0*	*1,9*	*59,1*	*24,6*	*14,4*
Het aantal dossiers schuldhulpverlening die complexer worden	N	1	1	19	52	147
	%	*0,4*	*0,4*	*8,4*	*23,6*	*67,2*
Het aantal tweeverdieners met schulden	N	0	4	34	85	89
	%	*0*	*1,9*	*16,2*	*40,1*	*41,9*

III. JURIDISCHE KRIJTLIJNEN RONDOM DE FINANCIERING VAN DE INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING

Jan Fiers m.m.v. Stanislas Ossieur

8 JURIDISCHE KRIJTLIJNEN RONDOM DE FINANCIERING VAN DIENSTEN VOOR SCHULDBEMIDDELING

8.1 Inleiding

Dit onderdeel heeft de bedoeling een beknopt overzicht te brengen van juridische teksten die mogelijk een impact hebben op de organisatie en de financiering van diensten voor schuldbemiddeling of ruimer, schuldhulpverlening. Soms lijken deze enkel belemmeringen te suggereren, soms zijn er opportuniteiten.

Hier kan een onderscheid worden gemaakt tussen twee insteken: in eerste instantie is het wenselijk om de bestaande situatie te schetsen in al zijn complexiteit, met uitdagingen, problemen en kansen. In tweede instantie is het wellicht nuttig om te signaleren welke regelgeving mogelijk van invloed kan zijn op andere denkbare vormen van financiering en organisatie. Beide onderdelen kunnen overigens niet helemaal los van elkaar worden gezien.

Dit overzicht werd dan mee geïnspireerd door de beleidsteksten die stakeholders over deze thematiek al hebben bekend gemaakt (zoals Het Vlaams Centrum voor Schuldbemiddeling, de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, de Orde van Vlaamse Balies, het Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Armen het Woord Nemen, het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.). Een aantal aanbevelingen en suggesties werden mee opgenomen. In elk geval is er al een duidelijk engagement van het Vlaamse Beleid, dat in het kader van de strijd tegen schuldenlast en armoede al aangaf een verdere stap te willen zetten: "*Daarnaast willen we dat alle mensen met schuldproblematiek toegang hebben tot kwaliteitsvolle schuldbemiddeling. We werken een subsidiesysteem uit voor de diensten schuldbemiddeling, mogelijk via bovenlokale samenwerking*"[19].

8.2 Huidige situatie in Vlaanderen

De basis voor de huidige regeling ligt bij de Vlaamse decreetgever, die in het Erkenningsdecreet van 24 juli 1996[20] het kader afbakende nopens de erkenning en de financiering van de diensten voor schuldbemiddeling. Het wordt iets ondoorzichtiger als in het (Vlaamse) Erkenningsdecreet[21] wordt gesteld dat de schuldbemiddeling de dienstverlening is die wordt omschreven in art. 1, 13° van de (federale) wet op het consumentenkrediet van 12 juni 1991:

13° de schuldbemiddeling: de dienstverlening, met uitsluiting van het sluiten van een kredietovereenkomst, met het oog op het totstandbrengen van een regeling omtrent de wijze

[19] De Vlaamse regering 2009-2014. Een daadkrachtig Vlaanderen in beslissende tijden. Voor een vernieuwende, duurzame en warme samenleving, regeerakkoord van de nieuwe Vlaamse Regering voor de periode 2009-2014. Het regeerakkoord werd op 15 juli 2009 goedgekeurd door het Vlaams Parlement.

[20] Decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast, B.S. 5 oktober 1996, zoals gewijzigd, Hierna het erkenningsdecreet genoemd.

[21] Art. 2 Erkenningsdecreet

van betaling van de schuldenlast die geheel of ten dele uit een of meer kredietovereenkomsten voortvloeit[22]*.*

Dit houdt (nog steeds) in dat er in principe pas een (erkende) schuldbemiddeling kan plaatsvinden indien er minstens een schuld voortvloeit uit een kredietovereenkomst.

Dit gaat grotendeels voorbij aan de realiteit dat bijna alle schuldbemiddelaars ook onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schulden uit een consumentenkrediet aanwezig zijn (cfr. supra). Daarnaast blijken de erkende instellingen vaak nog veel meer dienstverlening aan te bieden dan op het eerste zicht zou blijken in dit kader. Wat in de marge hiervan gebeurt aan budgetbegeleiding, zelfs budgetbeheer, en de vele andere verschijningsvormen van andere basisdienstverlening blijft vaak buiten beeld.

Misschien is het opportuun om ook deze activiteiten aan een erkenning te onderwerpen, naar analogie met het erkenningsdecreet, dit zou wellicht dichter de realiteit benaderen. De vragen die zich hieromtrent stellen over bevoegdheid en concurrentie zijn overigens zo goed als dezelfde die men ontmoet in het kader van de schuldbemiddeling in het kader van de Wet op het Consumentenkrediet.

De Wet op het Consumentenkrediet had onder meer als bedoeling perfide vormen van schuldbemiddeling tegen te gaan. Daartoe stelde de Wet in artikel 67 een quasi-verbod in:

Art. 67. De schuldbemiddeling is verboden, behalve:

1° wanneer zij wordt verricht door een advocaat, een ministerieel ambtenaar of een gerechtelijk mandataris in de uitoefening van zijn beroep of zijn ambt;

2° wanneer zij wordt verricht door overheidsinstellingen of door particuliere instellingen die daartoe door de bevoegde overheid zijn erkend.

Met ministeriële ambtenaars bedoelde de wetgever deurwaarders en notarissen.

Het Erkenningsdecreet bakent ook verder af wie, in uitvoering van art. 67, 2°, deze dienstverlening in Vlaanderen kan uitvoeren: enkel OCMW's en CAW's krijgen een monopolie op deze dienst, althans voor zover het gaat over erkende (en gefinancierde) dienstverlening[23]. Dit betekent dat andere mogelijke aanbieders van deze diensten hiervan uitgesloten worden. In de memorie van toelichting bij het Erkenningsdecreet worden bijvoorbeeld de mutualiteiten met zoveel woorden vernoemd. De vraag stelt zich dan of dit wel bestaanbaar is met bestaande concurrentieregelgeving. Hierop wordt later teruggekomen.

Het erkenningsdecreet legt ook voorwaarden op[24]:

Komen enkel voor erkenning in aanmerking, die instellingen die behoeve van schuldbemiddeling tegelijkertijd:

---

[22] Wet op het consumentenkrediet van 12 juni 1991, B.S. 9 juli 1991. De recente wijzigingen, die ingaan op 10 januari 2011, blijken aan dit specifiek aspect niets te wijzigen.

[23] Art. 6 Erkenningsdecreet.

[24] Art. 5 Erkenningsdecreet.

1° een maatschappelijk werker ter beschikking hebben, die ter zake een gespecialiseerde opleiding van ten minste zestig uren heeft gevolgd of daaromtrent een nuttige beroepservaring van ten minste drie jaar kan voorleggen;
2° het bewijs leveren dat ze een doctor of licentiaat in de rechten met bovenvermelde opleiding of beroepservaring tewerk stellen, dan wel een overeenkomst hebben gesloten hetzij met een doctor of licentiaat in de rechten die aan minstens één van die voorwaarden voldoet, hetzij met een orde van advocaten bij een balie.
De Vlaamse Regering bepaalt de inhoud van de voormelde gespecialiseerde opleiding.

Hierin ligt de verplichting vervat van de duobaan tussen maatschappelijk werker en jurist. Op te merken is dat sommige aanbieders die beide disciplines in hun rangen hebben, zoals vakbonden, mutualiteiten, sommige grote caritatieve instellingen uit de gezondheidszorg, enzovoort, toch niet worden toegelaten tot de erkenning. Zo is er overigens ook een aarzelende trend dat advocatenkantoren die zich toeleggen op de taak van schuldbemiddelaar in collectieve schuldenregelingen, maatschappelijk werkers aanwerven om hen daarin bij te staan. Zij blijven weliswaar buiten het systeem van de erkenning (en dus van financiering, zoals het op dit ogenblik wordt geconcipieerd, de lege ferenda, maar ook in de bestaande situatie, waar de bedoelde dienstverlening wordt gefinancierd met andere financieringsbronnen waar zij ook geen toegang toe hebben).

Er bestaat een moeilijk spanningsveld tussen deze twee beroepsgroepen, maatschappelijk werkers en juristen. Dit bleek uit de analyse van de jaarverslagen en uit de resultaten van de online bevraging (cfr. Supra delen 4.2, 6.3 en 6.4). Ook in beleidsteksten dienaangaande wordt dit spanningsveld aangehaald.
Daarnaast stelt het decreet nog een aantal bijkomende voorwaarden inzake de integriteit van de instellingen die zich willen laten erkennen. Opvallend daarbij is de volgende passage uit artikel 8:

De erkenning kan, niettegenstaande aan de hierboven in de artikelen 5, 6 en 7 genoemde voorwaarden is voldaan, door de Vlaamse Regering worden geweigerd aan die instellingen:

(…)

5° die onvoldoende zelfstandig blijken te staan ten overstaan van personen of instellingen die een activiteit van kredietgever of kredietbemiddelaar uitoefenen in de zin van de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet.

Het is niet goed in te zien hoe OCMW's en CAW's zich hieraan zouden kunnen bezondigen. Deze bepaling geeft eveneens aan dat men eigenlijk nog aan andere aanbieders dacht[25] [26].

Het Erkenningsdecreet schept het kader voor de erkenning van instellingen voor schuldbemiddeling in Vlaanderen, maar de financiering ervan is voorlopig nog ietwat complexer. De huidige erkende instellingen betrekken hun financiering namelijk vanuit

---

[25] *Zie de memorie van toelichting bij het Erkenningsdecreet, en het oorspronkelijk voorstel van decreet, ingediend door Schuermans en Vandendriessche, waar de private aanbieders niet beperkt werden tot de CAW's, maar in algemene termen werden omschreven.*

[26] *Tegelijk kan men zich de vraag stellen of er in dat verband geen probleem zou kunnen zijn bij de andere, niet-erkende aanbieders, zoals advocaten en deurwaarders. Zij worden echter niet gevat door deze regeling, tenzij misschien in de hypothese dat een instelling een samenwerking met een advocaat is aangegaan voor het verkrijgen van haar erkenning. Onrechtstreeks zou dit dan uiteraard mee de advocaat of het kantoor treffen die onvoldoende afstand had bewaard, omdat hij ook een kredietinstelling onder zijn cliënteel telt?*

diverse hoeken, waarvan de voorgenomen financiering door de Vlaamse overheid in het kader van het decreet er maar één is[27].

Het decreet laat ook toe onder bepaalde omstandigheden (aan CAW's) kosten aan te rekenen aan de schuldenaar, daar waar schuldbemiddeling in principe (en voor OCMW's volledig) kosteloos dient te zijn[28].

Daarnaast beschikken de toegelaten aanbieders in Vlaanderen over een basisfinanciering voor hun algemene werking, van waaruit ze in dit kader met name hun activiteiten inzake budgetbeheer en budgetbegeleiding financieren. Deze diensten worden door hen kosteloos aangeboden. Deze diensten, en de kosteloosheid ervan, vallen echter niet onder de toepassing van de Wet op het Consumentenkrediet, zodat ze theoretisch ook door andere aanbieders, en eventueel tegen betaling, kunnen worden aangeboden.

De toegelaten aanbieders kunnen daarnaast putten uit diverse andere of zijdelingse financieringsbronnen[29]. In een omzendbrief wordt aan de OCMW's en de CAW's daarover de nodige uitleg verstrekt voor wat betreft de Wet op het Consumentenkrediet en de Wet op de Collectieve Schuldenregeling[30].

Waar ze ook de taak opnemen van schuldbemiddelaar in een collectieve schuldenregeling, kunnen ze immers volgens de geldende barema's ook kosten en honoraria aanrekenen aan de schuldenaar, of deze verhalen op het Fonds voor Overmatige Schuldenlast[31]. Het is wat verwarrend vast te stellen dat schuldbemiddeling in deze context wel principieel vergoed moet worden. De wetgeving op de collectieve schuldenregeling laat blijkbaar meer toe dan de wetgeving op het consumentenkrediet. Het Fonds voor Overmatige Schuldenlast dient trouwens alleen ter vergoeding van prestaties die in het kader van de wetgeving op de collectieve schuldenregeling worden geleverd, en die niet door de schuldenaar zelf kunnen worden betaald. Het Fonds wordt gespijsd door bijdragen van de financiële instellingen, op straffe van een verbod om nog verder kredieten te mogen verstrekken.

Op te merken is dat het hier vaak gaat over federale financieringsmechanismen, wat de transparantie en de zeggenschap van de Vlaamse Gemeenschap over de financiering van de door haar erkende instellingen voor schuldbemiddeling niet ten goede komt. Mogelijk is dit systeem in het voordeel van die (grotere) aanbieders die al over een ruime bestaffing beschikken, en die de telkens weerkerende administratie makkelijker de baas kunnen.

---

[27] Art. 10 bis Erkenningsdecreet. In dit artikel wordt nergens gestipuleerd dat de betoelaging van de erkende diensten overigens beperkt moet blijven tot handelingen gesteld in het kader van de Wet op het Consumentenkrediet. Dit laat dan toe aan de regelgever om dit ruimer op te vatten, en andere door de erkende instellingen aangeboden diensten te financieren.

[28] Art. 7 Erkenningsdecreet. De principiële kosteloosheid diende om de commerciële aanbieders af te remmen. Nu er echter een verbod bestaat op schuldbemiddeling, behalve voor een aantal strikt afgebakende aanbieders, rijst de vraag naar de noodzaak van deze bepaling.

[29] Zoals uit de wet van 4 september 2002 houdende toewijzing van een opdracht aan de openbare centra voor maatschappelijk welzijn inzake de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden inzake energielevering, B.S. 28 september 2002, die aan de OCMW's (maar niet aan de CAW's) een aanvullende opdracht toekent, en daarvoor ook middelen voorziet. Er zijn ook nog diverse projectfinancieringen, via overheden, maar zelfs via (semi-)private aanbieders, zoals de Koning Boudewijnstichting, de CERA-Foundation etc. In die zin loopt de financiering niet gelijk voor alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling.

[30] Omzendbrief WEL/99/04 van 23 april 1999 betreffende de wet op de collectieve schuldenregeling - instellingen voor schuldbemiddeling, B.S. 18 mei 1999.

[31] Zie Hoofdstuk VI van de Wet betreffende de Collectieve Schuldenregeling (…) van 5 juli 1998, B.S. 31 juli 1998

Het stroomlijnen van een en ander zou wellicht een goede zaak zijn voor de erkende instellingen.

Er zijn echter nog andere aandachtspunten. In de commissie Welzijn van het Vlaams Parlement werd in een andere context de vraag opgeworpen hoe verschillende actoren in het welzijnswerk met beroepsgeheim omgaan, in het bijzonder als ze met dezelfde taken belast worden, of als ze gemeenschappelijke cliënten hebben.

Daarnaast stelt zich op dezelfde wijze het probleem van de meldingsplicht die rust op ambtenaren die kennis nemen van een misdrijf.

In de hypothese dat er gestreefd zou worden naar een schaalvergroting met een samenwerking tussen publieke en private rechtspersonen, doet dit veel vragen rijzen.

In dat verband, het vertrouwen tussen hulpverlener en cliënt, is het voorstel om een extra functie in het leven te roepen van vertrouwenspersoon van de schuldenaar aanbevelenswaardig, aangezien deze rol vaak onvervuld blijft en de schuldenaar vaak niemand aan zijn kant ziet staan[32] [33].

8.3 Ter vergelijking: het Waalse Gewest

In het Waalse Gewest heeft men reeds een aanzet gegeven tot een nieuwe regeling qua erkenning en financiering. Mogelijk kan inspiratie worden gevonden bij de wijze waarop hier te werk is gegaan.

Daarvoor heeft men in 2007[34] via een wijzigingsdecreet (hierna het Wijzigingsdecreet genoemd) het oorspronkelijke decreet van 1994[35] op een aantal vlakken sterk gewijzigd.
Opmerkelijk is alvast dat het Waalse Gewest de erkenning uitbreidt (van de instellingen die al waren erkend in toepassing van de Wet op het Consumentenkrediet) tot de instellingen die aan schuldbemiddeling doen in het kader van regelgeving op de collectieve schuldenregeling (art. 2 Wijzigingsdecreet).

Er is in art.5 van het Wijzigingsdecreet ook een systeem van betoelaging uitgewerkt, meer in het bijzonder een combinatie van forfaitaire en variabele betoelaging, waarbij het variabele luik alvast rekening houdt met het aantal behandelde dossiers (eigen onderlijning en weglating):
Dans l'article 11bis, § 1er, du décret du 7 juillet 1994 (…) les alinéas 1er et 2 sont remplacés par les alinéas suivants:
" § 1er. Dans les limites des crédits budgétaires, le Gouvernement accorde, suivant les conditions et modalités qu'il fixe, des subventions aux institutions agréées pour pratiquer la médiation de dettes, à l'exception des institutions visées à l'article 1erbis, § 2.
Ces subventions sont composées d'une partie forfaitaire et d'une partie variable.

[32] In aanverwante regelgeving bestaat deze rechtsfiguur reeds, zoals in de regelgeving over de voorlopige bewindvoering, cfr. Art. 488bis B.W.

[33] Het invoeren van een dergelijke maatregel zou evenwel ook een niet onbelangrijke meerkost met zich mee kunnen brengen.

[34] Decreet van 8 februari 2007 tot wijziging van het decreet van 7 juli 1994 betreffende de erkenning van instellingen voor schuldbemiddeling, B.S. 23 februari 2007.

[35] Decreet van 7 juli 1994 betreffende de erkenning van instellingen voor schuldbemiddeling, B.S. 28 juli 1994, zoals gewijzigd.

Les critères de calcul de la partie variable des subventions tiennent notamment compte du nombre des dossiers traités par l'institution agréée.
Er wordt ook een aparte betoelaging voorzien ingeval een erkende instelling voor schuldbemiddeling aan preventie doet.

Een besluit van de Waalse Gewestregering werkt deze krijtlijnen verder uit[36]:
Voor de betoelaging, die hier gekoppeld is aan erkenning (en die is op haar beurt minder afgebakend tot OCMW's en CAW's dan in de Vlaamse Gemeenschap), gebruikt men een aantal parameters die wellicht ook in het kader van dit onderzoek dienstig kunnen zijn:

- Voor het forfaitaire deel maakt men een onderscheid tussen overheden en private instellingen, waarbij overheden worden betoelaagd a rato van € 0,30 per inwoner van hun werkingsgebied, en private instellingen een vaste sokkel krijgen van € 10.000. Dit telkens voor personeels- en werkingskosten.
- Voor het variabele deel is een betoelaging voorzien
  - per dossier (€ 70), weliswaar geplafonneerd, bijvoorbeeld tot € 35.000 voor private instellingen
  - bij het volgen van permanente vorming (€250 per jaar)
  - per vestigingsplaats waar de dienstverlening wordt aangeboden (€ 1.000 per jaar, geplafonneerd op € 3.000)
  - voor preventie, grofweg voor de meeste instellingen € 1.500 per jaar

De situatie is evenwel niet helemaal vergelijkbaar met situatie in Vlaanderen, door de sinds 1994 anders gegroeide praktijk.

Het Wijzigingsdecreet van 2007 voegt in haar artikel 6 ook een nieuwe figuur toe aan het landschap van de schuldbemiddeling, namelijk 'les centres de référence', bovenlokale instellingen met als taak het overkoepelend aanbieden van juridische en praktische ondersteuning, zoals het opnemen van de meest gecompliceerde dossiers, en een belangrijke taak met betrekking tot (de begeleiding van) preventie (eigen onderlijning):
§ 2. Le Gouvernement peut également agréer et subventionner, suivant les conditions et modalités qu'il détermine et dans les limites des crédits budgétaires, des centres de référence chargés :
1° d'assister sur le plan du droit et de la pratique de la médiation de dettes plusieurs institutions de médiation de dettes agréées, cette assistance pouvant consister en la prise en charge des cas les plus difficiles;
2° d'une mission générale de prévention du surendettement ainsi que d'accompagner les groupes d'appui de prévention du surendettement organisés par les institutions agréées de médiation de dettes ou créés en vertu d'une convention de partenariat, sur les plans pédagogique, technique et de l'évaluation.
Le centre de référence devra disposer de la documentation lui permettant d'offrir aux institutions de médiation de dettes agréées relevant de son ressort territorial toute l'information nécessaire relative à la bonne exécution de leurs missions. Cette information concerne notamment la jurisprudence et son évolution la plus récente.
Voor deze taken ontvangen ze een betoelaging die anders wordt berekend dan die voor de erkende instellingen[37].
Deze bestaat uit een aantal componenten, zoals een vaste toelage voor personeel, een sokkel van € 6.000 voor werking, vermeerderd met een bedrag van € 0,04 per inwoner van het werkingsgebied. Voor de taken die ze uitvoering in verband met preventie ontvangen ze daarenboven jaarlijks ook nog € 40.000.

---

[36] Besluit van de Waalse Gewestregering van 1 maart 2007 houdende uitvoering van het van 7 juli 1994 betreffende de erkenning van instellingen voor schuldbemiddeling, B.S. 26 maart 2007, meer bepaald in Titel 2, Hoofdstuk IV.

[37] Besluit van de Waalse Gewestregering van 1 maart 2007 houdende uitvoering van het van 7 juli 1994 betreffende de erkenning van instellingen voor schuldbemiddeling, B.S. 26 maart 2007, meer bepaald in Titel 3, Hoofdstuk II.

Mogelijk kunnen sommige aanknopingspunten ook worden gebruikt in een toekomstige Vlaamse regelgeving.

8.4 Ruimer Kader

Als men ervan uitgaat dat de organisatie en financiering van de dienstverlening rond schuldbemiddeling, en in ruimere zin rond schuldhulpverlening, ingrijpender moet worden herdacht, dan rijst de vraag wat onder die noemer allemaal dient te gebeuren.

Minstens kan men een onderscheid maken tussen preventieve, diagnostische en curatieve taken. Moeten deze taken door dezelfde aanbieders worden ingevuld, of niet, is alvast een preliminaire vraag.

Ook op dit ogenblik al is dit niet coherent geregeld, niet qua organisatie, en al helemaal niet wat het luik preventie betreft[38], wat overigens ook door heel wat stakeholders wordt aangeklaagd.

Tegelijk is er ook nog heel wat verwarring over wie nu precies welke regelgevende bevoegdheid heeft. Om meerdere redenen is het huwelijk tussen een federale aanzet en een uitwerking via een Vlaams Decreet intussen een erg kunstmatige constructie. Ten eerste is het meteen duidelijk dat er een moeilijk spanningsveld is tussen de federale en Vlaamse normering. Ten tweede kan men zich de vraag stellen of bijna 20 jaar na de Wet op het Consumentenkrediet de krachtsverhoudingen qua bevoegdheden tussen het federale en het Vlaamse niveau niet ingrijpend gewijzigd zijn[39].

8.4.1 Bevoegdheid

Het wordt er niet eenvoudiger op als men weet dat aan de overkant van de taalgrens dezelfde problematiek wordt geregeld door een decreet van het Waals Gewest[40]. De lege ferenda verdient het aanbeveling om de coherentie te bewaken. Wellicht moet dit dan gebeuren via afspraken tussen de verschillende belanghebbende overheden in ons land, hetgeen op dit ogenblik vrij ingewikkeld is.
Zo moeten in voorkomend geval van een uniforme erkenning en/of financiering niet minder dan zes overheden hieraan meewerken, indien men dit wenst, met name de Federale overheid, de Duitstalige Gemeenschap, de Vlaamse Gemeenschap, het Waalse Gewest (enkel voor het Franse taalgebied), de Franse Gemeenschapscommissie (te Brussel voor unicommunautaire, 'Franse' instellingen)en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (te Brussel voor bicommunautaire instellingen).

---

[38] Artikel 20,§3, 3° van de Wet van 5 Juli 1998 betreffende de collectieve schuldenregeling en de mogelijkheid van verkoop uit de hand van de in beslag genomen onroerende goederen, 31 juli 1998, zoals gewijzigd, bestemt het saldo van de middelen voor schuldpreventie. Over het algemeen kan worden gezegd dat schuldpreventie bijzonder ad hoc en disparaat gebeurt, meestal projectmatig. In het Waals Gewest heeft men hier recent meer lijn in pogen te brengen (zie supra 8.3).

[39] Volgens de 'Maddens'-doctrine of 'Maddens'-strategie zou Vlaanderen zijn bevoegdheden maximalistisch kunnen en moeten aanwenden, wat in dit domein mogelijks een loskoppeling van de wet op het consumentenkrediet zou kunnen betekenen. Deze doctrine werd populair na een opiniestuk in De Standaard van 3 maart 2009 van de bedenker ervan, KU Leuven Prof. Bart Maddens, die zijn gedachtegoed ook in boekvorm publiceerde: Maddens, B., (2009), Omfloerst separatisme?, Kapellen: Pelckmans

[40] Decreet van 7 juli 1994 betreffende de erkenning van instellingen voor schuldbemiddeling, B.S. 28 juli 1994, zoals gewijzigd.

Op dit ogenblik hebben alle vijf overige overheden de federale krijtlijnen ingevuld, elk met hun eigen, van elkaar afwijkende normen, te weten:

- Decreet van het Waalse Gewest van 7 juli 1994 (*B.S*. 28 juli 1994), reeds voormeld.
- Decreet van de Duitstalige Gemeenschap van 29 april 1996 (*B.S*. 7 september 1996).
- Decreet van de Franse Gemeenschapscommissie van 18 juli 1996 (*B.S*. 11 september 1996).
- Decreet van de Vlaamse Gemeenschap van 24 juli 1996 (*B.S*. 5 oktober 1996).
- Ordonnantie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van 7 november 1996 (*B.S*. 30 november 1996).

Eerder onderzoek van Storme heeft uitgewezen dat er voldoende argumenten zijn om aan te nemen dat de Federale overheid op heden inderdaad de bevoegdheid heeft om een aantal algemene lijnen te trekken (zoals ze heeft gedaan in de Wet op het Consumentenkrediet, cfr. supra), net zoals in het kader van de aan de Gemeenschappen toegewezen bevoegdheid inzake schuldbemiddeling zij de bevoegdheid hebben deze algemene lijnen te verfijnen[41].
Het lijkt erop, zoals in het vermelde onderzoek beargumenteerd, dat het logisch is dat verplichtingen opgelegd aan een beroepsgroep waarvoor de federale regelgever bevoegd is, ook door de federale regelgever worden bepaald. De grond daarvoor ligt in de bekommernis de eenheid te bewaren voor federaal geregelde beroepscategorieën en te vermijden dat bijvoorbeeld advocaten – waar zij normaal over geheel België moeten kunnen optreden – voor schuldbemiddeling uitgesloten zouden zijn van bepaalde landsgedeelten.

Deze kwestie roept meteen ook vragen op in verband met de territoriale bevoegdheid van de gemeenschappen inzake de instellingen voor schuldbemiddeling. Kunnen instellingenactief zijn buiten het territorium van de gemeenschap door wie ze zijn erkend, net zoals de actoren die via de federale insteek worden aangeduid (advocaten, deurwaarders, notarissen, kortom de beroepsgroepen die onder de federale bevoegdheid justitie ressorteren), dit kunnen? Storme lijkt te suggereren dat dit kan, omdat het aanknopingspunt van de erkenning in de verschillende regelgevingen meestal de locatie is waar de activiteiten van schuldbemiddeling worden uitgeoefend. Het is niet ondenkbaar dat af en toe de logica vereist dat de dienstverlening verder wordt geboden aan een cliënt die bijvoorbeeld verhuist naar een andere territorium. Dat moet nochtans eerder occasioneel blijven. Zo het systematisch wordt, lijkt een erkenning in het andere deelgebied noodzakelijk, al dan niet via een aparte deelwerking. Het is dan niet ondenkbaar dat een volgens de regelgeving van de ene gemeenschap erkende instelling voor schuldbemiddeling een erkenning zou vragen in een andere gemeenschap. Dit mag, ook conform de Europese regelgeving (waarover verder meer), in principe niet onmogelijk zijn. Een van overheidswege gestuurde dienstverlening kan evenwel niet onbeperkt voor iedereen opengesteld worden. Beperkingen in toegang lijken dus in principe verantwoord. Er moet evenwel nagegaan worden of de uitsluiting niet te algemeen of te drastisch is. Het exclusief aanknopen bij de woonplaats van de schuldenaar lijkt een te drastisch criterium. Het is mogelijk de toegang tot de schuldbemiddeling afhankelijk te maken van een zekere territoriale band tussen de schuldenaar en de plaats van schuldbemiddeling. Die beperking mag nochtans niet te restrictief zijn. Concreet lijkt Storme te suggereren dat de strenge beperking van de erkenning tot OCMW's en CAW's, zoals die in andere delen van het land minder restrictief wordt gebruikt, dan onder druk komt op het ogenblik dat andere aanbieders zich ervan bewust worden dat dergelijke dienstverlening ook wordt gefinancierd in Vlaanderen. Vandaar is de stap klein om een en ander in een grensoverschrijdende context te plaatsen.

[41] Relatie tussen territoriale bevoegdheidsverdeling en het conflictenrecht in een federale staat, Storme, H., Larcier, 2010.

8.4.2 Europese Dienstenrichtlijn

Een andere complicerende factor die daarbij dan nauw aansluit is de Europese Dienstenrichtlijn[42]. De Europese Dienstenrichtlijn heeft tot doel om in 2010 tot een echte interne markt binnen de Europese Unie te komen. Dit betekent dat alle overheidsniveaus moeten nagaan of zij geen belemmeringen opleggen voor de vrije vestiging van dienstverleners en voor het vrije verkeer van diensten. Alle overheidsniveau's moeten daarom hun bestaande en toekomstige regelgeving en vergunningsstelsels screenen.

Inmiddels is er in de Vlaamse Regering overeengekomen om vast te stellen dat de diensten die worden bedoeld in het erkenningsdecreet en de afgeleide regelgeving niet onder de dienstenrichtlijn vallen[43]. Ze staan immers niet op wat men de 'positieve lijst' noemt, zijnde de lijst van regelgevingen die wel moeten worden gescreend op hun bestaanbaarheid met de Dienstenrichtlijn.

De Dienstenrichtlijn is namelijk van toepassing op alle diensten, met evenwel een aantal uitzonderingen, zoals 'niet-economische diensten van algemeen belang', 'financiële diensten', 'diensten van de gezondheidszorg' en 'sociale diensten'.

Op het eerste zou men vermoeden dat daardoor diensten inzake schuldbemiddeling niet onder de toepassing van de Dienstenrichtlijn vallen. Nader onderzoek is echter aangewezen.

In het bijzonder de categorie 'sociale diensten' lijkt relevant. Artikel 2.j) van de Dienstenrichtlijn omschrijft ze als 'sociale diensten betreffende sociale huisvesting, kinderzorg en ondersteuning van gezinnen of personen in permanente of tijdelijke nood, die worden verleend door de staat, door dienstverrichters die hiervoor een opdracht hebben of een mandaat gekregen van de staat, of door liefdadigheidsinstellingen die als zodanig door de staat zijn erkend'.

In een mededeling gebruikte de Commissie eerder zelfs de term 'sociale diensten van algemeen belang' of SDAB[44], wat met nog meer nadruk lijkt te willen aangeven dat hier geen relatie kan zijn met de diensten die raken aan het eerder commerciële karakter van de dienstenrichtlijn. Deze term komt verder echter niet meer terug in de richtlijn.

Relevant voor het kader van het onderzoek is bij de afbakening van 'sociale diensten' de Overweging 27 bij de Dienstenrichtlijn, die sociale diensten omschrijft als diensten die geleverd worden om een tekort aan financiële middelen of aan onafhankelijkheid op te vangen. Zij worden aangeboden omdat deze tekorten voor de ontvangers van de diensten een risico op marginalisering inhouden.

Daarnaast is ook nog relevant dat het moet gaan om gezinnen of personen in permanente of tijdelijke nood.

Vervolgens is er ook een organiek criterium, dat het verlenen van deze dienst opdraagt aan de staat, aan dienstverrichters die hiervoor een opdracht hebben of een mandaat hebben gekregen van de staat, of door liefdadigheidsinstellingen die als zodanig door de staat zijn

---

[42] Richtlijn 2006/123/EG van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt, Europees Publicatieblad 27 december 2006.

[43] Nota door de Vlaamse Regering goedgekeurd op 4 december 2009.

[44] COMM(2006) 177 van 26 april 2006, "Uitvoering van het communautaire Lissabon-programma: Sociale Diensten van Algemeen Belang in de Europese Unie".

erkend. In de rechtsleer is nogal wat onzekerheid over de draagwijdte van deze bepaling, met name over de draagwijdte van de inhoud van de term 'mandaat'[45].

Een uitzonderingsregime voor 'sociale diensten van algemeen belang' op het vrij verrichten van diensten schijnt aanvaard te worden wanneer de sociale functie van deze diensten uitdrukkelijk door de overheid bevestigd wordt en zij voor deze sociale activiteiten een opdracht of een mandaat van de overheid gekregen hebben. Er blijft echter grote onzekerheid bestaan over welke vorm deze mandatering moet aannemen (Verdonck, Put, 2008).

Is een beleid gebaseerd op erkenningen van dienstenverstrekkers voldoende om hieraan tegemoet te komen en aan de uitzonderingsbepaling te voldoen? Is een erkenning een mandaat?

Zou men tot de constatatie komen dat deze diensten toch niet onder de in de Dienstenrichtlijn opgenoemde uitzonderingen vallen, dan dringt een verdere toetsing aan de bepalingen van de Richtlijn zich op: Zijn de toegangseisen tot het mogen verlenen van een dienst voorwerp van de richtlijn? Ook hier lijkt een beroep op een uitzonderingsbepaling mogelijk, maar niet zeker.

Indien toch voorwerp van de richtlijn, zijn belemmeringen op zich, zoals een vergunningen- of erkenningsbeleid, immers niet intrinsiek verboden, maar de Commissie waakt er streng over dat van dit achterpoortje niet dusdanig misbruik wordt gemaakt dat de grote principes van vrij verkeer en vrije concurrentie daardoor worden gehypothekeerd. Het houdt echter wel in dat dienstverleners uit andere lidstaten (en a fortiori uit het eigen land) niet op een onredelijke wijze worden geweerd. Er wordt dan nagegaan of een er een 'vergunningenbeleid' is dat niet-discriminerend, noodzakelijk en proportioneel is. Ook elk van deze elementen moet dan worden onderzocht.

Te vrezen valt dat over al deze hypothesen slechts definitief uitsluitsel zal kunnen worden geboden als hierover Europese jurisprudentie komt.

8.4.3 De Wet op de Bemiddeling

Wie ook de dienstverlening aanbiedt, in de ruimste zin van het woord 'schuldbemiddeling' (ruimer dan de definitie vervat in de Wet op het Consumentenkrediet, zie hoger), er is inmiddels regelgeving die lijkt te suggereren dat het monopolie ook in het interne recht onder druk komt te staan. Zo laat de Bemiddelingswet van 2005[46] toe dat alle geschillen waarover een dading kan worden gesloten, aangevuld met nog een reeks andere soorten geschillen, onder bemiddeling van een bemiddelaar worden beslecht.

Mogelijk valt de dienstverlening zoals budgetbegeleiding en budgetbeheer soms net buiten het werkingsgebied van de bemiddeling, omdat er nog niet echt, of niet meer, sprake is van een geschil, en er in die zin ook geen bemiddeling is. Omgekeerd, indien wel, doet de mogelijke samenloop van de twee regelgevingen de vraag rijzen of OCMW's en CAW's dan ook aan de voorwaarden van de bemiddelingswet moeten voldoen? Deze vraag moet zeer

---

[45] Put, J., Stuyck, J., Janssens, M., en Vanhoucke, S., Impact van de Europese Dienstenrichtlijn op de regelgeving van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en het Gezin, 2008, p. 39 e.v.

[46] Wet van 21 februari 2005 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek in verband met de bemiddeling, B.S. 22 maart 2005, hierna Bemiddelingswet genoemd.

waarschijnlijk negatief worden beantwoord, als men de wet op de bemiddeling als de algemene regel beschouwt, en de regelgeving die bepaalt dat OCMW's en CAW's aan schuldhulpverlening de bijzondere regel is. Op dat moment heeft de bijzondere regel voorrang op de algemene.

Anderzijds zal de bemiddelaar, wiens diensten toch heel erg dicht bij de diensten komen die, wat schuldbemiddeling betreft, worden aangeboden door de aanbieders die hoger limitatief zijn omschreven in het Erkenningsdecreet, heel wat ruimer gedefinieerd worden. Immers kan worden erkend als bemiddelaar, diegenen die:

1° op grond van een in het heden of in het verleden uitgeoefende activiteit doen blijken van een bekwaamheid die door de aard van het geschil wordt vereist;
2° naargelang van het geval, doen blijken van de voor de bemiddelingspraktijk passende vorming of ervaring;
3° de met het oog op de uitoefening van de bemiddeling noodzakelijke waarborgen bieden inzake onafhankelijkheid en onpartijdigheid;
4° niet het voorwerp zijn geweest van een in het strafregister opgenomen veroordeling die onverenigbaar is met de uitoefening van de functie van erkend bemiddelaar;
5° geen tuchtsanctie of administratieve sanctie hebben opgelopen die onverenigbaar is met de uitoefening van de functie van erkend bemiddelaar noch het voorwerp zijn geweest van een intrekking van een erkenning[47].

Dit is een veel ruimere definitie dan gehanteerd in de Wet op het Consumentenkrediet, omdat dit zelfs niet is voorbehouden aan juridische beroepen. Strikt genomen is het dus niet ondenkbaar dat een maatschappelijk werker, die ervaring heeft opgedaan in een OCMW of CAW dat was erkend, na verloop van tijd meent voor eigen rekening te kunnen gaan werken. Hoe men een en ander ook beperkend probeert te interpreteren, er blijft minstens een grijze zone waar de regelgevingen elkaar overlappen. Op dat moment komt de vraag naar een precieze afbakening opnieuw op de voorgrond.

Mogelijks kan het element kosteloosheid hier een afbakenende rol spelen. Op voorwaarde dat de kwaliteit van de personen die deze hoedanigheid aanvragen wordt bewaakt, via verplichte vormingen bijvoorbeeld, zijn hier misschien kansen om in een nieuw kader te denken. De Bemiddelingswet lijkt daar in te voorzien[48].

8.4.4 Institutioneel kader

Uiteraard moet ook aandacht worden besteed aan het institutionele kader waarin de OCMW's zich bewegen. Op dit ogenblik is er een grote beweging op handen inzake interne staatshervorming[49]. Deze zal wellicht een impact hebben op de wijze waarop bovenlokale

[47] Art. 1726, §1 Ger.W., zoals ingevoerd door art. 10 van de Bemiddelingswet.

[48] Art. 1726, §2 Ger.W., zoals ingevoerd door art. 10 van de Bemiddelingswet, legt een verplichte permanente vorming op, waarvan het programma door de federale bemiddelingscommissie wordt bepaald. Gezien het onderverdelen in subcategorieën van bemiddelaars, is een beweging in de richting van schuldbemiddeling niet ondenkbaar.

[49] Groenboek Interne Staatshervorming, zoals goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 23 juli 2010, en Witboek Interne Staatshervorming, zoals goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 8 april 2011.

initiatieven, zoals die ook in de schuldbemiddeling terug te vinden zijn, zijn of worden georganiseerd[50]. Misschien schept dit ook nog een aantal opportuniteiten[51], nu het in een dergelijk klimaat mogelijk lijkt instanties sui generis in het leven te roepen die aan een aantal verzuchtingen zouden kunnen voldoen, naast de reeds bestaande mogelijkheden van OCMW-verenigingen, zoals vervat in het OCMW-decreet[52]. Zo wordt nu de mogelijkheid van meervoudige taakstellingen in het vooruitzicht gesteld, waardoor over de gemeentegrenzen heen voor verschillende doeleinden dezelfde organisatiestructuur kan worden gebruikt. Daarnaast wordt ook een betere democratische controle en een beter vertegenwoordigingsmechanisme van politieke partijen in de bestuursorganen van bovenlokale samenwerkingsverbanden vooropgesteld. Niets lijkt op dit vlak althans ook organisatievormen in de weg te staan die een brug slaan tussen publieke en private instellingen. Deze evolutie kan ook voor de welzijnssector gevolgen hebben.

Anderzijds zijn er intussen ook behoorlijk wat evoluties in de regelgeving betreffende de vennootschappen (zoals het recente ontstaan van vennootschappen met een sociaal oogmerk) en de vzw's (die in dit kader mogelijk de meest voor de hand liggende organisatievorm zouden kunnen blijken, in het bijzonder als er een bovenlokale samenwerking moet ontstaan tussen de private en de publieke sector).

8.4.5 Overige bedenkingen

Nog een element dat vragen oproept is de niet altijd even duidelijke scheidingslijn tussen handelaars en niet handelaars. Waar de collectieve schuldenregeling voor hen uitgesloten blijft (behoudens na een overgangsperiode van het ene naar het andere statuut), is het onweerlegbaar zo dat zij ook vaak beroep (kunnen) doen op schuldbemiddeling. Daartoe is er een ander instrumentarium aan te wenden, zoals de (relatief) nieuwe wetgeving op de continuïteit van de ondernemingen[53], en de hervormingen in het faillissementsrecht[54].

Op welke wijze zal de dienstverlening ten aanzien van deze categorieën van rechtsonderhorigen worden georganiseerd? Ook hier stelt zich allicht een vraag naar afbakening, nu hier en daar ook al initiatieven opduiken die aan schuldhulpverlening doen aan deze groepen personen, al dan niet kosteloos, tegen een symbolische vergoeding of gewoon commercieel[55].

8.5 Besluit

Voorzichtig kan men concluderen dat bij een hervorming van de organisatie en de financiering van de diensten voor schuldbemiddeling heel wat regelgevende factoren een niet

---

[50] Zoals ook op het decreet van 6 juli 2001 houdende de intergemeentelijke samenwerking, B.S. 31 oktober 2001, zoals gewijzigd.

[51] Vergelijk met de Centres de référence, cfr. Supra sub 8.3

[52] Zie Titel VIII van het Decreet betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn van 18 december 2008 (B.S. 24 december 2008)

[53] Wet van 31 januari 2009 betreffende de continuïteit van de ondernemingen, B.S. 9 februari 2009, zoals gewijzigd.

[54] Faillissementswet van 8 augustus 1997, B.S. 28 oktober 1997, zoals herhaaldelijk gewijzigd, het meest ingrijpend in 2005.

[55] Zoals bijvoorbeeld de vzw Tussenstap, tegenwoordig omgedoopt tot Zenitor vzw, www.tussenstap.be

onbelangrijke rol aan de zijlijn blijken te hebben. Het valt daarbij op dat nogal wat hefbomen niet bij de Vlaamse overheid liggen, maar bij de federale, of zelfs Europese regelgevers. In dat kader wordt de vraag steeds duidelijker dat een nieuwe organisatie wellicht een andere, omvangrijkere schaalgrootte zal nodig hebben, zeker als men een zo ruim mogelijk takenpakket wil behouden. De bewegingen rond de interne staatshervorming in Vlaanderen bieden daarvoor misschien nieuwe opportuniteiten? Tegelijk wordt de kwestie steeds pregnanter in welke mate deze activiteiten in ruime zin buiten de invloedssfeer van de Europese Dienstenrichtlijn blijven. De Wet op de Bemiddeling schept alvast een parallel kader voor minnelijke conflictoplossing van schulden, een kader dat ruimer blijkt te zijn dan het huidige kader. Misschien moet op basis hiervan worden gedacht over nieuwe modellen?

Hiermee rekening houdend is het, als men de opgebouwde expertise van de huidige aanbieders wil valoriseren, misschien te overwegen om hetzij de erkenning aanzienlijk uit te breiden tot een aantal verwante taken van schuldhulpverlening, buiten de door de wet op het consumentenkrediet afgebakende omschrijving, of anderszins de erkenning los te koppelen van financiering. Een belangrijk aandeel van de taken die nu reeds door de erkende instellingen worden verricht (begeleiding, beheer, bemiddeling zonder consumentenkrediet) vallen nu immers buiten het bestek van waarvoor ze strictu senso erkend zijn. Indien men de daarvoor wenselijke financiering wil voorzien, is het allicht raadzaam andere parameters te zoeken voor financiering, zodat kan worden verder gebouwd op de bestaande expertise, zonder dat dit verstoord wordt door nieuwe aanbieders van diensten. Een mogelijkheid zou ook kunnen liggen in de hoger vernoemde interpretatie van art. 10bis van het erkenningsdecreet, die financiering mogelijk maakt voor een ruime waaier van activiteiten in dit kader, gekoppeld aan het behoud van de beperking van de in aanmerking komende aanbieders tot de erkende instellingen (zoals ze nu bestaan). Vraag is alleen of deze laatste mogelijkheid de toets van hogere regelgeving doorstaat.

Mogelijkheden tot het herijken zouden ook kunnen liggen in de verplichting elementen of het geheel van deze dienstverlening kosteloos aan te bieden. Er moet dan wel rekening worden gehouden met de verschillende wijzen waarop de aanbieders nu al financiering krijgen (Vlaamse, federale of zelfs nog andere, zie supra onder 6.7. en 8.2). Dit creëert een ongelijk uitgangspunt, waar de Vlaamse regelgever eventueel rekening mee zal moeten houden, tenzij men ook op federaal niveau de lat voor OCMW's en CAW's gelijk legt[56]. Het is dan niet onmogelijk dat andere aanbieders dan de bestaande ook tevreden zijn met de overheidsfinanciering om de gevraagde taken uit te voeren. Wellicht geldt dit niet voor de advocaten, maar misschien wel voor aanbieders die zich nu ook al op het terrein van de kosteloze niet-erkende schuldhulpverlening wagen (zoals mutualiteiten, vakbonden, en ook maar voor zover men lidgelden niet als vergoeding van de diensten beschouwt).

Ook naar gewenste schaalgrootte kunnen er incentives worden gegeven, al is niet steeds duidelijk wat dan het gewenste model of de gewenste schaal is. De in het Waals Gewest opgerichte Centres de Référence kunnen eventueel dienen als inspiratiebron (zie supra 8.3).

Hoe dan ook lijkt de keuze beperkt tot een voorzichtige, kleine ingreep, die wellicht op korte termijn sneller resultaat zal opleveren, maar misschien moeilijker de toets van hogere regelgeving kan trotseren, en een grondiger herdenken van een regeling voor de erkenning en financiering van de schuldbemiddeling, waar meer aandacht kan gaan naar het duurzaam karakter ervan.

---

[56] Zoals bij de de wet van 4 september 2002 houdende toewijzing van een opdracht aan de openbare centra voor maatschappelijk welzijn inzake de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden inzake energielevering, B.S. 28 september 2002, die enkel voor de OCMW's en niet aan de CAW's middelen voorziet, zoals reeds aangehaald in voetnoot 26.

IV. BASISPRINCIPES VAN EEN FINANCIEEL VERDEELMODEL VOOR INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING

Sara Op de Beeck, Jan Brodala & Bérénice Storms

9 BASISPRINCIPES VAN EEN FINANCIEEL VERDEELMODEL VOOR INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING

9.1 Inleiding

De financiële ondersteuning van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling door de Vlaamse overheid is sinds 10 juli 2008, bij wijziging van het decreet van 24 juli 1996, mogelijk en als dusdanig ook opgenomen in het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014. Eén van de doelstellingen van dit onderzoek is het formuleren van voorstellen van financieringswijze voor subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling, met de voor- en nadelen eigen aan de verschillende wijzen van subsidiëring om tot een mogelijke financiële ondersteuning te komen. We wensen daarom de basisprincipes van een financieel verdeelmodel voor de erkende instellingen voor schuldbemiddeling uit te werken. Een verdeelmodel wordt hier gedefinieerd als een geheel van regels op basis waarvan een budget wordt verdeeld tussen verschillende organisaties (of samenwerkingsverbanden). Bij de verdeling moet rekening worden gehouden met de mate waarin de betrokken organisaties financiële middelen nodig hebben om hun taken kwaliteitsvol te kunnen uitvoeren (Allers, 2005).

We opteerden ervoor deze doelstelling te realiseren aan de hand van een delphi bevraging, aangezien een dergelijke bevraging het mogelijk maakt om op een systematische manier met een complex probleem om te gaan. Een delphi bevraging kan omschreven worden als een herhaalde bevraging van deskundigen (Elliott, e.a., 2006). We nodigden acht experts uit om deel te nemen aan de bevraging, namelijk een vertegenwoordiger van de VVSG, van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, van het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen, van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en van drie ad random geselecteerde instellingen voor schuldbemiddeling. Zeven van de acht experts hebben effectief deelgenomen aan de bevraging. De delphi bevraging bestond uit drie bevragingsrondes, waarin de deelnemers telkens een basistekst en een vragenlijst met open vragen kregen toegestuurd. Na elke ronde werd een samenvatting van alle antwoorden teruggezonden naar de deelnemers. De idee achter deze werkwijze is enerzijds de mogelijkheid die een dergelijke bevraging biedt om verschillende opties en opinies en de daarbij horende argumenten te verzamelen. Anderzijds maakt een delphi bevraging het mogelijk dat deelnemers kunnen leren van elkaars standpunten en desgewenst hun eigen opvattingen kunnen aanpassen, maar dan zonder de ongewenste beïnvloeding die gemakkelijk optreedt bij de conventionele face-to-face-aanpak (waar snel dominantie vastgesteld wordt van diegene met de luidste stem of het grootste prestige). Ronde na ronde wordt de relevante informatie gedeeld, waardoor de experts steeds meer kennis opdoen. Zodoende kunnen aanbevelingen geformuleerd worden op basis van een completere informatie (Elliott, e.a., 2006).

In dit hoofdstuk wordt per ronde telkens de basistekst, de bijhorende vragen en een samenvatting van de antwoorden van de deelnemers weergegeven.

9.2 Delphi bevraging: ronde 1

9.2.1 Basistekst ronde 1

In de basistekst van ronde 1 bekijken we welke soorten financieringsmodellen mogelijk zijn, welke modellen ons inziens haalbaar zijn in het kader van de middelenverdeling over de instellingen voor schuldbemiddeling en gaan we na aan welke voorwaarden een financieel verdeelmodel moet voldoen.

9.2.1.1 Soorten financiële verdeelmodellen

Er kunnen verschillende soorten financiële verdeelmodellen ontworpen worden. Die kunnen betrekking hebben op de uitgaven, de werklast, de kosten per eenheid of op de resultaten van de inspanningen van de betrokken instellingen. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende mogelijkheden die beschreven worden door Allers (2005)[57].

1. Uitgaven: Dit verdeelmodel relateert de uitgaven van de organisaties aan de kosten van het aanbieden van diensten en aan de behoefte van deze diensten. De gedane uitgaven worden geacht de behoefte aan middelen te weerspiegelen.

2. Werklast of doelgroep: In dit model wordt de werklast als uitgangspunt genomen. De werklast kan geraamd worden op basis van behoefte-indicatoren. Een dergelijk model is bruikbaar bij diensten die op individuen zijn gericht.

3. Kosten per eenheid: Ook het kosten-per-eenheidmodel kan worden gebruikt voor organisaties die zich richten naar individuen of gezinnen. In tegenstelling tot het vorige model waar men de kosten per cliënt als constant veronderstelt, gaat men in dit model op zoek naar welke factoren de kosten per eenheid bepalen.

4. Werklast en kosten per eenheid: Dit is een combinatie van het model werklast of doelgroep en het model kosten per eenheid. De omvang van de doelgroep en de kosten per eenheid worden apart geschat en dan vermenigvuldigd tot uitgaven. Dit wordt ook wel een normkostenmodel genoemd. Dit model is vooral geschikt voor relatief overzichtelijke gevallen waar de werklast goed meetbaar is en waar het belang van de afzonderlijke kostendrijvers kan worden bepaald. Anders lopen de kosten van het bepalen van de verdeelmaatstaven snel op.

5. Beleidseffectenmodel: In dit model wordt niet de dienstverlening, maar de effecten van deze dienstverlening centraal gesteld en wordt het de organisaties financieel mogelijk gemaakt een bepaald beleidseffect in dezelfde mate te bereiken.

9.2.1.2 Verdeelmodellen die geschikt zijn voor de financiering van de erkende diensten voor schuldbemiddeling

Ons baserend op de doelstellingen van dit onderzoek, wordt de middelenbehoefte van de instellingen voor schuldbemiddeling bepaald door twee soorten kosten. Het financieringsmodel dat wordt uitgewerkt, moet enerzijds rekening houden met **verschillen in de bestedingsbehoefte** van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling. Hierbij gaat het om objectieve verschillen in kosten die samenhangen met het aantal dossiers schuldhulpverlening. Anderzijds moet het financieringsmodel leiden tot een **stimulering van een kwaliteitsvolle werking** van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling. Het gaat hier dus om het inzetten van middelen die het bewaken van een kwaliteitsvolle werking van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling beogen.

Om de verschillen in de bestedingsbehoefte van de organisaties voor schuldbemiddeling in kaart te brengen, is een financieel verdeelmodel gebaseerd op de uitgaven van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling niet geschikt. Zowel uit de jaarverslagen die in 2009 door de instellingen voor schuldbemiddeling werden ingediend als uit de webenquête bleek immers dat er sprake is van een incongruentie tussen de gedane uitgaven en de behoeften aan

[57] Het COELO-rapport 'Methoden voor het ontwikkelen van financiële verdeelmodellen' werd gebruikt als inspiratiebron (Allers, 2005).

middelen. In 2009 werd er in de jaarverslagen van 26 instellingen expliciet gewezen op het belang van subsidiëring van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling door de Vlaamse overheid om het personeelstekort weg te werken en een volwaardige dienst schuldbemiddeling te kunnen uitbouwen. Uit de resultaten van de enquête kunnen we concluderen dat schuldhulpverlening momenteel hoofdzakelijk gefinancierd wordt door eigen middelen van de organisatie, dit vormt 45% van de totale middelen die aangewend worden voor schuldhulpverlening. Daarnaast is 30% van de middelen waarop de instellingen beroep doen voor schuldhulpverlening afkomstig van het Sociaal fonds voor gas en elektriciteit. 20% van de huidige middelen die beschikbaar zijn, zijn een recuperatie van de uitgaven in het kader van een collectieve schuldenregeling, enerzijds via de cliënt zelf en anderzijds via het Fonds ter bestrijding van overmatige schuldenlast. Dat de huidige uitgaven niet overeenstemmen met de behoefte aan middelen, kan worden afgeleid uit het feit dat 82 van de 228 instellingen die de enquête hebben ingevuld, ofwel 36%, niet aan preventie van schuldenoverlast doen, omdat er onvoldoende middelen (tijd, personeel, financiële middelen) beschikbaar zijn. Bovendien geeft respectievelijk 27% van de instellingen en 17% van de instellingen aan dat er onvoldoende ruimte is voor sociale begeleiding enerzijds en juridische ondersteuning anderzijds binnen de dossiers schuldhulpverlening. Verder wordt in 17% van de organisaties de gegrondheid van de schulden slechts in een minderheid van de dossiers nagegaan, omdat er een gebrek aan tijd is of omdat er hiervoor onvoldoende expertise aanwezig is binnen de instelling voor schuldbemiddeling en geven 66 instellingen 'onvoldoende beschikbaar personeel' op als (één van de) reden(en) om zich niet te laten aanstellen als schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling. Ten slotte is ook de aanwezigheid van wachtlijsten in de erkende instellingen voor schuldbemiddeling een indicatie van de incongruentie tussen de uitgaven en de behoefte aan middelen. De resultaten van de enquête bij de erkende instellingen voor schuldbemiddeling geven weer dat er in 28% van de organisaties een wachtlijst wordt bijgehouden. Daarnaast wordt door 45% van de instellingen vermeld dat er geen wachtlijst wordt bijgehouden, maar dat het wel moeilijk is om bij cliënten die zich aanmelden met een schuldenproblematiek onmiddellijk hulpverlening op te starten. Uit cijfergegevens van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling blijkt dat er op 31 december 2009 1835 hulpvragers op een wachtlijst stonden.

Een financieringsmodel dat rekening houdt met verschillen in de bestedingsbehoefte zal dus niet de uitgaven, maar wel de werklast of de kosten per eenheid als uitgangspunt moeten nemen. We kunnen opteren voor een werklastmodel dat vertrekt van een geraamde doelgroep waarbij de kosten per cliënt als constant worden beschouwd. In realiteit is dit echter niet altijd het geval. Uit het onderzoek naar de werking en de organisatie van de instellingen voor schuldbemiddeling blijkt een grote verscheidenheid tussen de organisaties wat betreft hun dossierlast. Die is zowel toe te schrijven aan verschillen in werking en organisatie van de instellingen als aan de aard van het bereikte cliënteel. Sommige schuldenaars zijn geholpen met een eenmalige schuldbemiddeling. Bij andere cliënten is wel een verdere opvolging van de schuldensituatie vereist, dit kan de vorm aannemen van schuldbemiddeling, al dan niet in combinatie met budgetbegeleiding of –beheer. De meest verregaande vorm van schuldhulpverlening is de collectieve schuldenregeling. Deze regeling dringt zich op als blijkt dat mensen er, zelfs met een afbetalingsplan, nooit nog in zullen slagen hun schulden af te betalen. Een aantal (9% van de 228 organisaties die deelnamen aan de enquête) van de erkende instellingen schuldbemiddeling opteert daarom om aan ieder dossier een score of gewicht toe te kennen om de arbeidsintensiteit te bepalen. Omdat deze weegfactoren echter niet samenhangen met geaggregeerde kenmerken van de doelgroep, maar wel met kenmerken verbonden aan de individuele leefsituatie en competenties van cliënten, die bij de intake worden vastgesteld, zal het in de praktijk niet doenbaar zijn om een normkostenmodel te hanteren en stellen we dan ook voor om de middelen die samenhangen met de verschillen in bestedingsbehoefte te verdelen op basis van een werklast of doelgroepmodel.

Stimulering van een kwaliteitsvolle werking kan worden bereikt via een beleidseffectenmodel. Beleidseffecten hangen samen met behoeften en middelen, maar ook met de wijze waarop schuldbemiddeling wordt aangeboden. Tijdens het literatuuronderzoek naar de kritische succesfactoren voor duurzaam budgetmanagement zochten we naar de kenmerken van werkzame werkvormen, competente hulpverleners en competente organisaties. We leerden hieruit welke de kenmerken zijn van competente of zorginnovatie organisaties (lerende en participatieve organisaties, netwerk- en ketengericht), en hoe deze van invloed zijn op de competenties van hulpverleners en de werkvormen die zij hanteren. De resultaten van de online bevraging naar de werking en de organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling illustreerden op een treffende manier de samenhang tussen organisatiekenmerken en hulpverleningskenmerken. Het is dan ook een te verdedigen piste om kwaliteitsvolle hulpverlening (beleidseffect) te stimuleren via het realiseren van zorginnovatieve organisatiekenmerken.

De wijze waarop beide modellen worden ingevuld, maakt voorwerp uit van de bevraging in ronde 2 van het delphi onderzoek.

9.2.1.3 Voorwaarden waaraan het financieel verdeelmodel moet voldoen [58]

Welk financieel model men ook kiest, belangrijk is dat steeds een aantal eisen voor ogen worden gehouden waaraan het verdeelmodel moet voldoen. Hieronder geven we een opsomming van 12 eisen die aan een verdeelmodel kunnen worden gesteld. Deze zijn niet allemaal even belangrijk en soms zijn ze zelfs contradictorisch. Concrete omstandigheden zullen bepalen welke eisen meer of minder gewicht krijgen.

1. Verdelende rechtvaardigheid: Er dient in het verdeelmodel rekening te worden gehouden met de kosten- en behoefteverschillen tussen de organisaties.
2. Het verdeelmodel dient een goede mix te zijn tussen sturingsmogelijkheden door de Vlaamse overheid en de autonomie van de organisaties.
3. Stabiliteit: de subsidies die worden uitgekeerd aan de organisaties op basis van het verdeelmodel, moeten niet te sterk fluctueren in de tijd.
4. Voorspelbaarheid: ontvangsten zijn voor organisaties in de komende jaren tot op zekere hoogte te ramen.
5. Transparantie: de werking van het verdeelmodel moet voor de betrokkenen in grote lijnen duidelijk zijn.
6. Uitvoerbaarheid: De voor het verdeelmodel benodigde gegevens moeten met een redelijke mate van nauwkeurigheid kunnen worden verzameld en de verdeelsleutels moeten zonder al te veel problemen kunnen worden bepaald.
7. Duurzaamheid: Het verdeelmodel moet niet te snel verouderen. Het moet meegroeien met maatschappelijke ontwikkelingen.
8. Flexibiliteit: Het verdeelmodel moet kunnen worden aangepast aan veranderende omstandigheden.
9. Kostenbeheersing: Noch de gegevensverzameling, noch het afleiden van de verdeelsleutels mag (te) duur zijn.
10. Manipuleerbaarheid: Organisaties mogen hun aandeel in het budget niet of nauwelijks kunnen beïnvloeden.
11. Prikkelwerking: Het verdeelmodel mag geen perverse prikkels geven.

[58] Het COELO-rapport 'Methoden voor het ontwikkelen van financiële verdeelmodellen' werd gebruikt als inspiratiebron (Allers, 2005).

12. Maatschappelijke acceptatie: Het verdeelmodel moet in brede kring als fair worden beoordeeld. Het moet een gedragen model zijn.

Deze eisen zullen opnieuw worden besproken na ronde drie van het Delphi onderzoek wanneer we beide verdeelmodellen concreet hebben ingevuld met input en output/outcome indicatoren.

9.2.2 Vragen ronde 1

- Vraag 1: Vertrekkende van de resultaten van de online enquête, stellen we twee financieringsmodellen voor, namelijk een model dat vertrekt vanuit de behoeften en de behoefteverschillen van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling en een model dat zich richt op het stimuleren van een kwaliteitsvolle werking. Gaat u hiermee akkoord? Waarom wel? Waarom niet?
- Vraag 2a: Gaat u akkoord met de 12 voorwaarden waaraan de uitgewerkte financiële verdeelmodellen zullen moeten voldoen? Welke wel? Welke niet?
- Vraag 2b: Zijn er nog andere voorwaarden waaraan een financieel verdeelmodel volgens u moet voldoen? Indien ja, omschrijf deze voorwaarde(n).
- Vraag 2c: Zijn er bepaalde voorwaarden waaraan een financieel verdeelmodel moet voldoen die u prioritair acht boven andere voorwaarden? Indien ja, welke? Verklaar nader.

9.2.3 Resultaten ronde 1

Zeven van de acht deelnemers beantwoordden de vragen die we stelden in de eerste ronde van het Delphi onderzoek rond 'de basisprincipes van een financieel verdeelmodel voor de erkende instellingen voor schuldbemiddeling'.

Een eerste vraag peilde naar de mening van de deelnemers over het meenemen van twee aspecten in het financieel verdeelmodel. Enerzijds de verschillen in de bestedingsbehoefte van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling en anderzijds het stimuleren van een kwaliteitsvolle werking. Alle deelnemers beoordeelden deze twee aspecten als relevant. De meeste onder hen gingen al een stap verder in het beantwoorden van deze vraag en reflecteerden over mogelijke indicatoren en de eisen waaraan deze volgens hen moeten voldoen. Hun reflecties nemen we hieronder verder mee bij het operationaliseren van de variabelen 'behoefte' en 'kwaliteit' naar meetbare indicatoren.

De tweede vraag peilde naar de voorwaarden waaraan een financieringsmodel moet voldoen en of er op dit vlak bepaalde prioriteiten moeten worden gesteld. De deelnemers gaan akkoord met de twaalf voorwaarden die we benoemden, maar maken wel een aantal bedenkingen.

Voorwaarde 1: verdelende rechtvaardigheid

- Opmerking 1.a: Zowel OCMW's als CAW's moeten kunnen beschikken over eigen schuldbemiddelaars. De Vlaamse overheid is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid en de evenwichtige territoriale spreiding van de schuldbemiddeling.

Voorwaarde 2: combinatie van sturing vanwege de overheid en respect voor de autonomie van de instellingen voor schuldbemiddeling

- Opmerking 2.a: Belangrijk dat er een zekere autonomie blijft voor de organisatie, aangezien de dienst ingebed is in een grotere organisatie is het niet eenvoudig om een totaal andere koers te gaan varen die door de overheid wordt opgelegd.
- Opmerking 2.b: Sturingsmogelijkheden door de overheid mogen niet beperkt worden tot het opleggen van voorwaarden of criteria. Het lijkt waardevol als er ook een effectieve coaching komt over hoe kwaliteitsvol werken vorm krijgt binnen een organisatie.
- Opmerking 2.c: Belangrijk dat de autonomie en de uniciteit van het organisatiemodel kunnen behouden blijven.
- Opmerking 2.d: Er moet worden vermeden dat de hulpverlening wordt ingebed in een systeem van controle of een systeem van rapportering aan derden.

Voorwaarde 3: stabiliteit van het financieel verdeelmodel

- Opmerking 3.a: Stabiliteit is belangrijk: in het kader van bijvoorbeeld vorming medewerkers, supervisie … maakt een grote verandering in middelen het moeilijk om deze investeringen rendabel te laten gebeuren.

- Opmerking 3.b: In de praktijk fluctueren subsidies soms wel sterk omwille van het beschikbare budget en politieke keuzes die worden gemaakt. Soms is dit misschien zelfs wenselijk.

Voorwaarde 4: voorspelbaarheid van het financieel verdeelmodel

- Opmerking 4.a: Instellingen voor schuldbemiddeling moeten op een vrij eenvoudige manier zelf kunnen berekenen op hoeveel subsidies zij recht hebben. Subsidies zijn echter gelinkt aan het beschikbaar budget en ook aan politieke keuzes die worden gemaakt. De voorspelbaarheid verhoogt in een subsidiesysteem waar geen rekening wordt gehouden met zich wijzigende behoefteverschillen

Voorwaarde 5: transparantie van het financieel verdeelmodel

- Geen opmerkingen

Voorwaarde 6: uitvoerbaarheid van het financieel verdeelmodel

- Geen opmerkingen

Voorwaarde 7: duurzaamheid van het financieel verdeelmodel

- Opmerking 7.a: De eis rond duurzaamheid kan indruisen tegen de voorspelbaarheid en stabiliteit bij snel veranderende ontwikkelingen.

- Opmerking 7.b: Een toekomstige financiering zal moeten rekening houden met een verschuiving naar de collectieve schuldenregeling en de sector van de advocatuur.

Voorwaarde 8: flexibiliteit van het financieel verdeelmodel

- Opmerking 8.a: De eis rond flexibiliteit is slechts in beperkte mate realiseerbaar in een verdelingsmodel. Ingrijpende veranderingen kunnen ertoe leiden dat het oorspronkelijke verdelingssysteem onbruikbaar is geworden.

Voorwaarde 9: kostenbeheersing

- Opmerking 9.a: Wat betreft het verzamelen van gegevens door de instelling voor schuldbemiddeling, dient het te gaan om een eenvormig, duidelijk en kostenbesparend registratiesysteem.

- Opmerking 9.b: Gegevensverzameling door de instelling voor schuldbemiddeling mag niet te veel administratie met zich meebrengen.

Voorwaarde 10: manipuleerbaarheid van het financieel verdeelmodel

- Geen opmerkingen

Voorwaarde 11: prikkelwerking van het financieel verdeelmodel

- Geen opmerkingen

Voorwaarde 12: maatschappelijke acceptatie

- Opmerking 12.a: Maatschappelijke acceptatie is in deze context vooral belangrijk ten opzichte van de betrokken partijen (ocmw's, caw's, juristen, …).

Drie deelnemers vermelden dat alle eisen van belang zijn, maar vermelden wel prioritaire eisen:

- Deelnemer 1: Bijzondere aandacht voor stabiliteit en autonomie van de instellingen voor schuldbemiddeling
- Deelnemer 2: Verdelende rechtvaardigheid, vermijden van perverse prikkels, maatschappelijke acceptatie, transparantie, uitvoerbaarheid en kostenbeheersing vormen de kern van het verdeelmodel.
- Deelnemer 3: Verdelende rechtvaardigheid, autonomie instellingen voor schuldbemiddeling, uitvoerbaarheid en kostenbeheersing.

Dat het nuttig was op voorhand na te denken over de wijze waarop deze eisen spelen bij de uitwerking van een financieringsvoorstel voor de erkende instellingen voor schuldbemiddeling in Vlaanderen, blijkt hieronder.

9.3 Delphi bevraging: ronde 2

9.3.1 Basistekst ronde 2

9.3.1.1 Indicatoren voor behoeften

Voor het ontwikkelen van valide en betrouwbare indicatoren voor de variabele 'behoefte aan financiële middelen voor schuldbemiddeling' vertrekken we vanuit de stelling dat de verdeling van de middelen over de instellingen moet leiden tot een min of meer gelijke toegang van mensen tot de schuldhulpverlening, ongeacht hun woonplaats. Hiervoor nemen we de werklast/omvang van de doelgroep als uitgangspunt. De werklast of omvang van de doelgroep dient te worden geraamd op basis van indicatoren die toelaten een schatting te maken van de behoefte aan financiële ondersteuning. Dit betekent dat we op zoek moeten gaan naar concrete en representatieve indicator(en) die de reële behoefteverschillen tussen de erkende instellingen voor schuldbemiddeling duidelijk in kaart brengen. Ten tweede moet het ook mogelijk zijn om aan de hand van deze indicator(en) veranderingen in de behoefte

aan middelen te signaleren en ten derde moet de indicator betrouwbaar en gemakkelijk geregistreerd kunnen worden.

Een mogelijke indicator om de behoefteverschillen tussen de organisaties te meten, betreft het aantal dossiers schuldbemiddeling binnen de erkende instellingen voor schuldbemiddeling in combinatie met het aantal personen op de wachtlijst. In de eerste ronde van de delphi bevraging formuleerden een aantal deelnemers al bedenkingen met betrekking tot het gebruik van deze indicator. Eén deelnemer wijst erop dat er bij gebruik van deze parameter geen rekening wordt gehouden met de aanpak en de visie van een instelling voor schuldbemiddeling. Het aantal dossiers dat een instelling kan opnemen hangt bijvoorbeeld samen met de mate van psychosociale begeleiding. Een andere deelnemer verwijst in dit kader naar de mogelijkheid om te werken met een weging van de dossiers die rekening houdt met de arbeidsintensiteit van het dossier. Deze weging kan gebeuren op basis van de aard van het dossier (dossier met beperkte, ernstige of overmatige schuldenlast waarbij de schuldenlast al dan niet samenhangt met psychosociale kwetsbaarheid en/of structurele kansarmoede en/of een gebrek aan intellectuele/sociale vaardigheden), op basis van de duur van de begeleiding en de frequentie van het contact. Tegelijkertijd plaatst deze deelnemer een aantal kanttekeningen bij deze werkwijze en vraagt zich namelijk af of het financieringsmodel zo niet te rigide wordt. Hoe kan de toewijzing van een cliënt aan een dossier gecontroleerd worden? Hoe kan worden vermeden dat hulpverleners dossiers creëren in functie van financiering (= perverse prikkels)? Vervolgens geven twee deelnemers aan dat parameters die door de erkende instellingen voor schuldbemiddeling moeten worden verzameld, in een registratiesysteem geïntegreerd moeten zijn dat eenvormig (alle instellingen voor schuldbemiddeling verzamelen de informatie op een eenvormige manier), duidelijk (geen ruimte voor interpretatie) en kostenbesparend (niet te veel administratie) is.

We stellen vervolgens vast dat vier deelnemers tijdens de eerste ronde van de delphi bevraging vermeldden dat niet (enkel) het huidig aanbod (de huidige behoeften) van de instellingen voor schuldbemiddeling als uitgangpunt mag worden genomen. Er dient ook rekening te worden gehouden met toekomstige noden (wenselijke situatie). Hiervoor wijzen deze deelnemers op het gebruik van parameters die een indicatie geven van de territoriale spreiding van de noden. Volgende parameters werden vermeld:

- Aantal inwoners in de regio
- Aantal werklozen
- Aantal alleenstaande moeders
- Aantal jongeren in het beroepssecundair onderwijs
- Aantal betalingsachterstanden consumentenkrediet en hypothecaire leningen
- Aantal huishoudens met een leefloon en financiële steun equivalent leefloon
- Potentieel aantal gerechtigden op het OMNIO-statuut
- Aantal dreigende uithuiszettingen waarvan de OCMW's op de hoogte werden gebracht
- Aantal contracten die door de energieleveranciers werden opgezegd en waarbij cliënten bij distributienetbeheerders terecht komen
- Aantal dossiers bij de Lokale Adviescommissies
- Aantal collectieve schuldenregelingen geregistreerd bij de Centrale voor kredieten aan particulieren

We menen dan ook te kunnen besluiten dat het gebruik van het aantal dossiers schuldbemiddeling als indicator niet voldoet aan een aantal eisen waaraan een financieel verdeelmodel moet beantwoorden. In de eerste plaats is het aantal dossiers schuldbemiddeling binnen de instellingen een gegeven dat gemanipuleerd kan worden door de organisaties. Dit kan aanleiding geven tot perverse prikkels, waarbij het sneller

afhandelen van dossiers schuldbemiddeling wordt beloond. Bovendien is de dossierlast niet alleen afhankelijk van het aantal dossiers, maar bijvoorbeeld ook van de fase waarin een dossier zit. Ten derde weerspiegelt deze indicator niet altijd het aanbod dat nodig is binnen de instelling, maar eerder het aanbod dat mogelijk is. Dit is bijvoorbeeld het geval in drie op de tien instellingen die tijdens de webenquête aangaven dat ze niet alle hulpvragen onmiddellijk kunnen beantwoorden en daarom in vele gevallen een wachtlijst aanleggen. Wij willen daarom in het verdere verloop van de delphi bevraging de piste bekijken van het gebruik van indirecte indicatoren. Deze geven een objectieve schatting van de territoriale spreiding van noden en hangen sterk samenhangen met het aantal personen dat een beroep doet/zal doen op schuldbemiddeling, zoals de parameters die hierboven werden vermeld. In de ronde drie van de delphi bevraging zullen we, indien hierover een consensus kan worden bereikt, hierrond een aantal statistische analyses uitvoeren en een aantal parameters naar voren schuiven[59]. Het gebruik van zulke indirecte indicatoren vereist het continueren van de jaarlijkse basisregistratie door de erkende instellingen voor schuldbemiddeling, aangezien op regelmatige basis zal moeten worden nagegaan of het statistisch verband tussen de gebruikte parameters en het aantal dossiers schuldbemiddeling blijft bestaan.

Ten slotte willen we nog een belangrijke kanttekening plaatsen bij de piste die gebruik maakt van indirecte indicatoren. Bij gebruik van deze indicatoren zal een oplossing moeten worden gevonden voor de territoriale overlapping van het werkingsgebied van CAW's en OCMW's.

9.3.1.2 Indicatoren voor kwaliteit en kwaliteitsaansturing

Met betrekking tot het ontwikkelen van indicatoren rond het stimuleren van een kwaliteitsvolle werking, wijst één deelnemer erop dat het subsidiëren van een instelling voor schuldbemiddeling verder moet gaan dan een financiering die louter gebaseerd is op erkenning (instellingen moeten ook effectief handelingen stellen). Eén deelnemer geeft een invulling aan het begrip kwaliteitsvolle werking: dit vereist onder meer specialisatie, juridische ondersteuning, zorgvuldig onthaal, een door de cliënt gedragen hulpverleningsplan, aandacht voor tussentijdse evaluaties en een eindevaluatie, de aanwezigheid van een basishulpverlener indien meerdere hulpverleners betrokken zijn in de hulpverlening, aandacht voor het nagaan van de gegrondheid van schulden, regelmatige bijscholing en intervisie. Een andere deelnemer vraagt zich af of een kwaliteitsvolle werking geen basisvereiste moet zijn, zonder dat hieraan subsidiëring is verbonden. Deze deelnemer pleit wel voor het stimuleren van een kwaliteitsvolle werking via middelen voor navorming, samenwerking en preventie. Ook een andere deelnemer wijst op het stimuleren van een kwaliteitsvolle werking via onder andere het stimuleren van preventie, signaleren en groepswerking.

Een definitie geven van kwaliteit is niet vanzelfsprekend aangezien het een containerbegrip is met vele definities en operationalisaties. In de literatuurstudie wezen we er op dat er sprake is van een consensus over het feit dat het bij de inhoudelijke definiëring van het begrip kwaliteit om een brede invulling dient te gaan, waarbij verschillende dimensies worden belicht (Cuyvers, 2007). Daarom zochten we naar de kritische succesfactoren om te komen tot duurzaam budgetmanagement, waarbij cliënten in staat zijn om duurzaam greep te krijgen op hun budget. In de wetenschappelijke literatuur kunnen kritische succesfactoren worden teruggevonden die betrekking hebben op passende werkvormen, competente hulpverleners en competente organisaties. Daarnaast kan ook gesteld worden dat kwaliteit een continu proces is dat in alle activiteiten van een instelling voor schuldbemiddeling

[59] Dit statistisch verband zal worden nagegaan op basis van cijfergegevens voor werkjaar 2009, aangezien de basisregistratie voor kalenderjaar 2010 nog niet voltooid is (er zijn wel al statistieken beschikbaar over bijvoorbeeld het aantal leefloondossiers en het aantal dossiers bij de LAC voor 2010, maar deze kunnen dus nog niet gekoppeld worden aan de statistieken over het aantal dossiers schuldbemiddeling bij de instellingen voor schuldbemiddeling).

verweven zit. Cuyvers (2007) spreekt daarom van kwaliteitsontwikkeling, van een dynamisch proces dat nooit af is. Een permanente zorg voor kwaliteitsverbetering moet steunen op een systematische manier van werken (Cuyvers, 2007). In het kader hiervan kwamen in de enquête een aantal vragen met betrekking tot strategische beleidsplanning aan bod (aanwezigheid visie, evaluatie van de werking, opvolging doelstellingen vorige werkjaren en aanwezigheid doelstellingen komende werkjaren).

Eén deelnemer wijst erop dat samenwerkingsverbanden in rekening kunnen worden gebracht bij het stimuleren van een kwaliteitsvolle werking: "Als elke instelling voor schuldbemiddeling apart gesubsidieerd wordt vanuit globaal beperkt beschikbare middelen zal het beschikbare budget per instelling voor schuldbemiddeling (te) klein zijn. In de praktijk werken vele instellingen voor schuldbemiddeling al samen met andere instellingen of partnerorganisaties. Een rechtvaardig subsidieverdelingssysteem kan hierbij aansluiten. Weinig instellingen voor schuldbemiddeling zijn in staat om het volledige aanbod inzake schuldbemiddeling zelfstandig aan hun cliënteel te verzekeren. Een bundeling van de inspanningen die financieel ondersteund wordt, kan daarbij een oplossing bieden. Schaalvergroting kan een kostenbesparend effect hebben voor de deelnemende instellingen voor schuldbemiddeling. Schaalvergroting biedt ook meer mogelijkheden tot bredere kennis- en ervaringsverwerving en -uitwisseling, van elkaar leren en coaching onderling, deskundigheid delen en complementair werken, kostenbesparend beroep doen op specialisten. Er bestaan nu al veel samenwerkingsovereenkomsten tussen instellingen voor schuldbemiddeling onderling en externe organisaties, onder andere in verband met collectieve schuldenregeling. Schaalvergroting is al enkele jaren aan de gang, het lijkt dan ook rechtvaardig dat het subsidiesysteem dit mee ondersteunt".

Dit lijkt ons een te verdedigen piste. Vanuit de resultaten van het onderzoek naar de werking en de organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling, pleiten we evenwel voor een bredere invulling van de werking van de samenwerkingsverbanden. Met het oog op duurzaam budgetmanagement door de cliënt dienen de instellingen te beschikken over competente hulpverleners die werken met passende en effectieve werkvormen. Uit het onderzoek is gebleken dat de organisatiecontext hierin een beslissende rol speelt. Het stimuleren van hefbomen voor innovatie, die een antwoord kunnen bieden op de huidige en toekomstige uitdagingen in de sector, vereist het aansturen van kenniscreatie, -transfer en –valorisatie, de participatie van cliënten en het bevorderen van netwerk- en ketengerichte samenwerking. Indien we onze aandacht richten op het bevorderen van samenwerking tussen de instellingen voor schuldbemiddeling, dan stellen we vast dat, om beschouwd te kunnen worden als hefboom voor zorginnovatie, de samenwerking ruimer moet worden ingevuld dan dit nu vaak het geval is voor de huidige samenwerkingsverbanden. Samenwerking dient een activiteit te zijn waarbij meerdere partners netwerken vormen en initiatieven ontwikkelen waarbij de dienstverlening aan de gebruiker centraal staat[60].

In de huidige samenwerkingsverbanden gaan sommige instellingen niet verder dan het gezamenlijk tewerkstellen van een jurist of het inkopen van de diensten van een jurist bij een andere instelling voor schuldbemiddeling. Dit is jammer, want via het samenwerkingsverband, zo leren we uit de literatuur rond zorginnovatie, kan een kwaliteitsvolle werking van de individuele instellingen voor schuldbemiddeling worden aangestuurd. We denken hierbij niet enkel aan de toegang tot gespecialiseerd personeel, maar onder andere ook aan het aansturen van strategische beleidsplanning (aanwezigheid visie, evaluatie werking, opvolging doelstellingen vorige werkjaren en aanwezigheid doelstellingen volgende werkjaren), waaronder het opzetten van een navormingsbeleid en

[60] Vranken, R. & Hermans, K. (2009). Project Zorginnovatie in Welzijn. Deel I: Zorginnovatie: gebruikersgericht vernieuwen en veranderen. Leuven: LUCAS.

het aansturen van tevredenheidsmetingen bij cliënten (deze kunnen aangewend worden om een leereffect te genereren binnen de instellingen, maar ook een leereffect tussen de instellingen van het samenwerkingsverband is mogelijk).

Toch menen we niet dat elke instelling voor schuldbemiddeling best deel uitmaakt van een samenwerkingsverband om een kwaliteitsvolle werking te stimuleren. Instellingen met veel schuldhulpverleningsdossiers beschikken vaak al over een schaalgrootte die toelaat een kwaliteitsvolle werking binnen de eigen organisatie te realiseren. Men zou hierbij kunnen denken aan het opleggen van een minimumnorm op het vlak van het aantal dossiers schuldbemiddeling om in aanmerking te komen voor financiering.

Indien deze piste wordt gevolgd, zullen een aantal instellingen zich dus anders moeten gaan organiseren om in aanmerking te komen voor financiële ondersteuning. Uit de online enquête leren we dat de erkende instellingen voor schuldbemiddeling momenteel verschillende mogelijkheden aanwenden voor (voornamelijk) juridische ondersteuning. 35% van de instellingen die deelnamen aan de enquête, beschikken over één of meerdere juristen die door de eigen organisatie worden tewerkgesteld. 38% van de instellingen doen voor juridische ondersteuning enkel beroep op juristen die worden tewerkgesteld in het kader van een samenwerkingsverband. 12% van de schuldbemiddelingsorganisaties beschikken enkel over een samenwerkingsovereenkomst met een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder. Ten slotte combineren 11% van de instellingen twee of drie van de voorgaande mogelijkheden. Indien we deze verdeling enkel bekijken voor kleine organisaties (de 25% instellingen die over de minste schuldhulpverleningsdossiers beschikken), dan zien we dat zij minder samenwerken met andere instellingen voor schuldbemiddeling (32% beschikt over een jurist in het kader van een samenwerkingsverband) en meer een beroep doen op samenwerking met een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder (dit is het geval voor 17% van de kleine organisaties). 37% van deze instellingen beschikt over een eigen jurist. Opvallend is ook dat vijf van de kleine organisaties geen beroep doet op één van de drie voorgaande mogelijkheden. Indien er gebruik wordt gemaakt van een minimumnorm op het vlak van het aantal dossiers schuldbemiddeling om in aanmerking te komen voor financiering zullen al deze instellingen waarschijnlijk moeten samenwerken met andere organisaties in het kader van schuldhulpverlening.

Voor het monitoren van de instellingen voor schuldbemiddeling of de samenwerkingsverbanden zijn jaarverslagen (met aandacht voor de kritische succesfactoren voor zorginnovatie) een geschikt instrument. Hierbij kan ook gedacht worden aan een terugkoppeling van de resultaten uit de jaarverslagen naar de instellingen voor schuldbemiddeling of de samenwerkingsverbanden via benchmarking, zodat duidelijk wordt hoe de instelling voor schuldbemiddeling of het samenwerkingsverband zich op het vlak van een kwaliteitsvolle werking positioneert ten opzichte van de andere instellingen voor schuldbemiddeling of samenwerkingsverbanden.

9.3.2 Vragen ronde 2

- Vraag 1a: Gaat u ermee akkoord om bij het bepalen van de werklast/omvang van de doelgroep niet het aantal dossiers schuldbemiddeling te gebruiken als indicator, maar op zoek te gaan naar indirecte parameters die sterk correleren (samenhangen) met het aantal dossiers schuldbemiddeling. Waarom wel? Waarom niet?
- Vraag 1b: Een aantal deelnemers gaven tijdens ronde 1 van de delphi bevraging een opsomming van mogelijke indicatoren om de territoriale spreiding van de noden in kaart te brengen (cfr. basistekst: aantal inwoners in de regio, aantal huishoudens met een leefloon …). Ontbreken in deze opsomming relevante beschikbare indicatoren?

- Vraag 1c: Zijn er indicatoren in deze opsomming waarvan u vermoedt dat ze minder relevant zijn om de territoriale spreiding van de noden omtrent schuldhulpbemiddeling in kaart te brengen? Indien ja, kunt u dit toelichten?
- Vraag 2a: Gaat u ermee akkoord dat er in het financieringsmodel rekening wordt gehouden met de schaalgrootte van de instellingen voor schuldbemiddeling en dat instellingen waar een schaalvergroting plaats vindt door middel van samenwerking gefinancierd worden op het niveau van het samenwerkingsverband en niet op het niveau van de individuele instellingen? Waarom wel? Waarom niet?
- Vraag 2b: Gaat u ermee akkoord dat er in het financieringsmodel gewerkt wordt met een minimumnorm op het vlak van het aantal dossiers schuldbemiddeling, waarbij een minimaal aantal dossiers schuldbemiddeling (op het niveau van de individuele instelling of op het niveau van een samenwerkingsverband) vereist is om in aanmerking te komen voor financiering? Waarom wel? Waarom niet?
- Vraag 2c: Gaat u ermee akkoord dat in het kader van het stimuleren van een kwaliteitsvolle werking zowel de toegang tot gespecialiseerd personeel, als het aansturen van strategische beleidsplanning, het opzetten van een navormingsbeleid en het aansturen van tevredenheidsmetingen bij cliënten vereisten kunnen zijn in het financieringsmodel? Waarom wel? Waarom niet?

9.3.3 Resultaten ronde 2

Zeven van de acht deelnemers beantwoordden de vragen die we stelden in de tweede ronde van het Delphi onderzoek rond 'de basisprincipes van een financieel verdeelmodel voor de erkende instellingen voor schuldbemiddeling'.

Op basis van de resultaten uit de eerste ronde van de delphi bevraging, stelden we vast dat zowel de verschillen in de bestedingsbehoefte van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling als het stimuleren van een kwaliteitsvolle werking relevante aspecten zijn in een financieringsmodel. In de tweede ronde van de delphi bevraging gingen we na op welke manier een financieringsmodel, waarbij rekening wordt gehouden met de werklast/omvang van de doelgroep en het stimuleren van een kwaliteitsvolle werking, kan worden ingevuld.

In de begeleidende tekst bij de tweede ronde van de delphi bevraging pleitten we voor het gebruik van indirecte parameters die een indicatie geven van de territoriale spreiding van de noden, omdat het gebruik van het aantal dossiers schuldbemiddeling als indicator voor de werklast/omvang van de doelgroep niet voldoet aan een aantal eisen waaraan een financieel verdeelmodel moet beantwoorden (cfr. basistekst). Eén van de deelnemers uitte hierover in de tweede ronde volgende bezorgdheid: "Het aantal dossiers schuldbemiddeling is een parameter waarover de instellingen voor schuldbemiddeling zelf invloed hebben. Dit betekent dat de instellingen voor schuldbemiddeling het aantal dossiers kunstmatig kunnen opdrijven hetgeen de kwaliteit van de schuldhulpverlening kan schaden, of dat de instellingen voor schuldbemiddeling voorrang kunnen geven aan de 'eenvoudigere' dossiers ten nadele van de meer complexe dossiers".

Een eerste vraag peilde naar de mening van de deelnemers over het gebruik van indirecte parameters die sterk correleren met het aantal dossiers schuldbemiddeling bij het bepalen van de werklast/omvang van de doelgroep. Alle deelnemers gaan akkoord om indirecte parameters mee te nemen bij het berekenen van de werklast/omvang van de doelgroep van de erkende instellingen schuldbemiddeling.

Tegelijkertijd pleiten vier van de zeven deelnemers ervoor om bij het bepalen van de werklast/omvang van de doelgroep gebruik te maken van een combinatie van indirecte parameters en het aantal dossiers schuldbemiddeling.

Drie van deze vier deelnemers wijzen op mogelijke perverse prikkels indien er, naast indirecte parameters, geen rekening wordt gehouden met het aantal dossiers schuldbemiddeling om de werklast/omvang van de doelgroep te bepalen:

- Het financieringssysteem mag geen beloning vormen voor die instellingen voor schuldbemiddeling die weinig dossiers hebben door een lage toegankelijkheid, drempels …
- Indien enkel indirecte parameters worden gebruikt komt een instelling voor schuldbemiddeling in aanmerking voor subsidiëring terwijl het eigenlijk geen dossiers schuldbemiddeling hoeft te behandelen.

Drie deelnemers doen bijkomende suggesties met betrekking tot mogelijke indicatoren om de territoriale spreiding van de noden in kaart te brengen:

- Grootte van de regio (bereikbaarheid in afstand van de instelling): Hoe groter de spreiding van de regio, hoe meer er dient ingezet te worden om de doelgroep te bereiken door middel van werken op verschillende locaties, afleggen van huisbezoeken, … hetgeen meer tijd en dus ook geld kost.
- Aantal instellingen voor schuldbemiddeling in eenzelfde regio.
- Alleenstaanden met een vervangingsinkomen.
- Soorten huisvesting binnen de regio en gemiddelde huurprijzen.
- Asielzoekers.
- Nabijheid van psychiatrische instellingen.
- Ook personen met een hoger inkomen en tweeverdieners kunnen in een problematische schuldensituatie terecht komen.
- Het aantal beslagberichten.
- Het aantal faillissementen uitgesproken door de territoriaal bevoegde rechtbanken van koophandel.

Verschillende deelnemers maakten bedenkingen bij de opsomming van indirecte parameters die in de basistekst werd gegeven. Deze bedenkingen kunnen allen gevat worden onder het SMART-principe, namelijk zijn de indirecte parameters voldoende specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden?

- Specifiek: Drie deelnemers stellen voor de indicator ‘alleenstaande moeders’ uit te breiden naar ‘alleenstaande ouders’.
- Meetbaar: Eén deelnemer is van mening dat de parameter ‘aantal dreigende uithuiszettingen waarvan de OCMW’s op de hoogte werden gebracht’ slechts een schatting is van de reële noden, een criterium dat in de praktijk moeilijk objectief te controleren is, en stelt dan ook voor om deze parameter te schrappen. Twee andere deelnemers vinden het belangrijk om geen indicatoren met een grote overlap te nemen, aangezien het niet relevant is om tweemaal hetzelfde te meten. Er wordt ook gewezen op het belang van een systematische en behoorlijke registratie van alle indicatoren die in de berekening worden opgenomen. Indien het aantal dossiers

schuldbemiddeling als indicator wordt opgenomen, is het belangrijk dat de term 'dossier schuldbemiddeling' duidelijk wordt omschreven.

- Acceptabel: Er werden door de deelnemers ten eerste een aantal bedenkingen gemaakt over de mate waarin de parameters effectief een indicatie geven van het risico op ernstige of overmatige schuldenlast. Eén deelnemer is van mening dat werkloosheid niet noodzakelijk een relevante indicator is, aangezien dit niets zegt over het gezinsinkomen. Ook het aantal inwoners is volgens deze deelnemer geen relevante indicator voor de territoriale spreiding van ernstige of overmatige schuldenlast. Twee deelnemers zijn van mening dat de indicator 'aantal jongeren in het beroepssecundair onderwijs' niet relevant is. De deelnemers wijzen er op dat deze parameter geen rekening houdt met bijvoorbeeld vroegtijdige schoolverlaters. Bovendien geven de ligging en het aantal leerlingen van een school weinig informatie over de noden op het vlak van ernstige of overmatige schuldenlast. Een andere deelnemer wijst erop dat het belangrijk is om ook rekening te houden met de combinatie aan indicatoren. Het is vaak niet zo dat men door te behoren tot één groep een hoger risico heeft op schulden maar dat de combinatie aan indicatoren een hoger aanbod noodzakelijk maken. Naast bedenkingen over welke parameters een indicatie geven van het risico op ernstige of overmatige schuldenlast, stelt een deelnemer dat het belangrijk is dat aan de hand van de indicatoren voldoende kan worden ingespeeld op territoriale verschillen. Deze deelnemer maakt de bedenking dat indien de parameters op regionaal niveau – en niet op gemeentelijk of stedelijk niveau – worden gemeten, hierbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen rijke en minder rijke steden of gemeenten in eenzelfde regio.
- Realistisch: Met betrekking tot de haalbaarheid van het gebruik van indirecte parameters om de nood aan financiering in het kader van schuldhulpverlening in kaart te brengen, vragen twee deelnemers zich af of het wel haalbaar is om al de opgesomde parameters te betrekken in de berekening van de territoriale spreiding van de nood aan schuldhulpverlening. Niet alle indicatoren zijn immers beschikbaar op gemeentelijk niveau. Met het oog op de haalbaarheid kan volgens één deelnemer ook best gebruik worden gemaakt van cijfergegevens die reeds beschikbaar zijn, in plaats van nieuwe gegevens te gaan verzamelen.
- Tijdgebonden: Eén deelnemer wijst op het belang om aan de hand van de parameters recente trends in verband met de noden en werklast zichtbaar te maken en wijst erop dat omgevingsfactoren – zeker op gemeenteniveau – vaak slechts met vertraging beschikbaar zijn.

Een tweede reeks vragen ging over het stimuleren van een kwaliteitsvolle werking. Ten eerste wilden we weten of er in het financieringsmodel rekening moet worden gehouden met de schaalgrootte en peilden we naar de mogelijkheid om instellingen waar een schaalvergroting plaats vindt door middel van samenwerking te financieren op het niveau van het samenwerkingsverband en niet op het niveau van de individuele instellingen en of er in het financieringsmodel dan dient te worden gewerkt met een minimumnorm op het vlak van het aantal dossiers schuldbemiddeling, waarbij een minimaal aantal dossiers schuldbemiddeling vereist is om in aanmerking te komen voor financiering.

Drie deelnemers vermeldden tijdens de bevraging dat het in het kader van een kwaliteitsvolle werking belangrijk is dat schuldbemiddelaars voldoende schuldbemiddelingsdossiers per jaar beheren om voldoende praktijkervaring te verwerven, hun expertise up-to-date te houden en hun vaardigheden uit te breiden. Toch zijn de meeste deelnemers geen voorstander van een

minimumnorm. Een vereist minimaal aantal dossiers om in aanmerking te komen voor financiering kan volgens drie deelnemers immers leiden tot perverse prikkels zoals het weinig zinvol invullen van de begeleiding om deze norm te behalen. Drie deelnemers geven aan dat gedwongen samenwerking omwille van een bepaalde minimumnorm ook niet wenselijk is. De keuze om een samenwerkingsverband aan te gaan moet volgens deze deelnemers een beslissing blijven van de individuele instellingen voor schuldbemiddeling. Eén deelnemer is van oordeel dat het relevanter is om kwaliteitsvereisten op te nemen die refereren naar voldoende en professionele medewerkers (bijvoorbeeld minimum aantal maatschappelijk werkers en/of juristen) en naar een aantal inhoudelijke kwaliteitsvereisten op het vlak van de aangeboden dienstverlening. Het is dan aan de diensten zelf om te bekijken hoe ze dit kwaliteitsniveau gaan behalen: door het volledig zelf te doen of door samen te werken met anderen. Ten slotte wordt er op gewezen dat er ook aandacht moet zijn voor voldoende bereikbaarheid en beschikbaarheid van de dienstverlening en dat dit een fijnmazig aanbod vereist tot op het niveau van elke gemeente in Vlaanderen.

Twee deelnemers wijzen er op dat de schaalgrootte wel zinvol kan zijn om een aantal zaken op grote schaal op te nemen, zoals beleidsplanning, vorming, juridische ondersteuning, intervisie, inzet in activiteiten zoals preventie, deelname aan werkgroepen …

We gingen ten slotte na of in het kader van het stimuleren van een kwaliteitsvolle werking zowel de toegang tot gespecialiseerd personeel, als het aansturen van een strategische beleidsplanning, het opzetten van een navormingsbeleid en het aansturen van tevredenheidsmetingen bij cliënten vereisten zijn in een financieringsmodel. Vier van de zes deelnemers geven expliciet aan dat ze hiermee akkoord gaan. Eén deelnemer wijst op de mogelijkheid om een groeipad te voorzien waarbij instellingen voor schuldbemiddeling gestimuleerd worden om dit op termijn te realiseren. De uitdaging wordt dan om deze criteria concreet meetbaar in te vullen. Eén deelnemer vindt het belangrijk dat bij het uitwerken van deze indicatoren de autonomie van de instellingen voor schuldbemiddeling niet in het gedrang komt en dat dit niet te veel administratief werk meebrengt. Een andere deelnemer vindt dat een instelling voor schuldbemiddeling niet moet worden gestimuleerd om kwaliteitsvol te werken, maar kwaliteitsvol moet werken vooraleer erkend te worden. De indicatoren zijn volgens deze deelnemer bovendien sterk voor interpretatie vatbaar (het snel invullen van een aantal vragen door de cliënt kan bijvoorbeeld niet beschouwd worden als een tevredenheidsmeting) en daarom is de deelnemer van mening dat een instelling voor schuldbemiddeling beter globaal wordt beoordeeld. Een andere deelnemer wijst op mogelijke ongewenste neveneffecten aangezien instellingen voor schuldbemiddeling geen aparte organisaties zijn: "Strategische planning e.d. wordt dan ook opgepakt op het niveau van de globale organisatie en niet op het niveau van de medewerkers schuldbemiddeling. We moeten oppassen dat we door het opleggen van bepaalde kwaliteitsvereisten in het financieringsmodel schuldhulpverlening geen eilandjes gaan creëren binnen deze grotere organisaties. Het ontwikkelen van een systematische manier van werken moet dus gebeuren binnen de contouren van de ruime organisatie".

9.4 Delphi bevraging: ronde 3

9.4.1 Basistekst ronde 3

In de laatste ronde van de delphi bevraging geven we een overzicht van een aantal financieringsscenario's. We vertrekken hierbij vanuit de consensus bij de deelnemers aan de delphi bevraging over de wenselijkheid om financieringsmodellen uit te werken die behoefteverschillen in rekening brengen en kwaliteit stimuleren. In de tweede ronde van de delphi bevraging werd duidelijk dat behoefte direct of indirect kan worden gemeten en dat alle deelnemers indirecte boven directe indicatoren prefereerden. Doch omwille van perverse

prikkels opteerde een meerderheid van de deelnemers om toch op één of andere wijze ook directe indicatoren (samen met indirecte) mee te nemen in het financieringsmodel.

Ook kwaliteitsaansturing kan direct of indirect gebeuren. Men kan kwaliteit aansturen door de financiering (en de erkenning) van de instellingen voor schuldbemiddeling te koppelen aan output (bijvoorbeeld de mate waarin organisaties tevredenheidsmetingen doen) en outcome-indicatoren (percentage herval). Het indirect aansturen van kwaliteit kan gebeuren op basis van indicatoren waarvan (uit wetenschappelijk onderzoek) is gebleken dat ze een sterke invloed uitoefenen op kwaliteitsvol werken. In de tweede ronde van de Delphi bevraging was er een duidelijke consensus rond het voorstel om kwaliteit indirect aan te sturen door in te zetten op de criteria van zorginnovatieve organisaties (netwerkgericht, lerend, participatief). Netwerkgericht werken kan worden aangestuurd door instellingen te stimuleren tot samenwerking. Kenniscreatie, -transfer en -valorisatie wordt mogelijk in organisaties die worden gestimuleerd zichzelf te evalueren met betrokkenheid van relevante stakeholders, inz. de gebruikers. Bij stimulering van kwaliteit willen we vertrekken van het begrip zelfevaluatie zoals dit wordt omschreven in het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen. Zelfevaluatie is "een systematische evaluatie van de processen, structuren en resultaten van de voorziening en wordt door de voorziening zelf verwezenlijkt. De voorziening toont door middel van een zelfevaluatie aan hoe ze haar processen, structuren en resultaten bewaakt, beheerst en voortdurend verbetert".

Het combineren van volgende drie indicatoren die al dan niet meegenomen worden bij het uitwerken van financieringsvoorstellen leidt tot zeven mogelijke scenario's:

- het gebruik van directe of indirecte behoefteparameters;
- samenwerking al/niet stimuleren;
- zelfevaluatie al/niet stimuleren.

Deze oefening laat toe de voor- en nadelen te kaderen van het wel of niet meenemen en combineren van behoefteparameters, samenwerking en zelfevaluatie. Bij de bespreking worden deze zeven scenario's getoetst aan de voorwaarden waaraan een financieel verdeelmodel moet voldoen: verdelende rechtvaardigheid, een goede mix tussen sturingsmogelijkheden door de Vlaamse overheid en de autonomie van de organisaties, stabiliteit, voorspelbaarheid, transparantie, uitvoerbaarheid, duurzaamheid, flexibiliteit, kostenefficiëntie, manipuleerbaarheid en prikkelwerking (zie basistekst 1).

<u>Scenario 1</u>: In dit scenario bekijken we een financieringsmodel met een directe behoefteparameter, de dossiers schuldbemiddeling, als verdelingscriterium. Er wordt in dit scenario geen rekening gehouden met schaalgrootte/ samenwerking en zelfevaluatie is niet verplicht.

De <u>kosten- en behoefteverschillen</u> zijn in dit scenario gebaseerd op een directe behoefteparameter, het aantal dossiers schuldbemiddeling. De parameter is de beste voorspeller van de kosten- en behoefteverschillen tussen erkende instellingen voor schuldbemiddeling die momenteel voorhanden is. Deze parameter moet wel relatief worden bekeken, hetgeen inhoudt dat de verschillen tussen de organisaties moeten worden bekeken en niet het absolute aantal schuldbemiddelingsdossiers in de individuele instellingen, aangezien het aantal dossiers schuldbemiddeling dat een instelling behandelt niet altijd het aanbod weerspiegelt dat nodig is, maar eerder het aanbod dat mogelijk is. Er dient ook opgemerkt te worden dat deze directe behoefteparameter een situatie op jaarbasis weergeeft en dus geen momentopname is. Het is dus niet mogelijk om op basis van deze parameter een correcte schatting te maken van het benodigde personeel, aangezien sommige schuldhulpverleningsdossiers in de loop van het jaar (al dan niet voortijdig) zullen worden

beëindigd, terwijl andere dossiers een gans jaar beheerd worden door de schuldhulpverleners van de organisatie.

Aangezien schaalgrootte/samenwerking en zelfevaluatie niet worden opgenomen in dit financieringsmodel zijn de sturingsmogelijkheden door de Vlaamse overheid zeer beperkt.

De voorwaarde van stabiliteit die aan een financieringsmodel kan worden gesteld, houdt in dat de subsidies die worden uitgekeerd aan de organisaties, niet te sterk moeten fluctueren in tijd. Aangezien de subsidies in dit scenario gebaseerd zijn op het aantal dossiers schuldbemiddeling, bekijken we in welke mate het aantal dossiers dat in 2009 geregistreerd werd door de erkende instellingen voor schuldbemiddeling gewijzigd is ten opzichte van het aantal dossiers in 2008. Uit tabel 175 blijkt dat de gemiddelde wijziging van de dossiers schuldbemiddeling ten opzichte van 2008 29% bedraagt. De minimum- en maximumwaarden geven weer dat er aan de ene kant schuldbemiddelingsorganisaties zijn met een status quo en aan de andere kant is de maximale wijziging van het aantal dossiers schuldbemiddeling een stijging met 687% ten opzichte van 2008. Verder kan vastgesteld worden dat 110 instellingen voor schuldbemiddeling, ofwel één derde van de organisaties, in 2009 een stijging of daling lager dan of gelijk aan 10% van het aantal schuldendossiers in 2008 heeft. Een mogelijke bedenking hierbij is dat de basisregistratie nog maar sinds 2007 gebeurt, waardoor nog niet in elke instelling optimaal wordt geregistreerd (bijvoorbeeld geen registratie van eenmalige schuldbemiddelingen).

Tabel 175: Wijzing van het aantal dossiers schuldbemiddeling dat door de erkende instellingen voor schuldbemiddeling in 2009 geregistreerd werd ten opzichte van 2008

N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
330	,286	,490	,00	6,87

Dit scenario voldoet aan de voorwaarde van transparantie. De verdeelsleutel is gebaseerd op de dossiers schuldbemiddeling, waarbij instellingen een hogere subsidie krijgen naarmate er meer dossiers schuldbemiddeling aanwezig zijn in de organisatie.

In dit scenario kunnen een aantal bedenkingen geformuleerd worden over de uitvoerbaarheid. Het moet mogelijk zijn de directe behoefteparameter met een redelijke mate van nauwkeurigheid te verzamelen. Dit betekent dat bepaald moet worden welke dossiers worden opgenomen in de berekening. Uit de basisregistratie weten we bijvoorbeeld dat 71 schuldbemiddelingsorganisaties, ofwel één op vijf instellingen, in 2009 geen eenmalige schuldbemiddelingen hebben geregistreerd (Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, 2010). Bovendien dient elke instelling voor schuldbemiddeling een eenmalige schuldbemiddeling op eenzelfde manier te interpreteren, zodat er op een eenvormige manier wordt geregistreerd. Vraag is of deze eenmalige schuldbemiddelingen mee moeten worden opgenomen in de berekening van de behoefteparameter? Indien de eenmalige schuldbemiddelingen wel worden meegenomen dan zouden deze door *alle* instellingen én op een *uniforme* wijze moeten worden geregistreerd. Indien de eenmalige schuldbemiddelingen niet worden meegenomen, is het mogelijk dat instellingen voor schuldbemiddeling uit de boot vallen indien er enkel wordt gefinancierd op basis van het aantal dossiers schuldbemiddeling. In 2009 had bijvoorbeeld één erkende instelling voor schuldbemiddeling enkel eenmalige schuldbemiddelingen. Ook de vraag of dossiers in het kader van een collectieve schuldenregeling moeten worden opgenomen in de berekening, dient aan bod te komen aangezien hier federale financieringsmechanismen op de voorgrond treden (schuldbemiddelaars kunnen volgens de geldende barema's kosten aanrekenen aan de schuldenaar, of deze verhalen op het Fonds ter bestrijding van Overmatige Schuldenlast). Drie erkende instellingen voor schuldbemiddeling hadden in 2009 enkel dossiers in het kader

van een collectieve schuldenregeling. Ten derde dienen idealiter ook de personen op de wachtlijst te worden meegenomen in de berekening van de directe behoefteparameter. Uit de online bevraging weten we echter dat 45% van de instellingen geen wachtlijst bijhoudt, hoewel de aanmeldingen moeilijk onmiddellijk kunnen worden opgenomen. Ten slotte kan de vraag gesteld worden of er gewerkt moet worden met een weging van de dossiers. Dient bij de berekening van de behoefteparameter elk geregistreerd dossier op dezelfde manier in rekening te worden gebracht of dient er een onderscheid gemaakt te worden naar de aard van het dossier (eenmalige schuldbemiddeling, schuldbemiddeling an sich, schuldbemiddeling in combinatie met budgetbemiddeling of –beheer, collectieve schuldenregeling)? Tijdens de delphi bevraging kwam bovendien reeds aan bod dat de arbeidsintensiteit van een dossier samenhangt met de psychosociale begeleiding. Dient dit in rekening te worden gebracht of behoort dit tot de reguliere werking van de OCMW's en CAW's?

Wat betreft de kostenefficiëntie is de gegevensverzameling in een financieringsmodel dat rekening houdt met directe behoefteparameters duurder voor de schuldbemiddelingsinstellingen dan het werken met indirecte behoefteparameters, aangezien de instellingen de gegevens zelf moeten registreren. De basisregistratie die jaarlijks gebeurt door de schuldbemiddelingsinstellingen is echter een vereiste om erkend te blijven door de Vlaamse overheid. Deze gegevens zijn dus al voorhanden, waardoor de kostprijs in de praktijk gelijk blijft. Een tweede bedenking die we met betrekking tot de kostenefficiëntie wensen te maken, is dat in dit scenario geen rekening wordt gehouden met schaalgrootte/samenwerking. Voor kleine organisaties die niet samenwerken, maar zelf voor voldoende expertise moeten zorgen, zal dit scenario duurder zijn.

Dit financieringsmodel scoort negatief op manipuleerbaarheid. Het aantal dossiers schuldbemiddeling als verdelingscriterium is een gegeven dat kan worden gemanipuleerd door de instellingen voor schuldbemiddeling. Dit kan aanleiding geven tot perverse prikkels, zoals het kunstmatig opdrijven van het aantal dossiers ten koste van de kwaliteit van de schuldhulpverlening. Of het voorrang geven aan de 'eenvoudige' dossiers ten nadele van de meer complexe dossiers hetgeen een gelijke toegang tot schuldhulpverlening verhindert.

Scenario 2: In dit scenario bekijken we een financieringsmodel met indirecte behoefteparameters als verdelingscriteria. Er wordt in dit scenario geen rekening gehouden met schaalgrootte/samenwerking en zelfevaluatie is niet verplicht.

In dit scenario waarbij de kosten- en behoefteverschillen tussen de organisaties enkel worden bepaald op basis van indirecte behoefteparameters, gaat het over een schatting van de kosten en behoeften. Om een optimale schatting mogelijk te maken, kan op basis van onderzoek duidelijk worden welke indirecte parameters goede schatters zijn van de kosten en behoeften van erkende instellingen voor schuldbemiddeling. Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling verzamelt sinds 2008 informatie bij de erkende instellingen voor schuldbemiddeling over het profiel van cliënten met een schuldenproblematiek. Daarnaast kunnen we beroep doen op een studie die werd uitgevoerd in opdracht van de Europese commissie (Davydoff, et al., 2008). In deze studie wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste kenmerken van de groep financieel kwetsbare personen en huishoudens, op basis van de Eurobarometer, de EU-SILC databank en onderzoeksresultaten uit verschillende Europese landen. Ten eerste zorgt het hebben van **kinderen** ervoor dat de kans op financiële problemen toeneemt. Niet enkel het hebben van kinderen, maar ook het aantal kinderen en de leeftijd van de kinderen zijn belangrijke factoren. Het hebben van jonge kinderen en het hebben van meerdere kinderen doet de kans op schulden toenemen. Alleenstaanden lopen ook een groter risico op overmatige schuldenlast dan koppels. Volgens de studie van Davydoff (2008) is hierbij het alleenstaand zijn niet cruciaal maar wel het al dan niet **ondergaan van een relatiebreuk**. Bij de alleenstaanden zien we dat personen die nooit gehuwd zijn of samengewoond hebben een even laag risico hebben dan gehuwden. Het zijn

echter de alleenstaande personen die vroeger gehuwd waren of hebben samengewoond die meer risico lopen op het niet kunnen betalen van de rekeningen. De resultaten van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (2010) geven weer dat er, zowel in 2008 als in 2009, in de steekproef van de dossiers schuldhulpverlening in de uitgebreide registratie minder koppels (met of zonder kinderen) aanwezig zijn in vergelijking met het gemiddelde aantal koppels in Vlaanderen. De alleenwonenden en éénoudergezinnen zijn daarentegen oververtegenwoordigd. Verder blijkt uit de Europese studie dat een **laag inkomen** rechtstreeks in verband staat met het hebben van financiële moeilijkheden. Zowel het totale inkomen als het besteedbare inkomen is hierop van invloed. Van de 20% huishoudens die in de laagste inkomenscategorie zitten en de laagste besteedbare inkomens hebben, rapporteert bijna één op vijf huishoudens betalingsachterstallen. Ten vierde hebben **werklozen** meer kans op financiële moeilijkheden dan werkenden. Het gaat specifiek om de groep personen op arbeidsleeftijd die geen baan hebben. Op basis van de steekproef van schuldhulpverleningsdossiers kon het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling vaststellen dat er in 2009 in 30,43% van de dossiers sprake was van werkloosheid, tegenover een werkloosheidsgraad van 4,39% in Vlaanderen. Uit de Europese studie blijkt dat werkloosheid in verschillende onderzoeken naar voor komt als belangrijke indicator. Toch is er geen eensgezindheid of het de werkloosheid "an sich" is die de bepalende factor is of het voor een langdurige periode moeten stellen met een beperkt inkomen. Ten vijfde wordt het **huren** van een huis of appartement in verschillende landen in verband gebracht met een stijgende kans op financiële moeilijkheden. De analyse van de steekproef van dossiers schuldhulpverlening door het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling bevestigt dit. In vergelijking met de verdeling tussen huurders en eigenaars in Vlaanderen, zijn huurders, zowel private als sociale huurders, duidelijk oververtegenwoordigd in de steekproef. Ten slotte kan op basis van de gegevens van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling worden vastgesteld dat naar de soorten schulden energieschulden/nutsvoorzieningen het vaakst voorkomen, namelijk in 57% van de schuldhulpverleningsdossiers in de steekproef. Gezondheidsschulden, leningen op afbetaling en fiscale schulden kwamen in 2009 in meer dan twee op vijf dossiers voor. Het hebben van een kredietopening vervolledigt ten slotte de top vijf van vaakst voorkomende schulden in de steekproef van schuldhulpverleningsdossiers die werd verzameld door het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (2010).

Op basis van dit overzicht zijn volgende indicatoren mogelijk relevante indirecte behoefteparameters: aantal éénoudergezinnen, aantal alleenstaanden, aantal personen met een leefloon, aantal individuen dat recht heeft op een voorkeurtarief in de ziekteverzekering, aantal niet-werkende werkzoekenden, aantal huurders, aantal contracten die door de energieleveranciers werden opgezegd en waarbij cliënten bij distributienetbeheerders terecht komen, aantal dossiers bij de Lokale adviescommissies, aantal betalingsachterstanden consumentenkrediet en hypothecaire leningen, aantal collectieve schuldenregelingen geregistreerd bij de Centrale voor kredieten aan particulieren. Voor deze[61] parameters werd het statistisch verband tussen indirecte en directe behoefteparameters bekeken. Voor de directe behoefteparameter werden alle schuldendossiers die door de instellingen werden geregistreerd in 2009 in rekening gebracht. De schuldendossiers van de CAW's werden verdeeld over de verschillende gemeenten in hun werkingsgebied, naar rata van het inwonersaantal in deze gemeenten. Voor de indirecte parameters alleenstaanden, éénoudergezinnen, leefloondossiers, NWWZ en rechthebbenden op een voorkeurtarief in de ziekteverzekering werd dit verband op gemeenteniveau nagegaan. Hierbij dient te worden vermeld dat voor het aantal alleenstaanden en éénoudergezinnen op gemeenteniveau gebruik werd gemaakt van cijfergegevens voor 2008, aangezien deze voor 2009 nog niet

[61] Sommige indicatoren waren echter niet (tijdig) beschikbaar en konden dus ook niet worden meegenomen in de analyse, namelijk aantal huurders, aantal contracten die door energieleveranciers werden opgezegd en aantal dossiers bij de Lokale adviescommissies.

beschikbaar waren. Wat betreft de parameter aantal kredietnemers met betalingsachterstand beschikten we enkel over cijfergegevens op het niveau van het bestuurlijk arrondissement en voor het aantal berichten van toelaatbaarheid CSR enkel over cijfergegevens op het niveau van het gerechtelijk arrondissement. Er kan een samenhang worden teruggevonden tussen deze indirecte parameters en het aantal schuldbemiddelingsdossiers[62]. Dit betekent dat, globaal beschouwd, gemeenten met meer schuldendossiers ook over meer alleenstaanden, éénoudergezinnen, leefloondossiers, … beschikken. Indien we een rangorde maken van gemeenten op basis van directe en indirecte parameters, dan stellen we vast dat een aantal gemeenten veel hoger of lager worden gerangschikt dan op basis van de directe of indirecte parameters verwacht zou worden. Zo zijn er een aantal gemeenten die op basis van het aantal schuldendossiers veel lager worden gerangschikt dan wat op basis van de indirecte parameters verwacht zou worden. Aan de andere kant zijn er ook een aantal gemeenten die op basis van het aantal schuldendossiers veel hoger worden gerangschikt dan wat op basis van de indirecte parameters verwacht zou worden. Hiervoor zijn verscheidene mogelijke verklaringen denkbaar: een lange wachtlijst, een lage toegankelijkheid van de instelling voor schuldbemiddeling, het al dan niet registreren van eenmalige schuldbemiddeling … .

Aangezien schaalgrootte/samenwerking en zelfevaluatie niet worden opgenomen in dit financieringsmodel zijn de sturingsmogelijkheden door de Vlaamse overheid zeer beperkt.

Wat betreft de stabiliteit van een financieringsscenario dat enkel indirecte behoefteparameters in rekening brengt, kan worden vastgesteld dat 111 gemeenten, ofwel 36,5% van de gemeenten in Vlaanderen, in 2009 een stijging of daling lager dan of gelijk aan 10% van het aantal leefloondossiers in 2008 heeft. Er kan ook worden vastgesteld dat 27 gemeenten, ofwel 8,9% van de gemeenten in Vlaanderen, in 2009 een stijging of daling lager dan of gelijk aan 10% van het aantal niet-werkende werkzoekende in 2008 heeft. Tot slot kan worden vastgesteld dat 283 gemeenten, ofwel 92,8% van de gemeenten in Vlaanderen, in 2009 een stijging of daling lager dan of gelijk aan 10% van het aantal rechthebbenden op een tegemoetkoming in de ziekteverzekering in 2008 heeft.

Tabel 176: Wijzing van de indirecte parameters van 2009 ten opzichte van 2008

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
leefloondossiers	304	,208	,211	,0	1,5
NWWZ	305	,229	,100	,0	,58
Tegemoetkoming ziekteverzekering	305	,060	,030	,0	,14

[62] Pearson correlatie tussen schuldendossiers en aantal alleenstaanden of éénoudergezinnen op gemeenteniveau: 0,927***

Pearson correlatie tussen schuldendossiers en aantal leefloondossiers of NWWZ op gemeenteniveau: 0,929***

Pearson correlatie tussen schuldendossiers en rechthebbenden op voorkeurtarief in de ziekteverzekering op gemeenteniveau: 0,928***

Pearson correlatie tussen schuldendossiers en aantal kredietnemers met betalingsachterstand op het niveau van het bestuurlijk arrondissement: 0,973***

Pearson correlatie tussen schuldendossiers en aantal berichten van toelaatbaarheid CSR op het niveau van het gerechtelijk arrondissement: 0,824***

Dit scenario voldoet aan de voorwaarde van transparantie. De verdeelsleutel is gebaseerd op indirecte parameters, waarbij instellingen een hogere subsidie krijgen naarmate de aanwezigheid van de indirecte parameters in hun werkingsgebied hoger is.

Een vereiste met betrekking tot de uitvoerbaarheid is dat de verdeelsleutels zonder al te veel problemen moeten kunnen worden bepaald. Bij het gebruik van indirecte behoefteparameters is dit niet eenvoudig, aangezien er een territoriale overlapping is van het werkingsgebied van CAW's en OCMW's. OCMW's werken op gemeenteniveau, terwijl het werkingsgebied van CAW's veel ruimer is[63].

Wat betreft de kostenefficiëntie is de gegevensverzameling in een financieringsmodel dat rekening houdt met indirecte behoefteparameters minder duur voor de schuldbemiddelingsinstellingen dan het werken met directe behoefteparameters, aangezien de instellingen de gegevens niet zelf moeten registreren. De basisregistratie die jaarlijks gebeurt door de schuldbemiddelingsinstellingen is echter een vereiste om erkend te blijven door de Vlaamse overheid, waardoor de kostprijs in de praktijk gelijk blijft. Een tweede bedenking die we met betrekking tot de kostenefficiëntie wensen te maken, is dat in dit scenario geen rekening wordt gehouden met schaalgrootte/samenwerking. Voor kleine organisaties die niet samenwerken, maar zelf voor voldoende expertise moeten zorgen, zal dit scenario duurder zijn.

In dit financieringsmodel hebben de instellingen voor schuldbemiddeling geen invloed op de behoefteparameters. Perverse prikkels zijn wel mogelijk indien geen schaalgrootte wordt opgelegd. Het financieringsmodel houdt dan immers geen rekening met instellingen voor schuldbemiddeling die weinig schuldbemiddelingsdossiers behandelen omwille van een lage toegankelijkheid van de instelling.

Scenario 3: In dit scenario bekijken we een financieringsmodel met een directe behoefteparameter, de dossiers schuldbemiddeling, als verdelingscriterium. Er wordt in dit scenario rekening gehouden met schaalgrootte/samenwerking. Zelfevaluatie is niet verplicht.

In dit scenario wordt, net als in scenario 1, rekening gehouden met de kosten- en behoefteverschillen op basis van het aantal dossiers schuldbemiddeling. De kanttekeningen die hierbij geformuleerd kunnen worden, zijn dezelfde als in scenario 1. Indien er gewerkt wordt met een minimumnorm op het vlak van schaalgrootte, kunnen zowel individuele organisaties als samenwerkingsverbanden die voldoen aan deze minimumnorm in aanmerking komen voor een subsidie. Het te subsidiëren bedrag kan dan bepaald worden op basis van het aantal dossiers schuldbemiddeling binnen deze individuele organisaties en samenwerkingsverbanden. Samenwerking kan, naast het werken met een minimumnorm, eveneens gestimuleerd worden door middel van een bijkomende financiering, naast de financiering van de individuele instellingen voor schuldbemiddeling.

Indien in het financieringsmodel rekening wordt gehouden met schaalgrootte/samenwerking bestaat de sturingsmogelijkheid van de overheid in het stimuleren van samenwerking tussen erkende instellingen voor schuldbemiddeling. Samenwerking kan hierbij staan voor een activiteit waarbij meerdere partners netwerken vormen en initiatieven ontwikkelen waarbij de dienstverlening aan de gebruiker centraal staat, zodanig dat samenwerking een hefboom voor zorginnovatie kan zijn.

[63] In de nabije toekomst zullen de werkingsgebieden van de CAW's waarschijnlijk nog groter en uniformer worden.

Wat betreft de stabiliteit van het financieringsmodel, kunnen dezelfde opmerkingen worden gemaakt als in scenario 1.

Dit scenario voldoet aan de voorwaarde van transparantie. De verdeelsleutel is gebaseerd op de dossiers schuldbemiddeling, waarbij instellingen een hogere subsidie krijgen naarmate er meer dossiers schuldbemiddeling aanwezig zijn in de organisatie (of ook mogelijk in het samenwerkingsverband indien er wordt gewerkt met een minimumnorm).

Rekening houden met de schaalgrootte/samenwerking heeft een invloed op de uitvoerbaarheid. Naast de opmerkingen die werden gemaakt in scenario 1 met betrekking tot de uitvoerbaarheid van een financieringsmodel dat vertrekt vanuit een directe behoefteparameter, is een objectief criterium nodig om te bepalen of schuldbemiddelaars voldoende schuldbemiddelingsdossiers per jaar beheren om voldoende praktijkervaring te verwerven, hun expertise up-to-date te houden en hun vaardigheden uit te breiden. In de delphi bevraging kwam aan bod dat een minimumnorm op het vlak van het aantal dossiers schuldbemiddeling kan leiden tot perverse prikkels zoals het weinig zinvol invullen van de begeleiding om de norm te behalen. Een criterium dat een minimaal vereist aantal maatschappelijk werkers en/of juristen in rekening brengt, zal ook steeds gerelateerd moeten worden aan het aantal schuldbemiddelingsdossiers. In de delphi bevraging werd ook aangegeven dat gedwongen samenwerking omwille van een bepaalde minimumnorm niet wenselijk is, omdat de keuze om een samenwerkingsverband aan te gaan een beslissing van de individuele instellingen voor schuldbemiddeling zou moeten blijven. Samenwerking kan eveneens gestimuleerd worden door middel van een bijkomende financiering, naast de financiering van de individuele instellingen voor schuldbemiddeling.

Wat betreft de kostenefficiëntie is de gegevensverzameling in een financieringsmodel dat rekening houdt met directe behoefteparameters duurder voor de schuldbemiddelingsinstellingen dan het werken met indirecte behoefteparameters, aangezien de instellingen de gegevens zelf moeten registreren. De basisregistratie die jaarlijks gebeurt door de schuldbemiddelingsinstellingen is echter een vereiste om erkend te blijven door de Vlaamse overheid. Deze gegevens zijn dus al voorhanden, waardoor de kostprijs in de praktijk gelijk blijft. Een tweede bedenking die we met betrekking tot de kostenefficiëntie wensen te maken, is dat in dit scenario rekening wordt gehouden met schaalvoordelen. Het delen van expertise levert een besparing op voor instellingen die voordeel halen uit samenwerking.

Dit financieringsmodel scoort negatief op manipuleerbaarheid. Het aantal dossiers schuldbemiddeling als verdelingscriterium is een gegeven dat kan worden gemanipuleerd door de instellingen voor schuldbemiddeling. Dit kan aanleiding geven tot perverse prikkels, zoals het kunstmatig opdrijven van het aantal dossiers ten koste van de kwaliteit van de schuldhulpverlening. Of het voorrang geven aan de 'eenvoudige' dossiers ten nadele van de meer complexe dossiers hetgeen een gelijke toegang tot schuldhulpverlening verhindert.

Scenario 4: In dit scenario bekijken we een financieringsmodel met indirecte behoefteparameters als verdelingscriteria. Er wordt in dit scenario rekening gehouden met schaalgrootte/samenwerking. Zelfevaluatie door de instellingen voor schuldbemiddeling is niet verplicht.

In dit scenario waarbij de kosten- en behoefteverschillen tussen de organisaties enkel worden bepaald op basis van indirecte behoefteparameters, gaat het over een schatting van de kosten en behoeften. Indien er gewerkt wordt met een minimumnorm op het vlak van schaalgrootte, kunnen zowel individuele organisaties als samenwerkingsverbanden die voldoen aan deze minimumnorm in aanmerking komen voor een subsidie die bepaald wordt op basis van de aanwezigheid van de indirecte parameters binnen het werkingsgebied van

deze individuele organisaties en samenwerkingsverbanden. Samenwerking kan, naast het werken met een minimumnorm, eveneens gestimuleerd worden door middel van een bijkomende financiering, naast de financiering van de individuele instellingen voor schuldbemiddeling.

Indien in het financieringsmodel rekening wordt gehouden met schaalgrootte/samenwerking bestaat de sturingsmogelijkheid van de overheid in het stimuleren van samenwerking tussen erkende instellingen voor schuldbemiddeling. Samenwerking kan hierbij staan voor een activiteit waarbij meerdere partners netwerken vormen en initiatieven ontwikkelen waarbij de dienstverlening aan de gebruiker centraal staat, zodanig dat samenwerking een hefboom voor zorginnovatie kan zijn.

Wat betreft de stabiliteit van het financieringsmodel, kunnen dezelfde opmerkingen worden gemaakt als in scenario 2.

Dit scenario voldoet aan de voorwaarde van transparantie. De verdeelsleutel is gebaseerd op indirecte parameters, waarbij instellingen (of ook samenwerkingsverbanden indien er wordt gewerkt met een minimumnorm) een hogere subsidie krijgen naarmate de aanwezigheid van de indirecte parameters in hun werkingsgebied hoger is.

Een vereiste met betrekking tot de uitvoerbaarheid is dat de verdeelsleutels zonder al te veel problemen moeten kunnen worden bepaald. Bij het gebruik van indirecte behoefteparameters is dit niet eenvoudig, aangezien er een territoriale overlapping is van het werkingsgebied van CAW's en OCMW's. OCMW's werken op gemeenteniveau, terwijl het werkingsgebied van CAW's veel ruimer is. Bovendien kunnen OCMW's en CAW's aan eenzelfde samenwerkingsverband deelnemen. Een tweede bedenking die kan worden gemaakt, betreft de nood aan een objectief criterium om te bepalen of schuldbemiddelaars voldoende schuldbemiddelingsdossiers per jaar beheren om voldoende praktijkervaring te verwerven, hun expertise up-to-date te houden en hun vaardigheden uit te breiden. In de delphi bevraging kwam aan bod dat een minimumnorm op het vlak van het aantal dossiers schuldbemiddeling kan leiden tot perverse prikkels zoals het weinig zinvol invullen van de begeleiding om de norm te behalen. Een criterium dat een minimaal vereist aantal maatschappelijk werkers en/of juristen in rekening brengt, zal ook steeds gerelateerd moeten worden aan het aantal schuldbemiddelingsdossiers. In de delphi bevraging werd ook aangegeven dat gedwongen samenwerking omwille van een bepaalde minimumnorm niet wenselijk is, omdat de keuze om een samenwerkingsverband aan te gaan een beslissing van de individuele instellingen voor schuldbemiddeling zou moeten blijven. Samenwerking kan eveneens gestimuleerd worden door middel van een bijkomende financiering, naast de financiering van de individuele instellingen voor schuldbemiddeling.

Wat betreft de kostenefficiëntie is de gegevensverzameling in een financieringsmodel dat rekening houdt met indirecte behoefteparameters minder duur voor de schuldbemiddelingsinstellingen dan het werken met directe behoefteparameters, aangezien de instellingen de gegevens niet zelf moeten registreren. De basisregistratie die jaarlijks gebeurt door de schuldbemiddelingsinstellingen is echter een vereiste om erkend te blijven door de Vlaamse overheid, waardoor de kostprijs in de praktijk gelijk blijft. Een tweede bedenking die we met betrekking tot de kostenefficiëntie wensen te maken, is dat in dit scenario rekening wordt gehouden met schaalvoordelen. Het delen van expertise levert een besparing op voor instellingen die voordeel halen uit samenwerking.

In dit financieringsmodel hebben de instellingen voor schuldbemiddeling geen invloed op de behoefteparameters. Perverse prikkels zijn niet meer mogelijk indien een minimumnorm op het vlak van schaalgrootte wordt opgelegd. Het financieringsmodel houdt dan immers

rekening met instellingen voor schuldbemiddeling die weinig schuldbemiddelingsdossiers behandelen omwille van een lage toegankelijkheid van de instelling.

Scenario 5: In dit scenario bekijken we een financieringsmodel met een directe behoefteparameter, de dossiers schuldbemiddeling, als verdelingscriterium. Er wordt in dit scenario geen rekening gehouden met schaalgrootte/samenwerking. Zelfevaluatie door de instellingen voor schuldbemiddeling is verplicht.

De kosten- en behoefteverschillen zijn in dit scenario gebaseerd op een directe behoefteparameter, het aantal dossiers schuldbemiddeling. De parameter is de beste voorspeller van de kosten- en behoefteverschillen tussen erkende instellingen voor schuldbemiddeling die momenteel voorhanden is. De kanttekeningen die hierbij geformuleerd kunnen worden, zijn dezelfde als in scenario 1. Een bijkomende verplichting om in aanmerking te komen voor financiering is een zelfevaluatie door de instellingen voor schuldbemiddeling. Dit kan een vereiste zijn voor financiering, zonder dat hier bijkomende middelen tegenover staan. Ofwel kan er, naast financiering op basis van de schuldbemiddelingsdossiers, ook voorzien worden in een basisfinanciering van de instellingen voor schuldbemiddeling ter ondersteuning van zelfevaluatie.

De sturingsmogelijkheden van de overheid situeren zich op het vlak van de zelfevaluatie door de instellingen voor schuldbemiddeling.

Wat betreft de stabiliteit van het financieringsmodel, kunnen dezelfde opmerkingen worden gemaakt als in scenario 1.

Met betrekking tot de transparantie van dit financieringsmodel, dient bepaald te worden op welke manier de instellingen voor schuldbemiddeling aan zelfevaluatie moeten doen. Indien zelfevaluatie door de instellingen het opvolgen en stimuleren van een kwaliteitsvolle schuldhulpverlening beoogt, dient bepaald te worden wat onder kwaliteitsvolle schuldhulpverlening wordt verstaan. In de wetenschappelijke literatuur kunnen kritische succesfactoren worden teruggevonden die betrekking hebben op passende werkvormen, competente hulpverleners en competente organisaties. Daarnaast kan ook gesteld worden dat kwaliteit een continu proces is dat in alle activiteiten van een instelling voor schuldbemiddeling verweven zit. Een permanente zorg voor kwaliteitsverbetering moet steunen op een systematische manier van werken (Cuyvers, 2007). Een aantal van deze kritische succesfactoren kunnen als indicatoren worden opgenomen in het jaarverslag. Hierbij kan een onderscheid worden gemaakt tussen input-, throughput-, output- en outcome-indicatoren. Input-indicatoren, het geheel van randvoorwaarden waarbinnen een kwaliteitsvolle hulpverlening plaatsvindt, kunnen de beschikbaarheid van schuldhulpverleners, de aanwezigheid van een navormingsbeleid en de eventuele deelname aan een samenwerkingsverband zijn. Mogelijke throughput-indicatoren, waarbij de nadruk ligt op de kwaliteit van de activiteiten, kunnen de aanwezigheid van strategische beleidsplanning (aanwezigheid van een visie, formuleren van doelstellingen, opvolgen van de doelstellingen en evalueren van de werking op regelmatige basis), het aantal dossiers waarin de gegrondheid van schulden werd nagegaan, de aanwezigheid van een groepswerking, de aanwezigheid van preventie-activiteiten en van gebruikersparticipatie zijn. Mogelijke output-indicatoren zijn de aanwezigheid van een tevredenheidsmeting bij cliënten en de mate waarin er aan nazorg wordt gedaan. Outcome-indicatoren, waarbij het effect van de hulpverlening wordt bekeken, zijn in de context van schuldhulpverlening niet eenvoudig te bepalen. Een mogelijke indicator is het percentage van cliënten die hervallen na de hulpverlening en opnieuw in de schulden terecht komen. Uit de wetenschappelijke literatuur weten we echter

dat men ervan moet uitgaan dat herval een fase is in het gedragsveranderingsproces[64]. Er zijn bovendien verschillende factoren die outcome-indicatoren kunnen beïnvloeden, maar waarop de instellingen voor schuldbemiddeling zelf geen invloed hebben. Tot slot willen we ervoor pleiten dat de indicatoren die opgenomen worden in de jaarverslagen door de instellingen voor schuldbemiddeling geëvalueerd worden aan de hand van de PDCA-cirkel (plan-do-check-act), waarbij de instellingen beschrijven op welke manier de activiteiten gepland, uitgevoerd, geëvalueerd en bijgestuurd worden.

Met betrekking tot de uitvoerbaarheid kunnen dezelfde bedenkingen geformuleerd worden als bij scenario 1. Een bijkomende bedenking met betrekking tot de uitvoerbaarheid van dit scenario waarbij zelfevaluatie verplicht is, is de nood aan een uniforme (gestandaardiseerde) registratie en/of rapportering van gegevens door de organisaties zodat een vergelijking tussen de erkende instellingen mogelijk wordt. Op die manier wordt ook benchmarking, waarbij instellingen van elkaar kunnen leren, en een zinvolle invulling van zogenaamde joint reports, mogelijk. Dit is bijvoorbeeld op basis van de huidige jaarverslagen die worden ingediend door de erkende instellingen voor schuldbemiddeling niet mogelijk. De enige (minimale) vereiste die door de Vlaamse overheid is opgelegd in het kader van de jaarverslagen, betreft het opnemen van volgende gegevens in het jaarverslag: (1) de gegevens van de jaarlijkse basisregistratie, (2) een beschrijving van de werking van de instelling, (3) een beschrijving van het cliënteel van de instelling en (4) nieuwe tendensen betreffende de schuldenproblematiek die opgevallen zijn en beleidssignalen die men daaruit kan afleiden. Er wordt echter nergens gespecifieerd op welke manier, aan de hand van welke criteria of op basis van welke indicatoren men een bespreking van deze vier thema's verwacht. Het gevolg hiervan is dan ook een zeer grote verscheidenheid in omvang, alsook in de manier waarop de erkende instellingen voor schuldbemiddeling deze vier thema's bespreken in hun jaarverslag. Daardoor kunnen de jaarverslagen, in de vorm waarin ze vandaag de dag worden ingediend, niet gebruikt worden als instrument van kwaliteitsopvolging.

Wat betreft de kostenefficiëntie is de gegevensverzameling in een financieringsmodel dat rekening houdt met directe behoefteparameters duurder voor de schuldbemiddelingsinstellingen dan het werken met indirecte behoefteparameters, aangezien de instellingen de gegevens zelf moeten registreren. De basisregistratie die jaarlijks gebeurt door de schuldbemiddelingsinstellingen is echter een vereiste om erkend te blijven door de Vlaamse overheid. Deze gegevens zijn dus al voorhanden. Een tweede bedenking die we met betrekking tot de kostenefficiëntie wensen te maken, is dat in dit scenario geen rekening wordt gehouden met schaalgrootte/samenwerking. Voor kleine organisaties die niet samenwerken, maar zelf voor voldoende expertise moeten zorgen, zal dit scenario duurder zijn. Aangezien in dit scenario zelfevaluatie verplicht is, zal de kost voor de schuldbemiddelingsorganisaties hoger liggen dan in de scenario's waar geen tijd geïnvesteerd moet worden in zelfevaluatie.

Dit financieringsmodel scoort negatief op manipuleerbaarheid. Het aantal dossiers schuldbemiddeling als verdelingscriterium is een gegeven dat kan worden gemanipuleerd door de instellingen voor schuldbemiddeling. Dit kan aanleiding geven tot perverse prikkels, zoals het kunstmatig opdrijven van het aantal dossiers ten koste van de kwaliteit van de schuldhulpverlening. Of het voorrang geven aan de 'eenvoudige' dossiers ten nadele van de meer complexe dossiers hetgeen een gelijke toegang tot schuldhulpverlening verhindert.

[64] Gemiddeld drie tot zeven actiepogingen zijn nodig om onderhoud van het gedrag te bekomen (Budman, 1995 in Prochaska et al., 1992).

Scenario 6: In dit scenario bekijken we een financieringsmodel met indirecte behoefteparameters als verdelingscriteria. Er wordt in dit scenario geen rekening gehouden met schaalgrootte/samenwerking. Zelfevaluatie door de instellingen voor schuldbemiddeling is verplicht.

In dit scenario waarbij de kosten- en behoefteverschillen tussen de organisaties enkel worden bepaald op basis van indirecte behoefteparameters, gaat het over een schatting van de kosten en behoeften. De kanttekeningen die hierbij geformuleerd kunnen worden zijn dezelfde als in scenario 2. Een bijkomende verplichting om in aanmerking te komen voor financiering is een zelfevaluatie door de instellingen voor schuldbemiddeling.

De sturingsmogelijkheden van de overheid situeren zich op het vlak van de zelfevaluatie door de instellingen voor schuldbemiddeling.

Wat betreft de stabiliteit van het financieringsmodel, kunnen dezelfde opmerkingen worden gemaakt als in scenario 2.

Met betrekking tot de transparantie van dit financieringsmodel, dient bepaald te worden op welke manier de instellingen voor schuldbemiddeling aan zelfevaluatie moeten doen. Hierbij gelden dezelfde bemerkingen als bij scenario 5.

Een vereiste met betrekking tot de uitvoerbaarheid is dat de verdeelsleutels zonder al te veel problemen moeten kunnen worden bepaald. Bij het gebruik van indirecte behoefteparameters is dit niet eenvoudig, aangezien er een territoriale overlapping is van het werkingsgebied van CAW's en OCMW's. OCMW's werken op gemeenteniveau, terwijl het werkingsgebied van CAW's veel ruimer is. Een bijkomende bedenking met betrekking tot de uitvoerbaarheid van dit scenario waarbij zelfevaluatie verplicht is, is de nood aan een uniforme (gestandaardiseerde) registratie en/of rapportering van gegevens door de organisaties zodat een vergelijking tussen de erkende instellingen mogelijk wordt. Op die manier wordt ook benchmarking, waarbij instellingen van elkaar kunnen leren, en een zinvolle invulling van zogenaamde joint reports, mogelijk. Dit is bijvoorbeeld op basis van de huidige jaarverslagen die worden ingediend door de erkende instellingen voor schuldbemiddeling niet mogelijk. De enige (minimale) vereiste die door de Vlaamse overheid is opgelegd in het kader van de jaarverslagen, betreft het opnemen van volgende gegevens in het jaarverslag: (1) de gegevens van de jaarlijkse basisregistratie, (2) een beschrijving van de werking van de instelling, (3) een beschrijving van het cliënteel van de instelling en (4) nieuwe tendensen betreffende de schuldenproblematiek die opgevallen zijn en beleidssignalen die men daaruit kan afleiden. Er wordt echter nergens gespecifieerd op welke manier, aan de hand van welke criteria of op basis van welke indicatoren men een bespreking van deze vier thema's verwacht. Het gevolg hiervan is dan ook een zeer grote verscheidenheid in omvang, alsook in de manier waarop de erkende instellingen voor schuldbemiddeling deze vier thema's bespreken in hun jaarverslag. Daardoor kunnen de jaarverslagen, in de vorm waarin ze vandaag de dag worden ingediend, niet gebruikt worden als instrument van kwaliteitsopvolging.

Wat betreft de kostenefficiëntie is de gegevensverzameling in een financieringsmodel dat rekening houdt met indirecte behoefteparameters minder duur voor de schuldbemiddelingsinstellingen dan het werken met directe behoefteparameters, aangezien de instellingen de gegevens niet zelf moeten registreren. De basisregistratie die jaarlijks gebeurt door de schuldbemiddelingsinstellingen is echter een vereiste om erkend te blijven door de Vlaamse overheid, waardoor de kostprijs in de praktijk gelijk blijft. Een tweede bedenking die we met betrekking tot de kostenefficiëntie wensen te maken, is dat in dit scenario geen rekening wordt gehouden met schaalgrootte/samenwerking. Voor kleine organisaties die niet samenwerken, maar zelf voor voldoende expertise moeten zorgen, zal

dit scenario duurder zijn. Aangezien in dit scenario zelfevaluatie verplicht is, zal de kost voor de schuldbemiddelingsorganisaties hoger liggen dan in de scenario's waar geen tijd geïnvesteerd moet worden in zelfevaluatie.

In dit financieringsmodel hebben de instellingen voor schuldbemiddeling geen invloed op de behoefteparameters. Perverse prikkels zijn wel mogelijk indien geen schaalgrootte wordt opgelegd. Het financieringsmodel houdt dan immers geen rekening met instellingen voor schuldbemiddeling die weinig schuldbemiddelingsdossiers behandelen omwille van een lage toegankelijkheid van de instelling.

Scenario 7: In dit scenario bekijken we een financieringsmodel met een combinatie van directe en indirecte behoefteparameters als verdelingscriteria. Er wordt in dit scenario rekening gehouden met schaalgrootte/samenwerking en zelfevaluatie door de instellingen voor schuldbemiddeling is verplicht.

In dit scenario situeren de sturingsmogelijkheden van de overheid zich op het vlak van schaalgrootte/samenwerking en zelfevaluatie door de instellingen voor schuldbemiddeling. Beide kwaliteitsaspecten kunnen gestimuleerd worden door de overheid.

De werking van het financieringsmodel dient duidelijk te zijn voor de instellingen voor schuldbemiddeling. Met betrekking tot de transparantie van dit model dient in de eerste plaats dus bepaald te worden aan welke minimale kwaliteitsvereisten een instelling voor schuldbemiddeling moet voldoen om in aanmerking te komen voor financiering. Input-indicatoren, het geheel van randvoorwaarden waarbinnen een kwaliteitsvolle hulpverlening plaatsvindt, kunnen hierbij zijn: de minimale beschikbaarheid van schuldhulpverleners binnen de instelling voor schuldbemiddeling (door middel van tewerkstelling door de instelling zelf of via een samenwerkingsverband met andere organisaties), het minimaal aantal dossiers dat een schuldhulpverlener jaarlijks moet behandelen opdat voldoende expertise wordt verworven. Mogelijke throughput-indicatoren, waarbij de nadruk ligt op de kwaliteit van de activiteiten kunnen in het kader van minimale kwaliteitsvereisten om in aanmerking te komen voor financiering zijn: het nagaan van de gegrondheid van schulden in alle schuldendossiers, de aanwezigheid van een handelingsplan dat in overleg met de cliënt werd opgesteld, de aanwezigheid van een strategische beleidsplanning (aanwezigheid van een visie, formuleren van doelstellingen, opvolgen van de doelstellingen en evalueren van de werking op regelmatige basis). Outcome-indicatoren kunnen zijn: de instellingen voor schuldbemiddeling gaan na hoe cliënten schuldhulpverlening ervaren (bv. waren er volgens de cliënt voldoende contactmomenten tijdens de schuldhulpverlening, werd tijdens de hulpverlening volgens de cliënt voldoende aandacht besteed aan de integrale situatie, heeft de cliënt voldoende informatie gekregen over zijn schuldensituatie doorheen de schuldhulpverlening, …). Hierbij moet wel de bedenking worden gemaakt dat de tevredenheid over de schuldhulpverlening niet noodzakelijk samenhangt met de werkelijke outcome. De werkelijke outcome van schuldhulpverlening is de mate waarin een cliënt opnieuw duurzaam greep krijgt op zijn budget. Een individu kan maar duurzaam greep krijgen op het eigen budget indien hij beschikt over een menswaardig inkomen, voldoende zelfcontrole en motivatie. Een objectieve indicator om dit in kaart te brengen is momenteel niet voorhanden. Een (voorlopig) alternatief kan het gebruik maken van een subjectieve indicator zijn, waarbij wordt nagegaan in welke mate de cliënt zelf het gevoel heeft terug voldoende greep te hebben op het eigen budget.

De minimale kwaliteitsvereisten kunnen worden opgenomen in het jaarverslag dat door de instellingen voor schuldbemiddeling wordt opgemaakt en kunnen worden nagegaan door middel van inspectiebezoeken.

De beschikbare middelen dienen te worden verdeeld over de instellingen voor schuldbemiddeling die aan deze minimale kwaliteitsvereisten voldoen. Bij de verdeling dient rekening te worden gehouden met de kosten- en behoefteverschillen tussen de instellingen. Hiervoor worden in dit scenario zowel directe als indirecte behoefteparameters in rekening gebracht. Dus niet enkel de minimale kwaliteitsvereisten om in aanmerking te komen voor financiering moeten transparant zijn voor de instellingen voor schuldbemiddeling, ook het feit dat de hoogte van de subsidie bepaald wordt aan de hand van een combinatie van directe en indirecte behoefteparameters dient kenbaar te worden gemaakt aan de organisaties.

Vervolgens kan voorzien worden in bijkomende financiering, indien de instellingen voor schuldbemiddeling voldoen aan indicatoren die de kwaliteit van de schuldhulpverlening in kaart brengen (buiten de minimale kwaliteitsvereisten). De organisatie van preventie-activiteiten, een groepswerking voor cliënten en methodiekontwikkeling (instellingen die gezamenlijk een draaiboek, procedures … uitwerken) kunnen mogelijk ondersteund worden via bijkomende financiering. Het moet voor de instellingen voor schuldbemiddeling duidelijk zijn welke kwaliteitsindicatoren in aanmerking komen voor een bijkomende financiering.

Wat betreft de uitvoerbaarheid van dit scenario dienen ten eerste de minimale kwaliteitsvereisten in dit model gedefinieerd te worden. Vervolgens zal, net als in scenario 1, gedefinieerd moeten worden welke schuldbemiddelingsdossiers (eenmalige schuldbemiddelingen, schuldbemiddelingen an sich, schuldbemiddeling in combinatie met budgetbegeleiding of –beheer, collectieve schuldenregeling) in aanmerking komen voor financiering. Er moet ook beslist worden of bij de middelenverdeling een weging moet gebeuren naar de aard van de schuldbemiddelingsdossiers en er zal bepaald moeten worden of de psychosociale begeleiding in dossiers in rekening wordt gebracht of dat dergelijke psychosociale begeleiding eerder tot de reguliere werking van de OCMW's en CAW's behoort. Wat betreft het gebruik van de indirecte behoefteparameters is een beslissing nodig over welke parameters in rekening worden gebracht in het kader van de subsidiëring. Aangezien in dit scenario een combinatie van directe en indirecte behoefteparameters in rekening wordt gebracht, zal ook bepaald moeten worden welke weging deze directe en indirecte behoefteparameters krijgen. Krijgen beide parameters een gelijk gewicht bij de middelenverdeling of niet? Ten slotte moet er een beslissing genomen worden over welke aspecten van een kwaliteitsvolle werking in aanmerking komen voor een bijkomende financiering.

Inzake de stabiliteit van dit financieringsscenario kunnen dezelfde opmerkingen worden gemaakt als in scenario 1 en 2.

Wat betreft de kostenefficiëntie wordt er zowel beroep gedaan op indirecte behoefteparameters als op cijfergegevens die door de instellingen voor schuldbemiddeling zelf worden geregistreerd. De basisregistratie die jaarlijks gebeurt door de schuldbemiddelingsinstellingen is echter een vereiste om erkend te blijven door de Vlaamse overheid. Deze gegevens zijn dus al voorhanden. Een tweede bedenking die we met betrekking tot de kostenefficiëntie wensen te maken, is dat zelfevaluatie een grotere kost betekent in een samenwerkingsverband met meerdere partners dan zelfevaluatie binnen één organisatie.

In dit financieringsmodel hebben de instellingen voor schuldbemiddeling een beperkte invloed op de behoefteparameters, enkel de directe behoefteparameters kunnen beïnvloed worden door de instellingen. Hier is een correctie op basis van indirecte behoefteparameters mogelijk. Er wordt in het financieringsmodel rekening gehouden met instellingen voor schuldbemiddeling die weinig schuldbemiddelingsdossiers behandelen omwille van een lage toegankelijkheid van de instelling indien een minimumnorm op het vlak van schaalgrootte wordt opgelegd.

9.4.2 Vragen ronde 3

- Vraag 1: Financieringsmodel 7 bestaat uit verschillende gradaties. In de eerste plaats kunnen enkel instellingen die voldoen aan een aantal minimale kwaliteitsvereisten in aanmerking komen voor financiering. Vervolgens gebeurt de middelenverdeling over de organisaties die voldoen aan de minimale kwaliteitsvereisten op basis van een combinatie van directe en indirecte behoefteparameters. Ten slotte krijgen instellingen die voldoen aan indicatoren die de kwaliteit van schuldhulpverlening in kaart brengen (buiten de minimale kwaliteitsvereisten) bijkomende financiering. Gaat u akkoord met de opbouw van dit financieringsmodel? Waarom wel? Waarom niet?
- Vraag 2: In de tekst 'Basisprincipes van een financieel verdeelmodel' worden bij scenario 7 een aantal minimale kwaliteitsvereisten opgesomd, zoals de minimale beschikbaarheid van schuldhulpverleners … Gaat u akkoord met de minimale kwaliteitsvereisten die worden opgesomd? Zijn er volgens u nog andere relevante kwaliteitsvereisten waaraan een instelling voor schuldbemiddeling minimaal moet voldoen om in aanmerking te komen voor financiering?
- Vraag 3: De middelenverdeling gebeurt in scenario 7 op basis van een combinatie van directe en indirecte behoefteparameters. Hierdoor kunnen perverse prikkels, zoals het kunstmatig opdrijven van het aantal dossiers of het behandelen van weinig dossiers wegens een lage toegankelijkheid, vermeden worden. Gaat u ermee akkoord om bij de middelenverdeling zowel directe als indirecte behoefteparameters te gebruiken? Kunnen er hierbij volgens u mogelijke perverse effecten optreden?
- Vraag 4: In de tekst 'Basisprincipes van een financieel verdeelmodel' worden bij scenario 7 een aantal mogelijke kwaliteitsindicatoren voor bijkomende financiering opgesomd. Gaat u akkoord met deze indicatoren? Zijn er nog andere relevante kwaliteitsindicatoren die in aanmerking moeten komen voor bijkomende financiering? Welke kwaliteitsindicatoren zouden naar uw mening zeker in aanmerking moeten komen voor bijkomende financiering?

9.4.3 Resultaten ronde 3

Zeven van de acht deelnemers beantwoordden de vragen die we stelden in de derde ronde van het Delphi onderzoek rond 'de basisprincipes van een financieel verdeelmodel voor de erkende instellingen voor schuldbemiddeling'. In de basistekst van deze derde ronde werden zeven mogelijke financieringsscenario's uitgewerkt aan de hand van het wel/niet meenemen van:

- directe of indirecte behoefteparameters;
- schaalgrootte/samenwerking;
- zelfevaluatie.

Deze oefening maakte het mogelijk om een zicht te krijgen op de voor- en nadelen van het al dan niet meenemen van de drie bovenstaande aspecten.

De vragen van de derde ronde gingen, op vraag van de stuurgroep, over financieringsscenario 7, het meest uitgebreide financieringsmodel. Dit model bestaat uit verschillende gradaties. In de eerste plaats kunnen enkel instellingen voor schuldbemiddeling die voldoen aan een aantal minimale kwaliteitsvereisten in aanmerking komen voor financiering. Vervolgens gebeurt de middelenverdeling over de organisaties die voldoen aan de minimale kwaliteitsvereisten op basis van een combinatie van directe en indirecte

behoefteparameters. Ten slotte krijgen instellingen die voldoen aan indicatoren die de kwaliteit van schuldhulpverlening in kaart brengen (buiten de minimale kwaliteitsvereisten) bijkomende financiering.

Er werd aan de deelnemers gevraagd of ze akkoord gaan met de opbouw van dit financieringsmodel. De deelnemers gaan hiermee akkoord, maar formuleren een aantal bedenkingen die verder in de tekst besproken worden.

Alle deelnemers gaan akkoord met het gebruik van minimale kwaliteitsvereisten. Eén van de deelnemers geeft aan dat het om objectieve en specifiek omschreven criteria moet gaan die op een uniforme manier in kaart worden gebracht. Bovendien is deze deelnemer van oordeel dat het behalen van kwaliteitsvereisten door de instellingen niet gekoppeld mag worden aan veel bijkomend administratief werk. Het spanningsveld tussen het voldoen aan minimale kwaliteitsvereisten om in aanmerking te komen voor financiering en de huidige beschikbare middelen bij de instellingen voor schuldbemiddeling wordt ook opgemerkt door een andere deelnemer.

Een aantal deelnemers stellen dat er rekening moet worden gehouden met de aard van de instellingen voor schuldbemiddeling in het kader van het behalen van de minimale kwaliteitsvereisten. Zo stelt één deelnemer dat er rekening moet worden gehouden met kleinere instellingen aangezien zij evenveel inspanningen moeten leveren dan grote instellingen om aan de kwaliteitsvereisten te voldoen, maar dan vaak met minder middelen. Een andere deelnemer wijst er op dat een beginnende instelling voor schuldbemiddeling of een samenwerkingsverband dat recent werd opgestart meer tijd en middelen moet inzetten om haar werking uit te bouwen.

Wat betreft het werken met een minimumnorm/verplichte samenwerking, geven drie deelnemers aan hiervan geen voorstander te zijn. Eén deelnemer zegt hierover dat dit ervoor kan zorgen dat verschillende instellingen op papier samenwerken zonder dat cliënten daar in de praktijk iets van merken.

Volgens een andere deelnemer is het opleggen van een minimum aantal schuldbemiddelingsdossiers dat elke hulpverlener moet behandelen af te raden, omdat dit pervers kan werken (gevaar voor kunstmatig opdrijven van het aantal dossiers door de betrokken diensten). Daarnaast is het moeilijk, zo niet onmogelijk, om vooraf te bepalen welk minimum aantal dossiers nodig is opdat de schuldhulpverlener voldoende expertise kan verwerven, aldus de deelnemer.

Hoewel een aantal deelnemers geen voorstander zijn van het werken met een verplichte schaalgrootte, wordt tijdens de delphi bevraging toch gewezen op het belang van voldoende stimuli voor de schuldbemiddelingsinstellingen om aan de minimale kwaliteitsvereisten te voldoen. Gelet op de schaarste van de middelen enerzijds en het groot aantal instellingen anderzijds, moet er over gewaakt worden dat de toepassing van het model niet tot een inefficiënte versnippering van middelen leidt. Eén van de deelnemers geeft aan dat het daarom te verwachten is dat er eerder op het niveau van de samenwerkingsverbanden dan op het niveau van de individuele instellingen voor schuldbemiddeling kan/moet gesubsidieerd worden.

Naast bovenvermelde opmerkingen met betrekking tot het gebruik van minimale kwaliteitsvereisten om in aanmerking te komen voor financiering, worden door de deelnemers ook een aantal andere minimale kwaliteitsvereisten opgesomd:

- een aangepaste infrastructuur (voldoende computerondersteuning, werken met een digitaal dossier, dossierarchivering, administratieve ondersteuning in het algemeen …);
- aanwezigheid van een afbetalingsplan;
- openstaan voor iedereen met een bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare burger, toegankelijkheid van de schuldbemiddeling voor elke burger (Kan de cliënt een huisbezoek krijgen? Hoeveel huisbezoeken werden er aangevraagd/afgelegd? Zijn de openingsuren voldoende? Bestaat de mogelijkheid om een afspraak te maken? Is de schuldbemiddelaar ook 's avonds bereikbaar of niet? Is er voldoende fysieke bereikbaarheid voorzien, bijvoorbeeld door middel van filialen of antennes indien nodig zodat cliënten binnen een redelijke afstand in de eigen buurt voor schuldbemiddeling terecht kunnen?);
- de dossieropbouw binnen de dienst.

Tijdens de delphi bevraging werd vervolgens gefocust op het gebruik van behoefteparameters in het kader van de middelenverdeling. Hierover worden een aantal opmerkingen gemaakt door de deelnemers. Een eerste reeks van opmerkingen gaat over het gebruik van het aantal schuldbemiddelingsdossiers als directe behoefteparameter. Problemen die hierbij geformuleerd worden zijn de volgende: de parameter is aanbodgestuurd, manipuleerbaar, het is moeilijk om te bepalen welke dossiers in rekening moeten worden gebracht en er wordt enkel gefocust op kwantiteit zonder rekening te houden met de aangewende methodiek, de al dan niet ruimere psychosociale begeleiding en het werken aan de verzelfstandiging van de cliënt om herval te vermijden. Ten slotte noodzaakt het gebruik van deze parameter een controle door de Vlaamse overheid naar de correctheid van de aangeleverde gegevens.

Eén van de deelnemers stelt dat perverse effecten waarschijnlijk nooit volledig vermeden kunnen worden, maar dat de mix van indirecte en directe parameters hopelijk een goed compromis vormt om sturing en stimulering met elkaar te verzoenen. Volgens een andere deelnemer moeten directe behoefteparameters een minder zware weging krijgen dan indirecte behoefteparameters en kwaliteitsindicatoren. Ten slotte is één deelnemer voorstander van enkel met indirecte behoefteparameters te werken. Deze deelnemer stelt hierbij dat de organisaties dan wel moeten aantonen dat de ontvangen subsidie ook effectief wordt aangewend voor de financiering van de schuldhulpverlening.

Een tweede reeks van opmerkingen betreft de territoriale overlapping van het werkingsgebied van CAW's en OCMW's. Drie deelnemers stellen dat OCMW's en CAW('s) in hun regio de nodige afspraken moeten maken met betrekking tot samenwerking en taakverdeling, namelijk wie doet welk aanbod ten aanzien van welke doelgroepen in de regio. Eén deelnemer vindt dat een dergelijke overeenkomst een eerste subsidievoorwaarde dient te zijn en dat de instellingen voor schuldbemiddeling daarnaast ook kwaliteitsvereisten moeten respecteren. Een andere deelnemer geeft aan dat men per gemeente met een trekkingsrecht kan werken. De instellingen (het OCMW van die gemeente en een CAW/CAW's) moeten onder elkaar uitmaken hoe ze die middelen zullen besteden: in welk organisatiemodel, met welke partners, hoe men de kwaliteitsvoorwaarden zal realiseren, etc.

Er werden in de basistekst een aantal mogelijke kwaliteitsindicatoren voor bijkomende financiering opgesomd (de organisatie van preventie-activiteiten, een groepswerking voor cliënten en methodiekontwikkeling). Zes van de zeven deelnemers gaan ermee akkoord dat dit relevante kwaliteitsindicatoren zijn die in aanmerking moeten komen voor bijkomende financiering. Een zevende deelnemer geeft tijdens de delphi bevraging aan dat hij geen voorstander is van het gebruik van bijkomende kwaliteitscriteria als basis voor bijkomende financiering. Bijkomende financiering moet volgens deze deelnemer mogelijk zijn op basis

van bijkomende dossierlast of preventieprojecten. Andere kwaliteitsindicatoren die volgens de deelnemers in aanmerking moeten komen voor bijkomende financiering zijn:

- participatie van cliënten, de aanwezigheid van een tevredenheidsmeting van cliënten inzake schuldbemiddeling, er wordt wel/niet systematisch aan verbetering van de werking gedaan op basis van de resultaten van de tevredenheidsmeting, er kunnen wel/geen concrete verbeteracties opgenoemd worden;
- het volgen van relevante vorming;
- deel uitmaken van een samenwerkingsverband, een samenwerkingsbonus

Drie deelnemers vermelden het belang van een financiering in gradaties, een groeipad, waarbij een stimulans wordt ingebouwd om blijvend inspanningen te leveren in het kader van een kwaliteitsvolle hulpverlening. Als een instelling aan preventie doet, moet deze instelling alsnog gestimuleerd worden om ook aan groepswerking te doen. Wanneer er slechts één maal bijkomende financiering kan bekomen worden, kiest iedereen allicht al snel voor de makkelijkste optie, aldus één van de deelnemers.

Ten slotte willen we vermelden dat één deelnemer de vraag stelt welke rol het Vlaams Centrum Schuldenlast kan opnemen in het kader van de financiële ondersteuning van erkende instellingen voor schuldbemiddeling (Kan het VCS bijvoorbeeld samenwerking stimuleren en ondersteunen? Kan het VCS financiering krijgen om de instellingen die geen financiering krijgen te ondersteunen?).

9.5 Besluit

Er namen aan de drie bevragingsrondes van de delphi bevraging zeven van de acht uitgenodigde experts deel. We kunnen dan ook stellen dat de stakeholders in het kader van een financiële ondersteuning van erkende instellingen voor schuldbemiddeling hun opinies en argumenten kenbaar hebben kunnen maken.

De deelnemers gaan ermee akkoord dat in het uit te werken financieringsmodel minimale kwaliteitsvereisten worden opgenomen waaraan instellingen voor schuldbemiddeling moeten voldoen om in aanmerking te komen voor financiering. Het dient hierbij te gaan om objectieve en specifiek omschreven criteria die op een uniforme manier in kaart worden gebracht. Er wordt door een aantal deelnemers wel gewezen op het spanningsveld tussen het voldoen aan minimale kwaliteitsvereisten en de huidige beschikbare middelen bij de instellingen voor schuldbemiddeling.

Verscheidene deelnemers geven, zowel in ronde 2 als in ronde 3, aan geen voorstander te zijn van een minimumnorm (minimaal aantal dossiers om in aanmerking te komen voor financiering), aangezien dit kan leiden tot perverse prikkels zoals het weinig zinvol invullen van de begeleiding om de norm te halen. Bovendien geven deze deelnemers ook aan dat gedwongen samenwerking omwille van een bepaalde minimumnorm niet wenselijk is.

Er wordt tijdens de delphi bevraging ook gewezen op het belang van het vermijden van een versnippering van de middelen. Er kan hierbij gedacht worden aan een financieringsmodel dat aansluit bij de huidige samenwerkingsverbanden en samenwerking als hefboom voor zorginnovatie ook ondersteunt.

Wat betreft de middelenverdeling over de instellingen die een gelijke toegang van mensen, ongeacht hun woonplaats, mogelijk moet maken, zijn zes van de zeven deelnemers voorstander van een combinatie van directe en indirecte behoefteparameters. Eén deelnemer wenst enkel indirecte behoefteparameters in rekening te brengen. Mogelijk relevante directe

behoefteparameters zijn de dossiers schuldbemiddeling. Mogelijk relevante indirecte behoefteparameters zijn het aantal éénoudergezinnen, aantal alleenstaanden, aantal personen met een leefloon, aantal individuen dat recht heeft op een voorkeurtarief in de ziekteverzekering, aantal niet-werkende werkzoekenden, aantal huurders, aantal contracten die door de energieleveranciers werden opgezegd en waarbij cliënten bij distributienetbeheerders terecht komen, aantal dossiers bij de Lokale adviescommissies, aantal betalingsachterstanden consumentenkrediet en hypothecaire leningen, aantal collectieve schuldenregelingen geregistreerd bij de Centrale voor kredieten aan particulieren. Door een combinatie van directe en indirecte behoefteparameters te gebruiken bij de middelenverdeling, kan gedeeltelijk tegemoet worden gekomen aan perverse prikkels, zoals het kunstmatig opdrijven van het aantal schuldbemiddelingsdossiers, het voorrang geven aan de eenvoudige dossiers ten nadele van de meer complexe dossiers en een lage toegankelijkheid van de instelling. Bij het gebruik van directe behoefteparameters bestaat de moeilijkheid erin te bepalen welke dossiers worden opgenomen in de berekening en of er gewerkt wordt met een weging van de dossiers op basis van de arbeidsintensiteit. Bij het gebruik van indirecte behoefteparameters dient er rekening te worden gehouden met de territoriale overlapping van het werkingsgebied van CAW's en OCMW's. Tijdens de derde ronde van de delphi bevraging werd door drie deelnemers voorgesteld dat OCMW's en CAW(`s) in hun regio de nodige afspraken moeten maken met betrekking tot samenwerking en taakverdeling. Ten slotte moet, indien er gewerkt wordt met een combinatie van directe en indirecte behoefteparameters, ook bepaald worden welk gewicht deze parameters krijgen.

Zes van de zeven deelnemers gaan ermee akkoord om in het financieringsmodel kwaliteitsindicatoren op te nemen, op basis waarvan de instellingen voor schuldbemiddeling bijkomende financiering kunnen krijgen. Op die manier kan een kwaliteitsvolle werking gestimuleerd worden. Mogelijke indicatoren zijn de organisatie van preventie-activiteiten, een groepswerking voor cliënten, methodiekontwikkeling, participatie van cliënten door middel van een tevredenheidsmeting en het aanpassen van de werking op basis van de resultaten van de tevredenheidsmeting, volgen van relevante vorming en ten slotte samenwerking.

In dit onderzoek trachtten we, nadat we de werking en de organisatie van de schuldbemiddelingsinstellingen in kaart brachten, de krijtlijnen uit te zetten van een financieringsmodel in het kader van een financiële ondersteuning van erkende instellingen voor schuldbemiddeling. In de delphi bevraging bereikten de bevraagde experts een consensus over het feit dat in dit financieringsmodel rekening moet worden gehouden met zowel een stimulering van een kwaliteitsvolle werking als met de middelenbehoefte van de organisaties. Zoals hierboven beschreven werd, moeten op het vlak van de concrete uitvoering nog een aantal knopen worden doorgehakt door de Vlaamse overheid.

LIJST VAN TABELLEN

Tabel 1: De veranderingsprocessen van het transtheoretisch model (Prochaska et al., 1992; Xiao & Wu, 2006). 52
Tabel 2: Thema's die worden vermeld in de jaarverslagen zoals initieel ingediend door de instellingen voor schuldbemiddeling (N=331) 77
Tabel 3: Sommatie van de vier elementen (werking, basisregistratie, cliënteel, tendensen en beleidssignalen) die opgenomen zijn (= minstens vermeld) in de jaarverslagen zoals initieel ingediend door de instellingen voor schuldbemiddeling (N=331).... 78
Tabel 4: Structurering van schuldbemiddeling binnen de instelling zoals vermeld in de jaarverslagen (N=331) 78
Tabel 5: Vermelding in het jaarverslag van personeelsleden die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (N=331) 79
Tabel 6: Vermelding tewerkstelling jurist in het jaarverslag (N=331) 79
Tabel 7: Vermelding werkgever bij gezamenlijke tewerkstelling jurist in de jaarverslagen (N=157) 80
Tabel 8: Vermelding in de jaarverslagen van het aantal interventies van jurist in het kader van schuldhulpverlening (N=331) 80
Tabel 9: Vermelding aanwezigheid intern overleg in het jaarverslag (N=331) 80
Tabel 10: Vermelding doel intern overleg is in het jaarverslag (N=104)..... 80
Tabel 11: Vermelding aanwezigheid extern overleg in het jaarverslag (N=331) 81
Tabel 12: Vermelding aanwezigheid samenwerkingsverband(en) in de jaarverslagen (N=331) 81
Tabel 13: Vermelding samenwerkingspartners in de jaarverslagen (N=174) 82
Tabel 14: Vermelding voor/nadelen van deelname aan samenwerkingsverband in de jaarverslagen (N=174) 82
Tabel 15 Vermelding financiering samenwerkingsverband in de jaarverslagen (N=174)..... 82
Tabel 16: Vermelding in de jaarverslagen van samenwerking met een externe schuldbemiddelaar aangesteld in het kader van de procedure CSR (N=331)..... 83
Tabel 17: Vermelding samenwerking gevangenissen in de jaarverslagen (N=331) 83
Tabel 18: Vermelding financiering instelling schuldbemiddeling in de jaarverslagen (N=331) 83
Tabel 19: Beschrijving takenpakket in de jaarverslagen (N=331) 84
Tabel 20: Vermelding in de jaarverslagen of de instelling zich laat aanstellen als schuldbemiddelaar in het kader van de procedure CSR (N=331) 84
Tabel 21: Beschrijving in de jaarverslagen van redenen niet-aanstelling als schuldbemiddelaar in het kader van de procedure CSR (N=126) 85
Tabel 22: Beschrijving preventie-initiatieven in de jaarverslagen (N=331) 85
Tabel 23: Beschrijving weging van dossiers in de jaarverslagen (N=331) 86
Tabel 24: Beschrijving stopzetting van dossiers in de jaarverslagen (N=331)..... 86
Tabel 25: Beschrijving hantering van wachtlijsten in de jaarverslagen (N=331)..... 87
Tabel 26: Beschrijving gebruik van een draaiboek/tools in de jaarverslagen (N=331) 88
Tabel 27: Beschrijving van het cliënteel in de jaarverslagen (N=331)..... 88
Tabel 28: Formulering visie/doelen in de jaarverslagen (N=331) 89
Tabel 29: Vermelding concrete doelstellingen voor de volgende werkingsjaren in de jaarverslagen (N=331) 89
Tabel 30: Beschrijving audit/doorlichting van de eigen werking in de jaarverslagen (N=331) 89
Tabel 31: Erkende instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie..... 93
Tabel 32: Erkende instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie 93
Tabel 33: Gemiddeld aantal dossiers bij erkende instellingen voor schuldbemiddeling, berekend op basis van het aantal geregistreerde dossiers schuldhulpverlening .. 93
Tabel 34: Erkende instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte 94
Tabel 35: Representativiteit naar organisatietype 94

Tabel 36: Representativiteit naar grootte van de organisatie 95
Tabel 37: Representativiteit naar provincie 95
Tabel 38: Functie van de persoon die de online-enquête invulde 96
Tabel 39: Functie van de persoon die de online-enquête invulde naar grootte van de instelling 96
Tabel 40: Functie van de persoon die de online-enquête invulde, naar type instelling 97
Tabel 41: Organisatievormen instellingen voor schuldbemiddeling 99
Tabel 42: Organisatie van de instellingen voor schuldbemiddeling die meerdere organisatievormen combineren 100
Tabel 43: Organisatievormen instellingen voor schuldbemiddeling naar type van organisatie 100
Tabel 44: Organisatievormen instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte van de instelling 101
Tabel 45: Instellingen voor schuldbemiddeling naargelang ze optreden als werkgever van één of meerdere juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen 102
Tabel 46: Instellingen voor schuldbemiddeling naar organisatievorm en naargelang ze optreden als werkgever van één of meerdere juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen 102
Tabel 47: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte en naargelang ze optreden als werkgever van één of meerdere juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen 103
Tabel 48: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal tewerkgestelde juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen 103
Tabel 49: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal tewerkgestelde juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden) 104
Tabel 50: Instellingen voor schuldbemiddeling naargelang ze al dan niet maatschappelijk werkers tewerkstellen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen 104
Tabel 51: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal tewerkgestelde maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen 105
Tabel 52: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal tewerkgestelde maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in koppen) 105
Tabel 53: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal tewerkgestelde maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden) 106
Tabel 54: Instellingen voor schuldbemiddeling naar verhouding: aantal tewerkgestelde maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden)/ aantal tewerkgestelde maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in koppen) 106
Tabel 55: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het al/niet tewerkstellen van administratieve medewerkers 107
Tabel 56: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal tewerkgestelde administratieve medewerkers (uitgedrukt in koppen) 107
Tabel 57: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal tewerkgestelde administratieve medewerkers (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden) 107
Tabel 58: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het al/niet tewerkstellen van personen die taken opnemen in het kader van schuldhulpverlening en die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- en/of beroepservaringsvoorwaarden (met uitzondering van administratieve medewerkers) 107

Tabel 59: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal tewerkgestelde medewerkers die taken opnemen in het kader van schuldbemiddeling en die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- en/of beroepservaringsvoorwaarden (met uitzondering van administratieve medewerkers) (aantal koppen) 108
Tabel 60: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal tewerkgestelde medewerkers die taken opnemen in het kader van schuldbemiddeling en die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- en/of beroepservaringsvoorwaarden (met uitzondering van administratieve medewerkers) (aantal VTE's) 109
Tabel 61: Instellingen voor schuldbemiddeling naar al/niet tewerkstellen van medewerkers die taken opnemen in het kader van schuldbemiddeling en die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings-en/of beroepservaringsvoorwaarden (met uitzondering van administratieve medewerkers) en naar type organisatie 109
Tabel 62: Instellingen voor schuldbemiddeling naar samenwerkingsverbanden in het kader van schuldhulpverlening waarbij men beroep kan doen op één of meerdere maatschappelijke werkers die tewerkgesteld worden door een andere organisatie 110
Tabel 63: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal maatschappelijk werkers waarop de instelling een beroep kan doen via een samenwerkingsverband (uitgedrukt in koppen) 110
Tabel 64: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal maatschappelijk werkers waarop de instelling een beroep kan doen via een samenwerkingsverband (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden) 111
Tabel 65: Instellingen voor schuldbemiddeling naar samenwerkingsverbanden in het kader van schuldhulpverlening waarbij men beroep kan doen op één of meerdere juristen die tewerkgesteld worden door een andere organisatie 111
Tabel 66: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal juristen waarop de instelling een beroep kan doen via een samenwerkingsverband (uitgedrukt in koppen) 112
Tabel 67: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal juristen waarop de instelling een beroep kan doen via een samenwerkingsverband (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden) 112
Tabel 68: Instellingen voor schuldbemiddeling naar samenwerking met advocaten, gerechtsdeurwaarders of notarissen (N=228) 113
Tabel 69: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders de instelling een beroep kan doen (uitgedrukt in koppen) 113
Tabel 70: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aantal advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders de instelling een beroep kan doen (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden) 114
Tabel 71: Instellingen voor schuldbemiddeling die beroep doen op schuldhulpverleners via externe samenwerking 114
Tabel 72: Mogelijkheden die instellingen aanwenden voor de juridische ondersteuning van de dossiers schuldhulpverlening (N=228) 115
Tabel 73: Mogelijkheden die instellingen aanwenden om te beschikken over maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (N=228) 115
Tabel 74: Gemiddelde beschikbaarheid maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden), naar grootte van de instelling 116
Tabel 75: Gemiddelde beschikbaarheid juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden), naar grootte van de instelling 116
Tabel 76: Gemiddelde beschikbaarheid schuldhulpverleners die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- en beroepservaringsvoorwaarden (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden), naar grootte van de instelling 117

Tabel 77: Gemiddelde totale beschikbaarheid schuldhulpverleners (uitgedrukt in voltijds equivalente eenheden), naar grootte van de instelling 117
Tabel 78: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de mate waarin er voldoende ruimte is voor sociale begeleiding binnen de dossiers schuldhulpverlening 118
Tabel 79: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de mate waarin er voldoende ruimte is voor juridische ondersteuning in de dossiers schuldhulpverlening 118
Tabel 80: Taakinhoud van maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen 120
Tabel 81: Taakinhoud van juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen 122
Tabel 82: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal dossiers waarin de jurist die wordt tewerkgesteld door de eigen organisatie advies verleent 123
Tabel 83: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de redenen waarom in geen of in een minderheid van de dossiers schuldbemiddeling juridisch advies wordt verleend door een jurist die wordt tewerkgesteld door de eigen instelling (N=24) 123
Tabel 84: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal dossiers waarin de jurist die wordt tewerkgesteld door middel van een samenwerkingsverband advies verleent 124
Tabel 85: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de redenen waarom in geen of in een minderheid van de dossiers schuldbemiddeling juridisch advies wordt verleend door de jurist van het samenwerkingsverband (N=24) 124
Tabel 86: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal dossiers waarin een advocaat, gerechtsdeurwaarder of notaris advies verleent (N=33) 125
Tabel 87: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de redenen waarom in geen of in een minderheid van de dossiers schuldbemiddeling juridisch advies wordt verleend door een advocaat, gerechtsdeurwaarder of notaris (N=25) 125
Tabel 88: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de wijze waarop juristen die worden tewerkgesteld door de eigen instelling advies verlenen (N=94) 125
Tabel 89: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de wijze waarop juristen die tewerkgesteld worden via een samenwerkingsverband advies verlenen (N=90) 126
Tabel 90: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de wijze waarop advocaten, gerechtsdeurwaarders of notarissen advies verlenen (N=34) 126
Tabel 91: Taakinhoud van juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen en die werken op individuele dossiers 128
Tabel 92: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de opgenomen taken (al of niet onder supervisie van een erkend schuldbemiddelaar) door medewerkers die die niet voldoen aan de in de regelgeving toegelichte opleidings-en/of beroepservaringsvoorwaarden (met uitzondering van administratieve medewerkers) 133
Tabel 93: Takenpakket dat wordt aangeboden binnen de instellingen voor schuldbemiddeling door schuldhulpverleners die voldoen aan de opleidings- of ervaringsvoorwaarden (N=224) 134
Tabel 94: Aantal taken die worden opgenomen binnen de instellingen voor schuldbemiddeling (N=224) 135
Tabel 95: Instellingen voor schuldbemiddeling die deelnemen aan een samenwerkingsverband 135
Tabel 96: Aantal instellingen voor schuldbemiddeling per samenwerkingsverbanden 136
Tabel 97: Instellingen voor schuldbemiddeling die deelnemen aan een samenwerkingsverband naargelang provincie 137
Tabel 98: Aantal instellingen voor schuldbemiddeling naargelang ze deelnemen aan een samenwerkingsverband waarbij ze beroep kunnen doen op een jurist, op een maatschappelijk werker of op een combinatie van beiden 137
Tabel 99: Belemmerende factoren van deelname aan een samenwerkingsverband 138

Tabel 100: Gemiddelde tevredenheid van de instellingen voor schuldbemiddeling met betrekking tot deelname aan een samenwerkingsverband 138
Tabel 101: Instellingen voor schuldbemiddeling naar 'Is er met medewerkers van het eigen OCMW/CAW of medewerkers van het samenwerkingsverband overleg in het kader van schuldhulpverlening?' 138
Tabel 102: Instelling voor schuldbemiddeling naar grootte en de materie waarover ze binnen de instelling overleg organiseren 139
Tabel 103: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en financieringswijze 140
Tabel 104: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de mate waarin ze toegankelijk zijn buiten de kantooruren 144
Tabel 105: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en de mate waarin ze toegankelijk zijn buiten de kantooruren 144
Tabel 106: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte en de mate waarin ze toegankelijk zijn buiten de kantooruren 144
Tabel 107: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het al/niet mogelijk zijn van huisbezoeken voor hulpvragers met mobiliteitsproblemen 145
Tabel 108: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en de bereikbaarheid van de schuldbemiddelaars die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen 145
Tabel 109: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het al/niet bijhouden van wachtlijsten 146
Tabel 110: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het al/niet bijhouden van wachtlijsten, de grootte en het type van de organisatie. 147
Tabel 111: Instellingen voor schuldbemiddeling die wachtlijsten bijhouden naar het al/niet verlenen van hulpverlening aan cliënten op de wachtlijst. 148
Tabel 112: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en de mate waarin ze dossiers van verhuisde hulpvragers overnemen 148
Tabel 113: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte en naargelang ze werken met een draaiboek of stappenplan 149
Tabel 114: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang ze werken met een draaiboek of stappenplan 149
Tabel 115: Instellingen voor schuldbemiddeling naar wat er wordt beschreven in het draaiboek of stappenplan 150
Tabel 116: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang ze werken met een proefperiode 150
Tabel 117: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het standaard werken met een gewicht om de arbeidsintensiteit van een dossier te bepalen 150
Tabel 118: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte instelling en naargelang er een geschreven procedure is met betrekking tot de klachtenbehandeling van cliënten met een schuldenproblematiek 151
Tabel 119: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type instelling en naargelang er een geschreven procedure is met betrekking tot de klachtenbehandeling van cliënten met een schuldenproblematiek 151
Tabel 120: Instellingen voor schuldbemiddeling naar in welke mate de gegrondheid van schulden wordt nagegaan 152
Tabel 121: Instellingen voor schuldbemiddeling naar waarom de gegrondheid van schulden niet of slechts in een minderheid van de dossiers wordt nagegaan 152
Tabel 122: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en naargelang ze werken met een budgetplan 153
Tabel 123: Instellingen voor schuldbemiddeling naar wordt de haalbaarheid van het budgetplan op regelmatige tijdstippen geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd 153
Tabel 124: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang er bij het opstellen van het budgetplan gebruik wordt gemaakt van referentiebudgetten . 153

Tabel 125: Instellingen voor schuldbemiddeling naar of ze wel of niet kunnen aangeven in hoeveel dossiers schuldbemiddeling er in 2009 een schuld uit een consumentenkrediet aanwezig was 154
Tabel 126: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte en gemiddeld aantal dossiers met een schuld uit consumentenkrediet in 2009 154
Tabel 127: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal dossiers waarin een schuld uit consumentenkrediet aanwezig is (als % van het totaal aantal dossiers schuldbemiddeling) 154
Tabel 128: Instellingen voor schuldbemiddeling naar een schatting van het percentage dossiers waarin een schuld uit consumentenkrediet vervat zit 155
Tabel 129: Instellingen voor schuldbemiddeling naargelang ze al dan niet aangesteld werden als schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling 155
Tabel 130: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang ze al dan niet aangesteld werden als schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling 155
Tabel 131: Instellingen voor schuldbemiddeling naar redenen om niet te worden aangesteld als schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling 156
Tabel 132: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en naargelang het geven van zo veel mogelijk verantwoordelijkheid aan cliënten met het oog op het verhogen van de zelfredzaamheid 157
Tabel 133: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie naargelang het op geregelde tijdstippen evalueren van dossiers schuldhulpverlening waarbij wordt nagegaan welke taken de cliënt stapsgewijs terug kan opnemen 158
Tabel 134: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte en naargelang er een groepswerking is voor cliënten met een schulden- of budgetteringsproblematiek 158
Tabel 135: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang er een groepswerking is voor cliënten met een schuldenproblematiek 159
Tabel 136: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang er wordt gewerkt rond preventie van schuldenproblematiek gericht naar de gehele bevolking.....159
Tabel 137: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de aard van de preventie-initiatieven die er worden ontwikkeld 161
Tabel 138: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de redenen om niet te werken aan preventie-initiatieven 161
Tabel 139: Instellingen voor schuldbemiddeling naar aandacht voor nazorg van cliënten die hun schulden hebben afbetaald 162
Tabel 140: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte instelling en naargelang het aantal dossiers waarbij een integrale aanpak wenselijk is, dit ook gebeurt 162
Tabel 141: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte instelling en naargelang het aantal dossiers waarbij een integrale aanpak wenselijk is, dit ook gebeurt 163
Tabel 142: Instellingen voor schuldbemiddeling naar de mate waarin elke persoon van een gezin dat zich aanmeldt met een schuldenproblematiek, zo veel als mogelijk actief betrokken wordt bij de schuldhulpverlening 163
Tabel 143: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal positief beantwoordde vragen rond passende werkvormen 164
Tabel 144: Instellingen voor schuldbemiddeling naar of er binnen de organisatie een beroep wordt gedaan op ervaringsdeskundigen in het kader van schuldhulpverlening ..165
Tabel 145: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type instelling en naargelang het OCMW/CAW deelneemt aan extern overleg in het kader van schuldhulpverlening 166

Tabel 146: Instelling voor schuldbemiddeling naar grootte en naargelang het OCMW/CAW deelneemt aan extern overleg in het kader van schuldhulpverlening 166
Tabel 147: Instelling voor schuldbemiddeling naargelang het doel van het externe overleg 167
Tabel 148: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang het doel van het extern overleg 167
Tabel 149: Instellingen voor schuldbemiddeling naar op welk niveau is dit extern overleg gesitueerd? 168
Tabel 150: Instellingen voor schuldbemiddeling naar type organisatie en naargelang het niveau waarop het extern overleg wordt georganiseerd 168
Tabel 151: Instellingen voor schuldbemiddeling naar provincie en naargelang het niveau waarop het extern overleg wordt georganiseerd 168
Tabel 152: Instellingen voor schuldbemiddeling naar grootte en naargelang er op regelmatige wijze een tevredenheidsmeting wordt gedaan bij cliënten in het kader van schuldhulpverlening 169
Tabel 153: Instellingen voor schuldbemiddeling naar of er op basis van de resultaten van de tevredenheidsmeting maatregelen worden getroffen 169
Tabel 154: Instellingen voor schuldbemiddeling met een navormingsbeleid 170
Tabel 155: Navormingsinitiatieven van de instellingen voor schuldbemiddeling, zoals beoogd voor 2010 170
Tabel 156: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal positief beantwoordde vragen rond hefbomen voor zorginnovatie 171
Tabel 157: Instellingen schuldbemiddeling naar grootte en naar het aantal positieve antwoorden rond hefbomen voor zorginnovatie 171
Tabel 158: Instellingen schuldbemiddeling naar grootte en naar het aantal positieve antwoorden rond hefbomen voor zorginnovatie 172
Tabel 159: Instellingen schuldbemiddeling naar het aantal positieve antwoorden rond hefbomen voor zorginnovatie en naar het aantal passende werkvormen 172
Tabel 160: Instellingen voor schuldbemiddeling naargelang het al of niet aanwezig zijn van een visie omtrent schuldbemiddeling 173
Tabel 161: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het omschrijven van hun visie 174
Tabel 162: Centrale begrippen in de visie van de instellingen voor schuldbemiddeling 175
Tabel 163: Instellingen voor schuldbemiddeling met doelstellingen voor de volgende werkjaren 175
Tabel 164: Doelstellingen voor 2010 zoals geformuleerd door instellingen voor schuldbemiddeling 177
Tabel 165: Instellingen voor schuldbemiddeling naargelang ze hun werking evalueren 178
Tabel 166: Instellingen voor schuldbemiddeling naargelang ze doelstellingen uit de vorige werkjaren hebben opgevolgd 179
Tabel 167: Instellingen voor schuldbemiddeling naar het aantal positief beantwoordde vragen rond strategische planning 179
Tabel 168: Instellingen schuldbemiddeling naar provincie en naar het aantal positieve antwoorden op de vier vragen naar strategische planning 180
Tabel 169: Instellingen schuldbemiddeling naar grootte en naar het aantal positieve antwoorden op de vier vragen naar strategische planning 180
Tabel 170: Instellingen schuldbemiddeling naar grootte en naar het aantal positieve antwoorden op de vier vragen naar strategische planning 181
Tabel 171: Instellingen schuldbemiddeling naar of schuldbemiddeling wordt georganiseerd via een aparte dienst en naar het aantal positieve antwoorden op de vier vragen naar strategische planning 181
Tabel 172: Instellingen schuldbemiddeling naar of schuldbemiddeling wordt georganiseerd via een aparte dienst in het kader van een samenwerkingsverband en naar het aantal positieve antwoorden op de vier vragen naar strategische planning.....182

Tabel 173: Instellingen schuldbemiddeling naar aantal positief beantwoorde vragen rond strategische planning en naar het aantal positieve antwoorden rond hefbomen voor zorginnovatie 183
Tabel 174: Aanwezigheid beleidssignalen en beleidstrends 184

LIJST VAN GEBRUIKTE AFKORTINGEN EN SYMBOLEN

CAW = Centrum voor Algemeen Welzijnswerk

CSR = Collectieve schuldenregeling

OCMW = Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

VCS = Vlaams Centrum Schuldbemiddeling

VTE = Voltijds Tewerkgestelde Equivalenten

LITERATUURLIJST

Allers, M.A. (2005). Methoden voor het ontwikkelen van financiële verdeelmodellen. Groningen: COELO.

Ariely, D., & Wertenbroch, K. (2002). Procrastination, deadlines, and performance: self-control by precommitment. *Psychological Science, 13* (3), 219-224.

Bauman, Z. (2001). Consuming Life. *Journal of Consumer Culture, 1*, 9-29.

Baumeister, R.F., & Heatherton, T.F. (1996). Self-regulation failure: an overview. *Psychological Iinquiry, 7* (1), 1-15.

Botti, S., & Iyengar, S.S. (2004). The psychological pleasure and pain of choosing: when people prefer choosing at the cost of subsequent outcome satisfaction. *Journal of Ppersonality and Ssocial Ppsychology, 87* (3), 312-326.

Bourdieu, P. (1989). *Opstellen over smaak, habitus en het veldbegrip*. Amsterdam: Van Gennep.

Brodala, J. (2008). Empowerende schuldbemiddeling. Uitgangspunten en handvatten voor empowerende schuldbemiddeling in Vlaamse OCMW's. OCMW-Visies, 61-65.

Bronselaer, J. (2005). Netwerkrelaties tussen zorgvoorzieningen: een geïntegreerde analyse van determinerende factoren, kosten en baten. Tijdschrift voor Welzijnswerk , 29 (268), 5-18.

Carette, V. (2008). *Perspectieven op de effectiviteit van de jeugdhulp: een verkenning van wetenschappelijke referentiekaders*. Brussel: Vlaamse Overheid, Kenniscentrum WVG, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Cheema, A., & Soman, D. (2006). Malleable mental accounting: the effect of flexibility on the justification of attractive spending and consumption decisions. *Journal of Consumer Psychology, 16* (1), 33-44.

Cuyvers, G. (2007). *Zorgen voor kwaliteit. Handboek kwaliteitsontwikkeling voor non-profit organisaties.* Leuven: LannooCampus.

Desair, K. (2009). Ecologisch en systeemgericht werken: Kern van het sociaal werk? In J. Brodala, G. Cuyvers, A., Devillé, & G. Van den Eeckhaut (Eds.) *Met een dubbele lus. Prikkelend nadenken over Sociaal Werk*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

Desmet, Y. (2009). Cahiers schuldenlast1. Het kind van de rekening. Brussel: Vlaams Centrum Schuldbemiddeling/Politeia.

Diclemente, C.C., Bellino, L.E., & Neavins, T.M. (1999). Motivation for change and alcoholism treatment. *Alcohol Research & Health, 23* (2), 86-224.

Doyal, L., & Gough, I. (1991). *A Theory of Human Need*. Houndmills: Macmillan Education LTD.

Driessens, K. (2003). *Armoede en hulpverlening. Omgaan met isolement en afhankelijkheid.* Gent: Academia press.

Driessens, K., & Van Regenmortel, T. (2006). *Bind-kracht in armoede. Boek 1: Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: LannooCampus.

Eccles, J., & Winfield, A. (2002). Motivational beliefs, values and goals. *Annual Review of Psychology, 53* (1), 109-132.

Elliott, J., Heesterbeek, S., Lukensmeyer, C.J. & Slocum, N. (2006). Participatieve methoden. Een gids voor gebruikers. Brussel: Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek.

Europees Hof voor de Rechten van de Mens (2003). Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden zoals gewijzigd door Protocol Nr. 11 met de aanvullende Protocollen Nrs. 1, 4, 6, 7, 12 en 13. Geraadpleegd op 17 november 2009, van http://www.echr.coe.int/NR/rdonlyres/655FDBCF-1D46-4B36-9DAB-99F4CB59863C/0/DutchN%C3%A9erlandais.pdf

Gollwitzer, P.M. (1999). Implementation intentions: strong effects of simple plans. *American Psychologist, 54*, 493-503.

Gollwitzer, P.M., & Sheeran, P. (2006). Implementation intentions and goal achievement: a meta-analysis of effects and processes. *Advances in Experimental Social Psychology, 38*, 69-119.

Goris, P., Burssens, D., Melis, B., & Vettenburg, N. (2007). *Wenselijke preventie stap voor stap*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

Heath, C., & Soll, J. B. (1996). Mental budgeting and consumer decisions. *Journal of Consumer Research, 23* (1), 40-52.

Hermans, K. (2005). *De actieve welvaartsstaat in werking. Een sociologisch onderzoek naar de implementatie van het activeringsbeleid op de werkvloer van de Vlaamse OCMW's* (Niet-gepubliceerde doctoraatsverhandeling). Katholieke Universiteit Leuven.

Hermans, K. (2005). Evidence-based maatschappelijk werk, een pragmatische benadering. *Sociale Interventie, 14* (3), 5-14.

Hermans, K. (2009). De complexe relatie tussen sociaal werk en sociaal beleid ontrafeld? In: Brodala, J., Cuyvers, G., Devillé, A., Van den Eeckhaut, G., Met een dubbele lus. Prikkelend nadenken over sociaal werk. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

Hermans, K., De Coster, I., & Van Audenhove, C. (2007). Bed bad brood. Laagdrempelige opvang voor thuislozen. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

Humbeeck, E. (2009). Budgetbeheer bij armen. Onderzoek naar het gebruik van zelfcontroletechnieken (Niet-gepubliceerde masterproef). Katholieke Universiteit Leuven.

Jagt, N.E. (2004). *Taakgerichte hulpverlening in social work*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Jones, B. (2008). Determinants of Effective Collaboration between Health Care Organizations. A Literature Review. Vegreville: East Central Health.

Katona, G. (1975). *Psychological Economics*, New York: Elsevier.

Kerkmann, B. (1998). Motivation and stages of change in financial counseling: an application of a transtheoretical model from counseling psychology. *Financial Counseling and Planning, 9* (1), 13-20.

Kuipers, H., & van Amelsvoort, P. (2005). *Slagvaardig organiseren. Inleiding in de sociotechniek als integrale ontwerpleer.* (10e editie). Deventer: Kluwer.

Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening & Stichting StimulanSZ. (2004). Integrale Schuldhulpverlening. Handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties. Utrecht/ Den Haag.

Lammertyn, F. (2007). *Sociologische tijdsdiagnosen. Agenda's voor onderzoek. Deel 2*. Leuven: Acco.

Loix, E. (2005). *Poverty and Wealth: An economic psychological reality based on qualitative and quantitative methods*. Brussels: Vrije Universiteit Brussel.

Mast, W., & Ten Brummeler, L. (1994). Organisatienetwerken in de non-profit sector. De dynamiek van netwerken aan de hand van vijf relevante dimensies. Utrecht: SWP.

Menger, A. (2008). Professioneel werken in gedwongen kader. *Justitiële Verkenningen, 34* (3), 42-56.

Miller, W.R., & Rollnick, S. (2006). *Motiverende gespreksvoering*. Gorinchem: Ekklesia.

Modigliani, F., & Brumberg, R. (1954). *Utility Analysis and the Consumption Function: An Interpretation of Cross-Sectional Data*, in: K.K. Kurihara (Ed.). Post-Keynesian Economics (pp. 388-438). New Brunswick: Rutgers University Press.

Mullen, E., Bledsoe, S. & Bellamy, J.(2008). Implementing Evidence-Based Social Work Practice. *Research on Social Work Practice, 18*, 325-338.

Muraven, M., & Baumeister, R.F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin, 126* (2), 247-259.

Muraven, M., Tice, D.M., & Baumeister, R.F. (1998). Self-control as limited resource: regulatory depletion patterns. *Journal of Personality and Social Psychology, 74* (3), 774-789.

Nationale Bank Van België. (2009). Maandelijkse statistieken Centrale voor kredieten aan particulieren.

Nibud. (2008). *Geld en gedrag: budgetbegeleiding in de beroepspraktijk.* Tilburg: Gianotten BV.

Pawson, R. (2006). *Evidence-based policy. A realist perspective*. Londen: Sage Publications.

Pawson, R., Greenhalgh, T., Harvey, G., & Walshe, K. (2005). Realist review - A new method of systematic review designed for complex policy interventions. *Journal of Health Services and Policy, 10* (1), 21-34.

Petticrew, M., & Roberts, H. (2005). *Systematic reviews in the social sciences: a practical guide*. Oxford: Blackwell.

Prelec, D., & Loewenstein, G. (1998). The red and the black: mental accounting of savings and debt. *Marketing Science, 17* (1), 4-28.

Prochaska, J.O., DiClemente, C.C., & Norcross, J.C. (1992). In search of how people change: applications to addictive behaviors. *American Psychologist, 47* (9), 1102-1114.

Proot, I. & Van der Lyke, S. (2004). Kwalitatief onderzoek. In: C. Kuiper, J. Verhoef, D. de Louw, & K. Cox (red.). Evidence-based practice voor paramedici. Methodiek en implementatie. Utrecht: Lemma.

Reason, P. & Rowan, J. (eds.) (1991). Human inquiry. A sourcebook of new paradigm research. Chichester: John Wiley & Sons.

Read, D., Loewenstein, G., & Rabin, M. (1999). Choice bracketing. *Journal of Risk and Uncertainty, 19* (1), 171-197.

Rodwell, C. M. (1996). An analysis of the concept of empowerment. *Journal of Advanced Nursing, 23*, 305-313.

Ruelens, L., & Nicaise, I. (2002). Hulp op krediet: schuldbemiddeling in de Vlaamse OCMW's en CAW's. *Tijdschrift voor Welzijnswerk, 26* (243), 12-24.

Rutte, M. (15 juli 2003). Brief van Staatssecretaris Rutte van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan de Tweede Kamer. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Sannen, L. (2003). *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord. Literatuurstudie en diepteïnterviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden.* Leuven: HIVA.

Shefrin, H.M., & Thaler, R.H. (1988). The Behavioral Life-Cycle Hypothesis. *Economic Enquiry, 66*, 609-643.

Shockey, S.S., & Seiling, S.B. (2004). Moving into action: application of the transtheoretical model of behavior change to financial education. *Financial Counseling and Planning, 15* (1), 41-52.

Smabers, R., Julsing, M., Vreugde, C., & Boot, M. (2008). *Online onderzoek.* Groningen/ Houten: Wolters-Noordhoff.

Smith, E. (2006). The Strenght-Based Counselling Model. *The Counseling Psychologist, 34* (13), pp. 13-79.

Storms, B., & Van den Bosch, K., (2009), *Wat heeft een gezin minimaal nodig? Een budgetstandaard voor Vlaanderen*. Leuven: Acco

Storms, B., Brodala, J., Dirickx, E., Jonné, J., Dewitte, S., & Hermans, K. (2009). *Effectief budgetmanagement. Hoe komen tot duurzame gedragsverandering? Werkpakket 1: een literatuurzoektocht naar kritische succesfactoren,* Geel: Katholieke Hogeschool Kempen.

Suijs, S. (1999). De magie van (interorganisationele) netwerken. Gids sociaal-cultureel en educatief werk , 24, 119-142.

Thaler, R. H. (1999). Mental accounting matters. *Journal of Behavioral Decision Making, 2*, 183-206.

Thaler, R.H. (1994). Psychology and Saving Policies. In The American Economic Review, Vol 84, n°2, Papers and proceedings of the hunderd and sixth annual meeting of The American Economic Association, 186-192.

Trope, Y., & Fischbach, A. (2000). Counteractive self-control in overcoming temptation. *Journal of Personality and Social Psychology, 79* (4), 493-506.

Turk, D.C., & Gatchel, R.T. (2002). *Psychological approaches to pain management: a practitioner's handbook*. New York: Guilford press.

Van der Laan, G. (2007). Professionaliteit en ambachtelijkheid. *Sociale Interventie, 16* (2), pp. 25-34.

van Ooyen-Houben, M., Roeg, D., de Kogel, C.H., & Koeter, M. (2008). Zorg onder dwang en drang: een verkenning van mogelijkheden en grenzen. *Justitiële verkenningen, 34* (3), 11-41.

Van Regenmortel, T. (2004). *Empowerment in de praktijk van het OCMW*. Leuven: HIVA.

Van Regenmortel, T. (2006). *Een krachtgerichte psychologische kijk op personen die in armoede leven*. In: K. Driessens, & T. Van Regenmortel. (2006). Bind-kracht in armoede. Boek 1: Leefwereld en hulpverlening. Leuven: LannooCampus.

Vandenbempt, K. (2001) *Op eigen kracht verder. Hulpverlening aan huis bij kansarmen*. Leuven: Acco.

van den Bichelaer, W.P.M. (2000). Preventie van Schulden. Reeks Katernen "Integrale Schuldhulpverlening", 3. Utrecht: Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening.

Vanrompay, A. (2005). De kracht van de kwetsbare groep in het OCMW van Heusden-Zolder. In *OCMW-Visies,* 3, 47-55.

Versluys, F. (2005a). Dertig jaar armoede en budgetbegeleiding. *Alert, 31* (5), 57-67.

Versluys, F. (2005b). Ongelijkheid in agogische relaties. *Alert, 31* (5), 42-55.

Verstricht, H. (2006). Netwerken of samenwerkingsverbanden tussen organisaties. Tijdschrift voor Welzijnswerk, 30 (277), 22-33.

Van Thielen, L., Deflandre, D., Baldewijns, K., Boeckx, H., Leysens, G., Casman M.-T., Storms, B., Van den Bosch, K., (2010), *Minibudget. Wat hebben gezinnen nodig om menswaardig te leven in België?* Onderzoek gefinancierd door Federaal Wetenschapsbeleid in opdracht van de POD MI, Antwerpen: Centrum voor Sociaal Beleid.

Van Trigt, R. (2010). Cahiers Schuldenlast 2. Eerste hulp bij schulden. Brussel: Vlaams Centrum Schuldbemiddeling/Politeia.

Verdonck, I., Put, J. (2008). *Ontwikkelingen betreffende de Europese Dienstenrichtlijn en de zorgsector*. Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (Werknota 01).

Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (2010). *Cijfermateriaal basisregistratie 2007-2009*. Brussel: VCS.

Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (2008). *Handboek Schuldbemiddeling. Algemene handleiding.* Brussel: Politeia.

Vlaamse regering (2009). *De Vlaamse regering 2009-2014. Een daadkrachtig Vlaanderen in beslissende tijden. Voor een vernieuwende, duurzame en warme samenleving*. Brussel: Departement diensten voor het algemeen regeringsbeleid. Afdeling communicatie.

Vlaamse overheid (1996). *Decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast* (B.S.5.X.1996).

Vlaamse overheid (2002). *Strategische planning voor het lokaal sociaal beleid. Een handleiding*. Geraadpleegd op 10 januari 2011, van http://www4.vlaanderen.be/wvg/lokaalsociaalbeleid/documentatie/PL_Handleiding_Strategische_Planning_VLA.pdf

Vlaams Parlement. (2005). Hoorzitting over schulden(over)last.

Vranken, R., & Hermans, K. (2009). Project Zorginnovatie in Welzijn. Deel I: Zorginnovatie: gebruikersgericht vernieuwen en veranderen. Leuven: LUCAS.

Werkgroep budgethulpverlening van het Limburgs Steunpunt OCMW's. (2002). Schuld en vriend. OCMW-visie op budgethulpverlening. Hasselt: Provincie Limburg: Afdeling Strategie en Planning.

Xiao, J.J., & Wu, J. (2006). Applying the transtheoretical model of change to credit counseling: addressing practical issues. *Consumer Interest Annual, 52*, 426-431.

Xiao, J.J., O'Neill, B., Prochaska, J.M., Kerbel, C., Brennan, P., & Bristow, B. (2001). Application of the transtheoretical model of change to financial behavior. *Consumer Interests Annual, 47*, 1-9.

OVERZICHT BIJLAGEN

Bijlage 1 Samenstelling stuurgroep

Bijlage 2 Vragenlijst

Bijlage 3 Uitnodigingsbrief

Bijlage 4 Begeleidende brief

Bijlage 1 Samenstelling stuurgroep

Brodala Jan	Katholieke Hogeschool Kempen
Cardoen Ludwien	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
De Clerck Dirk	Vlaams Centrum Schuldbemiddeling
De Groote Bertel	Hogeschool Gent
Deven Fred	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Devroey Koen	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
D'Olieslager Tom	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Enghien Marijke	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Fiers Jan	Hogeschool Gent
Op de Beeck Sara	Katholieke Hogeschool Kempen
Ossieur Stanislas	Hogeschool Gent
Proesmans Arne	Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen
Storms Bérénice	Katholieke Hogeschool Kempen
Van Schuylenbergh Piet	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten
Verhoeven Bart	Kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Verreth Kathleen	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Vos Jan	Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

Bijlage 2 Vragenlijst

Katholieke Hogeschool Kempen

Studiecentrum voor Lokaal Sociaal en Lokaal Economisch Beleid

Onderzoek naar de werking en de organisatie van erkende instellingen voor schuldbemiddeling met het oog op een mogelijke subsidiëring en stimulering van kwaliteit

KHK
KATHOLIEKE
HOGESCHOOL
KEMPEN

In opdracht van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

1	**Identificatiegegevens**		
1.1	Voor welk OCMW/CAW vult u deze vragenlijst in?	……	
1.2	Wie vult deze vragenlijst in?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Persoon die verantwoordelijk is voor de organisatie van schuldhulpverlening Maatschappelijk werker die schuldbemiddeling doet Jurist die schuldbemiddeling doet voor één instelling Jurist die schuldbemiddeling doet voor meerdere instellingen Andere, namelijk ……	
1.3	Geef een omschrijving van de functie van de persoon/personen die deze vragenlijst invullen (alle taken die u opneemt binnen het OCMW/CAW).	……	
2	**Organisatie schuldhulpverlening en takenpakket schuldhulpverleners**		
2.1	**Maatschappelijk werker(s) die aan schuldbemiddeling doen**		
	De volgende vragen peilen naar de manier waarop maatschappelijk werkers die de opleiding schuldbemiddeling (bijvoorbeeld van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling) gevolgd hebben of die over minstens 3 jaar nuttige beroepservaring terzake beschikken, tewerkgesteld worden binnen het OCMW of CAW en de taken die zij verrichten.		
2.1.1	Treedt het OCMW/CAW op als <u>werkgever</u> van maatschappelijk werker(s) die volgens de regelgeving* aan schuldbemiddeling mogen doen?	Ja Nee	 → 2.1.4
2.1.2	Vul hier in voor hoeveel maatschappelijk werkers die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen, uw OCMW/CAW optreedt als		

	werkgever Vul hier hun **beschikbaarheid in het kader van schuldhulpverlening** in uitgedrukt in voltijdse equivalenten (bijvoorbeeld 3 maatschappelijk werkers die halftijds werken = 1.5 VTE)	…… …… VTE	
2.1.3	Welke van volgende taken verricht(en) deze maatschappelijk werker(s) die aan schuldbemiddeling mogen doen* en waarvoor uw OCMW/CAW optreedt als werkgever?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Intakegesprek Opstellen van een budgetplan Inventarisatie van schulden Nagaan van de gegrondheid van schulden Budgetbegeleiding Budgetbeheer Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin een schuld/schulden uit consumentenkrediet aanwezig is Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schuld uit consumentenkrediet aanwezig is Opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling Opstellen en/of opvolgen en/of aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling Bemiddelen tussen een cliënt en een externe schuldbemiddelaar aangesteld in het kader van een collectieve schuldenregeling	

		Vorming aan en/of coaching van hulpverleners	
2.1.4	Kan het OCMW/CAW in het kader van schuldhulpverlening beroep doen op één of meerdere maatschappelijk werkers die tewerkgesteld worden door een andere organisatie?	Ja, er werd hiervoor één samenwerkingsverband afgesloten Ja, er werden hiervoor twee samenwerkingsverbanden afgesloten Ja, er werden hiervoor meer dan twee samenwerkingsverbanden afgesloten Ja, zonder dat hiervoor een samenwerkingsverband werd aangegaan Nee	→ 2.2.1 → 2.2.1
2.1.5a	*Samenwerkingsverband 1* Geef de naam of een omschrijving van dit (eerste) samenwerkingsverband	……	
2.1.5b	*Samenwerkingsverband 1* Welke vorm heeft dit samenwerkingsverband?	Een andere erkende instelling treedt op als werkgever Een feitelijke vereniging Een publiekrechtelijk rechtspersoon (bijvoorbeeld een OCMW-vereniging) Een privaatrechtelijk rechtspersoon Andere, namelijk ……	
2.1.6	*Samenwerkingsverband 1* Vul hier in hoeveel maatschappelijk werkers die de opleiding schuldbemiddeling* (bijvoorbeeld de basisopleiding schuldbemiddeling van VCS) volgden of die over minstens 3 jaar nuttige beroepservaring* beschikken, **via deze samenwerkingsovereenkomst** door een andere organisatie bij uw OCMW/CAW tewerkgesteld worden	……	

	Vul hier hun **beschikbaarheid in het kader van schuldhulpverlening** in uitgedrukt in voltijdse equivalenten (bijvoorbeeld 3 maatschappelijk werkers die halftijds werken = 1.5 VTE)	…… VTE	
2.1.7	*Samenwerkingsverband 1* Welke van volgende taken verricht(en) de maatschappelijk werkers van de bovenvermelde organisatie waarmee uw OCMW of CAW een samenwerkingsovereenkomst heeft ?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Intakegesprek Opstellen van een budgetplan Inventarisatie van schulden Nagaan van de gegrondheid van schulden Budgetbegeleiding Budgetbeheer Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin een schuld/schulden uit consumentenkrediet aanwezig is Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schuld uit consumentenkrediet aanwezig is Opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling Opstellen en/of opvolgen en/of aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling Bemiddelen tussen een cliënt en een externe schuldbemiddelaar aangesteld in het kader van een collectieve schuldenregeling Vorming aan en/of coaching van hulpverleners	
2.1.8	*Samenwerkingsverband 1* Hoe verloopt de financiering van dit	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Erelonen die worden gerecupereerd	

	samenwerkingsverband?	Bijdrage per dossier Verloning van de uren ondersteuning Er wordt gewerkt met een (gedeeltelijke) detachering Er wordt gewerkt met deelcontracten/cofinanciering Vast bedrag per inwoner In functie van de procentuele verhouding van het aantal inwoners van het werkingsgebied van het samenwerkingsverband Andere, namelijk ……	
2.1.9	*Samenwerkingsverband 1* In welke jaar kwam het samenwerkingsverband tot stand?	___ ___ ___ ___	
2.1.10	*Samenwerkingsverband 1* Welke zijn voor de werking van de schuldhulpverlening in het OCMW/CAW bevorderende factoren met betrekking tot de deelname aan dit samenwerkingsverband?	……	
2.1.11	*Samenwerkingsverband 1* Welke zijn voor de werking van de schuldhulpverlening in het OCMW/CAW belemmerende factoren met betrekking tot de deelname aan dit samenwerkingsverband?	……	
2.1.12	*Samenwerkingsverband 1* Hoe tevreden is het OCMW/CAW met betrekking tot	*Geef een cijfer van 0 tot en met 10 (0 = heel ontevreden en 10 = heel tevreden)*	

	de deelname aan dit samenwerkingsverband ?		
2.1.13a	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Geef de naam of een omschrijving van het tweede samenwerkingsverband	……	
2.1.13b	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Welke vorm heeft dit samenwerkingsverband?	Een andere erkende instelling treedt op als werkgever Een feitelijke vereniging Een publiekrechtelijk rechtspersoon (bijvoorbeeld een OCMW-vereniging) Een privaatrechtelijk rechtspersoon Andere, namelijk ……	
2.1.14	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Vul hier in hoeveel maatschappelijk werkers die de opleiding schuldbemiddeling* (bijvoorbeeld de basisopleiding schuldbemiddeling van VCS) volgden of die over minstens 3 jaar nuttige beroepservaring* beschikken, **via deze tweede samenwerkingsovereenkomst** door een andere organisatie bij uw OCMW/CAW tewerkgesteld worden Vul hier hun **beschikbaarheid in het kader van schuldhulpverlening** in uitgedrukt in voltijdse equivalenten (bijvoorbeeld 3 maatschappelijk werkers die halftijds werken = 1.5 VTE)	…… …… VTE	
2.1.15	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Welke van volgende taken verricht(en) de maatschappelijk werker(s) van de bovenvermelde	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Intakegesprek	

	organisatie waarmee uw OCMW of CAW een samenwerkingsovereenkomst heeft ?	Opstellen van een budgetplan Inventarisatie van schulden Nagaan van de gegrondheid van schulden Budgetbegeleiding Budgetbeheer Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin een schuld/schulden uit consumentenkrediet aanwezig is Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schuld uit consumentenkrediet aanwezig is Opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling Opstellen en/of opvolgen en/of aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling Bemiddelen tussen een cliënt en een externe schuldbemiddelaar aangesteld in het kader van een collectieve schuldenregeling Vorming aan en/of coaching van hulpverleners	
2.1.16	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Hoe verloopt de financiering van dit tweede samenwerkingsverband?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Erelonen die worden gerecupereerd Bijdrage per dossier Verloning van de uren ondersteuning Er wordt gewerkt met een (gedeeltelijke) detachering Er wordt gewerkt met deelcontracten/cofinanciering Vast bedrag per inwoner	

		In functie van de procentuele verhouding van het aantal inwoners van het werkingsgebied van het samenwerkingsverband Andere, namelijk ……	
2.1.17	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* In welke jaar kwam dit tweede samenwerkingsverband tot stand?	___ ___ ___ ___	
2.1.18	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Welke zijn voor de werking van de schuldhulpverlening in het OCMW/CAW bevorderende factoren met betrekking tot de deelname aan dit tweede samenwerkingsverband?	……	
2.1.19	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Welke zijn voor de werking van de schuldhulpverlening in het OCMW/CAW belemmerende factoren met betrekking tot de deelname aan dit tweede samenwerkingsverband?	……	
2.1.20	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Hoe tevreden is het OCMW/CAW met betrekking tot de deelname aan dit tweede samenwerkingsverband?	*Geef een cijfer van 0 tot en met 10 (0 = heel ontevreden en 10 = heel tevreden)*	
2.2	**Jurist(en) die aan schuldbemiddeling doen**		
	De volgende vragen peilen naar de manier waarop juristen die de opleiding schuldbemiddeling (bijvoorbeeld van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling) gevolgd hebben of die over minstens 3 jaar nuttige beroepservaring terzake beschikken, tewerkgesteld worden binnen het		

	OCMW of CAW en de taken die zij verrichten.		
2.2.1	Treedt het OCMW/CAW op als <u>werkgever</u> van een jurist/meerdere juristen die volgens de regelgeving* aan schuldbemiddeling mogen doen ?	Ja Nee	 → 2.2.8
2.2.2	Vul hier in voor hoeveel juristen die volgens de regelgeving aan schuldbemiddeling mogen doen uw OCMW/CAW optreedt als <u>werkgever</u> Vul hier hun **beschikbaarheid in het kader van schuldhulpverlening** in uitgedrukt in voltijdse equivalenten (bijvoorbeeld 3 juristen die halftijds werken = 1.5 VTE)	…… …… VTE	
2.2.3	Welke taken verricht(en) deze jurist(en) die aan schuldbemiddeling mogen doen* en waarvoor het OCMW/CAW optreedt als <u>werkgever</u>?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Advies verlenen aan maatschappelijk werkers in het kader van schuldhulpverlening Werken op individuele dossiers (nagaan gegrondheid schulden, opvolgen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling …) Bemiddelen tussen een cliënt en een externe schuldbemiddelaar in het kader van een collectieve schuldenregeling Advies aan en/of dossierbespreking met cliënten Geven van vorming aan maatschappelijk werkers in het kader van schuldhulpverlening Andere, namelijk ……	 → 2.2.4 → 2.2.7 → 2.2.8 → 2.2.8 → 2.2.8 → 2.2.8

2.2.4	In het kader van schuldhulpverlening verleent deze jurist die tewerkgesteld wordt door het OCMW/CAW advies:	In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers) In een meerderheid van de dossiers (60 – 89% van de dossiers) In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59% van de dossiers) In een minderheid van de dossiers (10 – 39% van de dossiers) In een gering aantal of geen enkel van de dossiers (minder dan 10% van de dossiers)	
2.2.5	Indien het gaat om minder dan 40% van de dossiers, kan u dan aangeven welke de reden hiervoor is?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* De maatschappelijk werkers beschikken over de nodige deskundigheid Het gaat om eenvoudige dossiers Er is een gebrek aan tijd en/of beschikbaarheid van de jurist Andere, namelijk ……	
2.2.6	Op welke manier wordt door deze jurist(en) advies verleend?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Face to face tijdens contacturen of overlegmomenten Telefonisch Schriftelijk (brief, e-mail) Andere, namelijk ……	
2.2.7	Welke van volgende activiteiten verricht deze jurist waarvoor het OCMW/CAW optreedt als werkgever, indien hij/zij werkt op individuele dossiers?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Intakegesprek Opstellen van een budgetplan Inventarisatie van schulden Nagaan van de gegrondheid van schulden	

		Budgetbegeleiding Budgetbeheer Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin een schuld/schulden uit consumentenkrediet aanwezig is Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schuld uit consumentenkrediet aanwezig is Opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling Opstellen en/of opvolgen en/of aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling Vorming aan en/of coaching van hulpverleners	
2.2.8	Kan het OCMW/CAW in het kader van schuldhulpverlening beroep doen op één of meerdere juristen die volgens de regelgeving* aan schuldbemiddeling mogen doen en die tewerkgesteld worden door een <u>andere organisatie</u>?	Ja, er werd hiervoor één samenwerkingsverband afgesloten Ja, er werden hiervoor twee samenwerkingsverbanden afgesloten Ja, er werden hiervoor meer dan twee samenwerkingsverbanden afgesloten Ja, zonder dat hiervoor een samenwerkingsverband werd aangegaan Nee	→ 2.3.1 → 2.3.1
2.2.9a	*Samenwerkingsverband 1* Geef de naam of een omschrijving van dit (eerste) samenwerkingsverband	……	
2.2.9b	*Samenwerkingsverband 1* Welke vorm heeft dit samenwerkingsverband?	Een andere erkende instelling treedt op als werkgever Een feitelijke vereniging Een publiekrechtelijk rechtspersoon (bijvoorbeeld een OCMW-vereniging)	

		Een privaatrechtelijk rechtspersoon Andere, namelijk ……	
2.2.10	*Samenwerkingsverband 1* Vul hier in hoeveel juristen die de opleiding schuldbemiddeling* (bijvoorbeeld de basisopleiding schuldbemiddeling van VCS) volgden of die over minstens 3 jaar nuttige beroepservaring* beschikken, **via deze samenwerkingsovereenkomst** door een andere organisatie bij uw OCMW/CAW tewerkgesteld worden Vul hier hun **beschikbaarheid in het kader van schuldhulpverlening** in uitgedrukt in voltijdse equivalenten (bijvoorbeeld 3 juristen die halftijds werken = 1.5 VTE)	…… …… VTE	
2.2.11	*Samenwerkingsverband 1* Welke taken in het kader van schuldhulpverlening verricht(en) deze jurist(en) van de bovenvermelde organisatie waarmee uw OCMW/CAW een samenwerkingsovereenkomst heeft?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Advies verlenen aan maatschappelijk werkers in het kader van schuldhulpverlening Werken op individuele dossiers (nagaan gegrondheid schulden, opvolgen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling …) Bemiddelen tussen een cliënt en een externe schuldbemiddelaar in het kader van een collectieve schuldenregeling Advies aan en/of dossierbespreking met cliënten Geven van vorming aan maatschappelijk werkers in het kader van schuldhulpverlening Andere, namelijk ……	→ 2.2.12 → 2.2.15 → 2.2.16 → 2.2.16 → 2.2.16 → 2.2.16

2.2.12	*Samenwerkingsverband 1* In het kader van schuldhulpverlening verleent de jurist van dit (eerste) samenwerkingsverband advies:	In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers) In een meerderheid van de dossiers (60 – 89% van de dossiers) In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59% van de dossiers) In een minderheid van de dossiers (10 – 39% van de dossiers) In een gering aantal of geen enkel van de dossiers (minder dan 10% van de dossiers)	
2.2.13	*Samenwerkingsverband 1* Indien het gaat om minder dan 40% van de dossiers, kan u dan aangeven welke de reden hiervoor is?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* De maatschappelijk werkers beschikken over de nodige deskundigheid Het gaat om eenvoudige dossiers Er is een gebrek aan tijd en/of beschikbaarheid van de jurist Wegens de kost van de jurist die wordt tewerkgesteld op basis van een overeenkomst Andere, namelijk ……	
2.2.14	*Samenwerkingsverband 1* Op welke manier wordt door deze jurist(en) advies verleend?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Face to face tijdens contacturen of overlegmomenten Telefonisch Schriftelijk (brief, e-mail) Andere, namelijk ……	
2.2.15	*Samenwerkingsverband 1* Welke van volgende activiteiten verricht deze jurist indien hij/zij werkt op individuele dossiers?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Intakegesprek Opstellen van een budgetplan	

		Inventarisatie van schulden Nagaan van de gegrondheid van schulden Budgetbegeleiding Budgetbeheer Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin een schuld/schulden uit consumentenkrediet aanwezig is Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schuld uit consumentenkrediet aanwezig is Opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling Opstellen en/of opvolgen en/of aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling Vorming aan en/of coaching van hulpverleners	
2.2.16	*Samenwerkingsverband 1* Hoe verloopt de financiering van dit samenwerkingsverband?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Erelonen die worden gerecupereerd Bijdrage per dossier Verloning van de uren ondersteuning Er wordt gewerkt met een (gedeeltelijke) detachering Er wordt gewerkt met deelcontracten/cofinanciering Vast bedrag per inwoner In functie van de procentuele verhouding van het aantal inwoners van het werkingsgebied van het samenwerkingsverband Andere, namelijk ……	

2.2.17	*Samenwerkingsverband 1* In welke jaar kwam dit samenwerkingsverband tot stand?	___ ___ ___ ___	
2.2.18	*Samenwerkingsverband 1* Welke zijn voor de werking van de schuldhulpverlening in het OCMW/CAW bevorderende factoren met betrekking tot de deelname aan dit samenwerkingsverband?	……	
2.2.19	*Samenwerkingsverband 1* Welke zijn voor de werking van de schuldhulpverlening in het OCMW/CAW belemmerende factoren met betrekking tot de deelname aan dit samenwerkingsverband?	……	
2.2.20	*Samenwerkingsverband 1* Hoe tevreden is het OCMW/CAW met betrekking tot de deelname aan dit samenwerkingsverband?	*Geef een cijfer van 0 tot en met 10 (0 = heel ontevreden en 10 = heel tevreden)*	
2.2.21a	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Geef de naam of een omschrijving van het tweede samenwerkingsverband	……	
2.2.21b	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Welke vorm heeft dit tweede samenwerkingsverband?	Een andere erkende instelling treedt op als werkgever Een feitelijke vereniging Een publiekrechtelijk rechtspersoon (bijvoorbeeld een OCMW-vereniging) Een privaatrechtelijk rechtspersoon	

		Andere, namelijk ……	
2.2.22	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Vul hier in hoeveel juristen die de opleiding schuldbemiddeling* (bijvoorbeeld de basisopleiding schuldbemiddeling van VCS) volgden of die over minstens 3 jaar nuttige beroepservaring* beschikken, **via deze samenwerkingsovereenkomst** door een andere organisatie bij uw OCMW/CAW tewerkgesteld worden Vul hier hun **beschikbaarheid in het kader van schuldhulpverlening** in uitgedrukt in voltijdse equivalenten (bijvoorbeeld 3 juristen die halftijds werken = 1.5 VTE)	…… …… VTE	
2.2.23	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Welke taken verricht(en) deze jurist(en) van de bovenvermelde organisatie waarmee uw OCMW of CAW een samenwerkingsovereenkomst heeft?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Advies verlenen aan maatschappelijk werkers in het kader van schuldhulpverlening Werken op individuele dossiers (nagaan gegrondheid schulden, opvolgen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling …) Bemiddelen tussen een cliënt en een externe schuldbemiddelaar in het kader van een collectieve schuldenregeling Advies aan en/of dossierbespreking met cliënten Geven van vorming aan maatschappelijk werkers in het kader van schuldhulpverlening Andere, namelijk ……	→2.2.24 →2.2.27 →2.2.28 → 2.2.28 → 2.2.28 → 2.2.28

2.2.24	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* In het kader van schuldhulpverlening verleent de jurist van dit tweede samenwerkingsverband advies:	In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers) In een meerderheid van de dossiers (60 – 89% van de dossiers) In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59% van de dossiers) In een minderheid van de dossiers (10 – 39% van de dossiers) In een gering aantal of geen enkel van de dossiers (minder dan 10% van de dossiers)	
2.2.25	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Indien het gaat om minder dan 40% van de dossiers, kan u dan aangeven welke de reden hiervoor is?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* De maatschappelijk werkers beschikken over de nodige deskundigheid Het gaat om eenvoudige dossiers Er is een gebrek aan tijd en/of beschikbaarheid van de jurist Wegens de kost van de jurist die wordt tewerkgesteld op basis van een overeenkomst Andere, namelijk ……	
2.2.26	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Op welke manier wordt door deze jurist(en) advies verleend?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Face to face tijdens contacturen of overlegmomenten Telefonisch Schriftelijk (brief, e-mail) Andere, namelijk ……	
2.2.27	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Welke van volgende activiteiten verricht deze jurist indien hij/zij werkt op individuele dossiers?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Intakegesprek Opstellen van een budgetplan	

		Inventarisatie van schulden Nagaan van de gegrondheid van schulden Budgetbegeleiding Budgetbeheer Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin een schuld/schulden uit consumentenkrediet aanwezig is Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schuld uit consumentenkrediet aanwezig is Opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling Opstellen en/of opvolgen en/of aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling Vorming aan en/of coaching van hulpverleners	
2.2.28	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Hoe verloopt de financiering van dit tweede samenwerkingsverband?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Erelonen die worden gerecupereerd Bijdrage per dossier Verloning van de uren ondersteuning Er wordt gewerkt met een (gedeeltelijke) detachering Er wordt gewerkt met deelcontracten/cofinanciering Vast bedrag per inwoner In functie van de procentuele verhouding van het aantal inwoners van het werkingsgebied van het samenwerkingsverband Andere, namelijk ……	

2.2.29	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* In welke jaar kwam dit samenwerkingsverband tot stand?	___ ___ ___ ___	
2.2.30	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Welke zijn voor de werking van de schuldhulpverlening in het OCMW/CAW bevorderende factoren met betrekking tot de deelname aan dit samenwerkingsverband?	……	
2.2.31	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Welke zijn voor de werking van de schuldhulpverlening in het OCMW/CAW belemmerende factoren met betrekking tot de deelname aan dit samenwerkingsverband?	……	
2.2.32	*Samenwerkingsverband 2 (optioneel)* Hoe tevreden is het OCMW/CAW met betrekking tot de deelname aan dit samenwerkingsverband?	*Geef een cijfer van 0 tot en met 10 (0 = heel ontevreden en 10 = heel tevreden)*	
2.3	**Advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen**		
	De volgende vragen gaan na of het OCMW of CAW een samenwerkingsovereenkomst heeft met advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen in het kader van schuldhulpverlening en peilt vervolgens naar de taken die zij verrichten.		
2.3.1	Heeft het OCMW/CAW in het kader van schuldhulpverlening een samenwerkingsovereenkomst met een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder?	Ja, er werd hiervoor één samenwerkingsovereenkomst afgesloten Ja, er werden hiervoor twee samenwerkingsovereenkomsten afgesloten Ja, er werden hiervoor meer dan twee samenwerkingsovereenkomsten afgesloten	

		Ja, zonder dat hiervoor een samenwerkingsovereenkomst werd afgesloten Nee	 →2.4.1
2.3.2	Vul hier het aantal advocaten, notarissen, gerechtsdeurwaarders in waarop het OCMW/CAW een beroep doet in het kader van schuldhulpverlening Vul hier hun **beschikbaarheid in het kader van schuldhulpverlening** in uitgedrukt in voltijdse equivalenten	…… …… VTE	
2.3.3	Welke taken verricht(en) deze advocaten/notarissen/gerechtsdeurwaarders voor het OCMW/CAW in het kader van schuldhulpverlening?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Advies verlenen aan maatschappelijk werkers in het kader van schuldhulpverlening Werken op individuele dossiers (nagaan gegrondheid schulden, opvolgen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling …) Bemiddelen tussen een cliënt en een externe schuldbemiddelaar in het kader van een collectieve schuldenregeling Advies aan en/of dossierbespreking met cliënten Geven van vorming aan maatschappelijk werkers in het kader van schuldhulpverlening Andere, namelijk ……	 →2.3.4 →2.3.7 →2.4.1 →2.4.1 →2.4.1 → 2.4.1
2.3.4	In het kader van schuldhulpverlening verleent de advocaat/notaris/gerechtsdeurwaarder advies:	In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers) In een meerderheid van de dossiers (60 – 89% van de dossiers) In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59% van de dossiers) In een minderheid van de dossiers (10 – 39% van de dossiers)	

		In een gering aantal of geen enkel van de dossiers (minder dan 10% van de dossiers)	
2.3.5	Indien het gaat om minder dan 40% van de dossiers, kan u dan aangeven welke de reden hiervoor is?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* De maatschappelijk werkers beschikken over de nodige deskundigheid Het gaat om eenvoudige dossiers Er is een gebrek aan tijd en/of beschikbaarheid van de advocaat/gerechtsdeurwaarder/notaris Wegens de kost van de advocaat/gerechtsdeurwaarder/notaris die wordt tewerkgesteld op basis van een overeenkomst Andere, namelijk ……	
2.3.6	Op welke manier verleent de advocaat/gerechtsdeurwaarder/notaris advies?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Face to face tijdens contacturen of overlegmomenten Telefonisch Schriftelijk (brief, e-mail) Andere, namelijk ……	
2.3.7	Welke van volgende activiteiten verricht de advocaat/gerechtsdeurwaarder/notaris indien hij/zij werkt op individuele dossiers?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Intakegesprek Opstellen van een budgetplan Inventarisatie van schulden Nagaan van de gegrondheid van schulden Budgetbegeleiding Budgetbeheer	

		Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin een schuld/schulden uit consumentenkrediet aanwezig is Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schuld uit consumentenkrediet aanwezig is Opmaken en/of neerleggen van een verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling Opstellen en/of opvolgen en/of aanpassen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling Vorming aan en/of coaching van hulpverleners	
2.4	**Andere schuldhulpverleners**		
	De volgende vragen gaan na of er binnen het OCMW of CAW ook personen worden tewerkgesteld in het kader van schuldhulpverlening die niet aan de in de regelgeving toegelichte opleidings- of nuttige beroepservaringsvoorwaarden voldoen. Indien dit het geval is, wordt er nagevraagd welke taken deze personen verrichten.*		
2.4.1	Zijn er binnen het OCMW/CAW administratief medewerker(s) die taken opnemen in het kader van schuldhulpverlening?	Ja Nee	 →2.4.3
2.4.2	Vul hier het aantal administratief medewerkers in waarop het OCMW/CAW een beroep doet in het kader van schuldhulpverlening Vul hier hun **beschikbaarheid in het kader van schuldhulpverlening** in uitgedrukt in voltijdse equivalenten (bijvoorbeeld 3 administratief medewerkers die halftijds werken = 1.5 VTE)	…… …… VTE	
2.4.3	Zijn er binnen het OCMW/CAW, buiten eventuele administratieve medewerkers, personen in dienst	Ja	

	die niet voldoen aan de in de regelgeving* toegelichte opleidings- of nuttige beroepservaringsvoorwaarden en die taken opnemen in het kader van schuldhulpverlening?	Nee	→2.5.1
2.4.4	Vul hier het aantal personen in waarop het OCMW/CAW een beroep doet in het kader van schuldhulpverlening, **met uitzondering** van de personeelsleden die aan schuldbemiddeling mogen doen op basis van de geldende regelgeving en **met uitzondering** van de eventuele administratieve medewerkers Vul hier hun **beschikbaarheid in het kader van schuldhulpverlening** in uitgedrukt in voltijdse equivalenten (bijvoorbeeld 3 maatschappelijk werkers die halftijds werken = 1.5 VTE)	…… …… VTE	
2.4.5	Welke taken verrichten de hierboven genoemde personeelsleden (buiten de medewerkers die volgens de geldende regelgeving* aan schuldbemiddeling mogen doen en de eventuele administratieve medewerkers)?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid. Indien deze taken worden opgenomen door een algemeen maatschappelijk werker, aanduiden of dit gebeurt: onder supervisie van een schuldbemiddelaar die volgens de regelgeving* aan schuldbemiddeling mag doen of niet onder supervisie van een schuldbemiddelaar die volgens de regelgeving* aan schuldbemiddeling mag doen* Intakegesprek Opstellen van een budgetplan Inventarisatie van schulden Nagaan van de gegrondheid van schulden Budgetbegeleiding Budgetbeheer	

		Onderhandelen met schuldeisers over een afbetalingsplan in dossiers waarin geen schuld uit consumentenkrediet aanwezig is Opmaken verzoekschrift in het kader van een collectieve schuldenregeling Opvolgen van aanzuiveringsregelingen in het kader van een collectieve schuldenregeling	
2.5	**Organisatie schuldhulpverlening**		
	In dit deel van de enquête komen vragen omtrent de organisatie van schuldhulpverlening binnen het OCMW of CAW aan bod.		
2.5.1	De medewerkers die volgens de regelgeving* aan schuldbemiddeling mogen doen, bieden hun hulp aan:	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Via een aparte dienst binnen het CAW/OCMW Via meerdere aparte diensten binnen het CAW/OCMW Via een aparte dienst in het kader van een samenwerkingsverband Geïntegreerd in de sociale dienst Geïntegreerd in andere dienst(en) Door mobiel te werken in basiswerkingen Andere, namelijk ……	
2.5.2	Is er voldoende juridische ondersteuning in de dossiers schuldhulpverlening?	Ja, altijd Ja, meestal wel Neen, meestal niet Neen, nooit	
2.5.3	Is er voldoende ruimte voor sociale begeleiding in de dossiers schuldhulpverlening?	Ja, altijd Ja, meestal wel	

		Neen, meestal niet Neen, nooit	
3	**Toegankelijkheid**		
	De volgende vragen peilen naar de manier waarop hulpvragers zich kunnen aanmelden en de aanwezigheid van een wachtlijst binnen het OCMW of CAW.		
3.1	Is het OCMW/CAW na de kantooruren toegankelijk voor hulpvragers met een schuldenproblematiek?	Ja, één dag per week via vrije raadpleging Ja, meerdere dagen per week via vrije raadpleging Ja, op afspraak Nee	
3.2	Is bij hulpvragers die zich aanmelden met een schuldenproblematiek een huisbezoek mogelijk indien de hulpvrager mobiliteitsproblemen heeft?	Ja Nee	
3.3	Op welke manier verloopt de aanmelding door een hulpvrager met een schuldenproblematiek bij een persoon die volgens de regelgeving* aan schuldbemiddeling mag doen?	De hulpvrager kan zich rechtstreeks aanmelden bij een persoon die volgens de regelgeving* aan schuldbemiddeling mag doen De hulpvrager kan enkel bij een persoon die volgens de regelgeving* aan schuldbemiddeling mag doen terecht na doorverwijzing door een algemene dienst (sociale dienst, dient intake …) De personen die volgens de regelgeving* aan schuldbemiddeling mogen doen, werken ondersteunend voor de maatschappelijk werkers van een algemene dienst (sociale dienst …) en hebben in principe geen rechtstreeks contact met de cliënt Andere, namelijk ……	
3.4	Heeft het OCMW/CAW een wachtlijst voor hulpvragers die zich aanmelden met een	Ja, er is een wachtlijst	

	schuldenproblematiek?	Nee, maar dit is ook niet nodig want het OCMW/CAW kan (momenteel) vrijwel alle aanmeldingen onmiddellijk opnemen Nee, hoewel de aanmeldingen moeilijk onmiddellijk kunnen worden opgenomen, houden we geen wachtlijst bij: dit is een principiële keuze aangezien schuldhulpverlening geen uitstel verdraagt Nee, hoewel de aanmeldingen moeilijk onmiddellijk kunnen worden opgenomen houden we geen wachtlijst bij: dit neemt te veel tijd in beslag	→3.6 →3.6 →3.6
3.5	Wordt aan cliënten op de wachtlijst hulpverlening geboden?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Ja, crisishulpverlening waarbij dringende interventies worden uitgevoerd Ja, budgetbegeleiding Ja, budgetbeheer Ja, groepswerking Ja, andere namelijk: …… Nee	
3.6	Wordt, indien de cliënt hiertegen geen bezwaar heeft, bij verhuis van een cliënt vanuit een andere gemeente het dossier schuldhulpverlening overgenomen door het OCMW/CAW?	Ja, de meeste van deze dossiers worden onmiddellijk overgenomen Ja, maar de meeste van deze dossiers worden eerst op de wachtlijst geplaatst Nee	
4	**Werkwijze in het kader van schuldhulpverlening**		
	De volgende vragen peilen naar de gevolgde werkwijze van de schuldhulpverleners		
4.1	Wordt er binnen het OCMW/CAW in het kader van schuldhulpverlening door de meeste schuldhulpverleners standaard gewerkt met een	Ja Nee	 →4.3

	draaiboek of stappenplan?		
4.2	Wat wordt beschreven in het draaiboek of stappenplan?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* De juridische stappen in de schuldhulpverlening De analyse en begroting van het budget Het opstellen van een budgetplan Het opstellen van een afbetalingsplan Andere, namelijk ……	
4.3	Wordt er binnen het OCMW/CAW gewerkt met een proefperiode in het kader van schuldhulpverlening?	Ja Nee	
4.4	Wordt aan de dossiers schuldhulpverlening een score of gewicht toegekend om de arbeidsintensiteit te bepalen?	Ja Nee	
4.5	Stelt de hulpverlener samen met de cliënt een budgetplan op waarbij het inkomen wordt verdeeld over vaste kosten zoals huur, elektriciteit, verwarming, afbetaling van schulden … en over variabele uitgaven zoals voeding, kleding, medische kosten …?	Altijd Vaak Soms Nooit	→ 4.10
4.6	Wordt de haalbaarheid van het budgetplan op regelmatige tijdstippen geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd?	Altijd Vaak Soms Nooit	

4.7	Wordt bij het opstellen van het budgetplan gebruik gemaakt van referentiebudgetten/ een referentiebegroting?	Ja Nee	→ 4.8 → 4.9
4.8	Welke referentiebudgetten/ referentiebegroting wordt hiervoor gebruikt?	……	
4.9	Waarom wordt geen gebruik gemaakt van referentiebudgetten/ een referentiebegroting?	……	
4.10	In welke mate wordt de gegrondheid van schulden nagegaan? Bij het nagaan van de gegrondheid van schulden wordt onderzocht of de schuldvorderingen van de schuldeiser wel correct zijn. Er wordt hierbij bijvoorbeeld nagegaan of er een (correct) contract is afgesloten, of de schuld niet verjaard is, of de schuld al betaald is, of er een advocaat moet ingeschakeld worden om de schuld te betwisten.	In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers) In een meerderheid van de dossiers (60 – 89% van de dossiers) In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59% van de dossiers) In een minderheid van de dossiers (10 – 39% van de dossiers) In een gering aantal of geen enkel van de dossiers (minder dan 10% van de dossiers)	→ 4.12 → 4.12 → 4.12
4.11	Indien het gaat om minder dan 40% van de dossiers, kan u dan aangeven welke de reden(en) hiervoor is/zijn	*Er kunnen meerder antwoorden worden aangeduid* Er is een gebrek aan tijd Er is hiervoor onvoldoende expertise aanwezig Andere, namelijk ……	
4.12	Werd het OCMW/CAW reeds aangesteld als schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling?	Ja Nee	→ 4.14
4.13	Waarom werd het OCMW/CAW niet aangesteld als	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid*	

	schuldbemiddelaar in het kader van de Wet op de collectieve schuldenregeling?	De arbeidsrechter stelt het OCMW/CAW niet aan Er is hiervoor onvoldoende personeel aanwezig Er is hiervoor onvoldoende expertise aanwezig Omwille van deontologische redenen (neutrale positie van de schuldbemiddelaar) Er is een samenwerkingsovereenkomst met een externe advocaat en/of externe instelling schuldbemiddeling die zich laat aanstellen als schuldbemiddelaar Andere, namelijk ……	
4.14	Kan u voor kalenderjaar 2009 aangeven in hoeveel dossiers schuldbemiddeling er een schuld uit consumentenkrediet aanwezig was?	Ja, namelijk…… Neen	→ 4.16 → 4.15
4.15	Gelieve een schatting te geven van het percentage dossiers schuldbemiddeling waarin een schuld uit consumentenkrediet vervat zat ten opzichte van het totaal aantal dossiers schuldbemiddeling in het kalenderjaar 2009	In (bijna) elk dossier (90 - 100% van de dossiers) In een meerderheid van de dossiers (60 – 89% van de dossiers) In ongeveer de helft van de dossiers (40 – 59% van de dossiers) In een minderheid van de dossiers (10 – 39% van de dossiers) In een gering aantal of geen enkel van de dossiers (minder dan 10% van de dossiers)	
4.16	In welke mate wordt elke persoon van een gezin dat zich aanmeldt met een schuldenproblematiek, zo veel als mogelijk **actief** betrokken bij de schuldhulpverlening?	Altijd Vaak Soms Nooit	
4.17	Is er binnen het OCMW/CAW een groepswerking voor cliënten met een schuldenproblematiek/	Ja	

	budgetteringsproblematiek?	Nee	
4.18	Krijgt de cliënt afhankelijk van zijn draagkracht, zoveel mogelijk verantwoordelijkheid (zelf brieven schrijven, solliciteren …) met het oog op het verhogen van zijn zelfredzaamheid?	Altijd Vaak Soms Nooit	
4.19	Zijn er op geregelde tijdstippen evaluatiemomenten van de dossiers schuldhulpverlening waarbij wordt nagegaan welke taken de cliënt stapsgewijs terug zelf kan opnemen?	Altijd Vaak Soms Nooit	
4.20	Schuldhulpverlening vraagt vaak een integrale aanpak. Omstandigheden (gebrek aan tijd, middelen …) kunnen dit echter verhinderen. Kan u aangeven in hoeveel dossiers schuldhulpverlening waar een integrale aanpak wenselijk is, dit ook effectief gebeurt (binnen de eigen dienst of via samenwerking met andere diensten).	*Indien een integrale aanpak vereist is, gebeurt dit:* In (bijna) elk van deze dossier (90 - 100% van de dossiers) In een meerderheid van deze dossiers (60 – 89% van de dossiers) In ongeveer de helft van deze dossiers (40 – 59% van de dossiers) In een minderheid van deze dossiers (10 – 39% van de dossiers) In een gering aantal of geen enkel van deze dossiers (minder dan 10% van de dossiers)	
5	**Betrokkenheid cliënten**		
	De volgende vragen peilen naar de mate waarin cliënten betrokken worden bij de schuldhulpverlening en of er een procedure met betrekking tot de klachtenbehandeling van cliënten aanwezig is binnen het OCMW of CAW.		
5.1	Doet het OCMW/CAW op regelmatige wijze (jaarlijks, tweejaarlijks, driejaarlijks …) een tevredenheidsenquête bij cliënten in het kader van	Ja Nee	

	schuldhulpverlening?		→5.3
5.2	Worden er op basis van de resultaten van de tevredenheidsenquête bij cliënten maatregelen getroffen?	Ja Nee	
5.3	Wordt binnen het OCMW/CAW een beroep gedaan op (een) ervaringsdeskundige(n) in het kader van schuldhulpverlening? Ervaringsdeskundigen zijn personen met financiële moeilijkheden of personen die financiële moeilijkheden hebben gehad.	Ja Nee	→5.5
5.4	Op welke manier wordt binnen het OCMW/CAW beroep gedaan op (een) ervaringsdeskundige(n) in het kader van schuldhulpverlening?	Ervaringsdeskundige(n) gaat/gaan na of documenten die bestemd zijn voor cliënten voldoende leesbaar en duidelijk zijn Ervaringsdeskundige(n) gaat/gaan actief op zoek naar personen met schulden en leiden hen naar schuldhulpverlening toen Ervaringsdeskundige(n) wordt/worden structureel betrokken in het nadenken over de werking van schuldhulpverlening binnen het OCMW/CAW Andere, namelijk ……	
5.5	Is er een geschreven procedure met betrekking tot de klachtenbehandeling van cliënten met een schuldenproblematiek aanwezig binnen het OCMW/CAW?	Ja Nee	
6	**Preventie en nazorg**		
	De volgende vragen peilen naar de aandacht die er binnen het OCMW of CAW is voor preventie en nazorg in het kader van schuldhulpverlening.		

6.1	Werkt het OCMW/CAW rond preventie van schuldenproblematiek gericht naar de gehele bevolking?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Het OCMW/CAW heeft eigen preventie-initiatieven zonder samenwerking met andere organisaties Het OCMW/CAW heeft preventie-initiatieven in samenwerking met andere organisatie(s) Het OCMW/CAW heeft een ondersteunende functie ten opzichte van andere organisatie(s) die preventie-initiatieven opzetten Er wordt (momenteel) niet aan preventie gedaan	 →6.3
6.2	Over welke preventie-initiatieven gaat het?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Informeren en sensibiliseren van de bevolking (bekendmaking van het aanbod schuldhulpverlening via gemeentelijke informatiekanalen, affiches …) Preventie-initiatieven gericht naar jongeren (voordracht in scholen, informatieve spelen, budgetbeurzen …) Actief opsporen van potentiële cliënten (via Lokale Adviescommissie, huisvestingsmaatschappijen, deurwaarder, vertrouwenspersoon op school …) Signaleren van dossieroverschrijdende problemen Andere, namelijk ……	 →6.4 → 6.4 →6.4 → 6.4 → 6.4
6.3	Waarom wordt (momenteel) niet aan preventie gedaan?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Er zijn onvoldoende middelen (tijd, personeel, financiële middelen) beschikbaar Er wordt gewerkt aan preventie-initiatieven die op korte termijn kunnen worden geïmplementeerd Andere, namelijk ……	

6.4	Kan er binnen het OCMW/CAW voldoende tijd worden besteed aan de nazorg van cliënten die hun schulden hebben afbetaald? **1.** Nazorg betreft een beperkt aantal contacten of ondersteunende activiteiten na het afsluiten van een begeleiding, op initiatief van de cliënt of van de hulpverlener, in functie van het toetsen van doelstellingen (eventuele nood aan een nieuw aanbod), het opfrissen van doelstellingen die binnen de begeleiding verworven waren en/of het vermijden van herval.	Altijd Vaak Soms Nooit	
7	**Overleg**		
	De volgende vragen gaan na of er ruimte is voor overleg in het kader van schuldhulpverlening.		
7.1	Is er met medewerkers van het eigen OCMW/CAW of medewerkers van het samenwerkingsverband overleg in het kader van schuldhulpverlening?	Ja Nee	 → 7.3
7.2	Er is binnen het OCMW/CAW overleg in het kader van schuldhulpverlening over:	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Nieuwe dossiers worden toegekend aan een schuldhulpverlener Ondersteuning van lopende dossiers Meest geschikte hulpverlening bij nieuwe dossiers	

		Multidisciplinair cliëntoverleg Informatie- en ervaringsuitwisseling Bespreking wachtlijst Werking van het OCMW/CAW in het kader van schuldhulpverlening (beleid, visie, eenvormige werkwijze, verbeterinitiatieven …) Opzetten preventie-initiatieven Signalering dossieroverschrijdende problemen Andere, namelijk ……	
7.3	Neemt het OCMW/CAW deel aan extern overleg (met andere dan de medewerkers van het eigen OCMW/CAW of de medewerkers in het samenwerkingsverband)in het kader van schuldhulpverlening?	Ja Nee	→ 8.1
7.4	Dit extern overleg heeft tot doel:	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Informatie- en ervaringsuitwisseling Bespreken nieuwe wetgeving Bespreken probleemdossiers Uitwerken visie in het kader van schuldhulpverlening Uitwerken eenvormige werking in het kader van schuldhulpverlening Opzetten van preventie-initiatieven Andere, namelijk ……	
7.5	Op welk niveau is dit extern overleg gesitueerd?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid*	

		Federaal Vlaams Provinciaal Regionaal	
8	**Beleid**		
	De volgende vragen peilen naar het beleid in het kader van schuldhulpverlening.		
8.1	Hoe wordt het aanbod schuldhulpverlening binnen het OCMW/CAW momenteel gefinancierd?	*Er kunnen meerdere antwoorden worden aangeduid* Eigen middelen van de organisatie Sociaal fonds voor gas en elektriciteit Kosten en erelonen in het kader van CSR worden via de cliënt gerecupereerd Er wordt beroep gedaan op het Fonds ter bestrijding van Overmatige Schuldenlast Andere, namelijk ……	
8.2	Is er binnen het OCMW/CAW een visie omtrent schuldhulpverlening aanwezig?	Ja, een visie uitgewerkt binnen het OCMW/CAW Ja, een visie uitgewerkt op het niveau van een samenwerkingsverband Nee	 → 8.4
8.3	Kan u deze visie hier omschrijven?	…… ……	
8.4	Wordt binnen het OCMW/CAW de werking in het	Ja, hiervoor hebben we een vast ritme (bijvoorbeeld jaarlijks)	

	kader van schuldhulpverlening geëvalueerd?	Ja, dit gebeurt eerder occasioneel Nee, dit gebeurt niet of nauwelijks	
8.5	Gebeurt binnen het OCMW/CAW een opvolging van doelstellingen in het kader van schuldhulpverlening uit vorige werkingsjaren?	Ja Nee	
8.6	Wordt binnen het OCMW/CAW nagedacht over concrete doelstellingen in het kader van schuldhulpverlening die men de volgende werkingsjaren wil bereiken?	Ja Nee	→ 8.8
8.7	Kan u de doelstellingen voor het werkingsjaar 2010 weergeven?	…… ……	
8.8	Is er binnen het OCMW/CAW sprake van een beleid omtrent navorming in het kader van schuldhulpverlening? Een beleid omtrent navorming is erop gericht de competenties die aanwezig zijn binnen de organisatie en de verwachtingen van individuele medewerkers af te toetsen aan de vormingsbehoeften van de organisatie.	Ja Nee	→ 9.1
8.9	Wat werd in dit navormingsbeleid beoogd in het werkingsjaar 2010?	…… ……	
9	**Tendensen**		

	De volgende vragen peilen naar tendensen die het OCMW of CAW ervaart in het kader van schuldhulpverlening.		
9.1	Kan u aangeven hoe onderstaande tendensen in het kader van schuldhulpverlening worden ervaren binnen het OCMW/CAW? Het aantal aanmeldingen in het kader van schuldhulpverlening Het aantal cliënten met een te laag inkomen (dit zijn inkomens die niet toelaten om rond te komen) Het aantal jongeren met schulden Het aantal aanmeldingen van (ex)-zelfstandigen in het kader van schuldhulpverlening Het aantal cliënten die zich settelen in de schuldhulpverlening uit angst om te hervallen Het aantal dossiers schuldhulpverlening die complexer worden Het aantal tweeverdieners met schulden	Sterke afname/Beperkte afname/Status quo/Beperkte toename/Sterke toename	
9.2	Zijn er nog andere tendensen in het kader van schuldhulpverlening die binnen het OCMW/CAW sterk ervaren worden? Indien dit het geval is, beschrijf deze dan.	……	
10	**Ten slotte**		
10.1	Heeft u vragen, bedenkingen of aanvullingen bij deze vragenlijst?	……	

10.2	Zijn er volgens u zaken die belangrijk zijn en niet aan bod kwamen?	……	
Hartelijk dank voor uw medewerking !			

Bijlage 3 Uitnodigingsbrief

KHK
KATHOLIEKE
HOGESCHOOL
KEMPEN

Geel

8 november 2010

Betreft: Uitnodiging webenquête in het kader van "het onderzoek naar de werking en de organisatie van erkende instellingen voor schuldbemiddeling met het oog op een mogelijke subsidiëring en stimulering van kwaliteit".

Geachte secretaris/ Geachte directeur,

"Ter informatie van de voorzitter"

De financiële ondersteuning van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling is door de Vlaamse overheid sinds 10 juli 2008, bij wijziging van het decreet van 24 juli 1996, mogelijk en als dusdanig ook opgenomen in het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014. Binnen de beschikbare middelen zijn er uiteraard verschillende pistes voor financiering denkbaar.

De Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeurzen gaf ons de opdracht om over dit thema onderzoek te doen.

Om gericht verschillende financieringsstrategieën te kunnen uitwerken, hebben we nood aan een concreet zicht op de werking, de organisatie en de verwachtingen van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling. Op basis van dit onderzoek zullen wij enkele voorstellen voor financiering aan de minister voorleggen.

Om dit in kaart te brengen, heeft het Studiecentrum voor Lokaal Sociaal en Lokaal Economisch Beleid van de Katholieke Hogeschool Kempen, in opdracht van het Departement **Welzijn, Volksgezondheid en Gezin**, een **webenquête** opgesteld. Wij vragen hiervoor de medewerking van uw instelling voor schuldbemiddeling.

De enquête dient **één maal** per erkende instelling voor schuldbemiddeling te worden ingevuld. Gezien het grote belang van dit onderzoek voor uw instelling, vragen we u dan ook met aandrang om hieraan uw medewerking te willen verlenen.

Dit kan u doen door per terugkerende mail de deelname van uw erkende instelling voor schuldbemiddeling aan dit onderzoek te bevestigen, alsook ons **de contactgegevens (naam en e-mailadres) te bezorgen van de persoon die binnen uw instelling verantwoordelijk is voor de organisatie van de schuldbemiddeling** en de enquête voor uw organisatie zal invullen.

Wij sturen deze persoon vervolgens een link die toegang verschaft tot de webenquête. **De antwoorden dienen via deze webenquête ingevoerd te worden.** Ter voorbereiding van het invullen van de enquête kan gebruik gemaakt worden van een PDF-versie van de enquête, die terug te vinden is via:

http://onderzoek.khk.be/domein_SociaalEconomischBeleid/project_Armoede/documents/Onderzoeknaardewerkingendeorganisatievanerkendeinstellingenvoorsbmenquete.pdf.

De PDF-versie kan afgedrukt worden en kan eventueel gebruikt worden om de nodige gegevens te verzamelen of te overleggen. **Deze PDF-versie is enkel bedoeld om het invullen voor te bereiden. De uiteindelijke gegevens moeten via de link ingevuld worden in de webenquête.**

Het beantwoorden van de vragen zal ongeveer 30 – 45 minuten in beslag nemen. De enquête dient voor 3 december 2010 ingevuld te worden.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking !

Met vriendelijke groeten,

Bérénice Storms en Jan Brodala (onderzoeksleiders)

Sara Op de Beeck (onderzoeker)

Bijlage 4 Begeleidende brief



Geel

29 oktober 2010

Betreft: Uitnodiging webenquête in het kader van "het onderzoek naar de werking en de organisatie van erkende instellingen voor schuldbemiddeling met het oog op een mogelijke subsidiëring en stimulering van kwaliteit".

Aan: de persoon die binnen de instelling verantwoordelijk is voor de organisatie van de schuldbemiddeling.

Geachte Mevrouw,

Geachte Heer,

Het Studiecentrum voor Lokaal Sociaal en Lokaal Economisch Beleid werd door het Departement **Welzijn, Volksgezondheid en Gezin** aangesteld om een onderzoek te voeren naar de werking en organisatie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling en hierbij aansluitend voorstellen van financieringswijze voor subsidiëring te formuleren.

Een financiële ondersteuning van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling door de Vlaamse overheid is sinds 10 juli 2008, bij wijziging van het decreet van 24 juli 1996, mogelijk en als dusdanig ook opgenomen in het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014. Binnen de beschikbare middelen zijn er uiteraard verschillende pistes voor financiering denkbaar.

De Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeurzen gaf ons de opdracht om over dit thema onderzoek te doen.

Dit moet vooreerst een concreet zicht geven op de werking, de organisatie en de verwachtingen van de erkende instellingen schuldbemiddeling. Op basis van dit onderzoek zullen wij enkele voorstellen voor financiering aan de minister voorleggen.

Gezien het grote belang van dit onderzoek voor uw instelling, vragen we u dan ook met aandrang om deze webenquête in te vullen.

Praktisch

Het beantwoorden van de vragen zal ongeveer 30 – 45 minuten in beslag nemen. Om het u mogelijk te maken alle vragen zo waarheidsgetrouw mogelijk in te vullen, vragen

we dat u dit samen doet met een persoon die in uw organisatie aan schuldbemiddeling doet. Deze persoon heeft dus ofwel de opleiding schuldbemiddeling gevolgd ofwel beschikt hij/zij over voldoende nuttige beroepservaring (in de zin van artikel 5 van het decreet van 24/7/1996 houdende regeling tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse Gemeenschap).

Ter voorbereiding van het invullen van de enquête kan u ook gebruik maken van een PDF-versie van de enquête, die terug te vinden is via:

http://onderzoek.khk.be/domein_SociaalEconomischBeleid/project_Armoede/documents/Onderzoeknaardewerkingendeorganisatievanerkendeinstellingenvoorsbmenquete.pdf.

De PDF-versie kan afgedrukt worden en kan u eventueel gebruiken om de nodige gegevens te verzamelen of te overleggen. **Deze PDF-versie is enkel bedoeld om het invullen voor te bereiden. De uiteindelijke gegevens moeten via onderstaande link ingevuld worden in de webenquête.** Deze gegevens worden dan automatisch in een databank opgeslagen en worden volledig **anoniem verwerkt**. Niemand zal achteraf nog kunnen achterhalen wie wat ingevuld heeft.

We zouden u willen vragen om deze enquête in te vullen voor 3 december 2010. Zodra wij uw ingevulde enquête hebben ontvangen, krijgt u van ons een bevestigingsmail. U hoeft de enquête niet in één keer in te vullen. Het is mogelijk om uw antwoorden tussentijds op te slaan en daarna volledig ingevuld naar ons door te sturen. Als dank voor uw medewerking, zullen we u in de loop van de maand februari 2011, een samenvatting van de onderzoeksresultaten bezorgen via mail.

Contact

Bij vragen in verband met de enquête, kan u contact opnemen met **Sara Op de Beeck (sara.op.de.beeck@khk.be of tel. 014/56 23 10).**

Wij danken u alvast van harte voor uw medewerking !

Met vriendelijke groeten,

Bérénice Storms en Jan Brodala (onderzoeksleiders)

Sara Op de Beeck (onderzoeker)