



Jaarverslag 2008



Paviljoenstraat 9

1030 Brussel

Tel.: 02/211 55 82

Fax: 02/211 56 00

info@centrumschuldbemiddeling.be

www.centrumschuldbemiddeling.be

INLEIDING	7
ORGANISATIE VAN HET VLAAMS CENTRUM SCHULDBEMIDDELING	8
Accenten in de uitvoering van de hoofdopdrachten.....	8
Missie	9
Visie.....	10
Structuur van het VCS	11
Financiering.....	11
ONDERZOEK EN REGISTRATIE	13
3.1. De schuldenproblematiek in Vlaanderen cijfermatig in kaart brengen	13
3.2. De resultaten van de basisregistratie voor 2007	13
3.3. De resultaten van de uitgebreide registratie in 2008	17
3.4. Verder onderzoek	20
ONDERSTEUNING	22
4.1. Inleiding.....	22
4.2. De juridische helpdesk.....	22
4.2.1. Situering	22
4.2.1.1. Algemeen.....	22
4.2.2. Adviesverlening - Algemeen	26
4.2.3. Adviesverlening – Energie, telecommunicatie en andere nutsvoorzieningen .	35
4.2.3.1. Welke materies kwamen aan bod in het advies?.....	35
4.2.3.2. Welk advies?.....	36
4.3. Collectieve informatieverschaffing	44
4.3.1. Situering	44
4.3.2. Handboek Schuldbemiddeling	44
4.3.2.1. Algemeen.....	44
4.3.2.2. Samenstelling en bijeenkomsten redactieraad	44
4.3.2.3. Bijwerkingen in het jaar 2008	45

4.3.2.4. Nieuwe prijsformule.....	47
4.3.3. E-zine Schuldbriefing en E-Flash.....	47
4.3.4. Website www.centrumsschuldbemiddeling.be	50
VORMING.....	52
Inleiding.....	52
De basisopleiding schuldbemiddeling	52
Situering.....	52
Vorm en inhoud.....	53
Lesgevers.....	53
Aantal deelnemers	54
Evaluatie	55
Beoordeling van de inhoud die aan bod komt	55
Beoordeling van de manier van les geven	56
Suggesties om zaken ander aan te pakken	56
Beoordeling van de locatie waar de vorming plaats vond?.....	56
Beoordeling van de groepssamenstelling (mix CAW-OCMW en jurist-maatschappelijk werker)?.....	56
Doorlichting basisopleiding.....	57
Inleiding	57
Missie en visie	57
Organisatie van de basisopleiding.....	58
Nieuwe website.....	58
Planning.....	58
Inschrijving + wachtlijsten	58
Evaluaties deelnemers.....	58
Prijsbeleid + koppeling Handboek.....	59
Locaties	59
Inhoud van de basisopleiding	59

Wijzigingen van de volgorde van de dagen.....	59
Wijzigingen aan de inhoud.....	60
Communicatie lesgevers - VCS.....	62
Overeenkomst tussen VCS en de lesgevers van de basisopleiding.....	62
Nieuwsbrief.....	62
Forum via de website.....	62
Jaarlijkse bijeenkomst.....	63
De verdiepingsmodules	64
Situering.....	64
Lesgevers.....	65
Aantal deelnemers	66
Evaluaties.....	68
Collectieve schuldenregeling	68
Consumentenkrediet.....	69
CD-ROM handboek	70
Beslag	71
Onderhandelen	72
Methodisch Handelen	73
Financiële gevolgen van een strafrechtelijk vonnis	74
Handelspraktijken	74
Inzetserkenning	75
Algemene Conclusie	76
PREVENTIEVE ACTIES	77
Inleiding.....	77
Nieuwe initiatieven	77
Project 'Budget Survival Kids', gesteund door de Vlaamse overheid	77
Project gesteund door de Koning Boudewijnstichting 'In the pocket'.....	78
Project gesteund door Citifoundation.....	79

Project naar het onderwijs toe.....	79
Medewerking aan projectmatige preventiecampagnes.....	80
Verspreiding van informatie	80
Deelname aan het platform ‘Dag zonder Krediet’	80
Opmaak van een inventaris	81
Algemene conclusie.....	81
NETWERKING	82
BIJLAGEN.....	84

INLEIDING

In 2008 heeft het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (VCS) het eerste volledige onderzoek naar de schuldenproblematiek in Vlaanderen uitgevoerd. Er werden twee registraties die bij de diensten schuldbemiddeling van OCMW en CAW uitgevoerd: de basisregistratie en de uitgebreide registratie.

Het rapport geeft een aantal opmerkelijke resultaten. Zo wordt bevestigd dat de jongeren in het beroeps- en technisch onderwijs een belangrijke doelgroep zijn voor preventieve acties inzake geldbeheer, budgetplanning en financiële educatie in het algemeen. Ook leren we dat eenoudergezinnen in Vlaanderen een hoger risico hebben in schuldoverlast omwille van een structurele precare inkomenssituatie. Bij de oorzaken van schuldoverlast is er weliswaar een probleem van overbesteding maar tevens zien we dat bepaalde vormen van gemakkelijke kredietverstrekking de mensen sneller willen verleiden tot een duur en aan hun inkomen onaangepaste financiering van consumptiegoederen.

In de loop van 2008 heeft de minister van Welzijn, Gezin en Volksgezondheid aanvullende financiële middelen ter beschikking gesteld van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling met een dubbel doel: het preventieproject naar jongeren ondersteunen en een helpdesk voor energieschulden opstarten.

De juridische ondersteuning van de erkende diensten schuldbemiddeling wordt hierdoor uitgebreid. Dit is nodig omdat de zogenaamde 'nieuwe' schulden zoals energieschulden en telecomschulden een gespecialiseerde aanpak vragen.

De producten die deel uitmaken van het preventieproject werden in 2008 ontwikkeld. Dit gebeurde in samenwerking met de jeugdsector en leerkrachten uit het onderwijs. De productie zelf is voorzien voor het voorjaar van 2009. Het zal de diensten schuldbemiddeling en de onderwijsinstellingen de kans geven om op het lokale niveau, liefst in samenwerking met andere actoren, preventieacties naar jongeren op te starten.

De schuldenproblematiek neemt toe en wordt steeds maar complexer van aard. Dit vraagt een gespecialiseerde vorming van de schuldbemiddelaar. Het VCS wil met basisopleidingen en verdiepingsmodules bijdragen tot een kwalitatieve hulpverlening voor de personen en gezinnen met een schuldoverlast.

Brussel, 31 maart 2009

ORGANISATIE VAN HET VLAAMS CENTRUM SCHULDBEMIDDELING

Accenten in de uitvoering van de hoofdopdrachten

Inzake **vorming en opleiding** werd in 2008 een doorlichting gedaan van de Basisopleiding Schuldbemiddeling. Op basis van de evaluatieformulieren van de cursisten en de inbreng van de lesgevers werden een aantal vernieuwingen doorgevoerd.

De inschrijvingen gebeuren nu via de website en de informatie over het aanbod is overzichtelijker. De cursussen worden uitgeschreven en beter op elkaar afgestemd. Voor een aantal thema's werden nieuwe lesgevers aangetrokken. Ook werd de opbouw van de basisopleiding beter uitgestippeld zodat het traject dat de cursist aflegt duidelijker wordt.

Er werd aan de tiendaagse opleiding een 11^{de} dag toegevoegd. Na een kleine kennisproef zal er op die dag het attest van schuldbemiddelaar uitgereikt worden.

De verdiepingsmodules werden in 2008 uitgebreid met de cursussen inzetserkenning en handelspraktijken. De doorlichting van de verdiepingsmodules heeft in 2009 plaats.

Het **onderzoek** naar de dossiers bij de erkende diensten schuldbemiddeling is gebeurd aan de hand van twee registraties: de basisregistratie en de uitgebreide registratie. De basisregistratie geeft het aantal dossiers weer dat de diensten behandeld hebben in 2007 (verwerking in 2008). De uitgebreide registratie is gebeurd bij steekproef (mei-juli 2008) en geeft gegevens over het profiel van de cliënten met schuldoverlast.

De **preventieve opdracht** was nieuw voor het VCS en resulteert in een aantal producten inzake financiële educatie naar jongeren. In 2008 werd hard gewerkt aan de voorbereiding hiervan. De eigenlijke producten zullen in het voorjaar van 2009 ter beschikking zijn van de diensten schuldbemiddeling en dan zal er naar de jeugdsector en het onderwijs een promotie campagne starten.

De **juridische ondersteuning** van schuldbemiddelaars in erkende diensten werd uitgebreid door een helpdesk met specialisatie in energieschulden. Ook wordt nogal wat vragen gesteld over telecompraktijken.

De **signaalfunctie naar het beleid** wordt ingevuld door de beleidsgroep van het VCS. Deze beleidsgroep is samengesteld uit schuldbemiddelaars van erkende diensten van een OCMW en CAW.

Missie

Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (VCS) wil een steunpunt zijn voor de erkende diensten schuldbemiddeling in de OCMW's en de CAW's in Vlaanderen. Hiertoe worden een aantal ondersteunende activiteiten georganiseerd. Het VCS wil deze op een zo klantvriendelijk mogelijke manier realiseren.

Het uiteindelijke doel van ons aanbod is het stimuleren van de kwaliteit van de dienstverlening die door de diensten schuldbemiddeling worden aangeboden en dit zowel op methodisch vlak als op juridisch gebied.

De diensten schuldbemiddeling bevinden zich immers in een complexe maatschappelijke en juridische omgeving met talrijke professionele en deontologische aspecten. Binnen deze context zijn *informatieverschaffing*, *permanente vorming* en *juridische bijstand* kernopdrachten van het VCS.

Zeker zo belangrijk is het stapsgewijs uitbouwen van een kennis- en onderzoekscentrum met als hoofdaccenten de implementatie van een uniform *registratiesysteem* en de *signaalfunctie* naar de bevoegde overheid en andere instanties.

Het VCS wil ook werken aan het voorkomen van schuldproblemen door het voeren van een *preventiebeleid* met specifieke acties naar de meest kwetsbare groepen.

Het VCS heeft tenslotte nog een (beperkte) taak op het gebied van verspreiding van informatie over het aanbod inzake hulp en bijstand voor mensen met budget- en/of schuldproblemen.

Om al deze objectieven te bereiken is een goede, wederzijdse communicatie en interactie met de diensten schuldbemiddeling en andere stakeholders een kritische succesfactor.

Het overleg en de samenwerking met andere actoren in de sector van de schuldbemiddeling en aanverwante sectoren heeft een belangrijke meerwaarde. Het VCS neemt initiatief in en participeert aan een aantal relevante netwerken.

Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling streeft naar een zo hoog mogelijk effectiviteit en doelmatigheid in zijn activiteiten binnen de gegeven budgettaire mogelijkheden.

Het VCS vindt engagement en deskundigheid bij zijn medewerkers zeer belangrijk en investeert derhalve in hun permanente vorming en opleiding.

Visie

Het VCS wil zijn missie realiseren door:

1. Een kwalitatief en up-to-date vormings- en opleidingsaanbod voor erkende schuldbemiddelaars
2. De uitbouw van een kenniscentrum t.b.v. de erkende diensten schuldbemiddeling:
 - Een uniform registratiesysteem
 - Het handboek schuldbemiddeling
 - Het e-zine
 - Referentie-onderzoek van de doelgroep
 - Onderzoek naar de organisatievorm van de diensten schuldbemiddeling
 - Methodiekontwikkeling
 - Deelname (eventueel als spreker) aan studiedagen, workshops, colloquia enz.
3. Een juridische ondersteuning voor de erkende instellingen voor schuldbemiddeling
 - met een helpdesk
 - met een signaalfunctie naar de wetgevende macht inzake expertise op vlak van wetgeving, rechtsleer en rechtspraak.
4. Het hanteren van (moderne) informatie- en communicatiemiddelen om het doelpubliek te informeren:
 - Website(s)
 - E-zine
 - Brochures
 - Folders
 - Stand
5. Het uitbouwen van samenwerkingsverbanden:
 - Beleidsgroep VCS
 - Deelname aan het Vlaams Platform Schuloverlast
 - Initiatief nemen en participeren aan netwerken en studiedagen
 - Deelname aan overleg met organisaties in de (aanverwante) sector
 - Meewerken aan wetenschappelijke onderzoeken en stuurgroepen
 - Met de zusterorganisaties Grepa en l' Observatoire du crédit et de l'endettement
 - Contacten met internationale organisaties en overheden
 - Pers en media
6. Het opzetten van provinciale werkingen van de diensten schuldbemiddeling:
 - Informatie en workshops
 - Overleg en feedback
 - Intervisiegroepen

7. Opmaken van beleidsdossiers naar de Vlaamse overheid:
 - Organisatie en financiering van de erkende diensten
 - Erkenning- en kwaliteitscriteria
 - Preventiebeleid
 - Functie van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling
8. Promotie naar de Federale Overheid:
 - Inzake subsidiëringmogelijkheden als aanvulling op de toelage van de Vlaamse Overheid
 - Representatie in een aantal federale overleg- en adviesorganen
9. Een effectief en efficiënt beheer van de huidige middelen. Om nieuwe projecten te realiseren dienen additionele middelen gezocht te worden.
10. Het opzetten van preventieprojecten en het organiseren van preventieactiviteiten, op eigen initiatief en/of in samenwerking met andere organisaties en gericht op bijzondere doelgroepen.

Structuur van het VCS

In het bestuur van het VCS zijn er drie niveaus terug te vinden.

1. Dagelijks bestuur: Bestaat uit vertegenwoordigers van de koepelorganisaties van de OCMW's en de CAW's zijnde de VVSG en het SAW. Voorzitter van het VCS is Piet Van Schuylenbergh, directeur van de VVSG, afdeling OCMW's.
2. Beleidsgroep: Bestaat uit verantwoordelijken uit Diensten Schuldbemiddeling van OCMW's en CAW's. Doel: reflectiegroep voor voorstellen vanuit het VCS en signaalfunctie m.b.t. de praktijk van de schuldhulpverlening
3. Team (op 01.01.2009):
 - * Dirk De Clerck: coördinatie
 - * Mohamed El Omari: stafmedewerker jurist
 - * Isolde Vandevelde: stafmedewerker vorming en preventie
 - * Rita Sepelie: stafmedewerker onderzoeker (0.5)
 - * Robin van Trigt: stafmedewerker jurist
 - * Hilde Maris: administratie vorming (0.5) en Kristof Gielen secretariaat (0.28)

Financiering

Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling werd in 2008 gesubsidieerd door de Vlaamse Overheid, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Afdeling Welzijn en Samenleving.

Dit gebeurde door middel van twee besluiten

1. Besluit van 10 juni 2008 voor een subsidie van 274.000 euro.
2. Besluit van 25 november 2008 voor een bijkomende subsidie van 100.000 euro.

Voor het samenstellen van een brochure naar leerkrachten kreeg het VCS in 2008 een toezegging voor een subsidie van de Koning Boudewijnstichting t.b.v.30.000 euro. Deze brochure zal deel uitmaken van het preventiepakket naar het onderwijs dat in 2009 ter beschikking zal zijn.

Voor het ontwerpen en realiseren van een stripverhaal inzake geldbeheer door jongeren kon het VCS beroep doen op fonds van een financiële instelling. Dit stripverhaal maakt eveneens deel uit van het preventiepakket naar het onderwijs dat in 2009 ter beschikking zal zijn.

ONDERZOEK EN REGISTRATIE

3.1. De schuldenproblematiek in Vlaanderen cijfermatig in kaart brengen

De schuldenproblematiek in Vlaanderen groeit. Dat is de ervaring van alle diensten schuldbemiddeling. Tot voor kort kon deze vaststelling niet of weinig onderbouwd worden met systematisch en wetenschappelijk verzameld cijfermateriaal. Tot hertoe hebben we ook nog geen diepgaande analyses kunnen maken. Nochtans is dit van fundamenteel belang om het beleid en de acties op de schuldoorzaken en de doelgroepen af te stemmen.

Art. 9, §2 decreet 24/07/96 (toegevoegd bij decreet van 28/04/2006): jaarverslag bevat gestandaardiseerde registratie

BVR 11/01/08 tot aanvulling van BVR 25/03/97:

art. 7bis, §1: inhoud jaarverslag

art. 7bis, §2: registratie bestaat uit 2 luiken

art. 7bis, §3: basisregistratie

art. 7bis, §4: uitgebreide registratie

Via de invoering van een uniform registratiemodel, de basisregistratie genoemd, dienen alle erkende diensten schuldbemiddeling het aantal dossiers te registreren inzake budgethulpverlening (zonder schulden) en schuldhulpverlening (schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling).

Deze basisregistratie wordt jaarlijks herhaald en zal vanaf 2009 in het jaarverslag van de diensten opgenomen worden.

Derhalve is de basisregistratie van het jaar 2007 een nulmeting en dus tevens een referentiejaar voor de metingen van de volgende jaren.

Aanvullend aan de basisregistratie werd er vanaf 2008 gestart met een tweejaarlijkse uitgebreide registratie. Deze kwalitatieve bevraging gebeurt bij wijze van steekproef en heeft als doel een grondige analyse te maken van het profiel van het cliënteel van de diensten schuldbemiddeling.

3.2. De resultaten van de basisregistratie voor 2007

Alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling dienden vóór 31 januari 2008 hun cijfers voor de eerste keer door te geven voor het jaar 2007. Na heel wat herinneringsmails en telefonische berichten werden in juli nog cijfers verzameld en er werd ook een correctie uitgevoerd voor de cijfers van één dienst. Aangezien caw Archipel enkel toestemming heeft om aan schuldhulpverlening te doen op het grondgebied Brussel-19, werden hun cijfers –wat schuldhulpverlening betreft– niet bij Vlaanderen geteld. Het uiteindelijke resultaat van de basisregistratie werd in september 2008 in een samenvattende presentatie gegoten.

Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling heeft uiteindelijk de cijfers ontvangen van 326 van de 331 erkende diensten schuldbemiddeling in Vlaanderen. Dit komt neer op een respons van 98%.

Als men de globale cijfers voor Vlaanderen in tabel 1 bekijkt en men weet dat er ongeveer 2,5 miljoen gezinnen zijn in Vlaanderen, kan men stellen dat bijna 2,2% van de Vlaamse gezinnen gebruik maakt van schuldhulpverlening bij een OCMW (inclusief de intergemeentelijke diensten schuldbemiddeling) of een CAW. Aangaande budgethulpverlening komt men aan een percentage van 0,6%. In totaal had bijna 3% van de Vlaamse gezinnen nood aan bijstand met betrekking tot hun budget in 2007.

Tabel 1. Aantal dossiers in 2007 voor 301 OCMW's, 22 CAW's en 3 intergemeentelijke diensten schuldbemiddeling samen

Registratie dossiers budgethulpverlening zonder schulden		
Soort budgethulpverlening		Totale aantal / soort
Budgetbegeleiding (zonder schulden)		5961
Budgetbeheer (zonder schulden)		10265
Totaal aantal dossiers		16226
Registratie dossiers schuldhulpverlening		
Soort schuldhulpverlening	Subtotaal	Totale aantal / soort
Enmalige bemiddeling		19458
Schuldbemiddeling		8396
Schuldbemiddeling + budgetbegeleiding		5067
Schuldbemiddeling + budgetbeheer		18348
Collectieve schuldenregeling		5736
Enkel verzoekschrift	1235	
Verzoekschrift + ...	3018	
Aanstelling als schuldbemiddelaar	182	
Aanstelling als schuldbemiddelaar + budgetbeheer	1812	
Enkel budgetbeheer (bij externe aanstelling)	1024	
Geen verzoekschrift, maar...	1483	
Aanstelling als schuldbemiddelaar	293	
Aanstelling als schuldbemiddelaar + budgetbeheer	127	

Enkel budgetbeheer (bij externe aanstelling)	1063	
Totaal aantal dossiers		57005

Er moet opgemerkt worden dat deze cijfergegevens slechts een partieel beeld geven van de mensen met een budget- en/of schuldenproblematiek. De tellingen hebben immers enkel betrekking op de erkende instellingen schuldbemiddeling. De cijfers van de advocaten-schuldbemiddelaars zijn ons niet bekend en dienen er dus nog bijgeteld te worden.

Tabel 2 geeft de cijfers van de basisregistratie op provinciaal niveau weer.

Tabel 2. Aantal dossiers budgethulp- en schuldhulpverlening in 2007 per provincie

Registratie dossiers budgethulpverlening zonder schulden					
Soort budgethulpverlening	Totale aantal / soort				
	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Limburg	Oost-Vlaanderen	Antwerpen
Budgetbegeleiding (zonder schulden)	666	771	442	2077	2005
Budgetbeheer (zonder schulden)	884	2137	1480	1884	3880
Totaal aantal dossiers	1550	2908	1922	3961	5885
Registratie dossiers schuldhulpverlening					
Soort schuldhulpverlening	Totale aantal / soort				
	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Limburg	Oost-Vlaanderen	Antwerpen
Eenmalige bemiddeling	2060	3234	3067	4093	7004
Schuldbemiddeling	846	1858	1197	1708	2787
Schuldbemiddeling + budgetbegeleiding	356	740	639	1450	1882
Schuldbemiddeling + budgetbeheer	2398	5948	2376	3739	3887
Collectieve schuldenregeling	832	1496	972	1512	924
Enkel verzoekschrift	192	247	77	408	311
Verzoekschrift + ...	327	794	650	829	418
Aanstelling als schuldbemiddelaar	26	51	74	21	10
Aanstelling als schuldbemiddelaar + budgetbeheer	57	574	297	719	165
Enkel budgetbeheer (bij externe aanstelling)	244	169	279	89	243
Geen verzoekschrift, maar...	313	455	245	275	195
Aanstelling als schuldbemiddelaar	5	209	7	72	0
Aanstelling als schuldbemiddelaar +	2	17	17	56	35

budgetbeheer					
Enkel budgetbeheer (bij externe aanstelling)	306	229	221	147	160
Totaal aantal dossiers	6492	13276	8251	12502	16484

In tabel 3 wordt de opsplitsing naar type organisatie weergegeven voor de cijfers van de basisregistratie van 2007.

Tabel 3. Aantal dossiers budgethulp- en schuldhulpverlening in 2007 per type organisatie

Registratie dossiers budgethulpverlening zonder schulden				
Soort budgethulpverlening	Totale aantal / soort			
	OCMW	CAW	Intergem	Totaal
Budgetbegeleiding (zonder schulden)	5023	938	0	5961
Budgetbeheer (zonder schulden)	8986	1279	0	10265
Totaal aantal dossiers	14009	2217	0	16226
Registratie dossiers schuldhulpverlening				
Soort schuldhulpverlening	Totale aantal / soort			
	OCMW	CAW	Intergem	Totaal
Eenmalige bemiddeling	18829	526	103	19458
Schuldbemiddeling	7178	1218	0	8396
Schuldbemiddeling + budgetbegeleiding	4450	614	3	5067
Schuldbemiddeling + budgetbeheer	17803	541	4	18348
Collectieve schuldenregeling	5496	75	165	5736
Totaal aantal dossiers	53756	2974	275	57005

3.3. De resultaten van de uitgebreide registratie in 2008

Voor deze kwalitatieve bevraging werd door een stuurgroep van VVSG, SAW, Afdeling Welzijn en Samenleving en het kabinet van de bevoegde minister in de loop van 2007 een model ontwikkeld dat vastgelegd werd in een besluit van de Vlaamse Regering van 11 januari 2008.

Deze uitgebreide registratie is aanvullend aan de basisregistratie en heeft als doel gegevens te verzamelen die toelaten een diepgaandere analyse te maken van het cliënteel dat gebruik maakt van de specifieke dienstverlening inzake schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling. Het wordt dan ook mogelijk om een verdere onderzoeksstrategie te bepalen naar bepaalde oorzaken, profielen en doelgroepen inzake schuldenproblematiek.

Elke erkende instelling voor schuldbemiddeling moet tweejaarlijks een aantal dossiers uitgebreid registreren via een online toepassing (cf. bijlage 2). Het gaat om een steekproef. Op deze manier wordt de werklast voor de diensten beperkt gehouden en worden toch voldoende gegevens gegenereerd om een relevant beeld te krijgen van de schuldhulpverlening in de erkende diensten in Vlaanderen. Om het aantal dossiers voor elke dienst te berekenen, werd gekeken naar de verhouding van het totale aantal dossiers schuldhulpverlening van de dienst t.o.v. het totale aantal in Vlaanderen. Het totaal aantal dossiers schuldhulpverlening vindt men terug in de basisregistratie. Datzelfde percentage werd toegepast op het vereiste steekproefaantal, wel met een minimum van 1 dossier per dienst. In Vlaanderen werden er in totaal 57 005 dossiers schuldhulpverlening in 2007 geregistreerd in de basisregistratie. Dit aantal is onze onderzoekspopulatie. Om een representatieve aselechte steekproef te krijgen met een betrouwbaarheidsinterval van 99%, een foutenmarge van 3,5% en een spreiding van 50%, hadden we gegevens nodig uit 1323 dossiers in Vlaanderen. Dat werd ons beoogde steekproefaantal.

De uitgebreide registratie vond voor de eerste keer plaats van 1 mei tot 15 juli 2008. Er werden in de loop van de maand april 2008 infosessies georganiseerd waar de uitgebreide registratie uitvoerig werd toegelicht. De vijf provinciale infomomenten waren qua aantal deelnemers een groot succes: 88 in Leuven op 8 april 2008, 77 in Brugge op 10 april 2008, 56 in Bokrijk op 21 april 2008, 82 in Gent op 21 april 2008, en 56 in Geel op 24 april 2008. In de presentatie kwamen de administratieve verplichtingen van de erkende diensten schuldbemiddeling aan bod, de eerste resultaten van de basisregistratie, en de vragen van de uitgebreide registratie werden online overlopen.

Bij het afsluiten van de registratieperiode hadden we een respons van 92%. Mits verschillende herinneringsmails te sturen en mensen op te bellen, kwamen we op 31 juli 2008 tot een finaal aantal van 1196 geregistreerde dossiers, ofte een respons van 97%. Na het analyseren van dit gegevensbestand kwamen we tot een finaal aantal van 1103 bruikbare dossiergegevens.

De uitgebreide registratie wordt herhaald in 2009 en gebeurt vervolgens tweejaarlijks vanaf 2011.

Hierna vermelden we enkele conclusies die voortvloeien uit de verzamelde gegevens van de uitgebreide registratie:

- Ten opzichte van de totale bevolking in Vlaanderen zijn de provincies Vlaams-Brabant en Antwerpen ondervertegenwoordigd in onze steekproef. West-Vlaanderen is oververtegenwoordigd.
- Er zijn meer mannen (45%) dan vrouwen (35%) die schuldhulpverlening aanvragen.
- De categorie van 30 tot 49 jaar is duidelijk oververtegenwoordigd bij de aanvragers en de partners.
- De categorieën alleenwonenden en eenoudergezinnen zijn oververtegenwoordigd in onze steekproef t.o.v. de totale bevolking in Vlaanderen.
- Wat het aantal personen ten laste betreft per leeftijdscategorie, komt de categorie kinderen t.e.m. 5 jaar voor in 209 dossiers of 31% van het totale aantal dossiers met kinderen ten laste. Dit is het hoogste cijfer in de categorie kinderen ten laste. Het gaat dus overwegend over jonge gezinnen.
- Wat het behaalde diploma betreft, heeft in onze steekproef 67% van de aanvragers maximaal lager secundair onderwijs behaald daar waar dat in Vlaanderen 31% betreft. Deze categorie is in onze steekproef dus duidelijk oververtegenwoordigd t.o.v. Vlaanderen. Die van 'hogere of universitair onderwijs' is dan weer ondervertegenwoordigd (3% in onze steekproef tegenover 31% in Vlaanderen).
- Als we kijken naar de arbeidssituatie, valt op dat 28% van de aanvragers van schuldhulpverlening werkloos is. De grootste groep blijft wel de werknemers met een aandeel van 46%. De werklozen zijn oververtegenwoordigd in de steekproef t.o.v. het aandeel in de totale bevolking van Vlaanderen. Eén op de drie mensen uit de steekproef, zowel volwassenen als kinderen, leeft in een gezin waar niemand van de gezinsleden van 18 tot 59 jaar een inkomen uit betaalde arbeid heeft.
- Bij 68% van de aanvragers van schuldbemiddeling die een arbeidscontract heeft, gaat het om een arbeidscontract van onbepaalde duur.
- 49% van de aanvragers heeft geen inkomen uit arbeid. Bij zij die dit wel hebben heeft de grootste groep een inkomen tussen 1001 en 1500 euro.
- De twee meest voorkomende bronnen van vervangingsinkomsten zijn werkloosheidsuitkeringen en ziekte- of invaliditeitsuitkeringen. De grootste groep, namelijk tweederde, heeft een vervangingsinkomen tussen 501 en 1000 euro.
- Bij diegenen die een aanvullend inkomen hebben, is er een duidelijk overwicht voor de kinderbijslagen. Het meest voorkomende bedrag is daarmee te verklaren, namelijk tussen 1 en 500 euro.
- De grootste groep in de steekproef (nl. 28%) heeft een uitstaande schuld tussen 10 001 en 25 000 euro. De groep van 5 001 tot 10 000 euro is goed voor 22%.
- In 45% van de dossiers schuldhulpverlening is er sprake van energieschulden/nutsvoorzieningen. De lening op afbetaling staat op de tweede plaats met een kans van 42%. Gezondheidsschulden en kredietopeningen komen voor in 35% van de dossiers.
- Globaal gezien kunnen we stellen dat er in 65% van de schuldhulpverleningsdossiers uit onze steekproef 2 tot 10 schuldeisers betrokken zijn.
- In 54% van de dossiers schuldhulpverlening van onze steekproef komen geen gerechtsdeurwaarderdossiers voor. 41% heeft te maken met 1 tot 5 gerechtsdeurwaarderdossiers.

- 48% van de aanvragers heeft te maken met 1 tot 5 incassodossiers. Bij 46,4% van de dossiers schuldhulpverlening in onze steekproef zijn er geen incassodossiers.
- Bij de categorieën die oververtegenwoordigd waren in de steekproef t.o.v. Vlaanderen, zijnde de alleenwonenden en de eenoudergezinnen, heeft 50% van de alleenwonenden een maximum van 300 euro per maand of ongeveer 75 euro per week. Bij bijna 2/3 van de eenoudergezinnen ligt het maandelijkse leefgeld op een maximum van 500 euro of ongeveer 125 euro per week.
- De eerste vier meest voorkomende schuldoorzaken zijn:
 - Levenswijze niet in overeenstemming met de inkomsten (moeilijkheden met het beheer) / overbesteding
 - Te laag, onregelmatig of geen inkomen
 - Tekort aan administratieve vaardigheden
 - Ziekte van de aanvrager, partner, kind of persoon ten laste

Opvallend is dat de eerste drie oorzaken bijna even vaak vermeld worden, nl. ongeveer in de helft van de dossiers. Ziekte komt bijna in één op drie dossiers voor als oorzaak.

- Van de dossiers in de steekproef werd 42% geopend in 2006 of 2007. 26% loopt al sinds 2001-2005 en 23% dateert van 2008. Maar er is 3% dat al opgestart werd in de periode 1980-1995.
- De drie meest voorkomende moeilijkheden bij aanvraag zijn achterstallige betalingen, een deurwaardersexploot - aanmaning tot betaling en een ingebrekestelling, met een duidelijk overwicht voor achterstallige betalingen. Mensen wachten dus bij het betalen van hun afbetalingen, facturen en rekeningen tot er een achterstand opgelopen werd.
- De sociale dienst van het OCMW of CAW speelt de sleutelrol met 64%, maar mond-tot-mond-reclame is toch ook goed voor 25%.

3.4. Verder onderzoek

Een diepgaandere analyse van zowel de basis- als de uitgebreide registratiegegevens zal ons in staat stellen om de uitwerking van onze preventieve acties te optimaliseren. De resultaten uit ons eigen onderzoek zullen we in een bredere context plaatsen en toetsen aan bestaande cijfers en onderzoeken.

Hierbij denken we nog steeds aan volgende bronnen:

het HIVA (Hoger Instituut voor de Arbeid): hulp op krediet

de Centrale voor kredieten aan particulieren van de NBB (Nationale Bank van België): statistieken 2007 en 2008

de OVB (Orde van Vlaamse Balies): cijfers 2007 en 2008 omtrent dossiers collectieve schuldenregeling waarbij een advocaat is aangesteld als schuldbemiddelaar

het CSB (Centrum voor Sociaal Beleid): problematische schulden in België

OASeS (Onderzoeksgroep armoede, sociale uitsluiting en de stad): het jaarboek armoede en sociale uitsluiting

het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting: een andere benadering van armoede-indicatoren

Federale OverheidsDienst Sociale Zekerheid, Werkgroep Indicatoren NAPincl (Nationaal Actieplan Sociale Inclusie): voorstel voor een armoedebarmeter in het kader van het Federaal Plan Armoedebestrijding

EU-SILC (Statistics on Income and Living Conditions)

Dankzij de samenwerking met de Hogeschool Gent, die gestart is in de loop van 2008, zullen we in 2009 twee bachelorproeven begeleiden in het departement Handelswetenschappen en Bestuurskunde, meer bepaald in de richting marketingmanagement. Het is de bedoeling dat deze twee studenten ook hun masterproef in 2010 rond het voorgestelde onderwerp zullen voortzetten. De studenten proberen inzicht te krijgen in zowel de structurele als de niet-structurele oorzaken van schulden in relatie met het consumptiepatroon binnen een bepaalde kwetsbare groep (bv. éénundergezinnen, alleenwonenden). Hierbij zullen ze bijzondere aandacht besteden aan de rol die bepaalde handelspraktijken zoals winkelkaarten, kredietkaarten, bankkredieten, verkoop op afbetaling en telecomabonnementen spelen. De proef bestaat uit een literatuurstudie, gevolgd door eigen onderzoek op het terrein.

ONDERSTEUNING

4.1. Inleiding

Een belangrijke kerntaak van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling is de ondersteuning van de diensten schuldbemiddeling van de Vlaamse OCMW's en CAW's. Dit luik behelst zowel de juridische helpdesk (infra, punt "2. Juridische helpdesk") als de collectieve informatieverschaffing (infra, punt "3. Collectieve informatieverschaffing").

4.2. De juridische helpdesk

4.2.1. Situering

4.2.1.1. Algemeen

OCMW's en CAW's met een erkende dienst schuldbemiddeling hebben zeer snel de wens geuit om een beroep te kunnen doen op een juridische helpdesk, gezien het feit dat schuldbemiddeling een complexe taak is die een bijzondere specialisatie vereist. Dankzij een bijkomende subsidiëring van de minister van Welzijn, Gezondheid, Gelijke Kansen en Ontwikkelingssamenwerking werd er om deze reden een juridische helpdesk opgericht bij het toenmalige Project Schuldbemiddeling VVSG-SAW, en dit met ingang van de maand april 2002.

De juridische helpdesk stond zo in 2008 voor het zevende jaar paraat voor het beantwoorden van de vragen van de diensten schuldbemiddeling in Vlaanderen.

Schuldbemiddeling is anno 2008 een nog meer complexe en gespecialiseerde taak geworden. Het betreft immers een materie die in constante evolutie is, waardoor de relevante nieuwe wetgeving, rechtspraak en rechtsleer voor de doorsnee medewerker van een dienst schuldbemiddeling moeilijk op de voet opgevolgd kan worden. De diensten schuldbemiddeling van OCMW's en CAW's ervaren derhalve een blijvende nood aan een gespecialiseerde juridische helpdesk.

Nieuw is dat het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling in 2008 een bijkomende halftijdse jurist heeft aangeworven om zich te specialiseren in de materie van energieschulden. Alzo werd de helpdeskfunctie van het centrum t.a.v. de diensten schuldbemiddeling versterkt, met ingang van de maand augustus 2008. Het aandeel van de energieschulden in de schuldhulpverlening neemt immers steeds meer plaats, tijd en aandacht in. Door de liberalisering en herstructurering van de energiemarkt is de opvolging van dergelijke schulden ook complexer geworden.

Deze bijkomende halftijdse jurist heeft ondertussen zijn juridische kennis omtrent deze materie gericht kunnen opbouwen, gelet op de specifieke vragen vanuit OCMW en CAW waarmee hij vanaf de eerste dag geconfronteerd werd. Ook in 2009 zal hij de helpdesk van het VCS blijven versterken m.b.t. het thema van de energieschulden. Bij uitbreiding houdt deze jurist zich ook bezig met juridische vragen over schulden uit andere nutsvoorzieningen. Er worden met name ook veel vragen i.v.m. telecomproblemen geregistreerd. Nog dit ook: hoewel de nieuw aangeworven jurist zich met specifieke sectoren bezig houdt, is het niet zo

dat deze zijn juridische kennis kan beperken tot specifieke regelgeving die geldt binnen de energie- en telecommunicatiesector. Hij moet nl. ook kennis hebben van algemene regels uit het Burgerlijk Wetboek, de Wet op de Handelspraktijken, de Wet op Ambulante Activiteiten, het Gerechtelijk Wetboek bij gerechtelijke procedures en gedwongen invordering en de Wet op de Minnelijke Invordering bij minnelijke invorderingen al dan niet door incassobureaus etc.

De juridische helpdesk van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling geeft dus adviezen over vragen m.b.t. uiteenlopende rechtsdomeinen (de collectieve schuldenregeling, het consumentenkrediet, de inning van schulden, beslagrecht, gerechtsdeurwaarders, verjaring, energieschulden, telecomschulden, gerechtelijk recht, handelspraktijken, het werken als schuldbemiddelaar, erfrecht, verbintenissenrecht, huwelijksvermogensrecht...). Dit alleen al illustreert de complexiteit van het thema schuldbemiddeling waarmee de diensten schuldbemiddeling op het werkveld te maken krijgen.

Deze juridische helpdesk geeft -als een soort derde lijn- juridisch advies aan maatschappelijk werkers en juristen indien zij de problematiek zelf, in hun OCMW of CAW, niet kunnen oplossen. De werkwijze om aan beide medewerkers in de schuldbemiddeling advies te geven, om zo het belang van de tandem jurist/maatschappelijk werker te onderstrepen, wordt behouden.

Deze helpdesk kreeg ook in 2008 veel vragen vanwege “derden” (particulieren en andere professionelen/organisaties dan OCMW's, CAW's of samenwerkingsverbanden van OCMW's / CAW's). In deze gevallen werd meestal een eerstelijnsadvies gegeven, gevolgd door een gerichte doorverwijzing. Slechts in een beperkt aantal gevallen werd er nog een schriftelijk advies gegeven.

Teneinde de drempel voor de helpdesk laag te houden, konden vragen zowel schriftelijk (post, fax of e-mail) als mondeling (telefonisch) gesteld worden.

Mondelinge vragen die louter mondeling werden beantwoord, werden niet geregistreerd. De cijfergegevens in dit verslag hebben dus enkel betrekking op de vragen die schriftelijk werden beantwoord. De vele telefonische vragen van particulieren, die meestal louter mondeling werden afgehandeld (desgevallend met doorverwijzing), zijn dus niet terug te vinden in de cijfers van dit jaarverslag.

De juridische helpdesk geeft “advies op maat”, d.w.z. dat er niet alleen een antwoord werd geformuleerd op de vraag om advies maar dat er ook aandacht werd besteed aan de redenering achter het antwoord en dat ook de tegenargumenten aan bod kwamen. De vaak uitgebreide adviezen werden -in de mate van het mogelijke- gestaafd met wetgeving, rechtspraak en rechtsleer en. Voor vragen betreffende energieschulden werd het antwoord uiteraard ook gestoffeerd met relevante verwijzingen naar het met het “*Akkoord: de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt*” en “*Technische Reglementen*” van de VREG.

Vragen en adviezen die regelmatig terugkwamen of die een precedentwaarde hebben, werden ruimer gecommuniceerd en -zo mogelijk- ook gevaloriseerd in het vormingsaanbod en in de verschillende vormen van collectieve informatieverstopping van het VCS.

In het jaar 2008 werden er in totaal **459 adviezen** geregistreerd. De stijging t.o.v. de voorgaande jaren (vgl. bv. met 2007: 304 adviezen) valt te verklaren door de ruimere bekendheid van de helpdesk, alsook door de versterking van de helpdesk met een extra halftijdse jurist vanaf de maand augustus. De communicatie omtrent de uitbreiding van de helpdesk met een “energiejurist” heeft in het bijzonder bijgedragen tot een verhoogde toestroom van vragen omtrent energieschulden. De economische crisis, die in het najaar van 2008 volop losbarstte, zal wellicht pas in het jaar 2009 een verhoogde instroom bij de diensten schuldbemiddeling (en bijgevolg: meer adviesvragen voor de helpdesk) tot gevolg hebben.

Om de diensten een zo nauwkeurig mogelijk antwoord op hun adviesvragen te kunnen geven, bouwde de juridische helpdesk ook in het jaar 2008 haar documentatiebestand verder uit (zowel algemeen juridische werken als gespecialiseerde rechtsleer, rechtspraak en wetgeving over schuldbemiddeling).

Vanwaar komt de vraag?

Bij de registratie werd een onderscheid gemaakt tussen:

- enerzijds OCMW's, CAW's en samenwerkingsverbanden van OCMW's en CAW's;
- en anderzijds “derden” (particulieren, advocaten en andere professionelen of organisaties zoals universiteiten, werkgevers, zelfstandigenorganisaties, armoedeorganisaties,...).

Voor wat betreft de vragen van derden is het zo dat deze meestal mondeling werden beantwoord (eerstelijnsadvies + doorverwijzing), en dus niet terug te vinden zijn in onderstaande registratie. Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling is immers een steunpunt voor de erkende diensten schuldbemiddeling in de OCMW's en de CAW's in Vlaanderen, zodat deze derden in principe niet tot onze doelgroep behoren. Occasioneel werd een vraag vanwege een derde echter wel nog schriftelijk behandeld (indien hiervoor ruimte was binnen de tijdsplanning).

Uit de registratiegegevens van het jaar 2008 blijkt dat **420 vragen** gesteld werden door een **OCMW**, een **CAW**, of een **samenwerkingsverband** van OCMW's en CAW's, hetgeen overeenkomt met **91,5 %** van het totale aantal geregistreerde adviesvragen. De stijging t.o.v. vorig jaar (86 % in 2007) houdt verband met het feit dat (vragen van) derden sneller doorverwezen werden.

Deze 420 vragen kunnen als volgt opgesplitst worden:

- 281 vragen werden gesteld door OCMW's, d.i. 66,9 % (in 2007: 57 %);
- 77 vragen werden gesteld door CAW's, d.i. 18,3 % (in 2007: 27 %);
- 62 vragen werden gesteld door een samenwerkingsverbanden van OCMW's / CAW's, d.i. 14,8 % (in 2007: 16 %).

Zowel de OCMW's als de CAW's en de samenwerkingsverbanden werden dus nog steeds goed bereikt, zij het dat het aantal vragen vanwege OCMW's in beperkte mate gestegen is

terwijl het aandeel van CAW's gedaald is. Aangezien er veel meer OCMW's aan schuldbemiddeling doen dan CAW's, lijkt deze vaststelling niet zorgwekkend.

Uit de registratiegegevens blijkt hiernaast dat **39 vragen** gesteld werden door "**derden**", d.i. **8,5 %** van het totale aantal geregistreerde adviesvragen. De daling t.o.v. het vorige jaar (14 % in 2007) valt te verklaren door de snellere doorverwijzing van derden..

Welk personeelslid stelt de vraag?

De afspraak is dat zowel maatschappelijk werkers als juristen vragen om advies kunnen formuleren (het belang van de tandem wordt nogmaals onderstreept), nadat beiden de problematiek grondig hebben bestudeerd.

Uit de registratiegegevens van het jaar 2008 blijkt dat:

- juristen 218 keren vragen om advies stelden, d.i. 47,5 % (in 2007: 45 %);
- maatschappelijk werkers 204 keren vragen om advies stelden, d.i. 44,5 % (in 2007: 40 %);
- andere beroepsgroepen (diensthoofden, OCMW-secretarissen,... of vraagstellers van wie de functie niet gekend is zoals particulieren) 37 keren vragen om advies stelden, d.i. 8 % (in 2007: 15 %).

Ook de daling van het aantal adviezen aan "andere beroepsgroepen" valt te verklaren door de snellere doorverwijzingen van derden. Zowel aandeel van de vragen dat door juristen werd gesteld als het aandeel van de vragen dat door maatschappelijk werkers werd gesteld, steeg dan ook in vergelijking met het jaar 2007. De juristen en de maatschappelijk werkers van de diensten schuldbemiddeling worden dus nog beter bereikt.

Uit de praktijk blijkt echter dat de tandem soms "knarst", m.a.w.: bepaalde maatschappelijk werkers kunnen binnen hun eigen dienst niet of onvoldoende beroep doen op juridische ondersteuning.

4.2.2. Adviesverlening - Algemeen

Omdat 2008 het eerste jaar betreft dat er een bijkomende, gespecialiseerde helpdesk voor energieschulden en andere nutsvoorzieningen werd geactiveerd, worden in dit jaarverslag de gegevens in verband met deze materie apart besproken (zie punt 2.3.). Vanaf volgend jaar zullen deze gegevens geïntegreerd zijn in de algehele gegevens van de juridische helpdesk van het VCS.

Het punt “2.2. *Adviesverlening – Algemeen*” heeft dus betrekking op alle adviezen die geen betrekking hadden op energieschulden en andere nutsvoorzieningen. Het betreft 405 “algemene” adviezen van de in totaal 459 adviezen.

Welke materies kwamen aan bod in het advies?

De registratiegegevens geven een uitgewerkt beeld over het werk van de diensten schuldbemiddeling en de verscheidenheid ervan bij zowel de diensten als de helpdesk. Er werd een opdeling gemaakt in 6 rubrieken.

De 405 “algemene” adviesvragen hadden meer bepaald betrekking op volgende materies:

- 28,8 %: de collectieve schuldenregeling (in 2007: 31,5 %)
- 26,9 %: de inning van de schuld (in 2007: 29 %)
- 16,3 % consumentenkrediet en handelspraktijken (in 2007: 15 %)
- 11,9 %: verschillende schulden en schuldenaars (in 2007: 11,50 %)
- 9,6 %: de dienst en de bemiddeling (in 2007: 10 %)
- 6,5 %: algemene advies- en informatievragen (in 2007: 2 %)

Welke advies?

De collectieve schuldenregeling (28,8 %)

Het is quasi onmogelijk om een algemeen beeld te schetsen over de inhoud van de adviesvragen m.b.t. de collectieve schuldenregeling, zo gevarieerd zijn deze vragen.

Er werden heel verschillende onderwerpen aangehaald, allemaal met betrekking tot de collectieve schuldenregeling: prioritaire betaling van oude (telecom)schulden; opmaak van verzoekschrift door advocaat die hiervoor kosten aanreken; bevrijding borgsteller; overlijden van één van de verzoekers; subrogatierecht OCMW; opmaak inleidend verzoekschrift; wachttermijn voor voormalige handelaar; provisionele aangifte; regres borgsteller t.a.v. de hoofdschuldenaar; regres hoofdelijke schuldenaar t.a.v. de medeschuldenaar; inhoudingen op grond van art. 1410, §4 Ger.W. na de toelaatbaarverklaring; verkoop/tegeldemaking (aandeel in) onroerend goed; overdracht oude dossiers naar arbeidsrechtbanken;

opportunititeit toelating totaal onvermogen schuldenaar; lot nieuwe schuldeisers; tussenkomst Fonds Overmatige Schuldenlast; aanrekening kosten voor aangifte van schuldvordering door gerechtsdeurwaarder; lot gelden op rubriekrekening na herroeping; compensatiemogelijkheid voor de fiscus; kwijtscheldbaarheid penale boetes; lot gelden rubriekrekening na einde collectieve schuldenregeling; wachttermijn na herroeping; toelaatbaarheid (ex-)zelfstandige; nalatige schuldbemiddelaar – hoe klacht indienen?; gebrekkige communicatie vanwege de schuldbemiddelaar; toelaatbaarheid voor persoon met schulden uit misdrijven; laattijdige aangifte van schuldvordering; deontologie schuldbemiddelaar; berekeningswijze minimaal leefgeld; lening afsluiten tijdens de procedure CSR teneinde de legerdienst af te kopen; procedure bij afsluiting dossier; lot erfenis; vertegenwoordiging van het OCMW op zittingen; voorwaarden totale kwijtschelding van schulden; opstarten zelfstandige activiteit tijdens procedure CSR; taak schuldbemiddelaar i.h.k.v. betwisting van aangiftes van schuldvordering; schorsing van de loop van de intresten – draagwijdte; lot schadevergoeding ontvangen voor geleden brandschade; aanrekening erelonen en kosten door OCMW; gevolgen van samenwonen op lopende procedure CSR; lot aandelen verzoeker in BVBA; statuut vergeten schuldeiser; mogelijkheid tot uitvoering voor boedelschulden; stuitende werking aangifte van schuldvordering; herziening van de aanzuiveringsregeling; steunverlening door OCMW tijdens procedure CSR; interferenties tussen huwelijksvermogensrecht en de procedure CSR; ...

De overdracht van de procedure collectieve schuldenregeling van de beslagrechters naar de arbeidsrechters is ondertussen afgerond. Na de overdracht van de bevoegdheid voor nieuwe dossiers, werden met ingang van 1 september 2008 ook de lopende dossiers overgedragen aan de arbeidsrechtbanken. Uit de praktijk blijkt dat de arbeidsrechters grote inspanningen leveren om deze nieuwe opdracht op een zo goed mogelijke manier uit te voeren en de OCMW's/CAW's hierbij actief in te schakelen. De overdracht van de lopende dossiers leidde echter tot een grote bijkomende werklast voor de arbeidsrechters zonder dat hiervoor (middelen voor) extra personeel werd(en) voorzien. Het gevolg is dat ook de behandeling van dringende vragen in dossiers collectieve schuldenregeling soms lang op zich laat wachten.

Uit de geregistreerde adviesvragen bleken nogmaals een aantal belangrijke pijnpunten:

- personen in collectieve schuldenregeling die geen leefgeld ontvangen (bv. tijdens de vakantieperiode, waarbij de schuldbemiddelaar niet bereikbaar is);
- personen in collectieve schuldenregeling die een leefgeld ontvangen dat absoluut niet volstaat om menswaardig te kunnen leven;
- schuldbemiddelaars die op geen enkele wijze communiceren over het verloop van de procedure (waardoor de schuldenaar absoluut geen zicht heeft op wat er met zijn geld gebeurt, hoeveel schulden er al afbetaald zijn,...);
- schuldbemiddelaars die bijzonder onbeleefd en soms zelfs agressief reageren op vragen van de schuldenaar.

Dergelijke problemen zijn enorm frustrerend voor de personen in collectieve schuldenregeling, en de belangrijk(st)e doelstelling van deze procedure -het menswaardig leven- komt hierdoor enorm in het gedrang. Er ontstaat dan al gauw een vertrouwensbreuk tussen de schuldenaar en de schuldbemiddelaar, en het vervolg van de

procedure komt in het gedrang. Soms mondt dit zelfs uit in een stopzetting van de procedure (herroeping/vrijwillige afstand). Er dient beklemtoond te worden dat dergelijke problemen niet alleen nadelig zijn voor de schuldenaar, maar ook voor:

- de schuldeisers, die geconfronteerd worden met tijdverlies, vertragingen bij de uitbetalingen en –in geval van stopzetting van de procedure- zelf de invorderingsprocedure moeten heropstarten (met alle kosten die hiermee gepaard gaan tot gevolg);
- de schuldbemiddelingsrechter, die tijd en energie moet steken in de behandeling van de klachten van de schuldenaar (die eventueel op zitting gebracht moeten worden).

Het probleem van het subrogatierecht van OCMW's, dat soms wordt genegeerd wanneer de rechthebbende van de uitbetaling toegelaten is tot een procedure collectieve schuldenregeling, gaf alweer aanleiding tot verschillende vragen.

Dat de (ex-)zelfstandigen meer en meer hun weg naar de diensten schuldbemiddeling vinden, blijkt uit vragen inzake de toelaatbaarheid van (ex-)handelaars en zelfstandigen.

Een nieuwe vaststelling in het jaar 2008 was dat bepaalde schuldeisers dreigen met reële executie teneinde hun schuldvordering prioritair te laten betalen, en dit alhoewel alle schuldeisers in principe op gelijke voet behandeld moeten worden binnen een procedure collectieve schuldenregeling. Dit probleem stelt zich vooral op het vlak van telecomdiensten (TV, internet, telefoon). Het gevolg is bv. dat schuldenaars die soms enkel over de televisie als ontspanningsmiddel beschikken, ook van dit medium verstoken blijven. Een ander gevolg is bv. dat minder mobiele personen geen telefoonaansluiting meer kunnen verkrijgen.

De beperkte financiële middelen waarover het Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast beschikt en de strikte voorwaarden waaronder op dit fonds beroep gedaan kan worden voor de betaling van de schuldbemiddelaar, heeft soms tot gevolg dat de schuldbemiddelaar bekniptelt op het leefgeld teneinde de eigen staat van erelonen en kosten te kunnen betalen. De menselijke waardigheid van de schuldenaar raakt hierdoor in het gedrang.

Alhoewel personen in overmatige schuldenlast recht hebben op volledige kosteloosheid van juridische bijstand ("pro deo" advocaat) voor de opmaak van een inleidend verzoekschrift, blijken sommige advocaten hier toch kosten voor aan te rekenen.

Uit de vele vragen betreffende de collectieve schuldenregeling, blijkt tevens dat de relevante wetgeving op een aantal vlakken aangevuld of verduidelijkt zou moeten worden (bv. betreffende het lot van nieuwe schuldeisers).

De inning van de schuld (26,9 %)

Onder dit hoofdstuk zijn er verschillende onderwerpen gegroepeerd: de vragen over beslag, loonoverdracht, de terugvordering via rechtstreekse inhoudingen op lopende uitkeringen, gerechtsdeurwaarders, incassobedrijven, verjaring, betalingsfaciliteiten, de toerekening van betalingen, rechtsmisbruik/rechtsverwerking bij de uitvoering, verhaalbaarheid van kosten en erelonen van advocaten, en andere vragen rond de minnelijke of gerechtelijke invordering.

Vele vragen hadden betrekking op de verjaring (verjaringstermijnen, stuiting en schorsing van de verjaring) en het beslagrecht (verhouding tussen beslag onder derden en procedure loonoverdracht, werkwijze en aansprakelijkheid gerechtsdeurwaarder, beslagbaarheid eindejaarspremie, beslagbaarheid vergoedingen onthaalouder, beslagbescherming wegens kind ten laste, nazicht afrekeningen gerechtsdeurwaarder, procedure evenredige verdeling, beslagbaarheid uitkering zorgverzekering, revindicatievordering, beslag op pensioenfonds, invordering administratieve boete De Lijn, rechtsverwerking bij niet-uitvoering vonnis, collectieve dimensie van het beslagrecht, berekening inningsrecht, procedure "onderhandse verkoop",...).

De problematiek van de minnelijke invordering door advocaten en gerechtsdeurwaarders en de kosten die hierbij aangerekend worden, kwam alweer regelmatig aan bod. De rechtsonzekerheid op dit vlak leidt tot vele discussies op het terrein, waarbij de cliënten vaak uit veiligheidsoverwegingen toch maar betalen.

Op het vlak van de gerechtelijke invordering stelden er zich talrijke problemen op het vlak van de kosten van de gerechtsdeurwaarder, het (proces)rechtsmisbruik (bv. dagvaarden voor kleine bedragen) en het misbruik van executierechten (bv. verschillende keren een verkoopsdag betekenen teneinde de schuldenaar onder druk te zetten, bv. beslagleggingen die niets opleveren, bv. dreiging met beslagen en opeenvolgende beslagen). De scheidingslijn tussen wat strikt juridisch gezien mag, en wat een normaal en redelijk zorgvuldige gerechtsdeurwaarder zou doen, is niet altijd makkelijk te trekken, doch bepaalde werkwijzen lijken manifest onredelijk. Helaas blijkt het tuchtrechtelijk toezicht vanuit de beroepsorganen van de gerechtsdeurwaarders niet altijd goed te functioneren.

De problematiek van het beslag op zichtrekening kwam eveneens verschillende keren aan bod. Een bijzonder probleem in dit verband, betreft de situatie waarbij de bank bij wie een zichtrekening werd geopend, zelf schuldeiser is. De toepassing van de clause "eenheid van rekeningen" leidt er dan toe dat de beslagbescherming van inkomsten die op een rekening worden gestort (bv. kinderbijslag), opzij geschoven wordt. De facto eigenen de banken zich aldus een bijzonder voorrecht toe, en het is zeer de vraag of dit juridisch wel kan vermits de regels inzake de bescherming van inkomsten minstens van dwingend recht zijn.

Uit de vragen blijkt tevens dat de schuldeisers alsmaar creatiever worden. Zo grijpen sommige kredietinvorderaars een algemeen geformuleerde clause inzake de overdracht van schuldvorderingen aan om een belastingteruggave op te eisen bij de fiscus (en dit zonder dat zij over een uitvoerbaar vonnis beschikken). Juridisch gezien kunnen tegen een dergelijke werkwijze een aantal bezwaren opgeworpen worden, doch in de praktijk haalt dit niets uit vermits de fiscus sowieso ingaat op de vraag tot overdracht vanwege de kredietverstrekker. Het probleem hierbij is dat de gemeenrechtelijke procedure inzake de overdracht van schuldvordering geen verzetmogelijkheid voorziet, in tegenstelling tot de procedure loonoverdracht.

Ook in 2008 werd er nog overgaan tot de invordering van (soms heel) oude krediet schulden, die onder de overgangsbepalingen van de verjaringswet van 10 juni 1998 vallen. Aangezien "oude" persoonlijke rechtsvorderingen (daterend van voor de inwerkingtreding van deze verjaringswet, zijnde 27 juli 1998) uiterlijk op 27 juli 2008 verjaard zijn, zou dit probleem zich in de toekomst niet meer moeten stellen. Niettemin blijkt dat sommige kredietverstrekkers en

invorderaars alsnog proberen om dergelijke oude kredietschulden, die reeds verjaard zijn, alsnog in te vorderen.

Een kwestie die in het jaar 2008 voor het eerst gesignaleerd werd aan de helpdesk, is dat een bepaalde bank aan de cliënten toeliet om tot 20 euro onder nul te gaan op de afnamerekeningen die gekoppeld zijn aan budgetbeheerrekeningen. Het doel van deze maatregel bestond erin om de afname van geld via de automatische biljettenverdelers te vergemakkelijken. De cliënten van de diensten schuldbemiddeling maakten hier gretig gebruik van, waardoor de afbetalingsplannen van de schuldbemiddelaar in het gedrang kwamen. Ondertussen besliste deze bank om dit "voorschot-mechanisme" voor de afnamerekeningen stop te zetten.

Een ander probleem dat in het jaar 2008 voor het eerst gesignaleerd werd aan de helpdesk, betreft het feit dat bepaalde schuldeisers en schuldivorderaars slechts een afbetalingsplan wilden toestaan mits hiervoor een bepaalde vergoeding werd betaald. Juridisch gezien is het zo dat art. 1244, 1^e lid Burgerlijk Wetboek bepaalt dat het (vrijwillig) het toestaan van betalingsfaciliteiten door de schuldeiser niet verplicht is. Wanneer hiervoor kosten aangerekend worden, riskeert de schuldenaar echter nog meer richting schuldenoverlast geduwd te worden. Bovendien worden heel wat wetgevingen die de consument willen beschermen, ondergraven indien men pas achteraf aan de consument een schadevergoeding aanrekent in geval van wanprestatie.

Consumentenkrediet en handelspraktijken (16,3 %)

De geregistreerde vragen m.b.t. consumentenkredieten zijn heel divers: informatie-, raadgevings- en voorzichtigheidsplicht kredietversteker en kredietbemiddelaar; reclamevoorschriften; berekening/overschrijding maximale jaarlijkse kostenpercentages; vormvereisten kredietcontract; vlotte verkoop van niet-bancaire kredieten; aanrekening kosten voor standaard schuldopvraging; toerekening betalingen bij consumentenkredieten; vormvereisten oude kredietcontracten; overdracht consumentenkrediet aan incassobureau; schriftvervalsing bij afsluiten kredietcontract; overschrijding kredietbedrag bij kredietopening; begrip "schuldbemiddeling"; toepassing in de tijd van de Wet Consumentenkrediet; herleiding schadebeding bij verslechterde financiële toestand; bedragen die aangerekend mogen worden in geval van wanprestatie; toepassingsgebied Wet Consumentenkrediet; doeltreffendheid Wet Consumentenkrediet bij het voorkomen van schuldenoverlast; totstandkoming kredietovereenkomst; kredietovereenkomst op afstand; nazicht rechtsgeldigheid contract kredietopening; betalingsfaciliteiten voor consumentenkredieten; verplichte raadpleging kredietcentrale; schuldsaldoverzekerings - verplichte opname kosten in JKP; ...

De geregistreerde vragen m.b.t. de Wet Handelspraktijken betreffen o.m.: rechtsgeldigheid bestelbon; stilzwijgende verlenging van dienstencontracten; verkoop op afstand; verkoop ten huize van de consument / ambulante activiteiten – voorwaarden; nazicht wettigheid schadebeding; voorwaarden voor verkoop op de openbare weg; tegenstelbaarheid algemene voorwaarden; waarborgwet; informatieverplichtingen verkoper; ...

Er dient beklemtoond te worden dat adviezen betreffende energieschulden of andere nutsvoorzieningen (telecom) vaak ook betrekking hebben op de regelgeving inzake de

handelspraktijken. Deze adviezen staan niet opgenomen in deze rubriek, maar verder onder punt 2.3.

De Wet Consumentenkrediet voorziet in een procedure voor het verkrijgen van betalingsfaciliteiten ten voordele van de consument wiens financiële situatie verslechterd is, bv. wegens ziekte, werkloosheid of echtscheiding (art. 38). Dit kan in de vorm van een uitstel van betaling of in de vorm van een herschikking van de betalingen (lager maandbedrag over een langere periode). Uit de praktijk van de diensten schuldbemiddeling blijkt echter dat deze procedure is heel weinig gekend en quasi niet gebruikt wordt. Naast de onwetendheid over het bestaan van deze procedure, kan er ook gewezen worden op volgende nadelen hiervan:

- een advocaat onder de arm nemen kost geld;
- men riskeert een veroordeling voor de advocatenkosten van de tegenpartij;
- de afwikkeling van zo'n procedure sleept soms heel lang aan, o.m. omdat men eerst bij de kredietverstrekker zelf moet aankloppen alhoewel dit vaak nutteloos is;
- wanneer de rechter aan een consument -die reeds in financiële problemen zit- betalingsfaciliteiten toestaat, kan hij hiervoor extra kosten toestaan ten voordele van de kredietverstrekker.

Uit de praktijk van de diensten schuldbemiddeling blijkt dat heel wat verkopers en kredietverstrekkers het niet zo nauw nemen met de regels inzake consumentenbescherming. Zo worden de vele informatieverplichtingen die diverse wetgevingen opleggen aan verkopers vaak met de voeten getreden. In onze geliberaliseerde Europese markt is de concurrentie bikkelhard, en dan investeren bedrijven liever niet in dure en tijdrovende activiteiten zoals een correcte en volledige informatieverschaffing aan de consument.

De problemen stellen zich niet alleen bij de contractsluiting, maar ook nadien. Bij de invordering van facturen rekent men vaak allerlei kosten en schadevergoedingen de consument aan, alhoewel elke rechtsgrond hiervoor ontbreekt. Gegronde betwistingen die opgeworpen worden door de schuldbemiddelaar die de consument bijstaat, worden vaak niet beantwoord. De verkoper probeert wel de druk op de consument op te voeren door de hulp van een incassobureau en/of gerechtsdeurwaarder in te schakelen. De diensten schuldbemiddeling stellen hierbij vast dat verkopers niet altijd ingaan op betwistingen die worden opgeworpen, ook niet wanneer de bezwaren grondig worden onderbouwd. "*Gelijk hebben*" is niet altijd hetzelfde als "*gelijk krijgen*", en vele verkopers zijn zich hiervan goed bewust. Vele consumenten weten trouwens niet eens hoe goed ze beschermd zijn.

De rechterlijke controle is voor vele consumenten geen oplossing om hun rechten te vrijwaren. De kosten en lasten van een juridische procedure schrikken velen af. Consumenten zijn vaak niet geneigd om een rechtszaak aan te spannen wanneer ze een geschil hebben met een verkoper. Hierdoor worden de verkopers die de wet aan hun laars lappen zelden voor de rechter gedaagd door de consument, en zij zijn zich hier uiteraard van bewust.

Verschillende schulden en schuldenaars (11,9 %)

Deze rubriek betreft adviezen die o.m. betrekking hebben op:

- toewijzing sociale huurwoning aan persoon in budgetbegeleiding/beheer;

- belastingaangifte – verlenen van volmacht;
- aanstelling OCMW als voorlopig bewindvoerder;
- weigering om domiciliëring stop te zetten, waardoor het debetsaldo stijgt;
- terugvordering OCMW steun bij echtgenoten – relevante regels uit het huwelijksvermogensrecht;
- voorrecht van de onbetaalde verkoper;
- clause van eigendomsvoorbehoud;
- stilzwijgende aanvaarding nalatenschap;
- verhoging huurprijs met terugwerkende kracht door sociale huisvestingsmaatschappij;
- onbeperkt uitstel van de invordering van belastingen;
- inning niet-fiscale schuldvordering van de gemeente;
- invordering administratieve boete De Lijn;
- aansprakelijkheid voor onvoorzichtige kredietverstrekking t.a.v. zelfstandige;
- sanctionering door sociale huisvestingsmaatschappij;
- betalingsfaciliteiten voor privé-lening;
- kwijtschelding schuld door DAVO;
- handelingsbekwaamheid zwakbegaafde personen;
- belastingenschulden – operationalisering fiscale bemiddelingsdienst;
- verbintenissen wettelijk samenwonenden;
- opzegging fitnessabonnement;
- gehoudenheid voor kosten laatste ziekte ondanks verwerping nalatenschap;
- borgstelling door echtgenoot;
- fiscaal derdenbeslag;
- wanbetaling hypothecair krediet – gevolgen;
- debetsaldo op zichtrekening – nazicht afrekening;
- invordering personenbelasting feitelijk gescheiden echtgenoten;
- regresvordering door de hoofdelijke medeschuldenaar die betaald heeft;

Dat de (ex-)zelfstandigen meer en meer hun weg naar de diensten schuldbemiddeling vinden, blijkt bv. uit vragen inzake de gevolgen van de verschoonbaarheid, inzake de bevrijding van de echtgenote van de gefailleerde, inzake de definitie van het begrip “handelaar”,...

Een aantal adviezen hadden betrekking op schulden bij instellingen van de sociale zekerheid (terugvordering van tussenkomsten voor geneeskundige verzorging; terugvordering van ziekteuitkeringen; terugvordering van werkloosheidsuitkeringen). In dit verband is het opmerkelijk dat deze instellingen vaak van oordeel zijn dat zij artikel 17 van de “*Wet tot invoering van het handvest van de sociaal verzekerde*” niet moeten naleven. Dit artikel bepaalt dat een terugvordering voor het verleden niet mogelijk is wanneer de juridische of materiële vergissing aan de instelling van sociale zekerheid te wijten is. Het verbod op terugvordering geldt echter niet wanneer de sociaal verzekerde weet of moest weten dat hij geen recht (meer) heeft op het gehele bedrag van een prestatie. Het standpunt van deze instellingen leidt tot rechtsonzekerheid op het terrein.

De maatschappelijke tendens om via het internet aankopen te doen, manifesteerde zich in een aantal vragen die betrekking hadden op online aankopen (vragen betreffende grensoverschrijdende aankoop via het internet; betreffende aankoop via Ebay; betreffende de tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden bij online aankopen).

Een opmerkelijke vaststelling was dat bepaalde schuldeisers (scholen, ziekenhuizen) geneigd zijn om meerderjarigen aan te spreken voor schulden (schoolfacturen, ziekenhuisfacturen) die betrekking hebben op periodes dat deze personen nog minderjarig waren. Inzake de vraag of dit kan, is de wetgeving vaag en onduidelijk.

Het viel tevens op dat de fiscus nog steeds niet over een expliciete wettelijke grondslag beschikt om betalingsfaciliteiten te verlenen aan personen die (nog) niet in een overmatige schuldenlast zitten. In de praktijk beslist de ontvanger hierover onder zijn/haar eigen verantwoordelijkheid, en beschikt hij/zij terzake over een appreciatiebevoegdheid. Voor personen met een overmatige schuldenlast is ondertussen wel de procedure “onbeperkt uitstel van invordering” van belastingschulden ingevoerd. Het “onbeperkt uitstel van invordering” is een *buitengewone* fiscale gunstmaatregel, die beoogt de belastingschuldige die “*ongelukkig en te goeder trouw*” is en zich in een blijvende moeilijke financiële situatie bevindt, de kans te geven een nieuwe start te nemen door hem voor bepaalde belastingschulden definitief uitstel van invordering te verlenen.

De dienst en de bemiddeling (9,6 %)

Deze rubriek betreft o.m. de regelgeving op de erkende diensten schuldbemiddeling en de werking als schuldbemiddelaar.

Er kan o.m. gewezen worden op adviezen betreffende volgende vragen:

- wie mag binnen het OCMW/CAW aan schuldbemiddeling doen?
- berekening leefgeld;

- bewaartermijn/archivering dossiers schuldbemiddeling;
- modelovereenkomst schuldbemiddeling – bevoegdheidsdelegatie voor ondertekening;
- verzekering van de schuldbemiddelingsdienst;
- ondertekening briefwisseling – door wie?
- vereiste raadsbeslissing bij aanstelling als schuldbemiddelaar door de rechtbank;
- hoe omgaan met zwart geld tijdens budgetbeheer?
- verplicht gebruik modelovereenkomst;
- aansprakelijkheid schuldbemiddelaar/budgetbeheerder;
- gevolgen overlijden voor het budgetbeheer;
- verplichte afgifte ontvangstbewijs aan hulpaanvrager;
- kwaliteitscontrole op de schuldbemiddelingsactiviteiten;
- erkenningsvoorwaarden – personeelsvereisten;
- bevoegdheidsoverdracht CSR naar arbeidsrechtbanken (argumenten om rechter te overtuigen om het OCMW aan te stellen).

Algemene advies- en informatievragen (6,5 %)

Deze rubriek betreft o.m. vragen inzake:

- historiek wettelijke interestvoet;
- frauduleuze “phishing” e-mail;
- hulpverleningsaanbod voor personen met schulden en voor zelfstandigen in schulden;
- informatie betreffende sociale kredietverlening;
- rol schuldbemiddelingsdienst t.a.v. het Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost;
- onvermogende schuldenaar – welke werkwijze hanteren?
- gevolgen van het overlijden t.a.v. de schuldenlast;
- kosteloosheid juridische tweedelijnsbijstand;
- takenpakket curator onbeheerde nalatenschap;
- bewaringstermijn wanbetalingen in kredietcentrale;

Een aantal betroffen het opvragen van wetgeving, rechtspraak en rechtsleer. Dit wijst op de blijvende nood aan het investeren in de uitbouw van een goed gestoffeerde juridische bibliotheek binnen het documentatiecentrum van het VCS.

4.2.3. Adviesverlening – Energie, telecommunicatie en andere nutsvoorzieningen

Omdat 2008 het eerste jaar betreft dat er een aparte of gespecialiseerde helpdesk voor energieschulden was, en bij uitbreiding ook voor andere nutsvoorzieningen zoals met name telecommunicatieschulden, worden in dit jaarverslag de gegevens in verband met deze materies apart besproken. Vanaf volgend jaar zullen deze gegevens geïntegreerd zijn in de algehele gegevens van ‘de juridische helpdesk’ van het VCS.

Het gaat hier over in totaal 54 adviezen die enkel betrekking hebben op de periode augustus 2008 tot december 2008 vermits de “energiehulpdesk” pas vanaf augustus operationeel werd.

4.2.3.1. Welke materies kwamen aan bod in het advies?

Deze registratiegegevens geven een bijkomend beeld over het werk van de diensten schuldbemiddeling en de verscheidenheid ervan bij zowel de diensten als de helpdesk. Er werd een opdeling gemaakt in enerzijds 8 rubrieken voor het thema “energie” en anderzijds 4 rubrieken voor het thema “telecommunicatie”. Hierbij is al rekening gehouden met de vragen die ondertussen in 2009 werden gesteld om te bepalen of een categorie van vragen potentieel van voldoende omvang is en relevant genoeg om vernoemd te worden:

54 adviesvragen:

ENERGIE: 35 adviesvragen

- 45 % Verjaring energieschulden
- 20 % Afrekening / meteropname / meterschatting
- 12 % Einde contract / verhuis / wissel leveranciers / vergoedingen
- 4 % Bijzonder verkoopswijzen: op afstand en buiten onderneming
- 4 % Contractsweigering en waarborg
- 5 % Wijze van facturatie:
- 5 % Sociaal tarief / LAC / heraansluiting
- 5 % Andere

TELECOM: 19 adviesvragen

- 43 % Bijzondere verkoopswijzen: op afstand en buiten de onderneming
- 22 % Einde contract / operatorwissel / vergoedingen:
- 10 % Schorsing van de overeenkomst
- 10 % Contractsweigering / Preventel
- 5 % Verjaring telecomschulden

- 10 % Andere

4.2.3.2. Welk advies?

Energie

Verjaring van energieschulden (45 %)

Dit onderwerp bleek zeer actueel in 2008. Kort samengevat betreft het volgende vraag: is op deze soort van schulden de verjaringstermijn van art. 2266bis B.W. (10 jaar) van toepassing dan wel die van art. 2277 B.W. (5 jaar). Het VCS is zoals bepaalde rechtsleer altijd van mening geweest dat de verjaringstermijn van 5 jaar van toepassing is.

De vele vragen over deze kwestie stroomden in 2008 werkelijk toe bij de helpdesk van het VCS. Dit kwam door een strategie vanwege distributienetbeheerders en/of de ex-monopolist Electrabel. Over het ganse land, van Oostende tot Hasselt, kregen met name de erkende diensten nadat ze desgevallend de verjaring van art. 2277 B.W. inriepen eenzelfde 'standaardbrief' van meerdere pagina's terug als antwoord waarin werd beweerd dat art. 2266bis B.W. van toepassing was. Hierin werd o.m. verwezen naar Cassatierechtspraak en uitspraken van het Grondwettelijk Hof. Voor zowel maatschappelijk werkers als juristen werkzaam binnen de erkende diensten bleek dit vaak 'boven hun petje'.

Aanvankelijk werden de vragen individueel beantwoord. Vervolgens heeft het VCS dan maar een eigen 'standaardbrief' ontwikkeld waarin systematisch al de argumenten uit de brief van tegenpartij worden weerlegd. Nadat deze af was, kregen diensten dan telkens het advies mee om in bijlage van hun antwoord deze 'standaardbrief' van het VCS mee te versturen aan de energieleverancier. Dit werd dan verder ook gevaloriseerd door hierover een bericht op te nemen in ons E-zine waar het probleem en onze oplossing werd toegelicht. Dit zal wellicht nog een aantal individuele vragen over deze kwestie hebben vermeden.

Praktisch gezien bleek dit een succes, in de zin dat hoewel regelmatig met dagvaarding werd bedreigd dit niet ook effectief werd gedaan indien men de leverancier had geantwoord met onze standaardbrief in bijlage. Het VCS had wel kennis van 2 dossiers hangende voor een rechtbank, maar deze waren reeds geruime tijd geleden voorheen aangespannen. Wat deze rechtszaken verder betreft, kunnen we melden dat er ondertussen een vonnis is van een Vrederechter te Gent dd. 15/01/2009 die geheel in de lijn ligt met wat in de standaardbrief van het VCS vermeld staat en waarin dus ook geconcludeerd wordt dat art. 2277 B.W. van toepassing is.

Afrekening / meteropname / meterschatting (20 %)

Er lijkt meer dan eens wel iets mis te lopen met meteropnames of –schattingen. Dit blijkt dan vaak (pas) bij de jaarafrekening of de eindafrekening bij verhuis wanneer de mensen 'achterover vallen' van hun factuur. De oorzaken kunnen velerlei zijn: prijsstijgingen, onderschatting van de meters bij vorige afrekeningen, foutieve meterstanden die zijn doorgegeven, verkeerde berekening van het effectief verbruik enz.

Eerste probleem is dan meestal informatie bekomen om de situatie in te kunnen schatten: op basis welke meterstand is de vorige afrekening opgemaakt geweest, was dit een schatting of een afgelezen meterstand, hoeveel voorschotten zijn er betaald, ... ? Probleem is dan verder dat deze informatie door 2 partijen wordt beheerd, de leverancier enerzijds en de distributienetbeheerder anderzijds, en dat niet veel mensen weten hoe en waar ze de informatie kunnen bekomen. Wat betreft meterstanden e.d.m. verwijst het VCS dan naar deel V, 3, 10, 2 van het Technisch Reglement houdende een recht om elk jaar gratis bij de distributienetbeheerder de gebruikgegevens van de afgelopen 3 jaar te bekomen. Wat betreft voorschotten en details van de factuur verwijst het VCS dan naar deel V, 7 van het Akkoord: de consument in de vrijgemaakte elektriciteit- en gasmarkt houdende het recht om een meer gedetailleerde factuur te bekomen. Blijkt dat het Akkoord en het Technisch Reglement niet of toch niet alle details ervan zeer gekend zijn binnen de diensten.

Tweede probleem is dan dat als er iets 'mis' blijkt te zijn een rechtzetting op zich laat wachten. Dit wellicht tengevolge de verregaande verautomatiseerde facturatie die blijkbaar niet zomaar toelaat om 'manueel' in 'individuele' gevallen aanpassingen door te voeren. Of ook: ook al heeft men per brief of per telefoon een rechtzetting aangekondigd, ondertussen blijven foutieve facturen verstuurd worden hetgeen zeer verwarrend werkt.

Einde contract / verhuis / wissel leveranciers / vergoedingen (12 %)

De problemen die zich hier voordeden waren vooral te wijten aan energieleveranciers die het Akkoord: de consument in de vrijgemaakte elektriciteit- en gasmarkt 'vergeten' toe te passen wat betreft de specifieke regels die over de beëindiging contract, de leverancierswissel en de verhuizing gaan (deel III en IIIbis).

Dit betrof dan leveranciers die zich niet hielden aan het plafond van 50 / 75 EUR verbrekingsvergoeding dan wel leveranciers die een verbrekingsvergoeding wensten terwijl te zelf de overeenkomst hadden opgezegd wegens wanbetaling en er in dit geval dus geen enkele verbrekingsvergoeding mag worden gevraagd (zie ook art. 19bis Decreet). Omdat het Akkoord: de consument in de vrijgemaakte elektriciteit- en gasmarkt op dit vlak zeer duidelijk is, kon steeds zeer stellig de oplossing voor het gerezen probleem geponeerd worden.

Ook de inhoud van het akkoord vermijdt hier wellicht zeer veel problemen: behoudens andersluidende schriftelijke uitdrukkelijke machtiging aan de nieuwe leverancier, zal de nieuw gevonden leverancier met zijn leveringen maar beginnen als het contract met de vorige leverancier correct is beëindigd waarbij het zo is dat de nieuw gevonden leverancier verantwoordelijk is voor de overgang en de beëindiging van het voorgaande contract.

Bijzondere verkoopswijzen: op afstand en buiten de onderneming (4 %)

Hoewel we geen specifieke cijfers hebben over hoe vaak deze soort van problemen in het verleden doorsijpelden tot de helpdesk van het VCS, durven we stellen dat deze problemen in sterke mate zijn afgenomen. Met name bij het begin van de vrijmaking van de energiemarkt herinneren we ons de talloze meldingen van met name malafide verkopen aan huis bij in het bijzonder sociaal zwakkere mensen.

Een van de redenen om het Akkoord: de consument in de vrijgemaakte elektriciteit- en gasmarkt was precies om het hoofd te bieden aan zulke praktijken. Blijkt dat op dit vlak het akkoord zijn nut bewijst. Zeker de verplichting voor de leveranciers om bij verkopen op afstand overheen de telefoon geen 'switch' aan te vragen zolang de leverancier geen door de consument ondertekend contract in zijn bezit heeft, met hieraan een relatief zware sanctie gekoppeld, is een doelmatige regel gebleken. Dit betreft deel II, 1 van het Akkoord en deel III, B van de bijhorende Gedragscode. Ook bij de verkopen buiten de onderneming of aan huis moet er telkens sprake zijn van een schriftelijk en ondertekend contract. Dit betreft de toepassing van deel II, 2 van het Akkoord en deel III van de Gedragscode maar ook, vaak vergeten, van art. 3 van het KB in uitvoering van de Wet op Ambulante activiteiten en art. 88 Wet Handelspraktijken. Dat telkens een verzakingstermijn is voorzien, een periode waarbinnen men kosteloos van de overeenkomst kan afzien, voorkomt wellicht ook veel problemen.

Op te merken hierbij is dat om het toepasselijke recht te kennen aangaande leveringen van energie het echt wel niet volstaat enkel de specifieke energieregelgeving te kennen. Ook de Wet Handelspraktijken dient men dus te kennen alsook bijv. de Wet op de Ambulante Activiteiten en natuurlijk ook de algemene regels in verband met overeenkomsten van het Burgerlijk Wetboek. Deze wetten komen bij schulden binnen deze sector weliswaar minder vaak expliciet aan bod, precies omdat met name het Akkoord de regels uit de Wet Handelspraktijken overneemt en verbijzondert, ze zijn desalniettemin blijvend relevant als is het soms maar ter aanvulling.

Contractsweigeren en waarborg (4 %)

De energiemarkt is ondertussen al enkele jaren vrijgemaakt. Ondertussen krijgen we situaties onder ogen van mensen die 'gedropt' zijn geweest en een tijdlang energie verkregen via een sociale leverancier en die terug op de vrije markt energie willen aanschaffen, maar hier niet in slagen. Dezelfde problemen stellen zich ook bij mensen die nog nooit door een sociale leverancier zijn bevoorrad van energie maar die bij de private leveranciers openstaande schulden hebben (gehad).

Probleem is dan dat ofwel de betrokken persoon gewoonweg wordt 'geweigerd' dan wel dat deze een 'waarborg' moet volstorten om (opnieuw) klant te mogen worden resp. te blijven. In het eerste geval wordt de toegang tot de vrije markt dus gewoonweg ontzegd. In het tweede geval wordt die toegang voorwaardelijk en is er een 'financiële drempel' die moet overwonnen worden.

Wat de weigeringen betreft. Enerzijds heeft ook een energieleverancier contractsvrijheid en also ook een recht om niet te contracteren met X of Y. Anderzijds kan zulke weigering een oneerlijke handelspraktijk uitmaken dan wel een ongeoorloofde discriminatie en is ze moeilijk verzoenbaar met een recht op energie (binnen de vrije markt) van elkeen. Op te merken valt dat ongeacht de juridische waarheid in dit verhaal, een potentiële klant bij dergelijke weigering machteloos staat: hij of zij krijgt geen contract aangeboden en zal niet worden beleverd door de betreffende leverancier. Het VCS zal deze kwestie blijven opvolgen en zal zich met name ook bij het Centrum voor Gelijke Kansen verder informeren in welke mate dergelijke weigeringen in bepaalde gevallen niet kunnen worden aanzien als een

ongeoorloofde discriminatie op grond van iemands 'fortuin' of 'vermogen' (gelet op de Wet ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie van 10 mei 2007).

Wat de waarborgen betreft. Het Akkoord: de consument in de vrijgemaakte elektriciteit- en gasmarkt, deel IV, i, 11 laat toe dat in bijzondere gevallen er een waarborg kan worden gevraagd door een energieleverancier: de algemene voorwaarden van die leverancier moeten dan wel voorzien in een objectieve en nauwkeurige omschrijving van de gevallen waarin een waarborg zal kunnen worden gevraagd. Jammer is dan dat geen enkele regel voorziet in een maximumplafond noch dat in bepaalde situaties het vragen van een waarborg niet zou mogen. Praktijk is immers nu dat een financiële waarborg wordt gevraagd van mensen die het meestal financieel eerder moeilijk hebben (gehad) en die dus het minst in staat zijn dergelijk waarborgsom 'ineens' te betalen: mensen die van een sociale leverancier komen en/of mensen die energieschulden hebben open staan. Ook dit is niet steeds verzoenbaar met een recht op energie (binnen de vrije markt) voor iedereen. Zo is het dan dat ook andere organisaties, met name Samenlevingsopbouw VZW, hiertegen willen ageren opdat

Facturatie (5 %)

Dit lijkt de omgekeerde wereld wel. Het betreft situaties waarin de consument of de erkende dienst de voorschotfacturen en/of de afrekeningen wel wil betalen maar ze dit niet kunnen doen omdat geen tussentijdse facturen worden verstuurd of omdat er maar geen jaarafrekening komt met hierop dan de juiste bedragen en bankreferenties. Nochtans voorziet onder meer het Technisch Reglement (zie bijv. V, 3, 1, 6) en het Akkoord: de consument in de vrijgemaakte elektriciteit- en gasmarkt (zie bijv. deel IV, i, 17) dat er 'jaarlijks' een afrekening moet en kan gebeuren en verder dat de consument recht heeft op 'verschillende wijzen van (vooraf) betaling' (zie ook art. 21 BVR 31 januari 2003).

Nogal gek is dat dergelijke zaken niet snel opgelost worden en met name dus ook niet als dit gemeld wordt aan de leverancier en men op den duur naar facturen aan het 'smeken' is. Het is toch maar ook in het voordeel van de leverancier dat die facturen snel worden opgemaakt en worden betaald ? Wellicht is dit ook een gevolg van de verregaande 'automatisering' van de facturatie van energie: goed en snel voor grote getallen als alles 'normaal' verloop maar als er individuele aanpassingen binnen het systeem moeten worden gedaan ... dat is blijkbaar niet zo simpel !

Problematisch is dan dat men bijv. voor het eerst een afrekening krijgt na 2 jaar die dan vaak ook zeer hoog is en de leverancier in deze gevallen niet 'meer' soepelheid vertoont dan anders wat betreft afbetaalregelingen die vaak door interne richtlijnen blijken beheerst te zijn (bijv. maximale spreiding overheen 6 of 12 maanden).

Sociaal Tarief / LAC / heraansluiting (5 %)

Gelet op afspraken met Team Sociaal Beleid binnen de VVSG zal het VCS dergelijke vragen doorspelen aan de VVSG en de medewerker die zich bezigt met Energiearmoede. Is het geen loutere verwijzing, geeft het VCS een eerste advies met dan de betrokken medewerker van de VVSG in CC.

Andere (5 %)

Dit betreft vragen die niet direct onder te brengen zijn bij een van de voorgaande categorieën en die wellicht eerder uitzonderlijk worden gesteld. Dit betrof o.m. een vraag over de vererving van energieschulden.

Telecommunicatie

Bijzondere verkoopswijzen: op afstand en buiten de onderneming (43 %)

Bij deze vragen blijkt een oud zeer in België: op papier hebben we een zeer goede consumentenbescherming maar van deze bescherming blijkt in de praktijk niet steeds evenveel over te schieten: de regels worden niet nageleefd (en controle erop blijft vaak uit).

In de praktijk blijken hier veel problemen bij de 2 grootste operatoren zijnde Telenet en Belgacom en dit op het vlak van het aanbod digitale televisie. Beiden pakken uit met indrukwekkende cijfers wat betreft nieuwe aansluitingen doch onze ervaring is dat deze nieuwe abonnees niet steeds even 'koosjer' aan de man worden gebracht: men spreekt enkel van dat hoe 'goedkoop' de digitale televisie eigenlijk wel is maar verzwijgt hoe hoog de eenmalige aansluiting- en activeringskosten zijn, men praat iemand digitale televisie aan in een pakket met internet en telefonie terwijl deze mens helemaal geen computer heeft, men belooft enkel een informatiepakket op te sturen doch men zendt een bevestiging en vervolgens een installateur, ...

Dat consumentenbescherming in België vaak dode letter blijft, is zeker waar voor wat betreft verkopen op afstand. Art. 77 e.v. WHPC bieden op zich een relatief goede bescherming en dit met name doordat bij deze bijzondere verkoopswijze de verkoper nadien nog verplicht is een 'bevestiging' te versturen waarbij de consument met name nog een mogelijkheid wordt geboden aan de overeenkomst te 'verzaken'. In de meerderheid van de gevallen kan de leverancier evenwel niet bewijzen dat ze deze bevestiging hebben verstuurd, wat meermaals een argumentatie openlaat van de gedwongen verkoop.

Ook dat voorafgaand of ten laatste bij het sluiten van de overeenkomst alle informatie is gegeven conform art. 30 of 78 WHPC en/of art 3, §2 Wet Bescherming Consument bij Omroeptransmissie en Omroepdistributiediensten in het bijzonder, kan vaak niet worden bewezen door de operator of provider. Sanctie is dan in de regel dat eventuele algemene voorwaarden niet 'tegenstelbaar' aan de consument zijn.

Ook het bewijzen van het bestaan en/of de precieze inhoud van de overeenkomst op zijn eigen blijkt vaak onmogelijk voor de leveranciers of toch niet conform Belgisch recht te kunnen. Geen rekening wordt gehouden met het feit dat het Burgerlijk Wetboek voorziet dat een 'onderhandse akte' wordt opgesteld voor overeenkomsten van een waarde + 375 euro wat vaak het geval is bij abonnementen in de telecommunicatiesector. Ook art. 108 Telecomwet of resp. art. 6 Wet Bescherming Consument bij Omroeptransmissie en Omroepdistributiediensten wordt meermaals niet nageleefd: de operatoren kunnen vaak niet het contract 'materieel' ter beschikking stellen aan de abonnee laat staan een door de consument ondertekend exemplaar. Nochtans kunnen art. 108 en 6 zo gelezen worden alsof elk abonnement in de telecommunicatiesector het voorwerp zou moeten zijn van een

geschreven contract en dus een ondertekende overeenkomst, dit mede gelet op art. 20, 2 van de Richtlijn 2002/22/EG: *“De lidstaten zorgen ervoor dat de consumenten die zich abonneren op diensten waarbij een aansluiting en/of toegang tot het openbare telefoonnetwerk wordt aangeboden, recht hebben op een contract met een onderneming of ondernemingen die dergelijke diensten aanbieden (...)”*.

Het zou zeker niet slecht zijn dat -zoals in de energiesector- er een expliciete regel zou bestaan die stelt dat (ook) bij verkopen op afstand overheen de telefoon men niet mag spreken van een afgesloten overeenkomst zolang de operator geen contract in handen heeft ondertekend en terug gestuurd door de consument. Nog beter: dit zou altijd het geval moeten zijn bij overeenkomsten met consumenten die niet onmiddellijk aflopen ! Dankzij art. 88 WHPC en art. 3 van het K.B. ter uitvoering van de Wet op de Ambulante Activiteiten dienen contracten gesloten in het kader van dergelijke ambulante activiteiten buiten de onderneming en/of ten huize van de consument wel al duidelijk het voorwerp uit te maken van een geschreven en ondertekend contract.

Einde contract / operatorwissel / vergoedingen (22 %)

Reclames alom lokken de consument naar de verschillende operatoren en providers: bij hun is het telkens beter en goedkoper. Het is dan evenwel aan de consument om na te gaan en te controleren hoe en wanneer hij bij zijn huidige leverancier weg kan en wanneer het contract met de nieuwe leverancier zou moeten beginnen. Hier loopt het vaak mis en kunnen er in principe dan ook verbrekingsvergoedingen worden geëist van de consument. Dat op de facturen de begin- en einddatum van de lopende overeenkomst vermeld staan, doet aan deze stelling vaak geen afbreuk.

Of dergelijke verbrekingsvergoeding ook effectief kan worden geëist, dient dan telkens nog wel te worden getoetst aan de regels van het Burgerlijk Wetboek en de WHPC die met name bepalen wanneer de algemene voorwaarden ‘tegenstelbaar’ aan de consument zijn. Vaak blijkt dit niet het geval: er kan geen bewijs van aanvaarding door de consument van de algemene voorwaarden worden overhandigd noch kan worden bewezen op andere wijze dat de consument voldoende ingelicht is geweest voorafgaand of ten laatste bij het sluiten van de overeenkomst over de algemene en bijzondere verkoopsvoorwaarden. Is de verbrekingsvergoeding uit de algemene voorwaarden dan verder wel ‘tegenstelbaar’, wil dit nog niet zeggen dat ze wettelijk is: meermaals zijn de bepaalde vergoedingen niet conform art. 32 WHPC en ontbreekt met name de vereiste van ‘wederkerigheid’ of is er sprake van ‘buitensporigheid’ van de vastgelegde vergoeding.

Bij de invoering van art. 39bis WHPC wou men ook de overschakeling van de ene operator of provider naar de andere vergemakkelijken in de sector van telecommunicatie: na het uitzitten van de eerste bepaalde duur van de overeenkomst (van 1 jaar) zou men in de regel ten alle tijde mits respect voor een opzegtermijn van 1 maand moeten weg kunnen bij zijn huidige leverancier. In de praktijk wordt dit evenwel omzeild doordat providers en operatoren vaak voor het verstrijken van de eerste bepaalde duur (van 1 jaar) hun klant een ‘nieuw’ contract aanbieden van bepaalde duur (van 1 jaar) waardoor er met name geen sprake meer is van een ‘stilzwijgende verlenging’ van de ‘oorspronkelijke’ overeenkomst waardoor art. 39bis WHPC niet in werking treedt. De klant is dan weer voor een langere tijd gebonden.

Veel problemen op dit gebied zouden kunnen worden vermeden mitsdien een analoge regeling van toepassing zou zijn als in de energiesector: wanneer een consument een nieuw contract aangaat, is het de nieuwe operator of provider die verantwoordelijk wordt voor de 'switch' die met name zijn nieuwe overeenkomst pas zal laten in werking treden zodra het contract bij de vorige leverancier correct kan worden beëindigd, dit alles behoudens andersluidende expliciete en schriftelijke machtiging van de consument.

Schorsing van de overeenkomst (10 %)

Dit betreft vragen over het schorsen van de levering van de dienst indien er facturen onbetaald zijn gebleven. Dit is volgens art. 119 van de Telecomwet resp. art. 10 Wet Bescherming Consument bij Omroeptransmissie en Omroepdistributiediensten mogelijk, maar moet desgevallend beperkt blijven tot de dienst waarvoor er achterstallige betalingen zijn indien de operator meerderde diensten aanbiedt (bijv. internet, telefonie en televisie) en zou pas mogen gebeuren na een vorm van waarschuwing. Vaak beperkt men in de praktijk dergelijke schorsing evenwel niet tot die betrokken dienst of gaat men (naar aanvoelen van de klant) veel te snel over tot deze maatregel.

De wet laat toe dat dit door de Minister verder zou worden gereguleerd, bijv. door te bepalen dat een factuur minimaal 2 maanden achterstallig zou moeten zijn of dat voorafgaand een aangetekende aanmaning zou moeten worden verstuurd (art. 119 Telecomwet). Dit is tot op heden niet gebeurd. Dit geeft operatoren en providers min of meer vrij spel hoe en wanneer dit sanctiemechanisme aan te wenden.

In de praktijk blijkt dat deze schorsing vooral aangewend wordt als feitelijk drukkingmiddel, wat ook blijkt uit de begeleidende briefwisseling waarbij meestal tegelijkertijd ook gedreigd wordt met een opname op de zgn. 'zwarte' lijst van Preventel.

Het omgekeerde kan ook een probleem zijn: een klant die zijn overeenkomst tijdelijk wil schorsen voor een periode waarin er geen gebruik van zal kunnen worden gemaakt (bijv. tijdens verblijf in buitenland) en de operator die dit weigert.

Contractsweigerings / Preventel (10%)

Ook in de sector van de telecommunicatie is blijkbaar niet elke klant een gewenste klant. Met name personen die vermeld staan op de zgn. 'zwarte' Preventelijst ervaren vaak moeilijkheden om een nieuwe operator of provider te vinden die een gewone abonnementsformule wil aanbieden. De operatoren en providers weten dit, en laten vaak niet na bij een wanbetaling dit expliciet te vermelden: "*Betaal maar snel of u komt op de lijst waarna u niet evident ooit nog een abonnement zal kunnen afsluiten*". Het is dus ook een feitelijk drukkingmiddel van de operatoren en providers. Dit wordt helemaal problematisch indien de dreiging hiermee ook gebeurt wanneer de abonnee al heeft laten weten om die of gene reden de betreffende factuur inhoudelijk te betwisten. Uit schrik voor opname op de lijst of om de schrapping te bekomen indien men al op de lijst is geplaatst, gaat men dan vaak 'toch' maar over tot betaling van de sommen.

Problematisch is ook dat mensen die op de Preventelijst staan daar niet gemakkelijk van af komen. Men verkrijgt moeilijk informatie vanwege Preventel VZW en de consument moet er meestal zelf voor zorgen dat bij inhoudelijke betwisting omtrent de onbetaalde sommen in de

lijst de aanduiding “betwist” wordt toegevoegd. En alsof dat een nieuwe operator zal tegenhouden deze klant te weigeren !

Over de zgn. ‘zwarte lijsten’ en bij uitbreiding ook over bijv. een ‘algemene schuldcentrale’ kan men lang juridisch en maatschappelijk debatteren. Alleszins blijkt in de praktijk dat deze zgn. ‘preventie-instrumenten’ gehanteerd worden als ‘uitsluitinginstrumenten’ en dat een gebrekkige en afwezige regelgeving omtrent de misbruiken alleszins geen halt zal toeroepen. Het wordt hoog tijd een duidelijk regelgevend kader omtrent uit te werken.

Verjaring telecomschulden (5 %)

I.t.t. de energiesector willen de spelers in de telecommunicatiesector niet per se volhouden dat art. 2266bis B.W. (10 jaar) van toepassing is en ze erkennen dus in grote mate dat art. 2277 B.W. (5 jaar) toepasselijk is op deze schulden. Ze kunnen ook moeilijk anders. Het Grondwettelijk Hof heeft immers reeds expliciet gezegd in een van haar arresten dat art. 2277 B.W. van toepassing is op facturen tengevolge de levering van mobiele telefonie. Voor zover nodig kan het VCS bij adviezen omtrent verwijzen naar haar ‘standaardbrief’ opgemaakt om te argumenteren dat art. 2277 B.W. van toepassing is op energieschulden waarvan de inhoud naar analogie grotendeels ook van toepassing is op schulden in de telecommunicatiesector.

Andere (10 %)

Dit betreft vragen die niet direct onder te brengen zijn bij een van de voorgaande categorieën en die wellicht eerder uitzonderlijk worden gesteld. Dit betrof o.m. een vraag over de uitzondering voor de telecommunicatiesector wat betreft het verbod op gezamenlijk aanbod oftewel het zgn. verbod op koppelverkoop.

4.3. Collectieve informatieverschaffing

4.3.1. Situering

Collectieve informatieverschaffing bleef in het jaar 2008 uiteraard een kerntaak van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling. De informatie die verspreid werd, had betrekking op beleidsnieuws, nieuwe wetgeving, evoluties in de rechtsleer, opmerkelijke uitspraken in de rechtspraak, aankondigingen van studiedagen en ander nieuws betreffende de schuldbemiddeling.

Het VCS maakte gebruik van verschillende eigen communicatiekanalen om deze taak te vervullen:

- het Handboek Schuldbemiddeling (zie infra, punt 3.2.);
- het maandelijks e-zine Schuldbriefing (zie infra, punt 3.3.);
- de website www.centrumschuldbemiddeling.be (zie infra, punt 3.4.).

4.3.2. Handboek Schuldbemiddeling

4.3.2.1. Algemeen

Het Handboek Schuldbemiddeling bleef in het jaar 2008 het middel bij uitstek om de diensten schuldbemiddeling op een grondige en begrijpelijke manier te informeren over beleidsontwikkelingen en evoluties op het vlak van wetgeving, rechtspraak en rechtsleer. Het handboek is ontstaan vanuit het lesmateriaal dat in de loop der jaren gemaakt werd voor de basisopleiding schuldbemiddeling.

In 2007-2008 heeft de redactieraad het hele handboek onder de loupe genomen met het oog op een nieuwe uitgave (controle van de lay-out, van de logische volgorde van de stukken, van eventueel ontbrekende stukken, van de eenvormigheid en cohesie tussen de stukken, van de structuur, van de uniformiteit van juridische verwijzingen, enz.). Het herwerkte handboek -dat vanaf eind 2008 verspreid werd onder de abonnees- bestaat uit drie ringbanden en 21 tabbladen. Deze nieuwe indeling is gebruiksvriendelijker en laat het invoegen van nieuwe pagina's makkelijker toe. De ontbrekende delen waarvoor in de nieuwe uitgave ruimte werd voorzien ("*schulden ivm nutsvoorzieningen*", "*bijzondere voordelen voor mensen met schulden*",...) worden vanaf het jaar 2009 stap per stap aangevuld.

4.3.2.2. Samenstelling en bijeenkomsten redactieraad

De redactieraad van het handboek is divers samengesteld. Enerzijds zetelen hierin juristen en maatschappelijk werkers van diensten schuldbemiddeling van OCMW's en CAW's. Anderzijds zijn er ook academici vertegenwoordigd in de redactieraad. Deze groep, met expertise op juridisch en sociaal-agogisch vlak, heeft tot taak om de kwaliteit van het handboek zo goed als mogelijk te garanderen.

In 2008 zetelden meer bepaald volgende personen in de kernredactie van het Handboek Schuldbemiddeling:

- Bertel De Grootte, docent aan de Hogeschool Gent - Departement Handelswetenschappen en Bestuurskunde;
- Reinhard Steennot, docent aan de Faculteit Rechtsgeleerdheid van de Universiteit Gent;
- Sabine Weydts, juriste vzw Schuldbemiddeling Z.W.-Vlaanderen;
- Mieke Vuylsteke, juriste vzw Schuldbemiddeling Z.W.-Vlaanderen;
- Christine Nys, juriste OCMW Kortrijk;
- Jan Brodala, docent KH Kempen, departement Sociaal Werk, Geel;
- Johan Van Baekel, maatschappelijk werker CAW De Kempen;
- Rik Marynissen, jurist OCMW Gent;
- Anneleen Muylaert, maatschappelijk werker CAW Visserij;
- Dirk De Clerck, coördinator Vlaams Centrum Schuldbemiddeling;
- Mohamed El Omari, stafmedewerker-jurist Vlaams Centrum Schuldbemiddeling en hoofdredacteur van het handboek;
- Een medewerker van de uitgeverij Politeia.

De redactieraad vergaderde in het jaar 2008 3 maal teneinde de bijwerkingen en de nieuwe uitgave van het handboek voor te bereiden:

- op 1 februari 2008;
- op 25 april 2008;
- op 7 november 2008;

Een medewerker van het VCS, die het hoofdredacteurschap van dit handboek opneemt, stond in 2008 in voor het bijeenroepen en het voorzitterschap van de redactievergaderingen, de opmaak van de agenda van de redactievergaderingen, de contacten en onderhandelingen met de auteurs, het aantrekken van nieuwe auteurs, de coördinatie van de nieuwe uitgave van het handboek, enz. Vanuit het VCS werden bepaalde onderdelen van het handboek zelf geactualiseerd of geschreven, voor andere stukken werden er deskundige auteurs gezocht.

4.3.2.3. Bijwerkingen in het jaar 2008

De bijwerkingen van het Handboek Schuldbemiddeling zorgen ervoor dat dit voortdurend actueel wordt gehouden. Het handboek wordt via deze updates niet alleen geactualiseerd, er worden ook systematisch ontbrekende en nieuwe relevante onderdelen toegevoegd.

In het jaar 2008 zijn er 3 “gewone” bijwerkingen geweest (afleveringen 23, 24 en 25). De vierde bijwerking (aflevering 26) betrof de nieuwe uitgave van het handboek, dat volledig herwerkt werd.

Aflevering 23 (februari 2008)

Om het *Handboek Schuldbemiddeling* nog gebruiksvriendelijker te maken, werden de bedragen en tarieven die periodiek wijzigen, naar aanleiding van deze aflevering vooraan gecentraliseerd. Zo kregen de abonnees een handig overzicht met telkens een korte vermelding van de wettelijke referentie, het corresponderende onderdeel in het handboek, en

ook de vermelding vanaf wanneer deze actuele bedragen/tarieven gelden of op welke periode ze betrekking hebben.

Verder betrof deze aflevering een aantal belangrijke actualisaties en aanvullingen in het deel '*Juridische handleiding*', nl.:

- Een grondige update van punt "2.3.3. Schulden uit strafrechtelijke inbreuken", alsook van punt "4.1.6. De erfgenamen".
- De opname van de nieuwe regeling betreffende de vaststelling van het tarief van de rechtsplegingsvergoeding m.b.t. de erelonen van advocaten (K.B. van 26 oktober 2007).
- De aanvulling van punt 5.1.10 m.b.t. de minnelijke invorderingen door gerechtsdeurwaarders met recente rechtspraak en de verwijzing naar art. 243 Sw. en art. 518 Ger. W.
- Nieuwe informatie over de grondige hervorming van de procedure inzake burgerlijke rechtspleging bij Wet van 27 april 2007 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek met het oog op het bestrijden van de gerechtelijke achterstand (punt 5.2.5.A).
- "Punt 6.1.7. Verkoop buiten de onderneming" werd aangevuld met een nieuw onderdeel rond 'ambulante activiteiten'.
- De opname van een volledig nieuw hoofdstuk 6.1bis over de "Bescherming van de consument op het internet".
- Een grondige actualisatie van verschillende onderdelen m.b.t. de WCK (6.3.1. Definities en toepassingsgebied en 6.3.3. De kredietovereenkomst).
- De herwerking van hoofdstuk "6.5. Huurschulden" naar aanleiding van de meest recente wetwijzigingen en van "Hoofdstuk 6.5bis. Sociale huurschulden" naar aanleiding van het nieuwe Sociale Huurbesluit van 12 oktober 2007.
- Informatie over een nieuwe dienst die krachtens de artikelen 116 – 131 van de Programmawet van 25 april 2007 werd opgericht binnen de F.O.D. Financiën, nl. de fiscale bemiddelingsdienst.

Aflevering 24 (mei 2008)

Aflevering 24 van het *Handboek Schuldbemiddeling* betrof volgende actualisaties en aanvullingen in het deel '*Juridische handleiding*':

- Het hoofdstuk 6.5bis. *Sociale huurschulden* werd onder meer volledig aangepast aan het 'Sociaal Huurbesluit van 12 oktober 2007'.
- Verder ontvingen de abonnees in het hoofdstuk rond belastingschulden een nieuw stuk rond de fiscale bemiddelingsdienst en een update van het deel inzake het onbeperkt uitstel van invordering van belastingschulden.

De abonnees ontvingen bij deze bijwerking eveneens een nieuwe versie van de cd-rom, waarop alle wetteksten werden geactualiseerd en aangevuld.

Aflevering 25 (juli 2008)

In deze aanvulling werd de '*Juridische handleiding*' o.m. op volgende punten geactualiseerd dan wel aangepast:

- De abonnees ontvingen een overzicht de verschillende betekenissen van het concept "*interest*" aangezien het voor de schuldbemiddelaar belangrijk is om de verschillende soorten interest goed van elkaar te kunnen onderscheiden.
- Het deel '4.1. De partijen' werd aangevuld met een stuk over '*De medeschuldenaar*'.
- Een volledig nieuw hoofdstuk rond "*personen die hun vermogen niet zelf willen of kunnen beheren*" werd ingevoegd. Alle relevante aspecten zoals de lastgeving, het voorlopige bewindvoerschap, de onbekwaamverklaring,... komen hierin aan bod.
- Tot slot ontvingen de abonnees nog tal van kleinere actualisaties, onder meer in het deel '3.6 De verjaring', in het deel '7.9.4. Kosten, erelonen en emolumenten' en in het deel 7.5.4. met betrekking tot de maatregelen die de rechter kan opleggen in het kader van de gerechtelijke aanzuiveringsregeling.

4.3.2.4. Nieuwe prijsformule

Heel wat diensten schuldbemiddeling hebben nood aan meer dan één abonnement op het Handboek Schuldbemiddeling. Daarom werd eind 2008 een nieuwe prijsformule ingevoerd: wie meerdere abonnementen neemt, betaalt minder. Vanaf het 3de abonnement geldt 50 % korting op het basisboek én op de bijwerkingen (dit voordeel geldt dus ook op het 4de, 5de... boek/abonnement). De abonnementen moeten gefactureerd worden op één en hetzelfde adres om van deze kortingen te kunnen genieten. Wie abonnee reeds abonnee was, kreeg de herwerkte versie automatisch toegestuurd.

4.3.3. E-zine Schuldbriefing en E-Flash

Via de elektronische nieuwsbrief Schuldbriefing worden de schuldbemiddelaars regelmatig op de hoogte gebracht van ontwikkelingen in de wetgeving, rechtspraak en rechtsleer. Dit

medium wordt ook gebruikt voor de aankondiging van preventiecampagnes, relevante studiedagen, interessante publicaties,... Het e-zine wordt normaal elke maand gratis verstuurd naar alle abonnees, met uitzondering van de zomermaanden juli en augustus.

In het jaar 2008 steeg het aantal abonnees van 1537 in 2007 tot **1590** en de inschrijvingen komen nog regelmatig binnen via info@centrumschuldbemiddeling.be.

In het jaar 2008 hebben de abonnees 5 e-zines met de hierna volgende inhoudstafel ontvangen. Het tempo van een maandelijks E-zine bleek vooral naar het einde van 2008 niet haalbaar. In 2009 zal worden bekeken of het tempo van één E-zine per maand haalbaar is en ook of het bijv. niet interessanter is vaker met E-flashes te werken die maar 1 of een beperkt aantal onderwerpen behandelen.

In 2008 hebben de abonnees al kennis gemaakt met verschillende E-Flashes. Dit betreft dus een 'mini-E-zine' dat telkens dan maar 1 of een zeer beperkt aantal onderwerpen behandelt. In 2008 werden deze in hoofdzaak aangewend om studiedagen of bepaalde acties (bijv. in het kader van de Dag Zonder Krediet) aan te kondigen.

De verzonden e-zines hadden volgende inhoud:

Schuldbriefing nr. 25 Februari 2008

Jaarplanning 2008 Vlaams Centrum Schuldbemiddeling

Annulering overdracht oude dossiers CSR naar de arbeidsrechtbanken?

Geen beroep mogelijk tegen beslissing inzake erelonen en kosten van de schuldbemiddelaar
Kredietverstrekker mag rekening houden met gecumuleerde inkomsten van hoofdelijk gehouden mede-ontleners

Ondertekening leveringsbon staat niet gelijk aan de aanvaarding van de algemene voorwaarden

Contractueel voorzien schadebeding ook voor schuldeiser bindend tenzij voorbehoud

Sanctionering door sociale huisvestingsmaatschappij: terughoudendheid vereist

Verslag over een aantal toepassingsproblemen van de Wet Handelspraktijken

Regels betreffende werking Ombudsdienst Energie vastgelegd

Kwalificatie rechtsverhouding tussen afnemer en intercommunale elektriciteitsverdelers

Verduidelijking procedure sociaal telefoontarief

Tarief 2008 voor de gerechtskosten in strafzaken

Bevel tot betaling heeft stuitende werking t.o.v. verjaring betwiste belastingschuld

Aflevering 23 van het Handboek Schuldbemiddeling

Brochure 'Laat u niet overbluffen' en folder 'Dag zonder Krediet' gratis te verkrijgen

Schuldbriefing, nr. 26, Maart 2008

Kredietverstrekking versoepelen of banken aan de ketting? Kom luisteren op de Trefdag van 17 april

Uitvoeringsbesluit inzake jaarverslag en registratie gepubliceerd

Regering Letermé I en de (flauwe) strijd tegen de schulden(over)last

Sommige advocaten respecteren de schuldenaar te weinig

Naar een culturele revolutie inzake krediet?

Brussels parket dagvaardt Citibank

Federale Overheidsdienst Economie start onderzoek naar Telenet

Evaluatie schoolpakket "Op eigen benen"

“Boeven” en de collectieve schuldenregeling
Loutere verwijzing naar algemene voorwaarden volstaat niet voor tegenwerpelijkheid
Stilzwijgende verlenging van dienstencontracten van bepaalde duur
Bevoegde rechtbank bij grensoverschrijdende consumentengeschillen
Omzendbrief fiscale bemiddeling
Intrum Justitia neemt Juri-Desk en Krebes over
Openstaande plaatsen verdiepingsmodules VCS
“Nu komen WE rond” - Krachtgericht groepswork als aanvulling op individuele hulpverlening
10 jaar Belgisch Insolventierecht, een stand van zaken
Folder “De gerechtsdeurwaarder - helpende hand en partner van justitie”
Lucky Luke strijdt tegen consumentenbedrog
Brochure „Laat u niet overbluffen” en folder „Dag zonder Krediet’ gratis te verkrijgen

Schuldbriefing, nr. 27, Mei 2008

Naar een financiering van de Vlaamse diensten schuldbemiddeling?
Beleidsnota minister van Klimaat en Energie – maatregelen voor een betere bescherming van consumenten
Geïndexeerde leefloonbedragen – ook van belang voor dossiers CSR
Weigering vergoeding overbodige administratiekosten schuldbemiddelaar vereist correcte motivering
Kwijtschelding penale boetes in het kader van de collectieve schuldenregeling
Schulden uit misdrijf geen bezwaar voor collectieve schuldenregeling volgens Antwerps arbeidshof
Is een internetaansluiting nodig in het licht van de menselijke waardigheid?
Nieuwe Europese richtlijn consumentenkrediet gepubliceerd
Maximale JKP's blijven ongewijzigd
Parlementaire vragen inzake problematische kredietverstrekking
Aanpassing algemene voorwaarden aan recente wetgevingen
Nieuwe richtlijn inzake minnelijke invorderingen door gerechtsdeurwaarders
Hoorzitting over de werking van de Lokale Adviescommissies
VREG start onderzoek naar praktijk voorschotfacturen bij energieleveranciers
Eindelijk een operationeel centraal bestand van beslagberichten?
Afl levering 24 van het Handboek Schuldbemiddeling
De Bemiddelingsdienst Banken-Kredieten-Beleggingen in het jaar 2007
Jaarverslag 2007 Febelfin
Vademecum juridische tweedelijnsbijstand (“pro deo advocaat”)
Marktrapport en jaarverslag 2007 van de VREG
De consumptie van gezinnen met een bescheiden inkomen
Brochure “Justitie in België”
Brochure ‘Laat u niet overbluffen’ en folder ‘Dag zonder Krediet’ gratis te verkrijgen

Schuldbriefing nr. 28, Juni 2008

Naar een financiering van de Vlaamse diensten schuldbemiddeling!
Opgemerkt bij de diensten schuldbemiddeling
Bedankt beslagrechters, veel succes arbeidsrechters
Personen in schuldbemiddeling doen quasi geen beroep op Stookoliefonds
Verplichte verkoop in het kader van een gerechtelijke aanzuiveringsregeling kan in functie

van de menselijke waardigheid

Overgangstermijn verjaringswet van 10 juni 1998 bijna verstreken

Hof van Cassatie spreekt zich uit over de 5-jarige verjaringstermijn die voorzien is in art. 2277 B.W.

Fitnesscentra leven de wet niet na

Aflevering 25 Handboek Schuldbemiddeling

Electronische handel: 5e rapport van het ECC-Net

Brochure 'Laat u niet overbluffen' en folder 'Dag zonder Krediet' gratis te verkrijgen

Schuldbriefing nr. 29, september - oktober 2008

Kom allemaal massaal naar de Dag Zonder Krediet!

Verjaring energieschulden: 5 jaar / art. 2277 B.W. of 10 jaar / art. 2266bis B.W. ?

Jaarverslag Ombudsdienst voor Telecommunicatie + oproep wanpraktijken te melden

"Kosteloos" is het ontbreken van het nastreven van enig economisch voordeel ten gevolge van de zekerheidsstelling, zowel rechtstreeks als onrechtstreeks

Stookoliefactuur en gespreide betaling

Vergoeding voor schade verbonden aan de persoon en voortvloeiende uit onrechtmatige daad mag niet tot de boedel van de collectieve schuldenregeling behoren

Ook ex-echtgenoten worden bevrijd ingevolge de verschoonbaarheid van de gefailleerde Stookoliefonds weer in werking

Stuitende werking dagvaarding geldt tot datum definitieve beslissing, en dit geldt ook gedurende de vernietigingsprocedure voor de Raad van State

Wijzigingen inzake de verplichte verzoeningspoging bij huurgeschillen

Korting op gas- en elektriciteitsfactuur in voege

Geïndexeerde bedragen voor de juridische tweedelijnsbijstand (pro deo advocaat) en de rechtsbijstand

Akkoord tussen minister Magnette en de energieleveranciers: de vereenvoudiging van de energiefactuur

Steeds meer klachten over grensoverschrijdende aankopen behandeld door het ECC België

Overzicht van rechtspraak beslag en collectieve schuldenregeling (2002-2007) in het Tijdschrift voor Privaatrecht nr. 2007-4

Hulpverlening aan zelfstandigen in de knel: van vzw Tussenstap naar Zenitor vzw

Colloquium "Collectieve schuldenregeling, 1998-2008, wat is de toegevoegde waarde?" – donderdag 20 november 2008

Problemen met het ontvangen van het e-zine en de E-Flash?

Kalender

Brochure 'Laat u niet overbluffen' uitgeput. Folder 'Dag zonder Krediet' (2008) nog steeds gratis te verkrijgen

4.3.4. Website www.centrumschuldbemiddeling.be

De website "www.centrumschuldbemiddeling.be" is één van de kanalen waarmee het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling informatie en documentatie omtrent de schuldenproblematiek toegankelijk kan maken voor het brede publiek.

In het jaar 2007 werd vastgesteld dat er nood is aan een nieuwe website, die gebruiksvriendelijker is en o.m. toelaat om makkelijker wijzigingen en aanvullingen aan te brengen. Een gespecialiseerde firma werd dan ook gecontacteerd voor de ontwikkeling van een nieuwe website, met een nieuwe structuur die het gebruiksgemak vergroot. In het najaar van 2008 is deze nieuwe website uitgetest binnen het VCS (offline) en vervolgens online geplaatst.

De nieuwe website is een stap vooruit: ze oogt mooier, is gebruiksvriendelijker, laat automatische verwerking van inschrijvingen voor de cursussen toe enz. Inhoudelijk moet deze nieuwe website nog wel verder stapsgewijs uitgebreid worden met nieuwe informatie (o.m. de juridische informatie en basisinformatie die ook voor het brede publiek relevant is) en dient o.a. de afstemming met het Handboek Schuldbemiddeling nog verder te worden uitgewerkt.

De nieuwe website laat ook toe via een zgn. 'intranet' meer gevoelige informatie of informatie enkel bedoeld voor de erkende diensten af te schermen voor het grote publiek. In 2008 is deze optie nog onbenut gelaten maar in 2009 is het de bedoeling gebruik te maken van deze applicatie.

VORMING

Inleiding

Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling biedt twee grote luiken vormen aan. Enerzijds is er de basisopleiding, anderzijds is er een aanbod van verdiepingsmodules voor eenieder die de basisopleiding achter de rug heeft of meer dan 3 jaar ervaring heeft in schuldhulpverlening.

In wat volgt komt een situering van de basisopleiding aan bod evenals een toelichting over de vorm en de inhoud van die opleiding. Daarnaast worden de lesgevers die de basisopleiding verzorgden in 2008 voorgesteld en wordt een overzicht gegeven van het aantal deelnemers die de basisopleiding volgden in 2008. Na dit overzicht krijgt u een bespreking van de resultaten van de evaluaties van de basisopleiding.

In 2008 werd een doorlichting van de basisopleiding uitgevoerd. Tot slot komen de resultaten die dit proces hebben opgeleverd aan bod.

In een volgende punt komt een bespreking van de verdiepingsmodules aan bod. Elke module wordt afzonderlijk besproken met betrekking tot vorm en inhoud en evaluaties. U wordt eveneens geïnformeerd over de lesgevers en het aantal modules die plaats vonden in 2008 en over de evaluatieresultaten.

De basisopleiding schuldbemiddeling

Situering

Aangezien de kwaliteit van de schuldbemiddeling staat of valt met de kwaliteit van de erkende schuldbemiddelaar, werd met het Decreet houdende regeling tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse Gemeenschap van 24 juli 1996 enkele vereisten aan de OCMW's en CAW's gesteld. Beide moeten volgens dit decreet beschikken over zowel een maatschappelijk assistent als een jurist (de zgn. tandemfunctie) die ofwel drie jaar nuttige ervaring hebben, ofwel een gespecialiseerde opleiding van ten minste zestig uur gevolgd hebben (art. 5). Deze laatste werd op last van het Overleg Schuldoverlast in 1998 voor het eerst georganiseerd door de VVSG en het SAW. Sindsdien kende de opleiding een voortdurende kwantitatieve en kwalitatieve verdieping. In de volgende punten vindt u de actuele inhoudelijke en praktische informatie over deze opleiding en het aantal deelnemers, gevolgd door een evaluatie van het afgelopen werkingsjaar.

Een overzicht van de opleidingen per locatie met aantal deelnemers en lesgevers kan worden geraadpleegd in de bijlage.

Vorm en inhoud

Overeenkomstig het Besluit van de Vlaamse regering van 25 maart 1997 tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse Gemeenschap (art. 12) bestaat de opleiding uit drie grote luiken. Naast het maatschappelijke en deontologische luik, zien we duidelijk twee grote luiken die de door de wetgever vooropgestelde tandemconstructie weerspiegelen:

- De deontologische en maatschappelijke aspecten van schuldbemiddeling. De schuldbemiddelaar werkt niet vanuit een eiland maar zijn werkwijze en aanpak wordt bepaald vanuit een brede maatschappelijke context. Zich bewust zijn van deze context en zich positioneren, is van belang. De OCMW of CAW maatschappelijk werker / jurist – schuldbemiddelaar krijgt niet alleen een andere taakhoud maar ook de relatie cliënt-hulpverlener wijzigt grondig. Hierbij stellen zich complexe vragen van onder meer deontologische aard.
- De technisch-juridische aspecten van schuldbemiddeling. Het spreekt voor zich dat de complexe technische en juridische materie onmogelijk volledig aan bod kan komen. De materie is oneindig uitgebreid. Bovendien ontwikkelt en evolueert de kennis en praktijk van de schuldhulpverlening enorm snel. We opteerden voor een basisopleiding, waarbij de nadruk ligt op een beperkte kennisoverdracht, en waarin we vooral trachten om cursisten wegwijs te maken in de materies.
- De methodologische aanpak van schuldbemiddeling. De praktijk leert ons dat een duurzame schuldbemiddeling naast uiterst technische kwesties, valt of staat met de motivatie van de cliënt. Daarom wordt als derde onderdeel van de opleiding zeer veel aandacht besteed aan de methodische aanpak van het 'schuldbemiddelen'. Om de methodische vaardigheden van de cursisten aan te scherpen kiezen we tijdens deze opleiding voor de systeemtheoretische ingang van, aangevuld met de contextuele kijk op, het benaderen van cliënten met een schuldenproblematiek. Deze benadering wordt uitgebreid met inzichten en vaardigheden uit bemiddelings- en onderhandelingspraktijken. Als kers op de taart komt een vereniging waar armen het woord nemen langs. Zij belichten de belevingswereld van mensen die in armoede leven met een schuldbemiddeling.

Lesgevers

- Veronique Cappaert, communicatiedeskundige Avalon
- Centrum Kauwenberg vzw, vereniging waar armen het woord nemen
- Steven De Coster, advocaat OCMW Brasschaat
- Pieter De Loof, advocaat Antwerpen
- Jan De Rudder, advocaat OCMW Tielt, Wingene en Ardoeie
- Yvette Desmet, maatschappelijk assistent OCMW Tielt
- Jan Fiers, lector Hogeschool Gent, departement Sociaal-Agogisch Werk en advocaat
- Tim Greven, jurist Welzijnsregio Noord Limburg
- Christine Nys, juriste OCMW Kortrijk
- Kathleen Sebreghts, juriste OCMW Turnhout

- Ingrid Staelens, juriste Welzijnsregio Noord Limburg
- Reinhard Steennot, docent Ugent, Instituut financieel recht
- Pascale Struys, juriste OCMW Genk
- SIVI vzw, vereniging waar armen het woord nemen
- Johan Van Baekel, maatschappelijk werker CAW De Kempen
- Isolde Vandevelde, stafmedewerkster Vlaams Centrum Schuldbemiddeling
- Sabine Van Hoecke, maatschappelijk assistent OCMW Roeselare
- Tony Van Loon, hoogleraar Sociale Agogiek VUB en schuldbemiddelaar OCMW
- Nicole Van Roey, maatschappelijk assistent OCMW Turnhout
- Mieke Vuylsteke, juriste vzw Schuldbemiddeling Z.W.-Vlaanderen
- Sara Waelbers, juriste CAW Metropool
- Sabine Weydts, juriste vzw Schuldbemiddeling Z.W.-Vlaanderen
- Al-arm, vereniging waar armen het woord nemen, Geel.

Aantal deelnemers

Jaar	Aantal basisopleidingen	Aantal deelnemers	Cumulatief Q
1998	1	21	21
1999	5	102	123
2000	5	103	226
2001	7	134	360
2002	6	98	458
2003	7	116	574
2004	8	147	721
2005	11	184	905
2006	7	114	1.019
2007	7	114	1.133
2008	6	101	1.234

In 2008 namen **101 deelnemers** deel aan de basisopleiding, gespreid over 6 basisopleidingen waarvan 2 in het voorjaar en 4 in het najaar plaats vonden. Dit brengt het totaal aantal cursisten, na 10 jaar werking, op **1.234**.

Oorspronkelijk werden er 7 opleidingen gepland. 1 basisopleiding (te Hasselt) werd geannuleerd wegens een tekort aan inschrijvingen.

Spreiding deelnemers

Basisopleiding	OCMW	CAW	ANDERE
Gent	15		1 VCS
Antwerpen	14	1	1 KINA
Tielt	17		
Geel	17		1 Welzijnszorg Kempen
Genk	17		1 PLOT, 1 Welzijnsregio Noord-Limburg
Schaarb	12	1	1 VCS, 1 Leger des Heils

In totaal waren 92 van de deelnemers werkzaam in een ocmw, 2 in een caw en 7 in een andere setting.

Evaluatie

Elke dag van de basisopleiding wordt gevraagd aan de cursisten om deze dag te evalueren. Op de laatste dag van de opleiding gaat de vormingsmedewerker ter plaatse voor een mondelinge eindbespreking.

De vraag aan de deelnemers om een evaluatie in te vullen is er enerzijds om hen de kans te geven zelf te reflecteren over de 10-daagse opleiding die zij net achter de rug hebben, anderzijds biedt het uiteraard een schat aan informatie voor het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling.

Gedurende de eindevaluatie, waarbij de vormingsmedewerker ter plaatse mondeling gaat evalueren, komen de algemene zaken aan bod. Deze bespreking geeft meer informatie dan een schriftelijke neerslag.

Onder meer door de mix van juristen en maatschappelijk werkers en mensen zonder ervaring en mensen met veel ervaring, zijn de evaluaties zeer gevarieerd. We geven hierbij een algemene samenvatting van de voornaamste opmerkingen die uit de evaluaties naar voor komen. Alle evaluaties liggen ter inzage op het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling.

Beoordeling van de inhoud die aan bod komt

De cursisten zijn over het algemeen zeer tevreden over de inhoud van de opleiding. De opleiding start met een goede inleiding waarbij vooral een toelichting over het VCS sterk

geapprecieerd wordt. Er heerst volgens de cursisten een goed evenwicht tussen het methodisch luik en het juridische luik.

Zaken die de cursisten het meest prijzen zijn de bruikbaarheid van de inhoud voor hun praktijk en de afwisseling tussen theorie en praktijk gedurende de lessen. Over alle dagen heen wordt de inhoud als interessant en boeiend beoordeeld.

De knelpunten situeren zich vooral rond inhoud die te theoretisch is. Sommige cursisten vinden bepaalde onderdelen te moeilijk en te veel voor één dag. Vooral op bepaalde juridische dagen blijkt dit meermaals terug te komen.

Beoordeling van de manier van les geven

De deelnemers zijn over de hele lijn tevreden over de manier waarop elke lesgever zijn deel bracht. Voldoende interactie, praktijkgericht werken aan de hand van voorbeelden en oefeningen, een gestructureerd overzicht en goed lesmateriaal zijn hierbij de grootste troef. Ook het enthousiasme en de vlotheid van de lesgever worden positief beoordeeld, naast de uitstekende kennis van zaken die een aantal lesgevers bezitten.

Een zeer theoretische aanpak, weinig ruimte voor vragen en opmerkingen, weinig structuur en eentonigheid worden als negatief aangegeven. Lessen die uit de cursus voorgelezen worden niet geapprecieerd. Sommige lesgevers, vooral bij het methodische gedeelte, zijn volgens cursisten te confronterend en te persoonlijk naar de cursisten toe in hun lessen.

Suggesties om zaken ander aan te pakken

Voor sommige onderdelen is een gestructureerde cursus wenselijk dat ook voor de cursisten afgeprint is. Op sommige momenten mogen ook meer oefeningen en praktijkvoorbeelden aan bod komen. Voor sommige dagen wensen een aantal cursisten dat de lesgever niet zo snel over de inhoud walst zodat zij kunnen volgen, andere stellen voor om bepaalde onderdelen over meerdere dagen te spreiden.

Beoordeling van de locatie waar de vorming plaats vond?

De locaties worden positief beoordeeld voor wat betreft bereikbaarheid. Hier en daar zijn negatieve opmerkingen over de lunch en over de vriendelijkheid van het personeel.

Beoordeling van de groepssamenstelling (mix CAW-OCMW en jurist-maatschappelijk werker)?

De mening van de verschillende groepen is erg gevarieerd. Sommige cursisten vinden de mix een absolute meerwaarde waarbij men onderling veel leert van elkaar, anderen vinden het moeilijk werken op die manier omdat het niveauverschil erg groot is.

Zowel de juristen als de maatschappelijk werkers houden er een verschillende mening op na.

Doorlichting basisopleiding

Inleiding

In 2008 heeft het Centrum werk gemaakt van een doorlichting van de basisopleiding. Er werd in verschillende fasen gewerkt waarbij de lesgevers zoveel mogelijk betrokken werden.

Er werd eveneens een missie en visie, specifiek voor de vormingen uitgewerkt met het team.

Hieronder vindt u de zaken die werden aangepast om de kwaliteit van de opleiding te verhogen.

Missie en visie

- Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling wil via haar vormingsaanbod de kwaliteit van de schuldhulpverlening nastreven en verbeteren.

Dit steunt op drie pijlers:

- Basiskennis overbrengen
- Vaardigheden aanleren
- Juridisch – technische kwesties bijbrengen

Het Vlaams Centrum schuldbemiddeling opteert voor een opleiding waarbij sterk wordt ingespeeld op de praktijk en waarbij de cursisten leren werken met het naslagwerk 'Handboek Schuldbemiddeling'.

De vormingen hebben eveneens tot doel om de samenwerking tussen maatschappelijk werkers en juristen op het werkveld te bevorderen.

- Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling richt zich in de eerste plaats op schuldhulpverleners binnen de diensten schuldbemiddeling van OCMW en CAW. Externen die zich aanmelden voor een andere opleiding komen op een wachtlijst terecht die wordt aangesproken wanneer een plaats niet ingevuld werd door personeel van OCMW en CAW.

- Het Centrum mikt op kwaliteit. Daarom wordt gestreefd naar een zo volledig mogelijke aansluiting van de inhoud op het volledige werkveld van de schuldbemiddelaar. Dit weliswaar op basisniveau. Om dieper op de materie in te gaan worden verdiepingsmodules georganiseerd.

Volgende zaken zijn erop gericht om de opleiding kwaliteitsvol aan te bieden:

- Het Centrum kiest voor een praktijkgerichte aanpak. Dit door voorbeelden, tips, modellen en oefeningen aan te bieden gedurende de opleiding.
- Er worden professionele docenten aangetrokken. Elke lesgever is expert op zijn terrein.

- De opleidingen gaan door op locaties die een verzorgd leslokaal en een verzorgde lunch aanbieden. Er wordt geopteerd voor plaatsen die vlot met het openbaar vervoer bereikbaar zijn.

Organisatie van de basisopleiding

Nieuwe website

Het VCS is gestart met een nieuwe website. Deze heeft de bedoeling om op een gestructureerde en eenvoudige manier alle info aan te bieden aan de bezoekers. Dit heeft ook gevolgen voor de organisatie van de opleidingen. We willen de planning en inschrijving vereenvoudigen, alsook de wachtlijsten wegwerken en het bestaan ervan teniet doen. Dit kan via het systeem dat nu voorhanden is.

Planning

De planning van de basisopleidingen zal vanaf nu voor twee jaar gebeuren. Dit dient als vangnet voor de mensen die zich willen inschrijven voor een opleiding in een bepaalde provincie die reeds volzet is. Op die manier kan die persoon zich inschrijven voor dezelfde provincie, maar dan wel een jaar later.

Dit vraagt echter een vooruitziende planning voor de lesgevers. Zij zullen immers lang op voorhand de geplande data vast leggen alsook hun engagement per twee jaar moeten kunnen inschatten.

Gelet op de stijging van de kosten wil het VCS het maximum aantal deelnemers optrekken van 16 naar 18. Het gaat om een maximum aantal, dit zal aantal hoeft dus niet steeds realiteit te zijn. Tot nu toe ligt het minimum aantal deelnemers op 12, dit blijft voorlopig hetzelfde.

Inschrijving + wachtlijsten

De inschrijvingen gebeuren vanaf nu enkel en alleen online. Deze manier van werken loopt momenteel al op volle toeren en blijkt erg efficiënt te zijn. Het bespaart een hoop papierwerk en geeft meteen duidelijkheid aan de cursist voor wat betreft zijn inschrijving. Indien de opleiding volzet is, wordt dit ook duidelijk aangegeven.

Eén van de belangrijkste argumenten voor deze manier van werken is het wegwerken van de wachtlijsten. Wanneer een opleiding volzet is, dient de cursist zelf in te schrijven op een cursus waar nog plaats is.

Evaluaties deelnemers

Het systeem zoals het was, liep niet altijd even goed. De lesgevers zijn niet allen overtuigd van het nut van de evaluaties, sommige cursisten vullen alles zeer summier in waardoor we weinig informatie krijgen, lesgevers vergeten al eens te evalueren of sturen de ingevulde formulieren te laat terug naar het Centrum,... kortom we waren het allen eens dat de huidige manier van werken veranderd moest worden.

Volgend systeem wordt van kracht: elke cursist krijgt een evaluatieformulier toegestuurd in zijn/haar mailbox na elke lesdag. Men kan dit vrijblijvend invullen en terugsturen naar het Centrum.

Dit geldt voor de dagevaluaties, niet voor de eindevaluaties. De eindevaluaties blijven mondeling door de vormingsmedewerker gebeuren op de laatste dag van de opleiding.

Prijsbeleid + koppeling Handboek

De prijs voor de basisopleiding bedroeg 700 euro, Handboek Schuldbemiddeling inbegrepen. Deze prijs blijkt al een tijdje mee te gaan en evolueert niet mee met indexen waardoor ze ook niet realistisch meer is. Hetzelfde geldt voor de lesgeververgoedingen die 400 euro per lesdag (= 6 uren) bedraagt.

Het VCS heeft ervoor gekozen om de prijs van de basisopleiding te indexeren, net zoals de lesgeververgoedingen. Jaarlijks zal een aanpassing van de prijzen plaats vinden met ingang vanaf januari 2009.

Niet elke cursist kan het Handboek even goed gebruiken. Vaak heeft de dienst al enkele boeken in bezit en vragen zij de bijvullingen niet meer voor de boeken die er telkens bijkomen.

Politeia ziet een mogelijkheid om de prijzen te laten zakken per exemplaar dat een dienst al in zijn bezit heeft, vooral voor wat de aanvullingen betreft. Dit punt wordt nog verder besproken met hen, tot nu toe blijft het boek sowieso onderdeel van de basisopleiding.

Locaties

Het VCS wil prijs-kwaliteitsgericht de locaties uitkiezen. Het is belangrijk dat er een verzorgd lokaal voorzien wordt en een lunch kan genuttigd worden 's middags.

Er wordt eveneens rekening gehouden met de bereikbaarheid. We kiezen voor locaties die vlot te bereiken zijn met het openbaar vervoer.

Bij keuze voor nieuwe locaties gaan wij voort op positieve ervaringen van collega's op een eigen ervaring gecreëerd door een plaatsbezoek.

Inhoud van de basisopleiding

Wijzigingen van de volgorde van de dagen

Bij de rondvraag op de bijeenkomsten van lesgevers werd snel duidelijk dat de volgorde van de lesdagen niet altijd logisch verloopt. Ook het VCS voelde aan dat de opbouw van de opleiding logischer en efficiënter kan en dat er nieuwe thema's in de basisopleiding een plaats moeten krijgen. Daarom is volgende planning opgesteld:

Dag 1: Inleiding (vm) + intake van een dossier (nm)

Dag 2: Verbintenissen

Dag 3: Woonschulden: energie en telecom (vm) + huur (nm)

Dag 4: Verzekeringen, consumentenkrediet en handelspraktijken

Dag 5: Verloop van de inning van schulden: minnelijk en gerechtelijk/beslagrecht + wet op het hypothecair krediet

Dag 6: Collectieve schuldenregeling

Dag 7: Onderhandelen

Dag 8: Systeemtheoretisch denken

Dag 9: Contextueel denken

Dag 10: Consumentenpsychologie (+ mogelijkheid om nog een drankje te nuttigen na de les met de groep)

De aanwezigheid van het Vlaams Netwerk Armoede en de receptie zijn weg gevallen binnen de tien dagen. Om dit op te vangen, wordt in 2009 een elfde dag georganiseerd die in teken staat van de uitreiking van de attesten voor de cursisten en waarop het Vlaams Netwerk Armoede uitgenodigd wordt om rond één of ander thema een toelichting te geven. Ook de lesgevers worden uitgenodigd om dit moment bij te wonen.

De receptie op de laatste dag van de opleiding is weggevallen (= er wordt daar geen tijd meer voor uitgetrokken) maar aan de cursisten wordt na de les wel vrijblijvend nog een drankje aangeboden.

Op termijn zal ook werk worden gemaakt van een kennisproef voor de cursisten op deze elfde dag. Deze oefening zal moeten ingediend worden en dient als evaluatie-instrument voor het VCS om te zien hoeveel kennis de cursisten opgenomen hebben na de basisopleiding. Hoe dit organisatorisch in zijn werk zal gaan staat echter nog niet vast.

Wijzigingen aan de inhoud

Dossier Marleen Verbaeten

Een eerste wijziging is het wegvallen van het dossier Marleen Verbaeten. De teamleden hebben zelf opgemerkt dat het dossier te weinig aan bod komt. Bovendien werd door heel wat lesgevers aangegeven dat het verouderd is en niet volledig. De meerderheid van de lesgevers was niet tegen de idee om het dossier achterwege te laten.

Voor de lessen 'intake van een dossier' heeft dit de grootste impact. Er werd echter met deze lesgevers op voorhand besproken wat eventuele andere mogelijkheden zijn. Er zal worden gewerkt met voorbeelddossiers van de cursisten zelf en/of met een dossier van de lesgevers.

Praktijkgerichte lessen

Het is essentieel dat de basisopleiding zo goed als mogelijk aansluit op het volledige werkveld van de schuldhulpverlener. Op vlak van inhoud wil het VCS garanderen dat er gedurende de lessen voldoende praktijkvoorbeelden en casussen worden besproken. Met het wegvallen van het dossier kunnen lesgevers eigen voorbeelden aanhalen naast de voorbeelden die worden uitgewerkt in de cursus (cfr. Volgende punt: uitwerking cursusmateriaal). Uiteraard kunnen de voorbeelden vanuit het dossier nog gebruikt worden. Het VCS dringt er bij de lesgevers op aan dat er zo praktijkgericht mogelijk wordt gewerkt.

Basisprincipes

Daarnaast is het geenszins de bedoeling om diep op de thema's in te gaan, dit kan in de verdiepingsmodules. Er kan wel aangegeven worden waar meer informatie terug te vinden is betreffende de verschillende onderwerpen: het Handboek, de CD-rom, websites,...

Elke lesdag moet dus zo goed als mogelijk toegespitst zijn op de "schuldenpraktijk", en geïllustreerd worden aan de hand van voorbeelden, tips, modellen en oefening

Evenwicht

Er zou meer evenwicht moeten komen in het methodische gedeelte. Er bestaan ondertussen heel wat materies die bij het onderdeel methodiek kunnen aangebracht worden. Momenteel worden twee dagen systeemtheoretisch denken georganiseerd waardoor de kans tot verdieping groter wordt. Vanaf najaar 2009 bestaat het methodische gedeelte uit een dag onderhandelen, een dag systeemdenken, een dag contextueel denken en een dag consumentenpsychologie (nieuw). De cursisten die meer wensen bij te leren over de thema's kunnen zich inschrijven voor de verdiepingsmodules.

In het juridische gedeelte komen eveneens wijzigingen (cfr. supra). Er komt een deel rond energie en telecomschulden bij en zoals eerder gesteld is de volgorde van de dagen gewijzigd.

Elfde dag

Zoals eerder aangegeven, komt er een extra 11^e dag: een oefening, officiële uitreiking attesten, Vlaams Netwerk Armoede + receptie. Deze dag zal zo centraal mogelijk plaats vinden.

Wijzingen en uitwerking van cursusmateriaal

➤ Eén cursus

Momenteel bestaat er geen officiële cursus die als lesmateriaal kan dienen. Dit betekent een lacune op vlak van eenvormigheid van lesmateriaal en inhoud binnen de basisopleiding. Lesgevers werken allen met eigen materiaal waardoor er uiteraard ook kwaliteitsverschillen optreden per cursus.

Om enigszins tegemoet te komen aan de nood aan degelijk cursusmateriaal voor de cursisten, alsook om de controle op de inhoud/kwaliteit enigszins te bewaken, wil het VCS zelf het initiatief nemen om een cursus op te stellen. Dit zal gebeuren door professionals (waaronder de lesgevers) aan te trekken die de inhoud schematisch uitschrijven. Het geheel wordt eigendom van het VCS en wordt als leidraad gebruikt binnen de basisopleiding. Lesgevers kunnen het deel dat zij aanbieden, zelf stofferen met eigen voorbeelden en ervaringen.

➤ **Uitwerking draaiboek**

Het VCS wil een overzichtelijk draaiboek ontwikkelen dat voor elke lesgever praktisch en overzichtelijk is. Het hoofddoel van het draaiboek zal erin bestaan het traject van de basisopleiding duidelijk weer te geven. Op die manier moeten lesgevers een beknopt overzicht krijgen van hetgeen andere lesgevers aanbieden op de andere dagen. Ook de verbinding tussen de verschillende lesdagen moet duidelijk weergegeven worden.

➤ **Hantering van het Handboek Schuldbemiddeling**

Het Handboek Schuldbemiddeling zou een werkinstrument moeten zijn voor elk van de cursisten. Omdat het niet altijd evident is om met het Handboek zelf aan de slag te gaan tijdens de lessen, zal in de nieuwe cursus telkens verwezen worden naar het Handboek waar nodig/nuttig. Op die manier kunnen de cursisten steeds bij bepaalde onderdelen hun boek erbij nemen en gericht nagaan wat erover geschreven staat in het Handboek.

Communicatie lesgevers - VCS

Overeenkomst tussen VCS en de lesgevers van de basisopleiding

Het VCS heeft werk gemaakt van een afsprakennota die kan gelden tussen VCS en de lesgevers. Daarin zijn de concrete afspraken opgenomen die van kracht zijn tussen lesgevers en VCS. De nota is opgesteld door het VCS, lesgevers kregen de kans om hun bedenkingen en aanvullingen aan te geven waarop bepaalde zaken werden aangepast.

Nieuwsbrief

Het VCS is gestart met een trimestriële nieuwsbrief naar de lesgevers van de basisopleiding toe. De bedoeling bestaat erin dat het VCS informatie verspreidt naar de lesgevers die nuttig is voor hen. Dit zal vooral 'nieuws' betreffende de opleidingen zijn, maar de info kan even goed andere zaken bevatten zoals plannen en evoluties binnen het VCS en de ruimere sector.

Het is eveneens de bedoeling dat lesgevers zelf nieuws of ideeën doorgeven die zij via de nieuwsbrief willen laten verspreiden. Er zal ook via de nieuwsbrief worden aangekondigd welke nieuwe lesgevers we mogen verwelkomen en welke mensen het lesgeven binnen de opleiding stopzetten.

Forum via de website

Het VCS wil, naast de nieuwsbrief, ook een forum voor de lesgevers starten via de website. Het is een plek waar lesgevers onderling berichten kunnen posten, nieuws kunnen opzetten

en dergelijke. Dit forum kan eveneens interessant zijn naar nieuwe lesgevers toe om bijvoorbeeld bepaalde zaken te overleggen met lesgevers die dezelfde materie reeds langere tijd geven. Eigenlijk kan alles via dit forum gedeeld worden met elkaar.

Het forum staat nog niet op punt. Dit moet technisch nog ontworpen worden, maar dit zal in 2009 van start gaan.

Jaarlijkse bijeenkomst

Het VCS zal een jaarlijkse bijeenkomst plannen voor de lesgevers van de basisopleiding.

Uiteraard sluit dit andere vergaderingen niet uit. Indien zaken moeten worden voorgelegd ter bespreking, zullen nog andere bijeenkomsten gepland worden. Met de uitwerking van de nieuwe vorm van de basisopleiding zullen aanvankelijk vooral kleinere werkgroepen tot stand komen rond methodiek enerzijds en rond juridische thema's anderzijds.

De verdiepingsmodules

Situering

Tijdens de basisopleiding schuldbemiddeling stelden de deelnemers herhaaldelijk de vraag naar 'verdere verdieping' van bepaalde thema's. Sinds 2001 werd hieraan tegemoetgekomen door de ontwikkeling en organisatie van twee verdiepingsmodules op juridisch vlak: de collectieve schuldenregeling en het consumentenkrediet. In 2002 werden drie nieuwe en bijkomende verdiepingsmodules op methodisch vlak ontwikkeld, namelijk methodisch handelen in de schuldbemiddeling, onderhandelen bij schuldbemiddeling en het gezin in de schuldbemiddeling, het kind van de rekeningen. Dit jaarlijks aanbod werd naar aanleiding van de herwerking van de cd-rom uitgebreid met een verdiepingsmodule over het gebruik van de cd-rom in het najaar van 2005. In 2006 kwamen de verdiepingsmodules beslag en burgerlijke partij erbij en kregen de deelnemers van de verdiepingsmodules methodisch handelen de mogelijkheid een terugkomdag te volgen. Om te voldoen aan de vraag, werd het aanbod nog uitgebreid met twee nieuwe verdiepingsmodules, nl. inzetserkenning en handelspraktijken.

In 2008 werden de toelatingsvoorwaarden van de verdiepingsmodules gewijzigd. Heel wat ervaren schuldhulpverleners kampen met het probleem dat zij een verdiepingsmodule willen volgen, maar dit niet kunnen omdat zij de basisopleiding niet hebben gevolgd. Dit zijn vaak schuldbemiddelaars die al heel wat ervaring hebben en zich niet (meer) geroepen voelen om zich eerst voor de tiendaagse basisopleiding in te schrijven. Het gevolg is dat deze mensen ofwel nooit een basisopleiding en verdieping volgen ofwel de basisopleiding uit noodzaak volgen maar daar zeer weinig tot niets bijleren.

Het VCS wil tegemoet komen aan mensen die niet of weinig gebaat zijn met een basisopleiding, maar die toch de verdiepingsmodules willen volgen. Daarom stellen we voor om volgende criteria te voorzien waaraan deze cursisten moeten voldoen om toegelaten te worden tot een verdiepingsmodule:

- Personen die de basisopleiding gevolgd hebben
- Medewerkers van OCMW/CAW met 3 jaar relevante ervaring (te motiveren op het inschrijvingsformulier)
- Advocaten - schuldbemiddelaars zonder ervaring (niet prioritair)

Hieronder vindt u eerst een overzicht van het aantal deelnemers aan de verdiepingsmodules per jaar, gevolgd door een bespreking en evaluatie per verdiepingsmodule. Een overzicht van data, locatie, lesgevers en aantal deelnemers is toegevoegd in bijlage.

In 2008 werden een aantal verdiepingsmodules geannuleerd wegens een tekort aan inschrijvingen. Het gaat om volgende modules:

Consumentenkrediet te Mechelen (12/02; 21/03; 4/03)

Het gezin in de schuldbemiddeling Gent (28/01; 10/03; 14/04; 26/05; 10/06)

Het gezin in de schuldbemiddeling Mechelen (8/09; 7/10; 20/10; 18/11; 15/12)

Methodisch Handelen De Pinte (9/04; 23/04; 27/05; 12/06; 26/06)

CD-rom Gent (6/03; 13/03; 20/03)

Terugkomdag methodisch handelen Schaarbeek (8/09)

Lesgevers

- Rik Marynissen, jurist ocmw Gent
- Kathleen Sebreghts, jursite ocmw Turnhout
- Steven De Coster, advocaat
- Johan Van Baekel, maatschappelijk werker caw De Kempen
- Luc Kinnaert, gewezen inspecteur FOD economie
- Yvette Desmet, maatschappelijk werker ocmw Tielt, zelfstandig therapeut
- Veronique Cappaert, communicatiedeskundige Avalon
- Tony Van Loon, hoogleraar Sociale Agogiek VUB en schuldbemiddelaar OCMW
- Rainer Stoffels, hoofd afdeling Kredieten Particulieren bij Euler Hermes
- Francis Snoeck, gerechtsdeurwaarder Sint Niklaas
- Jef Verhulst, gerechtsdeurwaarder Geel
- Peter Van Noten, gerechtsdeurwaarder Antwerpen
- Milly Hoolands, juriste caw Archipel
- Sabine Weydts, juriste
- Rina Palmans, maatschappelijk werker ocmw Hamont Achel
- Renate Cox, administratief medewerkster welzijnsregio Noord Limburg
- Ann Starckx, maatschappelijk werker caw De kempen, afdeling justitieel welzijnswerk
- Tessa Smekens, juriste-schuldbemiddelaar caw Leuven
- Inge Vandeurzen, herstelconsulent PSC Hoogstraten

Aantal deelnemers

jaar	Aantal verdiepingsmodules	Aantal deelnemers	Cumulatief Q
2001	1 CK en 1 CSR	32	32
2002	2 CK en 1 CSR	69	101
2003	3 CK, 2 CSR, 2 MH, 2 O en 2 G	163	264
2004	3 CK, 2 CSR, 1 MH, 2 O en 2 G	144	408
2005	3 CK, 2 CSR, 1 MH, 2 O, 2 G en 1 C	164	572
2006	3 Be, 1 Bu, 3 C, 3 CK, 2 CSR, 2 G, 1 MH en terugkomdag MH	250	822
2007	1I, 2 CSR, 3CK, 1 terugkomdag CK, 2C, 3 Be, 1 O, 2 MH, 1 terugkomdag MH, 2 G, 1 Bu	267	1089
2008	2 CSR, 2 CK, 1 MH, 1 O, 1 C, 1 I, 1 F, 2 Be, 2 Ha	192	1281

Legende:

Be = beslag

Bu = burgerlijke partij

C = cd-rom van het handboek schuldbemiddeling

CK = consumentenkrediet

CSR = collectieve schuldenregeling

MH = methodisch handelen in de schuldbemiddeling

G = het gezin in de schuldbemiddeling, het kind van de rekeningen

O = Onderhandelen bij schuldbemiddeling

I= Inzetserkenning

Ha=handelspraktijken

F= Financiële gevolgen van een strafrechtelijk vonnis

In 2007 namen 267 deelnemers deel aan de verdiepingsmodules. Dat brengt het totaal aantal deelnemers, na tien jaar werking, op **1089**.

In 2008 namen 192 deelnemers deel aan de verdiepingsmodules. Dat brengt het totaal aantal deelnemers op **1281**.

Spreiding van de deelnemers

Verdiepingsmodules	OCMW	CAW	ANDERE
CSR Schaarbeek	10		1 KINA, 1 BODUKAP
CSR Gent	15		1 Welzijnsband Meetjesland
CK Hasselt	15	1	
CK Torhout	14	3	
MH Schaarb	7		2 BODUKAP
O Antwerpen	10	1	2 BODUKAP
C Hasselt	15		1
I Antwerpen	13		
F Gent	14		
Beslag 80018 Torh	13	2	1 SB Zuid-West-Vl.
Beslag 80019 Ant	13	1	2 BODUKAP
Ha Brussel	18	1	
Ha Brussel	15	1	

In totaal namen 172 deelnemers van ocmw's deel samen met 10 deelnemers werkzaam bij een caw. De 10 overige deelnemers zijn werkzaam in een andere organisatie, hoofdzakelijk in een samenwerkingsverband.

Evaluaties

Collectieve schuldenregeling

Vorm en inhoud:

Op 5 juli 1998 zette de federale overheid een belangrijke stap in de strijd tegen de schuldoverlast door de wet betreffende de collectieve schuldenregeling (CSR) goed te keuren. De spilfiguur in heel deze procedure is de 'erkende' schuldbemiddelaar. Hij kan een adviserende rol opnemen die de cliënt helpt bij het opstellen van een verzoekschrift, of zich laten aanstellen als schuldbemiddelaar door de beslagrechter. In beide gevallen dient de schuldbemiddelaar een grondige kennis te hebben van de verschillende fasen en aspecten van een collectieve schuldenregeling. Naast de noodzakelijke kennisoverdracht, blijft deze verdiepingsmodule veel ruimte voorzien voor ervaringsuitwisseling tussen de deelnemers (onderling) en de lesgevers. Het 'innoverende' aan deze module zijn de oefeningen rond de opmaak van een verzoekschrift, het begroten van het leefgeld en het opstellen van een minnelijke aanzuiveringsregeling. Hiermee stellen we de verdiepingsmodule open voor elke schuldbemiddelaar met als opzet een 'draaiboek CSR' mee te geven.

Evaluatie

Inhoud

De inhoud van deze module wordt door de grote meerderheid van de cursisten als zeer interessant en als een goede verdieping geëvalueerd. Slechts enkelen verwachtten meer verdiepende informatie. Anderen geven dan weer aan dat het een overload aan inhoud was.

Manier van lesgeven

De manier van lesgeven wordt voor de drie dagen als positief geëvalueerd. Sterktes bij het lesgeven zijn het aanbod van praktische voorbeelden en casussen. Uit de evaluaties blijkt dat een interactieve manier van lesgeven (mogelijkheid om vragen te stellen, oefeningen, discussie,...) uitermate wordt geapprecieerd.

Een goede afwisseling tussen theorie en praktijk gedurende de lessen blijkt de beste manier om de cursisten geboeid te houden met soms relatief zware materie.

Het zwakste punt bij deze opleiding is dat niet elke les voorzien is van voldoende cursusmateriaal.

Suggesties om zaken anders aan te pakken

De cursisten geven weinig suggesties. De suggesties die worden aangeboden zijn meer bruikbaar cursusmateriaal, de inhoud van de laatste dag spreiden over meerdere dagen en een uitgebreide case bespreken tijdens de les.

Consumentenkrediet

Vorm en inhoud:

Om de overmatige schuldenlast van particulieren beter te voorkomen en om meer transparantie van de markt te waarborgen, onderging de wet van 12 juni 1991 met de Wet 'Santkin' (2001) en vervolgens met de wet van 24 maart 2003 op het consumentenkrediet een aantal wijzigingen – lees: verbeteringen. Voor schuldbemiddelaars betekenen deze ingrepen belangrijke verfijningen en bijkomende mogelijkheden in het werken met dit voorname instrument bij de sanering van schulden en schuldoverlast. Een goede kennis en toepassing is dan ook vereist teneinde de gegrondheid van verbintenissen na te gaan, de belangrijkste vastgestelde misbruiken in het consumentenkrediet te herkennen... Deze driedaagse module komt hieraan zeker tegemoet. Bovendien wordt in deze module stilgestaan bij de werking van de 'positieve' kredietcentrale en de wet van 20 december 2002 ter bescherming van de consument tegen ongeoorloofde invorderingspraktijken, in het bijzonder van incassokantoren.

Evaluatie:

Inhoud

Over de hele lijn zijn de cursisten tevreden met de inhoud van deze module. De grote meerderheid geeft aan dat deze module interessant en voldoende verdiepend is. Bovendien geven veel cursisten aan dat de module erg bruikbaar is in hun dagelijkse werking als schuldhulpverlener.

Het zwakste punt voor wat betreft de inhoud is dat sommige cursisten de cursus op sommige vlakken te moeilijk vinden terwijl het voor anderen op bepaalde momenten te basis blijft. Enkelingen geven ook aan dat voorkennis vereist is om deze module te kunnen volgen.

Manier van lesgeven

Voor de drie opleidingsdagen wordt de manier van lesgeven positief onthaald.

Het gebruik van veel voorbeelden, een interactieve aanpak en een gestructureerd overzicht van de complexe onderdelen van deze cursus vinden de cursisten positief.

De zwakste punten die komen uit de evaluaties zijn bepaalde onderdelen die te theoretisch aangebracht worden en lesgevers die te snel over sommige onderdelen gaan.

Suggesties om zaken anders aan te pakken

Sommige cursisten verwachtten meer cursusmateriaal waar zij mee aan de slag kunnen na de les. Sommigen verwachten nog meer voorbeelden en oefeningen van de lesgevers.

CD-ROM handboek

Vorm en inhoud:

In juni 2005 kregen alle abonnees de 'vernieuwde' cd-rom van het Handboek Schuldbemiddeling toegestuurd. In vergelijking met de vorige cd-rom, bevat deze cd-rom meer en betere programma's teneinde zowel een budgetplan op te stellen (het zogenaamde "Pecuniaplan" en het budgetplan van Turnhout) als de gegrondheid van overeenkomsten na te gaan, zoals een programma om de tarieven van de gerechtsdeurwaarders na te rekenen, afrekeningen volgens de wet Santkin te maken, het beslagbaar deel van het loon snel te berekenen, een pondspondsgewijze berekening van de schulden te doen... Kortom, een 'handig' instrument dat de schuldbemiddelaar heel wat werk en tijd kan besparen. Om de schuldbemiddelaars nog meer tijd en werk uit te sparen, organiseren we deze verdiepingmodule.

De tweedaagse wordt aangevangen met een uitgebreide uiteenzetting over het "Pecuniaplan" achter de computers. Vervolgens staan de schuldbemiddelaars uitvoerig stil bij welke documenten ze nodig hebben, hoe ze de noodzakelijke documenten moeten bekomen teneinde de gegrondheid na te gaan en welke relevante zaken bij de cliënt moeten bevragen. Naast heel wat praktische tips, oefeningen op de Wet op het Consumentenkrediet, de afrekening van de gerechtsdeurwaarders... krijgen de deelnemers voldoende de tijd om 'intensief' te oefenen op de computer teneinde zich vertrouwd te maken met alle mogelijkheden van elk programma.

Evaluatie:

Inhoud

De module CD-ROM wordt door de cursisten interessant, bruikbaar en als goede verdieping bevonden.

Het sterkste punt van deze verdieping is het aanbod van praktische oefeningen die aan bod komt.

Sommigen zijn van mening dat de inhoud niet evenredig verspreid is over de drie dagen. Voor meerdere cursisten is deze module te moeilijk om de driedaagse mee te kunnen volgen.

Manier van lesgeven

De manier van lesgeven wordt positief beoordeeld. Vooral de kennis en ervaring van de lesgevers zijn een grote troef. Er is doorheen de opleiding voldoende ruimte voor vragen en opmerkingen. Er komen eveneens veel oefeningen aan bod, wat als positief wordt ervaren.

Sommige cursisten geven aan dat het de inhoud te moeilijk is, dat er te snel wordt gegaan over de materie en dat er iets meer met de computer mag gewerkt worden.

Stiptheid van de lesgever

Alle lesgevers leefden de stiptheidsafspraken na.

Suggesties om zaken anders aan te pakken

Voor sommige cursisten kan de inhoud anders gespreid worden over de drie dagen en zou er meer met de computer kunnen gewerkt worden. Enkele cursisten geven aan dat het volgen van de opleiding consumentenkrediet vóór de opleiding CD-ROM een must is.

Beslag

Vorm en inhoud:

Gedurende één dag neemt de beslagrechter de deelnemers mee in zijn wereld. Hij zal de deelnemers zowel theoretisch als praktisch (aan de hand van oefeningen) en op een begrijpelijke wijze begeleiden in het complexe domein zodat zij op het einde van de dag weten dat beslagrecht in grote mate procesrecht is, bezwarend beslag niet bestaat, wel sprake is van bewarend en uitvoerend beslag, bewarend beslag slechts gelegd kan worden wanneer er sprake is van urgentie, verzet aangetekend kan worden tegen het uitvoerend beslag omdat de formele voorwaarden niet werden nageleefd en dat het beslag om die reden onregelmatig is... Ook zal de beslagrechter aandacht schenken aan (wets)wijzigingen, ontwikkelingen en nieuwigheden binnen zijn terrein.

Evaluatie:

Inhoud

De verdiepingsmodule 'beslag' is een duidelijke cursus voor de cursisten. Er heerst tijdens de lessen een goede afwisseling tussen theorie en praktijk en er komen goede voorbeelden aan bod.

De inhoud die op de eerste module aan bod kwam bleek minder aan te sluiten bij de verwachtingen van de cursisten. De lesgevers waren notarieel juristen en dit bleken minder goed geplaatst voor deze cursus dan verwacht.

Manier van lesgeven

De ruimte voor gesprek en vragen wordt als zeer positief bevonden. De cursisten beoordelen de manier van lesgeven van de beslagrechter als aangenaam, duidelijk en vlot.

Gedurende de eerste module kon niet voldoende worden ingegaan op vragen en opmerkingen door de lesgevers.

Suggesties om zaken anders aan te pakken

De cursisten zijn van mening dat de module beslag best wordt gegeven door mensen uit de praktijk met kennis van zaken over het concrete verloop van beslagdossiers in de schuldbemiddeling.

Onderhandelen

Vorm en inhoud:

Iedereen onderhandelt elke dag wel ergens over. Wie doet de afwas? Wie gaat naar de bakker?... Bij schuldbemiddeling is het niet anders en onderhandel je ook voortdurend met diverse partijen (schuldenaars, schuldeisers enz.): hoeveel leefgeld? Hoeveel betalen we af?... Hoewel we elke dag onderhandelen, is het niet gemakkelijk om goed te onderhandelen. Mensen bevinden zich vaak in een dilemma. Ze kennen twee manieren van onderhandelen: zacht of hard. Maar er is een derde manier om te onderhandelen die "principeel onderhandelen" of "onderhandelen op basis van merites" wordt genoemd. Het is deze efficiënte methode die kan gebruikt worden in bijna alle omstandigheden en die de cursisten gedurende deze leerrijke cursus intensief zullen leren (toepassen).

Eerst wordt de methode van principeel onderhandelen uiteengezet. Eens de vier fundamentele uitgangspunten van het principeel onderhandelen duidelijk zijn, passen de lesgevers de methode toe op een concrete casus uit de praktijk. Daarna is het de beurt aan de cursisten om het principeel onderhandelen toe te passen op de zelf aangebrachte casussen zodat ze de methode eigen maken en naar de diensten schuldbemiddeling terugkeren met een bruikbaar kader. Tot slot treden de cursisten tijdens de derde en laatste dag in dialoog met een kredietverzekeraar en gerechtsdeurwaarder om de zienswijze van de andere partij te leren kennen. Een accurate zienswijze is immers van cruciaal belang bij het principeel onderhandelen.

Evaluatie:

Inhoud

De cursus onderhandelen geeft de cursisten de durf om zelf te gaan doorzetten in de praktijk. De inhoud van de module zou erg bruikbaar zijn in de praktijk.

Er wordt eveneens aangegeven dat 'onderhandelen' de lading van de module niet dekt. Er wordt op sommige vlakken meer verwacht.

Manier van lesgeven

De cursisten zijn over het algemeen tevreden over de manier waarop werd lesgegeven. Gedurende de lessen wordt de theorie goed getoetst aan de praktijk; er is voldoende ruimte voor vragen en casussen.

Suggesties om de opleiding anders aan te pakken

Sommige cursisten hebben nood aan nog meer oefeningen, een meer praktische aanpak en het aanbieden van een algemeen kader om de vorming te structureren.

Methodisch Handelen

Vorm en inhoud:

Deze reflectiedagen bieden een boeiende leerweg om diepgaande deskundigheid op het vlak van methodisch handelen met cliënten te stimuleren. Elke reflectiedag wordt gezien als een rustpunt om 'van op afstand' te kunnen terugblikken én vooral vooruitblikken op het eigen functioneren in de schuldbemiddeling. Zowel kwaliteiten als knelpunten in het methodisch handelen kunnen aanleiding vormen tot het formuleren van persoonlijke aandachts- en werkpunten.

Het programma wordt als een ervaringsgericht leermoment opgebouwd. De theorie wordt tot een minimum herleid en er wordt voornamelijk gebruik gemaakt van concrete casussen en oefeningen.

De deelnemers engageren zich tot actieve participatie.

Evaluatie:

Inhoud

De inhoud wordt door de cursisten als boeiend omschreven. De inhoud is voor veel cursisten erg bruikbaar in de praktijk en een verrijking op methodisch vlak.

Veel cursisten geven aan te weinig tijd en ruimte te hebben om de theorie in praktijk om te zetten.

Manier van lesgeven

De praktische aanpak en het enthousiasme van de lesgeefster worden erg geapprecieerd. Sommigen geven aan dat de lesgever soms te confronterend te werk gaat.

Suggesties

Sommige cursisten geven aan graag nog dieper in te gaan op de materie.

Financiële gevolgen van een strafrechtelijk vonnis

Vorm en inhoud:

In een dossier schuldbemiddeling wordt de schuldbemiddelaar geacht onafhankelijk en onpartijdig te werk te gaan. Dit is natuurlijk gemakkelijker gezegd dan gedaan. Zeker wanneer één van partijen tegelijkertijd de positie van schuldeiser als van burgerlijke partij inneemt. De burgerlijke partij is een schuldeiser omdat hij of zij slachtoffer van een misdrijf is en een schadevergoeding wil voor de geleden schade. Deze schuld heeft een helemaal andere gevoelswaarde. Alvorens deze positie ten aanzien van deze schuld(eiser) grondig te gaan bediscussiëren, gaan de deelnemers eerst stilstaan bij: de persoon van burgerlijke partij en niet onbelangrijke basisbegrippen (zoals de solidaire veroordeling, voorlopige veroordeling enzovoort); heel praktisch te gaan kijken waar de schadevergoeding en andere kosten terug te vinden zijn, hoe de intresten berekend moeten worden;

Evaluatie:

Inhoud

De inhoud van deze module wordt benoemd als interessant en praktisch bruikbaar. De cursisten geven eveneens aan dat het om een goede verdieping gaat.

Manier van lesgeven

De lesgevers hanteren een duidelijke cursus waardoor er op een duidelijke manier kan lesgegeven worden. Er heerst een goede afwisseling tussen theorie en praktijk.

Suggesties

De suggesties die aan bod komen zijn de vraag om meer oefeningen zelf op te lossen in de les en de ruimte om de oefeningen toe te passen op de CD-ROM.

Handelspraktijken

Vorm en inhoud:

De Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (WHPC) consolideerde de bepalingen van de Wet van 14 juli 1971 betreffende de handelspraktijken (WHP) en versterkte in aanzienlijke mate de bescherming van de consument inzake handelspraktijken. Een reeks nieuwe bepalingen werden toegevoegd teneinde de voorlichting en bescherming van de consument te waarborgen, zoals onder meer de algemene verplichting tot voorlichting van de consument; de bepalingen over onrechtmatige bedingen en het algemeen verbod van met de eerlijke handelsgebruiken strijdige daden waarbij een verkoper de belangen van een of meer consumenten schaadt of kan schaden. Het zijn juist deze bepalingen die ons hier interesseren en heel interessant zijn voor de dagelijkse werking van de schuldbemiddelaar. De lesgevers zullen daarbij bijzonder veel aandacht hebben voor belangrijke rechtspraak en concrete voorbeelden.

Evaluatie:

Inhoud

De inhoud van deze module wordt zeer positief geëvalueerd. De cursisten benoemen de opleiding als interessant, boeiend en bruikbaar.

Er wordt sterk aangegeven dat de inhoud te veel is om op één lesdag te plannen.

Manier van lesgeven

De afwisseling theorie en praktijk is een grote troef van deze module. Er wordt hier ook aangegeven dat de lesgevers te snel over de materie gaan. Dit heeft te maken met voorgaande opmerking dat er heel veel gepland wordt op de lesdag handelspraktijken.

Suggesties

De suggestie die het meest aan bod komt, is dat de inhoud beter gespreid wordt over meerdere dagen.

Inzetserkenning

Vorm en inhoud:

Mensen beïnvloeden en zetten zich op een verschillende manier in. Als deze inzet gezien wordt, is dat een belangrijke stimulerende factor in de samenwerking. Dit zien is niet altijd gemakkelijk, zeker in het geval wanneer de schuldbemiddelaar geconfronteerd wordt met een lastige en moeilijke cliënt, schuldeiser of schuldbemiddelaar. Tijdens deze tweedaagse leren de deelnemers vanuit een systeemtheoretische invalshoek juist de inzet, alsook de eigenaardige vormen van inzet (cf. de lastige en moeilijke cliënten, schuldeisers en schuldbemiddelaars), benoemen, herkaderen en structureren. Het is door de (lastige en moeilijke) cliënt anders te leren bekijken, dat je als schuldbemiddelaar mogelijkheden vindt om anders met de cliënt om te gaan... uiteraard in de richting van een constructieve samenwerking.

Na een portie inzichten en vaardigheden gaan de deelnemers aan de slag met oefeningen rond 'lastige cliënten' en gebruiken ze hun zelf aangebrachte casussen om deze verworven inzichten en vaardigheden te leren toepassen.

Evaluatie:

Inhoud

De module 'inzetserkenning' wordt positief ervaren door de cursisten. Het wordt beschouwd als een boeiende opleiding en een goede verdieping.

Sommige cursisten geven aan dat de materie te vaag blijft en dat de link met schuldbemiddeling te weinig aan bod komt.

Manier van lesgeven

De gedrevenheid en deskundigheid van de lesgever worden hoog geprezen. Ook de praktische aanpak wordt sterk geapprecieerd.

Sommige cursisten geven aan dat er teveel en te lange oefeningen aan bod komen.

Suggesties om zaken anders aan te pakken

Sommige deelnemers geven aan dat de materie die nu aan bod komt op twee dagen, op één dag zou kunnen aan bod komen.

Algemene Conclusie

Het gamma aan verdiepingsmodules is met de jaren steeds uitgebreid. De nood aan verdieping blijkt ook uit de evaluaties. De schuldenproblematiek groeit en steeds meer mensen zijn zich bewust dat het hen ook kan overkomen. De 'bekendheid' van alsook de aandacht voor het probleem neemt toe. Dit is ook voelbaar binnen het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling. Naar aanleiding van een stijgende vraag naar informatie met betrekking tot energieschulden, zal het VCS werk maken van een verdiepingsmodule hierrond. Ook de vraag naar informatie over en de interesse rond zelfstandigen die in overmatige schulden verzeild geraken, neemt toe. Ook op deze vraag zal het VCS inspelen. Er wordt een module voorzien die in 2009 van start zal gaan.

Het Centrum houdt ook rekening met de opmerkingen en werkpunten van de bestaande modules. Zo vraagt het Centrum aan de lesgevers expliciet om zo praktijkgericht mogelijk te werk te gaan. Een gamma aan voorbeelden, casussen en oefeningen afgewisseld met de theorie is een meerwaarde voor de inhoud. Bovendien blijkt uit de evaluaties dat dit de grootste troeven zijn van de opleidingen.

De vraag om het aantal lesdagen per module uit te breiden komt geregeld ter sprake, doch dit is niet altijd evident omdat er met verschillende zaken moet rekening gehouden worden, waaronder de kostprijs. Per dag die bijgevoegd wordt om de opleiding uit te breiden, kost de module ook meer. Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling dient immers streven naar een gezond evenwicht inzake kosten en baten. Uit ervaring is het Vlaams Centrum zich ook bewust van het feit dat een duurdere opleiding een weerslag kan hebben op het aantal deelnemers.

Daarnaast is een uitbreiding van het aantal dagen opleiding niet altijd in verhouding met een stijging van de kwaliteit ervan. De inhoud is zeer uitgebreid en complex.

Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling tracht steeds te streven naar kwaliteit in verhouding met haalbaarheid naar de diensten toe om zich voor de vorming te kunnen engageren.

Het Centrum wil de kwaliteit van de vormingen steeds verhogen. Met de huidige bezetting van het Centrum is het echter onmogelijk om de opleidingen op de voet te volgen en de kwaliteit van organisatie en inhoud steeds bij te werken. Net zoals bij de basisopleiding, is het Centrum wel van plan om stap voor stap ook de verdiepingsmodules door te lichten.

PREVENTIEVE ACTIES

Inleiding

In 2008 heeft het VCS initiatieven genomen om zich op preventief vlak sterker uit te bouwen. Enerzijds werd de medewerking aan verschillende campagnes verder gezet, anderzijds zijn verschillende nieuwe initiatieven genomen om preventief te werk te gaan naar jongeren toe.

Nieuwe initiatieven

Project 'Budget Survival Kids', gesteund door de Vlaamse overheid

Eind januari 2008 startte het VCS met een reflectiegroep over "schuldoverlast bij jongeren". Deze reflectiegroep had als doel stil te staan bij het thema en na te denken over hoe een preventiecampagne voor jongeren er zou kunnen uitzien.

Met de groep werd ervoor gekozen om de focus te leggen bij jongeren net voor hun meerderjarigheid omdat deze jongeren in een fase komen waarin ze zelfstandig financiële beslissingen zullen moeten nemen. Een aantal onder hen zijn omwille van hun leefsituatie extra kwetsbaar (vb. jongeren uit een gebroken gezin, jongeren met lage scholingsgraad, generatiearmen) en lopen daardoor extra risico om (sneller) in de schulden te geraken. Er werd beslist om deze groep jongeren zeker te benaderen met de campagne.

De doelstelling van de preventiecampagne is om jongeren, net voor ze meerderjarig worden, ervoor te behoeden om overmatige schulden te maken. Dit gebeurt door hen bewust te maken van het gegeven dat er meer en meer jongeren kampen met een schuldoverlast. Het thema, dat nog steeds in de taboesfeer zit, wordt op een interactieve manier bespreekbaar gemaakt bij jongeren en intermediairs. Zo willen we jongeren leren om anders om te gaan met geld en materiële behoeften.

Er werd beslist om jongeren nauw te betrekken bij het uitwerken van de campagne. Want een campagne die samen wordt uitgewerkt staat dicht bij hun leefwereld. Bij het zoeken naar een geschikte partner kwam het VCS bij In Petto terecht. In Petto werkt bij onderzoek en bij de uitwerking van haar producten nauw samen met jongeren en heeft ruime kennis van diverse participatiemethodieken.

Vanaf juni 2008 werd In Petto partner in het proces. De jongeren zouden op een kwaliteitsvolle manier worden betrokken bij het project. Het maken van individuele diepte-interviews voor de analyse en werken met een focusgroep voor de uitwerking van de campagne bleek de beste manier om aan de slag te gaan.

De keuze van methodiek vloeide voort uit de behoefte om op zeer korte termijn een analyse te kunnen maken van het probleem vanuit het perspectief van jongeren. Hierover bestonden namelijk weinig recente gegevens. Diepte-interviews zouden ons op korte termijn veel meer relevante informatie kunnen bezorgen dan een uitgebreid kwantitatief onderzoek.

We kozen ervoor om jongeren te interviewen die ervaring hebben met schulden. We waren er namelijk rotsvast van overtuigd dat net zij ons heel wat interessante gegevens zouden

kunnen bezorgen. We hoopten dat ze ons ook zouden inspireren voor latere acties en dat bleek ook het geval te zijn.

Met al deze gegevens uit de diepte-interviews zijn we met een kleine focusgroep verder gaan discussiëren over het uitwerken van een campagne. Het werd een drieluik met:

- een affiche
- een website met getuigenissen en extra informatie
- een DVD over een dag uit het leven van een jongere met schulden.

De inhoud en vormgeving van de affiche en de scènes voor de DVD werden in samenspraak met jongeren geformuleerd. De uitwerking werd door professionals gedaan.

Gedurende dit proces gebeurde regelmatig terugkoppeling aan de reflectiegroep en bleef deze groep mee denken en reflecteren van op de zijlijn.

In eerste instantie wil het VCS deze producten bij diensten schuldbemiddeling, bijzondere jeugdzorg, jac's, jeugdhuizen en werking kansarme jongeren brengen. Deze werkingen kunnen aan de slag met het materiaal als zij dit thema willen behandelen met hun jongeren. Affiches kunnen worden uitgehangen, de website kan worden bekend gemaakt en er kan met beeldmateriaal gewerkt worden om het thema bespreekbaar te maken bij jongeren.

In een volgende fase sluiten deze producten aan bij een project gericht op onderwijs (cfr. infra).

Project gesteund door de Koning Boudewijnstichting 'In the pocket'

In samenwerking met Grepa en l' Observatoire du Cretit et de l' endettement ging het VCS aan de slag om een brochure uit te werken waar leerkrachten met hun leerlingen mee aan de slag kunnen. Dit initiatief wordt gesteund door de Koning Boudewijnstichting.

Het project richt zich op laatstejaars secundair onderwijs. De bundel 'In the pocket' bevat informatie en oefeningen betreffende volgende thema's:

- Jezelf leren kennen als consument (behoeften, prioriteiten, keuzes maken,...)
- Reclame leren begrijpen en de kracht ervan inschatten
- De kosten in het dagdagelijkse leven: wat is noodzakelijk? wat is luxe?
- Wanneer het fout loopt: getuigenissen van jongeren in schulden
- Wanneer je keuzes kan maken: hoe verantwoord keuzes maken (duurzame producten, milieubewust, prijs-kwaliteit,...)

De brochure sluit eveneens aan bij het grotere project naar het onderwijs toe (cfr. infra)

Project gesteund door Citifoundation

Het VCS kreeg de kans om, gesteund door een financiële instelling, met professionals een stripverhaal uit te werken als onderdeel van preventiemateriaal.

Samen met Ivan Adriaenssens werd een verhaal uitgeschreven waaraan een stripverhaal, op maat van jongeren, werd aan gekoppeld. Het resultaat heet 'Eigen Schuld?!' en verhaalt over een jongere die allerlei aankopen doet met het geld van zijn vakantiejob...

De strip kan wijd verspreid worden. De strip is eveneens een goed instrument om in de wachtzalen van verschillende diensten te leggen. Dit product komt alvast ook in het pakket naar het onderwijs terecht (cfr. infra).

Project naar het onderwijs toe

Het VCS nam het initiatief om de producten die ontwikkeld worden te bundelen in een pakket naar het onderwijs toe.

In 2008 werd reeds met een aantal geëngageerde leerkrachten rond de tafel gezeten om de verschillende producten te bespreken die aan bod zouden komen in de scholen. Er werd productief vergaderd. De opmerkingen werden meegenomen in de ontwikkeling van bepaalde producten en het VCS zal bij het uitwerken van begeleidingsmateriaal eveneens rekening houden met de kritische stem van de leerkrachten.

Er werd ook reeds contact genomen met verschillende scholen met de vraag om deel te nemen aan de 'testfase' van het project. Er zijn vijf scholen die het pakket zullen testen in het laatste trimester van het schooljaar 2008-2009.

Het pakket bestaat zowel uit producten die al bestaan als uit de nieuwe producten die ontwikkeld werden gedurende het jaar. Volgende zaken maken deel uit van het pakket:

- Tweektalige preventiebundel ('In the Pocket'): deze bundel wordt ontwikkeld in samenwerking met Grepa en l'Observatoire du Crédit et de l' Endettement (cfr supra)
- 'Op eigen benen': Op eigen benen is een bundel die ontwikkeld werd door een aantal ocmw medewerkers en PAV leerkrachten. Het betreft een invulbrochure dat verschillende thema's aanbrengt waarmee jongeren te maken krijgen als ze op eigen benen gaan staan (VDAB, huren, kopen bouwen, lenen,...). Dit pakket richt zich op het beroepsonderwijs en maakt deel uit van Project Algemene Vakken.
- Pedagogische map Dag Zonder krediet 2007 en 2008: Het gaat hierbij om werkmappen waarin zowel informatie als oefeningen aan bod komen rond reclame, verschillende soorten kredieten, bescherming van de consument, tips om rond te komen...
- Kaartspel 'Op eigen benen' dat vooral werkt rond het thema allen gaan wonen.

- DVD: gemaakt voor en door jongeren met behulp van professionals om het thema 'omgaan met geld' en 'schulden' bespreekbaar te maken. Dit is de film dat onderdeel uitmaakt van het project 'Budget Survival Kids'
- Stripverhaal: verhalend over een jongen die zijn vakantiegeld aan allerlei zaken spendeert (cfr. supra)
- Budgetplanner: de budgetplanner is een ideaal instrument om je inkomsten en uitgaven goed te structureren en te plannen.
- Toneel 'Target in Pocket Game': Toneelgroep PACO heeft een toneelstuk ontwikkeld voor jongeren om het thema geld, schulden en gamen aan te kaarten. Het is een toneelstuk op maat van en aansluitend op de leefwereld van veel jongeren. Scholen zouden via het VCS het toneel kunnen plannen om voor hen te komen spelen.

Alle producten komen in 1 pakket terecht dat de naam 'In Balans' krijgt. Het VCS werkt samen met het communicatiebureau Choco om alle producten eenzelfde stijl aan te meten en om het pakket visueel vorm te geven.

In het schooljaar 2009-2010 krijgt elke Vlaamse school de kans om het pakket aan te schaffen.

Medewerking aan projectmatige preventiecampagnes

Verspreiding van informatie

Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling heeft gedurende het jaar 2008 de actieve verspreiding van de budgetplanners voort gezet alsook van de brochure 'laat u niet overbluffen'. De aanvragen naar dergelijk materiaal verloopt vlot, het is dan ook de bedoeling dat het Centrum deze verspreiding blijft opnemen.

Deelname aan het platform 'Dag zonder Krediet'

Ook in 2008 nam het VCS deel aan het platform Dag Zonder Krediet. De actie bestond dit jaar uit een trefdag op de Gentse groentenmarkt voor Vlaanderen. Er werd een persmoment voorzien, er werden flyers uitgedeeld en er werden ludieke acties gehouden. Dit was het programma voor Vlaanderen :

12.45 - 13.30 persconferentie

13.00 - 13.45 openingstoespraak door Geert Versnick, voorzitter OCMW Gent

15.00 - 15.15 toespraak Vlaams parlementslid Tom Dehaene

13.45 - 17.00 animatie door theatergroep Inspinazie en percussieband Tupolev

17.00 - 17.30 optreden Walter De Buck

Naast de organisatie van deze dag werden door het Platform tal van gezamenlijke standpunten als aanbevelingen geformuleerd naar de overheid toe. Het VCS verleende op actieve wijze zijn expertise in het opmaken van deze beleidsvoorstellen.

Opmaak van een inventaris

In 2007 werd een inventaris opgemaakt van gekende preventie-initiatieven. Deze inventaris was in de eerste plaats gericht op initiatieven die zich richten tot jongeren doch werd uitgebreid met initiatieven die zich naar volwassenen richten.

De inventaris is een instrument dat constant in beweging is. Het document zal niet de pretentie hebben volledig te zijn daar er in het preventielandschap zeer veel versnippering van initiatieven bestaat en deze dus niet allemaal kenbaar zullen worden gemaakt aan het Centrum. Aan de hand van het e-zine en andere kanalen zal deze lijst bekend gemaakt worden en zullen nog meer organisaties weten dat zij hun initiatieven kenbaar kunnen maken aan het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling.

Aangezien de aandacht vooral naar andere initiatieven ging, is de inventaris wat op de achtergrond geraakt.

Algemene conclusie

De schuldenproblematiek neemt toe, de maatschappij blijft zich richten op consumeren en de levensduurte neemt toe. Het is van uiterst groot belang dat het VCS haar preventieluik verder uitbouwt.

Het VCS heeft in 2008 een stevige basis gelegd om preventief aan de slag te gaan. Er werd niet alleen meegewerkt aan initiatieven, het VCS nam ook zelf initiatieven om de schuldpreventie bij jongeren uit te werken. De initiatieven zijn een aanzet om het preventiebeleid verder uit te bouwen.

De initiatieven die werden genomen zijn goed onderbouwd en zullen hopelijk resultaten opleveren naar de toekomst toe. Toch is er nog veel werk aan de winkel om het preventielandschap verder te bewandelen. Er kunnen meer bevragingen gebeuren bij jongeren om de problematiek in kaart te brengen, er kunnen nog tal van andere initiatieven worden genomen om preventief aan de slag te gaan. Naast jongeren is het eveneens belangrijk dat ook andere doelgroepen benaderd worden, denken we aan hervalpreventie voor cliënteel van de diensten schuldbemiddeling, jonge gezinnen, mensen met een mentale beperking, ouderen,... Met de huidige bezetting van het VCS is het echter niet mogelijk om verder te gaan dan de initiatieven die in 2008 werden genomen. Daar zal op verder gewerkt worden om die initiatieven sterker en beter aan bod te laten komen.

NETWERKING

Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling hecht veel belang aan samenwerking en netwerking in de sector van de schuldbemiddeling en aanverwante sectoren.

Structureel ontmoeten alle betrokken stakeholders elkaar in het Vlaams Platform Schuldoverlast, waar het VCS lid van is.

De teamleden hebben met een aantal organisatie samengewerkt door op volgende activiteiten een bijdrage te leveren:

- **Vlaams Minderhedencentrum:** seminarie Gekleurde Armoede- - domein Groendaalheyde Overijse, 28 februari 2008
- **Decenniumdoelstellingen 2017- Ronde tafel arbeid en inkomen-** Aeropolis Brussel, 11 maart 2008
- **Universiteit Gent, vakgroep sociale agogiek,** optie Master Preventie, 'Preventieproject in de praktijk' op 14 maart 2008
- **Centrum Kauwenberg Antwerpen,** panelgesprek 'Schuldbemiddeling ontoereikend?', 18 maart 2008
- **Trefdag VVSG:** 17 april 2008
 - *Trefwinkel: panelgesprek Consumentenkrediet versoepelen en schuldoverlast beperken: een dilemma?*
 - *Thematafel: groepsmaatschappelijk werk in de schuldhulpverlening.*
- **Provincie Limburg:** studiedag Hoe komen WE rond?, provinciehuis Hasselt, 9 mei 2008
 - *Workshop: Is groepswork ook mogelijk voor mensen 'in levenslang' budgetbeheer?*
- **Vegho en VDAB Haven Van Gent,** Voorstelling VCS, 4 juni 2008
- **PLOT Limburg,** Schuldbemiddeling in Vlaanderen en Limburg: een stand van zaken en voorstellen tot verbetering, Gent, 30 juni 2008
- **Carrefour VSGB,** OCMW Sint-Gilles, Het belang van preventieacties naar jongeren om schuldoverlast te voorkomen, 23 oktober 2008
- **KHLEUVEN,** 7 november 2008, Schuldhulpverlening en Schuldbemiddeling in Vlaanderen
- **XVIII jaarlijks colloquium van l'Observatoire "Collectieve schuldenregeling 1998-2008"** op 20.11.2008 – spreker met als thema "De schuldenaar-oplichter ... toelaatbaar?".
- **Actiedag Dag zonder Krediet** op 28.11.2008 met persconferentie op het stadhuis van Gent en stand op de Groentenmarkt (i.s.m. KAV en Beweging voor Mensen met Laag Inkomen en Kinderen)

- **ISB-Trefdag** Sportparticipatie De Factorij Brussel, *workshop Schuldbemiddeling en budgetbeheer*, 5 december 2008

- **Studiedag Schuldbeheer en –bemiddeling**, Hotel Serwir Sint-Niklaas, 11 december 2008. Organisatie: uitgeverij Vandenbroele en VCS.

- *Mensen met schulden in Vlaanderen: profiel en typologie*

- *Reglementair kader voor de schuldbemiddeling en Reglementair instrumentarium voor de schuldbemiddelaar*

- **Provincie Vlaams-Brabant**, studiedag Schuldhulpverlening ‘Spot op schulden’, provinciehuis Leuven, 15 december 2008: *Inleiding, Situatie Vlaams Brabant en Het preventieelukkig van het VCS.*

BIJLAGEN

- **Bijlage 1: formulier basisregistratie 2007**
- **Bijlage 2: formulier uitgebreide registratie versie 2008**