

## **Verslag van de studiedag over de toegankelijkheid van de diensten schuldbemiddeling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, georganiseerd op 17 december 2015 in samenwerking met BIZ Brussel (Budget in Zicht Brussel, het Preventieplatform opgestart door de dienst schuldbemiddeling van het CAW Brussel – oude Archipel)**

Deze studiedag vertrok van de volgende bevindingen:

*Zo goed als alle diensten hebben de handen vol. Bepaalde diensten beantwoorden geen nieuwe aanvragen meer. Heel vaak worden mensen van de ene dienst naar de andere gestuurd. Bepaalde diensten hebben permanenties ingesteld, andere diensten verplichte infosessies vóór de opening van een dossier. Nog andere diensten hebben toegangsvoorwaarden ingevoerd. Weinige diensten helpen zelfstandigen in moeilijkheden. Er zijn grote ongelijkheden in de opvolging van mensen na het indienen van een aanvraag tot collectieve schuldenregeling (CSR), enz.*

*Parallel stellen we vast dat mensen het lastig hebben om zich tijdens het schuldbemiddelingsproces te engageren: ze werken niet mee, verschijnen niet op de afspraak. Het is moeilijk met hen te communiceren, een antwoord te bieden op hun angst.*

*Het is moeilijk in netwerkverband te werken (zowel met de eerste lijn met het oog op een betere doorverwijzing, of met de tweede lijn om een globale oplossing voor de persoon te vinden).*

### **1. Doelstellingen van de studiedag**

Doelstelling van de studiedag was dus om het werkkader van de andere diensten schuldbemiddeling beter te kennen en gezamenlijk na de denken over concreet in te stellen pistes om de mensen beter te kunnen heroriënteren, beter te onthalen en om beter samen te werken met de andere diensten en met de OCMW's en vzw's (in het kader van energieschulden, het aanleggen van een beheerrekening, het aanvragen van bv. financiële hulp, voedselpakketten).

### **2. Inleidende uiteenzetting: enkele voorafgaandelijke aandachtspunten**

- Toegankelijkheid van Brussel: Voorstelling van de resultaten van een enquête uitgevoerd in juni 2014 door het Steunpunt en BIZ Brussel en vergelijking met een studie uitgevoerd in Vlaanderen (zie powerpointpresentaties in bijlage 1, 2 en 3)
- Stand van zaken in Brussel + resultaten van een enquête uitgevoerd in juni 2015 bij de Brusselse diensten (zie powerpointpresentatie in bijlage 4)

### **3. Verslagen van het werk in groepjes**

***1<sup>e</sup> vaststelling: de diensten hebben de handen vol. Er zijn wachtlijsten en de toegang tot de diensten wordt moeilijk.***

Ter inleiding enkele getuigenissen van professionelen of mensen, afgenomen door BIZ Brussel en door het Steunpunt:

*“Ik heb een andere dienst gezocht met de dienst schuldbemiddeling om meer steun te krijgen o. m. op het vlak van budgetbeheer, maar de wachtlijsten waren heel lang.”*

*“Lang wachten op een eerste afspraak... Kennismaken met de dienst, groepsgesprek, en daarna word je opgeroepen door iemand anders die zich zal bezighouden met je dossier. Ondertussen verstrijkt er veel tijd en de cliënt heeft ondertussen afgehaakt. De cliënt komt van tijd eens langs voor dringende zaken, maar er is geen georganiseerde opvolging...”*

*“Vaak kunnen ze je daar niet heen sturen omdat er geen plaats is. 't Is een groot probleem.”*

*“Ten gevolge van tijdsgebrek bij de bemiddelaars concentreren we ons uitsluitend op het schuldenprobleem, terwijl andere problemen niet aangepakt worden.”*

*“Men had me moeten doorverwijzen, men had onmiddellijk de weg moeten wijzen naar het OCMW, naar een dienst schuldbemiddeling. Er zouden overal eenvoudige affiches moeten hangen: ‘Hebt u financiële problemen, onbetaalde facturen, schulden? Bel het nummer XXX! Mensen de informatie geven die ze nodig hebben: weten waarmee de diensten schuldbemiddeling zich bezighouden, waar hulp kan gevonden worden.’”*

*“Per wijk zou er toch minstens één plaats, één persoon moeten zijn die mensen met financiële problemen correct kan doorwijzen en duidelijk maken waar ze terecht kunnen. Er zijn zoveel mensen die zich in onze situatie bevinden! We zijn reeds te laat!”*

***Herkent u uzelf in deze vaststelling? Wat zijn de concrete problemen die hierdoor ontstaan in uw praktijk?***

Ja. Er zijn teveel aanvragen in verhouding tot het aantal schuldbemiddelaars in onze ploegen. Onze schuldbemiddelaars moeten teveel dossiers beheren. We hebben geen tijd genoeg om aan onze dossiers te werken tussen de afspraken. Gevolg hiervan is dat de kwaliteit van de geleverde diensten afneemt (minder tijd voor de schuldenanalyse, om mensen globaal te helpen, ...). We kunnen ook te weinig tijd besteden aan positief werk in netwerkverband terwijl er een diversiteit aan problemen bij onze gebruikers bestaat. Dat leidt tot onvrede en stress zowel bij de bemiddelaar als bij de debiteurs.

De meeste diensten hebben vrij lange wachttijden vooraleer ze mensen kunnen onthalen voor een eerste afspraak. De bemiddelaars stellen vast dat ten gevolge hiervan de angst, ongerustheid en problemen van de mensen toenemen. Tal van diensten (zowel diensten schuldbemiddeling als eerstelijnsdiensten) verwijzen naar andere diensten schuldbemiddeling die hen sneller kunnen onthalen. Maar deze doorverwijzing zorgt voor problemen: bij de meeste diensten wordt het eerste contact / onthaal (hetzij per telefoon, hetzij fysiek op de dienst) niet gedaan door een bemiddelaar of een sociaal assistent.

We stellen vast dat de mensen niet goed geïnformeerd werden, en ook niet goed doorverwezen. Sommige mensen worden doorverwezen naar een dienst schuldbemiddeling hoewel ze bv. maar één schuld hebben. Ze verliezen tijd (soms meerdere weken) en raken gedemotiveerd.

***Wat zou er verbeterd kunnen worden? Wat bestaat er reeds of wat zou er georganiseerd kunnen worden?***

1. De subsidies verhogen

Het **aantal schuldbemiddelaars zou verhoogd** moeten worden per dienst, maar dat impliceert bijkomende subsidies om personeel te kunnen aanwerven. Het aantal erkende diensten zou verhoogd moeten worden.

2. Beter doorverwijzen – in netwerkverband werken

Iedereen gaat akkoord dat de eerstelijnsdiensten een cruciale rol spelen: ze kunnen informeren, de situatie van de mensen ophelderen, nagaan of de persoon sociale rechten geniet waar hij recht op heeft, desgevallend financiële hulp vragen.

Er zou beter geïnformeerd en samengewerkt moeten worden met de eerstelijnsdiensten binnen de gemeente (binnen het OCMW, in de vzw's enz.): infosessies organiseren voor deze diensten opdat ze correct zouden kunnen informeren en een persoon in financiële moeilijkheden bijstaan en weten wanneer en hoe hem door te verwijzen naar de dienst schuldbemiddeling, binnen het OCMW, regelmatige infosessies organiseren, of zelfs stageperiodes in de verschillende diensten voor nieuwaangeworvenen.

Wanneer de dienst schuldbemiddeling de mensen doorverwijst, zou er eveneens moeten over gewaakt worden dat dit op een correcte manier gebeurt. Iedereen is het erover eens dat een goede doorverwijzing inhoudt dat er correct en volledig geïnformeerd wordt naar de persoon toe, en dat hij desgevallend begeleid wordt (via fysieke begeleiding of door te telefoneren naar de dienst waarnaar men hem wil doorverwijzen bv.). Dat houdt in dat men de andere diensten kent en in netwerkverband werkt.

3. Beter organiseren van het eerste onthaal

Er zou meer aandacht besteed moeten worden aan een goede doorverwijzing en begeleiding van de mensen bij het eerste onthaal (telefonisch of bij de permanentie) binnen onze instellingen: dat houdt tevens essentiële basiskennis in om correcte informatie en een actief luisterend oor te bieden. Er moet minimaal op gelet worden dat het administratief personeel aan het onthaal een desbetreffende opleiding kan genieten.

We zouden kunnen proberen de nieuwe aanvragen op een andere manier te behandelen door infosessies in groep te organiseren waardoor de aanvragers snel en correct zouden kunnen doorverwezen worden.

We zouden permanenties kunnen organiseren die bemand worden door schuldbemiddelaars (fysieke en / of telefonische permanenties) om zowel correcte informatie als goede raad te geven en eventueel de personen die geen nood hebben aan een dienst schuldbemiddeling snel door te verwijzen. Doelstelling is een antwoord te kunnen bieden op het angstgevoel van de mensen, hen eerste raad te kunnen geven en 'noodgevallen' te behandelen tijdens de wachttijd vóór de eerste afspraak.

Er rijzen heel wat vragen betreffende de organisatie van de infosessies in groep of van deze individuele permanenties. Zij die een zekere ervaring hierin hebben stellen vast dat het moeilijk is zich ervan te vergewissen of de mensen de in groepsessies verstrekte informatie goed begrijpen, dat de infosessie niet beantwoordt aan de gegronde angst van de mensen, dat de permanenties (telefonisch of fysiek) veel tijd in beslag nemen indien ze efficiënt willen zijn. De schuldbemiddelaar moet volledig beschikbaar zijn (indien hij de telefoon moet

opnemen terwijl hij bezig is met een andere persoon, zal zijn luistervaardigheid ontoereikend zijn). Er moet voldoende tijd zijn om de mensen te informeren en op hun gemak te stellen door bepaalde daden te stellen. De persoon moet ook snel genoeg onthaald kunnen worden voor een afspraak na de permanentie. De angst is niet ongegrond dat de toevloed van mensen op de permanenties ertoe zal leiden dat er foutief geïntervenieerd, en eerder aan 'bandwerk' zal gedaan worden (snel door de zeef halen en slechts diegenen overhouden voor wie bemiddeling mogelijk is, maar waarbij heel wat mensen uit de boot dreigen te vallen...).

***2<sup>e</sup> vaststelling: de toegangsvoorwaarden verschillen naargelang van de dienst. Het is moeilijk hierin wegwijs te geraken en de mensen door te verwijzen.***

Ter inleiding enkele getuigenissen van vakmensen of personen, verzameld door BIZ Brussel en het Steunpunt:

*“Na een eerste ontmoeting moet de cliënt zich aanbieden op een infosessie met andere geïnteresseerden. Daarna kan de cliënt een officiële aanvraag indienen. Dat vergt een grote investering van de cliënt en heel wat tussentijd. Voor de cliënt is er onvoldoende opvolging. De cliënt haakt af tijdens de procedure.”*

*“Alleen een aanvraag via collectieve regeling was mogelijk. Geen andere dienst was beschikbaar.”*

*“Er zou minstens een plaats, een persoon moeten zijn per wijk die mensen in financiële moeilijkheden correct kan doorverwijzen, en hen kan zeggen waar ze terecht kunnen.”*

*“Een privépersoon in de problemen weet niet waar hij terecht kan. Je gaat naar het OCMW waar je niet gegarandeerd goed geïnformeerd wordt. Op het onthaal van het OCMW en elders zouden er personen moeten zijn die echt goed op de hoogte zijn en over de competentie beschikken om mensen te kunnen informeren en oriënteren.”*

***Herkent u zich in deze vaststelling? Welke concrete problemen stelt dit in uw praktijk?***

- Uitsluiting van een doelpubliek met een specifieke problematiek, bv. zelfstandigen.
- Je moet ‘nee’ kunnen zeggen.
- Soms moet de DSB uitzonderingen maken op de toegangsvoorwaarden, wat ook voor (praktische) problemen zorgt.
- Een dossier opstarten vergt meer tijd (de mensen moeten wachten vooraleer een dienst te vinden waar ze welkom zijn). Je moet de mensen op een wachtlijst plaatsen wegens toegangsvoorwaarden in andere DSB.
- Sommige mensen zijn zelfs niet op de hoogte van evidente toegangsvoorwaarden, zoals bv. de territorialiteit van de OCMW’s.
- Zelfs de eerstelijns-SA zijn niet altijd op de hoogte. Gevolg hiervan is soms een slechte doorverwijzing (cel ‘energie’ ->DSB->eerstelijns-sociale dienst). Opleidingsprobleem.
- De aanvragers helpen elkaar omdat ze geen plaats vinden; ze geven soms hun afspraak door aan nieuwe personen.
- Grote toevloed van aanvragen in de diensten zonder toegangsvoorwaarden.
- De aanvragers zijn bereid een lang traject af te leggen om een DSB te vinden die hun dossier kan openen (‘lang’ moet soms letterlijk opgevat worden: nl. in een verafgelegen gemeente).
- Frustratie van de aanvragers aan de telefoon.
- Investering qua tijd voor de doorverwijzing: telefoneren naar andere diensten om hun toegangsvoorwaarden of wachtlijst te checken, de aanvragers geruststellen, hen bijkomende informatie verschaffen.

- Terugsturen en verwijzen naar diverse diensten, dossiers openen in meerdere diensten en dus een problematiek die bij herhaling behandeld wordt.
- De mensen komen gedwongen naar de infosessies, luisteren maar half en steken niet veel op. Ze wachten tot ze hun individuele situatie kunnen uitleggen.
- Het probleem overstijgt louter schuldbemiddeling: ook budgetbeheer / budgetbegeleiding. Waar naartoe wanneer de DSB zijn dossier afsluit?

***Wat zou beter kunnen? Wat bestaat reeds of wat zou in de praktijk ingezet kunnen worden?***

- ✓ Meer bemiddelaars aanwerven, meer specialisten
- ✓ Meer preventie, vooral naar jongeren toe
- ✓ Een maandelijkse listing van het Steunpunt inzake de beschikbaarheid van de DSB
- ✓ Een nooddienst voor eenmalige aanvragen (bv. een gemiste maandelijkse afbetaling,..)
- ✓ Overleg / samenwerking tussen de diensten, of zelfs een partnership met de OCMW's
- ✓ Een centraal platform in Brussel met fysieke permanentie en telefoononthaal, en een online hotline
- ✓ De redenen noteren waarom de mensen slecht doorverwezen werden en op basis hiervan een brochure maken over wat de DSB niet doet. De bestaande brochures spreken in te vage termen over wat de DSB doet, maar niet over wat hij niet doet.
- ✓ Ontmoetingen organiseren met andere sociale diensten
- ✓ Reclame voor de cartografie in kleur - marketing
- ✓ Meer aandacht voor het hoofdstuk CSR in de basisopleiding
- ✓ Algemene toegang voor iedereen
- ✓ Ondersteuning door de sociale diensten die een deel van het werk voor hun rekening nemen + creëren van meer sociale diensten: de sociale diensten houden zich bv. bezig met huurachterstallen, energiefacturen, ziekenhuis, schoolkosten, enz. – de DSB houdt zich bezig met kredieten
- ✓ Opleiding van de onthaaldiensten – sensibilisering
  - eerste raad geven om te vermijden dat na verloop van tijd de toestand verslechtert
  - aanvragers die niet echt nood hebben aan een DSB en door een sociale dienst kunnen geholpen worden, niet laten wachten of doorverwijzen
  - Zo goed mogelijk doorverwijzen via een betere kennis van het net

***3<sup>e</sup> vaststelling: mensen werken niet mee, verschijnen niet op de dag van hun afspraak, het is moeilijk met hen te communiceren, een antwoord te bieden op hun angst.***

Ter inleiding enkele getuigenissen van professionelen of mensen, verzameld door BIZ Brussel en het Steunpunt:

*“Onder druk van de gerechtsdeurwaarders heb ik toch de stap gezet naar een DSB. Opvolging in het begin, je moet kennismaken, een hoop papieren bemachtigen. Alle schulden zijn niet gekend door de cliënt. De dienst zal schrijven voor bepaalde schuldeisers. Voor andere niet. Het is moeilijk voor de cliënt. Ik heb getracht de cliënt te overtuigen daar verder te gaan.”*

*“Budgetbeheer, collectieve schuldenregeling maken Brigitte ongerust. Ze vindt het moeilijk om zelf keuzes te maken en heeft iemand nodig die haar helpt kiezen.”*

*“Algemeen gesproken heb ik de indruk dat cliënten de dienst verder bezoeken als ze van dichtbij gevolgd worden.”*

*“In de dienst schuldbemiddeling wordt slechts gesproken over schulden. Brigitte spreekt vrijuit over haar gezondheidsproblemen en haar vrij ingewikkeld privéleven, maar daarvoor wordt geen tijd uitgetrokken.”*

*Catherine: “Ik stond alleen, zonder steun, zonder familie. Vrouwen die geen familie hebben, die alleen staan, zijn zeer kwetsbaar... een opeenstapeling van vergissingen en mijn onvermogen om psychisch weerstand te bieden liggen aan de basis van mijn schuldenlast. Het was niet makkelijk om naar het OCMW te gaan. Ik voelde me verloren en uitgeput, terwijl ik in feite moest revalideren. Ik had de kracht niet meer om te vechten, om de administratieve stappen te zetten die van me gevraagd werden.”*

***Herkent u zich in deze vaststelling? Wat zijn de concrete problemen die hierdoor ontstaan in uw praktijk?***

We stellen vast dat heel wat mensen vanaf het begin al afhaken, of tijdens de opvolging. Soms is de periode tussen de aanvraag en onze eerste tussenkomst heel lang en dat zorgt voor problemen. Soms komen de mensen noodgedwongen.

De schuldbemiddeling beantwoordt niet altijd aan wat de mensen ervan verwachtten (soms verwachten ze financiële hulp, soms hebben ze onrealistische verwachtingen betreffende de mogelijkheden van een dienst schuldbemiddeling). We stellen vast dat mensen tijdens de opvolging soms afhaken, wanneer ze merken dat hun problemen niet op korte termijn opgelost worden.

Soms valt het mensen zwaar hun ‘financiële identiteitskaart’ op tafel te leggen, om klare wijn te schenken over hun situatie.

Het valt mensen zwaar om actief mee te werken. Ze worden achtervolgd door een hoop problemen (ze durven hun post niet meer openen, ze slagen er moeilijk in afspraken na te komen).

Andere sociale problemen (i.v. m. gezondheid, gezin) wegen zwaarder door dan de schuldproblemen, mensen worden overstelpt. Mensen raken ontmoedigd door het lange wachten, na enkele afspraken komen ze niet meer terug. Het is moeilijk samenwerken wanneer er sprake is van verslavingen of psychische problemen. We zijn geneigd te denken dat de cliënt zijn situatie niet au sérieux neemt.

De wachtlijsten en nieuwe aanvragen bemoeilijken ons streven om mensen kwaliteitswerk te bieden.

***Wat zou beter kunnen? Wat bestaat reeds of wat zou in de praktijk ingezet kunnen worden?***

1. Het eerstelijnswerk verbeteren

Organiseren van permanenties, infosessies of ‘gespecialiseerd’ onthaal van personen om hen bij hun inschrijving te informeren over wat schuldenbemiddeling eigenlijk inhoudt.

2. Organiseren van voldoende lange en snel opeenvolgende eerste gesprekken

Het is van belang een vertrouwensrelatie te creëren vanaf de eerste gesprekken. Er moet voldoende tijd geboden worden om aan het woord te komen, om mensen de kans te geven zich te uiten zodat een vertrouwensrelatie opgebouwd kan worden en andere problemen blootgelegd kunnen worden. Dat houdt in dat er tijd vrijgemaakt wordt (minimum een uur tot zelfs twee uur voor eerste gesprekken) om kwaliteitswerk te kunnen verrichten. Men moet ook tijd nemen om geen stappen te ondernemen indien de persoon er niet klaar voor is.

3. Opvolging organiseren

Vervolgens moeten de mensen opnieuw gecontacteerd worden. Er moet tijd genomen worden om hen te vragen hoe zij de bemiddeling ‘beleven’. Indien er moeilijkheden zijn, samen hierover nadenken en doelstellingen vastleggen.

Zelfs indien het dossier afgesloten werd, moet aan de persoon meegedeeld worden dat de dienst verder toegankelijk is.

Je moet soepel kunnen blijven in functie van de situatie, waarbij echter een kader en beperkingen gehanteerd worden om niet buiten adem te raken als werknemer.

4. Thuisbezoeken kunnen organiseren
5. Steungroepen bevorderen



**4<sup>e</sup> vaststelling: het is moeilijk in netwerkverband te werken (zowel met de eerste lijn met het oog op een betere oriëntatie, als met de tweede lijn om een globale oplossing voor de persoon te vinden).**

Ter inleiding enkele getuigenissen van professionelen of mensen verzameld door BIZ Brussel en het Steunpunt:

*Maritza: “Een privépersoon met problemen weet niet waar naartoe. Je gaat naar het OCMW, maar daar krijg je niet gegarandeerd goede informatie. Aan het onthaal (zowel op het OCMW, in het ziekenhuis, in de administratieve diensten of waar dan ook) zou het personeel echt goed op de hoogte en competent moeten zijn om te kunnen informeren en door te verwijzen”.*

*“Ik weet dat ik tijd verloren heb in het ziekenhuis met bv. sociaal assistentes, die overigens heel vriendelijk waren, maar me niet naar een dienst schuldbemiddeling verwezen hebben. Ik wist zelfs niet dat er zoiets als een dienst schuldbemiddeling bestond. De mensen zouden moeten geïnformeerd worden over het bestaan van diensten schuldbemiddeling, steungroepen; ze zouden moeten doorverwezen worden. Wij weten van niets!”*

*Catherine: “Ik heb me afgepeigerd om ter plaatse naar het loket te gaan in de hoop duidelijkheid te krijgen. Maar ik kreeg geen antwoord. Ik wist niet wat te doen. Ik was nog nooit ziek geweest. Ik kende het OCMW niet. Voor mij bestond het OCMW, het bestaansminimum, langdurige werkeloosheid alleen in de romans van Zola, en had ik zelfs een vrij hard oordeel over depressieve en kwetsbare mensen in armoede. Daarna heb ik begrepen dat er in het leven bepaalde dingen kunnen gebeuren, of dat je gedurende een bepaalde periode dingen meemaakt waardoor je gebroken wordt. Ik begreep ook dat wanneer je geen vangnet of bescherming hebt rondom je (een gezin of een contactpersoon) de situatie alleen maar erger wordt”.*

*“Ze hadden me onmiddellijk moeten doorverwijzen naar het OCMW, naar een dienst schuldbemiddeling.”*

*“Brigitte is goed ingelicht betreffende budgetbegeleiding / budgetbeheer / collectieve schuldenregeling. Vooral omdat haar sociaal assistent de tijd genomen heeft haar in te lichten, niet haar bemiddelaar.”*

*“Een collega van het onthaal had reeds gewerkt op schulden vooraleer contact op te nemen met Outreach, omdat de bemiddelaar niet de nodige inlichtingen kon geven.”*

*“Het aanbod inzake schuldbemiddeling is zeer uitgebreid, ingewikkeld, onsamenvattend en heterogeen.”*

*“De dienst schuldbemiddeling zei niet te kunnen helpen. Integendeel: ze verweten de persoon dat hij een auto had en dat de telefoonkosten te hoog waren door zijn opgroeiende kinderen. Voor de cliënt voelde dit aan als een scherp oordeel. De dienst gaf de raad geen schulden meer te maken en te wachten met het indienen van een nieuwe aanvraag tot collectieve schuldenregeling. Ondersteuning, een afbetalingsplan of budgetbegeleiding waren niet mogelijk.”*

*“In de dienst schuldbemiddeling praat men alleen maar over schulden. Brigitte praat makkelijk over haar gezondheidsproblemen en haar vrij ingewikkeld privéleven, maar daarvoor trekt men geen tijd uit.”*

***Herkent u zich in deze vaststelling? Wat zijn de concrete problemen die hierdoor ontstaan in uw praktijk?***

Ja, het is moeilijk een dienst te vinden die een persoon kan helpen met andere problemen dan schuldenlast. Het is moeilijk voor ons om mensen te helpen en te ondersteunen in hun globaliteit. We kennen de andere diensten of andere actoren niet. Gebrek aan zichtbaarheid van de andere gemeentelijke actoren. Het is moeilijk contact te leggen met een sociaal assistent of met een dienst alvorens iemand te kunnen heroriënteren en dus correct door te verwijzen met de goeie informatie.

Parallel hiermee is er ook gebrek aan kennis van ons werk vanwege de andere diensten (‘mirakeldienst’). Soms zijn mensen slecht geïnformeerd (door de eerstelijnsdiensten of andere diensten) over schuldbemiddeling. Sommigen denken dat onze dienst schulden kan overnemen of dat wij kunnen lenen. Mensen denken dat de bemiddelaar de situatie onmiddellijk zal deblokkeren, of oplossingen vinden. Welnu, het is veel ingewikkelder, het vergt tijd. Er zijn ook insolventiesituaties die moeilijk te accepteren zijn voor de mensen. We hebben niets aan te bieden. Vandaar hun ontmoediging. Ook de sociaal assistenten kennen de procedure inzake collectieve schuldenregeling niet goed. Het is ook moeilijk iemand door te verwijzen naar een dienst schuldbemiddeling, omdat de opgelegde toegangsvoorwaarden sterk verschillen van dienst tot dienst (zelfstandigen, voor een begeleiding met een gezamenlijk beheerde rekening enz.). Voor mensen die werken is het moeilijk een afspraak te maken buiten de kantooruren.

Soms sturen de hulpdiensten voor drugverslaafden ons personen door, maar vervolgens krijgen we geen feedback of hulp voor de opvolging. Het is ook moeilijk samenwerken met artsen... soms volgen de mensen hun behandeling niet... Wat doe je dan?

Het zou nuttig zijn meer samen te werken in netwerkverband met de eerste lijn om mensen te helpen, te begeleiden in hun stappen naar de Ziekenkas, het OCMW enz.

***Wat zou beter kunnen? Wat bestaat reeds of wat zou in de praktijk ingezet kunnen worden?***

1. Tijd nemen

Een netwerk creëren vraagt tijd, beschikbaarheid en goede wil zowel op individueel als institutioneel vlak (coördinator etc.).

Het is onmogelijk in netwerkverband te werken zonder tijd te spenderen. Het zal ten nadele zijn van de openingen van nieuwe dossiers. Kwaliteit versus kwantiteit. Je moet niet alleen contact opnemen met de gemeentelijke instellingen om met elkaar kennis te maken, maar de persoon ook oproepen, of zelfs begeleiden, wanneer je hem naar een andere dienst doorverwijst. Je moet bevoorrechte contacten creëren, of zelfs partnershipovereenkomsten. Anders is er geen samenwerking, geen feedback.

2. De sociale coördinatie van de gemeente contacteren

3. Samenwerken met de eerste lijn

Om geldproblemen sneller te detecteren, noodgevallen te vermijden, expulsies,... om de mensen beter te informeren en hen ertoe brengen een dienst schuldbemiddeling te raadplegen zelfs voor advies

4. De eerstelijns-sociaal assistenten beter opleiden over schuldenproblematiek en budget, opdat ze sneller en efficiënter zouden kunnen optreden => infosessies organiseren in de eerstelijns-sociale diensten

Dat houdt in hen te leren hoe ze een budget kunnen opbouwen, iemands sociale rechten checken, kortom: wat doen in geval van schulden?

Deze opleiding zou kunnen georganiseerd worden in hogescholen of via de dienst schuldbemiddeling (die kan bv. voorstellen de eerstelijns-sociaal assistenten op te leiden binnen de eigen instelling).

5. Een database van de Brusselse verenigingen creëren.

## Studiedag 'toegankelijkheid': Feedback in de grote groep:

*Indien u één iets moest veranderen in uw dagelijkse praktijk na deze studiedag, wat zou dat zijn?*

- mijn werktijd vermeerderen (van ½ naar 70%)
- een eerstelijns-sociaal assistent aanwerven als 'onthaalbemiddelaar'
- links plaatsen naar de website van het Steunpunt
- betere samenwerking met de eerstelijns-sociaal assistenten: tools, opleiding, infosessie
- basisopleiding in hogescholen
- een permanentie inzake 'schuldbemiddeling'
- ontwikkelen van een eerste onthaal door een bemiddelaar
- aan de eerstelijns-sociaal assistenten vragen een deel van het werk voor hun rekening te nemen
- de website van de gemeente herwerken en een link plaatsen naar het Steunpunt
- een opleiding volgen en de website van het Steunpunt grondig raadplegen
- één schuldbemiddelaar aanwerven
- een infosessie houden (medisch huis)
- snellere permanentie om wachttijden in te korten
- de preventie verderzetten
- een fysieke permanentie instellen
- een website voor de sociale dienst creëren, een link plaatsen naar de website van het Steunpunt, vaker op de website gaan
- permanentiesysteem om de wachtlijst te vervangen
- scheiden van de taken 'budgetbegeleiding' en 'schuldbemiddeling'
- overwegen de fysieke permanenties te schrappen: rechtstreeks en snel afspreken op basis van een inschrijvingsfiche (eventueel in te vullen met de hulp van een voogd)
- de nadruk leggen op gerechtelijke schuldbemiddeling
- persoonlijk contact met de diensten waarnaar men doorverwijst
- verslag uitbrengen aan het diensthoofd
- preventie verbeteren, m.n. collectieve sessies door een bemiddelaar
- de communicatie met de andere diensten binnen het OCMW verbeteren
- het werk in netwerkverband valoriseren binnen het OCMW en met de andere diensten
- grondiger onderzoek op het ogenblik van het onthaal vooraleer de aanvrager op de wachtlijst te plaatsen
- infosessie geven in gevangenissen
- schuldbemiddeling duidelijker maken / demystifiëren
- aan preventie doen

*Waar in kunnen het Steunpunt of BIZ u helpen?*

Preventie

- preventie stimuleren
- een schoolprogramma 'schuldbemiddeling'
- infosessies organiseren met handige tips, cf. opleiding art. 60

Lobbying/marketing

- lobbyen voor subsidies aan de schuldbemiddeling
- lobbyen bij de OCMW's om permanenties te organiseren
- de politiek interpellieren / tv (consumentenmagazine bv. 'On n'est pas des pigeons')
- meer info voor het publiek – marketing voor de schuldbemiddeling

#### Website

- een uitwisselingssite creëren
- de zichtbaarheid en beschikbaarheid van de diensten schuldbemiddeling verbeteren en updaten
- verbeteren van de cartografie + info
- zoekactie via filter inzake toegangsvoorwaarden
- de toegangsvoorwaarden in de kijker zetten
- website herschikken: profiel van de aanvrager
- de zichtbaarheid van het repertorium van de diensten schuldbemiddeling verbeteren voor de gebruikers

#### Opleiding

- herzien van het gedeelte CSR in de basisopleiding
- een sensibiliseringsdag voor sociaal assistenten en administratief personeel organiseren

#### Ondersteuning van de diensten schuldbemiddeling

- de aanvraag van een erkenning als dienst schuldbemiddeling stimuleren
- ontmoetingen organiseren met het oog op brainstorming
- werk in netwerkverband begunstigen met eerstelijns-SA

#### Andere:

- een belangrijke actor worden in de doorverwijzing: een hotline in het Steunpunt (eventueel om beurten)
- iets voor de zelfstandigen doen