

2015

# Budgetbeheer door OCMW IEPER

Draaiboek over de werking van  
budgetbeheer



Kinita Olivier, Marina Vandecasteele, Dorothy Saesen, Conchita Ollevier & Sara Van Exem  
OCMW Ieper



## Inhoudsopgave

Dagelijkse werking .....	3
Stap 1 - Algemene principes .....	3
Verplichtingen .....	11
1. Verplichtingen ten aanzien van het Ministerie .....	11
2. Verplichtingen ten aanzien van het OCMW .....	11
3. Verplichtingen ten aanzien van collega's .....	11
4. Verplichtingen ten aanzien van Energiefonds .....	12
Fasering van een dossier .....	13
Fase 1 – Dringende situaties / Intake / inschrijving op wachtlijst.....	13
Fase 2 – Verloop van de opstart.....	18
Er bestaat een <b>checklist</b> om te controleren of we als MW'er alles hebben gedaan.....	20
Fase 3 - Begeleidingsproces.....	21
Fase 5 – Afbouw dossier .....	26
Bijlagen.....	29
Bijlage 1 – Toelichting aanmaak dossier Raad in E-notulen.....	29
Bijlage 3 - Checklist opstarten dossier.....	34
Bijlage 4 - Systeem huisarts/apotheek.....	35
Bijlage 5 - Overzicht codes in Winsoc+ - budgetbeheer.....	36

# Dagelijkse werking

## Stap 1 - Algemene principes

### → Huisbezoek

- We proberen jaarlijks een huisbezoek te plannen
- Niet afdwingbaar ten opzichte van cliënt
- Voordeel: je leert cliënten kennen op hun eigen terrein en we nemen kennis van hun woonomstandigheden. Voordeel hiervan:
  - ✓ Doeltreffender ingrijpen bij dreigend beslag
  - ✓ Klachten rond woning inschatten
  - ✓ Klachten rond hygiëne inschatten

### → Cliënt informeren / zitdagen

- Cliënten vragen om tweemaandelijks langs te komen op zitdag
  - ✓ Ieder MW'er heeft 2 voormiddagen zitdag van 9u-11u30
  - ✓ Cliënten kunnen op zitdag komen met hun vragen, problemen, papieren,...
  - ✓ Komen ze: dan krijgen ze hun rekeninguittreksels mee van de budget- en spaarrekening
  - ✓ Komen ze niet dan worden de rekeninguittreksels om de 3 à 4 maand opgestuurd.
- Wanneer cliënten niet op de zitdag kunnen komen, kan er een afspraken gemaakt worden in de namiddag.
  - ✓ Dit moet genoteerd worden in een Excelbestand
- Wanneer verlof wordt genomen voor langere periode, krijgen de cliënten een brief
  - ✓ Verlofperiode wordt vermeld
  - ✓ Mededeling dat (grotere) extra's in die periode moeilijk kunnen en vooraf moeten besproken worden met de eigen MW'er.
- Binnen de 6 maand maken we een budgetplan op.
  - ✓ We hebben hiervoor een modeldocument:
  - ✓ We bespreken dit met de cliënt om duidelijk te maken hoe de situatie in elkaar zit.

### → Leefgeld en extra's

- De huur, vaste kosten en het afgesproken leefgeld worden iedere maand betaald door de MW'er via het programma budgetbeheer in Winsoc+<sup>1</sup>.
- In samenspraak met cliënt en MW'er en volgens de opgestelde leidraad wordt het leefgeld vastgesteld.<sup>2</sup> Dit geld is voor voeding, verzorgingsproducten, wasproducten, enzovoort.
- Er kan wekelijks of maandelijks een vast bedrag gegeven worden voor belwaarde GSM of voor benzine. Dit bv. wanneer het leefgeld een absoluut minimum is.
- Er kan altijd een extra gegeven worden voor kledij, uitstapjes, grote aankopen,... naar gelang hun budget dit toelaat.

<sup>1</sup> Zie Dagelijkse werking, Stap 2 - De computerprogramma's p. 5

<sup>2</sup> Zie bijlage 2 - Voorstel berekening leefgeld p. 33

- Voor de betaling van huisarts of apotheek maken we gebruik van drie systemen<sup>3</sup>
  - ✓ Dokter kan ook via derdebetaler systeem werken
  - ✓ OPGELET: bij stopzetting van de dossiers moeten de dokter en apotheek tijdig verwittigd worden zodat er nog voldoende geld is op de rekening om de laatste factuur te kunnen betalen.<sup>4</sup>

#### → Evaluatie dossiers

- 1 keer per jaar wordt ieder dossier geëvalueerd in team budgetbeheer. Elk MW'er evalueert dan 3 à 4 dossiers per team.
- De evaluatie wordt op papier uitgeschreven en opgeslagen in contactenblad. Wanneer het dossier schuldenvrij is en min of meer gestabiliseerd is, wordt aan de hand daarvan gekeken of het dossier al dan niet kan/moet afgebouwd worden of best overgaat naar CSR.
- We koppelen de evaluatie terug naar de cliënt zodat ze op de hoogte zijn van de aandachtspunten, leerpunten,...
- We werken met een standaarddocument, terug te vinden op:

#### → Totale begeleiding

- Cliënt wordt op financieel gebied begeleid maar vaak ook op het sociaal, relationeel, psychisch of professioneel vlak.
  - ✓ We doen dit zelf d.m.v. een luisterend oor of een leidende hand
  - ✓ Indien dit niet voldoende is sturen wij ze door naar gespecialiseerde diensten.
- Indien meerdere diensten in het gezin betrokken zijn proberen we contact te houden met die diensten.
  - ✓ Dit kan via een cliëntoverleg
  - ✓ Telefonisch, e-mail, brieven,...
- In de mate van het mogelijke worden cliënten aangespoord te werken of een opleiding te volgen.
  - ✓ We verwijzen hiervoor door naar VDAB, GTB, Cel tewerkstelling van ons centrum,...
- We onderzoeken ook of ze alle inkomsten hebben waar ze recht op hebben of hoe we hun financiën kunnen verhogen.
  - ✓ FOD-uitkering
  - ✓ Verhoogde KB
  - ✓ Verhoogde tegemoetkoming mutualiteit
- We zorgen er ook voor dat cliënten zich inschrijven in de sociale huisvestingsmaatschappijen.

#### → Belfius-bank

- De betalingen worden in principe tweemaal per dag doorgestuurd
  - ✓ In de voormiddag tussen 8u-9u en in de namiddag ten laatste om 14u.
  - ✓ Vrijdagnamiddag rond 16u30 worden de betalingen ook nog eens doorgestuurd.
- Codabestanden moeten binnengehouden worden, alsook de rekeninguittreksels via Papyrus.
- De papieren rekeninguittreksels moeten ook geklasseerd worden in de bak voor de zitdag om dan aan de mensen terug te geven.

<sup>3</sup> Zie Bijlage 4 - Systeem huisarts/apotheek p. 35

<sup>4</sup> Zie Fasering van een dossier, Fase 5 – Afbouw dossier, Afspraak 4 – Stopzetting p. 27


## Stap 2 - De computerprogramma's

### → Dossier-Assistent

- In januari worden alle leden van de lopende dossiers in dossierassistent geïntegreerd tot eind januari van het volgende jaar.
  - ✓ KSZ-stroom laten lopen per lid:
    - 300R: Wettelijke gegevens Rijksregister
    - R400: Opvraging huidige gezinssamenstelling
  - ✓ Inwonende kinderen correct plaatsen:
    - Winsoc+: Kinderen moeten aangeduid worden als 'onbeduidend'
    - Integreren dossierassistent: ieder kind moet geïntegreerd worden als 'dossier inwonende'.
- Per dossier vind je ook een contactenblad terug van de cel algemene dienstverlening of tewerkstelling. Zij noteren hier info op en wij kunnen dit lezen, indien wenselijk kunnen wij hierop ook noteren.
- We kunnen gegevens uit het rijksregister consulteren via diverse stromingen:
  - ✓ "*Dimona*": werkgelegenheden volgen (waar en wanneer)
  - ✓ "*Wettelijke gegevens rijksregister*": zijn ze verhuisd, kind geboren,...
  - ✓ "*Huidige gezinssamenstelling*": Wie is op zelfde adres gedomicilieerd,...
  - ✓ "*Consultatie verzekeraarbaarheid*": Bij welke mutualiteit aangesloten en info over verhoogde tegemoetkoming.
  - ✓ "*Historiek verblijfplaats*": overzicht waar ze woonden.
  - ✓ "*Cadnet*": bij welke kinderbijslagkas zijn ze aangesloten.
- We mogen de diverse stromingen steeds consulteren wanneer het een lopend dossier is. We mogen er echter geen misbruik van maken of gegevens ervan afdrukken en verspreiden. Er worden steekproeven gedaan om te controleren of de consultatie wettelijk en noodzakelijk is.
- Bij 'Elektronische post' - 'mutaties' - 'beheer mutaties' kijken we regelmatig of er geen grote veranderingen zijn in dossiers. Hier krijgen we bericht als iemand werkt, verhuisd is, nieuwe ID heeft,... We duiden dit dan ook telkens aan als 'gezien'.


## → Budgetbeheer in Winsoc+

- We werken met codes zodat voor collega's duidelijk is wat er met die schulden moet gebeuren.<sup>5</sup>
- Op het beginblad staan verschillende knoppen die we regelmatig gebruiken

- ✓ "Word": Alle briefwisseling zit hieronder, alsook attesten, documenten voor het openen van een dossier, eenmalige brieven voor dokter of apotheek. Deze moeten 'samengevoegd' worden, alle gegevens worden dan automatisch ingevuld. Brieven die verstuurd moeten worden, worden verder afgewerkt in E-bestuur.<sup>6</sup>
- ✓ "Papyrus": hieronder vind je de elektronische bankuittreksels voor de zicht- en spaarrekening.
- ✓  "Scan": Belangrijke documenten (ID, Handlichting inkomsten,...) worden ingescand en opgeslagen in deze map. Er wordt ook een snelkoppeling gemaakt naar het elektronisch dossier van de cliënt. Indien wenselijk kunnen er bijkomende mapjes gemaakt worden bv. Budgetplan, CSR,...
- ✓ "Leeg": Deze knop gebruik je om het dossier te verlaten en meteen een nieuw dossier op te vragen.
- ✓ "Sluiten": Via deze knop of het X'je kom je terug op het beginscherm van het programma terecht.
- ✓ "Info": een blanco blad waarin je nuttige info kan zetten. Vooral telefoonnummers moeten hierop genoteerd staan en ook de uitleg van de code '9' bij een schuld.

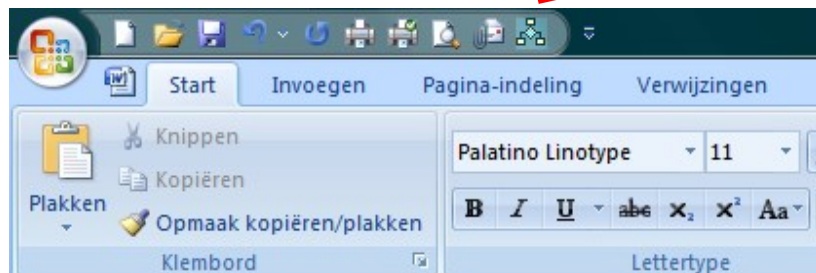
<sup>5</sup> Zie Bijlage 5 - Overzicht codes in Winsoc+ - budgetbeheer p. 36

<sup>6</sup> Zie Dagelijkse werking, Stap 2 - De computerprogramma's p. 5

- Via 'financiën' en daarna 'schulden' (linksboven op het beginblad van het dossier) kom je terecht op het overzicht van de schulden. Onderaan vind je opnieuw een aantal knoppen terug. Je selecteert een bepaalde schuld en kan de volgende knoppen gebruiken:
  - ✓ "Aanzuiveren": hiermee voer je een betaling uit
  - ✓ "Kalender": een betaling klaarzetten voor in de toekomst
  - ✓  "Scan": onder iedere schuld staat de ingescande correspondentie m.b.t. die schuld.
  - ✓ "Afdrukken": je kan een overzicht van de schulden afdrukken
  - ✓ "Word": hieronder vind je brieven, attesten, contactenbladen. De brief die je selecteert wordt samengevoegd met de gegevens van de schuld.
- Belangrijke info wordt op het contactenblad vermeld. Bv. Info die van belang is wanneer MW'er zelf niet aanwezig is.

### → E-Bestuur

- Een brief wordt in Word doorgestuurd naar het programma E-bestuur via onderstaande knop in de bovenste balk



- In het programma vind je je eigen brieven terug onder 'Postvak Uit'. Hier kan je je brieven bewerken en klaarmaken om te verzenden.





- Eerst moet je de brieven registreren door op de knop 'acties' te drukken.




- In het scherm dat je dan krijgt vul je de ontbrekende gegevens in door op het vergrootglas naast het blanco vak te drukken.


**Gegevens**

Register \*   

Categorie \*

Datum poststuk \*

Van \*   Mezelf



Aan \*  

Onderwerp \*

Post is reeds verzonden

Externe referentie

Memo

Antwoord op   

Prioriteit \*

Vertrouwelijke post

**Poststuk**

Kanaal

Te verzenden brief/bijlage

\* [135340.doc](#) (type: application/msword, size: 35 KB ) [remove](#)

**Extra bijlagen**


- Categorie is altijd 'SD Budgetbeheer/schuldbemiddeling'.

**Bestuur WERKSTROOM PLATFORM**

Werkstroom Platform | Bestuur: Ieper | Werkgebied: OCMW Ieper

Registreren | Annuleren

170832.doc:



\${Bestemmingen} [0] afrukabeel  
 \${Bestemmingen} [0] adres straat  
 \${Bestemmingen} [0] adres nummer  
 \${Bestemmingen} [0] adres postcode  
 \${Bestemmingen} [0] adres plaats

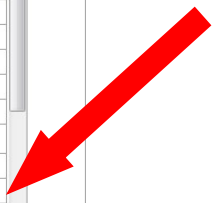
**SOCIALE DIENST**

uw bericht van uw kenmerk ons kenmerk isper  
 2014-04-28  
 Schuldnummer: 0006

Verifiëring schuldvordering

**Categorie selecteren**

ID	Naam
113	DC_Hofland
112	DC_Kersecof
114	FD
115	ICT
116	JUR
121	Netwerkdorpen
122	PA
133	PD
154	SD_Alg_MW
168	SD_Budget
169	Aanslagbiljet
170	Bankkaart
171	Betaalplan
172	Bewijs van betaling
173	Collectieve schuldenregeling
174	Facturen budgetbeheer (individueel)
175	Factuur sociale dienst
176	Loonfiche
177	Schuldbemiddeling
178	Voorstel van afbetaling
179	SD_Globaal
182	SD_Huis



Ok | Annuleren



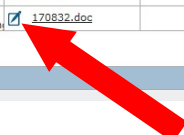
- 'Aan:' is de persoon naar wie je de brief stuurt.

- Het onderwerp bevat de naam van de cliënt – het schuldnummer – de naam van de brief, dus bv.: naam – S99 – AB niet mogelijk
- Wanneer gegevens zijn ingevuld druk je op de knop 'registreren'.



- De geregistreerde brief kan geopend worden door op het pennetje naast de bijlage te drukken. Op deze manier kan de brief aangepast en afgedrukt worden. De brief wordt afgedrukt op schildpapier (afdrukken – eigenschappen – papierinvoerlade – lade1 of printer\_eBestuur)

Referentie	Onderwerp	Aan	Van	Bevindt zich bij	Categorie	Datum	Status	Bijlage(n)	Antwoord op	Dossiers	Acties
UIT-2014-SD-BUDGE					SD_Budget	11/04/2014	Ondertekend	151402.doc			acties
UIT-2014-SD-BUDGE						28/04/2014	Aangemaakt	135340.doc			acties
UIT-2014-SD-BUDGE					SD_Budget	28/04/2014	In behandeling	170832.doc			acties



- Als de brief is aangepast en afgedrukt moet je de brief opslaan en terug opladen in het programma (je krijgt telkens automatisch de vraag of je dit wilt doen) en als alles in orde is kan je de brief doorsturen voor de volgende actie.

Bevindt zich bij	Categorie	Datum	Status	Bijlage(n)	Antwoord op	Dossiers	Acties
secretariaat	SD_Budget->S	11/04/2014	Ondertekend	<a href="#">161409.doc</a>			<a href="#">acties</a>
Jinita Olivier		28/04/2014	Aangemaakt	<a href="#">135340.doc</a>			<a href="#">acties</a>
Jinita Olivier	SD_Budget->S	28/04/2014	In behandeling	<a href="#">170832.doc</a>			

Ondertekenen poststuk  
 Bewerken uitgaand poststuk

Pagina 1 van 1

Poststuk

- De brief die je hebt afgedrukt moet beneden aan de receptie worden gelegd in het bakje 'paraferen'.

# Verplichtingen

## 1. Verplichtingen ten aanzien van het Ministerie

- **2 registraties** dienen jaarlijks te gebeuren in functie van onze erkenning
  - Enerzijds een jaarverslag met een basisregistratie van alle dossiers. Dit wordt door de Vlaamse overheid opgevraagd en door SAM. Tegelijk wordt gevraagd om de gegevens van het personeel up to date te houden. Dit wil zeggen doorgeven welke personeelsleden het werk uitvoeren of zij het juiste diploma hebben.
  - Anderzijds een uitgebreide registratie van een aantal dossiers die worden opgelegd door het Ministerie

## 2. Verplichtingen ten aanzien van het OCMW

- **6 maandelijks** geven we cijfers door voor de **monitoring**.
  - Hulpmiddel voor de registratie voor MW'er is de hulpregistratielijst
    - ✓ Per jaar een nieuwe lijst
    - ✓ Iedere MW'er is verantwoordelijk om dit correct bij te houden
    - ✓ 1 iemand maakt de cijfers op aan de hand van filteren van gegevens
    - ✓ De hulpregistratielijsten kan je hieronder terugvinden: ...
    - ✓ Lijsten van 2014 zitten in de map 2015
- De ingediende, volledige documenten en **verslagen** vind je terug onder ...
  - ✓ Dit betreft jaarverslagen, basisregistratie telkens per jaar opgeslagen.
- **tweewekelijks** probeert het **team budgetbeheer** samen te komen op de teamvergadering om diverse zaken te bespreken
  - ✓ Nieuwe wetgeving, evaluaties, problemen in dossiers, veranderingen, verslagen, opleiding, ...

## 3. Verplichtingen ten aanzien van collega's

- Verlof > 1 week
  - Er wordt een lijst opgemaakt met belangrijke info, eventuele 'to do's' en info over extra's.
    - ✓ De andere MW'ers zetten hiervan een snelkoppeling op hun eigen bureaublad en vullen aan indien iets gebeurt.
    - ✓ Je kan deze documenten terugvinden onder naam van de MW'ers:
  - Gepland verlof noteert iedereen in de 'Overzicht\_verlof' zodat duidelijk is wanneer en wie aanwezig is.
  - 'Out of office' instellen in outlook
  - Regelmatig contactenblad aanvullen en ook belangrijke info noteren zodat collega's op de hoogte zijn.

## 4. Verplichtingen ten aanzien van Energiefonds

Uit het energiefonds krijgt ons centrum subsidies. Om deze te krijgen moeten we een aantal zaken op jaarbasis bewijzen.

- personeelskosten
- gelden uitgegeven ten voordele van cliënten nl voor huurwaarborgen, huursubsidies voor eigen patrimonium, tussenkomsten voor jaarfacturen energie
- LAC tussenkomsten

Om het gemakkelijker te maken om jaarlijks terug die oefening te maken en alles klaar te krijgen voor de controle worden bepaalde gegevens gedurende het jaar verzameld. De meeste gegevens worden verzameld door de Cel LAC, de cel Algemene dienstverlening en de Cel vluchtelingen.

Voor onze cel dienen we enkel de cijfers door te geven rond het aantal lopende dossier gedurende het jaar.

Omdat we mogelijks nog gegevens uit onze dossiers zouden kunnen gebruiken wordt in het verslag voor de raad bij opstart vermelding gemaakt van het energiefonds. Deze formulering staat in het sjabloonverslag.

# Fasering van een dossier

## Fase 1 – Dringende situaties / Intake / inschrijving op wachtlijst

### *Stap 1: Voorafgaand aan de inschrijving & wachtlijst budgetbeheer*

→ Diverse situaties zijn **dringend** bij een **eerste gesprek** en MW'er kan meteen contact opnemen met schuldeisers.

- Het gaat dan over een dreigende verkoop, uithuiszetting,...
- Duidelijk zeggen dat budgettering nog niet is opgestart maar we nemen zo weinig mogelijk zelf contact op want kunnen nog geen garanties bieden.
- Er kunnen nog geen afspraken gemaakt worden via het OCMW, cliënt zelf blijft verantwoordelijk om afspraken na te leven
- Vragen om verder juridische stappen uit te stellen tot opstart in OCMW
- Hulp kan geboden worden bij het opmaken van een brief van de cliënt naar een schuldeiser maar dit dus wel vanuit de naam van de cliënt.

### → Principes wachtlijst

---

#### HOOFDPRINCIPE

cliënt staat een **drietal weken op de wachtlijst** alvorens opgestart te worden

---

- Wachtlijst terug te vinden:
- Wanneer iemand zich aanmeldt mag deze op wachtlijst geplaatst worden, wel kijken of persoon een extra wachttijd moet doorlopen<sup>7</sup>

---

#### PRINCIPE 1:

**Domicilie en verblijf** checken, via E-ID inlezen en bevraging bij cliënt

---

- Verblijf in **instelling**:
  - ✓ Domicilie voor verblijf in instelling is in Ieper
  - ✓ Domicilie voor verblijf in instelling is niet in Ieper

	<b>DOMICILIE VOOR VERBLIJF IN IEPER</b>	<b>DOMICILIE ANDERE STAD VOOR VERBLIJF IN IEPERSE INSTELLING</b>
<b>Mannen/Vrouwenopvang</b>	- Op wachtlijst (in BLAUW kleuren op wachtlijst) - Als cliënt zich na opvang definitief vestigt in Ieper kan deze direct opgestart worden	- NIET op wachtlijst - Ander OCMW bevoegd
<b>Psychiatrie</b>	- Op wachtlijst: OCMW Ieper is bevoegd - Opstarten als het de beurt van de cliënt is	- NIET op wachtlijst - Ander OCMW bevoegd
<b>Beschut Wonen</b>	- Op wachtlijst en bespreken in team BB	- NIET op wachtlijst - Ander OCMW bevoegd

<sup>7</sup> Zie Fasering van een dossier, Fase 5 – Afbouw dossier, Afspraak 5 - Wachterperiode tot nieuwe opstart budgetbeheer p. 28

- Aanvragers **zonder domicilie**
  - ✓ Specifieke voorwaarden

	<b>OP WACHTLIJST</b> (in BLAUW kleuren op wachtlijst)	<b>NIET OP WACHTLIJST</b>
<b>ZONDER DOMICILIE/ AMBTSHALVE SCHRAPPING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lopend dossier bij collega's AMW met verblijf in Ieper</li> <li>- verblijf in doorgangswoning OCMW Ieper</li> <li>- referentie-adres OCMW Ieper</li> <li>- beschikken over geldig huurcontract met startdatum nabije toekomst</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verblijf hoofdzakelijk in andere stad</li> </ul>

---

**PRINCIPE 2:**

Het volledige **cliëntstelsel** moet in budgetbeheer stappen

---

- Mogelijke uitzonderingen:
  - ✓ een alleenstaande nog inwonend bij ouders/grootouders/pleegouders kan alleen in het systeem stappen (tenzij elementen aanwezig zijn om dit anders te verantwoorden)
  - ✓ inwonende meerderjarige kinderen of derden die over een eigen inkomen beschikken hoeven niet met de ouders/cliënt in het systeem te stappen. Het is dan wel wenselijk dat er afspraken worden gemaakt naar het betalen van een tussenkomst voor de vaste kosten (bv.: 250€ voor kost en inwon)
  - ✓ Als meerderjarig kind leefloon krijgt/ten laste is/nog schoolgaand is moeten de gelden zeker op de budgetbeheerrekening toekomen

---

**PRINCIPE 3:**

Een aanvrager kan **voorrang** krijgen op de wachtlijst

---

- Cliënt is een steuntrekker
  - ✓ het dossier wordt met voorrang behandeld, tenzij de cel BB vindt dat er onvoldoende reden toe is. In dat geval wordt het dossier samen met de desbetreffende collega en diensthoofd besproken.
  - ✓ Cliënt is in begeleiding bij een collega (bv. huisvesting of tewerkstelling) **maar** ontvangt geen leefloon: Dit is geen evidentie. Deze aanvraag wordt besproken met diensthoofd.

---

**PRINCIPE 4:**

**Overname** dossier van/door een ander OCMW

---

- **Overname van ander OCMW:** vraag wordt gesteld aan ander OCMW om cliënt verder budgettair te begeleiden tot cliënt aan de beurt is. Wij geven dossier door of begeleiden verder tot bevoegde OCMW kan starten.
- **Overname door een ander OCMW:** wij doen verder BB tot de cliënt in het bevoegde OCMW kan starten.

## Stap 2: Intakegesprek

→ De **aanvraag** moet **persoonlijk door de cliënt** gebeuren. Wees alert: OCMW IEPER al dan niet bevoegd.<sup>8</sup>

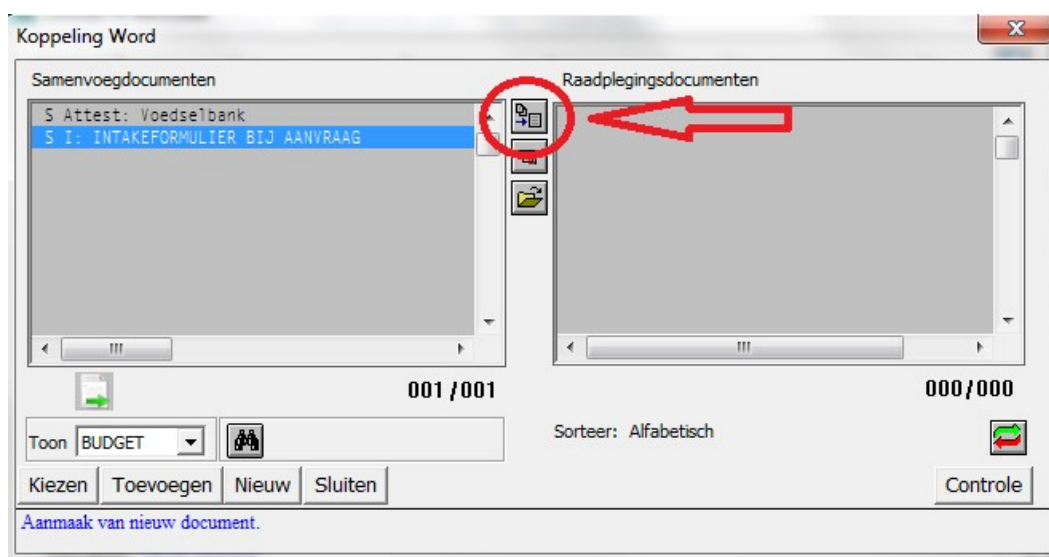
→ De maatschappelijk werker geeft **uitleg/duiding** en indien interesse onderneem je de onderstaande stappen:

---

### 1 Intakeformulier

---

- Een **intakeformulier** wordt ingevuld waarbij we een aantal basisgegevens bevragen en mogelijks een eerste beperkte verkenning van de probleemsituatie.
  - ✓ Intakeformulier terug te vinden via 'word' in dossierassistent bij een naam, keuze 'toon', 'BUDGET' selecteren en dan 'document samenvoegen'



- Cliënt al dan niet gekend in **dossierassistent**
  - ✓ Cliënt nog niet gekend:
    - Nieuw dossier aanmaken in dossierassistent (DA) ZONDER cliëntsystemnummer
      - In DA langs onder klikken op 'nieuw' daarna bij 'aanmaak nieuw dossier' 'via EID en/of SIS-Kaart' en klikken op 'Vervolgen'.
      - Identificatiegegevens invullen of via ID werken. Daarna 'Check identiteit'
    - Cliënt integreren voor één dag als 'dossier in onderzoek' en de datum invullen van de dag van inschrijving bv. Van 18/11/2014 tot 18/11/2014
    - Contactenblad aanmaken bij AMW en datum inschrijving budgetbeheer erop vermelden.

---

<sup>8</sup> Zie Fasering van een dossier, Fase 1 – Dringende situaties / Intake / inschrijving op wachtlijst, Stap 1 – Voorafgaand aan de inschrijving & wachtlijst budgetbeheer p. 13

- ✓ Cliënt gekend:
  - Enkel nog in WINSOC gekend: Op X vanonder klikken waardoor dossier geïntegreerd wordt in dossierassistent. Dan staat het dossier in DA.
  - Dossier in DA gekend: dossier integreren als 'dossier in onderzoek' voor één dag.
  - Op contactenblad van AMW noteren dat de cliënt zich op die datum heeft ingeschreven voor budgetbeheer.
  - De MW'er waar cliënt gekend zou zijn op de hoogte brengen van inschrijving.

2

Afdruk ID-kaart en kopie identiteitskaart bijvoegen

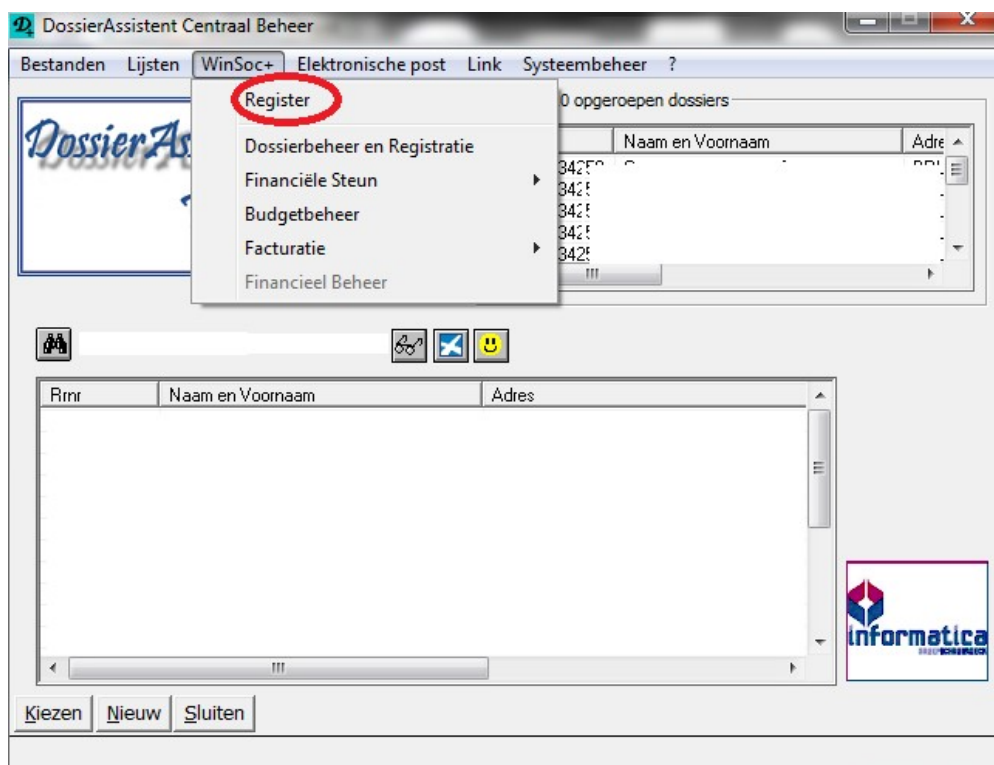
- ID-kaart in pc invoeren en gegevens via de eID-viewer afdrukken.
- Gewone kopie nemen van voor- en achterkant van ID



3

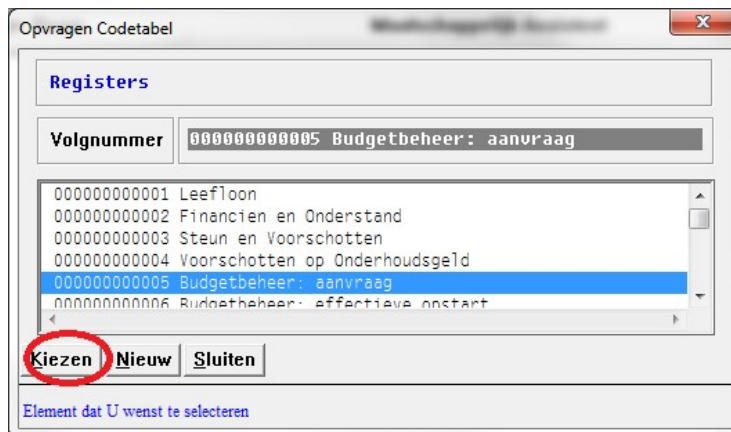
Cliënt toevoegen aan register voor de aanvragen

- Het register kan je terugvinden in dossierassistent





- Daarna 'budgetbeheer: aanvraag' aanduiden en op 'kiezen' drukken



4

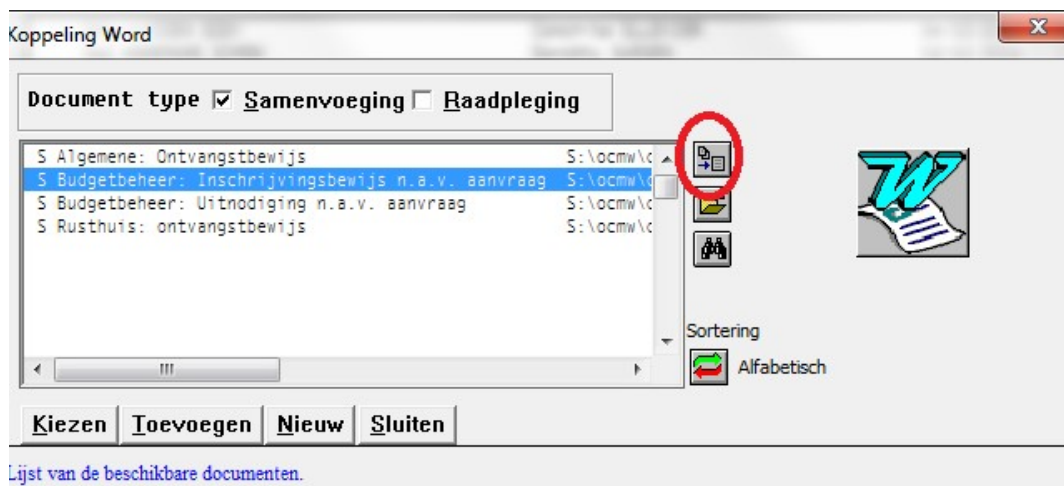
Clïent wordt toegevoegd op de wachtlijst

- De cliënt met naam, aanmeldingsdatum en eventuele korte extra info (bv. Gekend bij collega) toevoegen aan de wachtlijst
- De wachtlijst is opgesteld uit een excell-lijst, terug te vinden op onderstaande link:  
[O:\01\\_Sociale\\_Dienst\06\\_Budgetbeheer\03\\_Administratieve\\_Opvolging\\_Dossiers\01\\_Registratie\03\\_Wachtlijst](O:\01_Sociale_Dienst\06_Budgetbeheer\03_Administratieve_Opvolging_Dossiers\01_Registratie\03_Wachtlijst)

5

Attest inschrijving budgetbeheer

- Via DA – Winsoc – Register kan er een attest aangemaakt worden als bewijs van inschrijving van budgetbeheer die we kunnen meegeven aan cliënt.



6

Intakeformulier klasseren

- Intakeformulier moet afgedrukt worden en in map 'wachtlijst' in bureau budgetbeheer gestoken worden

## Fase 2 – Verloop van de opstart

### Stap 1 - Aanschrijven en/of opbellen

→ Wanneer iemand bovenaan de wachtlijst komt, wordt die persoon in eerste instantie **opgebeld** om te vragen of die persoon al dan niet nog geïnteresseerd is.

- Indien geïnteresseerd:
  - ✓ ID-kaartkopie in orde: dan wordt er een afspraak gemaakt om de documenten te ondertekenen<sup>9</sup>
  - ✓ ID-kaartkopie niet in orde: afspraak maken om die te kopiëren of aan de receptie laten kopiëren.
- Indien niet geïnteresseerd: Aanvraag klasseren bij geklasseerde aanvragen in map met vermelding van reden, datum en contact.

→ Wanneer persoon niet opneemt, wordt persoon **aangeschreven** en krijgt men maximaal drie weken de tijd (langskomen of eventueel opbellen).

- Indien persoon reageert:
  - ✓ Idem wanneer we persoon zelf opbellen
- Indien persoon niet reageert: aanvraag klasseren bij geklasseerde aanvragen in map met vermelding van reden en datum wanneer hij mocht langskomen.
- Indien persoon herhaaldelijk niet opstart of niet reageert: sanctie van 3 maand wachttijd<sup>10</sup>

### Stap 2 - Voorbereiding ter ondertekening

→ Dossier in **dossierassistent** moet in orde worden gebracht:

- Dossiernummer invoegen bij cliëntstelselnummer indien nodig (zoeken via Winsoc+). Nieuw nummer is als volgt samengesteld (jaar en vier cijfer) Bv. 20140090. Er moet gezocht worden welk nummer laatst gebruikt werd en dan het volgende nummer gebruiken.
- Dossier correct integreren:
  - ✓ Integreren als 'dossier coll schuldbem of budgetbeg' van '(datum van die dag)' tot '(31/01/volgend jaar)'.
- KSZ-stroom laten lopen per gezinslid:
  - ✓ 300R: Wettelijke gegevens Rijksregister
  - ✓ R400: Opvraging huidige gezinssamenstelling
- Inwonende kinderen correct plaatsen:
  - ✓ Winsoc+: Kinderen moeten aangeduid worden als 'onbeduidend'
  - ✓ Integreren dossierassistent: ieder kind moet geïntegreerd worden als 'dossier inwonende'.

→ Rekening openen in **Belfiusweb** (Spaar- en zichtrekening met daaraan gekoppeld een afnamerekening)

→ Wanneer rekening is aangemaakt mag dit worden voorgebracht op de agenda van de **Raad**. Via E-bestuur en het tabblad e-notulen wordt het verslag aangemaakt. Hiervoor zit tussen de modellen een document 'budgetbeheer-opstart'.

- Er bestaat een leidraad om een agendapunt aan te maken voor de raadzitting<sup>11</sup>

→ Een elektronisch **typedossier** opmaken voor de cliënt indien geen gekend dossier:

---

<sup>9</sup> Zie Fasering van een dossier, Fase 2 – Verloop van de opstart, Stap 3 – Ondertekenen van documenten p. 19

<sup>10</sup> Zie Fasering van een dossier, Fase 5 – Afbouw dossier, Afspraak 5 – Wachtp periode tot nieuwe opstart budgetbeheer p. 25

<sup>11</sup> Zie Bijlage 1 – Toelichting aanmaak dossier Raad in E-notulen p. 27

→ Daarna afgedrukte documenten van Belfiusweb doorgeven aan de administratief bediende zodat zij de betreffende persoon in het **programma** van **budgetbeheer** kunnen invoegen in dossierassistent.

→ Wanneer dossier in programma budgetbeheer is toegevoegd kunnen de **documenten opgemaakt** worden:

- Overeenkomst schuldbemiddeling: terug te vinden bij 'word' in dossierassistent: 'openen budgetbeheer (classicrek.+spaarrek. Nr.1)'
- Volmachten afdrucken voor de uitbetalinginstellingen (Bv. de kinderbijslag, pensioen, werkgever, werkloosheidsinstelling en ziekenfonds) alsook een blanco volmacht. Ook terug te vinden bij 'word' in dossierassistent.
- Eventueel documenten voor RJV, Vakantiekas bouw, FOD,...

→ Er worden **twee papieren dossiers** aangemaakt:

- Schuldendossier: door administratief bediende of MW'er
- Algemeen dossier: door MW'er

### *Stap 3 - Ondertekenen van documenten*

→ Cliënt komt op een afgesproken tijdstip **documenten ondertekenen**. Bij de ondertekening wordt er nog diverse informatie uitgewisseld:

- Nogmaals de info over de werking van budgetbeheer
  - ✓ Uitleg werking van drie rekeningen
  - ✓ Binnenbrengen van facturen, waar en hoe?
  - ✓ Eventueel werken met brief voor apotheek en dokter en bevragen wie dit is
- Bij de ondertekening uitleg wat men tekent en waarom
- Info geven rond leefgeld
  - ✓ Verschillende keren per week kan
  - ✓ Hoeveel?<sup>12</sup>
  - ✓ Afhankelijk van gezinsituatie
  - ✓ Liefst laag beginnen om dan op te trekken, is aangenamer voor de cliënten
- Cliënt heeft de kans om zijn totale situatie uit te leggen + dit noteren in contactenblad
- Reeds afgeven van schulden en/of huurcontract, briefwisseling
- Afspraken maken wat er eventueel zelf nog dient betaald te worden tot de effectieve opstart<sup>13</sup> (wanneer kaart en code binnen zijn)
- Cliënt dient hierna zijn domicilieringen stop te zetten op oude rekening. Zeker bij effectieve opstart.

→ Ondertekende documenten doorgeven aan de **administratief bediende** die ervoor zorgt dat de nodige papieren worden gemaïld naar de bank en opgestuurd naar de uitbetalinginstellingen. Het contract wordt door hen doorgegeven aan secretaris en voorzitter ter ondertekening.

- Voor de bank worden de papieren gemaïld naar: [sociale-rekeningen@belfius.be](mailto:sociale-rekeningen@belfius.be)
- Alle documenten die elektronisch en per post verstuurd worden, worden ook ingescand in het elektronisch dossier van budgetbeheer door de administratief bedienden zodat alles elektronisch terug te vinden is.
- Er wordt door de administratief bedienden een groen mapje voorzien in het schuldendossier. Belangrijk voor de archivering nl. moet 10 jaar bewaard worden. Dit bevat:
  - ✓ Bankdocumenten
  - ✓ Overeenkomst Budgetbeheer
  - ✓ Brieven naar uitbetalingsinstellingen

<sup>12</sup> Zie Bijlage 2 - Voorstel berekening leefgeld p. 26

<sup>13</sup> Zie Fasering van een dossier, Fase 2 – Verloop van de opstart, Stap 4: Effectieve opstart p. 18

- ✓ Brieven naar apotheek en dokter
- ✓ Toelating elektronische aanvraag studietoelage

→ MW **ordent** de reeds gekregen **schulden** en/of **facturen** en geeft deze dan door aan de administratief bedienden die ervoor zorgen dat deze in het (papieren en elektronisch) schuldendossier terecht komen.

#### *Stap 4 - Effectieve opstart*

→ Tussen het ondertekenen van de documenten en het krijgen van de **kaart en code** kan een aantal weken zitten.

- Afspraak maken om kaart en code af te geven (bij voorkeur huisbezoek maar niet altijd haalbaar)
- Informeren domicilierungen stopgezet, info rekening afsluiten (vermijdt wel kosten)
- Afspreken wanneer eerste keer leefgeld
- Saldo van oude rekening wordt overgeschreven op budgetbeheerrekening
- Niet-betaalde facturen en/of schulden worden afgegeven alsook huurcontract
- Teruggave dubbel van ondertekende overeenkomst schuldbemiddeling

→ Er bestaat een **checklist** om te controleren of we als MW'er alles hebben gedaan.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Zie Bijlage 3 – Checklist opstarten dossier p. 27

## Fase 3 - Begeleidingsproces

### Stap 1 - Dossier opbouwen

- Het dossier wordt opgebouwd a.d.h.v. **verzamelde facturen**
  - De cliënt heeft de verantwoordelijkheid om facturen binnen te brengen dit kan:
    - ✓ Via de brievenbus in Rijselstraat
    - ✓ Op zitdag
    - ✓ Via afgeven aan de receptie
    - ✓ Eventueel opsturen
    - ✓ Via e-mail
  - Uitzonderlijk kan MW beslissen om facturen in OCMW te laten toekomen:
    - ✓ Mensen die slecht te been zijn/hogbejaard
    - ✓ Cliënten die heel zwak zijn
    - ✓ CSR
- **Verwerken** van verzamelde **facturen**
  - MW'er bekijkt de facturen en geeft ze door aan adm. bediende die ze inscant en boekt.
    - ✓ Adm. bediende sleept ingescande facturen bij juiste schuldnummer
    - ✓ Verantwoordelijkheid van MW'er om facturen tijdig te betalen
  - Geboekte facturen worden teruggegeven aan MW'er om te betalen. Daarna worden deze door adm. bediende geklasseerd in de papieren dossiers.
- **Terugbezorgen facturen** aan cliënt
  - 1 keer per jaar krijgen de cliënten betaalde facturen terug
    - ✓ Adm. bedienden bereiden enveloppen voor
    - ✓ Cliënt krijgt brief met aankondiging teruggave
    - ✓ 1 maand de tijd om alles op te halen; sommigen worden opgestuurd
    - ✓ Indien niet afgehaald worden de facturen vernietigd.
- Algemeen moet de MW'er te allen tijde kunnen **bewijzen** dat een betaling op **rechtmatige** wijze is gebeurd:
  - O.b.v. facturen
  - O.b.v. ondertekenen document door cliënt.
    - ✓ In budgetbeheer bij een cliënt, 'word' 'attest: Betalingsopdracht' en daar alle gevraagde gegevens invullen en cliënt laten ondertekenen.
  - O.b.v. een briefje dat cliënt zelf schrijft en tekent

### Stap 2 - Schuldeisers en afbetalingen

- Diverse **schulden** worden **doorgenomen**
  - Controleren op diverse zaken cfr. de wetgeving:
    - ✓ Verjaring, terechte interesten en/of kosten, fouten in contracten,...
    - ✓ Juristen (via OCMW of VZW Schuldbemiddeling) kunnen een aantal zaken controleren of geven advies. Bv. Stukken opvragen en juriste kijkt dit na.
- **Verwittigen** van **schuldeisers**
  - Enkel diegene die recent (veel) brieven stuurden
  - Verwittigen van inventarisatie van schulden, duurt een 2 à 3 – tal maanden

→ **Voorstel tot afbetaling**

- BELANGRIJK: vaste kosten krijgen voorrang op afbetalingen!!!
- Daarna krijgen achterstallige vaste kosten de voorrang op andere schulden
  - ✓ Bv. huurachterstand, onderhoudsgeld, verzekeringen, belastingen,...
- We proberen zo 'eerlijk' mogelijk voorstellen te doen
- We proberen iedere schuldeiser gelijk te behandelen MAAR soms voorrang:
  - ✓ Zie hierboven: achterstallige vaste kosten
  - ✓ Door dringendheid of grotere bedreiging op totale budget
  - ✓ Proberen te bespreken op wekelijks team om zoveel mogelijk gelijklopende begeleiding te garanderen

→ **Briefwisseling** via typebrieven in programma Winsoc +

- Je selecteert een schuld bij een cliënt en daarna de knop 'Word'
- Je drukt op 'samenvoegen'
- Je bewerkt indien nodig je brief
- Brief wordt geëxporteerd naar programma E-bestuur
  - ✓ Brieven kunnen hier, indien nodig, ook nog aangepast worden
  - ✓ Geadresseerde wordt hier geselecteerd
  - ✓ Effectief versturen van brieven gebeurt door het secretariaat<sup>15</sup>
- Nadat brief effectief verstuurd is moet je de brief opslaan
  - ✓ Onder mapje 'klassament brieven' en de administratief bedienden zetten dit dan bij de juiste schuld
  - ✓ Of je kan ze zelf meteen op de juiste plaats zetten
- Datum bijhouden via 'plaknotities' op PC tot wanneer brieven geklasseerd zijn
  - ✓ Mocht je dan wegvallen weten collega's tot wanneer brieven correct zijn geplaatst.

→ **Grote aankopen** door cliënten

- Wordt eerst met MW'er besproken en indien akkoord
  - ✓ Betaling wordt opgenomen in het schuldendossier en we kijken er op toe dat dit betaald wordt
- Indien MW'er niet akkoord omwille van niet mogelijk of niet noodzakelijk
  - ✓ Cliënt dient dit te accepteren
  - ✓ Toch aankopen of aankopen zonder voorafgaandelijk te bespreken kan aanleiding geven tot stopzetting<sup>16</sup>
- Soms gaan we als MW'er akkoord dat er een lening wordt aangegaan maar er moet steeds een akkoord zijn van de MW'er

*Stap 3 - Wijzigingen binnen het dossier*

→ **Samenwonen met partner**

- Partner moet ook in BB komen maar UITZONDERING: partner heeft geen schulden en duidelijke afspraken maken rond betaling van vaste kosten
  - ✓ Vaste kosten via BB betalen en partner draagt bij op de rekening
  - ✓ Feitelijk samenwonen VS wettelijk samenwonen of gehuwd heeft invloed op rekening!! Wanneer geen wettelijke basis is openen we twee aparte rekeningen (bv. Bij feitelijk samenwonen) Omwille van probleem bij overlijden en eventueel uit elkaar gaan. Deze situaties kunnen op team besproken worden bv. Wanneer 1 van beide partners geen inkomen heeft.

---

<sup>15</sup> Zie Dagelijkse werking, Stap 2 - De computerprogramma's p. 4

<sup>16</sup> Zie Fasering van een dossier, Fase 5 - Afbouw dossier, Afspraak 5 - Wachtperiode tot nieuwe opstart budgetbeheer p. 28

→ **Wijzigen inkomen** in cliëntsysteem (bv. Volwassen kind verwerft een inkomen)

- Dit moet besproken worden met cliënt en/of in team
- Er kan gevraagd worden dat het volwassen kind een bijdrage doet in de vaste kosten. Het gemiddelde is 250 euro per maand, ook afhankelijk van de vaste kosten.
- Er wordt zeker een bijdrage gevraagd wanneer er een kind inwoont of bijkomt en dit invloed heeft op de hoogte van de huur. (Bv. Kind woont in, is ondertussen 25 en heeft een inkomen -> Ons Onderdak houdt vanaf die leeftijd rekening met inkomsten)

→ **Elke wijziging** in de situatie van de cliënt moet door de cliënt worden **meegedeeld**. Indien dit niet gebeurt, kan dit aanleiding geven tot stopzetting.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Zie Fasering van een dossier, Fase 5 – Afbouw dossier, Afspraak 4 – Stopzetting p. 27

## Stap 4 - Problemen in het dossier

→ Indien er zich problemen voordoen in het dossier, wordt de cliënt uitgenodigd om dit met de MW'er te **bespreken**. Er zijn verschillende mogelijkheden:

- Problemen op financieel vlak
  - ✓ MW'er maakt een budgetplan op en samen met cliënt wordt bekeken wat er aan het probleem kan gedaan worden
  - ✓ MW'er kan het budgetplan ook bespreken met het team om zo nuttige input te krijgen van collega's. Soms zien die meer omdat ze verder van het dossier verwijderd zijn. We leren ook van de situaties van elkaar.
- Problemen op vlak van medewerking
  - ✓ Kan gaan om (verbale) agressie, schulden bijmaken, facturen achterhouden,...
  - ✓ We proberen hier adequaat op te reageren
  - ✓ Bij agressieve cliënten of cliënten die niet willen meewerken wordt een verwittigingbrief verstuurd. Hierin staat duidelijk vermeld wat fout loopt en wat er van de cliënt verwacht wordt. Er worden maximum 2 verwittigingbrieven verstuurd, de 3<sup>e</sup> is de stopzettingbrief.
  - ✓ Om diverse redenen kan de MW'er beslissen om geen leefgeld te storten. Bv. Wanneer cliënten niet langskomen wanneer dit gevraagd wordt, omdat ze zaken niet in orde brengen, achterhouden van financiële middelen,...
  - ✓ Indien cliënten niet langskomen als MW dit gevraagd heeft, wordt er geen leefgeld gestort.
  - ✓ Indien nog steeds geen reactie wordt dit dossier in team besproken en wordt een brief verstuurd met enkele data waarop ze kunnen langskomen, indien ze niet komen wordt het dossier stopgezet (a.d.h.v. 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> verwittigingbrief)
- **Stopzetting** van het dossier<sup>18</sup>
  - ✓ Wanneer cliënt niet reageert op de vraag om langs te komen en min. 2 verwittigingbrieven heeft gekregen.
  - ✓ Schuldeisers die vroeger gecontacteerd werden, worden verwittigd van de stopzetting, indien wenselijk de reden van stopzetting meegeven bv. Meestal bij geen medewerking MAAR zeker niet op papier zetten
  - ✓ Bij stopzetting met ongunstig advies, is er een wachtperiode bij een nieuwe aanvraag.

## Stap 5 - Collectieve schuldenregeling

→ Een dossier dat 6 maanden loopt en waarvan blijkt dat de schulden **niet** kunnen afbetaald worden **binnen de 5 jaar** kan doorgestuurd worden naar **CSR**.

- Voor het begin van de CSR wordt er gekeken of betrokkene alle inkomsten aanvraagt waarop er recht kan zijn.
- Controleren of de vaste kosten niet te hoog liggen Bv. Gsm-abonnement, vaste telefonie,...
- De mogelijkheid van CSR wordt met de cliënt besproken. CSR kan via een advocaat of de juriste van de VZW Schuldbemiddeling. Indien gekozen wordt via het OCMW wordt een afspraak gemaakt met de juriste. Zij legt dan de werking nog eens uit aan de cliënt.
  - ✓ Aanvraag procedure en de gevolgen hiervan worden uitgelegd
  - ✓ Periode van bedenktijd voor cliënt
  - ✓ Wanneer cliënt beslist om niet in systeem van CSR te stappen, loopt het budgetbeheer gewoon door

---

<sup>18</sup> Zie Fasering van een dossier, Fase 5 – Afbouw dossier, Afspraak 5 - Wachtperiode tot nieuwe opstart budgetbeheer p. 28



- Wanneer het OCMW schuldeiser, werkgever, verhuurder is in het dossier kan het OCMW de CSR niet opstarten (Cfr. de wetgeving). Dan wordt er doorverwezen naar een advocaat.
- De cliënt beslist om **in CSR te stappen** via het **OCMW**
  - MW'er maakt samen met de cliënt een inventarisatie van de inboedel op.
  - MW'er verzamelt alle schulden en stuurt deze door naar de juriste van de VZW schuldbemiddeling.
  - Er wordt door de MW'er samen met de cliënt en juriste een situatieschets en verzoekschrift opgemaakt
  - De juriste van de VZW Schuldbemiddeling is de contactpersoon met de rechtbank, de MW'ers zijn de tussenpersoon met de juriste en doen het budgetbeheer verder
- De cliënt gaat in **CSR** bij een **advocaat**
  - Er wordt een overzichtelijk dossier doorgegeven aan de advocaat met de door ons gekende inkomsten, uitgaven, schulden en het budgetplan.
  - De budgettering loopt verder tot de schuldbemiddelaar is aangesteld.
    - ✓ We handelen naar de instructies van de aangestelde schuldbemiddelaar bv. Hoeveel leefgeld er gestort mag worden, welke betalingen we nog mogen doen en storten dan eventueel het geld door op de derdenrekening van de advocaat.

## Fase 5 – Afbouw dossier

→ Aan de hand van de opgemaakte evaluatie en het budgetplan wordt een gesprek gevoerd met de cliënt.

### *Afspraak 1 - Wanneer*

→ Vanuit de evaluatie, het budgetplan en de eventuele bespreking in team, wordt beslist om de cliënt te overtuigen om afbouw te starten.

Het betreft de **volgende dossiers**:

- Gestabiliseerd dossier
- Schuldenvrij of eventueel een kleine restschuld

### *Afspraak 2 - Hoe*

→ Verandering **afspraak leefgeld**, dit kan éénmaal per week gestort worden, om de 14 dagen of 1 keer per maand. Dit in afspraak met de cliënt.

→ **2 werkwijzen** kunnen gehanteerd worden. Keuze tussen werken via de afnamerekening of via een persoonlijke zichtrekening van de cliënt.

- Via de afnamerekening:
  - ✓ Cliënt krijgt hier extra geld op om aantal vaste kosten te betalen.
  - ✓ Huur wordt verder betaald door MW'er samen met eventueel andere afbetalingen
- Via een persoonlijke zichtrekening: (iets ingrijpendere werkwijze)
  - ✓ Cliënt opent rekening bij bank naar keuze
  - ✓ Bestendige opdrachten worden ingegeven op deze rekening Bv. de huur
  - ✓ Kort nadien worden er domicilieringen ingevoerd voor de vaste kosten, er wordt hier dan ook extra geld voorzien op de rekening.
  - ✓ Uittreksels worden door cliënt binnengebracht en samen bekeken in functie van betalingen en goed geklasseerd?
  - ✓ Eventueel aanleren van internetbankieren of leren werken met bankautomaat + correct een overschrijvingsformulier invullen

→ Tijdens de afbouw kan er hulp ingeschakeld worden van **andere diensten**.

- Bijvoorbeeld diensten waar ze reeds in begeleiding zijn (Bv. Begeleid wonen in de Westhoek)
- We adviseren de cliënt ook om bij effectieve stopzetting nog een 6-tal maanden in budgetbegeleiding te gaan bij het CAW in Ieper.

### *Afspraak 3 - Duur*

→ Afbouw kan een **paar maanden tot max. 1 jaar** duren, afhankelijk van diverse factoren. 3 situaties kunnen zich dan voordoen:

- Afbouw mislukt: budgetbeheer kan terug volledig opgenomen worden
- Afbouw verloopt goed: volledige stopzetting budgetbeheer met als belofte dat cliënt altijd kan langskomen met diverse vragen.

- Afbouw verloopt stroef: uitzonderlijk gebeurt het dat cliënten blijven steken in de afbouwperiode, dit afhankelijk van diverse factoren. Voordeel hierbij is dat de MW'er minder werklast ervaart want er moeten minder betalingen gebeuren vanuit het budgetbeheer, deze worden gedaan via de eigen zichtrekening.

#### *Afspraak 4 - Stopzetting*

→ Het is belangrijk dat we een **persoonlijke zichtrekeningnummer** hebben van de cliënt zodat we het restsaldo kunnen storten.

- Uitzondering: soms kan het resterend saldo overmaakt worden op de rekening van een schuldeiser (meestal bij achterstallige vaste kosten of wanneer de cliënt met de noorderzon verdwenen is).

→ Bepaalde aangegane **engagementen** met schuldeisers moeten volledig **betaald** worden vooraleer er definitief stopgezet wordt.

- Bv. Dokter en apotheekfacturen
- Aankopen waarvan MW'er gegarandeerd heeft dat het betaald zou worden Bv. Bril, bromfiets, kachel,...
- Schuld bij OCMW: met diensthoofd of in team bespreken

→ Alle **uitbetalinginstellingen** worden **verwittigd** door de administratief bediende.

→ Verdere taken voor **MW'er**:

- Dokter en apotheek aanschrijven en/of opbellen om te verwittigen.
- Alle schuldeisers aanschrijven waar al dan niet een afbetalingsplan
- Betaalde en niet betaalde facturen, alsook persoonlijke documenten worden teruggegeven aan de cliënt.
- Cliënt uit leefgeldlijst schrappen
- Registratielijst aanpassen met vermelding positieve, negatieve of neutrale stopzetting (neutraal, d.w.z. overlijden, verhuis,...)
- Bij de elektronische dossier het cliëntdossier verplaatsen van lopend dossier naar afgesloten dossiers wanneer dossier bij niemand anders nog gekend is.
- Archivering: enkel datgene die dient bewaard te worden (cfr. Groen mapje)

→ Na minimum 3 maand wordt de **rekening afgesloten** door de administratief bediende

→ Een cliënt gaat over naar een **ander OCMW** in budgetbeheer.

- Geen wachtlijst in ander OCMW:
  - ✓ Zichtrekening wordt overgenomen, Belfiusdocumenten moeten ondertekend worden (terug te vinden op Belfiusweb)
- Wachtlijst in ander OCMW:
  - ✓ Wij behouden het dossier tot dat het andere OCMW kan overnemen.

### *Afspraak 5 - Wachtperiode tot nieuwe opstart budgetbeheer*

- Er kan afgesloten worden met een **positief advies** of met een **negatief advies**.
- Gunstig advies: Cliënt is grotendeels schuldenvrij en MW'er staat achter de stopzetting.
    - ✓ De cliënt kan bij een nieuwe aanmelding onmiddellijk terug starten mits het doorlopen van de eventuele wachtlijst.
  - Ongunstig advies: Cliënt stopt zonder dat de MW'er hiermee akkoord gaat.
    - ✓ De cliënt dient een wachtperiode te doorlopen vanaf de datum van de nieuwe inschrijving.
      - 3 maanden: cliënt stond op de wachtlijst maar wilde niet opstarten of de cliënt stopte op zijn verzoek maar MW'er stond er niet achter maar stopte onder voorbehoud.
      - 6 maanden: de cliënt stopte, doch met negatief advies van de MW'er.
      - 9 maanden: de MW'er zette het dossier zelf stop wegens het gebrek aan medewerking.

# Bijlagen

## Bijlage 1 – Toelichting aanmaak dossier Raad in E-notulen

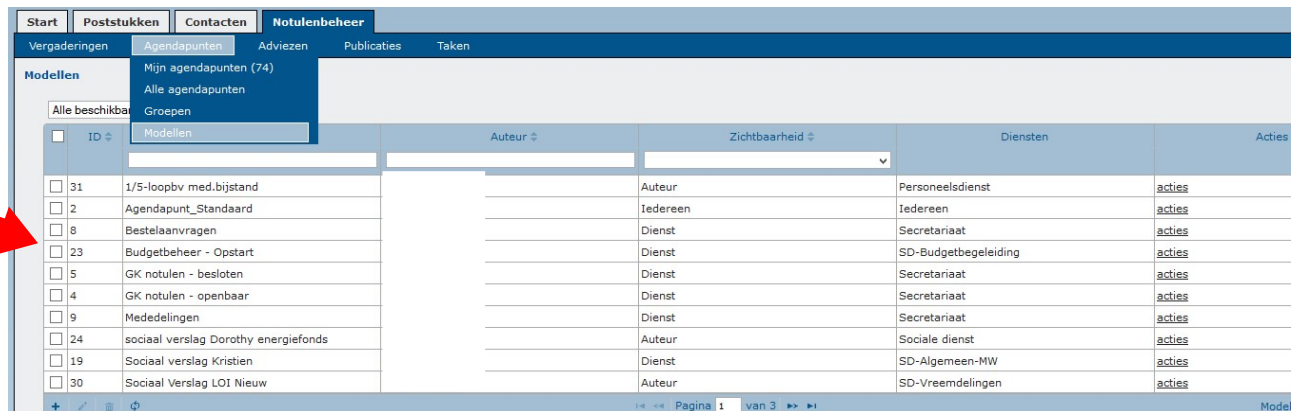
→ Programma **E-Bestuur** openen en aanmelden

→ Het tabblad '**Notulenbeheer**' openen door erop te klikken

→ Ingeven agendapunten voor een dossier dat moet voorkomen in de Raad

➤ Werkwijze **voor de maandag van de week voor de Raadzitting**:

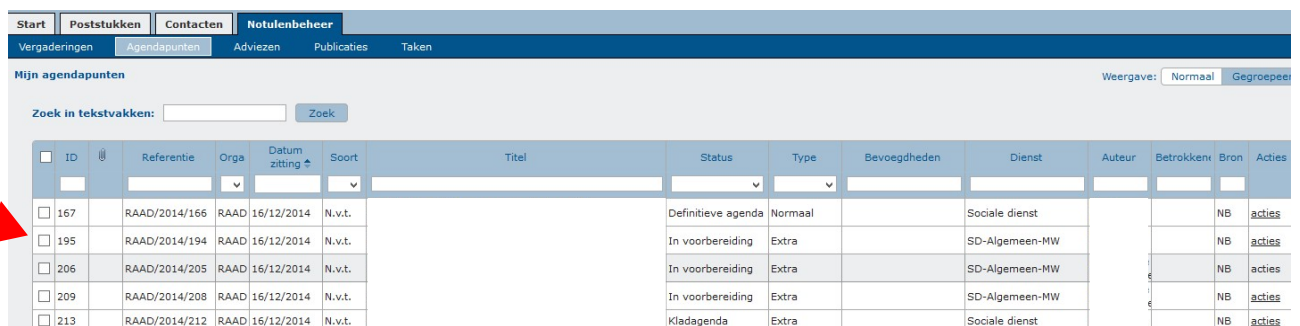
- ✓ 'Agendapunten' aanklikken – 'modellen' aanklikken - kiezen voor 'budgetbeheer' – 'Acties: agendapunt aanmaken'.



ID	Modellen	Auteur	Zichtbaarheid	Diensten	Acties
31	1/5-loopbv med.bijstand	Auteur		Personeelsdienst	acties
2	Agendapunt_Standaard	Iedereen		Iedereen	acties
8	Bestelaanvragen	Dienst		Secretariaat	acties
23	Budgetbeheer - Opstart	Dienst		SD-Budgetbegeleiding	acties
5	GK notulen - besloten	Dienst		Secretariaat	acties
4	GK notulen - openbaar	Dienst		Secretariaat	acties
9	Mededelingen	Dienst		Secretariaat	acties
24	sociaal verslag Dorothy energiefonds	Auteur		Sociale dienst	acties
19	Sociaal verslag Kristien	Dienst		SD-Algemeen-MW	acties
30	Sociaal Verslag LOI Nieuw	Auteur		SD-Vreemdelingen	acties

➤ Werkwijze **na de maandag van de week voor de Raadzitting**:

- ✓ 'Agendapunten' aanklikken – 'Mijn agendapunten' aanklikken - kiezen voor 'Sociale\_dienst\_model' – 'Acties' aanklikken – 'Dupliceren'
- ✓ Daarna bij Tabblad 'Algemeen' bij 'model' op het vergrootglas klikken. Daar 'Budgetbeheer' selecteren en op OK klikken



ID	Referentie	Orga	Datum zitting	Soort	Titel	Status	Type	Bevoegdheden	Dienst	Auteur	Betrokken	Bron	Acties
167	RAAD/2014/166	RAAD	16/12/2014	N.v.t.		Definitieve agenda	Normaal		Sociale dienst				NB acties
195	RAAD/2014/194	RAAD	16/12/2014	N.v.t.		In voorbereiding	Extra		SD-Algemeen-MW				NB acties
206	RAAD/2014/205	RAAD	16/12/2014	N.v.t.		In voorbereiding	Extra		SD-Algemeen-MW				NB acties
209	RAAD/2014/208	RAAD	16/12/2014	N.v.t.		In voorbereiding	Extra		SD-Algemeen-MW				NB acties
213	RAAD/2014/212	RAAD	16/12/2014	N.v.t.		Kladagenda	Extra		Sociale dienst				NB acties

## ONDER TABBLAD 'ALGEMEEN':

- ✓ Vak 'Agendapunt' onder Algemeen: Sociale\_dienst\_budgetbeheer - 'JJMMDDRaad\_ NaamCliënt\_VoorNaamCliënt' aanpassen
- ✓ Vak 'Model' onder Algemeen: vergrootglas aanklikken – Selecteer agendapunt model en 'budgetbeheer' aanklikken + OK drukken (kan ook al ingevuld zijn dus controleren!)
- ✓ Vak 'Vergadering' onder Algemeen: vergrootglas aanklikken – Selecteer Vergadering dus datum Raad selecteren door aan te klikken + OK drukken (kan ook al ingevuld zijn dus controleren!)
- ✓ Vak 'Vergadering' onder Algemeen bij 'Groep': 08\_Budgettering aanklikken
- ✓ Vak Dienst onder Behandelaars: Vergrootglas aanklikken – 'SD\_budgetbegeleiding' aanklikken + OK drukken (kan ook al ingevuld zijn dus controleren!)

Agendapunt toevoegen

Algemeen Besluit en toelichting Bijlagen Gerelateerd

**Algemeen**

**Agendapunt\*** Sociale\_Dienst\_Budgetbeheer  
DATUM RAAAD\_NAAM CLIENT

**Model** Budgetbeheer - Opstart

**Status\*** In voorbereiding

**Vergadering\***

**Groep** --- selecteer ---

**Behandelaars**

**Auteur\***

**Coauteurs**   Mezelf

**Dienst\*** SD-Budgetbegeleiding

**Bevoegdheden**

Sociale dienst

**Eigenschappen**

**Soort punt** N.v.t.

**Afhandeling** Besluit

**Stemming** Geen stemming

**Vaste kop** --- selecteer ---

**Herhalend**

**Bijzonder toezicht**

**Besloten**

Opslaan Annuleren

## ONDER TABBLAD 'BESLUIT EN TOELICHTING':

- ✓ Tekstvak 1: Identificatie – Alles invullen waarnaar gevraagd wordt. Ook MW-nummer aanpassen.

The screenshot shows a web form with a table structure. The table has two columns: 'NAAM' and 'DOSSIERNR'. The rows are: 'Geboortedatum' (with '19' in the 'NAAM' column), 'Adres' (with 'Nationaliteit' in the 'DOSSIERNR' column), and 'Gezinsituatie' (with 'Burgelijke staat' in the 'DOSSIERNR' column). The form is part of a larger interface with a toolbar and a 'Pad:' label at the bottom.

NAAM	DOSSIERNR
Geboortedatum	19
Adres	Nationaliteit
Gezinsituatie	Burgelijke staat

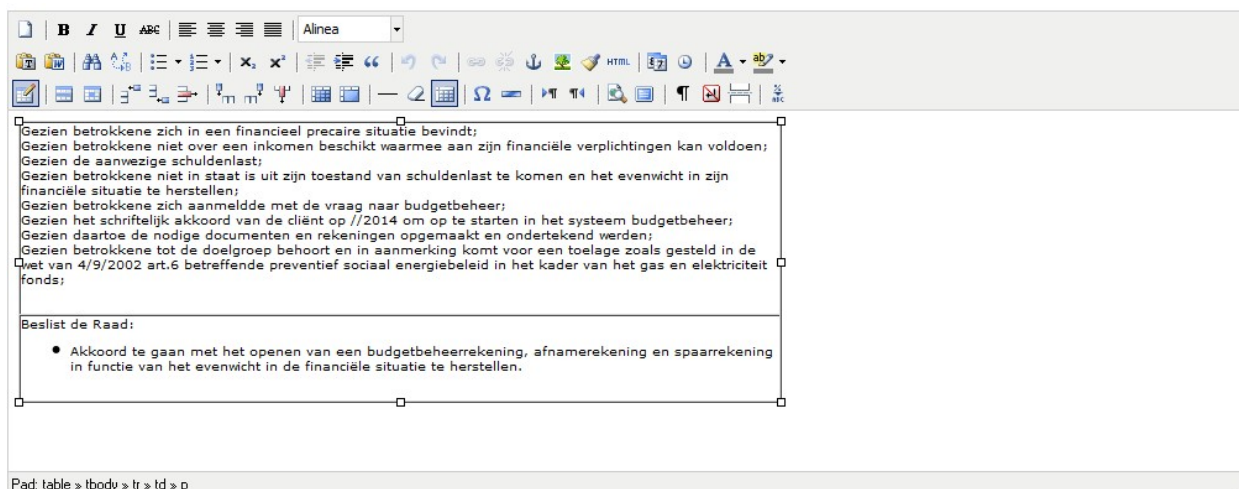
- ✓ Tekstvak 2: Verklarende nota – 2<sup>e</sup> lijstje datum invullen – 'Inkomen:' invullen maar wanneer niet exact gekend: "Variabel inkomen van ongeveer..." – 'Uitgaven:' invullen bv. Huur, elektriciteit, gas, water

The screenshot shows a web form with a table structure. The table has two columns: 'Inkomen:' and 'Uitgaven:'. The rows are: 'Inschrijving register' (with 'BB' in the 'Inkomen:' column), 'Dossier: nieuw - aanvraagdatum: / /2014', 'Betreft: Aanvraag Budgetbeheer', 'Situatieschets: Op / /2014 kon betrokkene opstarten binnen het systeem budgetbeheer', and 'Ieper, / /2014'. The form is part of a larger interface with a toolbar and a 'Pad:' label at the bottom.

Inkomen:	Uitgaven:
Inschrijving register	BB
Dossier: nieuw - aanvraagdatum: / /2014	
Betreft: Aanvraag Budgetbeheer	
Situatieschets: Op / /2014 kon betrokkene opstarten binnen het systeem budgetbeheer	
Ieper, / /2014	

- ✓ Tekstvak 3: Voorstel – Niets invullen dus leeg laten

- ✓ Tekstvak 4: Besluit – 6<sup>e</sup> lijstje datum invullen – 3<sup>e</sup> lijstje eventueel wissen wanneer geen schuldenlast is



- Opslaan klikken rechts vanonder. Zo blijft het dossier in voorbereiding en er kan nog aan gewerkt worden.
- Daarna bij 'Agendapunten' – 'Mijn agendapunten' en je agendapunt zoeken.
  - ✓ Daarna bij 'Acties' – 'Genereer document'.
  - ✓ Bij 'publicatietype' op vergrootglas klikken en 'Sociaal dossier' aanklikken en op OK drukken.
  - ✓ Daarna op 'Genereren' klikken
  - ✓ Je krijgt dan een word-document en dit moet je afdrucken maar niet opslaan. Je MAG dit opslaan onder in de map van de persoon onder lopende dossiers – beslissing.
  - ✓ Het afgedrukte document moet in het geel mapje gestoken worden op bureau van algemene sociale dienst.
- Daarna bij je agendapunt 'Acties' – 'Op kladagenda plaatsen'. Dit doe je pas als het agendapunt volledig is afgewerkt.
  - ✓ Wanneer je dit hebt gedaan kan je er niets meer aan veranderen
  - ✓ De hoofdgebruikers (Tine V, Marjolein, Dorothy en Kinita) kunnen dit punt eventueel wel terugsturen.
  - ✓ Nu is de voorbereiding van je eigen punt voor de zitting afgewerkt en doorgestuurd.

#### → Verschillende acties

- Acties – Dupliceren
  - ✓ Om een verslag van een eerdere Raadzitting te bewerken en te gebruiken in een volgende Raadzitting zodat je niet alle gegevens opnieuw dient in te brengen.
- Acties – Verplaatsen
  - ✓ Om een verslag waar je reeds aan begonnen was volledig te verplaatsen naar een andere Raadzitting.
- Acties – Document genereren
  - ✓ Om een verslag te maken dat je kan afprinten/opslaan.



## Bijlage 2 - Voorstel berekening leefgeld

### → **Volwassene**

- €50 à €70 per week; €50 is wel het absolute minimum
- afhankelijk van klein of groot inkomen – veel of weinig schulden, tewerkgesteld of niet,...
- ev. Soms €40 - 20 wanneer cliënt dagelijks gaat eten in het dienstencentrum of zijn warme maaltijden heeft.

### → **Baby tot kleuter**

- €20 à €40 per week
- baby of peuter heeft nog veel kosten zoals pampers, melk, kledij
- in de mate van het mogelijke

### → **Jeugd (5 tot 14 jaar)**

- €20 tot €40 per week
- De kosten zijn heel wat minder. Schoolfacturen worden via de budgettering betaald
- Wanneer kinderen een bepaalde leeftijd hebben bereikt zijn we voorstander om te proberen voor deze kinderen zakgeld te voorzien. Dit is gemiddeld een 10€ per week. Starten met €5 rond 14 jaar en vanaf 16 jaar €10. Kinderen worden ook aangemoedigd een vakantiejob te zoeken wanneer hun leeftijd dit toelaat.

## Bijlage 3 - Checklist opstarten dossier

### → Stap 1 – Bij aanvraag

- Dossier aanmaken in Dossier Assistent en integreren voor 1 dag.
- Dossier toevoegen aan Register aanvraag (in Dossier Assistent)
- Dossier toevoegen aan Wachtlijst (excell)
- Aanvraagformulier via DA aanmaken, vervolledigen en in map steken.
- Nodige gegevens verzamelen (welke mutualiteit, vakbond, kinderbijslagfonds,... doen uitbetalingen)
- ID inlezen, afdrukken en kopiëren

### → Stap 2 – Voorbereiding ter ondertekening

- Eventueel telefonisch of bij een eerste contact
  - ✓ ID-kaart in orde? Kopie?
  - ✓ Mutualiteit, vakbond, KB-fonds, werk, gekend?
- Zonder cliënt
  - ✓ Winsoc+: dossiernummer? Dossier heropenen?
  - ✓ Dossier correct integreren
  - ✓ KSZ-stroom laten lopen
  - ✓ Inwonende kinderen correct plaatsen
  - ✓ Budgetrekening, afnamerekening en spaarrekening openen via Belfiusweb
  - ✓ Elektronisch dossier aanmaken bij lopende dossiers.
  - ✓ Bankdocumenten doorgeven aan administratief bedienden om dossier in budgetbeheer in orde te maken.
  - ✓ Via budgetdossier in Winsoc+ alle nodige documenten afdrukken
  - ✓ Na openen van rekening: Dossier voorbrengen op de Raad via systeem e-notulen<sup>19</sup>

### → Stap 3 – Ondertekenen van documenten

- Contracten, rekeningen en volmachten laten ondertekenen
- Afspraken maken rond leefgeld
- Schulden en facturen van vaste kosten krijgen
- Huurcontract vragen of krijgen
- Info domicilieringen stopzetten op oude rekening

### → Stap 4 – Terug op de bureau

- Documenten doorgeven om rekening te openen, ondertekend contract, alsook volmachten doorgeven aan administratief bediende
- Schulden dossier ordenen en doorgeven voor boeking
- Dokter en apotheek schrijven?
- Bijvoegen op de leefgeld lijst (*in Excell*)
- Bijvoegen voor registratie (hulpregistratielijst)
- In contactenblad (DA) van de algemene noteren dat beheer is opgestart (indien er nog geen CB is, er een aanmaken)

---

<sup>19</sup> Zie bijlagen, Bijlage 1 - Toelichting aanmaak dossier Raad in E-notulen p. 29

## Bijlage 4 - Systeem huisarts/apotheek

- **Cliënt betaalt** de huisarts/apotheek **zelf**
  - Met het betaalbewijs van de apotheek krijgen ze het geld van ons terug.
- **Cliënt krijgt een brief mee** die hij afgeeft aan huisarts/apotheek.
  - Hiermee geven we aan de huisarts /apotheek de toestemming om eenmalig een factuur (samen met onze brief!) naar het OCMW te sturen zodat de betaling via de budgettering kan gebeuren.
  - De brief is specifiek op die datum geldig.
  - Er wordt wel gevraagd om de factuur binnen de maand op te sturen anders kunnen wij de betaling niet garanderen.
  - Zonder toestemming zijn we niet verplicht facturen via de budgettering te betalen.
- Voor de cliënt wordt een **officiële brief gestuurd** naar een door de cliënt gekozen huisarts/apotheek.
  - De kosten die de cliënt maakt, gedurende de budgettering, wordt dan via de budgettering betaald.
  - Wij ontvangen het getuigschrift, administratief bediende voorziet deze van een klever en vraagt er eventueel op. De mutualiteit stort terug op de budgetbeheerrekening.
  - OPGELET: Er moet tijdig verwittigd worden bij een stopzetting. Ook bij misbruik moet er tijdig gereageerd worden.

## Bijlage 5 - Overzicht codes in Winsoc+ - budgetbeheer

### → **Afbetaling** ⇒ **A**

- 1 ⇒ schuld die je nu afbetaalt en waarrond er schriftelijke afspraken zijn gemaakt
- 2 ⇒ schuld die je nu afbetaalt, waarrond er afspraken zijn gemaakt via de juriste
- 3 ⇒ deze code is niet mogelijk
- 8 ⇒ Dossier is in CSR en enkel betalingen op verzoek van schuldbemiddelaar (wanneer betalingen gedaan worden bijvoorbeeld per jaar)
- 9 ⇒ de info staat op het infoblad
- 0 ⇒ schuld dewelke je afbetaalt zonder dat er een afspraak werd gemaakt.

### → **Eenmalige betaling** ⇒ **E**

- 1 ⇒ deze code is mogelijk, het is een eenmalige schuld dewelke je zeker zal betalen, doch we gebruiken deze code niet zoveel want een eenmalige schuld met code 0 betalen we ook.
- 2 ⇒ schuld waaraan je nog niet afbetaald hebt, maar waaraan de juriste nog bezig is met onderzoeken; info op het info blad
- 3 ⇒ schuld waaraan je niet kan afbetalen en waaraan je in de toekomst ook niets zal kunnen doen (die schuld is dan weg van het scherm!!) rond deze schuld staat info op het info blad
- 8 ⇒ Dossier is in CSR (wanneer je bv. Jaarlijks niet kan betalen)
- 9 ⇒ schuld waar je niet kan aan afbetalen, meestal heb je de schuldeiser daarvan op de hoogte gebracht. Rond deze schuld staat de info op het info blad!
- 0 ⇒ betaling dewelke je gewoon uitvoert zonder dat de schuldeiser verwittigd is

### → **Periodieke betaling** ⇒ **P**

- 1 ⇒ terugkerende betaling maar kan variëren
- 2 ⇒ maandelijkse betaling dewelke de juriste onderzocht heeft
- 3 ⇒ deze code is niet mogelijk
- 8 ⇒ deze code is niet mogelijk
- 9 ⇒ betaling die via een andere regelmaat dan maandelijks verloopt uitleg op info blad of is iedere maand een ander bedrag bv. Betalen wanneer je kan, bedrag varieert en uitleg hierover op infoblad.
- 0 ⇒ deze code is niet mogelijk

### → **Domiciliëring** ⇒ **D**

- 9 ⇒ een domiciliëring die automatisch van rekening wordt getrokken, eventueel met uitleg op contactenblad. Dit moet worden gekoppeld aan een schuld die erin staat.