

# PRO DUO

**INFOGIDS VOOR DOORVERWIJZERS**

# Inhoudsopgave

|  |          |
|--|----------|
| <b>Even voorstellen</b>                                    | <b>3</b> |
| Wat doen we?   | 3        |
| Hoe werken we?   | 3        |
| Zitdagen   | 4        |
| <b>Administratieve ondersteuning door vrijwilligers</b>    | <b>5</b> |
| <b>Wie kan beroep doen op een vrijwilliger?</b>            | <b>5</b> |
| <b>Wat doet een vrijwilliger?</b>                          | <b>5</b> |
| <b>Wat mag een cliënt verwachten van een vrijwilliger?</b> | <b>6</b> |
| Dit doet een vrijwilliger niet                             | 6        |
| Geheimhoudingsplicht                                       | 6        |
| Ondersteuning aan huis                                     | 6        |
| <b>Goed om weten</b>                                       | <b>7</b> |
| <b>Aanmelding cliënt</b>                                   | <b>7</b> |
| <b>Kennismakingsgesprek</b>                                | <b>8</b> |
| <b>De vrijwilliger staat er niet alleen voor</b>           | <b>8</b> |
| Matching cliënt en vrijwilliger                            | 8        |

# Even voorstellen

Het OCMW Brugge is een erkende dienst voor budget- en schuldhulpverlening. Ons team telt meer dan 20 medewerkers. Ze zijn actief als intaker, budgetbeheerder of budgetcoach. Daarnaast hebben we een dienst collectieve schuldenregeling.

## Wat doen we?

We helpen mensen bij vragen of problemen met onder andere:

- facturen
- de afbetaling van (hypothecaire) leningen
- de afbetaling van consumentenkredieten
- beslag op inkomen of op goederen

Ook mensen zonder schulden kunnen bij ons terecht. We organiseren preventieve acties (zoals workshops) voor allerlei doelgroepen.

## Hoe werken we?

We bieden verschillende trajecten bij financiële vragen/problemen:

**budgetbegeleiding:** de cliënt staat zelf in voor betalingen

**budgetbeheer:** het OCMW neemt de betalingen tijdelijk over

**budgetcoaching:** het OCMW helpt de cliënt op weg naar (financiële) zelfredzaamheid

**collectieve schuldenregeling:** wanneer budgetbegeleiding of -beheer niet meer mogelijk zijn, doet het OCMW een aanvraag bij de arbeidsrechtbank voor collectieve schuldenregeling. Het OCMW kan zich laten aanstellen als schuldbemiddelaar.

## Zitdagen

Iedereen kan terecht op onze zitdagen voor advies of voor een plaats op onze wachtlijst voor verdere hulpverlening. Hiervoor moeten cliënten altijd een afspraak maken:

t. 050 32 73 69

[budget-enschuldhulpverlening@ocmw-brugge.be](mailto:budget-enschuldhulpverlening@ocmw-brugge.be)

Onze medewerkers (intakers) bekijken samen met de cliënt de financiële situatie en wat ze kunnen doen om te helpen.

locaties zitdagen:

### **hoofdzetel OCMW**

**Ruddershove 4 , 8000 Brugge**

maandag van 8.30 tot 11.30 u.

dinsdag van 13 tot 16 u.

### **'Hoogstraat 9'**

**Hoogstraat 9, 8000 Brugge**

donderdag van 8.30 tot 11.45 u.

en van 13.30 tot 16 u.

### **buurtcentrum d'Oude Stoasie**

**Venetiëstraat 1, 8380 Zeebrugge**

enkel op afspraak.

# Administratieve ondersteuning door vrijwilligers

We merken dat het voor veel mensen moeilijk is om hun weg te vinden in de administratieve jungle. Ook de toegenomen digitalisering zorgt ervoor dat mensen in de problemen komen. Niet iedereen is computervaardig genoeg om de digitale ontwikkelingen te kunnen bijbenen.

Voor mensen die het overzicht in hun administratie zijn kwijtgeraakt kan de ondersteuning van een vrijwilliger rust brengen en voorkomen dat er financiële problemen ontstaan.

## Wie kan beroep doen op een vrijwilliger?

Elke Bruggeling die het (tijdelijk) moeilijk heeft om zijn thuisadministratie op te volgen kan ondersteuning krijgen van een Pro Duo vrijwilliger.

## Wat doet een vrijwilliger?

Samen met de cliënt gaat een vrijwilliger aan de slag om bijvoorbeeld:

- Papieren te ordenen,
- Een klasseersysteem op punt te zetten,
- Moeilijke brieven en documenten te helpen begrijpen,
- Mee te gaan naar diensten of organisaties,
- Online informatie op te zoeken.

Dit zijn slechts enkele voorbeelden van taken waarbij de vrijwilliger ondersteuning kan bieden.

Daarnaast maakt de vrijwilliger ook graag tijd vrij voor een deugddoende babbel.

## **Wat mag een cliënt verwachten van een vrijwilliger?**

Een vrijwilliger is geen hulpverlener maar iemand die zich belangeloos inzet om de cliënt te ondersteunen en dit zonder taken over te nemen.

Bij complexe (administratieve) problemen verwijzen we door naar gespecialiseerde hulpverlening.

### **Dit doet een vrijwilliger niet:**

- Het budget van de cliënt beheren
- Papieren meenemen naar huis
- Contact opnemen met eventuele schuldeisers
- Optreden als vertegenwoordiger

### **Geheimhoudingsplicht**

Voor de vrijwilliger geldt de geheimhoudingsplicht. Hij/zij mag niets bekendmaken wat hem/haar nadrukkelijk of stilzwijgend werd toevertrouwd of wat hij/zij gezien of gehoord heeft. Ook na het beëindigen van zijn/haar engagement geldt deze zwijgplicht.

### **Ondersteuning aan huis**

De cliënt spreekt samen met de vrijwilliger af waar en wanneer de ondersteuning doorgaat. Dit kan bij de cliënt thuis of op een andere locatie zijn.

## Goed om weten

De ondersteuning door een vrijwilliger kan kortlopend maar ook voor een langere periode zijn. Dit hangt af van de vragen en wensen van de cliënt en de beschikbaarheid van de vrijwilliger.

De cliënt kan op elk moment aangeven wanneer en hoe hij de samenwerking met de vrijwilliger verder ziet verlopen of eventueel wenst af te ronden.

Bij vragen of opmerkingen in verband met de ondersteuning door een vrijwilliger kan de cliënt steeds terecht bij de coördinator en vertrouwenspersoon:

Bart Van Troye  
T 050/32 73 83  
Bart.VanTroye@ocmw-brugge.be

## Aanmelding cliënt

Administratieve ondersteuning door een Pro Duo vrijwilliger kan enkel opgestart worden na doorverwijzing van een hulpverlener/doorverwijzer. (thuiszorgdienst, begeleidingsdienst,...)

Aanmeldingen gebeuren enkel via dit [online formulier](#). We nemen zo spoedig mogelijk contact op met de doorverwijzer om samen de aanmelding te overlopen. Daarna wordt bekeken als er een vrijwilliger beschikbaar is.

## **Kennismakingsgesprek**

Voordat er opgestart wordt is er altijd eerst een vrijblijvend kennismakingsgesprek met de cliënt, vrijwilliger en de coördinator.

Na een uitdrukkelijke ja van alle partijen kan de ondersteuning door de vrijwilliger opgestart worden.

## **De vrijwilliger staat er niet alleen voor**

We coachen en ondersteunen de vrijwilligers en zorgen dat ze goed voorbereid aan de slag kunnen. We voorzien een vrijwilligerscontract, GSM, kilometervergoeding, verzekering burgerlijke aansprakelijkheid, intervisiemomenten en vorming op maat.

## **Matching cliënt en vrijwilliger**

We bekijken aan de hand van de hulpvraag van de cliënt welke vrijwilliger best kan ingezet worden. Na de startopleiding volgt met elke vrijwilliger een uitgebreid gesprek. We brengen hierbij hun talenten, ervaring, beschikbaarheid en voorkeur van takenpakket in kaart. Dit helpt ons om de cliënt en vrijwilliger te matchen.





OCMW BRUGGE

verantwoordelijke uitgever

OCMW Brugge

budget- en schuldhulpverlening

cel communicatie

[communicatie@ocmw-brugge.be](mailto:communicatie@ocmw-brugge.be)

t 050 32 73 18

tekst & beeld | dienst budget- en schuldhulpverlening, OCMW Brugge  
vormgeving | cel communicatie, OCMW Brugge

V.U. | OCMW Brugge - Ruddershove 4, 8000 Brugge

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvuldigd en/of openbaar worden gemaakt, op welke wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Bij de opmaak van deze gids hebben we geprobeerd om alle info correct te vermelden. We verontschuldigen ons voor eventuele drukfouten, onvolledigheden en/of onjuistheden.



OCMW Brugge  
dienst budget- en schuldhelpverlening  
vrijwilligerswerking Pro Duo  
coördinator: Bart Van Troye  
Ruddershove 4  
8000 Brugge  
t 050 32 73 83  
[produo@ocmw-brugge.be](mailto:produo@ocmw-brugge.be)



OCMW BRUGGE



[www.ocmw-brugge.be](http://www.ocmw-brugge.be)