

DEPARTEMENT
WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID & GEZIN

Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING

INSPECTIEPUNT

Naam

Adres

Telefoon

E-mail

INRICHTENDE MACHT

Naam

Adres

Telefoon

E-mail

OPDRACHT

Nummer

Inspecteur(s)

Reden: opvolging instellingen voor schuldbemiddeling

VERSLAG

Nummer

Datum verslag

Datum laatste vaststellingen

INSPECTIEBEZOEK

Aangekondigd bezoek op van u tot u

Bespreking met:

1. INSPECTIEKADER

1.1 TOEGEPASTE WETGEVING

- Decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling
- Besluit van de Vlaamse Regering van 25 maart 1997 tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling
- Decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk
- Besluit van de Vlaamse Regering van 21 juni 2013 betreffende het algemeen welzijnswerk
- Decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid

1.2 LEESWIJZER

De opdracht van de inspectie bestaat er in om ten behoeve van de afdeling Welzijn en Samenleving een objectief beeld te geven over de mate waarin een organisatie zich conformeert aan de gestelde voorwaarden. De afdeling Welzijn en Samenleving (W&S) van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin volgt de instellingen voor schuldbemiddeling (ISB) administratief op en is bevoegd voor hun erkenning.

De finale beoordeling van het dossier komt de afdeling W&S, als toezichthouder, toe. Zo kan ze bijvoorbeeld over bijkomende stukken/gegevens uit het dossier beschikken die mogelijk een ander licht werpen op de vaststellingen van de inspecteur.

Vanaf 1/1/2019 verlopen onze inspecties en bijhorende inspectieverslagen conform de bepalingen uit het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid.

De niet naleving van de regelgeving door actoren in de zorg of zorggebruikers wordt gedefinieerd als een 'inbreuk', hieronder is ook te verstaan: tekortkoming of tekort.

Het verslag bevat een neerslag van de werkwijze, de verwachtingen, de vaststellingen, eventueel een toelichting en waar van toepassing de eventuele tekorten en werkpunten. Niet elke vraag in het verslag kan aanleiding geven tot een tekort of tot een werkpunt. Sommige vragen zijn louter informatief bedoeld. Bij de tekorten geeft de inspecteur aan welke voorwaarden uit de regelgeving niet of onvoldoende worden nageleefd.

Er kan ook melding gemaakt worden van werkpunten. Werkpunten mogen niet gelezen worden als het niet voldoen aan de geldende regelgeving en kunnen dus ook op basis van deze regelgeving niet afgedwongen worden. Zorginspectie vraagt hiervoor aandacht in functie van het belang van de cliënt of gewoon vanuit een 'good practice'.

U vindt meer informatie over onze organisatie op www.departementwvg.be.

1.3 SITUERING EN DOEL INSPECTIE

Het doel van deze inspecties bestaat er in om na te gaan of de instellingen voor schuldbemiddeling hun taken naar behoren vervullen. Zoals altijd is onze invalshoek de kwaliteit van zorg voor de cliënt. De cliënt is hier vaak kwetsbaar, iemand die minder eenvoudig zijn rechten kan opeisen.

Onze inspectie richt zich voornamelijk op volgende thema's:

- het recht op een kwaliteitsvolle hulpverlening
- het recht op informatie
- het recht op inspraak en participatie
- het recht op het indienen van klachten

Hoe we tewerk gaan, is gespecificeerd bij elk hoofdstuk. Algemeen wordt gevraagd de werking aan te tonen door ze toe te lichten en te stofferen met bewijsvoering. De praktijktoets is gebaseerd op een steekproef van 4 dossiers.

Voorafgaand aan de inspectie werden de website, de beleidsplannen en de personeelslijst van de instelling voor schuldbemiddeling doorgenomen. We bezorgden aan elk CAW 2 vragenlijsten om een beter zicht te krijgen op de organisatie van hun financiële hulpverlening en de inzet van de schuldbemiddelaars.

1.4 GEBRUIKTE AFKORTINGEN

BVR	Besluit van de Vlaamse Regering
CAW	Centrum voor algemeen welzijnswerk
CSR	Collectieve schuldenregeling
HV	Hulpverlener(s)
ISB	Instelling voor schuldbemiddeling
MW	Maatschappelijk werk(st)er(s)
NB	Niet bevraagd/niet beoordeeld
NVT	Niet van toepassing
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Werk
SAM	Steunpunt Mens en Samenleving
SB	Erkende schuldbemiddelaar(s)
VCS	Vlaams Centrum voor Schuldenlast
VTE	Voltijds(e) equivalent(en)

2. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

2.1 BUDGETBEGELEIDING

Budgetbegeleiding is een vrijwillige vorm van hulpverlening waarbij de cliënt zelf zijn/haar budget beheert met het advies en de steun van de hulpverlener.

2.2 BUDGETBEHEER

Budgetbeheer is een vrijwillige vorm van hulpverlening waarbij de cliënt aan de hulpverlener de toestemming geeft om het beheer van zijn/haar budget geheel of gedeeltelijk over te nemen. De inkomsten komen geheel of gedeeltelijk op een budgetbeheerrekening, die door de hulpverlener wordt beheerd.

2.3 SCHULDBEMIDDELING

Schuldbemiddeling is een vrijwillige vorm van hulpverlening gericht op het tot stand brengen van een regeling tussen schuldenaar en schuldeiser omtrent de wijze van betaling van de schuldenlast van de schuldenaar.

Er is sprake van schuldbemiddeling wanneer één van onderstaande acties wordt ondernomen¹:

- indien de hulpverlener contact opneemt met en inlichtingen inwint bij de verschillende schuldeisers;
- indien de hulpverlener de gegrondheid of wettelijkheid van de door de schuldenaar aangegane verbintenissen onderzoekt en indien nodig de verjaring van een schuld opwerpt of de schuld t.a.v. de schuldeiser betwist;
- indien de hulpverlener een betalingsplan opstelt, het aan de schuldeisers voorlegt en erover onderhandelt, het plan uitvoert en het verloop ervan nagaat;
- indien de hulpverlener de aanvrager advies verstrekt over de wijze waarop zijn belangen het best verdedigd worden als het geschil voor de rechtbank gebracht moet worden.

2.4 SCHULDBEMIDDELAAR

Een schuldbemiddelaar is de persoon die de schuldbemiddeling uitvoert. In Vlaanderen mag schuldbemiddeling bij schulden uit een consumentenkrediet enkel uitgevoerd worden door een advocaat, een ministerieel ambtenaar, een gerechtelijk mandataris in de uitoefening van zijn beroep of zijn ambt of door een overheids- of particuliere instelling die daartoe door de bevoegde overheid is erkend².

Volgens artikel 5 van het decreet van 24 juli 1996 moeten de overheids- of particuliere instellingen die een erkenning hebben als ISB, ten behoeve van de aangeboden schuldbemiddeling, zowel een maatschappelijk werker als een jurist in dienst hebben. Men kan er ook voor opteren om een overeenkomst te sluiten met een externe jurist. De maatschappelijk werker en de jurist moeten bovendien over minstens drie jaar nuttige ervaring beschikken of een gespecialiseerde opleiding van ten minste zestig uur gevolgd hebben. Deze gespecialiseerde opleiding inzake schuldbemiddeling wordt aangeboden door het Steunpunt Mens en Samenleving (SAM). Voor 1 januari 2018 werd dit aangeboden door het Vlaams Centrum voor Schuldenlast, dat sinds 1 januari 2018 deel uitmaakt van SAM.

2.5 COLLECTIEVE SCHULDENREGELING

Collectieve schuldenregeling is een gerechtelijke procedure voor structurele schuldproblemen. Een collectieve schuldenregeling dient te worden aangevraagd met een verzoekschrift bij de arbeidsrechtbank. Eénmaal toegelaten tot de collectieve schuldenregeling, stelt de rechter een schuldbemiddelaar aan. Deze probeert in eerste instantie tot een minnelijke aanzuiveringsregeling te komen. Wanneer hij/zij hier niet in slaagt, zal de rechter een gerechtelijke aanzuiveringsregeling of een totale kwijtschelding van schulden opleggen³.

¹ Modelovereenkomst als bijlage bij het BVR van 25 maart 1997 en het rapport “Vlaamse gezinnen in budget- en/of schuldhulpverlening: cijfergegevens 2013-2016”, Vlaams Centrum voor Schuldenlast, juli 2017.

² Bron: Artikel 67 van de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet. Dit artikel werd opgeheven, het principe van het verbod op schuldbemiddeling werd ongewijzigd overgenomen in artikel VII.115 van het wetboek van 28 februari 2013 van economisch recht.

³ <https://www.departementwvg.be/welzijn-en-samenleving/welzijnswerk/schuldbemiddeling>

Degene die toegelaten is tot een collectieve schuldenregeling, ontvangt niet meer zelf zijn/haar inkomsten. De inkomsten worden door de schuldbemiddelaar ontvangen, die in de mate van het mogelijke zorgt voor de afbetaling van de schulden.

Zowel de erkende instellingen voor schuldbemiddeling (OCMW's, CAW's en OCMW-verenigingen) als andere actoren (advocaten, notarissen) kunnen als schuldbemiddelaar binnen een procedure collectieve schuldenregeling worden aangesteld.

Inhoud

1.	INSPECTIEKADER	2
1.1	Toegepaste wetgeving.....	2
1.2	Leeswijzer	2
1.3	Situering en doel inspectie	2
1.4	Gebruikte afkortingen	3
2.	BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	3
2.1	Budgetbegeleiding.....	3
2.2	Budgetbeheer	3
2.3	Schuldbemiddeling	4
2.4	Schuldbemiddelaar	4
2.5	Collectieve schuldenregeling.....	4
3.	ALGEMEEN	9
3.1	Organisatie van de isb in het caw.....	9
3.1.1	Aanbod van financiële hulpverlening.....	9
3.1.2	Overzicht erkende schuldbemiddelaars.....	9
3.2	Werking van het geselecteerde team	10
3.2.1	Wetgeving die aanleiding kan geven tot een tekort.....	10
3.2.2	Werkwijze.....	10
3.2.3	Verwachtingen	10
3.2.4	Vaststellingen en toelichting.....	11
3.2.4.1	Samenstelling team.....	11
3.2.4.2	Uitvoeren van taken van de SB binnen het team.....	11
3.2.5	Tekorten	13
3.2.6	Werkpunten	13
3.3	DE DOELGROEP.....	13
3.3.1	Wetgeving die aanleiding kan geven tot een tekort.....	13
3.3.2	Werkwijze.....	13
3.3.3	Verwachtingen	13
3.3.4	Vaststellingen en toelichting.....	13
3.3.4.1	Bereikbaarheid en bekendmaking	13
3.3.4.2	Opstart van de hulpverlening	14
3.3.4.3	Doorverwijzing	15
3.3.5	Tekorten	15
3.3.6	Werkpunten	15

4.	DE THEMA's	15
4.1	Het recht op een kwaliteitsvolle hulpverlening	15
4.1.1	Wetgeving die aanleiding kan geven tot een tekort	15
4.1.2	Werkwijze	16
4.1.3	Verwachtingen	17
4.1.4	Vaststellingen en toelichting	17
4.1.4.1	Respect voor privacy	17
4.1.4.2	Omkadering van de SB's	18
4.1.4.3	Interne afspraken m.b.t. schuldbemiddeling – Opmaak budgetplan en schuldenplan	19
4.1.4.4	Steekproef – Opmaak budgetplan en schuldenplan	19
4.1.4.5	Interne afspraken – Inspraak van de cliënt in zijn eigen dossier schuldbemiddeling	20
4.1.4.6	Steekproef – Inspraak van de cliënt in zijn eigen dossier	21
4.1.4.7	Steekproef – Stopzetten schuldbemiddeling en doorverwijzing	21
4.1.4.8	Interne afspraken – Cliëntcontacten in het kader van schuldbemiddeling	22
4.1.4.9	Interne afspraken – Back-up systeem in het kader van schuldbemiddeling	22
4.1.4.10	Steekproef – Back-up systeem in het kader van schuldbemiddeling	23
4.1.4.11	Interne afspraken – Controle betalingsverrichtingen	23
4.1.4.12	Steekproef – Controle betalingsverrichtingen	23
4.1.4.13	Evaluatie van de dienstverlening	24
4.1.5	Tekorten	24
4.1.6	Werkpunten	24
4.2	Het recht op informatie	24
4.2.1	Wetgeving die aanleiding kan geven tot een tekort	24
4.2.1	Werkwijze	25
4.2.2	Verwachtingen	25
4.2.3	Vaststellingen en toelichting	25
4.2.4	Tekorten	28
4.2.5	Werkpunten	28
4.3	Het recht op inspraak en participatie	28
4.3.1	Wetgeving die aanleiding kan geven tot een tekort	28
4.3.1	Werkwijze	28
4.3.2	Verwachtingen	29
4.3.3	Vaststellingen en toelichting	29
4.3.3.1	Inspraak in de werking op cliëntniveau	29

4.3.3.2	Inspraak in de werking op beleidsniveau	29
4.3.4	Tekorten	29
4.3.5	Werkpunten	29
4.4	Het recht op het indienen van klachten	29
4.4.1	Wetgeving die aanleiding kan geven tot een tekort	29
4.4.2	Werkwijze	30
4.4.3	Verwachtingen	30
4.4.4	Vaststellingen en toelichting	30
4.4.5	Tekorten	30
4.4.6	Werkpunten	30
5.	Besluit	30

3. ALGEMEEN

3.1 ORGANISATIE VAN DE ISB IN HET CAW

Aan de CAW's werden voor de start van deze inspectieronde twee vragenlijsten bezorgd. Er werd gevraagd om een overzicht te geven over de organisatie van het CAW op vlak van de financiële hulpverlening en de inzet van de schuldbemiddelaars. Op basis van de door de CAW's aangebrachte gegevens werden de teams voor deze inspectieronde geselecteerd.

3.1.1 Aanbod van financiële hulpverlening

In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de teams binnen het CAW waar financiële hulpverlening wordt geboden.

CAW naam van het CAW				
Teams die financiële hulpverlening bieden	Budget-begeleiding	Budget-beheer	Schuldhulp-verlening	Toegankelijk voor mensen met schulden uit consumentenkrediet
Naam van de teams				
Toelichting: De informatie in deze tabel werd overgenomen uit de vragenlijst, zoals ingevuld door het CAW.				

3.1.2 Overzicht erkende schuldbemiddelaars

In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de tewerkstelling en taken van de erkende schuldbemiddelaars binnen het CAW.

CAW	Vraag 1: Team(s) waartoe de SB behoort	Vraag 2: Tewerkgesteld als SB	Vraag 3: Enkel eigen dossiers - geen consultfunctie	Vraag 4: Eigen dossiers en consultfunctie	Vraag 5: Enkel een consultfunctie
SB 1 (VTE)					

SB 2 (VTE)					
SB 3 (VTE)					
SB 4 (VTE)					
SB 5 (VTE)					
Toelichting: De informatie in deze tabel werd overgenomen uit de vragenlijst, zoals ingevuld door het CAW.					

3.2 WERKING VAN HET GESELECTEERDE TEAM

3.2.1 Wetgeving die aanleiding kan geven tot een tekort

Decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling

Artikel 5: Komen enkel voor erkenning in aanmerking, die instellingen die ten behoeve van schuldbemiddeling tegelijkertijd:

1° een maatschappelijk werker ter beschikking hebben, die ter zake een gespecialiseerde opleiding van ten minste zestig uren heeft gevolgd of daaromtrent een nuttige beroepservaring van ten minste drie jaar kan voorleggen.

In het commentaar bij de artikelen van het decreet van 24 juli 1996⁴ wordt gesteld dat “de instelling die om erkenning als schuldbemiddelaar vraagt, ertoe is gehouden een maatschappelijk werker en een doctor of licentiaat in de rechten ter beschikking te stellen om deze taak uit te voeren.” Bijgevolg omvat artikel 5 niet enkel een erkenningsvoorwaarde, maar stelt het tevens dat het eigenlijke werk als schuldbemiddelaar door deze maatschappelijk werker en deze jurist moet worden uitgevoerd om reden van de vereiste deskundigheid.

3.2.2 Werkwijze

De werking van het team wordt afgetoetst aan de hand van een bevraging van de gesprekspartners en het nazicht van eventuele schriftelijke afspraken die tijdens de inspectie worden voorgelegd.

3.2.3 Verwachtingen

Voor het geïnspecteerde team kan het aantal hulpverleners en SB worden weergegeven. Het is duidelijk welke taken de hulpverleners al dan niet autonoom mogen uitvoeren. Wanneer een dossier (gedeeltelijk) doorgegeven moet worden aan een SB, is dit schriftelijk vastgelegd.

Omwille van de vereiste deskundigheid gaat de erkennende overheid ervan uit dat de taken van schuldbemiddeling uitgevoerd worden door een maatschappelijk werker en een jurist, die over minstens drie jaar nuttige ervaring beschikken of een gespecialiseerde opleiding van ten minste zestig uur gevolgd hebben. Volgende taken worden uitgevoerd door een erkende schuldbemiddelaar:

⁴ Parl. St., 1995-1996, 73, nr. 1

- contact opnemen met en inlichtingen inwinnen bij de verschillende schuldeisers;
- onderzoeken van de gegrondheid of wettelijkheid van de door de schuldenaar aangegane verbintenissen;
- opstellen van een betalingsplan;
- voorleggen van het betalingsplan met de schuldeisers;
- uitvoeren en opvolgen van het betalingsplan;
- indien nodig opwerpen van verjaring van een schuld of betwisten van een schuld t.a.v. de schuldeiser.

3.2.4 Vaststellingen en toelichting

3.2.4.1 Samenstelling team

Geselecteerd team voor deze inspectie	

Samenstelling geïnspecteerd team	
Totaal aantal VTE van medewerkers in een begeleidende of hulpverlenende functie in het team (inclusief teamverantwoordelijke)	
Behoren er SB (=erkende SB) tot dit team?	J/N
Aantal SB (aantal personen) in dit team	
Aantal VTE SB in dit team	
Zijn er SB langdurig afwezig in dit team?	
Toelichting:	

3.2.4.2 Uitvoeren van taken van de SB binnen het team

De dienst maakt een onderscheid tussen schulden uit consumentenkrediet en andere schulden					
Uitvoeren van taken van een SB bij schulden uit een consumentenkrediet door een hulpverlener (niet erkend als SB)	Autonoom uitvoeren	Mits ondersteuning	Doorgeven aan SB	Afspraak schriftelijk vastgelegd	NVT
Contact nemen met schuldeisers/inlichtingen inwinnen				<u>Ja/Nee/NVT</u>	
Nagaan gegrondheid/wettelijkheid van de aangegane verbintenissen				<u>Ja/Nee/NVT</u>	

Opstellen van een betalingsplan				<u>Ja/Nee/NVT</u>	
Voorleggen van een betalingsplan aan schuldeisers				<u>Ja/Nee/NVT</u>	
Uitvoeren en opvolgen van het betalingsplan				<u>Ja/Nee/NVT</u>	
Opwerpen verjaring of betwisten van een schuld				<u>Ja/Nee/NVT</u>	
Besluit:					
Toelichting:					

De dienst maakt <u>geen</u> onderscheid tussen schulden uit consumentenkrediet en andere schulden					
Uitvoeren van taken van een SB door een hulpverlener (niet erkend als SB)	Autonoom uitvoeren	Mits ondersteuning	Doorgeven aan SB	Afspraak schriftelijk vastgelegd	NVT
Contact nemen met schuldeisers/inlichtingen inwinnen				<u>Ja/Nee/NVT</u>	
Nagaan gegrondheid/wettelijkheid van de aangepane verbintenissen				<u>Ja/Nee/NVT</u>	
Opstellen van een betalingsplan				<u>Ja/Nee/NVT</u>	
Voorleggen van een betalingsplan aan schuldeisers				<u>Ja/Nee/NVT</u>	
Uitvoeren en opvolgen van het betalingsplan				<u>Ja/Nee/NVT</u>	
Opwerpen verjaring of betwisten van een schuld				<u>Ja/Nee/NVT</u>	
Besluit:					
Toelichting:					

- 3.2.5 Tekorten
- 3.2.6 Werkpunten

3.3 DE DOELGROEP

3.3.1 Wetgeving die aanleiding kan geven tot een tekort

Besluit van de Vlaamse Regering van 21 juni 2013 betreffende het algemeen welzijnswerk
Artikel 13: 13°: het centrum bouwt het hulpaanbod zodanig uit dat het ook toegankelijk is voor mensen met een beperking.

3.3.2 Werkwijze

De bereikbaarheid en bekendmaking van het aanbod, en het omgaan met eventuele wachttijden worden afgetoetst in een bevraging van de gesprekspartners. Eventuele schriftelijke afspraken worden doorgenomen.

3.3.3 Verwachtingen

De wetgever verwacht dat een CAW zich organiseert om de meest kwetsbare personen en bevolkingsgroepen te bereiken en vraagt aandacht voor de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de dienstverlening. Er wordt verwacht dat de cliënt volledig zelfstandig het gebouw kan betreden en gebruik kan maken van het toilet.

Verwacht wordt dat het CAW zijn aanbod inzake financiële hulpverlening duidelijk bekendmaakt aan de doelgroep en dat iedere hulpvrager toegang heeft tot de voor hem meest aangewezen vorm van hulpverlening. Er kan voor de opstart van de hulpverlening nagegaan worden of schuldbemiddeling de meest aangewezen hulpverlening is, bijvoorbeeld voldoende gemotiveerd zijn, een realistische verhouding inkomen/schuld voor dit soort hulpverlening,... Er wordt verwacht dat er geen bijkomende voorwaarden worden gesteld om de schuldbemiddeling te kunnen opstarten. Het is belangrijk dat de schuldhulpverlening snel opgestart kan worden. In geval van wachttijden wordt verwacht dat er toch reeds stappen worden gezet. Wanneer een cliënt niet kan geholpen worden door de ISB, dan wordt deze met zorg doorverwezen.

3.3.4 Vaststellingen en toelichting

3.3.4.1 Bereikbaarheid en bekendmaking

Fysieke bereikbaarheid van de dienst	JA	NEE	NB
Het gebouw is rolstoeltoegankelijk			
Er is een rolstoeltoegankelijk gesprekslokaal			
Er is een rolstoeltoegankelijk toilet			
Er is een halte van het openbaar vervoer (station of bus) in een straal van 500 m			
Het is toegelaten van de dienst om als SB huisbezoeken uit te voeren			
De SB doet huisbezoeken op vraag van de cliënt			
Er zijn afspraken met een SB op een andere locatie mogelijk			
Toelichting:			

Bekendmaking van het aanbod	JA	NEE	NB	NVT
Het aanbod van financiële hulpverlening (budgetbeheer, budgetbegeleiding en schuldbemiddeling) wordt door het <u>CAW</u> bekend gemaakt t.a.v. de (potentiële) doelgroep via:				
• Website	x			
• Folder Zo ja, waar en hoe verdeeld?				
• Media				
• Vindplaatsgericht werken Zo ja, op welke plaatsen is er iemand aanwezig?				
• Contacten met andere organisaties (bv VWAWN)				
• Andere manieren				
Toelichting: Op de overkoepelende website van de CAW's wordt informatie verstrekt over financiële hulpverlening.				

3.3.4.2 Opstart van de hulpverlening

Voorwaarden voor de opstart van de schuldbemiddeling	JA	NEE	NB	NVT
Er zijn bijkomende voorwaarden voor het opstarten van schuldbemiddeling				
Deze bijkomende voorwaarden zijn schriftelijk vastgelegd				
Toelichting: Bijkomende voorwaarden gesteld door de ISB:				

Wachttijden	JA	NEE	NB	NVT
De schuldbemiddeling kan onmiddellijk opgestart worden				
Er is een wachtlijst voor de opstart van de schuldbemiddeling				
Gemiddelde wachttijd in weken:				
• Tijdelijke situatie waarbij men verwacht dat de wachtlijst binnen de periode van 1 maand kan opgelost worden				
• Structurele situatie waarbij men verwacht dat de wachtlijst niet binnen de periode van 1 maand kan opgelost worden				

Tijdens de wachttijd worden reeds stappen gezet				
Er zijn schriftelijke afspraken over de acties die tijdens de wachttijd kunnen worden ondernomen				
Toelichting:				

3.3.4.3 Doorverwijzing

Doorverwijzing	JA	NEE	NB	NVT
Cliënten met een vraag naar schuldhulpverlening die niet kunnen worden geholpen, worden doorverwezen				
Doorverwijzingen gebeuren onder andere naar:				
<ul style="list-style-type: none"> Collectieve schuldenregeling 				
<ul style="list-style-type: none"> OCMW 				
<ul style="list-style-type: none"> Voorlopige bewindvoering 				
<ul style="list-style-type: none"> Andere (vermelden in toelichting) 				
Redenen voor doorverwijzingen zijn:				
<ul style="list-style-type: none"> Wanneer blijkt dat de werking van de ISB binnen het CAW niet de meest aangewezen hulpverlening is voor de schuldhulpvraag van een cliënt 				
<ul style="list-style-type: none"> Andere redenen 				
Toelichting:				

3.3.5 Tekorten

3.3.6 Werkpunten

4. DE THEMA'S

4.1 HET RECHT OP EEN KWALITEITSVOLLE HULPVERLENING

4.1.1 Wetgeving die aanleiding kan geven tot een tekort

Decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk

Artikel 13: Het algemeen welzijnswerk:

1° is door de betrokken personen gevraagd of aanvaard;

2° gaat gepaard met respect voor de persoonlijke levenssfeer van elke persoon.

Artikel 15: Het hulpaanbod is altijd gratis voor de gebruiker. Het centrum kan onkosten die het maakt, doorrekenen aan de gebruiker. De verrekening van de onkosten gebeurt op een

transparante wijze. Er is een voorafgaand akkoord van de gebruiker vereist over de aard van die onkosten en die onkosten moeten kunnen worden aangetoond. Het centrum voor algemeen welzijnswerk mag geen hulpverlening weigeren wegens financieel onvermogen van de gebruiker.

Decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling

Artikel 5: Komen enkel voor erkenning in aanmerking, die instellingen die behoefte van schuldbemiddeling tegelijkertijd:

1° een maatschappelijk werker ter beschikking hebben, die ter zake een gespecialiseerde opleiding van ten minste zestig uren heeft gevolgd of daaromtrent een nuttige beroepservaring van ten minste drie jaar kan voorleggen;

2° het bewijs leveren dat ze een doctor of licentiaat in de rechten met bovenvermelde opleiding of beroepservaring tewerk stellen, dan wel een overeenkomst hebben gesloten hetzij met een doctor of licentiaat in de rechten die aan minstens één van die voorwaarden voldoet, hetzij met een orde van advocaten bij een balie.

De Vlaamse regering bepaalt de inhoud van de voormelde gespecialiseerde opleiding.

Besluit van de Vlaamse Regering van 25 maart 1997 tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling

Artikel 14: Bij het beëindigen van de schuldbemiddeling kunnen private instellingen de rechtstreeks aan de schuldbemiddelingsprocedure verbonden reële kosten terugvorderen van diegene die om de schuldbemiddeling heeft verzocht. Als kosten verbonden aan de schuldbemiddelingsprocedure worden onder meer beschouwd: aangetekende of genormaliseerde brieven, kosten verbonden aan het verzamelen van informatie, reiskosten, met dien verstande dat het kosten betreft die gemaakt worden vanaf de dag dat de schuldbemiddelaar de cliënt ontvangt tot aan de dag dat vaststaat dat een akkoord al dan niet bereikt wordt. De terugvordering van de kosten van schuldbemiddeling dient met de nodige bewijsstukken te worden gestaafd en kan nooit meer dan 3 000 frank bedragen. Er mag in geen enkel geval teruggevorderd worden van personen die een inkomen genieten dat niet hoger is dan het bestaansminimum.

4.1.2 Werkwijze

Door een rondgang in de dienst, wordt nagegaan of de infrastructuur voldoende garanties biedt op het vlak van privacy. Het gebruik, de verwerking en de uitwisseling van persoonsgegevens behoren niet tot de focus van deze inspectie.

Enkele rechten van de cliënten in schuldbemiddeling worden bevestigd, zoals het gratis en vrijwillig zijn van de hulpverlening en het systeem dat voorhanden is om op de hoogte te zijn van de sociale rechten van de cliënt.

De taakomschrijvingen worden opgevraagd en er wordt nagevraagd op welke wijze men een beroep doet op een jurist m.b.t. de schuldbemiddeling.

Er wordt bevestigd/afgetoetst of er interne afspraken zijn over:

- de opmaak van het budget- en schuldenplan
- de inspraak van de cliënt in zijn eigen dossier
- het stopzetten / afronden van de schuldbemiddeling en doorverwijzing
- het stimuleren van de zelfredzaamheid en de medeverantwoordelijkheid van de cliënt
- de cliëntcontacten

- het back-upsysteem
- de controle op de betalingsverrichtingen

Verder wordt de interne evaluatie van de schuldhulpverlening bevestigd.

Een aantal zaken worden ook nagegaan in de steekproefdossiers schuldbemiddeling. De vaststellingen uit de steekproef worden weergegeven in een aparte tabel. Per vraag wordt weergegeven in hoeveel dossiers het antwoord ja of nee was op de vraag (#JA of #NEE) of wanneer er in een dossier een bepaald item niet werd bevestigd of niet van toepassing is

4.1.3 Verwachtingen

De infrastructuur kan voldoende privacy garanderen om gesprekken met cliënten te voeren.

Verwacht wordt dat de schuldbemiddeling gedaan wordt door bemiddelaars die hiervoor de juiste opleiding volgden of gelijkgeschakeld zijn door ervaring.

De dienst beschikt over een taakomschrijving van de taken van een SB en kan beroep doen op ondersteuning door een jurist.

We verwachten dat er afspraken zijn over het informeren van de cliënten, de opvolging van de schuldbemiddeling in het algemeen en over de inspraakmogelijkheden van de cliënten. Er kan ook verwacht worden dat betalingen kunnen gestaafd worden en dat de rechten van de cliënt maximaal worden benut. Er wordt verwacht dat men een systeem van interne controle voorziet met het oog op voorkomen van fouten bij betalingen.

Om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te kunnen monitoren wordt verwacht dat de schuldhulpverlening intern wordt geëvalueerd.

4.1.4 Vaststellingen en toelichting

4.1.4.1 Respect voor privacy

Privacy	JA	NEE	NB
De gespreksruimten bieden voldoende mogelijkheden om de privacy te garanderen			
Er zijn geen tegenindicaties dat de privacy van de cliënten gerespecteerd wordt tijdens de begeleidingsgesprekken			
De dossiers/gegevens worden met respect voor de privacy bewaard			
Toelichting:			

Rechten van de cliënt	JA	NEE	NB
Het hulpaanbod van de ISB is gratis			
De rechtstreeks aan de schuldbemiddelingsprocedure verbonden reële kosten die bij het beëindigen van de schuldbemiddeling worden teruggevorderd van de cliënt zijn beperkt tot 75 euro			

De schuldbemiddeling is altijd op vrijwillige basis			
Er is een systeem beschikbaar dat de SB kan gebruiken om op de hoogte te zijn van de mogelijke rechten van de cliënt (kortingen, tegemoetkomingen...)			
Er wordt gebruik gemaakt van de rechtenverkenner van de Vlaamse overheid			
Toelichting:			

4.1.4.2 Omkadering van de SB

Opleiding/ervaring van de SB	JA	NEE	NB
Men beschikt over een omschrijving van de taken van de SB zoals vermeld in de wettelijke modelovereenkomst (opgesomd bij het luik 'Werking van het geselecteerde team')			
Wijzigingen worden jaarlijks bij het indienen van het jaarverslag ingegeven in de app van de afdeling Welzijn en Samenleving			
SB die definitief uit dienst zijn worden onmiddellijk verwijderd uit de app van de afdeling Welzijn en Samenleving			
Toelichting:			

Ondersteuning door jurist voor de schuldbemiddeling	JA	NEE	NB	NVT
Er is een interne jurist in dienst van het CAW				
Men heeft een overeenkomst met een externe jurist				
De jurist is systematisch aanwezig op teamoverleg/cliëntenbesprekingen				
De jurist is ad hoc aanwezig op teamoverleg/cliëntenbesprekingen				
De jurist is niet aanwezig op teamoverleg/cliëntenbesprekingen				
De jurist is systematisch aanwezig bij besprekingen met cliënten				
De jurist is ad hoc aanwezig bij besprekingen met cliënten				
De jurist is niet aanwezig bij besprekingen met cliënten				
De jurist biedt ondersteuning vanop afstand				
Toelichting:				

4.1.4.3 Interne afspraken m.b.t. schuldbemiddeling – Opmaak budgetplan en schuldenplan

Interne afspraken – Opmaak budgetplan en schuldenplan	JA	NEE	Schriftelijk	NB	NVT
Er is een afspraak dat voor iedere cliënt in schuldbemiddeling een budgetplan wordt opgemaakt			Ja/Nee/NVT		
Er zijn afspraken over de inhoud van het budgetplan			Ja/Nee/NVT		
Er zijn afspraken over het actualiseren van het budgetplan			Ja/Nee/NVT		
Schuldenplan					
Er is een afspraak dat voor iedere cliënt in schuldbemiddeling een schuldenplan wordt opgemaakt			Ja/Nee/NVT		
Er zijn afspraken over de inhoud van het schuldenplan			Ja/Nee/NVT		
Er zijn afspraken over het actualiseren van het schuldenplan			Ja/Nee/NVT		
Toelichting:					

4.1.4.4 Steekproef – Opmaak budgetplan en schuldenplan

Steekproef - Opmaak budgetplan en schuldenplan	#JA	#NEE	#NB	#NVT	#dossiers
Er werd een budgetplan opgemaakt					
Op basis van dit budgetplan is duidelijk wat:					
- de inkomsten zijn					
- de uitgaven zijn					
- het maandelijks aflossingsbedrag is van alle schulden samen					
- het leefgeld per week / maand is					
- de mogelijkheden tot het toekennen van extra's zijn					
Het budgetplan wordt geactualiseerd met volgende frequentie:					
- bij elke wijziging					
- wekelijks					
- maandelijks					
- op het moment van een cliëntencontact					

- andere					
Er werd een schuldenplan opgemaakt					
Op basis van dit schuldenplan is duidelijk wat:					
- het beginbedrag van elke schuld is					
- de nog lopende schulden zijn					
- de maandelijkse aflossingen van deze schulden zijn					
- de geschatte afbetalingstermijn is					
Het schuldenplan wordt geactualiseerd met volgende frequentie:					
- bij elke wijziging					
- wekelijks					
- maandelijks					
- op het moment van een cliëntencontact					
- andere					
Toelichting:					

4.1.4.5 Interne afspraken – Inspraak van de cliënt in zijn eigen dossier schuldbemiddeling

Interne afspraken- inspraak van de cliënt in zijn eigen dossier schuldbemiddeling	JA	NEE	NB	NVT
Er zijn minimumbedragen vastgelegd m.b.t. het leefgeld				
Er wordt rekening gehouden met de kinderen in het gezin bij het bepalen van het minimumbedrag				
De minimumbedragen van het leefgeld zijn schriftelijk vastgelegd				
Er zijn afspraken/richtlijnen over het geven van extra's				
Indien ja, welke afspraken:				
• Er wordt een budget voorzien voor eventueel gevraagde extra's				
• Voor iedere vraag naar extra's wordt per keer bekeken wat mogelijk is?				
• Andere afspraken				

De afspraken over het geven van extra's zijn schriftelijk vastgelegd				
Toelichting:				

4.1.4.6 Steekproef – Inspraak van de cliënt in zijn eigen dossier

Steekproef - inspraak van de cliënt in zijn eigen dossier	#JA	#NEE	#NVT	#NB	#dossiers
Er wordt rekening gehouden met de kinderen in het gezin bij het bepalen van het minimumbedrag					
De cliënt kan om extra's vragen					
Indien ja, op welke manier worden extra's toegekend:					
- Er wordt een budget voorzien voor eventueel gevraagde extra's					
- Voor iedere vraag naar extra's wordt per keer bekeken wat mogelijk is					
- Andere afspraken					
Toelichting:					

4.1.4.7 Steekproef – Stopzetten schuldbemiddeling en doorverwijzing

Steekproef: Stopzetting schuldbemiddeling en doorverwijzing	#JA	#NEE	#NB	#NVT	#dossiers
Er zijn dossiers waarbij de schuldbemiddeling recent werd afgesloten					
De stopzetting of afronding gebeurde eenzijdig door de cliënt					
De stopzetting of afronding gebeurde eenzijdig door de ISB					
De stopzetting of afronding gebeurde in samenspraak					
Alle schulden waren afgelost bij de stopzetting van de schuldbemiddeling					
De cliënt werd doorverwezen voor verdere schuldhulpverlening					
<ul style="list-style-type: none"> De doorverwijzing gebeurde met instemming van de cliënt 					
<ul style="list-style-type: none"> Er werd een afspraak gemaakt met de cliënt over de opvolging van de hulp- en dienstverlening na de doorverwijzing 					
Er zijn nog contacten geweest m.b.t. de schuldhulpverlening na het stopzetten van de schuldbemiddeling tussen de cliënt en de SB					

Toelichting:

4.1.4.8 Interne afspraken – Cliëntcontacten in het kader van schuldbemiddeling

Interne afspraken – Cliëntcontacten	JA	NEE	NB	NVT
Er zijn afspraken over het hebben van face-to-face-contacten met de cliënt				
De afspraken over het hebben van face-to-face-contacten met de cliënt zijn schriftelijk vastgelegd				
Er zijn afspraken over de minimum frequentie van face-to-face contacten				
Indien ja:				
<ul style="list-style-type: none"> • Wekelijks 				
<ul style="list-style-type: none"> • Maandelijks 				
<ul style="list-style-type: none"> • Af en toe bij bv. opstart, afsluiten 				
<ul style="list-style-type: none"> • Per situatie afgesproken met de cliënt 				
De afspraken over de minimum frequentie van face-to-face contacten zijn schriftelijk vastgelegd				
Toelichting:				

4.1.4.9 Interne afspraken – Back-up systeem in het kader van schuldbemiddeling

Back-upstelsysteem in het kader van schuldbemiddeling	JA	NEE	NB	NVT
Aan de cliënt wordt een vaste contactpersoon toegewezen				
Geplande afwezigheid				
Er wordt voorzien in een back-up systeem bij geplande afwezigheid van de HV				
Deze back-up heeft toegang tot de digitale informatie die cliënten bezorgen				
Deze back-up heeft toegang tot de informatie die cliënten op papier bezorgen				
Deze back-up heeft toegang tot de schriftelijke neerslag van de belangrijkste afspraken en informatie uit de cliëntcontacten				
Onverwachte afwezigheid				
Er wordt voorzien in een back-up systeem bij onverwachte afwezigheid van de HV				

Deze back-up heeft toegang tot de digitale informatie die cliënten bezorgen				
Deze back-up heeft toegang tot de informatie die cliënten op papier bezorgen				
Deze back-up heeft toegang tot de schriftelijke neerslag van de belangrijkste afspraken en informatie uit de cliëntcontacten				
Toelichting:				

4.1.4.10 Steekproef – Back-up systeem in het kader van schuldbemiddeling

Steekproef - Back-upsysteem	#JA	#NEE	#NB	#NVT	#dossiers
Er is een schriftelijke neerslag van de contacten en afspraken met de cliënt					
De schriftelijke neerslag van de contacten en afspraken met de cliënt kan geconsulteerd worden door de back-up					
De back-up heeft toegang tot de digitale informatie die cliënten hebben bezorgd					
De back-up heeft toegang tot de informatie die cliënten op papier hebben bezorgd					
Toelichting:					

4.1.4.11 Interne afspraken – Controle betalingsverrichtingen

Interne afspraken - controle van de betalingsverrichtingen	JA	NEE	NB	NVT
Er zijn schriftelijke afspraken/richtlijnen over interne controles				
In de praktijk wordt dit systeem van interne controle op mogelijke fouten toegepast				
In de praktijk wordt een ander systeem van interne controle op mogelijke fouten toegepast				
Toelichting:				

4.1.4.12 Steekproef – Controle betalingsverrichtingen

Steekproef - Interne controle van de betalingsverrichtingen	#JA	#NEE	#NB	#NVT	#dossiers
Uit het nazicht van de betalingsverrichtingen van de dossiers blijken geen onregelmatigheden (correcte en tijdige betalingen, voor elke betaling een bewijsstuk...)					
Bij de nagekeken dossiers in afronding / afgesloten dossiers werden de rechtstreeks aan de schuldbemiddelingsprocedure verbonden reële kosten die bij het beëindigen van de schuldbemiddeling worden teruggevorderd van de cliënt beperkt tot 75 euro					

Toelichting:

4.1.4.13 Evaluatie van de dienstverlening

Evaluatie van de dienstverlening	JA	NEE	NB	NVT
Het schuldhulpverleningsaanbod wordt intern geëvalueerd				
De resultaten van de interne evaluatie van het schuldhulpverleningsaanbod werden besproken op beleidsniveau				
De resultaten van de interne evaluatie van het schuldhulpverleningsaanbod hebben geleid tot verbeteracties				
De laatste interne evaluatie van het schuldhulpverleningsaanbod dateert van				
Toelichting:				

4.1.5 Tekorten

4.1.6 Werkpunten

4.2 HET RECHT OP INFORMATIE

4.2.1 Wetgeving die aanleiding kan geven tot een tekort

Besluit van de Vlaamse Regering van 25 maart 1997 tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling

Artikel 14: Bij het beëindigen van de schuldbemiddeling kunnen private instellingen de rechtstreeks aan de schuldbemiddelingsprocedure verbonden reële kosten terugvorderen van diegene die om de schuldbemiddeling heeft verzocht. Als kosten verbonden aan de schuldbemiddelingsprocedure worden onder meer beschouwd: aangetekende of genormaliseerde brieven, kosten verbonden aan het verzamelen van informatie, reiskosten, met dien verstande dat het kosten betreft die gemaakt worden vanaf de dag dat de schuldbemiddelaar de cliënt ontvangt tot aan de dag dat vaststaat dat een akkoord al dan niet bereikt wordt. De terugvordering van de kosten van schuldbemiddeling dient met de nodige bewijsstukken te worden gestaafd en kan nooit meer dan 3 000 frank bedragen. Er mag in geen enkel geval teruggevorderd worden van personen die een inkomen genieten dat niet hoger is dan het bestaansminimum.

Decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk

Artikel 15: Het hulpaanbod is altijd gratis voor de gebruiker. Het centrum kan onkosten die het maakt, doorrekenen aan de gebruiker. De verrekening van de onkosten gebeurt op een transparante wijze. Er is een voorafgaand akkoord van de gebruiker vereist over de aard van die onkosten en die onkosten moeten kunnen worden aangetoond. Het centrum voor algemeen welzijnswerk mag geen hulpverlening weigeren wegens financieel onvermogen van de gebruiker.

Decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling

Artikel 9:

§ 1. De erkende instellingen voor schuldbemiddeling moeten, gebeurlijk om erkend te blijven of opnieuw erkend te worden, de volgende verplichtingen naleven:

7° de modelovereenkomst inzake schuldbemiddeling opgemaakt door de Vlaamse regering gebruiken.

4.2.1 Werkwijze

In de bespreking wordt er nagegaan of cliënten en potentiële cliënten worden geïnformeerd over de verschillende vormen van financiële hulpverlening, de bereikbaarheid van de hulpverleners en eventuele kosten voor de cliënten. Indien er schriftelijke informatie beschikbaar is wordt dit nagekeken op aangepaste taal.

Voor de cliënten die in schuldbemiddeling zijn, wordt nagegaan of er met een overeenkomst schuldbemiddeling wordt gewerkt en of deze alle elementen uit de wettelijke modelovereenkomst bevat.

Er wordt een steekproef genomen van 4 dossiers schuldbemiddeling. In deze dossiers wordt nagegaan of er een overeenkomst schuldbemiddeling wordt afgesloten en of de cliënten op vraag een overzicht kunnen krijgen van hun lopende schulden. Per vraag wordt weergegeven in hoeveel dossiers het antwoord ja of nee was op de vraag (#JA of #NEE) of wanneer er in een dossier een bepaald item niet werd bevraagd of niet van toepassing is.

4.2.2 Verwachtingen

We verwachten dat alle cliënten geïnformeerd zijn, in een voor hen begrijpelijke taal van bij de opstart van de begeleiding. We verwachten informatie over de verschillende vormen van schuldhulpverlening, over de eventuele kosten hieraan verbonden en over de bereikbaarheid van de hulpverleners. Van de belangrijkste informatie verwachten we een schriftelijke neerslag waarop de cliënt kan terugvallen. Tijdens de schuldbemiddeling, wordt verwacht dat de cliënt op vraag een overzicht van zijn lopende schulden kan worden getoond. Zoals de wetgeving voorziet, verwachten we ook een schriftelijke overeenkomst inzake de schuldbemiddeling voor elke cliënt.

4.2.3 Vaststellingen en toelichting

Schriftelijke informatie over de 4 vormen van financiële hulpverlening	JA	NEE	NB	NVT
Er is schriftelijke informatie over volgende 4 vormen van financiële hulpverlening:				
• Budgetbegeleiding				
• Budgetbeheer				
• Schuldbemiddeling				
• Collectieve schuldenregeling				
Deze informatie is opgesteld in begrijpbare taal				

De beschikbare informatie over de verschillende vormen van financiële hulpverlening wordt standaard meegegeven aan de cliënt				
Toelichting:				

Schriftelijke informatie over de kosten van de schuldbemiddeling	JA	NEE	NB	NVT
Kosten van de hulpverlening zelf				
Er is schriftelijke informatie die vermeldt dat de hulpverlening op zichzelf gratis is				
Procedurekosten verbonden aan de hulpverlening				
Bij het beëindigen van de schuldbemiddeling worden er rechtstreeks aan de schuldbemiddelingsprocedure verbonden reële kosten teruggevorderd van de cliënt (bijvoorbeeld: aangetekende of genormaliseerde brieven, kosten verbonden aan het verzamelen van informatie, reiskosten...)				
Indien ja:				
- Er is schriftelijke informatie die vermeldt dat de rechtstreeks aan de schuldbemiddelingsprocedure verbonden reële kosten bij het beëindigen van de schuldbemiddeling worden teruggevorderd van de cliënt				
- Er is schriftelijke informatie die vermeldt dat deze kosten maximum 75 euro mogen bedragen				
- Er is schriftelijke informatie die vermeldt dat er niet mag teruggevorderd worden van personen die een inkomen genieten dat niet hoger is dan het leefloon				
De beschikbare schriftelijke informatie over de procedurekosten is opgesteld in begrijpbare taal				
De beschikbare informatie wordt standaard meegegeven aan de cliënt				
Toelichting:				

Schriftelijke informatie over kosten m.b.t. het openen van de rekening	JA	NEE	NB	NVT
Er zijn voor de cliënt kosten verbonden aan het openen van zijn bankrekeningen				
Er is schriftelijke informatie beschikbaar over de kosten die zijn verbonden aan het openen van een bankrekening				
<ul style="list-style-type: none"> Er wordt vermeld hoeveel de kosten zijn 				
<ul style="list-style-type: none"> De frequentie van de kosten wordt vermeld 				

• Er wordt vermeld op wie de kosten verhaald worden				
• De schriftelijke informatie is opgesteld in begrijpbare taal				
Deze schriftelijke informatie wordt standaard meegegeven aan de cliënt				
Toelichting:				

Schriftelijke overeenkomst	JA	NEE	NB	NVT
Er wordt gewerkt met de wettelijke modelovereenkomst schuldbemiddeling				
Er wordt gewerkt met eigen overeenkomst schuldbemiddeling				
De eigen overeenkomst bevat volgende elementen uit de wettelijke modelovereenkomst:				
➤ De doelstelling van de overeenkomst (de aanvrager te helpen zijn schuldenlast geheel of deels uit kredietovereenkomsten, af te betalen op menswaardige wijze)				
➤ De verbintenis van de ISB om alle nuttige inlichtingen te verschaffen over krediet en schuldenlast				
➤ De verbintenis van de ISB om vertrouwelijke gegevens discreet te behandelen				
➤ De verbintenis van de ISB om enkel te handelen met instemming van de aanvrager bij het uitoefenen van de taken van een SB				
➤ De verbintenis van de aanvrager om alle nodige gegevens te bezorgen				
➤ De verbintenis van de aanvrager om zich aan de afspraken houden				
➤ De verbintenis van de aanvrager om zich aan het aflossingsplan te houden				
➤ De verbintenis van de aanvrager om het ISB te verwittigen bij iedere verandering die gevolgen kan hebben voor de uitvoering van het overeengekomen betalingsplan				
➤ De verbintenis van de aanvrager om geen nieuwe kredietovereenkomsten aan te gaan				
➤ De kost van de procedure: enkel de werkelijk gemaakte kosten met een maximum van 75 euro bij beëindigen van de schuldbemiddeling				
➤ Informatie over de wijze waarop de overeenkomst kan stopgezet worden:				

○ Bij akkoord van beide partijen				
○ Door middel van een eenvoudige brief				
Toelichting:				

Steekproef - Schriftelijke overeenkomst schuldbemiddeling	#JA	#NEE	#NB	#NVT	#dossiers
Er werd een overeenkomst schuldbemiddeling ondertekend					
Deze overeenkomst is conform					
Toelichting:					

Steekproef: informatie over de schulden	#JA	#NEE	#NB	#NVT	#dossiers
Het schuldenplan wordt regelmatig getoond/besproken/bezorgd aan de cliënt					
De cliënt kan op vraag, op ieder moment, een schriftelijk overzicht van zijn schuldenplan krijgen					
Toelichting:					

4.2.4 Tekorten

4.2.5 Werkpunten

4.3 HET RECHT OP INSPRAAK EN PARTICIPATIE

4.3.1 Wetgeving die aanleiding kan geven tot een tekort

Besluit van de Vlaamse Regering van 21 juni 2013 betreffende het algemeen welzijnswerk

Artikel 13: 9° de verwijzing of toeleiding van de gebruiker naar andere hulp- en dienstverlenende organisaties gebeurt steeds met instemming van de gebruiker en met een afspraak met de gebruiker over de opvolging van de hulp- en dienstverlening.

4.3.1 Werkwijze

Tijdens de bespreking wordt nagevraagd of de cliënt inspraak heeft op cliëntniveau. Dit wordt tevens afgetoetst in de steekproefdossiers.

Voor de inspraak op beleidsniveau wordt nagegaan of er rekening gehouden wordt met de feedback van de cliënt bij de evaluatie van de dienstverlening.

4.3.2 Verwachtingen

We verwachten dat de cliënt inspraak heeft waar mogelijk. Een aantal zaken rond inspraak in het eigen dossier zijn hierboven reeds bevraagd. Verder verwachten we dat de cliënt inspraak heeft in de werking op niveau van de relatie cliënt-hulpverlener en dat feedback van een cliënt zijn weg vindt tot bij het beleid.

4.3.3 Vaststellingen en toelichting

4.3.3.1 Inspraak in de werking op cliëntniveau

Contacten met de SB/HV in functie van schuldbemiddeling	JA	NEE	NB	NVT
De cliënt kan zelf een afspraak maken met zijn SB/HV				
Het is mogelijk voor de cliënt om op eigen vraag een andere SB/HV te krijgen in functie van een gunstige cliënt-hulpverlener relatie (bv. wanneer het niet klikt/het vertrouwen zoek is)				
Is in het voorbije jaar een van de cliënten gewisseld van SB/HV op eigen vraag?				
Toelichting:				

4.3.3.2 Inspraak in de werking op beleidsniveau

Inspraak op beleidsniveau	JA	NEE	NB	NVT
Er wordt op structurele wijze feedback van de cliënt m.b.t. de schuldhulpverlening gevraagd				
Er is in de voorbije 3 jaren feedback gevraagd aan de cliënt m.b.t. de schuldhulpverlening (bv. a.d.h.v. een tevredenheidsmeting bij de cliënten)				
De feedback van de cliënt wordt verzameld en in een overleg op beleidsniveau besproken				
Er kunnen voorbeelden gegeven worden van verbeteracties n.a.v. feedback van de cliënten				
Toelichting:				

4.3.4 Tekorten

4.3.5 Werkpunten

4.4 HET RECHT OP HET INDIENEN VAN KLACHTEN

4.4.1 Wetgeving die aanleiding kan geven tot een tekort

Besluit van de Vlaamse Regering van 21 juni 2013 betreffende het algemeen welzijnswerk
Artikel 13: 12° het centrum garandeert het klachtenrecht aan de cliënt door een procedure voor klachtenregistratie en -behandeling, die voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de

verwerking van persoonsgegevens.

De procedure, beschrijft op welke wijze de cliënt zijn klacht kenbaar kan maken, op welke wijze de klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid, op welke wijze de klacht wordt behandeld en op welke wijze de cliënt wordt geïnformeerd over het resultaat van zijn klacht.

4.4.2 Werkwijze

Het klachtenrecht wordt afgetoetst in een bevraging van de gesprekspartners. Eventuele schriftelijke afspraken/procedures worden doorgenomen.

4.4.3 Verwachtingen

Er bestaat een klachtenprocedure. De procedure wordt in eenvoudige taal bekendgemaakt aan de doelgroep. Er zijn geen hoge drempels om een klacht te kunnen indienen.

Er wordt vanuit gegaan dat alle klachten worden geregistreerd, zodat er geen waardevolle informatie, met het oog op bijsturen van de hulpverlening, kan verloren gaan. De verwachting is tevens dat klachten op een correcte wijze worden afgehandeld en worden meegenomen in de evaluatie van de dienst.

4.4.4 Vaststellingen en toelichting

	JA	NEE	NB	NVT
Er is een schriftelijk klachtenprocedure				
De klachtenprocedure is systematisch uitgewerkt				
De klachtenprocedure bevat geen hoge drempels voor het indienen van een klacht				
De klachtenprocedure wordt bekendgemaakt op een aan de doelgroep aangepaste wijze				
Er werden in de voorbije twee jaren klachten ingediend m.b.t de schuldhulpverlening binnen dit team				
Bij de behandeling van deze klachten, werd de klachtenprocedure toegepast				
Er kan worden aangetoond dat deze klachten degelijk opgevolgd en afgehandeld werden				
De werking werd aangepast naar aanleiding van (terechte) klachten				
Toelichting:				

4.4.5 Tekorten

4.4.6 Werkpunten

5. BESLUIT