

# STEUNPUNT-SCHULDBEMIDDELING

## JAARVERSLAG 2022



**VZW Steunpunt - Schuldbemiddeling**

Jubelfeestlaan, 153-155 1080 Brussel

Tel. 02 217 88 05 – Fax 02 217 88 07

[info@steunpuntschuldbemiddeling.be](mailto:info@steunpuntschuldbemiddeling.be) - [www.steunpuntschuldbemiddeling.be](http://www.steunpuntschuldbemiddeling.be)

## INHOUDSTAFEL

<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
1.1. Onze oorsprong.....	4
1.2. Ons maatschappelijk doel.....	4
1.3. Ons doeleinde.....	5
1.4. Onze algemene doelstellingen.....	5
<b>2. DE TAKEN VAN HET STEUNPUNT</b> .....	<b>5</b>
2.1. De taken die ons door de GGC zijn toevertrouwd.....	5
2.2. De taken die ons door de COCOF zijn toevertrouwd.....	6
2.3. De taken die ons door het Europees Sociaal Fonds zijn toevertrouwd.....	7
<b>3. DE ACTIVITEITEN VAN HET STEUNPUNT</b> .....	<b>8</b>
3.1. Algemene steun voor schuldbemiddelaars in het Brussels Gewest.....	8
3.1.1. Organisatie van een basisopleiding in schuldbemiddeling en voortgezette opleidingen voor professionals.....	8
3.1.2. De organisatie van technisch en methodologisch toezicht (hotline, intervisies).....	12
3.1.3. Het maken en verspreiden van werkhulpmiddelen (standaardbrieven, berekeningsprogramma's, brochures, enz.).....	16
3.1.4. Verspreiding van informatie via de nieuwsbrief (krant van de schuldbemiddelaars) en de website <a href="http://www.steunpuntschuldbemiddeling.be">www.steunpuntschuldbemiddeling.be</a> .....	18
3.2. De raadpleging en uitwisseling met alle diensten schuldbemiddeling in het Brussels Gewest, de federatie van de diensten erkend door de COCOF en netwerk-activiteiten.....	20
3.2.1. De organisatie van werkgroepen en overleggroepen met alle Brusselse schuldbemiddelaars (erkend door GGC, Cocof en VG).....	20
3.2.2. De organisatie van uitwisselingen tussen schuldbemiddelaars of met andere actoren in het veld.....	22
3.2.3. Netwerkactiviteiten: de organisatie van opleidingssessies en informatiesessies over kwesties met betrekking tot schuldoverlast, voor professionals en mensen uit de praktijk, buiten het domein van de schuldbemiddeling.....	24
3.2.4. Het overleg en de federatie van de diensten schuldbemiddeling erkend door de Cocof.....	25
3.2.5. Andere partnerschappen.....	32
3.3. Het voorkomen van schuldoverlast.....	34
3.3.1. Een website en een hotline om mensen in nood te informeren en te begeleiden naar de juiste sociale dienst.....	35
3.3.2. Preventiecampagnes voor het grote publiek.....	42
3.3.3. Preventieworkshops en animaties gericht op specifieke doelgroepen.....	45
3.3.3. Workshops voor professional-tussenpersonen (gezinshelpers en thuisverzorgers).....	55
3.3.4. De ontwikkeling van innoverende projecten: preventie dankzij theater.....	56
3.3.5. Collectieve informatiesessies voor mensen die een collectieve schuldenregeling willen invoeren.....	57

3.3.6. Methodologische ondersteuning voor professionals (schuldbemiddelaars en anderen) die preventieactiviteiten willen opstarten in het Brussels Gewest.....	58
3.3.7. Opleiding voor toekomstige begeleiders.....	58
3.3.8. De totstandbrenging en het verdelen van hulpmiddelen .....	59
3.3.9. Gebruik van onze informatie- en sensibiliseringsvideo's.....	63
3.4. Het politiek pleidooi.....	64
3.4.1. De strijd tegen misbruik door gerechtsdeurwaarders: klachten ingediend bij de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders.....	64
3.4.2. Memorandum van schuldbemiddelaars voor de verkiezingen van 2019: 36 aanbevelingen om schuldoverlast te bestrijden .....	67
3.4.3. Een pleidooi voor hervorming van de minnelijke schuldbemiddeling .....	68
3.4.4 Een pleidooi voor een hervorming van de minnelijke schuldinning .....	71
3.4.5. Een pleidooi voor een hervorming van gerechtelijke inning .....	71
3.4.6. Een pleidooi voor een hervorming van de collectieve schuldenregeling .....	72
3.4.7. Pleidooi tegen de uitbreiding van de procedure voor de invordering van niet-betwiste schulden tot de relatie tussen een onderneming en een consument.....	72
3.4.8. Parlementaire hoorzittingen en adviezen .....	73
3.4.9. Onze vertegenwoordiging binnen de bijzondere raadgevende commissie Verbruik, opgericht binnen de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven .....	74
3.5. Onderzoek en innovatie.....	75
3.5.1 Uitvoeren van onderzoekswerkzaamheden, studies en publicaties.....	75
<b>4. HET KWALITEITSBEOORDELINGSPROCES (DEQ GENAAMD) .....</b>	<b>77</b>
4.1. Projectthema's .....	77
4.2. De contactpersoon.....	79
4.3. Opvolging van doelstellingen.....	79
4.4. De activiteiten getuigen van een collectieve dynamiek bij de implementatie van de DEQ .....	79
4.5. Bevindingen en effecten .....	79
4.6. Onze acties op het gebied van informatie, sensibilisering, bijscholing of ondersteuning van werknemers die rechtstreeks met het project te maken hebben.....	80
<b>BIJLAGEN.....</b>	<b>81</b>
Bijlage 1: Opleidingsprogramma's 2021-2022 en 2022-2023.....	82
Bijlage 2: Gedetailleerde beoordelingen van de opleidingen 2021-2022 .....	83
Bijlage 3: Gedetailleerde beoordelingen van de opleidingen 2022-2023 .....	86
Bijlage 4: Gedetailleerde beoordelingen van de workshops Consomm'acteurs .....	89
Bijlage 5: Gedetailleerde beoordelingen van de ESF-workshops.....	95
Bijlage 6: Activiteitenverslag campagne "Trop de dettes » (enkel in het Frans).....	103

# **1. INLEIDING**

---

## **1.1. Onze oorsprong**

Oorspronkelijk werd de vereniging vzw GREPA genoemd. Ze werd in december 1999 opgericht op initiatief van een paar vrijwillige advocaten actief op het gebied van eerste- en tweedelijnsbijstand, juristen en maatschappelijk werkers die werkzaam waren in sociale diensten en verenigingen zoals ATD Vierde Wereld.

Ervoor strijden om te zorgen dat alle burgers, zelfs de meest behoeftigen, aanspraak kunnen maken op hun rechten. Alle actoren in het veld bij elkaar brengen, of ze nu afkomstig zijn van verenigingen, institutionele diensten of de Brusselse balie, dit waren de doelen van GREPA bij haar oprichting.

De actiegebieden ontbraken niet: toegang tot justitie, sociale bijstand, schuldoverlast. De implementatie van de wet op de rechtsbijstand werd nauwlettend gevolgd, met in het bijzonder de nadruk op het ontwikkelen van de kwaliteit van de aangeboden diensten en het opzetten van een flexibele en effectieve koppeling tussen eerstelijnsdiensten en de balie. Op sociaal vlak was het thema "menselijke waardigheid" de leidraad van de werkzaamheden en in deze logica is bijvoorbeeld een protocol gesloten met de rechters van de Arbeidsrechtbank in Brussel om de behandeling van zaken te bespoedigen, in het bijzonder op het gebied van het recht op leefloon.

In 2004 kon de vzw dankzij de financiële steun van GGC en Cocof, een Steunpunt opzetten om de actie van erkende diensten schuldbemiddeling te ondersteunen.

In de loop van de tijd namen onze gedachten en activiteiten in verband met schuldoverlast zo sterk toe dat in 2008 eindelijk werd besloten onze statuten te herzien om de activiteiten van de vereniging beter weer te geven.

Zo werd Grepa vzw in 2008 het Steunpunt Schuldbemiddeling vzw!

## **1.2. Ons maatschappelijk doel**

Ons maatschappelijk doel blijft ongewijzigd: onze vereniging werkt sinds haar oprichting om de drempel naar Justitie te verlagen, de verdediging van de belangen en rechten van mensen in financiële moeilijkheden en/of in armoede te verbeteren.

1.1.1. De vereniging blijft apolitiek en niet-confessioneel en verwelkomt op haar algemene vergadering: "Iedere natuurlijke of rechtspersoon die actief is op het gebied van de bestrijding van armoede en overmatige schuldenlast of op het gebied van schuldbemiddeling, of die kan aantonen dat hij belangstelling heeft voor deze problematiek en voor de bescherming van personen in financiële moeilijkheden of armoede".

### **1.3. Ons doeleinde**

Bevordering van de toegang tot rechten en sociale rechtvaardigheid en handhaving van de menselijke waardigheid voor mensen in financiële moeilijkheden, geconfronteerd met schulden.

### **1.4. Onze algemene doelstellingen**

Het Steunpunt heeft als doel:

1. Voorkomen van schuldoverlast
2. Bevordering van het respect voor de menselijke waardigheid van mensen die zich in een situatie van schuldoverlast bevinden tijdens het herstel van hun financiële situatie.

Wat de eerste doelstelling betreft, treedt het Steunpunt op als een eerste- en tweedelijns actor, waarbij acties worden georganiseerd die soms op professionals zijn gericht, soms op individuen in een situatie van schuldoverlast of financiële en/of sociale onzekerheid, dan weer op de overheid.

Wat de tweede doelstelling betreft, is het Steunpunt hoofdzakelijk een tweederangs actor, die handelt met professionals, in het bijzonder door het:

- Bundelen van alle diensten schuldbemiddeling rond een gemeenschappelijke definitie van het beroep, een methodologie voor het behandelen van zaken en de verdediging en het respect van een waardencharter;
- Professionaliseren van alle actoren in schuldbemiddeling;
- Opstarten van innovatieve projecten.

## **2. DE TAKEN VAN HET STEUNPUNT**

---

### **2.1. De taken die ons door de GGC zijn toevertrouwd**

*In 2012 vertrouwde het verenigd College van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (GGC) ons de volgende opdrachten toe, bij overeenkomst voor onbepaalde duur:*

- 1) Organiseren van basisopleidingen en voortgezette opleidingen voor de maatschappelijke werkers en juristen van de diensten schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- 2) Ondersteunen van de schuldbemiddelaars, onder meer door de inrichting van opleidingen, door technische supervisies, via de uitwisseling en verspreiding van informatie en gegevens langs alle kanalen, waaronder de uitgave van boeken en tijdschriften of de verspreiding van informatie via het internet;
- 3) Bevorderen van overleg en netwerking tussen de verschillende actoren op het terrein;
- 4) Bevorderen van de uitwisseling van kennis, de ontwikkeling van methoden en projecten, alsook de preventie op gebieden die te maken hebben met zijn activiteiten;

- 5) Ondersteunen en ontwikkelen van projecten voor de preventie van overmatige schuldenlast;
- 6) Personen met overmatige schuldenlast bijstaan via preventie en informatie over de oplossingen voor schuldoverlast en door deze personen door te verwijzen naar de bevoegde diensten;
- 7) Fungeren als centraal informatiepunt voor de gebruikers van de openbare en privésector en organisaties die al dan niet actief zijn in de zorgsector, alsook voor de overheid;
- 8) Formuleren van aanbevelingen en het Verenigd College adviseren inzake kwesties met betrekking tot overmatige schuldenlast;

Daarnaast wordt in de overeenkomst ook bepaald dat de vzw Steunpunt Schuldbemiddeling, op middellange termijn de volgende taken zou kunnen ontwikkelen:

- 9) Ontwikkelen, in samenwerking met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, van een gegevensoverzicht met betrekking tot zijn activiteitensector, verzorgen van de inzameling, de verwerking en de presentatie van die gegevens in een jaarverslag;
- 10) Verrichten van onderzoek, enquêtes en studies en verzorgen van publicaties.

## **2.2. De taken die ons door de COCOF zijn toevertrouwd**

Bij besluit (facultatieve subsidie) heeft de Cocof ons sinds 2003 elk jaar de algemene taak toevertrouwd van ondersteuning aan professionals, opleiding en preventie bij schuldoverlast.

***Sinds 2013 is onze vereniging bovendien erkend als federatie (vertegenwoordigende en coördinerende instantie) in de sector van de diensten schuldbemiddeling erkend door de Cocof en ontvangt daarom als taken:***

- hulp en advies bieden aan de erkende diensten;
- uitwisselingen en reflecties tussen haar leden ontwikkelen;
- het coördineren en promoten van de acties van haar leden;
- de verspreiding van informatie tussen haar leden en met betrekking tot haar leden waarborgen;
- coördinatie met de andere Gezondheidsinstanties, instanties voor Sociale Actie, Familie en Sociale Cohesie ontwikkelen, zonder andere partners uit te sluiten.

Het kan eveneens:

- de permanente opleiding van de werknemers van haar leden bevorderen;
- onderzoek, research, studie en publicatie in sociale/gezondheidsaangelegenheden verrichten.

### **2.3. De taken die ons door het Europees Sociaal Fonds zijn toevertrouwd**

Sinds mei 2015 ontvangt het Steunpunt een subsidie van het Europees Sociaal Fonds voor een periode van 5 jaar. Dankzij deze ondersteuning konden we een extra persoon inhuren voor een project ter preventie van schuldoverlast.

Het gaat erom workshops voor budgetbegeleiding te organiseren die in de eerste plaats bedoeld zijn voor mensen die zijn ingeschreven voor een opleiding of een sociaal-professioneel integratieplan (artikel 60, doorstromingsprogramma, enz.) of voor mensen in armoede die zich in de marge van de arbeidsmarkt bevinden (publiek van de opvangcentra, OCMW's, eerstelijns sociale diensten, diensten schuldbemiddeling, ...).

## 3. DE ACTIVITEITEN VAN HET STEUNPUNT

---

### 3.1. Algemene steun voor schuldbemiddelaars in het Brussels Gewest

De belangrijkste rol van het Steunpunt voor Schuldbemiddeling is het ondersteunen van de diensten schuldbemiddeling van de openbare sector (met name gecreëerd door het OCMW) en de associatieve sector.

Het Steunpunt leidt schuldbemiddelaars op en organiseert technisch en methodologisch hulp (per telefoon, e-mail of tijdens werkvergaderingen). Het informeert en brengt ze bij elkaar om ervaringen uit te wisselen, ontwikkelingen in de wetgeving te volgen en werkhulpmiddelen te ontwikkelen. Er worden regelmatig vergaderingen georganiseerd met de overheid, juridische actoren en schuldeisers.

#### **3.1.1. Organisatie van een basisopleiding in schuldbemiddeling en voortgezette opleidingen voor professionals**

Sinds 2003 organiseert onze vereniging opleidingen voor maatschappelijk werkers en juristen van de diensten schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De opleiding van schuldbemiddelaars die voortdurend een hele reeks nieuwe juridische, economische en psychologische kennis moeten integreren, is uiteraard van essentieel belang. Ze heeft zeker en vast bijgedragen aan de jarenlange professionalisering van het beroep van de schuldbemiddelaar.

De **basisopleiding** is verplicht en vormt een eerste kennismaking met het "beroep" schuldbemiddelaar. Deze opleiding duurt 10 dagen.

De **voortgezette opleidingen** stellen schuldbemiddelaars in staat om:

- hun kennis te verdiepen en/of bij te werken over verschillende zeer technische onderwerpen (consumentenkrediet, verjaring, huwelijksregelingen, belastingschulden, zelfstandigen, enz.);
- hun vaardigheden te ontwikkelen in het luisteren, onderhandelen en begrijpen van de psychosociale aspecten van schuldoverlast.

In bijlage vindt u het programma van het academisch jaar met de beschrijving, de educatieve doelstellingen en de gedetailleerde evaluaties van elke opleiding.

Elke opleiding is het onderwerp van een diepgaande tevredenheidsenquête, waarvan de resultaten te vinden zijn in de onderstaande tabellen. Dankzij de opmerkingen van de deelnemers kunnen we elke keer onze manier van werken weer verbeteren. Daarnaast wordt de kennis van de deelnemers aan de basisopleiding aan het einde van de sessie ook geëvalueerd in de vorm van een praktische casestudy.



## **Opleidingsprogramma voor 2021-2022 en 2022-2023**

### **Voor het academiejaar 2021-2022**

De cyclus 2021-2022 werd opnieuw verstoord door de gezondheidscrisis en de nasleep ervan. Desondanks organiseerden we **25 opleidingsdagen voor 204 deelnemers. De tevredenheidsgraad bleef hoog, op 87%**, ondanks de omstandigheden en de aangepaste organisatie (zoom).

Het aantal opleidingsdagen was iets lager dan voorgaande jaren.

Vanwege de onzekerheid die de gezondheidscrisis veroorzaakte, hebben we inderdaad minder opleidingsdagen ingepland en vermeden we opleidingsessies in het programma op te nemen die gewoonlijk meerdere dagen duren. We kozen voor cursussen van een halve dag in plaats van hele zware dagen videoconferencing. Bijvoorbeeld: de opleiding "Schulden bij echtparen" wordt gewoonlijk over twee dagen gegeven. In 2021-2022 hebben we echter slechts een halve dag vorming gepland en deze beperkt tot de fiscale aspecten van het onderwerp.

Doordat de cursusgever zich op het laatste moment terugtrok, moesten we bovendien de geplande opleidingsdagen met de FOD Financiën (over Secal en strafrechtelijke boetes) uitstellen, ook al was het aantal inschrijvingen hoog. Deze twee vormingen zijn opnieuw gepland voor 2023.

We moesten ook 3 andere opleidingen annuleren wegens te weinig deelnemers. Ze werden echter ook opnieuw gepland voor 2022-2023 en vonden plaats met een voldoende aantal deelnemers.

Tijdens de gezondheidscrisis hebben over het algemeen minder mensen zich ingeschreven voor onze opleidingen. Verschillende diensten die we daarover vragen gesteld hebben, vertelden ons dat Covid en telewerken de organisatie van hun diensten hadden veranderd en dat het voor hen in de praktijk moeilijker was om zich in te schrijven voor bepaalde opleidingen, met name opleidingen die vielen op dagen dat ze telewerkten of juist opleidingen die vielen op dagen dat ze "fysiek" op kantoor aanwezig moesten zijn.

### **Voor het academiejaar 2022-2023**

De situatie is weer normaal en alle trainingen worden face-to-face gegeven.

We hebben al **19 opleidingsdagen** georganiseerd (op een totaal van 30,5 geplande), met **113 deelnemers** en een **tevredenheidspercentage van 87%**.

## Overzichtstabel: beoordeling van de opleidingen 2021-2022 (basisopleiding en voortgezette opleidingen)

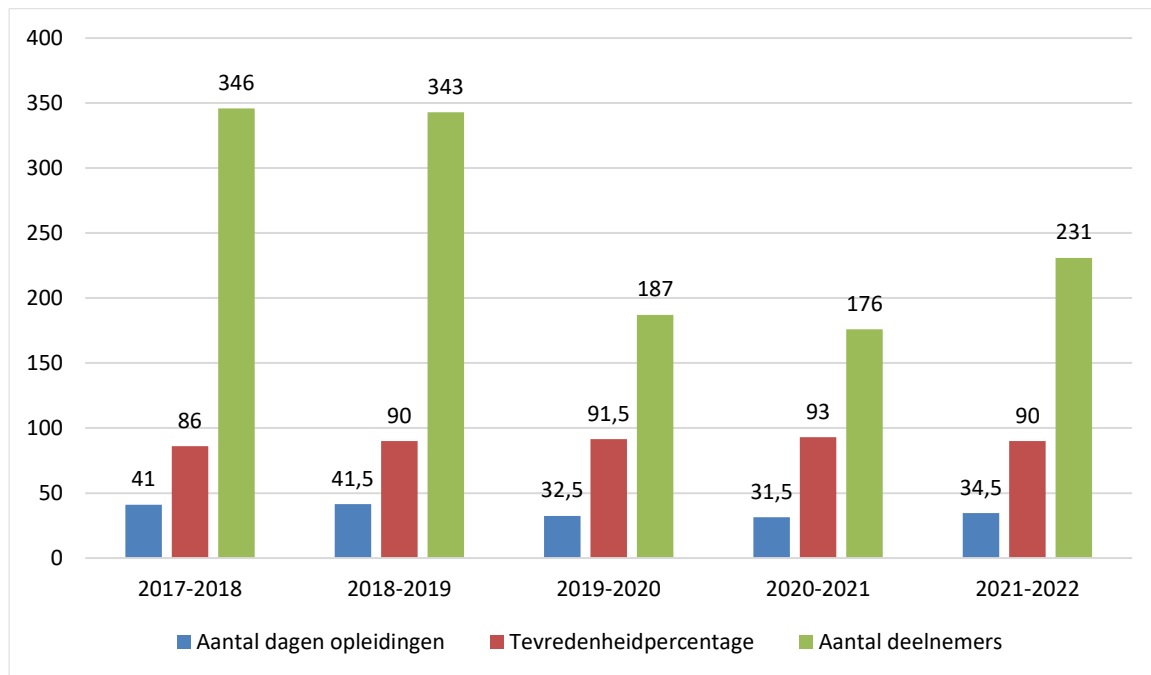
Titel van de opleiding	Datum	Geplande duur in dagen	Daadwerkelijke duur in dagen	Aantal deelnemers	Algemeen tevredenheidsgraad
Formation de base	15, 16, 23 en 29-11-2021 7, 13, 17 en 23-12-2021 13 en 21-01-2022	10	10	11	92%
Comment trouver les failles d'un crédit à la consommation pour mieux négocier avec le prêteur	18, 19 en 22-11-2021	2,5	2,5	6	91%
Wat dient u te weten over consumentenkrediet om beter te kunnen onderhandelen met kredietgevers?	1 en 8-06-2022	2	2	4	88%
Comment aider les indépendants en difficultés ? Notions de base	21-09-2021	1	1	11	85%
Comment aider les indépendants en difficultés ? La comptabilité (zoom)	30-11-2021	0,5	0,5	18	87%
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cycle 1) (zoom)	19-10-2021	0,5	0,5	18	84%
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cycle 2) (zoom)	21-10-2021	0,5	0,5	9	80%
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cycle 3)	26-10-2021	0,5	*	*	Geannuleerd
Tout comprendre aux décomptes des amendes pénales	Uitgesteld	0,5	*	*	Uitgesteld
Tout comprendre aux décomptes du SECAL	Uitgesteld	0,5	*	*	Uitgesteld
La saisie arrêt exécution	31-03-2022	0,5	0,5	10	91%
Succession et médiation : les bons réflexes du médiateur	5-05-2022	1	1	10	92%
La "valise sesam, ouvre-moi" ou le mode d'emploi pour des animations consom'acteurs avec des groupes	22-11-2021	0,5	0,5	2	89%
Comment accompagner les personnes souffrant d'assuétudes : addictions aux jeux	14-03-2022	0,5	0,5	16	88%
Comment accompagner les personnes souffrant d'assuétudes : addictions à l'alcool	15-03-2022	0,5	0,5	15	85%
Comment bien rédiger une requête en RCD	17-02-2022	1	1	8	87%
Comment accompagner au mieux la personne en RCD en tant que médiateur amiable ?	20-05-2022	1	*	*	Geannuleerd
Les différents titres de séjour et les aides sociales auxquelles ils donnent droit (zoom)	8-02-2022	1	1	21	89%
Le tarif légal et paraprofessionnel des huissiers de justice en matière de recouvrement judiciaire	7-10-2021	1	1	11	86%
Comment faciliter la "prise en mains" de son budget par la personne ?	15-06-2022	1	1	9	83%
Comment encourager des comportements et faire changer des habitudes grâce au groupe	9 en 12-11-2021	2	*	*	Geannuleerd
Comment animer un groupe et gérer les situations difficiles	22 en 28-10-2021	2	*	*	Geannuleerd
Le recouvrement des dettes fiscales à charge des (ex)conjoints et des (ex)cohabitants légaux	29-04-2022	0,5	0,5	15	89%
Actualités et questions choisies en règlement collectif de dettes	14-09-2021	0,5	0,5	10	88%
<b>Totaal</b>		<b>31,5 dagen</b>	<b>25 dagen</b>	<b>204</b>	<b>87%</b>

## Overzichtstabel: beoordeling van de opleidingen 2022-2023 (basisopleiding en voortgezette opleidingen) (gegevens tot 27/04/2023)

Cursussen gemarkeerd met een \* zijn nog niet georganiseerd of nog niet verwerkt.

Titel van de opleiding	Datum	Geplande duur in dagen	Daadwerkelijke duur in dagen	Aantal deelnemers	Algemeen tevredenheidsgraad
Formation de base	8, 15, 18, 22, 29/11 en 6, 8, 13, 20/12/2022 en 10-01-2022	10	10	16	89%
Comment trouver les failles d'un crédit à la consommation pour mieux négocier avec le prêteur	21, 23-03-2023 en 05-04-2023	2,5	2,5	8	92%
Wat dient u te weten over consumentenkrediet om beter te kunnen onderhandelen met kredietgevers?	01-06-2023	1	*	*	*
GEANNULEERD- Echanges de bonnes pratiques autour de dossiers d'indépendants	13-02-2023	1	0	0	Geannuleerd
Comment aider les indépendants en difficultés ? La comptabilité des indépendants : quelques notions-clés	31-01-2023	1	1	14	84%
La boîte à outils de mon budget	10-11-2022	0,5	0,5	3	96%
Les dettes d'énergie	15-12-2022 en (16/12/2022 maar verschoven naar 3-2-2023)	1,5	1,5	15	90%
Comment accompagner au mieux l'utilisateur pendant le RCD et résoudre les difficultés qui se présentent en cours de procédure ?	02-02-2023	1	1	10	87%
Tout comprendre aux décomptes des amendes pénales	28-03-2023 verschoven naar 27-04-2023	0,5	0,5	17	92%
Tout comprendre aux décomptes du SECAL	14-03-2023	0,5	0,5	18	95%
La saisie exécution immobilière	31-03-2022 verschoven naar 9-06-2023	0,5	*	*	*
Dossiers de guidance, de gestion budgétaire, de médiation de dettes ... Objectifs, contraintes, limites	02-12-2022	0,5	0,5	11	80%
Les procédures d'expulsion dans le logement privé et public	09-02-2023	0,5	0,5	18	84%
Les dettes du couple	23 en 24/01/2023 verschoven naar 16 en 17-03-2023	2	2	14	94%
Comment animer un groupe et gérer les situations difficiles	19 en 20-01-2023	2	2	14	79%
Comment faciliter l'apprentissage et faire changer des habitudes de consommation grâce au groupe	7 en 17-02-2023	2	2	12	96%
Les prescriptions	07-04-2023	1	1	9	90%
Les dettes liées aux infractions de roulage	18-04-2023	0,5	0,5	18	93%
Comment préparer votre usager à une audience en justice	16-05-2023	1	*	*	*
Comment accompagner au mieux une personne souffrant de dépression ou d'anxiété	19-05-2023 verschoven naar 19-06-2023	1	*	*	*
<b>Totaal</b>		<b>30,5</b>	<b>26</b>	<b>197</b>	<b>89%</b>

## Overzichtstabel: Evolutie van het totaal aantal dagen opleidingen, evenals het aantal deelnemers en het tevredenheidpercentage



Bovenstaande tabel geeft het totaal weer van de opleidingen. Dit zijn :

- **opleidingen voor schuldbemiddelaars** (basisopleiding en voortgezette opleidingen)
- **opleidingen voor andere professionele hulpverleners en terreinactoren:** benadering van de behandeling van schuldoverlast, praktijk van schuldbemiddeling in collectieve schuldenregelingen en vormingen à la carte (beschreven onder punt 3.2.3 hieronder),
- **de infosessies over collectieve schuldenregeling voor het publiek** (beschreven onder punt 3.3.6 hieronder).

### **3.1.2. De organisatie van technisch en methodologisch toezicht (hotline, intervisies)**

In de praktijk behandelt de schuldbemiddeling veel complexe zaken. Daarom hebben schuldbemiddelaars toegang nodig tot gespecialiseerd advies en supervisie tijdens hun dagelijkse werkzaamheden.

Via de **telefonische hotline** kunnen schuldbemiddelaars genieten van gespecialiseerde juridische, economische of zelfs methodologische adviezen. De schuldbemiddelaars stellen hun vragen per telefoon of per e-mail.

De vragen zijn nogal scherp, wat impliceert dat er soms onderzoek wordt gepusht om een volledig antwoord te geven.

### ✓ *De telefonische hotline*

In 2022 bleef het aantal oproepen relatief stabiel en konden we een antwoord geven op **494 adviesaanvragen van schuldbemiddelaars (juridisch meldpunt voor professionals)**.

Bij **het juridisch meldpunt voor particulieren** (gedetailleerd in punt 3.3.1 hieronder) steeg het aantal vragen dat door onze twee juristen werd behandeld tot **944 adviesaanvragen (tegenover 779 oproepen in 2020)**.

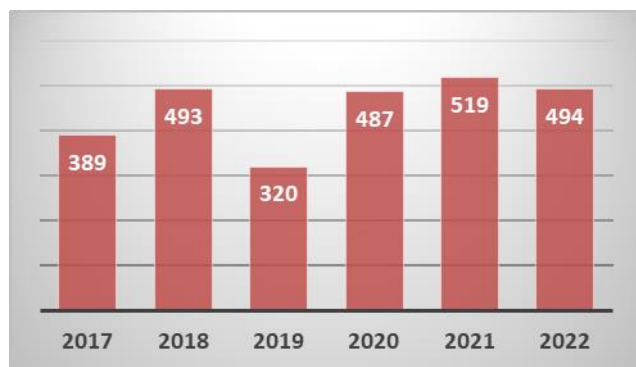
Wat de professionals betreft, komen de meeste vragen (87%) van schuldbemiddelaars, gevolgd door andere Brusselse sociale- en gezondheidswerkers (12%). Ze werden zowel per e-mail (55%) als per telefoon (44%) gesteld.

Onder de behandelde onderwerpen staan vragen over beslaglegging, collectieve schuldregeling en consumentenkrediet bovenaan de lijst.

De meeste vragen van professionals vereisen een bepaalde hoeveelheid tijd voor onderzoek/reflectie. Zelfs wanneer vragen telefonisch worden gesteld, moeten onze juristen vaak de documenten en/of bijkomende informatie analyseren die hen per e-mail worden toegestuurd om de vragen nauwkeurig te kunnen beantwoorden. Dit is bijna altijd het geval bij de analyse van deurwaardersafrekeningen, consumentenkredieten of schulden aan de FOD Financiën, of bij de beoordeling van het onrechtmatige karakter van een beslag. Een vraag gesteld door een schuldbemiddelaar (zelfs telefonisch) kan dus aanleiding geven tot vele schriftelijke uitwisselingen.

### **Overzichtstabel: aantal oproepen per onderwerp (juridisch meldpunt voor professionele hulpverleners)**

Aantal oproepen	
2017	389
2018	493
2019	320
2020	487
2021	519
2022	494



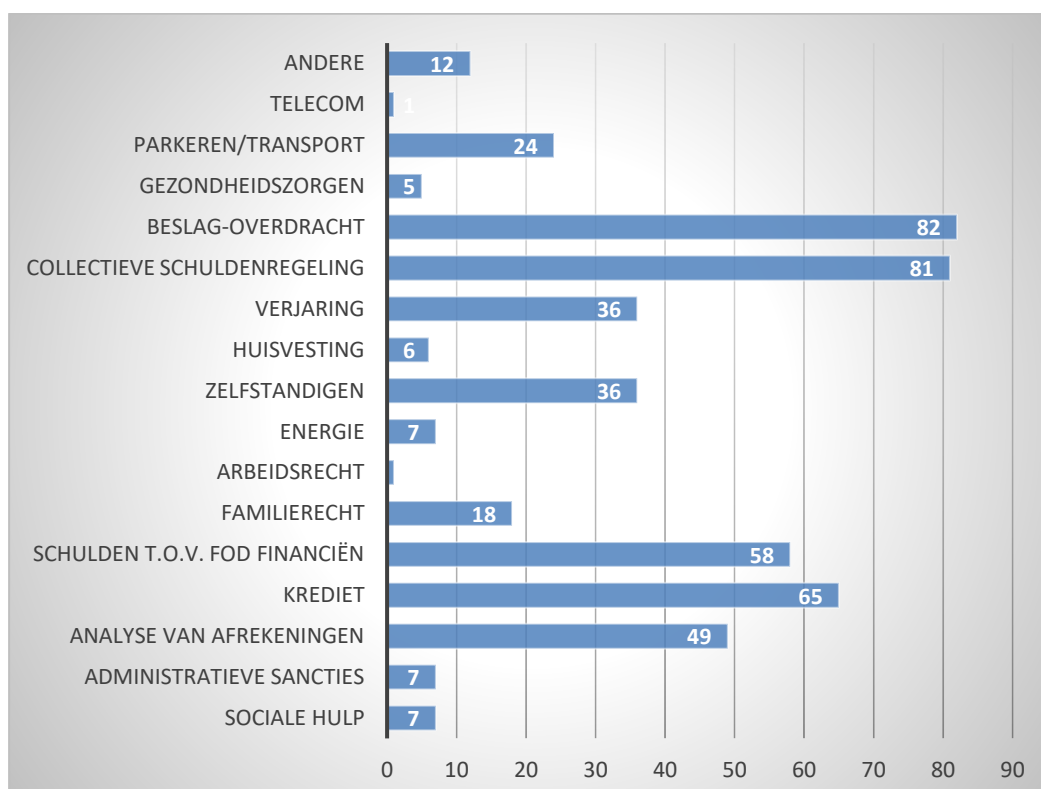
### ➤ **Overzichtstabel: oproepkanaal in 2022 (juridisch meldpunt voor professionals)**

Kanaal	Percentage	Totaal
E-mail	55%	276
Tel.	44%	221
Ter plaatse	1%	3
<b>Totaal</b>		<b>500</b>

➤ **Overzichtstabel: gesprekspartners in 2022 (juridisch meldpunt voor professionals)**

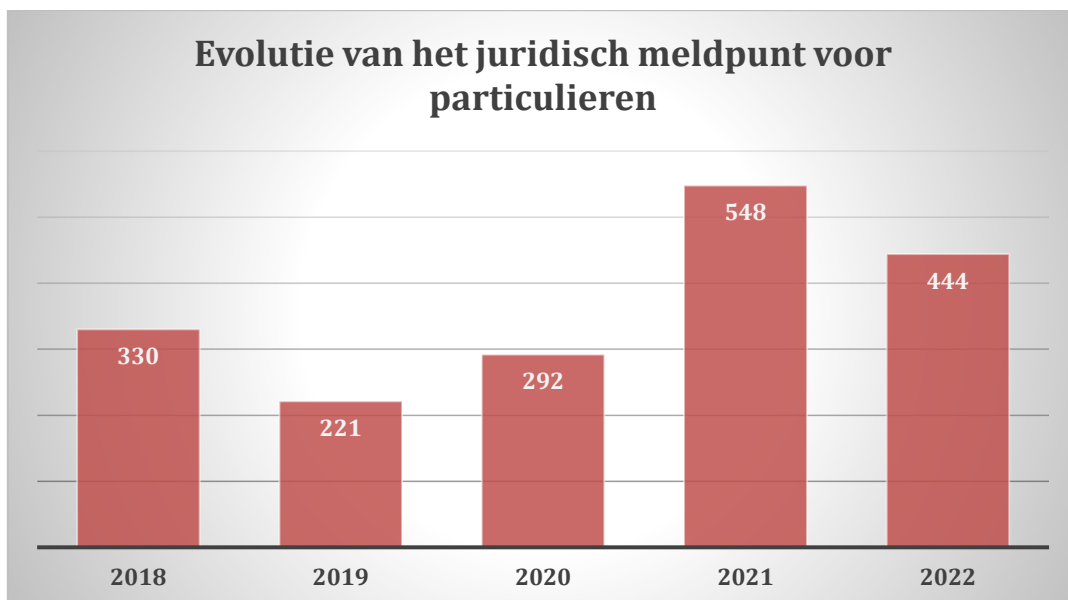
Gesprekspartner	Percentage	Totaal
Sociaal werker	12%	59
Dienst schuldbemiddeling Brussels Gewest	87%	435
Andere (advokaten, pers, politiek, ...)	1%	6
<b>Totaal</b>		<b>500</b>

**1. Overzichtstabel: Aantal oproepen in 2022 per onderwerp (juridisch meldpunt voor professionals)**



2. **Overzichtstabel: evolutie van het totaal aantal oproepen in 2022 (juridisch meldpunt voor professionele hulpverleners en juridisch meldpunt voor particulieren)**

Maand	Juridische Hotline voor professionals	Juridische Hotline voor particulieren	Juridische Hotline voor anderen (advocaten, parlementsleden, ...)
Januari	30	24	1
Februari	47	38	0
Maart	51	35	0
April	54	29	0
Mei	50	39	2
Juni	27	45	3
Juli	27	32	0
Augustus	36	32	0
September	36	45	0
Oktober	52	29	0
November	45	36	0
December	39	60	0
<b>Totaal</b>	<b>494</b>	<b>444</b>	<b>6</b>



**Supervisie voor dossiers waarbij zelfstandigen betrokken zijn**

Sinds november 2022 hebben we een juridisch meldpunt opgezet voor schuldbemiddelingsmedewerkers die zaken behandelen voor zelfstandigen of voormalige zelfstandigen.

We zijn verheugd om de heer Louis Dermine, voormalig advocaat en curator aan de balie van Charleroi, in het team te verwelkomen.

De heer Dermine is elke donderdag van 10u30 tot 16u beschikbaar om al hun vragen te beantwoorden.

- hetzij per e-mail of telefoon;
- of ter plaatse bij het Steunpunt voor supervisie, met hun dossier en bij voorkeur in aanwezigheid van de gebruiker.
- Daarna blijft de heer Dermine ter beschikking voor alle juridische vragen met betrekking tot de opvolging van het dossier.

### **In 2022 hebben we 4 supervisies georganiseerd**

<b>DATUM</b>	<b>Dienst</b>	<b>Probleem</b>
17/11/2022	Mevrouw (komt alleen. Nog niet gevolgd door een dienst schuldbemiddeling)	Was aandeelhouder in een VOF. Verkocht haar aandelen in 2019. Ze wordt nu aangeklaagd voor +/- €27.000.
8/12/2022	Meneer (komt alleen. Wacht op een afspraak met een dienst schuldbemiddeling)	Eénmanszaak met btw-schulden + beslag FOD Financiën
8/12/2022	Espace Social Télé Service	Nog steeds zelfstandige
15/12/2022	Dienst schuldbemiddeling van het OCMW van Watermaal-Bosvoorde	Eénmanszaak. Probleem met een werknemer. Failliet gaan of niet?

Het is nog steeds een klein aantal, maar dit is het begin van het project, dat pas in november van start ging. De vraag is er. We hebben een aantal diensten die zelfstandigen in moeilijkheden proberen te helpen en we proberen hen de best mogelijke ondersteuning en vorming voor schuldbemiddelaars te bieden, omdat er echt behoefte aan is. Vandaar de introductie van deze supervisies.

We hebben de schuldbemiddelaars die hebben deelgenomen informeel ondervraagd en de feedback was erg positief. We zullen zien hoe de zaken zich ontwikkelen in 2023...

### **3.1.3. Het maken en verspreiden van werkhulpmiddelen (standaardbrieven, berekeningsprogramma's, brochures, enz.)**

De ontwikkeling en de verspreiding van hulpmiddelen maakt het mogelijk om het werk van de diensten schuldbemiddeling te professionaliseren en te verlichten: juridische en geargumenteerde brieven en programma's om de juistheid van de gevorderde bedragen te verifiëren.

Deze hulpmiddelen zijn op het beveiligde gedeelte van onze site toegankelijk voor professionals die een wachtwoord hebben.



- In 2022 bleven we professionals en particulieren zo goed mogelijk informeren over juridisch nieuws door een samenvatting van nuttige informatie in de sector te publiceren in een tempo van ongeveer 2 publicaties per week in de rubriek "Juridische actualiteit in het kort". In 2022 publiceerden we 114 berichten (tegenover 67 in 2021), die we ook een paar keer op Facebook hebben gepost.
- In 2022 hebben we ook :
  - de online syllabus voor de basiscursus bijgewerkt;
  - bepaalde standaardbrieven opgesteld of bijgewerkt (aanvragen van een basisbankrekening, verjaring inroepen voor een verzekeringspremie, herinnering bij gebrek aan een consumentenkredietovereenkomst, enz;)
  - onze database met jurisprudentie en doctrine aangevuld (510 beslissingen tot nu toe, dus +70).
- Op dit moment bieden we **223 modellen en standaardbrieven in het Frans en het Nederlands** die kunnen worden gedownload van op de site. Deze standaardbrieven of modellen gaan meestal vergezeld van instructies voor gebruik. Ze worden regelmatig bijgewerkt, volgens de evolutie van de wetgeving.
- **De berekeningsprogramma's** (berekening van niet voor beslag vatbare bedragen, berekening van het verschuldigd blijvend saldo voor consumentenkrediet, interestenberekening) die ter beschikking worden gesteld op de beveiligde versie van de site werden zoals elk jaar geactualiseerd en bijgewerkt.
- De **website "Check Your Budget"** [www.checkyourbudget.be](http://www.checkyourbudget.be) wil schuldbemiddelaars helpen bij het ontwikkelen van een budget die in overeenstemming is met de menselijke waardigheid, om voor elk onderdeel van het budget te controleren of het mogelijk is om te kunnen genieten van kortingen, voorkeurstarieven, vrijstellingen of sociale bijstand wanneer de inkomsten duidelijk onvoldoende zijn (bijv. huursubsidies, belastingvrijstellingen, OCMW-interventies, voedselpakketten, sociale kruidenier en andere).

Het verwijst voor elk budgetpost naar:

- Minimumreferentiebedragen in verhouding tot de menselijke waardigheid,
- Tips en trucs om minder, beter of goedkoper te consumeren,
- De lijst met sociale uitkeringen in de ruime zin waarvan een persoon in financiële moeilijkheden in het Brussels Gewest kan profiteren (steun voor toegang tot huisvesting, gezondheidszorg, cultuur, energie, vrijstellingen, sociale tarieven, sociaal krediet, groen krediet, enz.),
- Evenals nuttige links en adressen.

De site wordt om de twee jaar geüpdatet (revisie van de teksten, links, etc.). **De laatste update werd doorgevoerd in 2021.**

- **Preventiehulpmiddelen en -materialen** worden beschreven in paragraaf 3.3.8. hieronder.

### **3.1.4. Verspreiding van informatie via de nieuwsbrief (krant van de schuldbemiddelaars) en de website** **[www.steunpuntschuldbemiddeling.be](http://www.steunpuntschuldbemiddeling.be)**

De krant van de schuldbemiddelaars is een hulpmiddel dat een aanvulling vormt op de voortgezette opleidingen en de hulpmiddelen die beschikbaar zijn op de website.

Het stelt schuldbemiddelaars in staat op de hoogte te zijn van de wetswijzigingen die gangbaar zijn in zaken die te maken hebben met schuldoverlast (inbeslagneming, collectieve schuldenregeling, invordering van fiscale schulden, enz.), nieuwe projecten die zich op het terrein ontwikkelen, sectorwerkaanbiedingen, Steunpunt-activiteiten, enz.

Het helpt dus om schuldbemiddelaars te informeren, maar ook om hun werk te waarderen en te promoten en hun acties zichtbaar te maken.

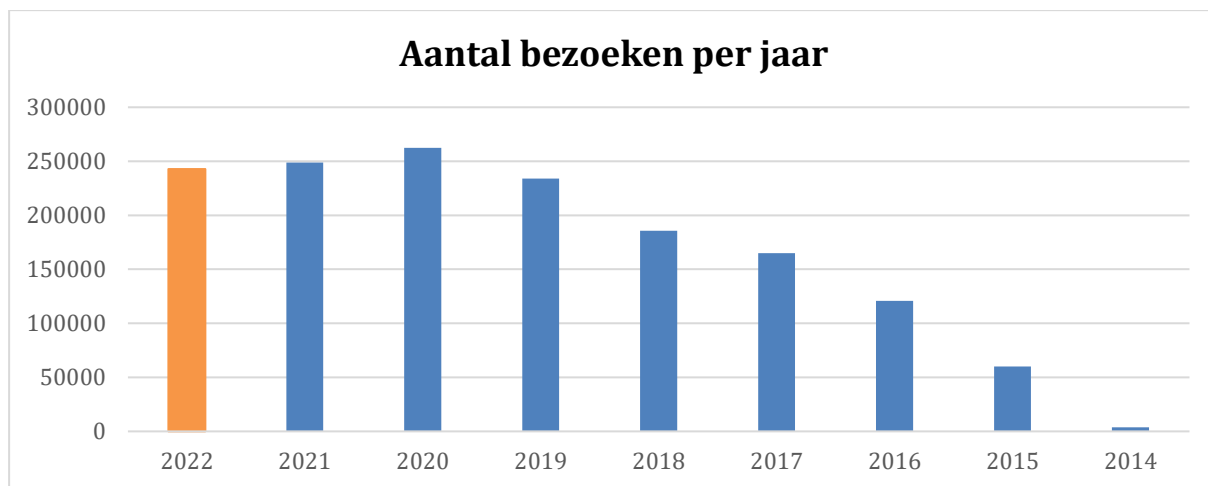
**In 2022 werd de krant verstuurd naar 757 e-mailadressen in het Frans, en naar 55 e-mailadressen in het Nederlands (vergeleken met 699 Franstaligen en 49 Nederlandstaligen in 2021, een stijging van 8,2% ondanks regelmatige opschoning van gedeactiveerde adressen).**

**Deze kranten zijn direct toegankelijk op onze website in het menu 'Info en tools'.**

**In 2022 publiceerden we 4 nieuwsbrieven:**

- **Krant van maart/april 2022**  <http://www.mediationdedettes.be/De-Krant-van-Maart-April-2022>
- **Krant van juni 2022**  <http://www.mediationdedettes.be/De-Krant-van-Juni-2022>
- **Krant van oktober 2022**  <http://www.mediationdedettes.be/De-Krant-van-Oktober-2022>
- **Krant van novembre 2022**  <http://www.mediationdedettes.be/De-Krant-van-november-2022>

Het bezoek is iets afgenomen ten opzichte van de Covid-periode, maar is nog steeds hoger dan in 2019. Onze site werd **242.818 keer bezocht** (tegenover 248.815 in 2021) door **188.472 bezoekers** (tegenover 191.237 in 2021).



**63,99% van de bezoekers zijn Franstalig (tegenover 59,07% in 2021) en 24,95% zijn Nederlandstalig (tegenover 28,88% in 2021).**

Het bezoek varieert van maand tot maand, met een minimum van 13.765 bezoekers in juli en een maximum van 18.801 bezoekers in maart. De site wordt doordeweeks vaker bezocht dan in het weekend.

De meest bezochte pagina's in 2022 zijn:

1. Wat gebeurt er met de schulden van een overledene (FR): 17.495 keer bekeken (+9).
2. Startpagina (FR): 17.432 keer bekeken (+1).
3. Welke rechtsmiddelen tegen misbruik door gerechtsdeurwaarders (FR): 11.795 keer bekeken (+3).
4. Waar vind je een dienst schuldbemiddeling (FR): 10.366 keer bekeken (+1).
5. Wat kan een dienst schuldbemiddeling voor u doen (FR): 9.477 keer bekeken (+1).
6. Op welk bedragen kan beslag gelegd worden (FR): 9.455 keer bekeken (-4).
7. Privacybeleid: 8.999 keer bekeken (nieuw).
8. Niet voor beslag vatbare inkomsten (FR): 8.837 keer bekeken (+1).
9. Op welke bedragen kan beslag gelegd worden (NL): 8.302 keer bekeken (-7).
10. Wat gebeurt er met de schulden van een overledene (NL): 6.712 keer bekeken (nieuw).

Voor het eerst verschilt de ranglijst aanzienlijk van andere jaren. Het is geen verrassing dat artikelen over het coronavirus uit de top 10 zijn verdwenen, en het is een kleine nieuwkomer uit oktober 2021, die gaat over de schulden van een overleden persoon, die de 1e plaats inneemt.

Onze oude nummer 1, die ging over bedragen die niet in beslag konden worden genomen, verloor bijna 10.000 hits in 2022, wat volgens ons wijst op de komst van nieuwe informatiesites over dit onderwerp, aangezien de problemen van inbeslagnames nog altijd even actueel zijn, maar de informatie nu ook elders beschikbaar is.

We zien ook dat de raadpleging van het nieuwe privacybeleid opvalt in deze ranglijst.

## **3.2. De raadpleging en uitwisseling met alle diensten schuldbemiddeling in het Brussels Gewest, de federatie van de diensten erkend door de COCOF en netwerk-activiteiten**

Het Steunpunt bevordert de uitwisseling, reflectie en overleg met alle Brusselse diensten schuldbemiddeling en het netwerken met andere partners.

Het Steunpunt is de officiële vertegenwoordiger van de diensten schuldbemiddeling erkend door de Cocof en hun woordvoerder voor de autoriteiten.

### **3.2.1. De organisatie van werkgroepen en overleggroepen met alle Brusselse schuldbemiddelaars (erkend door GGC, Cocof en VG)**

Naast de uitwisselingen die tijdens de Conferentie-debatten en rondetafelgesprekken kunnen plaatsvinden, bestaan er **kleinere werkgroepen die schuldbemiddelaars samenbrengen die willen nadenken over en handelen over gemeenschappelijke zaken.**

Sinds haar oprichting heeft de vzw Steunpunt - Schuldbemiddeling kunnen genieten van de actieve en vrijwillige deelname van een tiental schuldbemiddelaars (maatschappelijk werkers en juristen) van de publieke sector (OCMW's), evenals de associatieve sector (GGC, Cocof en VG) binnen **de stuurgroep**.<sup>1</sup>

**Net als in voorgaande jaren kwam de stuurgroep ook in 2022 maandelijks bijeen.**

**Naast de ondersteuning bij de organisatie van ons opleidingsprogramma en de conferentie-debatten/rondetafelgesprekken heeft de stuurgroep zich in 2022 onder andere met de volgende onderwerpen beziggehouden:**

- **Organiseren van informatiesessies over collectieve schuldregelingen voor het publiek**

Na de daling van het aantal deelnemers werd besloten een evaluatie uit te voeren en werd een vragenlijst naar alle schuldbemiddelaars gestuurd. Uit de ontvangen antwoorden bleek dat de schuldbemiddelaars de door het Steunpunt ontwikkelde hulpmiddelen (brochures en video's) en de uitleg daarvan voldoende vonden om de gebruikers te informeren. De geplande sessies werden gehandhaafd, maar moesten worden geannuleerd vanwege een gebrek aan deelnemers. Ze zijn daarom niet opnieuw gepland voor 2022-2023. Een nieuwe evaluatie zal plaatsvinden wanneer we onze activiteitenprogramma's voor het academiejaar 2023-2024 opstellen.

---

<sup>1</sup> Deze Stuurgroep "is een ontmoetings- en uitwisselingsplaats tussen diensten schuldbemiddeling. Het stelt de diensten in staat elkaar te ontmoeten, elkaar te leren kennen, ervaringen en moeilijkheden te delen, samen na te denken over hun praktijken en ze te laten evolueren. Het doel is om reflectie rond gemeenschappelijke thema's te ontwikkelen en te verdiepen, om reflectie rond en evolutie van praktijken van de hele sector te bevorderen, om instrumenten te ontwikkelen die beantwoorden aan de verwachtingen van de sector ".

- **Problemen met toegang tot een basisbankrekening**

Verschillende diensten maakten ons erop attent dat hun gebruikers geen bankrekening konden openen, met name omdat ze in schuldbemiddeling waren.

Over deze kwestie is een [artikel](#) op de website geplaatst, is er een nieuwe standaardbrief opgesteld en zijn er vragen gesteld aan de Bankombudsman.

- **Abusieve of buitenproportionele inbeslagnames door de FOD Financiën**

Sinds 2021 werden we door verschillende diensten gealarmeerd over het uitvoerend derdenbeslag dat de FOD Financiën legt op de bankrekeningen van hun gebruikers, en in het bijzonder op de rekeningen van mensen die een leefloon of een ander niet-beslagbaar inkomen ontvangen.

Dit punt was het onderwerp van verschillende initiatieven in 2021. In 2022 stelden we een [nieuw artikel](#) op met een standaardbrief om de bankrekeningen van de betrokken gebruikers sneller te kunnen vrijgeven (handlichting geven van het beslag).

We hadden ook een conferentie-debat gepland met de FOD Financiën. Helaas werd deze vergadering twee keer uitgesteld toen de spreker zich terugtrok.

- **Vragen/vaststellingen/problemen over parking.brussels**

We hadden ook een conferentie-debat gepland op 29/09/2022 met parking. Brussels. Helaas werd deze bijeenkomst geannuleerd toen de spreker zich terugtrok. We ontvingen echter wel enkele antwoorden op onze vragen via e-mail.

- **De problematiek van de OCMW's**

Verschillende diensten hebben ons attent gemaakt op dysfuncties die te maken hebben met overbelasting, burn-outs, personeelstekort, onbekwaamheid, enz. binnen bepaalde Brusselse OCMW's.

*Voorbeelden :*

- ✓ *Verzoeken van gebruikers worden niet langer geregistreerd. Deze situatie komt steeds vaker voor. Daardoor hebben gebruikers geen beroepsmogelijkheid. Soms wordt hun verzoek niet meer geregistreerd tijdens permanenties (wanneer de gebruiker voor het eerst naar het OCMW komt). Het wordt pas geregistreerd tijdens het gesprek met de sociaal assistent (soms enkele weken na de aanvraag van de gebruiker).*
- ✓ *De aanvragen van mensen worden geweigerd (ofwel rechtstreeks bij het onthaal, ofwel tijdens ontmoetingen met de sociaal assistent) zonder te worden geregistreerd en zonder een formeel verzoek aan het comité (met het argument dat de aanvraag "toch niet zal worden aanvaard").*
- ✓ *Het verwerken van claims duurt soms erg lang (meer dan 3 maanden).*
- ✓ *Een beroep bij de arbeidsrechtbank duurt ook 3 maanden.*
- ✓ *Dossiers worden niet meer opgevolgd wanneer de sociaal assistent afwezig of ziek is: er zijn geen afwezigheidsberichten en het is niet bekend wie de zaak zal overnemen.*

- ✓ *Sommige OCMW's weigeren gedetineerden onder elektronisch toezicht de toeslag toe te kennen waar ze recht op hebben (omdat het bedrag dat door de FOD Justitie wordt toegekend lager is dan het leefloon).*

Er werd afgesproken om informeel contact op te nemen met de Brusselse bemiddelaar en de Federatie van Brusselse OCMW's (Brulocalis) en een artikel op te stellen (te publiceren in 2023) om gebruikers te informeren over hun rechten (ze kunnen hun verzoek schriftelijk indienen, een ontvangstbevestiging aanvragen, enz.) met een standaardbrief die per e-mail wordt verstuurd.

- **Weigering van banken om een negatieve bankrekening te sluiten**

Er is afgesproken om een artikel over deze kwestie te schrijven met een nieuwe standaardbrief (te publiceren in 2023).

- **Terugvordering van energiefacturen: overschrijding van het plafond van € 55,00**

In Brussel zijn energieleveranciers die onbetaalde gas- of elektriciteitsrekeningen willen terugvorderen, onderworpen aan strikte beperkingen van de extra kosten die ze kunnen vorderen tijdens de minnelijke fase. Ze kunnen slechts €7,50 vorderen voor een aanmaning en €15,00 voor een ingebrekestelling EN de totale kosten en interesten die per zaak kunnen worden berekend, mogen het plafond van €55,00 niet overschrijden <sup>2</sup>.

Als de aanmaningen betrekking hebben op gas en elektriciteit, blijft het plafond €55,00. De leverancier mag slechts eenmaal kosten aanrekenen voor beide energiebronnen.

We stelden echter in een aantal gevallen vast dat bepaalde leveranciers geen rekening hielden met dit plafond en er niets aan deden om ervoor te zorgen dat ze de grens van € 55,00 niet overschreden tijdens de minnelijke fase.

Er werd afgesproken om de probleemgevallen te verzamelen, Brugel te waarschuwen en een artikel over deze kwestie op te stellen met standaardbrieven om schuldbemiddelaars aan te moedigen om onrechtmatige aanrekeningen te betwisten en klachten in te dienen (te publiceren in 2023).

**Lobbying acties worden verderop in detail beschreven in het hoofdstuk over politiek pleidooi (punt 3.4.).**

### **3.2.2. De organisatie van uitwisselingen tussen schuldbemiddelaars of met andere actoren in het veld**

De Conferentie-debatten en rondetafelgesprekken verenigen alle diensten die schuldbemiddeling in het Brussels Gewest uitoefenen en stellen schuldbemiddelaars in staat om:

---

<sup>2</sup> De beperking van invorderingskosten is voorzien in de ordonnances Electriciteit (art. 25sexies § 2) en Gas (art. 20quater, §1, 3de lid)

- schuldeisers of belangrijke actoren te ontmoeten in de wereld van de schuldoverlast,
- op de hoogte te blijven van juridisch nieuws dat talrijk en uiterst belangrijk is in hun dagelijkse werk,
- om opgeleid te worden over specifieke onderwerpen die niet per se een dagopleiding vereisen,
- om hun standpunten over belangrijke onderwerpen (ethiek, werkmethoden, enz.) uit te wisselen.

Ze dragen er dus bij om:

- de kwaliteit van het werk van schuldbemiddelaars te bevorderen,
- een beter begrip te scheppen of zelfs wederzijds vertrouwen tussen schuldbemiddelaars te creëren, evenals met schuldeisers of andere belangrijke actoren in de schuldoverlast

**In 2022 hebben wij 4 conferentiedebatten en 1 rondetafel georganiseerd evenals 1 grote werk- en studiedag.**

**1° Donderdag 20 januari 2022: Conferentie-debat van 13u30 tot 16 uur:** Juridische actualiteit: kort overzicht van de wetgevingen en rechtspraken die het afgelopen jaar zijn gepubliceerd en die van invloed kunnen zijn op het werk van de schuldbemiddelaar  
**Deelnemers: 51 personen via ZOOM**

**2° Donderdag 24 februari 2022: Ronde tafel van 13u30 tot 16 uur over GOEDE PRAKTIJKEN om een afbetalingsplan te onderhandelen**  
**Deelnemers: 31 personen via ZOOM**

**3° Donderdag 28 april 2022: Conferentie-debat van 13u30 tot 16u met het CEBUD om de minimale referentiebudgetten in het Brussels Gewest voor te stellen**  
**Deelnemers: 34 personen (6 via ZOOM en 28 fysiek aanwezig)**

**4° Donderdag 19 mei 2022: Conferentie-debat van 13u tot 16u rond de BASISBANKDIENST**  
**Deelnemers: 21 personen (12 via ZOOM en 9 fysiek aanwezig)**

**5° Donderdag 20 oktober 2022 van 9u tot 16 u: Grote WERK- en STUDIEDAG van de schuldbemiddelaars**  
**Deelnemers: 85 fysiek aanwezig**

**6° Donderdag 24 november 2022: Conferentie-debat van 13u30 tot 16u met de nieuwe OMBUDSMAN van het BRUSSELS GEWEST**  
**Deelnemers: 21 personen (15 via ZOOM en 6 fysiek aanwezig)**

**Gelieve te noteren dat de geplande conferentiedebatten met FISCALITEIT BRUSSELS op donderdag 24 februari 2022 en met PARKING.BRUSSELS op donderdag 29 september 2022 moesten worden geannuleerd omdat de sprekers zich terugtrokken.**

### 3.2.3. Netwerkactiviteiten: de organisatie van opleidings sessies en informatiesessies over kwesties met betrekking tot schuldoverlast, voor professionals en mensen uit de praktijk, buiten het domein van de schuldbemiddeling

Naast de ondersteuning en opleiding van schuldbemiddelaars hebben we sinds 2005 **opleidingen** georganiseerd **voor andere belanghebbenden**, zoals:

- ✓ eerstelijns maatschappelijk werkers;
- ✓ advocaten;
- ✓ werkgevers, vakbonden, enz. ...
- ✓ een persoon die in de context van zijn beroep kan worden geconfronteerd met een persoon in een situatie van schuldoverlast.

Het doel is om **het netwerken te verbeteren** buiten de schuldbemiddelingssector om de eerstelijns actoren beter uit te rusten om beter in te spelen op situaties van schuldoverlast die zij tegenkomen of om mensen door te verwijzen naar de juiste dienst.

Het doel is om meer aandacht te besteden aan schuldoverlast, om beter vertrouwd te raken met de activiteiten van diensten schuldbemiddeling en om hun controle over meer specifieke technische of juridische aspecten te vergroten (vooral met betrekking tot consumentenkrediet en collectieve schuldenregeling).

#### **a. De opleiding « Benadering van de behandeling van schuldoverlast »**

##### **De opleiding ' Benadering van de behandeling van schuldoverlast':**

Deze opleiding wordt sinds 2005 jaarlijks georganiseerd door het Steunpunt. Het is bedoeld om maatschappelijke werkers geconfronteerd met mensen met schuldoverlast in staat te stellen om:

- ✓ hulpmiddelen te hebben om de situatie objectief te kunnen analyseren,
- ✓ te kunnen bepalen of er daadwerkelijk een dringende situatie bestaat die een snelle of onmiddellijke interventie van hun kant vereist,
- ✓ hen de minimaal noodzakelijke hulpmiddelen te geven om deze noodsituaties doeltreffend het hoofd te bieden,
- ✓ onnodige en zelfs nadelige interventies voor de wanbetaler te voorkomen.
- ✓ te weten hoe mensen naar behoren te verwijzen en te informeren over oplossingen voor schuldoverlast en met name over het werk van diensten schuldbemiddeling.

#### **Beoordeling van de opleiding " Benadering van de behandeling van schuldoverlast 2022-2023"**

<b>Titel van de opleiding</b>	<b>Datum</b>	<b>Duur in dagen</b>	<b>Aantal deelnemers</b>	<b>Algemeen tevredenheidsgraad</b>
Benadering van de behandeling van schuldoverlast	26/09, 30/09 en 4, 7, 11, 13, 18/10/2022	7 x 1/2 dagen	19	91%



Zie ook de gedetailleerde evaluaties van de vorming "Benadering van de behandeling van schuldoverlast" in de bijlage. (Enkel in het Frans).

**b. De opleiding rond de praktijk van schuldbemiddeling in collectieve schuldenregelingen**

Er werd geen opleiding « Praktijk van schuldbemiddeling in collectieve schuldenregelingen » georganiseerd in 2022.

**c. Vorming- of informatiesessies « à la carte »**

**A la carte infosessies**

Deze opleidingen of informatiesessies zijn bedoeld om te reageren op specifieke verzoeken van de actoren in het veld

Tijdens het academiejaar 2021-2022 namen we deel aan of organiseerden we **2 dagen** van opleiding/informatie/bewustmakingsconferenties over kwesties met betrekking tot overmatige schuldenlast:

- Deelgenomen als spreker aan de jaarlijkse conferentie georganiseerd door de Union francophone des huissiers de Justice met als onderwerp "*Proces van het gerechtsdeurwaarderstareif: bezwarende en ontlastende elementen*" op 12 maart 2022;
- Mede-georganiseerd en als spreker deelgenomen aan de twee webinars georganiseerd door de FDSS over *de nieuwe Waterordonnanties* op 17 en 22 maart 2022 van 14u tot 15u30.

**3.2.4. Het overleg en de federatie van de diensten schuldbemiddeling erkend door de Cocof**

Als onderdeel van de taken van de federatie van de diensten erkend door de Cocof, zijn de activiteiten die door het Steunpunt worden ingezet, bedoeld om:

- ✓ hulp en advies te bieden aan de leden;
- ✓ uitwisselingen en reflecties te ontwikkelen tussen de leden;
- ✓ de acties van haar leden te coördineren en promoten;
- ✓ te zorgen voor de verspreiding van informatie tussen de leden en met betrekking tot de leden;
- ✓ coördinatie te ontwikkelen met andere instanties op het gebied van gezondheid, sociale actie, gezin en sociale cohesie, zonder andere partners uit te sluiten.

Zo organiseren we **overlegvergaderingen** die alleen de door de Cocof erkende diensten samenbrengen. Het doel van deze bijeenkomsten is om uitwisselingen en reflecties over de specifieke thema's van Cocof-diensten te ontwikkelen, informatie tussen deze diensten te verspreiden en de diensten zo veel mogelijk te ondersteunen.

Daarnaast organiseren we een **juridisch ondersteuning** specifiek voor deze diensten evenals supervisies, en ondersteunen we het verzamelen van statistische gegevens. We nemen ook actief deel aan **interfederale vergaderingen**, georganiseerd door de CBCS.

➤ **De overlegvergaderingen**

De overlegvergaderingen hebben het voornamelijk over volgende topics:

- Info van/naar de openbare autoriteiten;
- Uitwisseling van praktijken/monitoren van zaken/moeilijkheden die de diensten ondervinden;
- Uitwisseling van het nieuws van de diensten, de nieuwe projecten die in de diensten zijn opgezet (wat, hoe, naar welk publiek): rondetafelgesprek met als doel: ideeën delen, ondersteuning, uitwisseling van documenten of gemeenschappelijk werk, enz. ;
- Een onderwerp ter debat.

In 2022 organiseerden we **11 overlegbijeenkomsten** via zoom of ter plaatse

- 20-01-2022 : subsidies – agenda.
- 2-02-2022 : subsidievergadering - zoom.
- 15-02-2022: vergadering met de GGC-vzw's - presentatie en bespreking van het geïntegreerd welzijns- en gezondheidsplan - zoom.
- 3-03-2022 ter plaatse.
- 17-03-2022: bijeenkomst met Valentina Silva (kabinet van minister Maron).
- 19-05-2022: coördinatoren en teams ter plaatse: bijeenkomst met de Lama non-profit vereniging om mentale gezondheidskwesties te bespreken.
- 24-06-2022: campagne te veel schulden – ter plaatse.
- 14-07-2022: campagne te veel schulden – ter plaatse.
- 23-08-2022: campagne te veel schulden – ter plaatse.
- 27-09-2022: campagne te veel schulden – ter plaatse.
- 17-11-2022: campagne te veel schulden – ter plaatse.
- 23-11-2022 : diverse – ter plaatse.
- 13-12-2022: campagne te veel schulden – ter plaatse.

Een groot deel van 2022 was gewijd aan de ontwikkeling van de sensibiliseringscampagne "te veel schulden". Andere vergaderingen waren gewijd aan subsidieaanvragen om de diensten te versterken, aan de verbetering van de communicatie en samenwerking tussen de federatie en de diensten op het vlak van lobby (contact met het kabinet en de administratie), aan het geïntegreerd welzijns- en gezondheidsplan, aan statistieken en het geharmoniseerd verslag, en aan de keuze van de thema's voor de DEQ.

➤ **De belangen van de sector vertegenwoordigen en verdedigen**

Het jaar 2022 was een druk jaar. We waren ook nauw betrokken bij de uitvoering van het Geïntegreerd Welzijns- en Gezondheidsplan.

Naast werkvergaderingen voorzagen we het kabinet van minister Maron van:

- Een nota met de opmerkingen en problemen van onze sector met betrekking tot het geharmoniseerd verslag;
- Een nota met de mening van de sector over verschillende vragen met betrekking tot het verband tussen het Geïntegreerd Welzijns- en Gezondheidsplan en de transversale aspecten van het ambulante decreet;
- Een overzicht van de verzoeken van de sector van de schuldbemiddeling en de te wijzigen bepalingen van het ambulante decreet en het uitvoeringsbesluit. Sommige met budgettaire impact, andere zonder.

Voor meer informatie, zie de punten hieronder.

Op 12/09/2022 organiseerden we voor het kabinet een bezoek aan de diensten schuldbemiddeling van vzw Espace Social Télé-Service en het OCMW van Etterbeek.

➤ **Ondersteuning voor het verzamelen van statistische gegevens**

Sinds 2011 hebben de diensten schuldbemiddeling van Cocof met de financiële steun van Cocof hun computer hardware kunnen vernieuwen en Medius-software kunnen aanschaffen die is ontwikkeld door Logical Systems.

Naast hulp bij het verwerken van bestanden (d.m.v. mailing-functies, automatische berekeningen, enz.), kunnen met deze software statistische gegevens verzameld worden over zowel het profiel van de gebruikers als de activiteiten van de diensten.

In 2022 bezorgden we het kabinet en de administratie van Cocof een nota met de vragen, opmerkingen en mogelijke moeilijkheden bij het coderen van de gevraagde gegevens in het geharmoniseerde verslag.

Dit zijn de belangrijkste moeilijkheden die voor onze sector werden vastgesteld:

**1. Gegevens met betrekking tot het type activiteit.**

De diensten zijn erkend om specifieke taken uit te voeren zoals gedefinieerd in het decreet.

Om de verzamelde gegevens te harmoniseren, werden deze taken in het geharmoniseerde verslag gegroepeerd in 5 types/referenties van activiteiten die in artikel 5, §1, worden gedefinieerd.

Alle federaties<sup>3</sup> hebben al gewezen op de moeilijkheden die gepaard gaan met het zeer gestandaardiseerde karakter van de gebruikte categorieën. Bovendien zijn de gebruikte categorieën niet gedefinieerd.

*We willen uw aandacht vestigen op de effecten van het gebruik van een terminologie en definities voor alle sectoren:*

---

<sup>3</sup> Zie ons eindrapport van juni 2018: Intersectoriële reactie en commentaren op de studie « *Élaboration d'indicateurs contextuels, d'indicateurs d'activité des services, d'un rapport d'activité et d'un dossier individuel standardisé du bénéficiaire* » pagina 1

- of het met name mogelijk is om het brede scala aan activiteiten die daadwerkelijk door de diensten worden uitgevoerd in te passen in de aangeboden categorieën,
- en of het mogelijk is om deze categorieën te gebruiken om complexe activiteiten te identificeren die in meerdere categorieën vallen (bv. opvang of preventie? opvang of ondersteuning door een luisterend oor te bieden? luisteren als ondersteuning? psychologisch gesprek als zorg, enz.)

De diensten schuldbemiddeling leveren voor elk dossier het volgende:

1. eerste onthaal van aanvragers met een eerste analyse van hun situatie(s) en waar nodig informatie en/of doorverwijzing naar een geschikte dienst;
2. systematische opvolging van het gezin tijdens het afbetalingsplan (budgetbegeleiding met eventueel rekeningen onder gezamenlijk beheer) = individuele preventie;
3. preventiemissies = gemeenschapspreventie;
4. en vele andere activiteiten: juridische analyse van schulden, onderhandeling met schuldeisers, indiening van verzoekschriften voor collectieve schuldregeling, enz.

We waarderen echter de open velden, die ons in staat stellen om een kwalitatieve beschrijving te geven van de acties die zijn ondernomen om onze missies te vervullen.

## 2. Totaal aantal "unieke begunstigten "

**We tellen één schuldbemiddelingsdossier per gezin, maar een dossier staat niet noodzakelijk gelijk aan één begunstigde.** De schulden hebben betrekking op het huishouden. Daarom openen/tellen we één schuldbemiddelingsdossier per gezin, rekening houdend met het feit dat het bijvoorbeeld een eenpersoonsgezin of een koppel met 3 kinderen kan zijn.

Het is op dit moment niet duidelijk of elk van deze mensen geregistreerd moet worden als begunstigde of niet. Dit geldt ook voor andere sectoren.

Zie de algemene opmerking die we maakten op pagina 5 van het bovenvermelde verslag over medebegunstigden: *Een ander voorbeeld: medebegunstigden (consultaties van koppels, gezinnen en groepen). Er wordt gemakkelijk afgeleid dat één consultatie gelijk is aan één gebruiker. Dit is echter niet noodzakelijk het geval. Als er slechts één consultatie wordt gecodeerd, is de professional verplicht om één gebruiker te identificeren, terwijl er meerdere waren. Om het exacte aantal begunstigten van de consultatie te kunnen rapporteren, kan de professional ook beslissen om één consultatie per begunstigde te coderen, wat een vertekend beeld geeft van het werkelijke aantal consultatie-uren en het werkelijke aantal gewerkte uren.*

## 3. Activiteitsindicatoren

De diensten moeten het aantal geleverde ondersteunende prestaties invullen.

Net als bij de verschillende hulpverleningsdiensten die in het geharmoniseerde rapport worden beschreven, lezen we het aantal "diensten" als het aantal "handelingen" die worden uitgevoerd in het kader van schuldbemiddelingsondersteuning.

Bij schuldbemiddeling is één dossier niet hetzelfde als één actie. Voor één enkel schuldbemiddelingsdossier onder de rubriek *financiële situatie/schuldenlast* voeren we een zeer groot aantal verschillende acties uit (ontmoeting met de persoon, analyse van het dossier, sociale opvolging, juridische opvolging van het dossier, opstellen van budget, opstellen van talrijke brieven, contacten en onderhandelingen met schuldeisers, juridische ondersteuning, opstellen van aanvragen, enz.)

Het is onze zorg om dit werk aan bod te doen komen in het geharmoniseerde rapport.

#### **4. Dubbele codering vermijden**

Gezien de huidige werklast is het essentieel om extra codering door veldwerkers te vermijden.

Voor informatie over structuren (gegevens die weinig veranderen) zou het nuttig zijn als het programma de gecodeerde gegevens van jaar tot jaar zou bewaren. Dit zou het mogelijk maken om de informatie eenvoudig bij te werken zonder elk jaar alles te moeten coderen.

De diensten van Cocof beschikken allemaal over een computerprogramma met een dubbele functie voor het beheer van schuldbemiddelingsdossiers en het verzamelen van relevante en specifieke gegevens vanuit statistisch oogpunt (in Excel-formaat). Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat onze Excel-bestanden rechtstreeks kunnen worden 'geïnjecteerd' in het Cocof-webplatform voor het verzamelen van statistische gegevens.

##### ➤ **Herziening van het Cocof-decreet**

We hebben gepleit voor een herziening van de functies en een uitbreiding van het kernteam van de diensten schuldbemiddeling.

Het doel is om een erkenning te krijgen voor de coördinatiefunctie, de administratieve functie (verschillend van de onthaalfunctie) en de functie van een preventiemedewerker.

De diensten zoeken financiering voor het volgende minimumkader:

- 3 VTE sociaal assistenten (in plaats van 2 VTE),
- (0,33 VTE) jurist,
- 1 administratieve VTE,
- 1 preventiemedewerker,
- 1 coördinator (met financiering vergelijkbaar met die van de CASG's - harmonisatie op ambulant niveau).

Hierover is ook een nota opgesteld.

##### ➤ **Overleg met de andere sectoren en federaties van Cocof**

We nemen deel aan vergaderingen georganiseerd door de CBCS (intersectorale coördinatie-organisatie, goedgekeurd door de Franse Gemeenschapscommissie) die

ongeveer een keer per maand doorgaan. Alain Willaert van de CBCS coördineert, nodigt deelnemers uit en notuleert.

Deze bijeenkomsten zijn bedoeld om gemeenschappelijke zorgen over te brengen naar het beleid en om een overleg/samenwerking tot stand te brengen tussen alle federaties van de gezondheids- en sociale sectoren voorzien in het ambulante besluit, namelijk:

- de Federatie van Sociale Diensten (sectoren 'Centres d'action sociale globale', hulpdiensten voor justiciabelen en de "Espace-Ontmoetingsruimten");
- de Federatie van Brusselse Thuishulpdiensten;
- de Federatie van Medische Huizen;
- de 'Fédération laïque de centres de planning familial' ;
- de 'Ligue bruxelloise francophone pour la santé mentale'
- de 'Fédération bruxelloise francophone des institutions pour toxicomanes'
- de 'Fédération bruxelloise pluraliste des soins palliatifs et continus'
- het Steunpunt – Schuldbemiddeling verenigt het geheel van de diensten schuldbemiddeling

➤ **Juridische bijstand**

Sinds 2014 biedt het Steunpunt de 6 diensten erkend door de COCOF een juridische bijstand dat de volgende diensten omvat (bijgewerkt in 2021):

- a. Interventies door een jurist ter plaatse voor een 0,33 voltijds equivalent volgens het schema in bijlage 1 van de overeenkomst;
- b. De sociaal assistent is de persoon die verantwoordelijk is voor het schuldbemiddelingsdossier. De jurist kan niet de enige verantwoordelijke zijn.
- c. Antwoord op juridische vragen van schuldbemiddelaars met betrekking tot hun dossiers (informatie en advies); *De antwoorden worden mondeling of schriftelijk gegeven, afhankelijk van de behoeften en de complexiteit van de kwestie.*
- d. *Deelnemen aan de analyse van de aanvragen en de schuldbemiddelaar adviseren over de oriëntatie van de zaak en de te volgen strategieën in functie van de juridische implicaties.*  
*Het doel is om als team aan de zaak te werken, met kennis van de hele sociaaleconomische situatie van de gebruiker, en niet alleen om specifieke vragen te beantwoorden. De bijdrage van de jurist is juridisch.*
- e. *Indien nodig, op verzoek van de bemiddelaar, bepaalde bijeenkomsten met de bemiddelaar bijwonen.*  
*Het is nodig dat de noodzaak van het bijwonen van een vergadering door een jurist geval per geval moet worden onderzocht en vooraf moet worden voorbereid met de schuldbemiddelaar (om juridische vragen te stellen en het juridische begrip van de zaak te vergemakkelijken, om het begrip door de gebruikers te vergemakkelijken, om de voorgestelde juridische oplossingen uit te leggen en te ondersteunen, enz.)*
- f. Verificatie van de dossiers (wettigheid, geldigheid van de gevorderde bedragen, verjaring, afrekeningen van gerechtsdeurwaarders, kredietovereenkomst, enz.) + de schuldbemiddelaar op de hoogte brengen van wat er moet worden gedaan *door de juridische grondslag en de precieze rechtsgronden die moeten worden ingeroepen te verduidelijken.*

*Het is duidelijk dat de huidige aanwezigheid van de jurist op de dienst het niet mogelijk maakt om alle zaken systematisch te controleren. De omvang van de ondersteuning (voor het hele dossier of alleen op verzoek) hangt af van de ervaring en de behoeften van de schuldbemiddelaar en de complexiteit van het dossier.*

- g. Hulp bij het opstellen van brieven of andere handelingen/tussenkomst met schuldeisers-gerechtsdeurwaarders - invorderingsdiensten indien nodig; Indien nodig kan deze assistentie zich uitstrekken tot het opstellen van de hele briefwisseling (complexe brieven).*
- h. Bijscholen en op de hoogte blijven van wijzigingen in wetgeving en jurisprudentie en bemiddelaars proactief informeren over nieuwe wetgeving, wijzigingen in jurisprudentie en andere ontwikkelingen met betrekking tot schuldbemiddeling (bijvoorbeeld na publicatie van een "krant", na het volgen van een opleiding, enz.) Op de hoogte blijven van ontwikkelingen in de wetgeving is essentieel voor de kwaliteit van de dienstverlening.*
- i. Waar nodig assisteren bij het indienen van CSR-aanvragen.*
- j. Waar nodig de door de rechtbank aangestelde bemiddelaar begeleiden in collectieve schuldregelingszaken.*
- k. Deelnemen aan intervisies (teamvergaderingen over zaken om de juridische en psychosociale aspecten van de zaak te bespreken en een algemene aanpak te hanteren, zowel juridisch als psycho-sociaal).*
- l. Indien nodig, en op verzoek van de schuldbemiddelaar, telefonisch juridische vragen van particulieren beantwoorden. Het is goed te weten dat de jurist in het kader van deze overeenkomst werkt voor de dienst schuldbemiddeling en ter ondersteuning van de schuldbemiddelaars (wat niet uitsluit dat hij in goede verstandhouding kan samenwerken met andere collega's binnen een instelling ☺).*
- m. Waar nodig mensen op verzoek telefonisch of tijdens een gesprek voorbereiden op zittingen.*
- n. Eventueel, op verzoek van de schuldbemiddelaar, mensen begeleiden naar de rechtbank (bv. mensen in een collectieve schuldregeling die gedagvaard worden voor de arbeidsrechtbank, mensen die gedagvaard worden voor de vrederechter of de rechtbank van eerste aanleg om vorderingen te betwisten, om het indienen van een verzoekschrift voor het verkrijgen van een consumentenkredietplan te ondersteunen, enz.)*
- o. Ondersteuning bieden aan nieuwe schuldbemiddelaars (bijvoorbeeld door gesprekken met hen bij te wonen, hun juridische vragen te beantwoorden, brieven na te lezen, enz.). Dit is hetzelfde type ondersteuning als in de vorige punten, maar het zal uitgesprokener zijn voor maatschappelijk werkers die net beginnen en die geen ervaring hebben met schuldbemiddeling.*

In dit kader organiseren we elk jaar de jaaragenda van de jurist, volgens de desiderata van de diensten, het toezicht op zijn activiteiten, evenals het geheel van het administratieve gedeelte.

De uitbreiding van het toegekende kader voorziet in een jurist per afdeling voor het equivalent van 0,33 uur per week. In 2021 besloot het "Service Social Juif" de overeenkomst met een van de in 2020 ingehuurd juristen, wiens contract niet werd verlengd, te beëindigen.

Sinds 2022 zijn 3 diensten (van de 6) een door het Steunpunt ingehuurde jurist blijven «delen».

### **3.2.5. Andere partnerschappen**

Aangezien deze partnerschappen het mogelijk maken **om de dialoog, het netwerken en de samenwerking te verbeteren, hetzij op het gebied van schuldbemiddeling, hetzij tussen verschillende sectoren met gemeenschappelijke belangen** op lokaal of federaal niveau, werken we regelmatig samen met de volgende verenigingen:

#### **Partnership met het COM (Centrum voor Ondernemingen in moeilijkheden) met het oog op de begeleiding van zelfstandigen.**

In het kader van zijn opdracht biedt het COM gespecialiseerde adviezen aan ondernemers in de problemen, maar de opvolging van het dossier in de tijd is met opzet vrij kort, en hoewel ze een gedetailleerde analyse van de situatie kunnen maken en precieze aanbevelingen doen, schrijven ze niet de correspondentie in plaats van de mensen en doen ook geen begeleiding op lange termijn. Sinds 2021 hebben we opnieuw een samenwerking opgestart met de nieuwe coördinator van het Com en we hebben deze relatie in 2022 behouden, met als doel om, elk in hun eigen expertisegebied, samen te werken in het beheer van gevallen van schuldoverlast van zelfstandigen. We hebben onder andere:

- Een concreet geval van goede samenwerking tussen het Com en een dienst schuldbemiddeling (het Brusselse OCMW) voorgesteld op onze Rondetafel over de uitwisseling van goede praktijken in februari 2022.
- Verschillende teksten over zelfstandigen op onze website gepubliceerd (checklist faillissement - bescherming van de woning van zelfstandigen - IOS).
- Schuldbemiddelaars aangemoedigd om gebruik te maken van ons samenwerkingsprotocol met het Com tijdens onze opleidingen en juridische permanenties.
- In september opnieuw contact opgenomen met het Com om de balans op te maken.

#### **Samenwerking met de koepels van de Waalse (l'Observatoire du crédit et de l'Endettement) en Vlaamse (SAM, Steunpunt Mens en Samenleving vzw) schuldbemiddeling**

Er worden regelmatig coördinatievergaderingen georganiseerd tussen onze drie entiteiten om de samenwerking en coördinatie van projecten tussen onze drie regio's te verbeteren (opleiding, preventie, acties met betrekking tot gerechtsdeurwaarders, politieke aanbevelingen). In 2022 hebben we de contacten geïntensiveerd om gezamenlijke aanbevelingen te kunnen presenteren voor de bestrijding van overmatige schuldenlast. Deze aanbevelingen hebben betrekking op (1) de minnelijke invordering van consumentenschulden, (2) de gerechtelijke invordering, (3) de collectieve schuldregeling, (4) de "versterkte" minnelijke bemiddeling, enz.



We werkten ook samen met BAPN (*Belgisch netwerk armoedebestrijding vzw*) om deze gezamenlijke aanbevelingen op te stellen en te verspreiden. In 2022 werden om de 3 weken coördinatievergaderingen van 2 uur gehouden. Voor meer details over de inhoud, zie punt 3.4 "Politiek pleidooi".

### **Partnerschap met de juristen van de Waalse referentiecentra, het OCE en het SAM – vergaderingen FAQ**

Deze "FAQ" -bijeenkomsten verenigen de Waalse referentiecentra, het OCE, het SAM en het Steunpunt. Ze zijn bedoeld om te debatteren en na te denken over zeer specifieke juridische vragen in verband met schuldoverlast. Elke vergadering maakt het voorwerp van een overzicht van de vragen, van een orde van de dag en van een verslag.

In 2022 werden er twee vergaderingen (10u tot 16u) georganiseerd op 28/03/2022 en 25/11/2022.

### **CBCS (Centre bruxellois de coordination politique et sociale- Brusselse raad voor socio-politieke coördinatie)**

Wij zijn lid van de CBCS en nemen actief deel aan coördinatievergaderingen tussen de Brusselse COCOF-federaties: IFA bijeenkomsten (waarbij de federaties die verbonden zijn aan «het *decreet voor ambulante diensten*” samenkomen – gezondheids- en sociale sector samen) - en IFS vergaderingen (waarbij uitsluitend de federaties van de sociale sector samenkomen). Ondanks Covid zijn de bijeenkomsten doorgegaan en zelfs geïntensiveerd in 2020 (in webinar). Zie hierboven in het vorige hoofdstuk 3.2.4.

### **Cebud (Centrum voor budget advies en onderzoek) [www.cebud.be](http://www.cebud.be)**

Wij zijn lid van de Algemene Vergadering van Cebud, een onderzoeks- en actiecentrum dat de financiële geletterdheid van consumenten en professionals op het gebied van consumenten- en financiële kwesties wil vergroten.

### **Vereniging van gerechtelijke schuldbemiddelaars aan de balie van Brussel**

Wij zijn lid van het organisatiecomité van de Vereniging van Gerechtelijke Schuldbemiddelaars. Hoewel de bijeenkomsten tijdens Covid werden opgeschort, zijn ze sinds 2021 weer face-to-face hervat.

### **Netwerk Trapes**

Hoewel we op ad-hocbasis blijven samenwerken met de leden van het Brusselse netwerk TRAPES vzw, hebben we toch besloten om geen lid meer te zijn van dit netwerk.

### **De werkgroep "preventiemedewerkers" met de Walen**

Sinds enkele jaren komen de Waalse referentiecentra regelmatig samen om gezamenlijke preventieprojecten uit te voeren. Deze samenwerking neemt de vorm aan van het delen van bestaande tools of het creëren van nieuwe tools met betrekking tot de preventie van overmatige schuldenlast. In 2021 zijn het Steunpunt en het OCE toegetreden tot de werkgroep.

Er werden verschillende werkgroepen opgericht (ontwikkeling van een escape game, ontwikkeling van tools voor kinderen, enz.) In eerste instantie kozen we ervoor om ons aan te sluiten bij de werkgroep die verantwoordelijk was voor de aanpassing van het Weerwolven-spel. Na verschillende pogingen met de thema's krediet, schulden en

consumptie, viel onze keuze uiteindelijk op het thema oplichting. Toen we probeerden een ander thema te ontwikkelen, werden we ons bewust van inconsistenties in de opzet van het spel. Wat onze keuze ook motiveerde, was de toename van de situaties die we tegenkwamen, de diversificatie van de soorten oplichting en vooral de weinige hulpmiddelen die beschikbaar waren om het onderwerp te introduceren.

We zijn 6 keer samengekomen in 2022 om dit nieuwe instrument aan te passen en te testen.

Het weerwolvenspel is een kaartspel dat in grote groepen wordt gespeeld. De spelers zijn verdeeld in twee groepen: de dorpingen en de weerwolven. Het doel van het spel is dat één dorping het spel wint...

In de loop van het jaar hebben we de personages gecreëerd, de types oplichting gekozen, de afbeeldingen voor de kaarten gekozen, de handleiding voor de animator gemaakt en het spel getest.

Het spel is nu klaar. Elk centrum is verantwoordelijk voor het afdrucken ervan. Dit hulpmiddel wordt geïllustreerd in de bijlagen.

We hadden ook interesse getoond in het creëren van een tool voor nieuwkomers. Dit project is nog niet van de grond gekomen.

### 3.3. Het voorkomen van schuldoverlast

Het Steunpunt gebruikt **globale en gerichte preventieve acties**.

Het treedt zowel op als eerste of als tweede lijnsactor, door het organiseren van acties die gericht zijn op individuen in ernstige schulden of financiële en/of sociale onzekerheid, of op professionelen of overheden.

**Preventie voor individuen** is verdeeld in **primaire preventie** (die zich richt op een breed publiek dat geen schuldoverlast heeft), **secundaire** (gericht op een risicopubliek dat zich mogelijk al in de problemen bevindt) en **tertiaire** (dat zich richt tot mensen die in schuldenlast verkeren).

Op basis van de etymologische betekenis van het woord "educatie", wat betekent "ergens uit begeleiden/ontwikkelen", bestaat de preventie voor particulieren uit het ontwikkelen, bevorderen, versterken en verbeteren door middel van passende pedagogie, van:

- kennis, capaciteiten en nuttige vaardigheden in preventiemaatregelen en behandeling van sociale problemen in verband met schuldoverlast;
- een kritische analyse van de consumptiemaatschappij en de verschillende manieren om eraan deel te nemen
- een betere grip op hun financiële situatie en hun algemene middelen (sociale, relationele, motivatie, cognitieve, ...).

**Wij ontwikkelen proefprojecten en zetten eveneens onze expertise ten dienste van professionele hulpverleners om hen te trainen, te steunen en beter uit te rusten.**

### **3.3.1. Een website en een hotline om mensen in nood te informeren en te begeleiden naar de juiste sociale dienst**

#### **a. De website**

Onze **website** stelt ons in staat om de nuttige informatie effectief te verspreiden onder het publiek en in het bijzonder voor mensen in een situatie van schuldoverlast.

*Wat is een dienst schuldbemiddeling? Waar vindt u een dienst schuldbemiddeling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en andere regio's (met een interactieve kaart van diensten in het Brussels Gewest)? Heb je schuldoverlast? Wat is gerechtelijke schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling? Waarom een budget opstellen? Hoe? Wat te doen als het te laat is? ... en veel meer informatie beschikbaar voor het publiek.*

#### **b. Het youtubekanaal**

In 2021 hebben we een youtube-kanaal gemaakt voor al onze videoproducties.  
<https://www.youtube.com/channel/UCh9Zu03i1qFSqaqE6rS4CDQ/featured>

De video's zijn in mei 2021 online gegaan.

	Taal	Aantal keer bekeken in 2021 (vanaf mei)	Aantal keer bekeken in 2022
Collectieve schuldregeling	Fr	406	858
Minnelijke schuldbemiddeling	Fr	367	637
De tijdlijn van de schuld	Fr	265	270
Collectieve schuldenregeling	Nl	56	160
Minnelijke schuldbemiddeling	Nl	45	121
De tijdlijn van de schuld	Nl	21	58
Voorstelling van het Trapes netwerk	Fr	95	79
<b>Totaal</b>		<b>1.255</b>	<b>2.183</b>

	2021	2022
Gemiddelde duur van raadplegingen	00:03:34	00:03:56
Aantal nieuwe abonnées	23	26

### **c. De telefonische permanenties**

Sinds het begin van onze activiteiten organiseren we bovendien een **telefonisch meldpunt voor mensen die in financiële moeilijkheden verkeren**. Het doel is om hen te informeren over de oplossingen voor de schuldoverlast en hen zo goed mogelijk te richten tot de bevoegde dienst (en).

Gezien het aantal oproepen en de moeilijkheid voor onze administratieve medewerkers om **specifieke juridische vragen** te beantwoorden, hebben we in 2015 ook een specifieke lijn geopend op woensdag- en vrijdagmiddagen, zodat onze juristen juridische vragen kunnen beantwoorden van individuen (voor schuldenproblematiek).

Dit heeft tot doel **de verergering** van situaties met schuldoverlast te **voorkomen** en hen snel door te verwijzen naar de juiste dienst.

**Sinds 2016 is het aantal oproepen aanzienlijk toegenomen.**

**Het is zeker de aanwerving van een extra jurist bij het Steunpunt die heeft geholpen tegemoet te komen aan de groeiende vraag van gebruikers.**

Deze oproepen zijn:

- Ofwel **aanvragen voor inlichtingen over de diensten schuldbemiddeling**. In dit geval leggen we de particulieren uit hoe de diensten werken en informeren we hen welke bevoegde dienst(en) er zijn.
- Ofwel **juridische vragen met betrekking tot overmatige schuldenlast**. In functie van de moeilijkheidsgraad worden die vragen behandeld hetzij rechtstreeks op het niveau van het onthaal, hetzij op het niveau van de permanentie die bemand is door onze juristen.

### **d. De telefonische permanenties « Vivaqua »**

Sinds januari 2022 wordt onze vzw vermeld op de facturen van Vivaqua. Waterordonnantie van 16/05/2019 bepaalt dat *"in een bijlage bij de tussentijdse factuur die naar de gezinnen wordt gestuurd, informatie wordt verstrekt over het bestaan van bestaande steunmechanismen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de nuttige contactgegevens"*.

Als onderdeel van onze inspanningen om overmatige schuldenlast te voorkomen, is het een van onze missies om mensen met financiële problemen te informeren over oplossingen voor overmatige schuldenlast en hen door te verwijzen naar de juiste dienst (schuldbemiddelingsdiensten of OCMW), dus stelden we voor om ons telefoonnummer te vermelden.

**Het aantal oproepen steeg opnieuw in 2022. We beantwoordden in totaal 2.654 oproepen van particulieren (tegenover 1.873 in 2021), waaronder 683 oproepen over Vivaqua en 767 met meer complexe juridische vragen.**

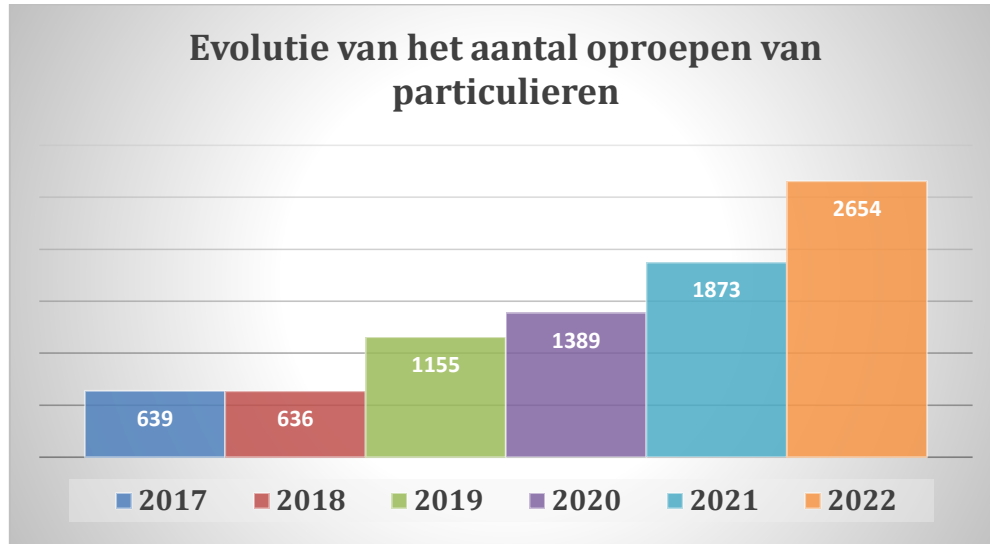
Wat Vivaqua betreft, zijn we uiterst bezorgd over het aantal oproepen dat we ontvangen en over de feedback van gebruikers die de Vivaqua-klantenservice niet telefonisch kunnen bereiken.

Onze permanentie statistieken tonen aan dat:

- **Nauwelijks 12% van de oproepen van Vivaqua heeft betrekking op ons.** Dit zijn situaties waarin de beller ernstige financiële problemen heeft en geen betalingsplan voor 12 maanden kan voorstellen. We verwijzen hen dan door naar een dienst schuldbemiddeling of een OCMW voor financiële hulp, afhankelijk van hun situatie;
- 27% van de oproepen betreft vragen voor de facturatie- of technische diensten van Vivaqua (vragen over facturen, verbruik, verhuizingen, fouten, lekken, enz;)
- 61% van de oproepen betreft standaardaanvragen voor betalingsplannen (minder dan 12 maanden) die rechtstreeks door de klantendienst van Vivaqua moeten worden behandeld.

De meeste mensen vertellen ons dat ze Vivaqua telefonisch niet hebben kunnen bereiken. Wijzelf hebben het hele jaar door op verschillende tijdstippen geprobeerd contact op te nemen met de klantendienst. Bij verschillende gelegenheden was de dienst volledig onbereikbaar (er werd gewoon niet opgenomen, er was geen boodschap en geen geluid dat aangaf dat de lijn bezet was). Op andere momenten duurde het tussen de 15 en 28 minuten om iemand aan de lijn te krijgen.

- **Evolutie van het aantal privé-oproepen**



➤ **Tabel: Totaal aantal oproepen (meldpunt voor particulieren in 2022)**

<b>Aantal oproepen voor particulieren in 2022</b>	
<b>Januari</b>	<b>248</b>
<b>Februari</b>	<b>241</b>
<b>Maart</b>	<b>240</b>
<b>April</b>	<b>204</b>
<b>Mei</b>	<b>191</b>
<b>Juni</b>	<b>210</b>
<b>Juli</b>	<b>251</b>
<b>Augustus</b>	<b>243</b>
<b>September</b>	<b>193</b>
<b>October</b>	<b>182</b>
<b>November</b>	<b>242</b>
<b>December</b>	<b>209</b>
<b>Totaal</b>	<b>2654</b>

➤ **Oorsprong van het verzoek: telefonische permanentie voor particulieren 2022 (met Vivaqua)**

<b>Oorsprong van de oproepen</b>	<b>Telefonische permanentie particulieren</b>
Niet ingevuld	<b>1147</b>
1000 - 1020 - 1120 - 1130 Brussel	<b>305</b>
Vlaams Gewest	<b>291</b>
Waals Gewest	<b>198</b>
1080 Sint-Jans-Molenbeek	<b>163</b>
1030 Schaarbeek	<b>97</b>
1070 Anderlecht	<b>96</b>
1090 Jette	<b>66</b>
1050 Elsene	<b>44</b>
1190 Vorst	<b>31</b>
1060 Sint-Gillis	<b>30</b>
1140 Evere	<b>28</b>
1081 Koekelberg	<b>22</b>
1082 Sint-Agatha-Berchem	<b>21</b>
1083 Ganshoren	<b>20</b>
1180 Ukkel	<b>20</b>
1200 Sint-Lambrechts-Woluwe	<b>18</b>
1210 Sint-Joost-ten-Node	<b>17</b>
1040 Etterbeek	<b>16</b>
Buitenland	<b>9</b>
1150 Sint-Pieters-Woluwe	<b>7</b>
1160 Oudergem	<b>5</b>
1170 Watermaal-Bosvoorde	<b>3</b>
<b>Totaal</b>	<b>2654</b>

➤ Taal

Taal	Percentage	Totaal
FR	97%	2.570
NL	3%	82
EN	0 %	2

➤ Heroriëntatie

Heroriëntatie	Percentage	Totaal
Naar een dienst schuldbemiddeling	41%	1078
Geen heroriëntatie nodig (info aanvragen)	43%	1114
Naar de juridische permanentie van het Steunpunt	5%	139
Naar anderen (BJB, ...)	12%	323
<b>Totaal</b>		<b>2654</b>

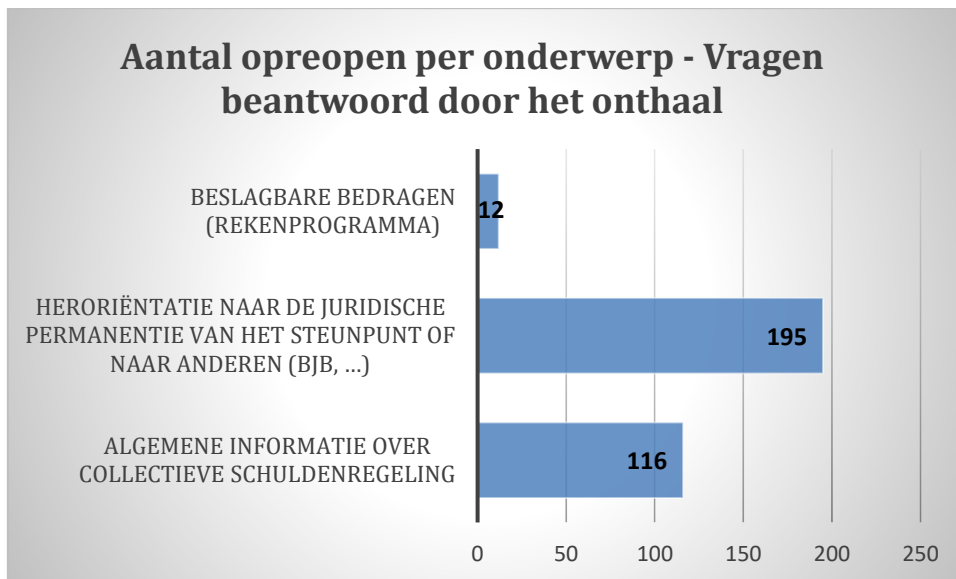
➤ Kanaal

Kanaal	Percentage	Totaal
Tel.	89%	2.356
E-mail	10%	276
Ter plaatse	1%	22
<b>Totaal</b>		<b>2.654</b>

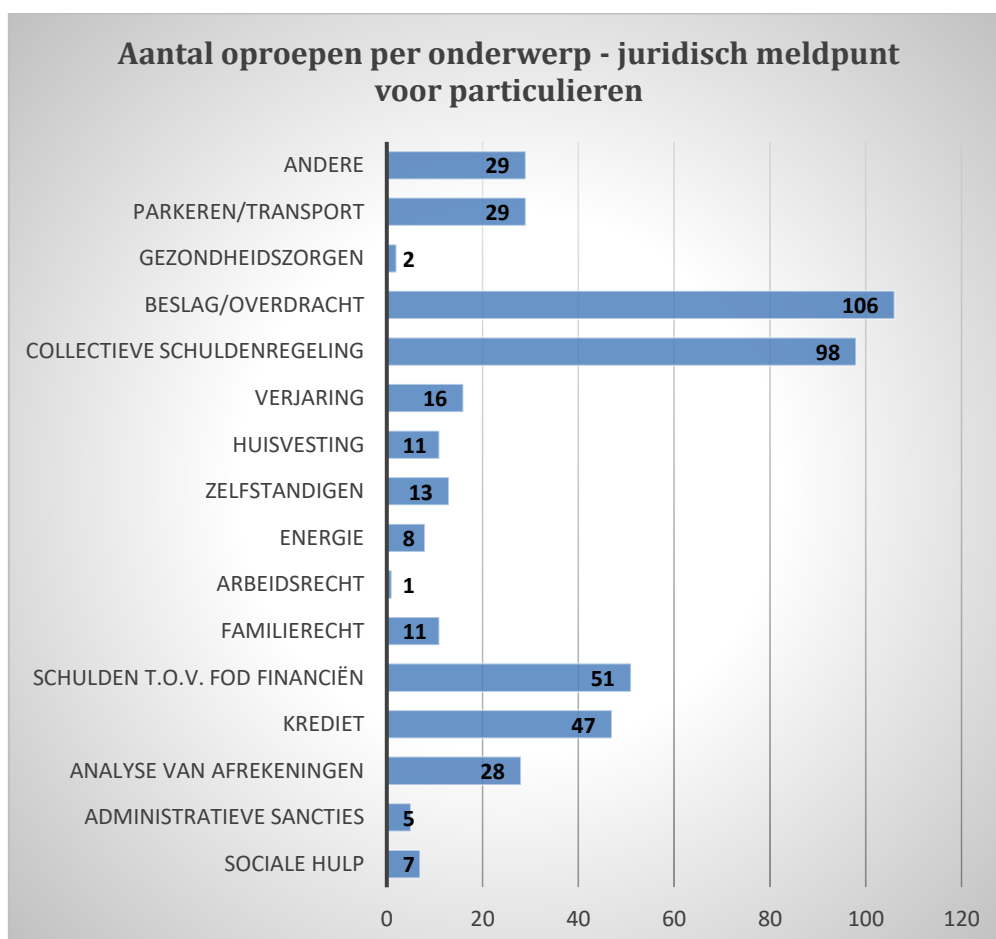
➤ Soort vragen gesteld door particulieren (2022)

Soort vragen	Aantal oproepen
Algemene informatie over schuldbemiddeling en de diensten schuldbemiddeling	1126
Juridische informatie	767
Vivaqua	683
<b>Totaal</b>	<b>2654</b>

➤ Type juridische vragen gesteld door particulieren en beantwoord door het onthaal



- **Type juridische vragen gesteld door particulieren en beantwoord door onze juristen**



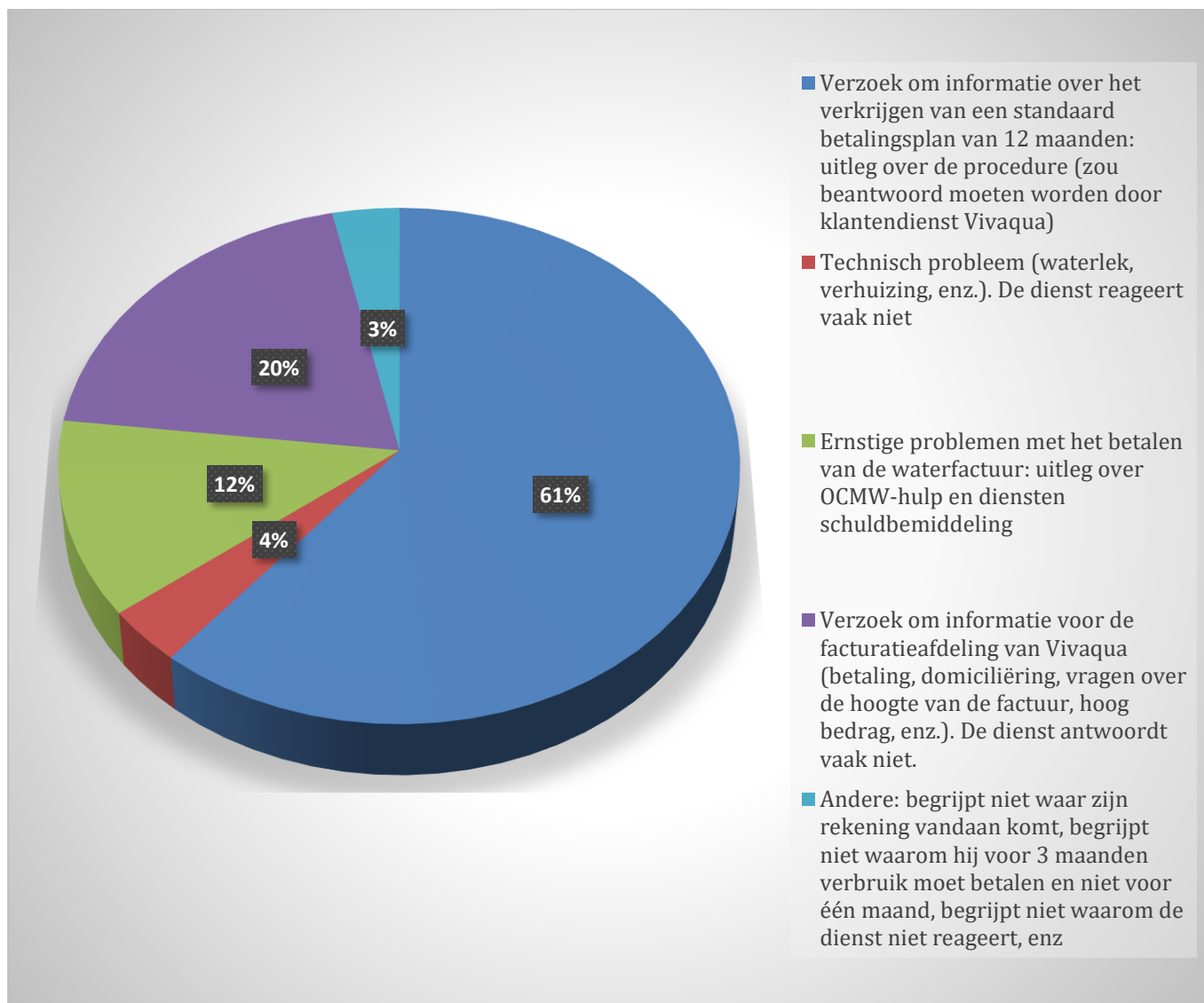


➤ **Aantal oproepen uitsluitend met betrekking tot Vivaqua**

<b>Aantal oproepen Vivaqua 2022</b>	
<b>Januari</b>	<b>59</b>
<b>Februari</b>	<b>56</b>
<b>Maart</b>	<b>49</b>
<b>April</b>	<b>29</b>
<b>Mei</b>	<b>26</b>
<b>Juni</b>	<b>36</b>
<b>Juli</b>	<b>140</b>
<b>Augustus</b>	<b>85</b>
<b>September</b>	<b>35</b>
<b>Oktober</b>	<b>38</b>
<b>November</b>	<b>86</b>
<b>December</b>	<b>44</b>
<b>Totaal</b>	<b>683</b>

➤ **Details van Vivaqua-oproepen per onderwerp**

	<b>Percentage oproepen</b>
Verzoek om informatie over het verkrijgen van een standaard betalingsplan van 12 maanden: uitleg over de procedure (zou beantwoord moeten worden door klantendienst Vivaqua).	<b>61%</b>
Technisch probleem (waterlek, verhuizing, enz.). De dienst reageert vaak niet.	<b>4%</b>
Ernstige problemen met het betalen van de waterfactuur: uitleg over OCMW-hulp en diensten schuldbemiddeling.	<b>12%</b>
Verzoek om informatie voor de facturatieafdeling van Vivaqua (betaling, domiciliëring, vragen over de hoogte van de factuur, hoog bedrag, enz.). De dienst antwoordt vaak niet.	<b>20%</b>
Andere: begrijpt niet waar zijn rekening vandaan komt, begrijpt niet waarom hij voor 3 maanden verbruik moet betalen en niet voor één maand, begrijpt niet waarom de dienst niet reageert, enz...	<b>3%</b>



### **3.3.2. Preventiecampagnes voor het grote publiek**

#### **a. Het festival "Trop cher la vie" (Het leven is te duur) in het Cultureel Centrum Breughel**

Zoals vorig jaar aangekondigd, heeft het Steunpunt actief deelgenomen aan het festival "Trop cher la vie!!!" (Het leven is te duur) rond het thema precariteit en overmatige schuldenlast, georganiseerd in de week van 7 tot 11 juni 2022 in het Cultureel Centrum Breughel in de Marollen.

Ons Centrum was zowel betrokken bij de organisatie van het evenement als tijdens de week van het Festival.

Rémi Pons en zijn voorstelling "Apnée" brachten verschillende verenigingen samen die betrokken zijn bij schuldbemiddeling (Steunpunt, TRAPES, enz.), organisaties van de non-profitsector (cultuur en democratie, Esquifs, Boekhandel Météores, Huurderunie

Marollen, enz.) en culturele organisaties (GSARA, Cie Tultetar, Cie du Goupil, Poussières, enz.).

De invalshoek om precariteit te behandelen was gebaseerd op volgende onderwerpen: precariteit en gezondheid, precariteit en huisvesting, precariteit en de digitale kloof.

In de bijlagen staan foto's die de verschillende activiteiten illustreren.

Het festival werd doorspekt met interviews met deelnemers en bezoekers. Van de verschillende workshops werd een verslag opgesteld. Dit werk moet leiden tot een boekje of een lijst met eisen. In 2023 wordt besproken hoe dit werk een vervolg kan krijgen.

De volgende activiteiten werden georganiseerd:

- **Affichestentoonstelling:** In de ontvangstruimte van het cultureel centrum exposeerde het Steunpunt ingelijste affiches van de verschillende "Dag zonder krediet" campagnes en affiches gemaakt door studenten van EPFC naar aanleiding van onze workshops en evenementen. Deze tentoonstelling bleef open gedurende het hele festival.

- **Radio-uitzendingen** verzorgd door VZW GSARA: Op dinsdagochtend, bij de opening van het festival en live op Radio Panik, stelden de verschillende deelnemers de activiteiten, voorstellingen en workshops voor die tijdens de week zouden plaatsvinden: Steunpunt, TRAPES, Poussières, Apnée, enz.

Op donderdagochtend werden in het kader van het programma "la voix de la rue" voor Radio Maritime een aantal interviews afgenomen over overmatige schuldenlast. De geïnterviewden waren het Steunpunt, Fanny (ervaringsgetuige), voorbijgangers, enz.

- **Vertoning van onze video's:** de video's van het Steunpunt werden permanent vertoond op televisieschermen in de inkomhal. Geïnteresseerden kregen een stoel en een koptelefoon zodat ze op hun gemak de volgende video's konden bekijken: minnelijke schuldbemiddeling, gerechtelijke schuldbemiddeling, de tijdlijn van de schuld en TRAPES.

- **Informatiestand:** Een dorp met verschillende stands was de hele week open. Deelnemers aan dit permanente dorp waren onder andere het Steunpunt, Culture et Démocratie, boekhandel Météore, TRAPES, etc. Voor de Apnée-show op dinsdagmiddag kwamen de diensten schuldbemiddeling van de OCMW's van Molenbeek en Brussel, evenals de dienst schuldbemiddeling van Bruxelles Laïque, hun tools en hun werk voorstellen.

Onze stand had een dubbel doel: de activiteiten van het Steunpunt voorstellen aan een breed publiek en preventietools voorstellen (de tijdlijn van de schuld, de budgettoolbox, de Sesam koffer, enz. ) aan bezoekende professionals.

De stand was een gelegenheid voor het Steunpunt om de bestaande brochures "af te stoffen" door er beelden van onze video's in op te nemen. We creëerden dus drie documenten:

✓ de eerste presenteert het Steunpunt en zijn activiteiten

- ✓ de tweede presenteert preventie bij het Steunpunt. Dit document is meer gericht op professionals;
- ✓ een flyer voor het grote publiek over preventie bij het Steunpunt.

U vindt deze documenten in de bijlagen.

- **Een parcours langs stands:** het idee van dit parcours was om deelnemers verschillende stands te laten bezoeken waar ze een korte activiteit aangeboden kregen die gelinkt was aan het festivalthema. Concreet konden de deelnemers na een animatie in de grote groep om het ijs te breken, de volgende stands bezoeken: de TRAPES-stand, waar ze werden uitgenodigd om na te denken over de vooroordelen tegenover mensen met schuldoverlast; de SURENDETTO-stand, waar acteur Enzo Fati een deel van zijn nieuwe show presenteerde; de Steunpunt-stand, met de activiteit "En attendant l'huissier" ("Wachten op de deurwaarder"). Het was een groepsspel over de tijdlijn van schulden. Elk team kreeg een vraag over de fase van het invorderen van schulden. Het team dat als eerste het einde van de tijdlijn bereikte, werd uitgeroepen tot winnaar. De ochtend werd afgesloten met een gesprek geanimeerd door Esquifs.

### **De optredens**

De week werd kracht bijgezet door een verscheidenheid aan dag- en avondoptredens:

- ✓ Apnée: Voorstelling door Rémi Pons.
- ✓ Chronique d'une ex-banquière: Gebarenconferentie door A. Farès.
- ✓ Surviva for live: Clownshow door Compagnie du Goupil.
- ✓ Poussières: dans- en slamvoorstelling.
- ✓ Basta Précarité: voorstelling van TRAPES.
- ✓ Heure de la prescription: show van Compagnie Tultétar. Deze voorstelling werd ingeleid en gepresenteerd door een Steunpunt-medewerker, gevolgd door een animatie over het bezoek van de deurwaarder.

### **-Thematische workshops**

- ✓ Schuld en gezondheid.
- ✓ Schuld en huisvesting, geanimeerd door de Huurderunie Marollen.
- ✓ Vrouwen, intimiteit en onzekerheid, geanimeerd door Compagnie El Caracol.
- ✓ Schuld en feminisme - groepslezing geanimeerd door Esquifs.

Eén klein nadeel. Afgezien van de verschillende shows, die uitverkocht waren, trok het festival naar onze smaak veel te weinig mensen. Het moet gezegd worden dat reclame maken voor het evenement moeilijk was, omdat de flyers en posters nogal laat aankwamen. Bovendien viel deze periode (begin juni) samen met het begin van de examens in zowel het middelbaar als het hoger onderwijs.

#### **b. De campagne "Te veel schulden"**

De campagne "Te veel schulden" was het onderwerp van een speciaal verslag, dat u kunt vinden in bijlage 6 aan het einde van dit verslag.

### 3.3.3. Preventieworkshops en animaties gericht op specifieke doelgroepen

We organiseren workshops en interactieve animaties, aangepast aan de behoeften en specifieke kenmerken van de aanvragende instellingen en de betrokken publiek(en).

Samen met de vragende organisatie wordt een analyse van het verzoek gemaakt en wordt een interventie voorgesteld. Dit aanbod is zo opgezet dat het beantwoordt aan de verwachtingen van de vragende instellingen en aan de wensen en behoeften van het (de) betrokken publiek(en). De strategische keuze bestaat erin dat men er de voorkeur aan geeft een activiteit uit te voeren, zelfs onder niet-optimale omstandigheden, in plaats van deze te weigeren of uit te stellen.

Het gaat hier om **preventie** die gericht is op een **publiek in gevaar en in een overgangssituatie in hun leven**: het publiek in socio-professionele herinschakeling, publiek van onthaalhuizen, begunstigden van het OCMW, werknemers in PWA, eerste arbeidsovereenkomsten, art. 60 §7, nieuwkomers, jongeren tussen het einde van de leerplicht en de eerste arbeidsovereenkomst, ...

**De aanwerving van een extra animatrice in 2015 maakte de oprichting mogelijk van een echte "preventiepool", met 2 animatrices met complementaire profielen en maakte het zo mogelijk om ons aanbod te versterken en nieuwe ontwikkelingspaden te bouwen.**

Sinds mei 2015 heeft het Steunpunt een subsidie van het Europees Sociaal Fonds ontvangen om animaties te organiseren die specifiek zijn gericht op mensen in socio-professionele inschakeling.

Het doel van onze workshops is om deelnemers te helpen bij het ontwikkelen van de budgettaire, sociale en juridische vaardigheden die nodig zijn om problemen op te lossen en het risico van schuldoverlast te voorkomen.

Onze groepswerkonderwerpen zijn daarom onder andere: een budget opstellen, onderhandelen over een betalingsplan met een schuldeiser of deurwaarder, brieven lezen en begrijpen en weten hoe je moet reageren op een brief van een advocaat, schuldeiser of deurwaarder, weten wat een dienst schuldbemiddeling kan doen, het verschil kennen tussen minnelijke schuldbemiddeling en gerechtelijke schuldbemiddeling, weten tot wie je je moet wenden bij een probleem, een contract lezen met de algemene voorwaarden, je voorbereiden om naar een zitting van de vrederechter te gaan, weten hoe je moet reageren wanneer je geconfronteerd wordt met gedwongen invorderingsstrategieën door een gerechtsdeurwaarder, enz.

Het doel is om in kleine groepen de regels te verduidelijken volgens welke de samenleving functioneert. En tegelijkertijd de verantwoordelijkheden van elke burger-consument te verduidelijken.

Het doel is om de capaciteiten van elke deelnemer te ondersteunen om zijn of haar sociale en administratieve situatie onder controle te krijgen en om gepast te reageren in geval van een probleem. De veronderstelling is dat dit hen in staat zal stellen om meer tijd en energie te besteden aan hun socio-professionele re-integratie (het vinden van een baan, opleiding, het ontwikkelen van een persoonlijk project, enz.)

Het project dat sinds 2015 wordt gefinancierd door het ESF en "Nog een factuur! Wat nu?" heet, heeft zich verder ontwikkeld en gediversifieerd. Er zijn nieuwe thema's toegevoegd aan de bestaande reeks voorstellen. Er is dynamisch en verklarend materiaal geproduceerd en getest met groepen. Er zijn aanpassingen en verbeteringen aangebracht om animaties aan te bieden rond de volgende nieuwe thema's:

- ✓ en loonfiche lezen,
- ✓ Hoe sociale zekerheid werkt en de recente geschiedenis ervan,
- ✓ Het systeem van socialezekerheidsbijdragen en de verdeling ervan over verschillende instellingen,
- ✓ Belastingberekening en belastingaangifte,
- ✓ De interne werking van een OCMW en hoe de aanvrager in beroep kan gaan,
- ✓ De verschillende diensten en bijstand die een OCMW aanbiedt,
- ✓ Specifieke inning van administratieve schulden (belastingen, enz.),
- ✓ Specifieke invordering van energie- en huurschulden,
- ✓ Degressieve werkloosheidsuitkering: wat is dat?
- ✓ Werken als artikel 60: wat heb ik eraan?
- ✓ De sociale uitkeringen waarop ik aanspraak kan maken na mijn arbeidsovereenkomst,
- ✓ Goede ideeën voor mijn budget,
- ✓ Websites en contactgegevens van verenigingen als ik informatie zoek in geval van moeilijkheden.

***c. Hoogtepunten van het jaar: bevestigde hervatting van samenwerkingen en nieuwe verzoeken***

In 2022 hebben we het aantal animaties opnieuw verhoogd. We organiseerden in totaal 149 animaties (vergeleken met 132 animaties in 2021, 50 animaties in 2020 en 105 animaties in 2019), waarmee we 1.473 cursisten bereikten (vergeleken met 960 cursisten in 2021, 576 cursisten in 2020 en 1.250 cursisten in 2019).

Na een jaar van evenementen "op afstand", hervatten de workshops hun normale werkwijze ter plaatse.

Onze al lang bestaande samenwerkingsverbanden zijn voortgezet en in sommige gevallen uitgebreid. Bijvoorbeeld met de **vzw Chôm'Hier**, waar we een pedagogische aanpak konden ontwikkelen<sup>4</sup> die aangepast was aan de behoeften van de alfabetiseringsopleiders, of met **ISPAT in Sint-Joost**, waar we een didactische aanpak ontwikkelden die aangepast was aan de Alpha-stages die de vzw had gekozen.

In beide gevallen was het de bedoeling om ons zoveel mogelijk aan te passen aan de behoeften en specifieke kenmerken van de organisaties en de betrokken personen. Dit stelde ons in staat om te leren hoe we onze methoden voor groepsanimatie konden verbeteren.

---

<sup>4</sup> Zie hieronder punt 3.3.3

We behandelden 2 nieuwe aanvragen voor familie- en huishulp. CFB Brussel en de vzw Gammes wilden een opleiding voor hun medewerkers.

We hebben samen vastgesteld dat de werkers die regelmatig voorschotten op hun loon moeten vragen, zelf financiële problemen hebben. Diezelfde werknemers hebben echter regelmatig contact met mensen die zich in een precare financiële situatie bevinden of die problemen hebben met hun persoonlijk beheer en organisatie. Dit betekent dat ze risicosituaties en schuldproblemen moeten identificeren en samen met hun managers moeten nadenken over manieren om actie te ondernemen voorafgaand aan de schuldbemiddeling zelf.

### **In 2022 zijn we blijven samenwerken met de volgende organisaties:**

- Het EPFC voor de cursus die leidt tot het verwerven van het Getuigschrift hoger secundair onderwijs (CESS) met mevrouw Sara Bokich. De samenwerking met deze leerkracht strekt zich uit tot het stadium waarin we de presentatie van het werk van de studenten bijwonen. Dit keer was het een poster over het voorkomen van overmatige schuldenlast, gemaakt in kleine groepjes en gepresenteerd tijdens een mondelinge presentatie.
- De vzw Siréas :
  - ✓ Afdeling bureautica- Excel-spreadsheets leren gebruiken om een budget op te stellen;
  - ✓ Afdeling Horeca ;
  - ✓ Afdeling Gebouw/verwarming ;
  - ✓ Naai-afdeling.
- BAPA Convivial - interventie in burgerschapsvorming georganiseerd voor nieuwkomers.
- BAPA Via - interventie in burgerschapsvorming georganiseerd voor nieuwkomers.
- OCMW van Vorst voor werknemers met een contract art.60 §7.
- Vzw Euclides.
- Vzw Chôm'Hier - voor alle groepen in alfatraining, alle niveaus.
- Duo Dynamique in het OCMW van Vorst.
- Vzw Talita - voor vrouwen/moeders in een opvanghuis die in hun plannen voor autonomie o.a. worden belemmerd door schulden van het koppel.
- Het Opvanghuis Brussel vzw - voor jonge LGBTQI+ mensen die gehuisvest en ondersteund worden in hun toekomstplannen.
- Lokale Missie Molenbeek – Sociale restaurant Les Uns et les Autres - voor hun stagiairs in de horeca.

### **Er zijn nieuwe partnerschappen aangegaan:**

- Het Burgercafé Koekelberg: een gloednieuw initiatief voor discussies en informatie-uitwisseling over actuele thema's (kosten van levensonderhoud, energieprijzen, inflatie, enz.).
- De vzw GAMMES - voor huishulpen.
- Vzw Spullenhulp - voor mannen in opvanghuizen en met begeleiding.

- Centre Familial de Bruxelles, voor thuishulp.
- ISPAT in Sint-Joost voor zijn groepen alfaleerlingen.

Alle animaties werden net als de vorige jaren onderworpen aan een **kwantitatieve evaluatie** (aantal workshops en aantal deelnemers).

De algemene resultaten van de gehouden enquêtes vindt u in onderstaande tabel.

**Zie ook de lijst met partners, de behandelde onderwerpen en de gedetailleerde evaluaties van elke workshop in bijlage.**

#### ***d. Kwalitatieve evaluaties***

Wat de kwalitatieve evaluaties betreft, realiseerden we ons dat de vragenlijsten die aan het eind van elke workshop werden uitgedeeld vooral een indicatie gaven van de tevredenheid van de deelnemers. Vanuit methodologisch oogpunt geven ze alleen een indicatie van de directe tevredenheid, ter plekke, met de sfeer van de sessie en de groepseffecten.

Deze aspecten zijn uiteraard belangrijk en benadrukken duidelijk de rol van de groep, van emulatie, van uitwisselingen en ervaringsverhalen, van de weerslag die de vragen van één persoon hebben op anderen, enz. Ze geven een idee van de directe impact die onze workshops kunnen hebben op het bewustzijn, een beter begrip, het zoeken naar oplossingen, een betere begeleiding naar persoonlijke oplossingen en de gepaste diensten.

Het blijft echter erg onduidelijk met welke kennisinhoud de deelnemers precies vertrekken. Het is voor ons niet mogelijk om aan het einde van de sessies een QCM-achtige test te doen om na te gaan wat er is geleerd, noch om de deelnemers achteraf te ondervragen, aangezien we ze niet meer zien.

Anderzijds, na onze verschillende ervaringen op het EPFC (waar studenten in kleine groepjes moeten werken rond een thema dat gerelateerd is aan het probleem van overmatige schuldenlast, gebaseerd op de inhoud van onze workshops), konden we beter begrijpen hoe ze de uitleg die ze in de workshops kregen, 'verteerden', hergebruikten en herformuleerden. We waren beter in staat om de afstand te meten tussen de variëteit en nauwkeurigheid van de vragen en uitwisselingen enerzijds, en de synthese en het eindrapport dat ervan kan worden gemaakt anderzijds.

Daarom hebben we, zodra de samenwerking het toeliet, het pedagogische werk gericht op directe herformulering door de deelnemers zelf, in de vorm van **geïllustreerde en geschreven affiches en mondelinge presentaties aan collega's in opleiding.**

We nemen systematisch de tijd om de deelnemers zelf samenvattingen te laten maken. Dit wordt vergemakkelijkt door de keuze van enkele kernvragen die als leidraad dienen en die ze aan het einde van de sessie moeten beantwoorden.

**Daarnaast hebben we altijd regelmatige evaluaties met de opdrachtgevers van de workshop.**

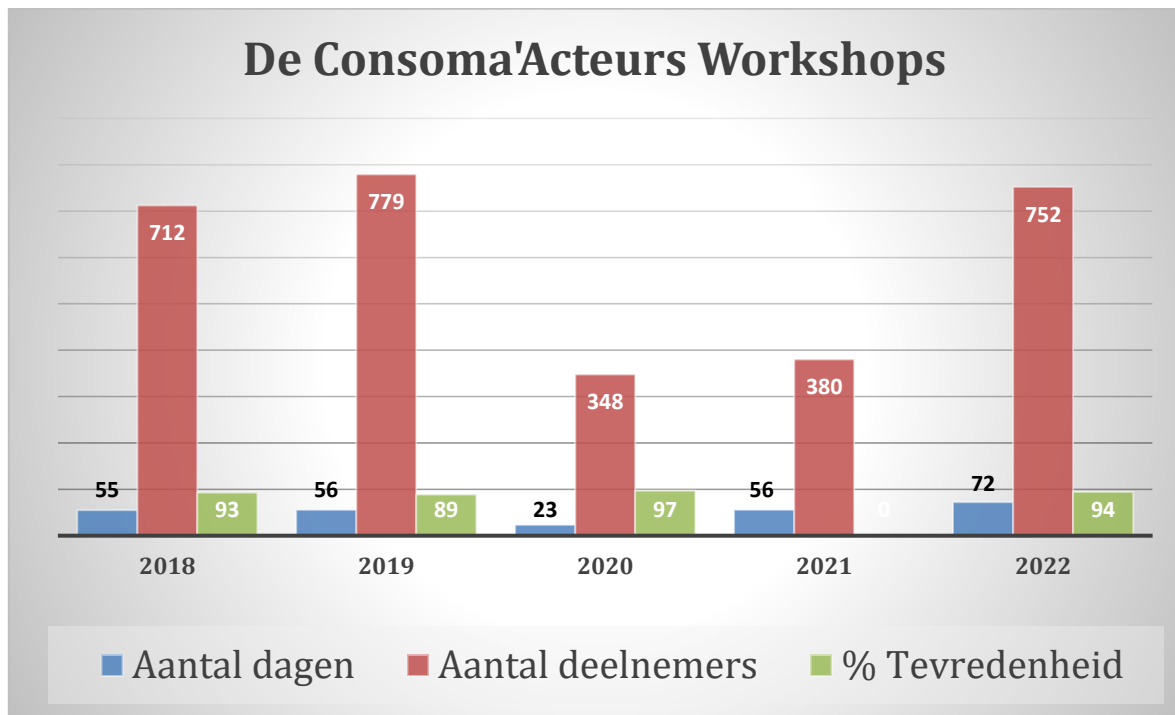




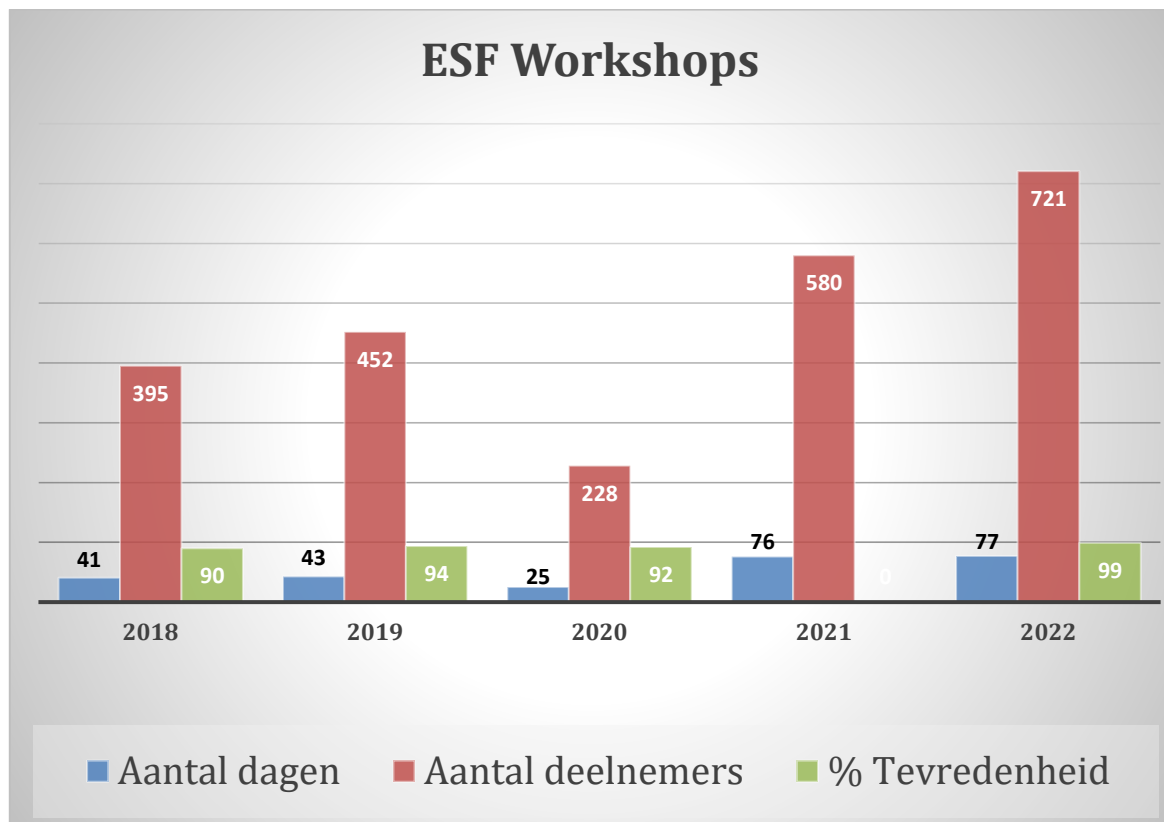
➤ **Overzichtstabel: kwantitatieve en kwalitatieve evaluatie van de Consomm'acteur workshops en ESF-workshops in 2022**

Workshop	Partner	Aantal dagen	Thema van de workshop	Publiek	Sociaal werker	Algemene waardering van de workshop
<b>Consom'Acteur</b>	CAFE CITOYEN	3	Energie : mieux comprendre que faire ? Le cout de l'énergie trucs et astuces	28	2	*
	EPFC	7	La ligne du temps de la dette La publicité – La consommation	85	7	*
			Comment une facture devient une dette - Le rôle du budget Le crédit et moi ami ou ennemi?			
			Travaux réalisés par les étudiants Mon budget et moi ami ou ennemis			
	Euclides	2	Mon budget : mon organisation - BIM - Bons plans	15	2	*
	Sireas	1	Mon budget et moi - Les bons plans	7	1	*
	Sireas zwarte vijvers	3	Dettes et énergie que faire ? La mediation de dettes comment pourquoi	43	3	*
	Sireas horeca	3	Le crédit et moi – Bons plans La ligne du temps de la dette - L'huissier de justice	22	3	*
	Sireas Bureau	4	Mon budget en Excel Bons plans, aides sociales	38	1	*
			Mon budget en Excel			
	Sireas Couture	3	Encore une facture ! Que faire ? Mon budget – Les bons plans	44	3	*
			Dette et énergie...Que faire ?			
	Chomhier	14	Energie : mieux comprendre que faire ? Les factures d'énergie	166	17	*
			Quelles aides face au surendettement? Bons plans pour la facture énergie			
			Encore une facture ! Que faire ?			
	Spullenhulp	1	Encore une facture ! Que faire ?	7	3	*
	LE REFUGE	5	En route vers l'autonomie Ligne du temps de la dette	10	8	*
	ISPAT	4	Bons plans "pour le budget Préparation présentations aux alpha 3	27	4	*
			Encore une facture ! Que faire ?			
	PLANNING BRUXELLES	4	Encore une facture ! Que faire ?	42	0	90 %
TALITA	1	La mediation de dettes comment pourquoi	2	1	*	
Via vzw	13	Encore une facture ! Que faire ?	177	13	100 %	
DUO DYNAMIQUE	1	Encore une facture ! Que faire ?	6	0	*	
GAMMES Vsw	3	Trop chère la vie ?	33	0	100 %	
<b>ESF</b>	OCMW van Vorst	31	L'huissier de justice- La ligne du temps Les impôts - La sécurité sociale - Le chômage	233	0	98 % %
			Mon budget, mes choix Le crédit, ami ou ennemi			
			De la facture a la dette que faire ? CPAS			
	Convivial Vzw	19	Encore une facture ! Que faire ?	166	19	100 %
	Via Vzw	21	Encore une facture ! Que faire ?	278	21	98 %
Mission locale Molenbeek	6	La ligne du temps de la dette- Huissier de justice Les impôts – Le chômage – La sécurité sociale	44	4	100 %	
		Mon budget-mes choix - La mediation de dettes				
<b>Totaal</b>		<b>149</b>		<b>1473</b>	<b>112</b>	<b>98 %</b>

- **Evolutie van het aantal Consomm'acteur-workshops, georganiseerd sinds 5 jaar:**



- **Evolutie van het aantal ESF-workshops, georganiseerd sinds 5 jaar:**



**e. Onze pedagogische aanpak: co-constructie van kennis**

Met het onderzoek dat in 2021 door de FDSS werd uitgevoerd en de publicatie ervan in de vorm van een Cahier de la recherche'action, zijn we begonnen en blijven nadenken over onze preventiepraktijken.

Observaties van groepsworkshops en individuele interviews uitgevoerd door de 2 sociologen van de FDSS hebben de positieve effecten van de co-constructie van kennis in onze workshops op de kennis en het gedrag van de deelnemers tot uitdrukking gebracht

In feite stimuleert en waardeert de co-constructie van kennis de ideeën en kennis die binnen de groep worden geproduceerd, gebaseerd op de ervaringen en referentiepunten van de mensen zelf. Deze ideeën zijn krachtiger en invloedrijker dan expertkennis die door een professional van buiten de groep wordt ontwikkeld.

Op basis van de resultaten<sup>5</sup>, hebben we de methodologie van sommige van onze animaties aangepast om ervoor te zorgen dat de deelnemers zelf synthetiseren en herformuleren wat ze hebben geleerd.

Dit zijn twee voorbeelden daarvan:

**a) Met vzw Chôm'Hier**

Omdat we groepen cursisten van verschillende niveaus (alfa 2 en 3, basisopleiding, intensief Frans) konden ontmoeten, stelden we voor dat elke groep na elke workshop een schriftelijke samenvatting zou maken. De resultaten, in de vorm van affiches <sup>6</sup>, konden worden opgehangen in de leslokalen en gebruikt om kennis te delen met de andere groepen. Bovendien hielp het schrijven van zinnen in de vorm van adviezen met actiewerkwoorden om leervaardigheden voor Frans te versterken. De verantwoordelijke opleider ontdekte en gebruikte talrijke links met de wiskundecursus (de rente op een lening berekenen, aanbiedingen voor boodschappen vergelijken, de prijs per liter/kilo berekenen, enz.)

Deze methodologie stelde ons in staat om de opgedane kennis te verifiëren. Soms om onze uitleg bij te stellen (bepaalde onderwerpen zijn namelijk complexer, zoals de voorwaarden voor toegang tot het RVT-statuu). En ten tweede om het vermogen om kennis te herformuleren, over te dragen en te delen aan te moedigen door alfabetiseringsvaardigheden te mobiliseren.

---

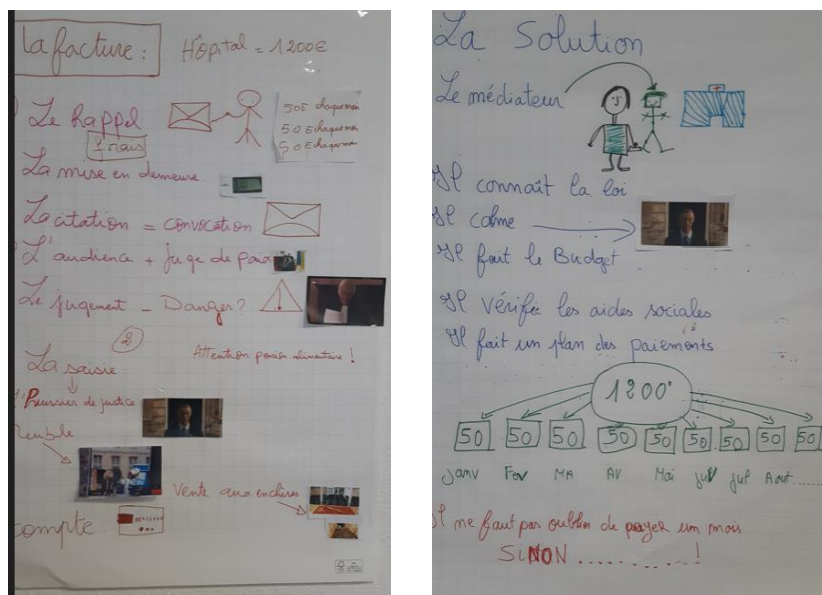
<sup>5</sup> Zie rapport in bijlage

<sup>6</sup> Zie foto's in bijlage 4.3

### a) Met vzw ISPAT

Met de opleider van een groep cursisten in alfa 3 werd afgesproken dat de cursisten een mondelinge presentatie met affiches <sup>7</sup> zouden geven aan een groep in alfa 4. De presentatie bestond uit het uitleggen aan de andere cursisten wat er gebeurt als je een ziekenhuisrekening niet betaalt. Dit scenario legde de tijdlijn van schulden uit, het belang van het budget en het werk van de schuldbemiddelaar, evenals enkele belangrijke ideeën voor besparingen in het huishouden. Het was een gelegenheid om gedeelde kennis te versterken en om elementen die moeilijker te begrijpen waren, bij te schaven. Zich mondeling uitdrukken, het schrijven van complexe zinnen, het integreren van nieuwe woordenschat, enz. Dit leren, dat typisch is voor alfabetisering, werd in verband gebracht met onze doelstellingen om afstand te nemen van sociale regels en consumptiegewoonten en om sociaal gedrag te versterken dat gericht is op het oplossen van schuldgerelateerde problemen.

Enkele foto's van posters hieronder en in bijlage 4.3 tonen een deel van het werk van deze alfabetiseringsleerlingen.



### f. Onze rol in het volgende ESF+ project: het programma voor de periode 2021 - 2027

Voor de programmeringsperiode 2021-2027 wilde het Europees Sociaal Fonds (ESF) een extra verplichting opnemen voor actoren die nieuwe financiering willen verkrijgen. Elk project dat wordt ingediend in het kader van de ESF+-programming 2021-2027 moet deel uitmaken van een breder perspectief dan dat van het eigen werkterrein of interventiegebied.

<sup>7</sup> Zie foto's in bijlage 4.3

Het doel van deze aanpak is om de efficiëntie van de ondersteunde projecten te verbeteren, aangezien de operatoren achter de projecten niet langer geïsoleerd werken, maar deelnemen aan een collectieve, globale aanpak.

Het doel van projectportefeuilles is het creëren van synergieën tussen projecten door operatoren in staat te stellen gezamenlijke acties te ontwikkelen, trajecten aan te bieden (integratie van ondersteunings-, opleiding- en inclusiemaatregelen, enz.), in te spelen op nieuwe behoeften of voorheen onbekende groepen te volgen.

Eind 2021 en in 2022 hebben we contact opgenomen met onze historische partners om een portefeuille van projecten samen te stellen die we FuturISP hebben genoemd en waarvoor we als projectleider zijn gekozen.

Het is een portefeuille die gericht is op het traject van de begunstigden, vanaf het onthaal, via de basisopleiding, de vooropleiding en vervolgens de kwalificerende vorming, via workshops voor budgetbegeleiding, tot op de arbeidsmarkt dankzij integratiemonitoring en mentorschap in duo.

Het doel is om de activiteiten van elk van de verenigingen beter te coördineren om een geïntegreerd en uitgebreid opleidingstraject aan te bieden en zo de kansen van mensen op sociale en professionele integratie (of re-integratie) te maximaliseren.

Het doel is daarom om complementaire benaderingen te combineren om de trajecten van stagiairs (zeer kansarme groepen die ver van de arbeidsmarkt af staan) veilig te stellen en het percentage positieve uitstroom te verhogen, in plaats van te werken aan vergelijkbare projecten.

Integratie in dezelfde portefeuille zou de verenigingen in staat stellen elkaar beter te leren kennen, samen na te denken om effectiever samen te werken en meer duurzame netwerken rond de stagiair te creëren.

Meer samenwerking kan overgangen tussen instellingen vergemakkelijken en mislukkingen beperken. Bijvoorbeeld door stagiairs te motiveren om aan een programma deel te nemen, door hun kansen te vergroten om een geschikte opleiding te vinden die tot een kwalificatie leidt, om te slagen voor de toelatingstests die hen in staat stellen om aan deze opleiding deel te nemen die tot een kwalificatie leidt, enz.

Begeleiding en ondersteuning van stagiairs op weg naar werk kan worden versterkt door budgetbegeleidingsworkshops en mentorschap op verschillende niveaus en sleutelmomenten tijdens het traject van de stagiair, afhankelijk van hun vooruitgang (hun niveau Frans, bijvoorbeeld), hun zorgen en hun behoeften (die verschillend zullen zijn als ze een jongere zijn of iemand die net in België is aangekomen, of een stagiair aan het einde van zijn traject die op het punt staat een job te zoeken).

De leden van deze portefeuille zijn de volgende organisaties:

**1. Chôm'Hier**

**2. Ateliers du Soleil**

**3. Sireas**

**4. het Steunpunt**

**5. Pour la solidarité (PLS)**

**6. Convivial**

**7. Collectif Alpha**

**8. Centre anderlechtois de formation (CAF)**

**9. ISPAT**

**10. FAE**

Er waren twee portefeuillevergaderingen in 2022. De eerste werd gehouden in juni, vlak nadat het project was ingediend bij het ESF. Deze bijeenkomst was een gelegenheid om (opnieuw) kennis te maken met de verschillende leden en om de voordelen en angsten van deze portefeuilleanpak te bespreken. De bijeenkomst bood ook de gelegenheid om te brainstormen over de acties en samenwerkingsverbanden die als onderdeel van de portefeuille zouden worden geïmplementeerd.

De tweede bijeenkomst, aan het eind van het jaar, bood de gelegenheid om verder na te denken over de acties die ondernomen moesten worden en om na te denken over de prioriteiten die in de nabije toekomst ontwikkeld moesten worden. Een aantal actieterreinen kwam naar voren:

- ✓ Administratief en financieel: wat kunnen we samen doen?
- Educatief: kennis en praktijken delen tussen teams van verschillende instellingen;
- Publiek: hoe bereiken we het publiek? Hoe beoordelen we hun behoeften?
- Lobbyen: dit komt op de laatste plaats, gebaseerd op de ideeën en overwegingen van de verschillende werkgroepen.

De volgende vergadering wordt gewijd aan het werk in subgroepen (as 2 en as 3) en vindt begin 2023 plaats.

### **3.3.3. Workshops voor professional-tussenpersonen (gezinshelpers en thuisverzorgers)**

Het doel van deze workshops was om de deelnemers bewuster te maken van overmatige schuldenlast, zowel als individu als in hun rol als sociaal werker.

Er werd bijzondere aandacht besteed aan werksituaties en de mogelijkheden om kennis over te dragen in de uitoefening van hun beroep. Er werd een specifieke aanpak ontwikkeld om een heen-en-weerbeweging mogelijk te maken tussen individuele ervaringen, het delen binnen de peergroep en de overdracht van deze vaardigheden naar

'cliënten'. Als eerstelijns maatschappelijk werkers hebben deze huishulpen allround vaardigheden nodig om alle parameters van een leefsituatie te kunnen analyseren en te weten wat te doen op hun niveau.

- **Centre Familial de Bruxelles**

De Club Soroptimist vroeg ons om een vorming te geven over budgettering en schuldbeheer voor de familiehulpen van het CFB. Als vertrouwenspersonen van oudere begunstigen waren deze familiehulpen op zoek naar manieren en uitleg om hen te helpen met probleemsituaties om te gaan. Aangezien de verantwoordelijken van de Club Soroptimist zich zorgen maakten over de behoeften van laaggeschoolde vrouwen, was het noodzakelijk om de deelnemers op te leiden als professionals en als werknemers in preciaire financiële situaties.

Er werd een specifieke vragenlijst opgesteld om de probleemsituaties van de begunstigen te leren identificeren en vervolgens gepast te interveniëren op basis van de keuzes die binnen het Centre Familial Bruxelles werden gemaakt.

- **Vzw Gammes**

We ontvingen een gelijkaardig verzoek van Gammes, een vzw die ondersteuning en huishulp aanbiedt in het Brusselse Gewest. In lijn met hun sociale doelstelling om tegemoet te komen aan de sociale en professionele integratiebehoeften van een laaggeschoold publiek (ingeschreven bij Actiris als werkloze werkzoekenden en zonder Getuigschrift lager secundair onderwijs - CESI) en om kwalitatieve huishulp te bieden, wilde de vzw dat haar personeel een opleiding zou krijgen. Gezien het type contract van beperkte duur dat aan de werknemers werd aangeboden, was het echter belangrijk om thema's als budgettering, sociale bijstand en schuldinvoering zowel vanuit een professioneel als een persoonlijk perspectief aan te pakken.

Enkele foto's van posters in bijlage 4.4 tonen een deel van het werk van deze professionals-tussenpersonen.

### **3.3.4. De ontwikkeling van innoverende projecten: preventie dankzij theater**

Samenwerking met Tultétar :

- a. **« L'Heure de la prescription »**

Dit burleske stuk gaat over de onwaarschijnlijke ontmoeting tussen een gerechtsdeurwaarder en een persoon met een te hoge schuld. Het stuk duurt 30 minuten en wordt gevolgd door een discussie met het publiek.



In 2022 werd het stuk twee keer opgevoerd tijdens het festival "Trop chère la vie". Een van de animatrices van het Steunpunt introduceerde het stuk tijdens het radioprogramma waarmee het festival werd geopend en waarmee de twee voorstellingen werden ingeleid. Na de eerste voorstelling gaf ze een lezing over de tijdlijn van de schuld.

### ***b. « Surendetto »***

Dit is de tweede voorstelling van Compagnie Tultetar. De voorstelling verkent een aantal thema's die te maken hebben met overmatige schuldenlast: schulden, krediet, consumptie enz. De gekozen vorm is objecttheater. De voorstelling vertelt het verhaal van de moeilijkheden van mevrouw Naked (voorgesteld door een koe), een melkproducente die in de verleiding komt om een juweel te kopen... en dan beginnen de moeilijkheden.

Een voorproefje van het project werd getoond op het "Trop chère la vie" festival, tijdens het parcours langs de standen.

Gedurende 2022 hebben Steunpunt-medewerkers het project ondersteund door de acteur aan te moedigen en te adviseren.

### **3.3.5. Collectieve informatiesessies voor mensen die een collectieve schuldenregeling willen invoeren**

Deze sessies zijn bestemd voor personen die een verzoekschrift voor collectieve schuldenregeling willen indienen evenals voor de verzoekers die aan het begin van de procedure zitten. (bv. de mensen bij wie het verzoek pas toelaatbaar verklaard werd).

Het doel is **ervoor te zorgen dat de mensen zo goed mogelijk geïnformeerd worden over de gevolgen van het indienen van een aanvraag om collectieve schuldenregeling, zodat de procedure zo goed mogelijk verloopt en herroepingen, mislukkingen, nieuwe schulden, enz. vermeden worden.**

Het gaat hier dus om **tertiaire preventie**.

Na de daling van het aantal deelnemers in 2021 werd besloten een evaluatie uit te voeren en werd een vragenlijst naar alle schuldbemiddelaars gestuurd. Uit de ontvangen antwoorden bleek dat de schuldbemiddelaars van mening waren dat de door het Steunpunt ontwikkelde werkinstrumenten (brochures en video's) en hun uitleg voldoende waren om gebruikers te informeren.

De voorstellingen die gepland stonden voor 2021-2022 werden gehandhaafd, maar moesten worden geannuleerd omdat er te weinig deelnemers waren. Ze werden daarom niet opnieuw gepland voor 2022-2023.

Datum	Aantal deelnemers	Algemene tevredenheid
22-09-2021	2	100%
20-10-2021	4	100%
24-11-2021	0	Geannuleerd

22-12-2021	0	Geannuleerd
26-01-2022	0	Geannuleerd
23-02-2022	0	Geannuleerd
23-03-2022	0	Geannuleerd
27-04-2022	0	Geannuleerd
25-05-2022	0	Geannuleerd
22-06-2022	0	Geannuleerd
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

### **3.3.6. Methodologische ondersteuning voor professionals (schuldbemiddelaars en anderen) die preventieactiviteiten willen opstarten in het Brussels Gewest.**

We bieden ook methodologische/pedagogische ondersteuning aan alle professionals (schuldbemiddelaars of anderen) die in Brussel projecten willen starten ter preventie van schuldoverlast.

Daarom stellen we onze expertise ter beschikking om hen te helpen bij de uitvoering van hun project en delen we onze hulpmiddelen en workshopmaterialen met hen.

In 2022 boden we methodologische ondersteuning door advies, ideeën en activiteitenmateriaal te delen met:

- De schuldbemiddelaars van het Planning familial Leman (Ribeaucare), die activiteiten konden organiseren voor het publiek van het OCMW van Molenbeek;
- De schuldbemiddelaars van het Protestants Sociaal Centrum, die konden ingaan op een vraag van een school;
- Een jonge leerkracht sociale technieken nam ook contact met ons op. Dit leidde tot het delen van informatie, tools en materialen (video's, websites, fototaal, gezelschapsspelletjes) en een link naar de website [www.wikifin.be](http://www.wikifin.be).

### **3.3.7. Opleiding voor toekomstige begeleiders**

In ons opleidingsprogramma zorgen we er ook voor **dat professionals op methodologisch en pedagogisch niveau worden geholpen.**

Er werd een halve dag gewijd aan preventie in de basisopleiding. Het doel is om hen te informeren over de projecten en middelen waarover zij op het Steunpunt kunnen beschikken, maar ook om hen hulpmiddelen en manieren van werk te bieden die het werk met de persoon in schuldbemiddeling zullen vergemakkelijken.

Het programma van voortgezette opleidingen biedt ook elk jaar modules om professionele hulpverleners op te leiden, te helpen en uit te rusten, die projecten voor preventie van schuldoverlast willen opstarten en die overstappen van individuele monitoring naar groepsworkshops en collectief leren.

Het gaat voornamelijk over opleidingen voor animatie van groepsworkshops, over de zelfopbouwende pedagogie van de kennis of werkgroepen die toelaten om te experimenteren en goede praktijken en geschikte hulpmiddelen voor preventie uit te wisselen.

In 2022 hebben we vorming gegeven in het gebruik van de Toolbox van MIJN budget:

- de " **Toolbox van MIJN budget**": een praktisch hulpmiddel voor budgetbegeleiding"

We zijn ook betrokken bij de basistraining voor toekomstige schuldbemiddelaars. We presenteren het hoofdstuk over preventie. We hebben de syllabus herwerkt en een tool gemaakt die alle aspecten van preventie bij het Steunpunt presenteert op het génially platform. <https://view.genial.ly/60db18e361dbed0dd1bd4b7a/presentation-fb-2021-la-prevention-au-camd-fb-2020>.

Hetzelfde geldt voor de opleiding van eerstelijns werkers:

- In het programma " **benadering van de behandeling van schuldoverlast**" kijken we naar budgettering op basis van de ervaringen van de deelnemers en met behulp van de middelen in de Toolbox of middelen die we gebruiken in onze animaties. Naast de variabele inhoud van de budgetten die voor elke aanvraag worden gemaakt, is er een methodologie die kan worden aangepast aan de behoeften en gewoonten van de mensen die sociale ondersteuning krijgen.

Zie het programma met de beschrijving, de pedagogische doelstellingen en de gedetailleerde evaluaties van elke opleiding in bijlage.

Voor elke opleiding wordt een diepgaand tevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarvan de resultaten in de samenvattende tabel in punt 3.1.1 zijn opgenomen.

### **3.3.8. De totstandbrenging en het verdelen van hulpmiddelen**

De preventieafdeling is erg attent op de diversiteit van herkomst en de verscheidenheid van de sociale of financiële situatie van de deelnemers van de workshops.

Onze begeleiders zijn daarom voortdurend bezig met het zoeken naar nieuwe hulpmiddelen (video, games, ...) en het maken of aanpassen van workshopmateriaal.

We hebben **verschillende hulpmiddelen en media op onze website staan. Ze worden gratis ter beschikking gesteld van de professionals, indien zij dat wensen** (dvd's, boeken, games, educatieve bestanden, enz.)

We hebben ook onze eigen hulpmiddelen ontwikkeld: het spel "Het Poen", de lespakket "Sesam open U", "de toolbox van mijn budget", kleine preventietools die kunnen gebruikt

worden tijdens individuele gesprekken, "De Kitàmoi", de loonbrief, het einde van het contract, mijn statuswijziging, beeldtaal over betaalmiddelen ...

In 2022 hebben we voor de diensten schuldbemiddeling een nieuwe gegroepede bestelling gemaakt voor de "Toolbox van MIJN budget":

- Er werden 500 exemplaren gedrukt en 437 exemplaren uitgedeeld aan verschillende diensten schuldbemiddeling: Etterbeek, Vorst, Anderlecht, Ukkel, Molenbeek en Fauvillers, alsook aan de vzw Free Clinic en de 6 door Cocof erkende diensten schuldbemiddeling.
- Andere professionals hebben ons gecontacteerd om onze Toolbox te ontvangen voor hun eigen preventie- en begeleidingsactiviteiten: het OCMW in Visé, de vzw Rélian in Luik, het dagziekenhuis Le Renouée in Terhulpen, het Maison médicale Santé et Bien-être in Schaarbeek, de Schaarbeekse Haard en het Protestants Sociaal Centrum.
- Vanuit Quebec nam het Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie Est ook contact met ons op om een exemplaar te ontvangen en toestemming te krijgen om het als model te gebruiken.

De "Sesam, open mij"-koffer voor animatieprofessionals trekt nog steeds de aandacht in Wallonië en Brussel, de dienst schuldbemiddeling van de vzw Reviviscence en van de SIEP Brussel (jeugdendienst) hebben de koffer besteld.

**In 2022 hebben we ook het volgende gecreëerd:**

### **1. Essentiële contacten voor uw adresboek:**

Dit document somt een hele reeks officiële instanties en verenigingen op in verschillende domeinen zoals huisvesting, gezondheid, schulden, kredieten, belastingen, hulp bij OCMW-beslissingen, juridische adviescentra, enz. Het doel is een basisadresboek samen te stellen om mensen te helpen hun weg te vinden en de behandeling van een probleem te versnellen.

[https://www.meditationdedettes.be/Je-cherche-de-l-aide-1084?var\\_mode=calcul](https://www.meditationdedettes.be/Je-cherche-de-l-aide-1084?var_mode=calcul)

### **2. Gebruiksaanwijzing Toolbox en voorbeelden :**

Dit document vat de stappen samen die nodig zijn voor het opstellen en opvolgen van een gezins- of persoonlijk budget. Elke document wordt geïllustreerd aan de hand van een ingevuld voorbeeld en biedt verschillende "toegangspoorten" tot de praktijk en de verbetering van een budget.

### **3. Energierekeningen: belangrijke dingen om te weten:**

Dit document behandelt alle onderwerpen die te maken hebben met energie in huis: contracten, het kiezen van een leverancier, soorten rekeningen, rekeningen lezen, besparingen, verhuizen, lekkageproblemen, sociale tarieven, beschermde klanten, juridische informatie, referentieorganisaties. Gezien de razendsnelle stijging van de

energieprijzen kwam dit onderwerp heel vaak aan bod, gezien de dringende vragen van de mensen die we ontmoetten.

#### **4. De loonfiche onder de loep**

Dit hulpmiddel geeft aan de handen van beelden een overzicht van de verschillende posten op de loonfiche. Het verklaart het doel van de RSZ-inhouding en de bedrijfsvoorheffing. Het helpt je bij het identificeren van het belastbaar inkomen, het inkomen dat als referentie wordt gebruikt bij de betaling en toekenning van sociale voordelen (huursubsidie, BVT, enz.). Het behandelt ook het thema van werknemers met een artikel 60-contract: zijn mijn inkomsten onderworpen aan belastingen? <https://view.genial.ly/6273f484831db70011d0bae7/presentation-la-fiche-de-paie-sous-la-loupe>

#### **5. Het einde van de arbeidsovereenkomst**

Deze PowerPoint laat het grote bedrag zien dat alle werknemers aan het einde van hun arbeidscontract ontvangen, inclusief hun laatste salaris en vervroegd vakantiegeld. Aan het einde van het jaar is er nog een tweede betaling: de eindejaarspremie. Dit hulpmiddel vestigt de aandacht op het gebruik van deze premie en de budgettaire gevolgen voor de toekomst, of de persoon werkloos wordt of weer een salaris gaat ontvangen.

#### **6. Degressieve werkloosheidsuitkeringen**

Het artikel 60-contract is een contract van bepaalde duur. Veel werknemers stellen zich vragen over hun toekomst, en meer bepaald over het bedrag dat ze zullen ontvangen als ze werkloos worden. Ze willen weten hoe het degressieve karakter van de werkloosheidsuitkering hun leven zal beïnvloeden. Met de tool die we ontworpen hebben, kunnen deelnemers aan de hand van grafieken een idee krijgen van hoe hun situatie in de loop van de tijd zal veranderen, afhankelijk van hun gezinssituatie. De grafiek is gebaseerd op de minimum- en maximumpercentages die door de RVA worden meegedeeld en wordt regelmatig bijgewerkt.

#### **7. De Verhoogde Tegemoetkoming**

Veel mensen met een laag inkomen kunnen aanzienlijk besparen op het gezinsbudget dankzij de Verhoogde Tegemoetkoming. Maar een groot aantal rechthebbende dienen geen aanvraag in omdat ze weinig of geen informatie hebben. Dit hulpmiddel is een essentieel onderdeel van onze activiteiten geworden, ongeacht het publiek.

We hebben lang gezocht naar de beste manier om de Verhoogde Tegemoetkoming op een eenvoudige en visuele manier uit te leggen. Toen we een klas vroegen om het uit te leggen aan een andere klas, werden we ons volledig bewust van de complexiteit van dit sociale hulpmiddel.

We creëerden twee versies op Génially:

➤ De Verhoogde Tegemoetkoming :

Deze versie beschrijft helder en gedetailleerd (in woorden en cijfers) de voorwaarden waaraan moet worden voldaan om in aanmerking te komen voor dit statuut, de voordelen voor degenen die ervan kunnen profiteren en de stappen die moeten worden genomen om dit statuut te verkrijgen.

➤ De Verhoogde Tegemoetkoming in beeld:

Deze behandelt in grote lijnen dezelfde onderwerpen (voorwaarden voor toekenning, te nemen stappen en voordelen). Deze versie toont ook afbeeldingen en concrete voorbeelden.

<https://view.genial.ly/6373cbf1b27d1e0013f2dc93/presentation-le-bim-en-image>

### **8. Het sociaal tarief en het statuut van beschermde klant**

Dit is een aanvulling op de Verhoogde Tegemoetkoming en de gids over sociale bijstand. Hij legt de voorwaarden uit voor het verkrijgen van het sociaal tarief voor elektriciteit en gas. Hij beschrijft de voordelen van het statuut van beschermde klant, beschrijft hoe dit statuut kan worden verkregen (voorwaarden, wie te contacteren, enz.) en welke procedure moet worden gevolgd tijdens de erkenning van dit statuut.

<https://view.genial.ly/6356380304d4730018f8d7bb/presentation-tarif-social-client-protege>

### **9. Huurtoelage**

De huurtoelage is een financiële tegemoetkoming in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor mensen die op een sociale woning wachten. Deze tool beschrijft de toekenningsvoorwaarden, de verschillende toegekende bedragen en de aanvraagprocedure.

### **10. Het spel "Wachten op de deurwaarder"**

Dit is een spel gebaseerd op de tijdlijn van de schuld dat individueel of in teams kan worden gespeeld. De tijdlijn wordt weergegeven en elke speler of team wordt vertegenwoordigd door een boot (met verschillende kleuren). De boten bewegen langs de tijdlijn. De spelers krijgen in elke fase van de tijdlijn een vraag. De winnaar is de speler of het team dat het snelst de laatste fase bereikt.

<https://www.mediationdedettes.be/En-attendant-l-huissier>

### **11. Het spel "Hier geven we geen krediet"**

Deze activiteit verloopt in twee fasen: eerst moeten de deelnemers aan de hand van een reeks woorden of zinnen (de voordeelkaart, de bank geeft me toestemming om een negatief saldo op mijn rekening te gebruiken, de VISA-kaart, de BANCONTACT-kaart, enz.) bepalen wat krediet is en wat niet. Ten tweede moeten ze bepalen welk krediet ideaal is voor een bepaald soort aankoop (een huishoudtoestel, een auto, een computer, de financiering van een vakantie, het kopen van een huis, enz.). Deze activiteit moet leiden tot een beter begrip van de verschillende soorten krediet en de voordelen en gevaren van elk.

### **12. De productie van de studenten van het EPFC**

In 2022 volgden EPFC-studenten drie workshops over de volgende thema's: statistieken over overmatige schuldenlast, de tijdlijn van schulden, het werk van de schuldbemiddelaar en krediet. Aan het einde van de drie workshops kregen de studenten een quiz over het onderwerp en moesten ze in kleine groepjes werken aan een werkstuk over de behandelde onderwerpen. In 2022 moesten ze posters maken om het probleem van overmatige schuldenlast onder de aandacht te brengen. Deze posters maakten deel uit van de tentoonstelling die werd georganiseerd in het kader van het festival "Trop chère la vie».

### **13. Het weerwolvenspel**

Het spel werd ontworpen in samenwerking met preventiemedewerkers van de Centres de Référence wallons en l'Observatoire du crédit. Het idee was om het Weerwolvenspel om te vormen tot een preventietool voor consumentenoplichting. Het spel speelt zich af in "Conso-city: de stad waar consumptie nooit slaapt": winkels, webshops, telefoon, sociale netwerken, enz. Het doel van het spel is dat de consument de valstrikken van de oplichters ontwijkt en als winnaar uit de bus komt. Bepaalde personages schieten de consumenten te hulp (schuldbemiddelaar, politie, FOD Economie, enz.). Het spel wordt gespeeld in verschillende rondes. Tijdens elke ronde wordt een oplichterij uitgelicht. Fiches met tips en informatie over wat te doen in geval van een probleem maken ook deel uit van de animatie.

<http://mediationdedettes.be/Les-arnaques?lang=fr>

In 2020 stelden de twee lockdowns ons in staat om nieuwe instrumenten te creëren, maar ook om sommige instrumenten die we in onze vorige animaties gebruikten, te digitaliseren.

#### **Voor professionals:**

Voor professionals hebben we een gebruikersgids ontwikkeld voor de hulpmiddelen die we in opleidingen aanbieden, zoals "Mijn Budget Toolbox" of "De Kitàmoi".

We hebben een korte video gemaakt waarin ons animatiewerk wordt gepresenteerd en een tweede video bestemd voor onze gebruikelijke partners om hen onze verschillende animatiealternatieven voor te stellen: face-to-face, op afstand.

We nemen ook deel aan de basisopleiding voor toekomstige schuldbemiddelaars. Wij presenteren het hoofdstuk over preventie. We hebben de syllabus herwerkt en een tool gecreëerd die alle aspecten van preventie bij het Steunpunt presenteert op het platform génially.fr (enkel in het Frans)

<https://view.genial.ly/5f06be61b8c3f60d89e1b3fe/presentation-la-prevention-au-camd>

### **3.3.9. Gebruik van onze informatie- en sensibiliseringsvideo's**

In 2018 zijn we begonnen met het ontwerpen en produceren van **3 videoclips met uitleg over 1) minnelijke schuldbemiddeling, 2) gerechtelijke schuldbemiddeling en 3) hoe een eenvoudige rekening kan leiden tot schulden en tot verschillende vormen van beslaglegging.**

Video's zijn nu een vast onderdeel van onze animaties. Ze worden gebruikt om de ideeën van de deelnemers samen te vatten of om een discussie op gang te brengen over het soort hulp dat schuldbemiddeling is.

De video's geven een duidelijke uitleg en moedigen tegelijkertijd aan tot discussie en verduidelijking over wat mensen zelf kunnen doen om hun financiële problemen op te



lossen (bv. betalingsplan, het budget opnieuw in evenwicht brengen, sociale bijstand inschakelen, enz.)

In 2022 werden de video's uitgebreid gebruikt als onderdeel van de campagne "Te veel schulden".

### 3.4. Het politiek pleidooi

Het doel van het Steunpunt is het economisch en sociaal beleid met betrekking tot schuldoverlast te beïnvloeden. Het is gebaseerd op waarnemingen in het werkveld door schuldbemiddelaars, de bijdragen van preventieve acties, de ervaring van degenen die de schuldoverlast hebben ervaren en, in het algemeen, de ervaring van het Steunpunt dankzij zijn eigen activiteiten.

In deze context kan het Steunpunt volgende activiteiten uitvoeren:

- Bewustmakingscampagnes lanceren;
- Interpelleren van de bevoegde autoriteiten;
- Aanbevelingen formuleren;
- Beantwoorden van vragen van parlementariërs, politieke overheid;
- Organiseren of deelnemen aan conferenties, openbare interventies.

Alle documenten en analyses kunnen worden gedownload van onze website onder het tabblad "Federatie".

Zoals u hieronder kunt zien, is 2022 een druk jaar geweest. We zijn veel gevraagd en geraadpleegd op zowel federaal als regionaal niveau. Dat betekende een aanzienlijke werklast.

We konden snel reageren en onze partners mobiliseren om ons te verzetten tegen projecten die gevaarlijk waren voor de consumentenbescherming. En last but not least werkten we ook proactief aan gezamenlijke aanbevelingen met onze partners in Vlaanderen (SAM) en Wallonië (het Observatoire du Crédit et de l'Endettement) en het Belgisch Netwerk tegen Armoede .

Wij geloven dat het nuttiger en noodzakelijker is dan ooit om gezamenlijke hervormingen voor te stellen voor minnelijke schuldbemiddeling, minnelijke en gerechtelijke invordering en collectieve schuldenregeling. Dit is een langetermijnproject dat de komende jaren moet worden voortgezet.

Voor de werkzaamheden op regionaal niveau, zie punt 3.2.4 hierboven.

#### **3.4.1. De strijd tegen misbruik door gerechtsdeurwaarders: klachten ingediend bij de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders**

In 2022 bleven we klachten indienen bij de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders tegen de meest flagrante misbruiken van bepaalde gerechtsdeurwaarders.



De aangeklaagde praktijken hebben steeds betrekking op dezelfde kantoren. Ze zijn terugkerend en deze enkele klachten vertegenwoordigen in feite slechts een klein deel van de zaken die ons worden doorverwezen door de diensten schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Op 16 augustus 2022 dienden wij een klacht in tegen het kantoor van gerechtsdeurwaarder Modero, die een ongerechtvaardigde toeslag van € 25,00 (soms "administratieve kosten" genoemd: art 1382 C.C., soms "toeslag") in rekening bracht bovenop de toeslag van € 107,00 per overtreding **in de dossiers van passagiers die geen ticket hadden bij controle**. De ombudsman van de MIVB bevestigde ons dat de vordering voor deze toeslag niet in overeenstemming was met de toepasselijke wetgeving (die we al kenden) en zelfs niet met wat was overeengekomen tussen de MIVB en de deurwaarders die zij had aangesteld in het kader van de overheidsopdracht die leidde tot het sluiten van een raamovereenkomst voor de inning van commerciële schulden, boetes en toeslagen. Dit was een initiatief van de gerechtsdeurwaarder die het geld bovendien zelf hield zonder het aan de MIVB door te geven. Tot op heden hebben we nog geen beslissing in deze zaak ontvangen.

**In totaal hebben we sinds 2018 19 gedetailleerde klachten ingediend over zowel minnelijke als gerechtelijke invorderingen. De gemiddelde verwerkingstijd van deze klachten bedraagt meer dan 1.000 dagen, dat wil zeggen meer dan 3 jaar.**

Tot nu toe heeft slechts één van onze klachten geleid tot een definitieve sanctie. Dit betrof een consumentenkredietzaak waarin de deurwaarder de regel voor het in rekening brengen van betalingen niet correct had toegepast. In consumentenkredietzaken moeten betalingen eerst worden toegepast op de rentedragende bedragen en niet op de rente zelf. Het Steunpunt wisselde conclusies uit en pleitte vervolgens voor de Tuchtcommissie en het vonnis, dat meer betrekking had op de slechte reactie van de deurwaarder op de gemotiveerde betwisting van de dienst schuldbemiddeling, werd uitgesproken op 8/06/2022, d.w.z. 1.108 dagen na het indienen van de klacht. De deurwaarder werd veroordeeld tot een aanmaning en een boete van €250,00. Het is ons nog niet bekend of de deurwaarder tegen deze beslissing in beroep is gegaan en/of de boete definitief is geworden. De Nationale Kamer bevestigde ons op 20/09/2022 dat ze een mondelinge bevestiging hadden ontvangen van de griffie dat er geen beroep was ingesteld, maar we weten het niet zeker.

Voor de andere klachten varieerde de onderzoekstijd tussen 500 en 1000 dagen. Terwijl de helft van onze klachten werd geblokkeerd door het Directiecomité van de Nationale Kamer (de 2e fase), werd de andere helft doorverwezen naar de Tuchtcommissie. De redenen voor weigering hadden zelden betrekking op de inhoud van de zaak, maar eerder op de vorm, zoals wanneer de Nederlandstalige Commissie oordeelde dat de feiten verjaard waren (na 1 165 dagen), hoewel de Franstalige Commissie ermee instemde om oudere feiten te beoordelen. Opgemerkt moet worden dat de vertraging in de behandeling uitsluitend te wijten is aan de Nationale Kamer zelf.

De enige veroordeling die eerder voor de tuchtcommissie werd verkregen, werd voor de rechtbank van eerste aanleg vernietigd op grond van het feit dat het wangedrag waarvan de deurwaarder werd beschuldigd, gegrond was, maar niet herhaaldelijk voorkwam (het is moeilijk om te bewijzen dat het om terugkerende en herhaaldelijke praktijken gaat,

aangezien er telkens maar één zaak aan het Hof wordt voorgelegd, en dus telkens maar één wangedrag).

Voor een overzicht van tuchtrechtelijke klachtenprocedures, klik [HIER](#).

**Dit onderstreept eens te meer de noodzaak om gerechtsdeurwaarders te onderwerpen aan een echte externe en onafhankelijke controle (zie onze nota over dit onderwerp).**

Er dient te worden opgemerkt dat de nieuwe hervorming van de tuchtprocedure voor gerechtsdeurwaarders, die op 22/12/2022 werd gepubliceerd en op 1/01/2024 in werking zal treden, **uiterst teleurstellend is en op verschillende punten zelfs een stap achteruit** betekent ten opzichte van de huidige procedure:

- **Er is geen garantie dat klachten onpartijdig worden behandeld. Klachten worden altijd onderzocht door de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders.** De oprichting van een auditoraat verandert niets aan het huidige systeem. De wet voorziet niet in regels om de onpartijdigheid te garanderen van de gerechtsdeurwaarder die de zaak onderzoekt en beslist of de zaak al dan niet naar de tuchtraad wordt doorverwezen. Zelfs als er regels zouden worden ingevoerd, is het op dit moment vrijwel onmogelijk om ervoor te zorgen dat het auditoraat echt onpartijdig is. Door het beperkte aantal gerechtsdeurwaarders en de aanzienlijke groei van bepaalde kantoren die een groot aantal gerechtsdeurwaarders samenbrengen en hun diensten in verschillende arrondissementen aanbieden (met de hulp van andere gerechtsdeurwaarders aan wie ze hun zaken uitbesteden), komt het steeds vaker voor dat gerechtsdeurwaarders op de een of andere manier zakelijke relaties met elkaar hebben.
- **De termijnen** zijn bedoeld om de procedure wat doeltreffender te beperken. Dit is een positief punt, aangezien er momenteel geen termijn is voor het onderzoek van de klacht bij de NKGB of bij de tuchtcommissie. Maar de wet is opmerkelijk onduidelijk en er zijn geen sancties voor het overschrijden van de termijn, behalve vervanging van de auditeur, wat betekent dat er een nieuwe onderzoeksperiode moet verstrijken, en dit wordt niet geregeld door de wet... er is een reëel risico om terug te vallen in de excessen die we eerder hebben gezien.
- **De rechtsmiddelen van de klager** zijn beperkt: hij of zij wordt gereduceerd tot de rol van klokkenluider. Hij of zij kan bijvoorbeeld niet meer rechtstreeks naar de tuchtraad stappen als de auditeur geen gevolg geeft aan zijn of haar klacht;
- **Klagers moeten nu hun klachten motiveren** en zelfs (volgens sommige interpretaties) zelf de feiten kwalificeren in termen van ethiek. Deze eis bestond voorheen niet en is ongerechtvaardigd. Het risico bestaat dat perfect gegronde klachten worden gediskwalificeerd. Particulieren zijn namelijk geen goed geïnformeerde juristen, en de feiten waarvan de deurwaarder wordt beschuldigd kunnen na onderzoek gegrond blijken te zijn, zelfs als de oorspronkelijke klacht feitelijk of juridisch slecht of helemaal niet is onderbouwd.
- **De samenstelling en werking van de tuchtraad die zal worden opgericht, garandeert de onpartijdigheid van de debatten niet:** in feite spelen gerechtsdeurwaarders een overheersende rol aangezien de raad bestaat uit drie leden, waarvan er twee gerechtsdeurwaarder zijn en stemmen (art. 555/5sexies).

Bovendien is de vroegere vereiste dat **een lid van buiten de beroepsgroep aanwezig moest zijn, afgeschaft**. Het is duidelijk dat een magistraat niet noodzakelijk over terreinkennis beschikt. Andere beroepen en deskundigen kunnen echter nuttige inzichten verschaffen. Bovendien zou de magistraat de enige persoon moeten zijn die de beslissing neemt, of op zijn minst een beslissende stem zou moeten hebben.

- **De onverenigbaarheidsregel, die bepaalt dat de "beoordelende" gerechtsdeurwaarder een gerechtsdeurwaarder uit een ander gerechtelijk arrondissement moet zijn, volstaat geenszins om de onpartijdigheid te waarborgen.** Door het beperkte aantal gerechtsdeurwaarders en de aanzienlijke ontwikkeling van bepaalde kantoren die een groot aantal gerechtsdeurwaarders samenbrengen en hun diensten aanbieden in verschillende arrondissementen (met de hulp van andere gerechtsdeurwaarders aan wie ze hun zaken uitbesteden), komt het steeds vaker voor dat gerechtsdeurwaarders op de een of andere manier zakelijke relaties met elkaar hebben.
- **Een tuchtprocedure bij de tuchtraad moet binnen twee jaar na het bekend worden van de feiten worden ingeleid**, anders verjaart deze. Ook hier kan deze tijdslimiet een averechts effect hebben en leiden tot de afwijzing van volkomen gegronde klachten.

In 2022 werden we ook geraadpleegd door het [Prijzenobservatorium](#) van de FOD Economie, dat een uitgebreide studie heeft gemaakt over de gerechtsdeurwaarderssector. Wij hebben hen op de hoogte gebracht van de tekortkomingen. Tot op heden is de studie nog niet gepubliceerd.

### **3.4.2. Memorandum van schuldbemiddelaars voor de verkiezingen van 2019: 36 aanbevelingen om schuldoverlast te bestrijden**

In 2018 hebben we samen met de schuldbemiddelaars van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het memorandum van de schuldbemiddelaars opgesteld.

Op basis van onze ervaring en onze bevindingen op het terrein formuleren we 36 aanbevelingen, rond preventie, controle van de gerechtsdeurwaarders, de strijd tegen gemakkelijk kredieten, collectieve schuldenregeling en die opnieuw de rol en het nut van erkende diensten schuldbemiddeling benadrukken, ongeacht of deze afkomstig zijn van de publieke sector (OCMW) of de privésector (verenigingen) en vragen om een specifieke subsidiëring door de bevoegde autoriteiten.

Het memorandum is beschikbaar op onze website onder het tabblad "federatie"

Opmerkelijk is dat onze aanbevelingen in de lijn liggen van de verbintenissen die onze nieuwe regering is aangegaan aangezien dat de strijd tegen onrechtmatige invorderingskosten voor het eerst op de politieke agenda staat, zowel op Brussels als op federaal niveau.

In haar algemene beleidsverklaring bevestigde de Brusselse regering haar vastberadenheid om buitensporige kosten te bestrijden: "Binnen het kader van de gewestelijke wetgeving zal de regering voorrang geven aan andere procedures dan het

gebruik van gerechtsdeurwaarders voor de inning van schulden. Als dit toch niet kan worden vermeden, verbindt de Regering zich ertoe om onder meer te werken aan de beperking van buitensporige kosten."

Het regeerakkoord van 30/09/2020 stelt ook: *" In de strijd tegen overmatige schuldenlast neemt de regering maatregelen om de kosten verbonden aan gerechtelijke en minnelijke schuldvordering te reduceren. Het gaat om zowel kosten verbonden aan de tussenkomst van de professionele invorderaar als kosten verbonden aan de procedure zelf. Er wordt gestreefd naar een gecentraliseerde en ethische schuldvordering van schulden verschuldigd aan de federale overheid."*

We hadden daarom een ontmoeting met het kabinet van minister Maron belast met sociale hulp en schuldbemiddeling in Brussel, het kabinet van de minister van Economie, de heer Pierre-Yves Dermagne, en het kabinet van de minister van Sociale Integratie en Armoedebestrijding, Karine Lalieux, om de voorstellen en het memorandum van het Steunpunt en de sector voor te stellen.

We werden door deze twee kabinetten gevraagd om onze aanbevelingen over de strijd tegen overmatige schuldenlast door te geven.

In 2022 werkten we samen met onze tegenhangers in Vlaanderen (het SAM) en Wallonië (het Observatoire du Crédit et de l'Endettement) en met het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding om op gecoördineerde wijze hervormingen voor te stellen op het vlak van minnelijke schuldbemiddeling, minnelijke en gerechtelijke invordering en collectieve schuldregeling.

In 2022 kregen we uiteindelijk een ontmoeting met een vertegenwoordiger van het kabinet van de minister van Justitie.

Op 21 juni 2022 werden we door AVOCATS.BE uitgenodigd voor een rondetafelgesprek over overmatige schuldenlast om de verschillende lopende hervormingen te bespreken met magistraten die verantwoordelijk zijn voor de collectieve schuldenregeling en gerechtsdeurwaarders van het Directiecomité van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders.

### **3.4.3. Een pleidooi voor hervorming van de minnelijke schuldbemiddeling**

Het lijdt geen twijfel dat het gebrek aan regelgeving op federaal niveau de doeltreffendheid van minnelijke schuldbemiddeling beïnvloedt. Deze vaststelling wordt gedeeld door iedereen die op het terrein actief is: magistraten, advocaten, gerechtsdeurwaarders en sociale diensten.

Diensten schuldbemiddeling vragen al lang om meer erkenning voor hun werk.

Weinig wetteksten regelen minnelijke schuldbemiddeling: slechts één bepaling van de wet op het consumentenkrediet (nu opgenomen in het Wetboek van economisch recht) verwijst ernaar en formuleert een verbod. Zo is minnelijke schuldbemiddeling van

consumentenkredietschulden verboden, tenzij deze wordt uitgevoerd door advocaten, notarissen of gerechtsdeurwaarders enerzijds of door erkende privé of openbare instellingen anderzijds.

De voorwaarden voor de erkenning van diensten schuldbemiddeling worden bepaald door de gewesten, maar op federaal niveau zijn er geen specificaties over hoe minnelijke schuldbemiddeling moet worden uitgevoerd.

**Bovendien brengt minnelijke schuldbemiddeling op juridisch vlak geen wijzigingen met zich mee:**

- 1. Tenuitvoerleggingsmaatregelen worden niet opgeschort (inbeslagnames, overdrachten, uitzettingen, onderbrekingen, enz.) en de interesten blijft oplopen.***

Dus zelfs als een bankier op de hoogte is van de tussenkomst van een dienst schuldbemiddeling, zal hij nog steeds zijn overdracht van schuldvordering kunnen uitvoeren. Op dezelfde manier kan een deurwaarder een roerend beslag als drukmiddel gebruiken om betaling te verkrijgen.

Er is echter een minimum aan tijd nodig om concrete betalingsvoorstellen te formuleren die kunnen worden opgevolgd en nageleefd door de betrokken persoon. Het identificeren van de schulden, het analyseren van de wettelijkheid ervan en de ingeleide procedures, het vaststellen van het vermogen en het budget van de persoon, enz. zijn allemaal essentiële voorwaarden voor schuldbemiddeling.

Om dit werk goed uit te voeren, is tijd nodig die diensten schuldbemiddeling niet altijd hebben.

- 2. De minnelijke schuldbemiddelaar heeft geen macht om schuldeisers te overtuigen zijn plan te aanvaarden***

Zijn bevindingen, deducties en beslissingen hebben geen gewicht. Het budget dat hij heeft opgesteld of de vaststelling van niet-bevinding (afwezigheid van waardevolle persoonlijke bezittingen) die hij heeft opgesteld na een huisbezoek hebben geen bijzondere bewijskracht.

Schuldeisers kunnen aflossingsvoorstellen (betalingsplannen) negeren, meer eisen of helemaal een andere weg volgen.

Deze beperkingen vormen de belangrijkste zwakke punten van de instelling: **de facto geeft het systeem een premie aan de schuldeisers die het minst in staat zijn om mee te werken, aangezien de wet hen toestaat om hun garantie af te dwingen of hun privileges te doen gelden ondanks de schuldbemiddeling die aan de gang is.**

**Hoewel er minnelijke oplossingen kunnen worden gevonden, die gunstig zijn voor zowel de schuldenaar als de schuldeiser, gaat de procedure verder alsof er niets is gebeurd. Sommige schuldeisers weigeren te onderhandelen en/of zich aan het voorgestelde plan te houden. Anderen gaan zelfs zo ver dat ze hun invorderingsprocedure versnellen als ze vernemen dat iemand gevolgd wordt door een dienst schuldbemiddeling.**

Vanuit sociaal en economisch oogpunt is effectieve minnelijke schuldbemiddeling echter zeer nuttig, met name als goedkoop alternatief voor een collectieve schuldenregeling.

### **De noodzaak om minnelijke schuldbemiddeling te versterken**

Daarom pleiten wij voor een versterking van de minnelijke schuldbemiddeling zoals die nu bestaat en niet voor de invoering van een nieuwe wettelijke procedure (van A tot Z) die **het risico inhoudt dat de rechtbanken onnodig dichtslibben**.

Wij vinden het essentieel om de flexibiliteit van minnelijke schuldbemiddeling te behouden, maar de minnelijke schuldbemiddelaar wel extra instrumenten te bieden zoals een moratorium en een vereenvoudigde gang naar de rechter in geval van niet-acceptatie van het voorgestelde plan door één of meerdere schuldeisers.

**Daarnaast is het essentieel dat de voorwaarden voor toegang tot deze versterkte minnelijke schuldbemiddeling zo ruim mogelijk blijven.** Het doel van buitengerechtelijke schuldbemiddeling is snelle hulp te bieden aan mensen voordat hun schulden te hoog worden en een collectieve schuldenregeling nodig is, maar ook aan iedereen die niet onder het toepassingsgebied van de collectieve schuldenregeling-procedure valt.

Dit betreft een groot aantal mensen, met name:

- degenen met te weinig inkomen om een beschikbaar inkomen te genereren;
- diegenen die niet in aanmerking komen voor een volledige kwijtschelding van hun schulden in het kader van de collectieve schuldenregeling, hetzij omdat zij niet als volledig en definitief insolvent worden beschouwd, hetzij omdat zij zogenaamde niet-samendrukbare schulden hebben (d.w.z. schulden die wettelijk niet kunnen worden kwijtgescholden)
- degenen die weigeren voor deze procedure te kiezen of die niet kunnen voldoen aan de verplichtingen die aan de collectieve schuldenregeling verbonden zijn.
- ...

**Het is daarom belangrijk om de toegang tot minnelijke schuldbemiddeling niet wettelijk (door bepaalde profielen van mensen met een overmatige schuldenlast uit te sluiten) of feitelijk (door het de facto alleen voor te behouden aan schuldenaren die in staat zijn om hun hoofdschulden binnen een bepaalde periode terug te betalen) te beperken.**

In feite zal de invoering van een procedure die enkel geldt voor mensen met een inkomen boven een bepaalde drempel (zoals in de schuldcentralisatieprocedure) of voor mensen die in staat zijn om het kapitaal volledig terug te betalen (zoals in schuldcoaching) binnen 5 jaar, geen oplossing bieden voor de overgrote meerderheid van de mensen die momenteel gebruik maken van erkende diensten schuldbemiddeling.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Volgens de enquêtes van het Observatoire du Crédit et de l'Endettement (OCE) en de SAM worden diensten schuldbemiddeling voornamelijk geraadpleegd door alleenstaanden zonder kinderen (eenpersoonshuishoudens): 42,8% in Wallonië en 48,4% in Vlaanderen. Huishoudens die een dienst schuldbemiddeling raadplegen behoren tot de huishoudens met het laagste opleidingsniveau. Een laag opleidingsniveau verhoogt het armoederisico en

Onze aanbevelingen voor een sterkere minnelijke schuldbemiddeling waren het onderwerp van een gezamenlijke nota aan de ministers van Economische Zaken, de heer Dermagne, en Justitie, de heer Van Quickenborne.

Op dit moment is er nog geen wetsvoorstel ingediend.

#### **3.4.4 Een pleidooi voor een hervorming van de minnelijke schulddinning**

Een samenvatting van onze aanbevelingen is beschikbaar op onze website.

Een wetsvoorstel om **de minnelijke schulddinningsprocedure te hervormen** wordt momenteel besproken in het Parlement.

Vershillende van onze eisen zijn in aanmerking genomen.

We hadden ook de gelegenheid om onze standpunten te verdedigen bij de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, aangezien de Bijzondere Raadgevende Commissie Handelspraktijken, waarvan wij lid zijn, door het kabinet was gevraagd om een advies over het wetsontwerp in te dienen.

#### **3.4.5. Een pleidooi voor een hervorming van gerechtelijke inning**

In mei 2022 hebben we, samen met SAM, het Observatoire du Crédit en het Belgisch Netwerk tegen Armoede, eindelijk een ontmoeting gekregen met een vertegenwoordiger van het kabinet van de minister van Justitie.

We konden onze aanbevelingen en onze bezorgdheid uiten over projecten zoals het CPC-platform en de uitbreiding van de niet-betwiste invorderingsprocedure (IOS) naar business-to-consumer (BtoC) relaties, zoals bepleit door de gerechtsdeurwaarders.

Met betrekking tot het CPC-platform. Wij stellen vast dat het nog steeds operationeel is. Wij hadden begrepen dat de NKGB van plan was dit project te beëindigen, gezien de vele kritiek, met name met betrekking tot de niet-naleving van de GDPR.

Het lijkt er echter op dat er nog geen concrete actie is ondernomen en dat het computerbestand nog steeds operationeel is en door bepaalde deurwaarders wordt gebruikt. We hebben officieel contact opgenomen met de NKGB, die antwoordde: "Het directiecomité heeft besloten om de zaak voorlopig op te schorten. Onze diensten bestuderen de mogelijke volgende stappen. «

---

vormt tegelijkertijd een belemmering voor de toegang tot werk. Ondanks aanzienlijke verschillen in werkloosheids- en arbeidsongeschiktheidscijfers tussen de twee regio's, is de meerderheid van de mensen die hulp zoeken bij erkende instellingen niet aan het werk (meer dan 70%). Huishoudens die een dienst schuldbemiddeling raadplegen in Wallonië worden veel meer getroffen door geldelijke armoede dan de rest van de bevolking. In 2018 leefde meer dan de helft (51,2%) van de bemiddelde gezinnen onder de armoedegrens. Deze gegevens zijn niet beschikbaar voor het Vlaams Gewest. Volgens gegevens van het OCE zijn de twee meest voorkomende triggers voor blijvende financiële moeilijkheden structureel inkomenstekort en levensloopongevallen.

We hebben de minister om opheldering gevraagd. Hij bevestigde dat hij niet van plan was om het platform uit te breiden naar nationaal niveau.

Wat betreft de uitbreiding van de procedure voor de invordering van niet-betwiste schulden (IOS), zie het punt hieronder.

### **3.4.6. Een pleidooi voor een hervorming van de collectieve schuldenregeling**

Onze aanbevelingen met betrekking tot de collectieve schuldenregeling waren het onderwerp van een eerste gezamenlijke nota die naar de ministers van Economische Zaken, de heer Dermagne, en Justitie, de heer Van Quickenborne werd gestuurd.

Een samenvatting van onze [aanbevelingen](#) is te vinden op onze website. Deze is ook naar de betrokken ministers gestuurd.

### **3.4.7. Pleidooi tegen de uitbreiding van de procedure voor de invordering van niet-betwiste schulden tot de relatie tussen een onderneming en een consument**

In juli 2022 vernamen we dat de minister van Justitie, de heer Van Quickenborne, van plan was om de procedure voor de invordering van niet-betwiste schulden (IOS) uit te breiden naar relaties tussen professionals en consumenten (BtoC).

Deze maatregel, voorgesteld in het kader van de strijd tegen de schuldenlast, zou integendeel rampzalige gevolgen kunnen hebben voor de consument en bijdragen tot een toename van de schuldenlast van particulieren.

#### **Waarover gaat het?**

De procedure voor het innen van niet-betwiste schulden biedt schuldeisers de mogelijkheid om een uitvoerbare titel te verkrijgen door middel van een snelle procedure, zonder naar de rechtbank te hoeven gaan.

Nadat de schuldeiser het advies van een advocaat heeft ontvangen, hoeft hij alleen maar een deurwaarder opdracht te geven om de schuldenaar tot betaling aan te manen. De deurwaarder geeft de schuldenaar vervolgens een aanmaning tot betalen, waaraan een geschillenformulier is gehecht. Als de schuldenaar niet binnen een maand na de aanmaning reageert, heeft de schuldeiser een uitvoerende titel die gelijk staat aan een vonnis!

Deze procedure is een omkering van de grondbeginselen van onze rechtsstaat en schaadt de legitieme belangen van consumenten op onevenredige wijze:

1. Het is niet omdat een vordering niet wordt betwist, dat deze niet kan worden betwist!
2. Als zwakkere partij bij het contract moet de consument de bescherming van een rechter genieten. Het Europese recht verplicht rechters zelfs om op eigen



initiatief de wettigheid van bepaalde clausules in consumentenovereenkomsten te beoordelen (zelfs als de consument niet aanwezig is bij de zitting).

3. Door het gemakkelijker te maken om snel een uitvoerbare titel te verkrijgen, verkleint deze procedure de kans op een minnelijke schikking van de schuld.
4. Deze maatregel is contraproductief als het gaat om het effectief bestrijden van overmatige schuldenlast, omdat consumenten sneller zullen worden onderworpen aan gedwongen invorderingsmaatregelen (loonbeslag, beslag op roerende goederen, enz.). En terwijl juridische kosten de schuld verhogen, kunnen executiekosten (d.w.z. deurwaarderskosten) onbeperkt oplopen en nog zwaarder wegen voor de schuldenaar.
5. De mogelijkheid die de consument heeft om achteraf bij de rechter bezwaar aan te tekenen tegen het PV van niet-betwisting compenseert geenszins het gebrek aan controle door de rechter voordat de uitvoerbare titel wordt verkregen. Uit de praktijk blijkt dat consumenten, vooral die in preciaire of financieel kwetsbare situaties, totaal niet opgewassen zijn tegen de complexiteit en de kosten van het rechtssysteem. Voor veel consumenten zal de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen daarom puur theoretisch blijven.
6. Het argument dat deze procedure de consument uiteindelijk minder zal kosten dan de kosten verbonden aan een gerechtelijke dagvaarding moet worden gerelativeerd, omdat onvermijdelijk de advocaat en de deurwaarder zullen worden vergoed voor hun tussenkomst, en de deurwaarder voor de aanmaning tot betalen die hij zal moeten betekenen. Zelfs als deze kosten bij Koninklijk Besluit worden beperkt, zullen ze hoog zijn en de schuldenlast verhogen.

Daarom voerden we op nationaal niveau een grote sensibiliseringscampagne naar de minister, andere leden van de regering, parlementsleden, magistraten, advocaten en onze partners in de associatieve sector, waarbij we hen aanspoorden om zich samen met ons te verzetten tegen dit initiatief, dat de consumentenrechten ernstig dreigde te ondermijnen en veel mensen in een spiraal van overmatige schuldenlast dreigde te duwen.

Des te meer omdat er andere voorstellen zijn om overmatige schuldenlast effectief te bestrijden, voorstellen die gesteund worden door onze vereniging en door vele andere spelers in het veld (advocaten, magistraten, enz.).

Onze inspanningen hebben vruchten afgeworpen, want het initiatief lijkt te zijn stopgezet.

Voor meer informatie, zie [ons online artikel](#)

### **3.4.8. Parlementaire hoorzittingen en adviezen**

We werden geraadpleegd door de Commissie Justitie van het Parlement in verband met een wetsvoorstel (nr. 2502) **dat tot doel heeft het toepassen van minimumbudgetreferenties verplicht te stellen om het bedrag van het leefgeld in collectieve schuldenregeling te bepalen.**

In ons schriftelijk advies (dat u [HIER](#) kunt lezen – maar enkel in het Frans) benadrukten we de positieve impact die minimumbudgetreferenties zouden kunnen hebben op de

opstelling van budgetten die de menselijke waardigheid eerbiedigen (als objectieve drempels waaronder men niet kan gaan)

Wij zijn echter van mening dat ze in hun huidige vorm niet mogen worden opgelegd voor het vaststellen van het leefgeld. Ten eerste omdat de referenties momenteel alleen voor Vlaanderen bestaan, en ten tweede omdat ze niet louter en alleen de analyse van de behoeften van het huishouden door de gerechtelijke schuldbemiddelaar kunnen vervangen.

De meeste betrokken partijen (*inclusief gerechtsdeurwaarders en advocaten*) waren dezelfde mening toegedaan en er werd geen gevolg gegeven aan het voorstel.

### **3.4.9. Onze vertegenwoordiging binnen de bijzondere raadgevende commissie Verbruik, opgericht binnen de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven**

Wij zijn verkozen tot consumentenvertegenwoordiger in deze commissie en zetelen daar sinds september 2018.

Het is een belangrijke plaats waar we in het beginstadium van het wetgevend werk kunnen optreden met betrekking tot de bescherming van de meest kwetsbare consumenten en meer in het bijzonder van de wetgeving met betrekking tot het probleem van schuldoverlast.

De bijzondere raadgevende commissie Verbruik (voorheen bekend als de Raad voor het Verbruik) is een paritair raadgevend orgaan met als opdracht:

- advies uit te brengen over problemen die de consumptie van producten en het gebruik van de diensten aanbelangen, en over problemen die voor de consumenten van belang zijn;
- zorgen voor een dialoog en overleg tussen consumentenvertegenwoordigers en professionele vertegenwoordigers (productie, distributie, landbouw en middenstand) over consumentenkwesties.

De commissie is een bevoorrecht instrument voor de beleidsondersteuning. De adviezen zijn weliswaar niet bindend voor de overheid maar worden meer opgevolgd naarmate ze unaniem zijn.

Sinds zijn oprichting heeft de Raad voor het Verbruik talrijke adviezen uitgebracht over alle aspecten van het verbruik. Hij heeft een niet te verwaarlozen rol gespeeld bij de uitwerking en de modernisering van de grote wetgevingen inzake consumentenbescherming (marktpraktijken, consumentenkrediet, veiligheid van producten,...).

U kunt deze adviezen en activiteitenverslagen (tot 31 december 2017) raadplegen op:

<https://economie.fgov.be/nl/over-de-fod/structuur-fod-economie/commissies-en-raden/raad-voor-het-verbruik/adviezen-uitgebracht-door-de>

## 3.5. Onderzoek en innovatie

Het Steunpunt stimuleert en breidt onderzoeks- en proefprojecten uit om de algemene prestaties (effectiviteit en efficiëntie) van tools voor preventie en behandeling van schuldoverlast te verbeteren.

In deze context kan het Steunpunt volgende activiteiten ontwikkelen:

- Ontwikkeling van de verzameling van nuttige gegevens met betrekking tot de sector schuldbemiddeling;
- De verzameling, verwerking en presentatie van deze gegevens in een jaarverslag organiseren;
- Onderzoek, enquêtes, onderzoeken en publicaties uitvoeren;
- Innovatieve pilootprojecten ontwikkelen;
- Partnerschappen ontwikkelen.

### 3.5.1 Uitvoeren van onderzoekswerkzaamheden, studies en publicaties

#### Echos du crédit et du surendettement - Redactiecomité

Sinds 2004 publiceert de 'Agence Alter', in samenwerking met het 'Observatoire du Crédit et de l'Endettement' (OCE), de 'Echos du crédit et de l'endettement' (ECE).

Deze methodologische, reflectieve bron van informatie verschijnt driemaandelijks. Ze bespreekt het wedervaren van professionele hulpverleners die werken op dossiers van overmatige schuldenlast. Ze levert tools en biedt juridische updates aan. Tal van Brusselse diensten schuldbemiddeling zijn erop geabonneerd.

**Wij zijn lid van het Redactiecomité en werken actief mee aan het schrijven van Les Echos du Crédit et du surendettement.**

Zo hebben we, naast de deelname aan de vergaderingen van het redactiecomité **in 2022 drie artikelen geschreven:**

- Echos du crédit nr73: : « **Vente des biens d'une personne en RCD : contours et limites** » (Verkoop van de activa van een persoon in collectieve schuldenregeling: contouren en grenzen);
- Echos du crédit nr 75: : « **Les procédures de recouvrement d'une créance incontestée: de quoi s'agit-il?** (Procedures voor de invordering van niet-betwiste schulden: waarover gaat het)
- Echos du crédit nr 76: : « **Redorer le blason de l'amiable: tout l'intérêt de l'amiable: démonstration** » (Het imago van minnelijke schuldbemiddeling herstellen: de voordelen van minnelijke schuldbemiddeling aantonen).

#### Anthémis

In 2022 hebben we bijgedragen aan het boek "Au cœur de la médiation de dettes" uitgegeven door Anthémis, door het schrijven van het hoofdstuk getiteld "*Le débiteur: un consommateur protégé qui s'ignore?*" op pp. 293-337.

## **Opiniebijdragen**

Het *Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest* is ook co-auteur of medeondertekenaar samen met andere netwerken en spelers in het veld van:

- een opiniebijdrage: Energie - te voorzichtige maatregelen, gepubliceerd in [Le Soir op 07/09/2022](#) (alleen in het Frans)
- een persbericht: [Consumentenorganisaties bepleiten het belang van een beter toegankelijke banksector](#) in september 2022
- een persbericht: [Impact van de inflatie op de sociale gezondheidssector in Brussel](#) en een mobilisatie in oktober 2022 (alleen in het Frans)
- Een open brief: [Gezondheidszorg en sociale diensten worden verstikt!](#) (alleen in het Frans)
- Een opinie - [Afbraak van het sociaal tarief voor BVT: een wanhoopsmaatregel](#), gepubliceerd op de website van de RTBF op 09/02/2023 (alleen in het Frans)

## 4. HET KWALITEITSBEOORDELINGSPROCES (DEQ GENAAMD)

Dit deel van ons verslag is opgesteld in het kader van het kwaliteitsbeoordelingsproces zoals beschreven in het decreet van 5 maart 2009 met betrekking tot ambulante diensten op het gebied van Sociale Actie en Gezin.

Dit is een kwalitatief zelfevaluatieproces gericht op het verbeteren van onze dienstverlening. De keuze van het (de) thema('s) dat (die) gedurende een periode van drie jaar wordt (worden) nagestreefd, wordt aan ons overgelaten, op voorwaarde dat het een van de thema's is op de lijst die door het College is opgesteld.

### 4.1. Projectthema's

We hebben gekozen voor het thema **Opdrachten en praktijken aanpassen aan de behoeften**

In het kader van onze missies ondersteunt het Steunpunt-Schuldbemiddeling de preventieve rol van de Brusselse schuldbemiddelaars door specifieke opleidingen te organiseren, technische, methodologische en logistieke ondersteuning te bieden, didactisch materiaal en een documentatiecentrum te ontwikkelen, pilootprojecten te lanceren en reflectie en netwerking aan te moedigen.

**Het voorkomen van overmatige schuldenlast** wordt erkend als een opdracht van diensten schuldbemiddeling op dezelfde manier als de curatieve praktijk van schuldbemiddeling.

Het is duidelijk dat het onmogelijk is om effectieve curatieve actie te ondernemen zonder tegelijkertijd preventieve actie te overwegen. Zonder financiële educatie, een hernieuwd gevoel van eigenwaarde en vertrouwen in eigen kunnen, is het vaak onmogelijk om te voorkomen dat mensen met een overmatige schuldenlast, na het oplossen van hun schulden door schuldbemiddeling, terugvallen in de greep van overmatige schuldenlast.

Het is ook zinvol om tegen de stroom in elementaire preventieacties te ontwikkelen (met een publiek dat niet te veel schulden heeft). Het doel is om educatie en informatie te geven, om mensen aan te moedigen om na te denken over hun consumptie en om (vooral bij jongeren) een kritische analyse en een gevoel van afstand te ontwikkelen ten opzichte van de verleidingen waaraan ze worden blootgesteld, vooral als het gaat om consumentenkrediet.

Dankzij de recente toename van personele en financiële middelen, hopen we dat nieuwe preventieprojecten het licht zullen zien binnen de diensten schuldbemiddeling en dat, op lange termijn, de preventie van overmatige schuldenlast meer wijdverspreid zal worden.

Als federatie engageren we ons om onze praktijken te evalueren en indien nodig aan te passen in functie van de behoeften van onze leden. Ons doel is om onze leden expertise en middelen van hoge kwaliteit aan te bieden. Het doel hiervan is om hen in staat te stellen om de vaardigheden en instrumenten te verwerven die ze nodig hebben op het gebied van

communicatie, pedagogie, wetgevende en economische kennis, evenals de interpersoonlijke vaardigheden en knowhow die hen belangrijke spelers maken in de preventie van overmatige schuldenlast. We zijn ervan overtuigd dat een goede opleiding van de begeleiders een essentieel aspect is om de kwaliteit van de aangeboden animaties te garanderen.

Het is een rijke materie en het onderwerp bestrijkt een zeer breed scala aan kennis, waarvan de overdracht een even breed scala aan methoden en instrumenten vereist.

Sommige sectoren en hun federaties hebben een schat aan expertise en denkwerk over preventie ontwikkeld. Voorbeelden hiervan zijn Relationele en seksuele vorming en de preventie en vermindering van risico's in verband met drugsgebruik<sup>9</sup>.

Gezien deze praktijken staan het voorkomen van overmatige schuldenlast en financiële educatie nog in de kinderschoenen.

Terwijl in sommige Europese landen (VK) de kwestie van financiële educatie al lang op een gecoördineerde manier wordt aangepakt met de verschillende spelers en verschillende overheidsniveaus, blijft België achter op dit gebied.

Er is ook een gebrek aan coördinatie en netwerking. Initiatieven die op lokaal niveau worden ontwikkeld, worden niet breed gecommuniceerd of blijven zelfs volledig "vertrouwelijk". Bovendien zijn de bestaande instrumenten van ongelijke kwaliteit en worden ze zelden verspreid.

Er is nog geen wettelijk kader of gedeelde definitie van wat preventie van overmatige schuldenlast of financiële educatie zou moeten zijn, welke doelstellingen zouden moeten worden nagestreefd, hoe interventies zouden moeten worden uitgevoerd, hoe begunstigden zouden moeten worden betrokken, wat de ideale minimale kwaliteitsnormen zouden moeten zijn, of welke evaluatiemethoden of relevante effectmetingen zouden moeten worden ingevoerd.

Toch zijn deze vragen essentieel. De ethische houding, de interpersoonlijke vaardigheden en de knowhow van de professionals zijn in grote mate bepalend voor de ondersteuning en moeten ondersteund worden door pedagogische en analytische vaardigheden, uitwisselingsmogelijkheden, instrumenten en begeleiding.

In dit stadium lijkt het ons belangrijk om als federatie deze essentiële basisreflecties binnen onze vzw te kunnen voeren ten voordele van de hele sector.

Het idee was daarom, dankzij DEQ 4, om als team te kunnen 'stoppen' om te reflecteren over de middelen die we inzetten om overmatige schuldenlast te voorkomen, om een stap terug te zetten en onze professionele praktijken en hun gevolgen te analyseren, en om hierover te kunnen theoretiseren.

---

<sup>9</sup> <https://www.vad.be/onderzoek/detail/consensusvorming-over-minimale-en-ideale-kwaliteitsstandaarden-voor-preventie-behandeling-en-harm-reduction-van-verslavingsproblemen-comiqsbe#>

Het project beoogt:

- kennisproductie: een **schriftelijke bijdrage** leveren
- een "intervisie"-benadering: teamleden, en vervolgens alle professionals, mogelijkheden bieden om **ervaringen uit te wisselen**, een stap terug te zetten en collectieve analyses op te stellen, zodat ze hun vaardigheden kunnen verbeteren en de ingevoerde systemen waar nodig kunnen aanpassen.

## 4.2. De contactpersoon

De contactpersoon voor het DEQ-project is Anne Defossez: 02/217.88.06  
a.defossez@mediationdedettes.be.

## 4.3. Opvolging van doelstellingen

Het hele proces van deze DEQ werd uitgevoerd met de steun van de Cellule recherch'action van de Fédération des Services Sociaux.

Al onze doelstellingen werden bereikt.

Het jaar 2022 was voornamelijk gewijd aan het herlezen, afronden en verspreiden van het [boekje over het actieonderzoek](#). Dit is een samenvatting van het onderzoeksverslag van 74 pagina's dat in 2021 werd afgerond en dat een samenvatting geeft van het werk dat is gedaan met het Steunpunt-team en de analyse van de interviews die zijn gehouden met deelnemers aan de workshop.

## 4.4. De activiteiten getuigen van een collectieve dynamiek bij de implementatie van de DEQ

Naast het zorgvuldig nalezen van de tekst vroeg de FDSS ons ook om het editoriaal te schrijven, wat we als team hebben gedaan.

Dit werk bood ons de gelegenheid om onze bedoelingen voor de lezer te verduidelijken en vooral samen te vatten, en om als team te werken aan wat we van het onderzoek hadden geleerd.

De teamdiscussies en e-mailuitwisselingen met de onderzoekers over de inhoud en structuur van de af te ronden tekst stelden ons in staat om onze ideeën verder te ontwikkelen. Het is heel duidelijk dat dit werk veel van onze keuzes heeft bevestigd/gelegitimeerd (vooral op het gebied van methodologie).

## 4.5. Bevindingen en effecten

De samenvatting van het actieonderzoek werd wijd verspreid.

Het onderzoek stelde ons in staat om de tijd te nemen om van workshopdeelnemers te horen wat "het met hen doet", en meer in het algemeen om te kijken naar "wat we doen", en "waarom en hoe we het doen".

Het onderzoek stelde ons ook in staat om de houding, inhoud en aanpak van de workshopanimatoren te valideren, maar ook om de voorzorgsmaatregelen te benadrukken die genomen moeten worden als we het over geld en budgetteren hebben.

Het benadrukte het feit dat de workshops ook plaatsen zijn waar we het gebrek aan toegang tot hulp en rechten effectief kunnen bestrijden.

En tot slot valideerde het onze methodologische postulaat dat het vertrouwen op de groep en de eigen ervaringen van de deelnemers de opbouw van bruikbare en te onthouden kennis mogelijk maakt. Om nog maar te zwijgen van het feit dat deze benadering de workshops ook verandert in fora voor debat en meer politieke reflectie.

Het stelde ons ook in staat om verder te gaan. Zie pagina 52 over het hoofdstuk dat gewijd is aan de gezamenlijke constructie van kennis tijdens de workshops.

Hoewel het onderzoek en de observatie gericht waren op de workshops, konden we ook een samenhang vaststellen tussen de workshops en andere preventieve acties tegen overmatige schuldenlast binnen het Steunpunt. Deze omvatten bijvoorbeeld de vorming van eerstelijnsprofessionals en onze pleidooien om op macroniveau actie te ondernemen tegen de structurele oorzaken van overmatige schuldenlast.

#### **4.6. Onze acties op het gebied van informatie, sensibilisering, bijscholing of ondersteuning van werknemers die rechtstreeks met het project te maken hebben**

Zoals hierboven vermeld, werd dit kwalitatieve onderzoek uitgevoerd met alle werknemers van het Steunpunt.

Het bood de mogelijkheid om een stap terug te zetten ten opzichte van de activiteiten van het Steunpunt, om de hoofdlijnen van de actiologica te onderscheiden die het met het oog op preventie gehanteerd wordt en om pistes voor toekomstig werk te identificeren. De gemaakte analyses zullen ook worden gebruikt voor het werk van de DEQ van het Steunpunt.

Het verslag werd gepresenteerd op de jaarlijkse Algemene Vergadering in mei 2022.

De samenvatting werd breed verspreid op onze website en via onze nieuwsbrief. Het is ook beschikbaar op de [FDSS-website](#).



## **BIJLAGEN**

---

**Bijlage 1: Opleidingsprogramma's 2021-2022 en 2022-2023**

**Bijlage 2: Gedetailleerde beoordelingen van de opleidingen 2021-2022**

**Bijlage 3: Gedetailleerde beoordelingen van de opleidingen 2022-2023**

**Bijlage 4: Gedetailleerde beoordelingen van de workshops  
Consomm'acteurs**

**Bijlage 5: Gedetailleerde beoordelingen van de ESF-workshops**

**Bijlage 6: Activiteitenverslag campagne "Trop de dettes » (enkel in het  
Frans)**

## **Bijlage 1: Opleidingsprogramma's 2021-2022 en 2022-2023**

1. [Programma basisopleiding en voortgezette opleidingen 2021-22](#)
2. [Programma opleiding benadering van de behandeling van schuldoverlast 2021-22](#)
3. [Programma opleiding praktijk van schuldbemiddeling in collectieve schuldenregelingen](#)
4. [Programma collectieve infosessies collectieve schuldregeling](#)
5. [Programma basisopleiding en collectieve opleidingen 2022-23](#)
6. [Programma opleiding benadering van de behandeling van schuldoverlast september 2022-23](#)
7. [Programma opleiding benadering van de behandeling van schuldoverlast april 2022-23](#)

## Bijlage 2: Gedetailleerde beoordelingen van de opleidingen 2021-2022

### ➤ Kwantitatieve en kwalitatieve beoordeling van de opleidingen 2021-2022

Titel van de opleiding	Datum	Geplande duur in dagen	Daadwerkelijke duur in dagen	Aantal deelnemers	Algemene tevredenheid	Inhoud in overeenstemming met mijn verwachtingen	Toename van mijn praktische kennis	Toepasbaar in de praktijk	Opleiding om aan te bevelen	Duidelijkheid van de uitleg	Ritme van de opleiding	Kwaliteit van de schriftelijke steun	Interactie opleider-deelnemers	Evenwicht theorie-praktijk	Gemiddelde
Formation de base	15, 16, 23 en 29-11-2021 7, 13, 17 en 23-12-2021 13 en 21-01-2022	10	10	11	92%	92%	92%	94%	95%	93%	88%	90%	94%	89%	92%
Comment trouver les failles d'un crédit à la consommation pour mieux négocier avec le prêteur	18, 19 en 22-11-2021	2,5	2,5	6	90%	91%	93%	93%	94%	92%	91%	84%	90%	93%	91%
Wat dient u te weten over consumentenkrediet om beter te kunnen onderhandelen met kredietgevers?	1 en 08-06-2022	2	2	4	83%	85%	90%	95%	80%	78%	85%	95%	90%	90%	88%
Comment aider les indépendants en difficultés ? Notions de base	21-09-2021	1	1	11	85%	84%	87%	80%	85%	91%	73%	91%	92%	83%	85%
Comment aider les indépendants en difficultés ? La comptabilité (zoom)	30-11-2021	0,5	0,5	18	90%	87%	76%	85%	86%	92%	86%	89%	90%	90%	87%
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cycle 1) (zoom)	19-10-2021	0,5	0,5	18	85%	88%	89%	82%	91%	88%	71%	85%	85%	77%	84%
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cycle 2) (zoom)	21-10-2021	0,5	0,5	9	80%	90%	83%	77%	87%	90%	73%	75%	67%	80%	80%
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cycle 3)	26-10-2021	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	geannuleerd
Tout comprendre aux décomptes des amendes pénales	uitgesteld	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	uitgesteld
Tout comprendre aux décomptes du SECAL	uitgesteld	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	uitgesteld
La saisie arrêt exécution	31-03-2022	0,5	0,5	10	93%	93%	90%	92%	81%	96%	91%	91%	93%	94%	91%
Succession et médiation : les bons réflexes du médiateur	05-05-2022	1	1	10	94%	93%	93%	94%	95%	94%	89%	91%	93%	86%	92%
La "valise sesam, ouvre-moi" ou le mode d'emploi pour des animations consom'acteurs avec des groupes	22-11-2021	0,5	0,5	2	90%	90%	80%	85%	85%	85%	90%	100%	95%	90%	89%

Comment accompagner les personnes souffrant d'assuétudes : addictions aux jeux	14-03-2022	0,5	0,5	16	90%	88%	87%	85%	90%	93%	89%	85%	89%	90%	88%
Comment accompagner les personnes souffrant d'assuétudes : addictions à l'alcool	15-03-2022	0,5	0,5	15	88%	86%	85%	85%	88%	86%	78%	82%	90%	83%	85%
Comment bien rédiger une requête en RCD	17-02-22	1	1	8	85%	86%	88%	93%	91%	90%	88%	74%	91%	79%	87%
Comment accompagner au mieux la personne en RCD en tant que médiateur amiable ?	20-05-2022	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	geannuleerd
Les différents titres de séjour et les aides sociales auxquelles ils donnent droit (zoom)	08-02-2022	1	1	21	86%	92%	86%	90%	*	95%	83%	90%	97%	83%	89%
Le tarif légal et paraprofessionnel des huissiers de justice en matière de recouvrement judiciaire	07-10-2021	1	1	11	84%	91%	88%	91%	91%	86%	70%	83%	92%	86%	86%
Comment faciliter la "prise en mains" de son budget par la personne?	15-06-2022	1	1	9	84%	80%	86%	90%	87%	91%	81%	83%	89%	63%	83%
Comment encourager des comportements et faire changer des habitudes grâce au groupe	9 en 12-11-2021	2	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	geannuleerd
Comment animer un groupe et gérer les situations difficiles	22 en 28-10-2021	2	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	geannuleerd
Le recouvrement des dettes fiscales à charge des (ex)conjoints et des (ex)cohabitants légaux	29-04-2022	0,5	0,5	15	93%	90%	86%	88%	93%	92%	86%	91%	93%	82%	89%
Actualités et questions choisies en règlement collectif de dettes	14-09-2021	0,5	0,5	10	91%	91%	87%	81%	90%	94%	78%	80%	96%	93%	88%
<b>Totaal</b>		<b>31,5 dagen</b>	<b>25 dagen</b>	<b>204</b>	<b>88%</b>	<b>89%</b>	<b>87%</b>	<b>88%</b>	<b>89%</b>	<b>90%</b>	<b>83%</b>	<b>87%</b>	<b>90%</b>	<b>85%</b>	<b>87%</b>

## ➤ Beoordeling van de opleiding "Benadering van de behandeling van schuldoverlast" 2021-2022

Titel van de opleiding	Datum	Daadwerkelijke duur in dagen	Aantal deelnemers	Algemene tevredenheid	Inhoud in overeenstemming met mijn verwachtingen	Toename van mijn praktische kennis	Toepasbaar in de praktijk	Opleiding om aan te bevelen	Duidelijkheid van de uitleg	Ritme van de opleiding	Kwaliteit van de schriftelijke steun	Interactie opleider-deelnemers	Evenwicht theorie-praktijk	Gemiddelde
Benadering van de behandeling van schuldoverlast	10, 16, 17, 20, 23, 29 en 30/09/2021	7 1/2 dagen	12	82%	83%	84%	78%	85%	85%	80%	81%	84%	81%	82%

➤ **Beoordeling van de opleiding “praktijk van schuldbemiddeling in collectieve schuldenregelingen” 2021-2022:**

Titel van de opleiding	Datum	Duur	Aantal deelnemers	Algemene tevredenheid	Inhoud in overeenstemming met mijn verwachtingen	Toename van mijn praktische kennis	Toepasbaar in de praktijk	Opleiding om aan te bevelen	Duidelijkheid van de uitleg	Ritme van de opleiding	Kwaliteit van de schriftelijke steun	Interactie opleider-deelnemers	Evenwicht theorie-praktijk	Gemiddelde
Praktijk van gerechtelijke bemiddeling bij collectieve schuldenregeling	4, 8, 12, 14, 18, 26/10/2021	6 1/2 dagen	9	92%	92%	88%	89%	93%	92%	86%	92%	94%	89%	91%

➤ **Beoordeling van infosessies collectieve schuldenregeling voor het jaar 2021-2022:**

Datum	Aantal deelnemers	Informatie ontvangen van mijn schuldbemiddelaar	Praktische informatie (locatie, uurschema...) ontvangen van mijn schuldbemiddelaar	Locatie	Uurschema	Onthaal	Deze sessie heeft me meer inzicht verschaft	Duidelijke informatie	Ruimte gelaten voor vragen	Duidelijke uiteenzetting	Ik voel me begrepen	Groepsdynamiek	Gemiddelde
22-09-21	2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
20-10-21	4	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
24-11-21	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	geannuleerd
22-12-21	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	geannuleerd
26-01-22	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	geannuleerd
23-02-22	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	geannuleerd
23-03-22	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	geannuleerd
27-04-22	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	geannuleerd
25-05-22	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	geannuleerd
22-06-22	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	geannuleerd
<b>Gemiddelde</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Bijlage 3: Gedetailleerde beoordelingen van de opleidingen 2022-2023

### ➤ Kwantitatieve en kwalitatieve beoordeling van de opleidingen 2022-2023

Vormingen met een \* zijn gepland of bezig, maar zijn nog niet georganiseerd of nog niet gecodeerd.

Opleiding	Datum	Geplande duur in dagen	Daadwerkelijke duur in dagen	Aantal deelnemers	Algemene tevredenheid	Inhoud in overeenstemming met mijn verwachtingen	Toename van mijn praktische kennis	Toepasbaar in de praktijk	Opleiding om aan te bevelen	Duidelijkheid van de uitleg	Ritme van de opleiding	Kwaliteit van de schriftelijke steun	Interactie opleider-deelnemers	Evenwicht theorie-praktijk	Gemiddelde	Opleiding
Formation de base	8, 15, 18, 22, 29/11 en 6, 8, 13, 20/12/2022 en 10-01-2022	10	10	16	16	89%	87%	89%	89%	90%	89%	86%	89%	91%	87%	89%
Comment trouver les failles d'un crédit à la consommation pour mieux négocier avec le prêteur	21, 23-03-2023 en 05-04-2023	2,5	2,5	8	8	91%	92%	97%	98%	97%	86%	84%	92%	92%	93%	92%
Wat dient u te weten over consumentkrediet om beter te kunnen onderhandelen met kredietgevers?	1-06-2023	1	*	*	0	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
ANNULEE- Echanges de bonnes pratiques autour de dossiers d'indépendants	13-02-2023	1	0	*	0	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Geannuleerd
Comment aider les indépendants en difficultés ? La comptabilité des indépendants : quelques notions-clés	31-01-2023	1	1	14	14	84%	82%	82%	81%	87%	85%	81%	88%	89%	80%	84%
La boîte à outils de mon budget	10-11-2022	0,5	0,5	3	3	97%	97%	93%	93%	93%	97%	97%	97%	97%	97%	96%
Les dettes d'énergie	15-12-2022 en (16/12) maar uitgesteld tot 3-2-2023	1,5	1,5	15	15	91%	89%	90%	91%	93%	93%	86%	88%	94%	86%	90%

Comment accompagner au mieux l'utilisateur pendant le RCD et résoudre les difficultés qui se présentent en cours de procédure ?	2-02-2023	1	1	10	10	89%	87%	88%	89%	87%	89%	84%	84%	89%	84%	87%
Tout comprendre aux décomptes des amendes pénales	28-03-2023 uitgesteld tot 27-04-2023	0,5	0,5	17	17	92%	96%	93%	96%	97%	94%	85%	86%	96%	88%	92%
Tout comprendre aux décomptes du SECAL	14-03-2023	0,5	0,5	18	18	91%	89%	89%	89%	89%	92%	89%	143%	92%	85%	95%
La saisie exécution immobilière	31-03-2022 uitgesteld tot 9-06-23	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Dossiers de guidance, de gestion budgétaire, de médiation de dettes ... Objectifs, contraintes, limites	2-12-2022	0,5	0,5	11	11	78%	78%	76%	78%	83%	88%	76%	83%	86%	76%	80%
Les procédures d'expulsion dans le logement privé et public	9-02-2023	0,5	0,5	18	18	82%	87%	86%	86%	86%	86%	74%	86%	89%	79%	84%
Les dettes du couple	uitgesteld tot 16 en 17-03-2023	2	2	14	14	97%	94%	93%	94%	95%	95%	90%	95%	98%	93%	94%
Comment animer un groupe et gérer les situations difficiles	19 en 20-01-2023	2	2	14	14	80%	70%	73%	80%	79%	87%	81%	77%	93%	75%	79%
Comment faciliter l'apprentissage et faire changer des habitudes de consommation grâce au groupe	7 en 17-02-2023	2	2	12	12	96%	96%	96%	96%	98%	96%	96%	94%	100%	94%	96%
Les prescriptions	7-04-2023	1	1	9	9	89%	91%	86%	91%	92%	92%	87%	88%	91%	89%	90%
Les dettes liées aux infractions de roulage	18-04-2023	0,5	0,5	18	18	93%	94%	92%	93%	94%	93%	91%	94%	96%	93%	93%
Comment préparer votre usager à une audience en justice	16-05-2023	1	*	*	0	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Comment accompagner au mieux une personne souffrant de dépression ou d'anxiété	19-05-2023 uitgesteld tot 19-06-2023	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
<b>Totaal</b>		<b>30,5</b>	<b>26 dagen</b>	<b>197</b>	<b>197</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>	<b>88%</b>	<b>90%</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>	<b>86%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>86%</b>	<b>89%</b>

➤ **Beoordeling van de opleiding “Benadering van de behandeling van schuldoverlast” 2022 - 2023**

Titel van de opleiding	Datum	Duur	Aantal deelnemers	Algemene tevredenheid	Inhoud in overeenstemming met mijn verwachtingen	Toename van mijn praktische kennis	Toepasbaar in de praktijk	Opleiding om aan te bevelen	Duidelijkheid van de uitleg	Ritme van de opleiding	Kwaliteit van de schriftelijke steun	Interactie opleider-deelnemers	Evenwicht theorie-praktijk	Gemiddelde
Benadering van de behandeling van schuldoverlast	26, 30/09 en 4, 7, 11, 13, 18/10/2022	7 1/2 dagen	19	91%	90%	90%	90%	91%	92%	88%	90%	94%	90%	91%

Titel van de opleiding	Datum	Duur	Aantal deelnemers	Algemene tevredenheid	Inhoud in overeenstemming met mijn verwachtingen	Toename van mijn praktische kennis	Toepasbaar in de praktijk	Opleiding om aan te bevelen	Duidelijkheid van de uitleg	Ritme van de opleiding	Kwaliteit van de schriftelijke steun	Interactie opleider-deelnemers	Evenwicht theorie-praktijk	Gemiddelde
Benadering van de behandeling van schuldoverlast	4, 11, 13, 17, 20, 24, 28/04/2023	7 1/2 dagen	11	92%	93%	92%	92%	94%	95%	91%	94%	95%	92%	93%

➤ **Beoordeling van de opleiding “praktijk van schuldbemiddeling in collectieve schuldenregeling” 2022-2023**

De opleiding "de praktijk van gerechtelijke bemiddeling bij collectieve schuldregeling" heeft in 2022-2023 niet plaatsgevonden.

➤ **Beoordeling van infosessies collectieve schuldenregeling voor het jaar 2022-2023**

De "collectieve infosessies voor mensen die een collectieve schuldregeling willen invoeren" hebben in 2022-2023 niet plaatsgevonden.



## Bijlage 4: Gedetailleerde beoordelingen van de workshops Consomm'acteurs

### ➤ Kwantitatieve beoordeling van de workshops Consomm'acteurs

Partner	Datum	Thema workshop	Publiek	Sociaal werker	Totaal
CAFE CITOYEN	18-03-22	ENERGIE : MIEUX COMPRENDRE QUE FAIRE ?	8	0	8
	06-05-22	LE COUT DE L"ENERGIE TRUCS ET ASTUCES	14	1	15
	23-12-22	LE COUT DE L"ENERGIE TRUCS ET ASTUCES	6	1	7
EPFC	14-01-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE	8	1	9
	14-01-22		12	1	13
	21-01-22	LA PUBLICITE - LA CONSOMMATION	10	1	11
	21-01-22		11	1	12
	28-01-22	LE CREDIT ET MOI AMI OU ENNEMI?	12	1	13
	28-01-22		12	1	13
	23-02-22	TRAVAUX REALISES PAR LES ETUDIANTS	20	1	21
EUCLIDES	21-04-22	MON BUDGET ET MOI AMI OU ENNEMIS	5	1	6
	24-11-22	MON BUDGET : MON ORGANISATION - BIM - BONS PLANS	10	1	11
ISPAT	03-10-22	LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE	6	1	7
	17-10-22	BONS PLANS "POUR LE BUDGET	5	1	6
	07-11-22	PREPARATION PRESENTATION AUX ALPHA 3	4	1	5
	14-11-22	PRESENTATION AU GROUPE ALPHA 3	12	1	13
LE REFUGE	12-01-22	EN ROUTE VERS L'AUTONOMIE	4	2	6
	09-02-22		2	2	4
	09-03-22		1	1	2
	20-04-22		2	2	4
	11-05-22		1	1	2
CHOMHIER	20-01-22	DETTE ET ENERGIE...QUE FAIRE ?	7	0	7
	24-01-22		11	0	11
	11-03-22	ENERGIE : MIEUX COMPRENDRE QUE FAIRE ?	9	1	10
	24-03-22	LES FACTURES D'ENERGIE	5	1	6

	28-04-22	QUELLES AIDES FACE AU SURENDETTEMENT?	7	1	8
	19-05-22	BONS PLANS POUR LA FACTURE ENERGIE	6	1	7
	03-06-22		7	1	8
	29-09-22		21	2	23
	29-09-22		22	2	24
	13-10-22		20	2	22
	16-11-22		13	2	15
	17-11-22		20	2	22
	07-12-22	LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE	10	1	11
	22-12-22		8	1	9
<b>SPULLENHULP</b>	06-09-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	7	3	10
<b>CENTRE FAMILIAL DE BRUXELLES</b>	05-07-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	9	0	9
	12-07-22		11	0	11
	30-08-22		14	0	14
	06-09-22		8	0	8
<b>SIREAS</b>	10-02-22	MON BUDGET MES PRIORITES - BONS PLANS	7	1	8
<b>SIREAS BUREAU</b>	10-03-22	MON BUDGET EN EXCEL	8	0	8
	17-03-22	BONS PLANS, AIDES SOCIALES	8	1	9
	31-03-22	MON BUDGET EN EXCEL	7	0	7
	10-11-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	15	0	15
	18-02-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	15	1	16
<b>SIREAS COUTURE</b>	25-02-22	MON BUDGET - LES BONS PLANS	15	1	16
	13-12-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	14	1	15
	04-02-22	LA MEDIATION DE DETTES COMMENT POURQUOI	15	1	16
<b>SIREAS ZWARTE VIJVERS</b>	11-02-22	DETTES ET ENERGIE QUE FAIRE ?	7	1	8
	21-10-22	DETTES ET ENERGIE QUE FAIRE ?	21	1	22
	19-01-22	LE CREDIT ET MOI - BONS PLANS	10	1	11
<b>SIREAS HORECA</b>	26-01-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE - L'HUISSIER DE JUSTICE	7	1	8
	19-10-22		5	1	6
	24-02-22	LA MEDIATION DE DETTES COMMENT POURQUOI	2	1	3
<b>VIA</b>	17-01-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	10	1	11

	25-01-22		12	1	13
	31-01-22		21	1	22
	14-02-22		8	1	9
	17-03-22		15	1	16
	21-03-22		10	1	11
	27-04-22		13	1	14
	20-05-22		16	1	17
	02-06-22		16	1	17
	03-06-22		14	1	15
	08-06-22		17	1	18
	29-06-22		12	1	13
	04-07-22		13	1	14
<b>DUO DYNAMIQUE</b>	22-09-22		6	0	6
<b>GAMMES VZW</b>	30-11-22	TROP CHERE LA VIE ?	9	0	9
	12-12-22		12	0	12
	19-12-22		12	0	12
<b>Totaal</b>	<b>72</b>		<b>752</b>	<b>68</b>	<b>820</b>

➤ **Kwalitatieve beoordeling van de workshops Consom'Acteurs**

<b>Partner</b>	<b>Datum</b>	<b>Algemene waardering van de workshop</b>
<b>CAFE CITOYEN</b>	18-03-22	Pas d'évaluation
	06-05-22	
	23-12-22	
<b>EPFC</b>	14-01-22	Pas d'évaluation
	14-01-22	
	21-01-22	
	21-01-22	
	28-01-22	
	28-01-22	
	23-02-22	
<b>EUCLIDES</b>	21-04-22	Pas d'évaluation
	24-11-22	
<b>ISPAT</b>	03-10-22	Pas d'évaluation
	17-10-22	
	07-11-22	
	14-11-22	
<b>LE REFUGE</b>	12-01-22	Pas d'évaluation
	09-02-22	
	09-03-22	
	20-04-22	
	11-05-22	
<b>CHOMHIER</b>	20-01-22	Pas d'évaluation
	24-01-22	
	11-03-22	
	24-03-22	
	28-04-22	
	19-05-22	
	03-06-22	

	29-09-22	
	29-09-22	
	13-10-22	
	16-11-22	
	17-11-22	
	07-12-22	
	22-12-22	
<b>SPULLENHULP</b>	06-09-22	Pas d'évaluation
<b>CENTRE FAMILIAL DE BRUXELLES</b>	05-07-22	90%
	12-07-22	
	30-08-22	
	06-09-22	
<b>SIREAS</b>	10-02-22	Pas d'évaluation
<b>SIREAS BUREAU</b>	10-03-22	Pas d'évaluation
	17-03-22	
	31-03-22	
	10-11-22	
<b>SIREAS COUTURE</b>	18-02-22	Pas d'évaluation
	25-02-22	
	13-12-22	
<b>SIREAS ZWARTE VIJVERS</b>	04-02-22	Pas d'évaluation
	11-02-22	
	21-10-22	
<b>SIREAS HORECA</b>	19-01-22	Pas d'évaluation
	26-01-22	
	19-10-22	
<b>TALITA</b>	24-02-22	Pas d'évaluation
<b>VIA</b>	17-01-22	100%
	25-01-22	
	31-01-22	

	14-02-22	
	17-03-22	
	21-03-22	
	27-04-22	
	20-05-22	
	02-06-22	
	03-06-22	
	08-06-22	
	29-06-22	
	04-07-22	
<b>DUO DYNAMIQUE</b>	22-09-22	90%
<b>GAMMES VZW</b>	30-11-22	100%
	12-12-22	
	19-12-22	
<b>Totaal</b>	<b>72</b>	<b>95%</b>

## Bijlage 5: Gedetailleerde beoordelingen van de ESF-workshops

### ➤ Kwantitatieve beoordeling van de ESF-workshops

Partner	Groep	Datum	Thema van de workshop	Publiek	Sociaal werker	Totaal
OCMW van Vorst	1	18-01-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE – L'HUISSIER DE JUSTICE	6	0	6
		25-01-22	MON BUDGET – MES CHOIX	6	0	6
		01-02-22	LES IMPÔTS – LA SECURITE SOCIALE-LE CHOMAGE	6	0	6
		08-02-22	LE CREDIT ET MOI : AMI OU ENNEMI?	7	0	7
	2	15-02-22	LA LIGNE DI TEMPS DE LA DETTE – L'HUISSIER DE JUSTICE	5	0	5
		22-02-22	MON BUDGET – MES CHOIX	5	0	5
		08-03-22	LES IMPOTS – LE CHOMAGE – LA SECURITE SOCIALE	6	0	6
		15-03-22	LE CREDIT ET MOI : AMI OU ENNEMI ?	5	0	5
	3	22-03-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE – L'HUISSIER DE JUSTICE	6	0	6
		29-03-22	LES IMPOTS – LE CHOMAGE – LA SECURITE SOCIALE	7	0	7
		19-04-22	MON BUDGET MES CHOIX	5	0	5
	4	26-04-22	LE CREDIT ; AMI OU ENNEMI?	7	0	7
		03-05-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE) L'HUISSIER DE JUSTICE	10	0	10
		10-05-22	LES IMPOTS – LE CHOMAGE – LA SECURITE SOCIALE	9	0	9
		17-05-22	MON BUDGET - MES CHOIX	9	0	9
	5	24-05-22	LE CREDIT ET MOI : AMI OU ENNEMI?	9	0	9
		14-06-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE – L'HUISSIER DE JUSTICE	10	0	10
		21-06-22	LA SECURITE SOCIALE - LE CHÔMAGE - LES IMPOTS	10	0	10
		28-06-22	MON BUDGET - MES CHOIX -	6	0	6
	6	13-09-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE - HUISSIER DE JUSTICE	10	0	10
		20-09-22	MON BUDGET - MES CHOIX	9	0	9
		27-09-22	LES IMPÔTS – LA SECURITE SOCIALE-LE CHOMAGE	8	0	8
		04-10-22	LE CREDIT ET MOI : AMI OU ENNEMI?	6	0	6
	7	11-10-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE - HUISSIER DE JUSTICE	10	0	10
		18-10-22	MON BUDGET - MES CHOIX	8	0	8
		25-10-22	LES IMPÔTS – LA SECURITE SOCIALE-LE CHOMAGE	9	0	9
		08-11-22	LE CREDIT ET MOI : AMI OU ENNEMI?	7	0	7
	8	15-11-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE - HUISSIER DE JUSTICE	10	0	10
		22-11-22	MON BUDGET - MES CHOIX	9	0	9
		28-11-22	LES IMPÔTS – LA SECURITE SOCIALE-LE CHOMAGE	6	0	6
		13-12-22	LE CREDIT ET MOI : AMI OU ENNEMI?	7	0	7
	Convivial asbl	1	31-01-22	Le CPAS	5	1
01-02-22			DE LA FACTURE A LA DETTE QUE FAIRE ?	7	1	8
03-02-22			Le CPAS	7	1	8
07-02-22			DE LA FACTURE A LA DETTE QUE FAIRE ?	7	1	8
07-02-22			LE CPAS	11	1	12
10-02-22			DE LA FACTURE A LA DETTE QUE FAIRE ?	11	1	12
23-03-22			LE CPAS	5	1	6

		28-03-22	LE CPAS	8	1	9
		28-03-22	DE LA FACTURE A LA DETTE QUE FAIRE ?	6	1	7
		31-03-22	DE LA FACTURE A LA DETTE QUE FAIRE ?	8	1	9
		29-04-22	DE LA FACTURE A LA DETTE QUE FAIRE ?	8	1	9
		05-05-22	LE CPAS	10	1	11
		01-06-22	DE LA FACTURE A LA DETTE ! QUE FAIRE ?	11	1	12
		07-06-22	LE CPAS	10	1	11
		09-06-22	DE LA FACTURE A LA DETTE ! QUE FAIRE ?	10	1	11
		09-06-22	LE CPAS	10	1	11
		22-09-22	DE LA FACTURE A LA DETTE ! QUE FAIRE ?	10	1	11
		30-09-22	LE CPAS	11	1	12
		17-11-22	LE CPAS	11	1	12
Via vzw	1	27-01-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	8	1	9
		28-01-22		13	1	14
		24-02-22		13	1	14
		25-02-22		9	1	10
		07-03-22		11	1	12
		21-03-22		14	1	15
		20-04-22		13	1	14
		02-05-22		13	1	14
		17-06-22		13	1	14
		24-06-22		15	1	16
		07-07-22		17	1	18
		14-09-22		14	1	15
		19-09-22		18	1	19
		21-09-22		14	1	15
		23-09-22		11	1	12
		19-10-22		18	1	19
		24-10-22		14	1	15
		27-10-22		14	1	15
		22-11-22		13	1	14
		28-11-22		13	1	14
20-12-22	10	1	11			
Mission locale Molenbeek	1	13-06-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE- HUISSIER DE JUSTICE	8	1	9
		13-06-22		8	1	9
		27-06-22	LES IMPOTS – LE CHOMAGE – LA SECURITE SOCIALE	8	1	9
		27-06-22		7	1	8
		30-06-22	MON BUDGET-MES CHOIX - LA MEDIATION DE DETTES	7	0	7
30-06-22	6	0		6		
<b>Totaal</b>		<b>77</b>		<b>721</b>	<b>44</b>	<b>765</b>



➤ **Kwalitatieve beoordeling van de ESF-workshops**

Partner	Groep	Datum	Algemene waardering van de workshop							
<b>OCMW van Vorst</b>	1	18-01-22	98%							
		25-01-22								
		01-02-22								
		08-02-22								
	2	15-02-22		98%						
		22-02-22								
		08-03-22								
		15-03-22								
	3	22-03-22			98%					
		29-03-22								
		19-04-22								
		26-04-22								
	4	03-05-22				98%				
		10-05-22								
		17-05-22								
		24-05-22								
	5	14-06-22					98%			
		21-06-22								
		28-06-22								
	6	13-09-22						98%		
		20-09-22								
		27-09-22								
		04-10-22								
	7	11-10-22							98%	
		18-10-22								
		25-10-22								
		08-11-22								
	8	15-11-22								98%
		22-11-22								
		28-11-22								
		13-12-22								
	<b>Convivial vzw</b>	1								
01-02-22										
03-02-22										
07-02-22										
07-02-22										
10-02-22										
23-03-22										
28-03-22										
28-03-22										
31-03-22										
29-04-22										
05-05-22										
01-06-22										
07-06-22										
09-06-22										
09-06-22										

		22-09-22	
		30-09-22	
		17-11-22	
<b>Via vzw</b>	1	27-01-22	98%
		28-01-22	
		24-02-22	
		25-02-22	
		07-03-22	
		21-03-22	
		20-04-22	
		02-05-22	
		17-06-22	
		24-06-22	
		07-07-22	
		14-09-22	
		19-09-22	
		21-09-22	
		23-09-22	
		19-10-22	
		24-10-22	
		27-10-22	
		22-11-22	
		28-11-22	
20-12-22			
<b>Mission locale Molenbeek</b>	1	13-06-22	100%
		13-06-22	
		27-06-22	
		27-06-22	
		30-06-22	
		30-06-22	
<b>Totaal</b>		<b>77</b>	<b>99%</b>



➤ 4.3 Overzicht van producties door de alfabetiseringsgroepen (Chôm'Hier en ISPAT)

**la facture:** Hôpital = 1200€

Le rappel 2 mois 50€ chaque mois  
50€ chaque mois  
50€ chaque mois

La mise en demeure

La citation = convocation

L'audience + juge de paix

Le jugement - Danger?

La saisie Attention pour alimentaire!

Poursuite de justice

embale

Vente aux enchères

compte

**La Solution**

Le médiateur

SP connaît la loi

SP calme

SP fait le Budget

SP vérifie les aides sociales

SP fait un plan des paiements

1200€

50 50 50 50 50 50 50 50 50

Janv Fev MA Av Mai juil juil Août.....

SP ne faut pas oublier de payer un mois  
**SINON**.....!

**le Budget**

Revenu (+)	dépenses (-)
568€	Loyer + eau 645€
100€	Electricité 100€
2668€	Courses 850€
	Orange 97€
	C.S.C 12€
	Mutuelle 21€
<b>Total 2668€</b>	<b>Total 1725€</b>
<b>RESTE : 943€</b>	

- ④ Chauffage / eau
- Mettre une brique dans la sacche.
  - Moins de douche.
  - Menace d'éteindre la chaudière pour les enfants.
  - Ouvrir la fenêtre 15 min quand on cuisine
  - Mettre des habits chauds.
  - Fermer les pièces qui se chauffent.
  - Diminuer le thermostat.
  - Isoler les portes et les fenêtres.
  - Pas couper le chauffage.
  - Faire 40 min pour la vaisselle.
  - Lavage rapide pour les vêtements propres
  - Laissez tromper la vaisselle.
  - Ne rien mettre devant le radiateur.
  - Purger les radiateurs.

## BONS PLANS

### Électricité

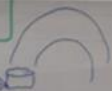
Ne pas laisser toutes les lampes allumées

on change les lampes en lampes LED WATT  
5 WATT

Perte facile dans le système

- Utiliser les multiprises qui s'éteignent
- On éteint tous les appareils quand on sort SAUF FRIGO, chaudière, <sup>Lave</sup> vaisselle et machine Le soir (Compteur Bi Horaire).

### EAU

Mousseur → 

10 MIN MAX 5 min

fermer le robinet quand on se brosse. le jardin arroser avec Mousseur

Mettre 1 Bouteille d'eau dans la chosse pour ne pas utiliser toute l'eau.

### Course

AVEC le minimum.

préparer une liste ✓ Ne pas y aller quand on a faim

vérifier le stock avant d'acheter

préparer le Budget:

- produit de la marque du magasin.
- produit locaux et de saison.

- Ne pas aller trop souvent au magasin.
- Comparer les prix. Acheter les promotions.
- éviter les queues préparées. Regarder en dessous des rayons
- vérifier le ticket de course avant de partir.

### Bien gérer

- ≠ entre entrées et sorties "utiles"
- Priorités
- ce qui est utile / les besoins
- résister à la pression Sociale
- prévoir

### A surveiller

- Impôts

IBPT  
Téléphone

## B I M

Bénéficiaire  
Intervention  
Majorée

+ de dépenses que de revenus

Facture oubliée + Frais → dette.

Acheter à crédit

Achats compulsifs

Alors, imprévus

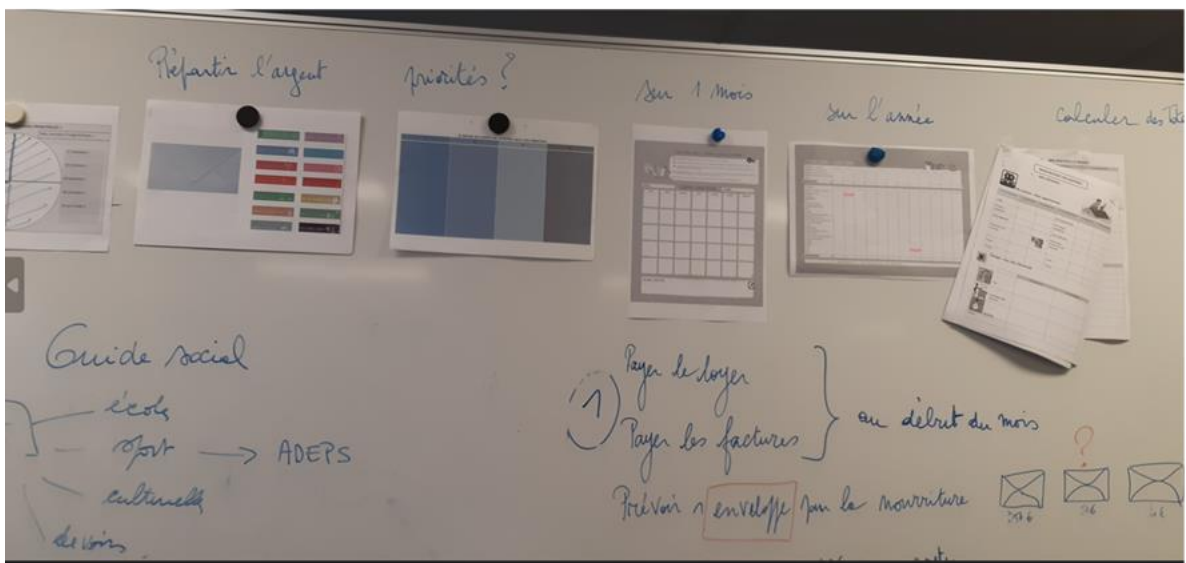
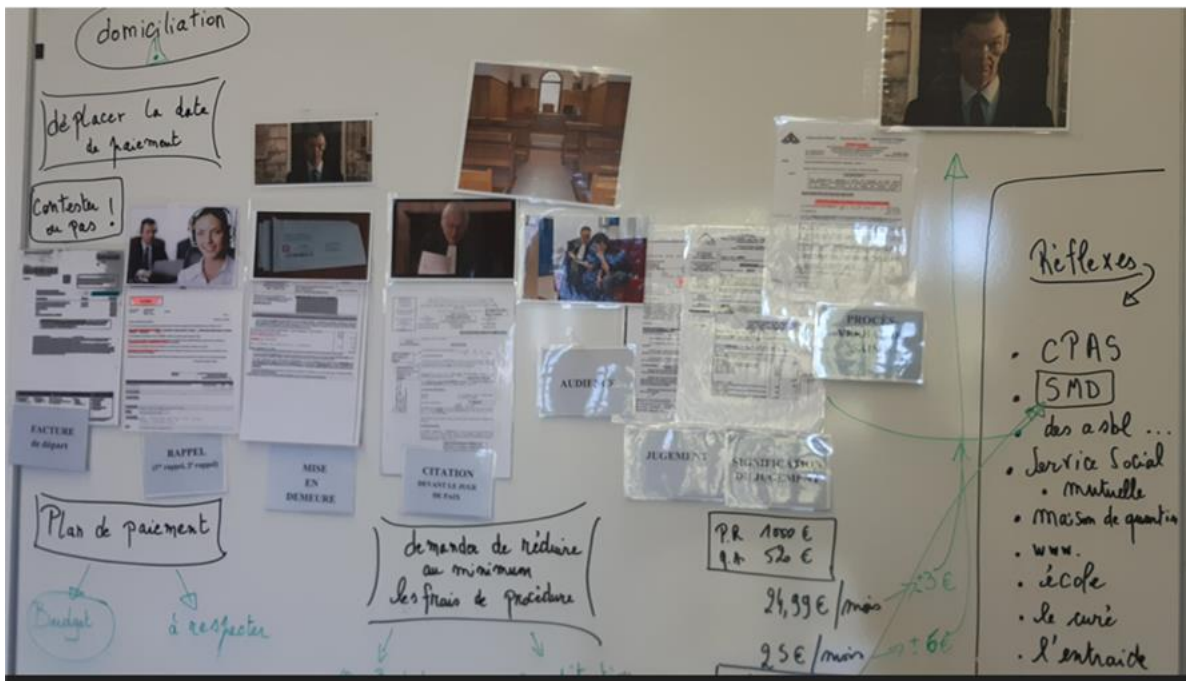
- maladie / mutuelle
- chômage
- divorce / mariage
- Pension

MAF pour médicaments

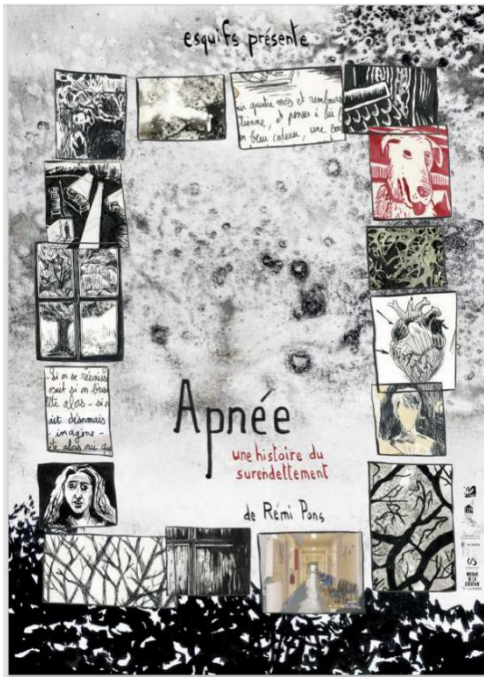
Caractéristiques  
Bons Plans  
LTDette  
Liste des SMS  
Ex Budget  
Bim



➤ **Overzicht van producties gekoppeld aan specifieke workshops voor professionals.**



## Festival « trop chère la vie »



**Bijlage 6: Activiteitenverslag campagne “Trop de dettes » (enkel in het Frans)**

# **CENTRE D'APPUI -MEDIATION DE DETTES**

Rapport d'activités : La campagne de  
prévention « trop de dettes »



**Asbl Centre d'Appui – Médiation de dettes**

Boulevard du Jubilé, 153-155 01080 Bruxelles

Tel. 02 217 88 05 – Fax 02 217 88 07

[info@mediationdedettes.be](mailto:info@mediationdedettes.be) - [www.mediationdedettes.be](http://www.mediationdedettes.be)



## INTRODUCTION

---



Grâce à un subside exceptionnel de la COCOF nous avons pu organiser en 2022 une campagne d'information sur l'existence des services de médiation de dettes et les solutions qu'ils peuvent offrir (partant du constat que les personnes viennent trop tard frapper à la porte des services de médiation de dettes)

trop  
de dettes

# 1. Les objectifs de la campagne

Faire connaître les services de médiation de dettes et inviter le public à y recourir plus rapidement.

- Organiser une large campagne de sensibilisation dans les médias (internet, réseaux sociaux, presse, dans le métro bruxellois) ;
- Assurer la création, présentation et distribution de flyers, brochures, ou autres supports « papier » de sensibilisation dans les associations bruxelloises dites de première ligne afin qu'ils puissent être distribués largement au public de ces associations ;
- Créer des outils de prévention destinés en priorité aux publics des services de médiation de dettes partenaires (personnes précarisées mais pas surendettées reçues en première ligne, personnes en liste d'attente pour le service de médiation de dettes, etc.) et assurer la formation des médiateurs de dettes

## 2. La finalité du projet

- Prévenir le surendettement ;
- Lutter contre le non-recours

## 3. Mise en œuvre et évaluation de la campagne « trop de dettes »

### 3.1. Les contenus créés

- Un site internet à destination du public : [tropdedettes.be](http://tropdedettes.be): 20 pages d'information pour la prévention et le traitement du surendettement, et la promotion des services de médiation de dettes ;
- Deux comptes « vitrine » sur les réseaux sociaux comptant plus d'une vingtaine de publications informatives originales [Facebook](https://www.facebook.com/tropdedettes.be) et [Instagram](https://www.instagram.com/tropdedettes.be) @tropdedettes.be ;
- 9 capsules vidéos thématiques sous-titrées compatibles avec les réseaux sociaux : « Parcours d'une dette classique », « Parcours d'une dette administrative », « Parcours d'une dette énergie », « Comment fonctionne un service de médiation de dettes », « Ne pas laisser la situation s'aggraver », « Témoignages: être surendetté·e », « Témoignages: au service de médiation de dettes », « Témoignage: le travail de médiatrice », « Règlement Collectif de Dettes », « Avantages & inconvénients de la procédure » ;
- Une vidéo humoristique de prévention réalisée pour la campagne par le youtubeur GuiHome (3') ;
- [Triptyque](#), [flyer](#) et [affiche](#) de sensibilisation : imprimés respectivement en 10 000, 20 000 et 500 exemplaires ;
- 1 Encart pour affichage aux valves utiles du métro bruxellois ;
- [Communiqué de presse](#) et [annonce](#) dans le Guide Social ;
- [Article](#) sur le site du Centre d'Appui et [emailing](#).
- Nouvelles miniatures et sous-titrage des [vidéos complètes en 16 :9](#) utilisées sur le site [tropdedettes.be](http://tropdedettes.be), réorganisation de la [chaîne YouTube](#) du Centre d'Appui et bannière [tropdedettes.be](http://tropdedettes.be) ;

## 4. La diffusion

### 4.1. Présentations publiques et distributions du matériel

- [Grande journée de réflexion des médiateurs de dettes du 20 octobre](#) : présentation de la campagne aux travailleur.eus.es présent.e-s et distribution du matériel
- 7<sup>ème</sup> Midi Partagé du mercredi 2 novembre à l'asbl La Rue : présentation de la campagne aux participant.e-s et distribution du matériel. Beaucoup de questions sur la médiation de dettes posées à Ophélie Bodart, médiatrice au PF Leman.
- [Visioconférence du 8 novembre](#), en présence et avec l'intervention du ministre Alain Maron : 53 participant.e-s (plannings, maisons sociales et médicales, services de médiation de dettes en ASBL et CPAS...) ont répondu présent et assisté à l'ensemble de la présentation. Les questions et commentaires qui ont suivi étaient pertinents.
- Marché du jeudi 10 novembre à Molenbeek, sur le stand des RAQ : distribution de flyers
- Réunion des [Relais d'Action de Quartier \(RAQ, FDSS\)](#) le 7 décembre : présentation de la campagne aux travailleuses présent.e-s. Beaucoup de questions sur la médiation de dettes posées à Sylvie Moreau, juriste au Centre d'Appui ; gros succès de la vidéo de GuiHome montrée en avant-première ; 4000 flyers, 2000 brochures et 70 affiches distribués aux 18 RAQ représenté.e-s.

### 4.2. Presse

- En télé sur LN24 : [Les Belges de plus en plus surendettés](#), 9/11/2022
- En radio : sur VivaCité Bruxelles [JT du 10/11](#) (de 23:18 à 25:35) et sur RTL Régions Bruxelles le 21/11/2022
- Par écrit dans La Capitale : [Une campagne pour aider les Bruxellois à payer leurs factures : « Avec l'explosion des prix, de plus en plus de ménages sont en difficulté »](#), 17/11/2022

### 4.3. Site tropdedettes.be

- **2060 visiteurs** uniques au mois de décembre 2022 (pas de données pour le mois de novembre), dont 81% depuis les réseaux sociaux. Afflux notoire à la sortie de la vidéo de GuiHome (1870 nouveaux utilisateurs entre les 15 et 20 décembre). Taux de rebond plus important pour les utilisateurs issus des réseaux sociaux.
- **3 081 vues uniques de page** au mois de décembre. Pages les plus vues : Accueil (50%), Éviter les dettes (5%), Les services de médiation de dettes (4%)
- 61.5% de Belgique, 29,5% de France ;
- 2/3 des sessions sont des utilisateurs entre 18 et 34 ans ;
- 46% sont des femmes et 54% des hommes.

### 4.4. Réseaux sociaux

- **4 campagnes publicitaires** menées sur Instagram et Facebook de décembre à février 2022 pour inviter le public à visiter le site internet et à appeler le Centre d'Appui
- [Vidéo de GuiHome](#) diffusée sur ses comptes et ceux de la campagne dès le 14 décembre.

- **Voir bilan final de l'agence Ribbon en annexe.** Le budget consacré à la campagne était de 1550€.

#### **4.5. Résultats**

Au niveau de l'audience (notoriété), **nous avons touchés 269.001 personnes dont 167.790 et 167.790 via Facebook via Instagram** : dont 60 % d'hommes et 40 % de femmes, dont 34 % de personnes entre 25-34 ans, 25 % entre 35 et 44 ans et 21 % entre 18 et 24 ans.

A cela, il faut ajouter les personnes qui sont allées de leur propre chef (audience organique) sur facebook (13.794 personnes) ou sur instagram (5.225 personnes).

Il y a eu une très bonne **réaction de l'audience à la campagne publicitaire. Il y a eu 183.616 personnes** qui ont réagi et près de **10 000 clics sur les liens soit pour appeler le numéro de téléphone soit sur pour aller sur le site trop de dettes.** Le taux de conversion (ratio entre le nombre de vue et le nombre de clic) est très bon (5 %) avec un coût par clic très faible (entre 0,15 € et 0.54 €)

**Publications organiques:** 12 posts et 11 vidéos sur Instagram et 21 posts sur Facebook

**Abonnements** 336 abonné·e·s Facebook et 233 abonné·e·s Instagram, en très grande majorité des femmes (cf. audience et publications en annexe)

#### **4.6. Matériel papier**

- 20 000 flyers, 10 000 brochures et 500 affiches ont été commandés, + 5 000 brochures dans un second temps
- **12 300 flyers, 9 050 brochures et 202 affiches** ont été distribués aux associations du secteur et au public, dont un tiers via la commande et la [livraison à vélo](#) des associations intéressées.
- **17 communes** bruxelloises ont été couvertes par ces distributions, livraisons et retraits :

Commune	Pièces		
		Woluwe-Saint-Pierre	810
Molenbeek	3994	Evere	610
Bruxelles	2551	Woluwe-Saint-Lambert	608
Saint-Gilles	2235	Jette	503
Schaerbeek	2226	Auderghem	410
Saint-Josse	2218	Laeken	205
Ixelles	1327	Etterbeek	205
Anderlecht	1220	Forest	205
Uccle	1007	Koekelberg	103

Molenbeek et Saint-Gilles sont aidées dans ce chiffres par le matériel écoulé/prévu pour la FDSS sur les marchés locaux.

#### **4.7. Dans le métro**

- 60 encarts ont été affichés aux **valves utiles de la Stib** (stations de métro), où ils seront visibles pour 1 an

## 5. Les autres outils de prévention & formation ateliers « Consom'acteurs »

Objectif de départ : Création d'outils pour les ateliers consom'acteurs qui seront destinés en priorité aux publics des associations (personnes précarisées mais pas surendettées reçues en première ligne, personnes en liste d'attente pour le SMD, etc.)

Assurer la formation et soutien au SMD pour l'organisation d'ateliers de prévention du surendettement

## 6. WAKOSTA ?! Un nouvel outil de prévention

Nous avons choisi de diffuser l'application mobile WAKOSTA ?! Créée par [BudgetInZicht](#) (BIZ).

Elle permet de suivre les revenus et dépenses de son ménage, et d'obtenir un aperçu mensuel de son budget. Elle est 100% gratuite, très facile d'utilisation et disponible sur [Play Store](#) et dans l'[App Store](#). Elle peut être configurée en Néerlandais, Français ou Anglais.

En entretien individuel ou dans le cadre d'une animation sur le budget pour jeunes et adultes, WAKOSTA ?! Peut être présentée comme un outil de prévention à portée de main au quotidien.

Nous avons traduit 2 outils du BIZ vers le Français et diffusé l'information sur le site de Centre d'Appui ainsi que sur le site trop de dettes.

- Traduction en Français du [mode d'emploi](#)
- Traduction en Français et adaptation d'une [présentation PPT de l'application](#)
- [Article de présentation](#) sur le site du Centre d'Appui

Cette application est également présentée sur la page [Faire un budget](#) du site tropdedettes.be ainsi que sur [Facebook](#) et [Instagram](#).

## 7. Une brochure pour les créanciers

Il s'agit d'une brochure informative à destination des créanciers, éditée par le GILS et adaptée à la Région de Bruxelles dans le cadre de ce projet.

Objectif : faire connaître les services et légitimer leur intervention auprès des créanciers réticents.

- [Brochure adaptée](#)
- [Article de présentation](#) sur le site du Centre d'Appui
- [E-mailing](#) aux services de médiation de dettes

## 8. Une formation « réseaux sociaux » pour les services partenaires

Commande d'une formation d'une journée aux réseaux sociaux Instagram et Facebook pour les services partenaires, afin qu'ils puissent prendre le relais des comptes Facebook &

Instagram @tropdedettes.be et éventuellement les utiliser comme canal de communication supplémentaire pour le secteur. Cette formation aura lieu en janvier ou février 2023.

## 9. Le réseau de partenaires

Le développement du réseau de partenaires est passé par et s'est limité à la **diffusion des outils et du message de la campagne**. De nombreuses associations ont répondu présentes à la présentation Zoom et à la commande de matériel.

Des contacts ont été pris avec le **BIZ Brussel** en début de projet (ils construisent en parallèle un site à destination du public néerlandophone), et en fin de projet (application WAKOSTA ?!).

Une collaboration plus poussée a été faite avec la **FDSS** : bilan de leur campagne « Allo ? Aide sociale » en début de projet ; invitation sur le stand des RAQ au marché de Molenbeek ; présentation aux RAQ et distribution de matériel tropdedettes.be par les RAQ ; partages par la cellule comm' ; future collaboration avec la cellule Aides alimentaires pour la distribution de matériel.

## 10. Le partenariat avec les services de médiation de dettes cocof

Caractère innovant : ce travail a été réalisé en partenariat avec les six services de médiation de dettes agréés par la Cocof.

Ce partenariat a débuté avec cette demande de subside et a pris officiellement fin au 31/12/2022.

Il sera prolongé par la tenue de la formation réseaux sociaux et à travers les activités de fédération du Centre d'Appui.

## 11. Participation

**6 réunions** ont été organisées avec les services partenaires pour assurer un socle de décisions collectives et transmettre les avancées.

En moyenne, 4 sur 6 services étaient représentés à chacune de ces réunions, pour une moyenne de 6.7 participant·e-s.

Les échanges se faisaient par ailleurs par **mail** et, pour les infos courtes et légères, via le groupe **WhatsApp**.



# ANNEXE 1: APERÇU INTERMÉDIAIRE D'AUDIENCE FACEBOOK & INSTAGRAM

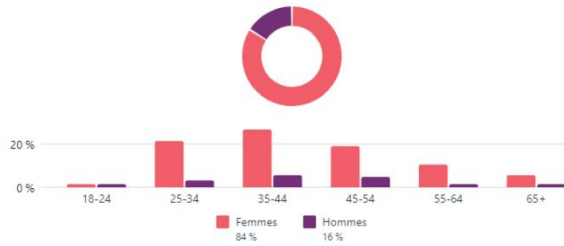
## Audience

Audience actuelle Audience potentielle

Followers de la Page Facebook ⓘ

252

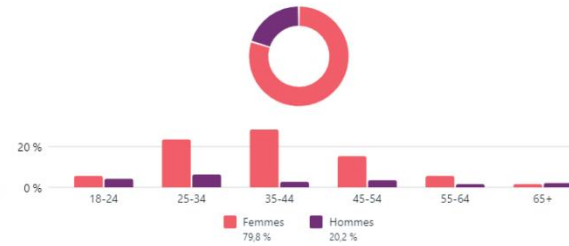
Âge et genre ⓘ



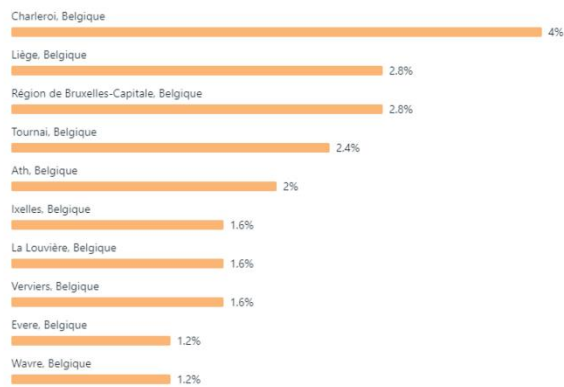
Followers Instagram ⓘ

178

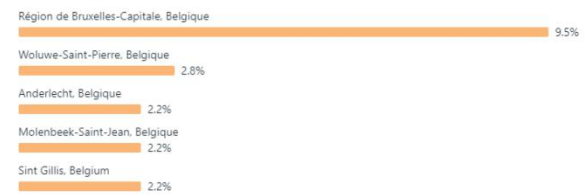
Âge et genre ⓘ



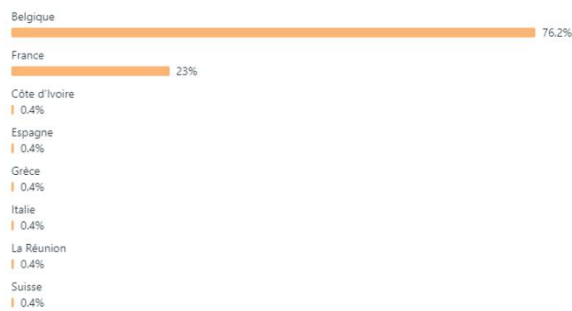
Principales villes



Principales villes



Principaux pays



Principaux pays



Invitez de nouvelles personnes

Plus votre Page est suivie, plus votre marque est facile à découvrir. Commencez par inviter les personnes qui ont réagi à vos publications Facebook à suivre votre Page. [En savoir plus](#)

Envoyer des invitations

## ANNEXE 2: APERÇU INTERMEDIAIRE DU CONTENU FACEBOOK & INSTAGRAM

Heure de publication	Type de contenu	Couverture	Mentions J'aime et réactions	Clics sur le lien	Commentaires	Partages
2022-12-28T08:30:05	Publication Instagram	68	6		0	0
2022-12-28T08:00:00	Publication Facebook	42	0	1	0	0
2022-12-27T08:31:01	Publication Instagram	88	9		0	0
2022-12-27T08:00:01	Publication Facebook	94	0		0	0
2022-12-26T08:30:46	Publication Instagram	103	9		0	0
2022-12-26T02:30:01	Publication Facebook	65	1		0	0
2022-12-23T08:32:54	Story Instagram			0		0
2022-12-23T08:32:53	Story Instagram			0		0
2022-12-23T08:32:52	Story Instagram			0		0
2022-12-23T08:32:51	Story Instagram			0		0
2022-12-23T08:30:01	Publication Facebook	82	1		0	0
2022-12-23T08:00:01	Publication Facebook	129	1	1	0	0
2022-12-15T10:41:56	Story Instagram			0		0
2022-12-15T10:27:58	Publication Facebook	694717	13042	1529	710	4268
2022-12-15T10:12:51	Publication Instagram		7248			2
2022-12-14T00:24:21	Story Instagram			0		0
2022-12-14T00:23:32	Story Instagram			0		0
2022-12-14T00:23:26	Story Instagram			0		0
2022-12-14T00:23:20	Story Instagram			0		0
2022-12-12T08:14:45	Story Instagram			0		0
2022-12-12T08:14:44	Story Instagram			0		0
2022-12-12T08:14:43	Story Instagram			0		0
2022-12-12T08:14:42	Story Instagram			0		0
2022-12-12T07:09:16	Publication Facebook	1330	8	23	15	4
2022-12-09T08:22:55	Publication Facebook	1147	3	32	3	1
2022-12-09T08:17:31	Publication Facebook	1131	2	5	0	4
2022-12-09T07:45:12	Story Instagram			0		0
2022-12-09T07:45:11	Story Instagram			0		0
2022-12-08T05:06:46	Story Instagram			1		0
2022-12-08T05:01:46	Story Instagram			0		0
2022-12-08T04:50:02	Story Instagram			0		0
2022-12-08T04:49:34	Story Instagram			0		0
2022-12-08T04:49:07	Story Instagram			0		0



2022-12-02T03:55:44	Publication Instagram	275	10		0	0
2022-12-02T03:27:03	Publication Facebook	1056	7		0	4
2022-12-02T03:19:10	Story Instagram			1		0
2022-12-02T03:18:43	Story Instagram			0		0
2022-12-02T03:18:35	Story Instagram			0		0
2022-12-02T03:18:25	Story Instagram			0		0