



# Beleidsaanbevelingen

## Beleidsaanbevelingen aan de Vlaamse overheid n.a.v. de conclusies uit het onderzoeksrapport registratie diensten schuldbemiddeling

Zowel de basisregistratie als de uitgebreide registratie werden respectievelijk in 2007 en 2008 voor de eerste keer uitgevoerd.

Vergelijkbaar onderzoek van de conclusies is derhalve nog niet mogelijk.

Toch kunnen op basis van een aantal vaststellingen uit dit basisrapport enkele eerste beleidsaanbevelingen gedaan worden.

### 1. Informatie

Op het moment dat een cliënt contact zoekt met een dienst schuldbemiddeling ervaart men als moeilijkheid dat er een overwicht is aan achterstallige betalingen. Dit kan te maken met een aantal psychische drempels om sneller hulp te zoeken maar kan eveneens door een gebrek aan informatie over de diensten schuldbemiddeling en hun opdracht inzake deze dienstverlening. Zo zou het sneller vragen van een eerste advies bijvoorbeeld al heel wat problemen en kosten kunnen besparen. Ook het VCS wordt regelmatig gecontacteerd door particulieren die hun weg naar de hulpverlening niet vinden.

Er is dus nood aan een doorgedreven informatiecampagne waarbij verwezen wordt naar de diensten schuldbemiddeling voor verder advies en bijstand. Hierbij is het de bedoeling drempelverlagend te werken en de schroom die sommige mensen nog hebben t.o.v. de hulpverlening weg te werken.

Ook kan het Sociaal Huis in elke gemeente hierin op het vlak van informatie en doorverwijzing een effectieve rol spelen.

### 2. Preventie

#### Jongeren

Bij de aanvragers heeft 67% een scholingsgraad van maximaal het lager secundair onderwijs.

Dit betekent dat de jongeren die met dit niveau de school verlaten, een kwetsbare groep vormen inzake budgetbeheer en schuldoverlast.

Inzake preventieve acties zou aan deze groep dus best veel aandacht gegeven worden.

Dit kan door op een doorgedreven en aangepaste manier deze jongeren in hun schoolopleiding te benaderen. Het gaat om zeer primaire informatie over het omgaan met geld en hoe schulden te voorkomen. Naast het onderwijs kan met de sector van het jeugdwerk samengewerkt worden om het thema van geldbesteding in hun programma's op te nemen.

Naast deze specifieke aandacht voor deze groep is een algemene basiscursus m.b.t. geld in alle gradaties en richtingen van het onderwijs erg nuttig, al te beginnen in het basisonderwijs, zeker in het middelbaar onderwijs, maar ook vanuit het hoger onderwijs komen er vragen van sociale diensten i.v.m. de aanpak van schulden bij studenten.

Besluit inzake de groep van de jongeren is dat met de beleidskeuze om een preventieproject naar jongeren te starten een goed begin gemaakt is van een preventiebeleid maar dan een globalere aanpak zich opdringt.

### Jonge gezinnen en eenoudergezinnen

We stellen vast dat naast alleenwonenden het vooral de eenoudergezinnen zijn die in het cliënteel van de diensten oververtegenwoordigd zijn t.o.v. hun aandeel in de totale bevolking van Vlaanderen.

Ook stellen we vast dat bij het aantal personen ten laste het aantal gezinnen met jonge kinderen manifest aanwezig is. Los van structurele oorzaken –zoals een te laag inkomen– zou een specifieke ondersteuning naar deze kwetsbare groep wenselijk zijn.

Inzake schuldhulpverlening dient bij de eenoudergezinnen bijzonder aandacht te gaan naar het draagvlak van de aanvrager die naast alle bekommernissen in het huishouden en de opvoeding van de kinderen ook nog problemen hebben op het vlak van budgetbeheer.

Bijkomend onderzoek is nodig om hier de juiste vraag te kennen maar een specifieke methodologische aanpak van de hulpverlener lijkt aangewezen. Dit kan door een meer doorgedreven coaching zijn alsook door een specifieke vorming hieromtrent.

Ook vragen de diensten regelmatig naar concreet materiaal om op het terrein preventieacties op te zetten.

### **3. Methodische aanpak**

Een grote groep mensen in de schuldhulpverlening dienen rond te komen met een erg beperkt leefgeld. De helft van de mensen met schulddossiers moet rondkomen met een leefgeld van maximaal 100 € per week.

Dit kan een structurele oorzaak hebben omwille van een te laag inkomen ( zie de helft die leeft van een vervangingsinkomen) maar evenzeer moeten mensen met een inkomen uit arbeid soms lange tijd ronkomen met een klein bedrag aan leefgeld.

Als we de looptijd van de dossiers nagaan is een kwart van de mensen toch in begeleiding tussen 3 en 7 jaar.

Los van de omvang van de schulden kan dit ook te maken hebben met een gebrek aan administratieve vaardigheden om het budget en de administratieve huishouding te beheren.

Dit is ook te merken in de oorzaken van schulden die de diensten registreerden: een tekort aan administratieve vaardigheden staat bij de vier meest voorkomende oorzaken van schuldoverlast.

Daarom stellen we voor de projecten die deze specifieke groep opvangen te ondersteunen. Het gaat om een methodische aanpak waar groepswork en coaching van de cliënten centraal staat om een effectief resultaat op langere termijn te realiseren.

#### **4. Verder onderzoek**

Het beantwoorden van vragen roept soms andere vragen op.

Dit is in dit onderzoeksrapport niet anders. Er is nood aan verder onderzoek m.b.t. bepaalde verbanden tussen de onderzoeksgegevens en evenzeer dient nader onderzoek te gebeuren bij de meest kwetsbare groepen. Het doel hiervan is het beleid af te stemmen op de noden van deze mensen en de oorzaken van schuldoverlast gericht aan te pakken.

Tenslotte is er op het vlak van methodologie nog heel veel werk op het vlak van onderzoek naar de aanpak van de schuldproblematiek en het effect op de vaardigheden inzake budgetbeheer op langere termijn. Het doel hiervan is het steeds hervallen in een nieuwe schuldenproblematiek te helpen voorkomen.

# Juridische aanbevelingen

Uit de dagdagelijkse werking van de juridische helpdesk van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling blijkt dat bepaalde knelpunten (lacunes in de wetgeving, inbreuken op de wetgeving,...) regelmatig terugkomen en derhalve een beleidsmatige aanpak vergen (zie Jaarverslag 2008, punten 2.2. en 2.3.).

Hieronder worden dan ook aan aantal aanbevelingen geformuleerd teneinde deze knelpunten weg te werken:

## 1. Aanbevelingen betreffende de collectieve schuldenregeling

- De arbeidsrechtbanken moeten bijkomende middelen krijgen teneinde de vele dossiers collectieve schuldenregeling -die vaak snelle tussenkomsten van de rechter vereisen- op een vlotte manier te kunnen behandelen.
- Er is nood aan een wetgevend initiatief en/of aan de opstelling van een deontologische code, waarbij er duidelijke criteria komen over de wijze waarop de schuldenaar geïnformeerd moet worden door de schuldbemiddelaar.
- Er is nood aan een wetgevend initiatief over de wijze waarop betwistingen inzake het leefgeld opgelost kunnen worden.
- Er is nood aan een bescherming tegen bepaalde vormen van reële executie (bv. afsluiting Tv-distributie) gedurende de procedure collectieve schuldenregeling.
- Het Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast moet voldoende gefinancierd worden en de uitbetalingen door dit fonds moeten sneller gebeuren.
- Er moet toegezien worden op de kosteloze opmaak van het verzoekschrift collectieve schuldenregeling, vermits de regelgeving voorziet dat hiervoor een recht bestaat op een kosteloze juridische bijstand.
- Een aantal technische mankementen of onvolledigheden van de wet op de collectieve schuldenregeling (bv. lot van nieuwe schulden) moeten via een wetgevend ingrijpen weggewerkt worden.

## 2. Aanbevelingen betreffende de inning van de schuld

- Er is nood aan wetgevend ingrijpen zodat advocaten en gerechtsdeurwaarders die overgaan tot een minnelijke invordering van schulden alle bepalingen van de wet van 20 december 2002 moeten naleven, met uitzondering van de inschrijvingsplicht bij de FOD Economie.
- Gelet op de grote klachtenstroom over onaanvaardbare praktijken door bepaalde gerechtsdeurwaarders, en rekening houdende met het feit dat het tuchtrechtelijk toezicht vanuit de beroepsorganen van de gerechtsdeurwaarders niet altijd goed functioneert, is er dringend nood aan een onafhankelijk meldpunt of ombudsdienst. Een dergelijk meldpunt of dergelijke ombudsdienst kan geïnstalleerd worden bij de Nationale Kamer van Gerechtsgerechtsdeurwaarders, op voorwaarde dat er een objectieve samenstelling komt van die ombudsdienst met vertegenwoordigers van andere organisaties, zoals schuldbemiddelingsdiensten armenorganisaties. Misbruiken en het aanrekenen van nodeloze kosten kunnen hier gesignaleerd worden en daadwerkelijk behandeld en gesanctioneerd worden.
- Er is nood aan wetgevend ingrijpen opdat beschermde inkomsten ook beschermd zijn ten aanzien van aanspraken van de bank waar men een rekening heeft.
- Er moet een laagdrempelige verzetsmogelijkheid ingevoerd worden voor schuldoverdrachten op basis van de gemeenrechtelijke overdrachtsprocedure.

- Financiële instellingen die maatregelen nemen die impact hebben op de werking van een schuldbemiddelingsdienst (bv. aan de cliënten toelaten om onder nul te gaan op de afnamerekeningen die gekoppeld zijn aan budgetbeheerrekeningen) plegen best voorafgaandelijk overleg met de schuldbemiddelingsdiensten teneinde de impact van zo'n maatregel te kunnen inschatten.
- Er is nood aan een laagdrempelige wettelijke mogelijkheid om betalingsfaciliteiten te verkrijgen zonder dat hiervoor kosten aangerekend worden en zonder dat de rechter hiervoor aangesproken moet worden.
- Betalingen die gebeuren door een schuldenaar moeten eerst aangerekend worden op de hoofdsommen en pas nadien op de kosten en interesten. Hiermee kan vermeden dat een spiraal van schuldenoverlast niet doorbroken geraakt doordat men louter interesten afbetaalt. Artikel 1254 Burgerlijk Wetboek, dat voorziet dat betalingen eerst op de hoofdsom worden toegerekend, moet dus aangepast worden.

### 3. Aanbevelingen betreffende het consumentenkrediet en de handelspraktijken

- Er is nood aan meer controles op de toepassing van de regelgeving die consumenten beschermt. Hiervoor is het aangewezen dat de controlediensten versterkt worden en voldoende middelen ontvangen. Indien zou blijken dat de sancties in de huidige wetgeving onvoldoende afschrikwekkend zijn, moet er ook nagedacht worden over de invoering van strengere sanctiemogelijkheden. Dit kan op termijn preventief werken ten aanzien van malafide verkopers.
- Aangezien een kredietnemer wiens financiële situatie verslechterd is snel in een situatie van schuldenoverlast terecht kan komen, is er voor dergelijke situaties nood aan de invoering van:
  - een snelle procedure voor betalingsfaciliteiten voor kredietschulden (vergelijkbaar met de “kort geding” procedure) waarbij het niet vereist is om eerst de kredietverstrekker zelf aan te spreken,
  - die kosteloos is, via het recht op een pro deo advocaat en door het uitsluiten van het recht op de vergoeding voor de advocatenkosten van de kredietverstrekker,
  - die geen extra kosten met zich meebrengt, doordat de rechter geen bijkomende vergoeding kan toestaan aan de kredietverstrekker,
  - waarbij het indienen van het verzoek een schorsing van de contractuele verplichtingen, van de lopende interesten en van de uitvoeringsmaatregelen tot gevolg heeft,
  - en de consument moet op verschillende “sleutelmomenten” geïnformeerd worden over het bestaan van deze procedure voor betalingsfaciliteiten (bij het afsluiten van het contract, wanneer er een ingebrekestelling wordt verstuurd wegens wanbetaling, en wanneer het krediet wordt opgezegd).

### 4. Aanbevelingen betreffende verschillende schulden en schuldenaars

- Er moet toegezien worden op de naleving van artikel 17 van de “*Wet tot invoering van het handvest van de sociaal verzekerde*” door de instellingen van sociale zekerheid. Dit is de bepaling die een terugvordering voor het verleden niet mogelijk maakt

wanneer de juridische of materiële vergissing aan de instelling van sociale zekerheid te wijten is. Het verbod op terugvordering geldt echter niet wanneer de sociaal verzekerde weet of moest weten dat hij geen recht (meer) heeft op het gehele bedrag van een prestatie.

- Vermits bepaalde schuldeisers geneigd zijn om meerderjarigen aan te spreken voor schulden (schoolfacturen, ziekenhuisfacturen) die betrekking hebben op periodes dat deze personen nog minderjarig waren, moet de wet op dit punt verduidelijkt worden. Het uitgangspunt hierbij moet zijn dat uitgaven die gedurende de minderjarigheid gemaakt werden, onder de ouderlijke onderhoudsplicht vallen en derhalve na de meerderjarigheid niet bij de jongere zelf ingevorderd kunnen worden.
- Er is nood aan een expliciete wettelijke procedure betalingsfaciliteiten voor hoofdsommen van fiscale schulden, waarop personen met tijdelijke financiële problemen beroep kunnen doen.

## 5. Aanbevelingen betreffende de dienst en de bemiddeling

Uit de praktijk blijkt dat de tandem binnen een schuldbemiddelingsdienst soms “knarst”, m.a.w.: bepaalde maatschappelijk werkers kunnen binnen hun eigen dienst niet of onvoldoende beroep doen op juridische ondersteuning. Een financiering van de diensten schuldbemiddeling kan de smeerolie vormen die de tandem beter doet functioneren. Er is dus nood aan een uitvoering van het decretaal verankerde principe van de financiering van de Vlaamse diensten schuldbemiddeling.

## 6. Aanbeveling betreffende energie

We zien enerzijds verbeteringen op het terrein wat betreft het afsluiten en beëindigen van leveringscontracten maar anderzijds stellen we nog problemen vast en dit in het bijzonder op het vlak van meterstanden en schattingen van de meterstanden:

- **Het akkoord: de consument in de vrijgemaakte elektriciteit- en gasmarkt:** dit is een goed en duidelijk instrument doch dient nog beter bekend te worden gemaakt en blijvende controle op de naleving ervan blijft nodig: t.a.v. de leveranciers, t.a.v. de consument alsook t.a.v. de erkende diensten voor schuldbemiddeling.
- **Het Technisch Reglement van de VREG:** dit document is relatief ‘onleesbaar’ voor een leek die nochtans dit document ter hande moet nemen om de procedure en mogelijkheden aangaande meteropname en de schatting van de meters te kennen: er is nood aan vereenvoudiging en verduidelijking van de regels en de procedures i.v.m. de opname van de meters, de schatting van meterstanden en het betwisten van aangenomen meterstanden.
- **De Ombudsdienst Energiesector:** deze is nog steeds niet operationeel en zou dringend geïnstalleerd moeten worden om mensen die niet of onvoldoende gehoord worden door de leverancier een uitweg te bieden naar een minnelijke oplossing en deskundig advies en dit zonder noodzaak van het opstarten van een of andere gerechtelijke procedure hetgeen omwille van maatschappelijke redenen maximaal dient te worden vermeden.

## 7. Aanbeveling betreffende de telecommunicatie

De Wet Handelspraktijken wordt niet goed nageleefd noch de specifieke bepalingen uit de Telecomwet of de Wet Bescherming Consument bij Omroeptransmissie- en Omroepdistributiediensten.

- **Een consumentenakkoord in de sector van de telecommunicatie:** Voor leken en de consument maar ook voor de operatoren en providers zou het beter zijn dat meer specifiek de plichten en rechten van beide partijen worden benoemd en dat voor de gestelde problemen er concrete werkwijzen worden afgesproken: dit zou een akkoord zijn dat ter bescherming van de consument in grote mate kan gelijken op het consumentenakkoord afgesloten in de energiesector:
  - elk abonnement moet noodzakelijk afgesloten worden in de vorm van een schriftelijk en door de consument (elektronisch) ondertekend contract
  - maximumplafonds voor verbrekingsvergoedingen
  - de nieuwe leverancier die verantwoordelijk wordt voor het correct beëindigen van het abonnement dat de consument nog heeft lopen bij zijn huidige provider of operator (behoudens andersluidende opdracht van de consument)
  - geen schorsing van de dienst zonder voorafgaande aanmaning per brief
- **Uitvoering art. 119 Telecomwet:** Wat betreft de maatregelen die operatoren kunnen nemen bij wanbetaling moet niet noodzakelijk gewacht worden op een akkoord van de sector: de wet laat toe dat de Minister bepaalde van deze maatregelen beperkt en/of voorschrijft:
  - procedure bij wanbetaling: opzeg maar mogelijk na eerst een aanmaning en daarna een aangetekende ingebrekestelling
  - schorsing van de dienst maar mogelijk indien men minimaal 2 maandtermijn achter staat
  - consument moet geen enkele vergoeding betaling die betrekking heeft op een geschorste periode
  - maximale aanrekening van de wettelijke intrest na ingebrekestelling
- **Preventel:** in de praktijk blijkt dat deze 'zwarte lijst' in hoofdzaak wordt aangewend als feitelijk drukkingmiddel om betaling te bekomen van onbetaalde facturen dan wel als chantagemiddel opdat de consument zijn of haar opgeworpen betwisting zou laten varen en toch tot betaling over te gaan: bovendien leidt opname op deze lijst vaak tot uitsluiting van telecommunicatiediensten en zijn er ernstige juridische bedenkingen (o.a. reeds geuit door de Privacycommissie) bij het bijhouden van dergelijke lijsten:
  - Verbod op 'zwarte lijsten' tot na de totstandkoming van een duidelijk wettelijke kader: welke organisaties mogen lijsten beheren, wat kan wel opgenomen worden en wat niet, wie heeft toegang en wie niet, hoe kan men gegevens verbeteren, hoe lang worden de gegevens bewaard, waar kan men met klachten terecht, ...

→ Verbod voor operatoren en providers om consumenten tot betaling te bewegen door er nadrukkelijk op te wijzen dat bij niet-betaling men zal worden opgenomen op de lijst dan wel dat men dan niet van de lijst zal worden geschrapt.

## **8. Aanbevelingen betreffende de zelfstandige in schulden**

Er is nood aan meer ondersteuning van zelfstandigen met financiële- of schuldenproblemen.

## **9. Algemene aanbeveling**

Een goede werking van de helpdesk vereist dat er blijvend geïnvesteerd wordt in de uitbouw van goed gestoffeerde juridische bibliotheek binnen het documentatiecentrum van het VCS.