

## Vragen / bekommernissen inzake MyTrustO

*Deze nota werd opgemaakt op basis van besprekingen binnen de overleggroep schuldbemiddeling van het Vlaams Centrum Schuldenlast, die samengesteld is uit ervaren schuldbemiddelaars van erkende instellingen voor schuldbemiddeling uit de verschillende Vlaamse regio's:*

Vanuit de bekommernis dat cliënten een zo goed mogelijke dienstverlening aangeboden krijgen, stellen zich volgende vragen:

- **Kwalitatieve schuldbemiddeling**: op welke manier wordt de gegrondheid van de schuldvorderingen nagekeken (geldige rechtsgrond, verjaring, correcte toerekening van betalingen uit het verleden, mogelijke inbreuken op consumentenwetgeving,...)? Het is niet aanvaardbaar dat men de schuldenaar op dit vlak aan zijn lot overlaat door hem/haar zomaar een schulderkennis te laten ondertekenen die bovendien verjaringstuitend is. Mogelijke betwistingen inzake schuldvorderingen zouden consequent ingeroepen moeten worden.
- **Duidelijk contract dat goed gecommuniceerd wordt**: de schuldenaren die beroep doen op MyTrustO zouden goed geïnformeerd moeten worden over de draagwijdte van de geboden dienstverlening (o.m. nakijken gegrondheid), over (de verschillende onderdelen van) de kostprijs, over mogelijke extra kosten (bv. bij wijziging van het afbetaalplan), over de duurtijd van het contract en de uitstapmogelijkheden. (Hoe) gebeurt dit in de praktijk? De mogelijkheid om uit te stappen zou heel flexibel moeten zijn, de schuldenaar moet bv. de mogelijkheid hebben om zelf het afbetaalplan verder af te handelen (zonder tussenkomst van MyTrustO). Is dit het geval?
- **Kwalitatieve screening**: dit moet toelaten om mensen die ook andere problemen hebben (psychosociale problemen,...) steeds naar de gepaste hulpverlening door te verwijzen. Het is onduidelijk hoe en op basis van welke criteria de screening en doorverwijzing gebeuren.
- **Aanreiken van alternatieve oplossingen**: het is belangrijk dat de verschillende oplossingen voor schuldenproblemen (onbeperkt uitstel voor fiscale schulden, collectieve schuldenregeling voor schuldenoverlast, betalingsfaciliteiten voor consumentenkredieten,...), waar mogelijk, steeds aan de schuldenaar voorgesteld worden. Betrokkene kan dan de beste optie kiezen. Gebeurt dit in de praktijk?
- **Respect voor de privacy**: er zouden best niet meer gegevens meegedeeld worden dan strikt noodzakelijk is, en dit enkel in zoverre de schuldenaar hier expliciet toestemming voor gaf. Hoe wordt hiermee omgegaan?
- **Duidelijke afbakening doelgroep**: een duidelijke communicatie omtrent de doelgroep tot wie MyTrustO zich richt is noodzakelijk. Het moet duidelijk zijn dat dit de doelgroep is die voldoende zelfredzaam is en die over minimale afbetalingsmogelijkheden beschikt.
- **Betaalbaarheid**: het is aangewezen dat er gezocht wordt naar mogelijkheden om deze dienstverlening via een andere manier te laten financieren (niet meer door de schuldenaar zelf).
- **Statuut**: het is niet duidelijk of MyTrustO als gerechtsdeurwaarder optreedt voor deze dienstverlening dan wel als schuldbemiddelaar? Het statuut gerechtsdeurwaarder zou in elk geval niet gebruikt mogen worden om te laten uitschijnen dat MyTrustO beter werk zou (kunnen) leveren dan de erkende instellingen voor schuldbemiddeling.
- **Wederkerigheid**: wanneer een schuldeiser, ingevolge de tussenkomst van MyTrustO, de invorderingsprocedure schorst of een soepelheid aan de dag legt op het vlak van het toekennen van betalingsfaciliteiten, zou dit ook moeten gelden wanneer erkende instellingen voor schuldbemiddeling tussenkomen.
- **Respect**: het is aangewezen dat MyTrustO en de erkende instellingen voor schuldbemiddeling wederzijds elkaars positie erkennen en respecteren en hieromtrent consequent communiceren naar de buitenwereld toe.