

Colofon

Verantwoordelijke uitgever

Karine Moykens, Secretaris-generaal
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Koning Albert II-laan 35 bus 30
1030 Brussel

Samenstelling

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Zorginspectie

Depotnummer

D/2018/3241/288

Uitgave

November 2018

Inhoud

Inleiding	5
1 Begripsomschrijving	6
1.1 Budgethulpverlening	6
1.1.1 Budgetbegeleiding	6
1.1.2 Budgetbeheer	6
1.2 Schuldhulpverlening	6
1.2.1 Schuldbemiddeling	6
1.2.2 Schuldbemiddelaar	7
1.2.3 Collectieve schuldenregeling	8
1.3 Budgetplan	9
1.4 Schuldenplan	9
Inspectiekader	9
1.5 Toegepaste wetgeving	9
1.6 Uitgangspunten	10
2 Inspectiemethodiek	10
3 Resultaten inspectie	12
3.1 Situering van de dienst	12
3.1.1 Verwachtingen	12
3.1.2 Vaststellingen	12
3.2 Doelgroep	14
3.2.1 Verwachtingen	14
3.2.2 Vaststellingen	15
3.3 Het recht op informatie	16
3.3.1 Verwachtingen	16
3.3.2 Vaststellingen	18
3.4 Het recht op inspraak en participatie	19
3.4.1 Inspraak op individueel niveau	19
3.4.2 Inspraak op beleidsniveau	21
3.5 Het recht op een kwaliteitsvolle hulpverlening	21
3.6 Het recht op een respectvolle bejegening	26

3.6.1	Verwachtingen:.....	26
3.6.2	Vaststellingen	26
3.7	Het recht op indienen van klachten	26
3.7.1	Verwachtingen.....	26
3.7.2	Vaststellingen	27
4	Conclusie.....	27

INLEIDING

Zowel Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW's) als Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW's) kunnen door het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, afdeling Welzijn en Samenleving erkend worden als instelling voor schuldbemiddeling (ISB). Op het moment van de inspectieronde waren er in Vlaanderen 306 OCMW's, 4 OCMW-verenigingen¹ en 11 CAW's erkend om aan schuldbemiddeling te doen².

Deze erkenning is voor de OCMW's en CAW's wettelijk verplicht om aan schuldbemiddeling te mogen doen bij schulden uit een consumentenkrediet³. Iedereen met financiële problemen en vragen over het afbetalen van zijn of haar schulden kan terecht bij een ISB. Als men start met schuldbemiddeling kan een schuldbemiddelaar nagaan of de schulden terecht zijn, of ze verjaard zijn, of er onwettige kosten aangerekend worden en onderhandelen met de schuldeisers over de afbetaling van de schulden.

Alle instellingen en voorzieningen die een erkenning hebben van de Vlaamse Overheid kunnen onderworpen worden aan een inspectie. Dit rapport handelt over de resultaten van een inspectieronde die is uitgevoerd bij een steekproef van 50 ISB's binnen de OCMW's tussen oktober 2017 en september 2018.

Voor de ISB's was dit de eerste keer dat ze werden geïnspecteerd. Ook voor Zorginspectie was het een eerste kennismaking met de ISB's. Bij deze eerste inspectieronde was de invalshoek, zoals steeds bij Zorginspectie, de kwaliteit van zorg voor de gebruiker en daarom werd de focus gelegd op de volgende vijf thema's:

- het recht op informatie;
- het recht op inspraak en participatie;
- het recht op een kwaliteitsvolle hulpverlening;
- het recht op een respectvolle bejegening;
- het recht op het indienen van klachten.

¹ samenwerkingsverbanden tussen OCMW en CAW – gesubsidieerd door de afdeling Welzijn en Samenleving voor gespecificeerde opdrachten

² Bron: <https://www.departementwvg.be/welzijn-en-samenleving/welzijnswerk/schuldbemiddeling>

³ <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/het-consumentenkrediet>

1 BEGRIPSOMSCHRIJVING

Bij deze eerste inspectieronde is gebleken dat de ISB's tot nu toe een eigen manier van werken hebben ontwikkeld. Ook wordt er in de verschillende ISB's een andere invulling gegeven aan de termen binnen de financiële hulpverlening. Het onderscheid tussen budgetbegeleiding, budgetbeheer en schuldbemiddeling wordt door de medewerkers van de ISB's niet altijd op eenzelfde wijze geïnterpreteerd. In verschillende ISB's wordt geen onderscheid gemaakt tussen dossiers budgetbeheer met schulden en dossiers budgetbeheer zonder schulden. De term schuldbemiddelaar wordt door sommige ISB's enkel gebruikt binnen de collectieve schuldenregeling.

Er dient vooreerst dus duidelijk een onderscheid gemaakt te worden tussen de verschillende vormen van budgethulpverlening en schuldhulpverlening. In overleg met de afdeling Welzijn en Samenleving is Zorginspectie gekomen tot onderstaande omschrijvingen die werden gehanteerd tijdens de inspectieronde.

1.1 BUDGETHULPVERLENING

1.1.1 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.

1.1.2 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.

1.2 SCHULDHULPVERLENING

1.2.1 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 ondernomen⁴:

- 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.

1.2.2 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 erkend.⁵

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.

In de commentaar bij de artikelen van het decreet van 24 juli 1996⁶ 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.

⁴ 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 Schuldenlast, juli 2017.

⁵ 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.

⁶ Parl. St., 1995-1996, 73, nr. 1

Volgens sommige auteurs⁷ kunnen ook andere personeelsleden binnen de erkende instellingen voor schuldbemiddeling betrokken worden bij de behandeling van de schuldbemiddelingsdossiers, in zoverre deze dossiers opgevolgd worden door deze maatschappelijk werker en deze jurist, dat zij hier de leiding van waarnemen en er richting aan geven.

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

1.2.2.1 Taken specifiek voorbehouden voor de schuldbemiddelaar

- contact opnemen met en inlichtingen inwinnen bij de verschillende schuldeisers;
- onderzoeken van de gegrondheid of wettelijkheid van de door de schuldenaar aangegane verbintenissen en indien nodig opwerpen van verjaring van een schuld of betwisten van een schuld t.a.v. de schuldeiser;
- opstellen van een betalingsplan, dit voorleggen aan de schuldeisers en erover onderhandelen, uitvoeren en opvolgen van het betalingsplan;
- de aanvrager advies verstrekken over de wijze waarop zijn belangen het best verdedigd worden als het geschil voor de rechtbank gebracht moet worden.

Indien een hulpverlener één van deze taken uitvoert wordt er gesproken van schuldbemiddeling en moet de hulpverlener erkend zijn als schuldbemiddelaar.

1.2.3 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 opleggen⁸.

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.

⁷ S. De Coster, Commentaar bij artikel 1675 Ger. W. – collectieve schuldenregeling, Mechelen, Kluwer, afl. 53 (juli 2002), 173)

⁸ <https://www.departementwvg.be/welzijn-en-samenleving/welzijnswerk/schuldbemiddeling>

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.

1.3 BUDGETPLAN

Wanneer verder in dit verslag gesproken wordt over een budgetplan wordt hiermee verwezen naar een overzicht van al de inkomsten, uitgaven en de schulden van de cliënt. Het is vanuit dit plan dat kan worden gezien hoeveel leefgeld er kan worden gegeven en met hoeveel euro per maand schulden afbetaald kunnen worden. Het plan moet aangepast worden bij elke wijziging, zoals bijvoorbeeld wanneer het inkomen wijzigt door een verandering in de tewerkstellingssituatie.

1.4 SCHULDENPLAN

Wanneer verder in dit verslag gesproken wordt over een schuldenplan wordt hiermee verwezen naar een overzicht van het bedrag van de beginschuld, wat al afbetaald is, wat nog moet worden afbetaald en een inschatting van de termijn van afbetaling.

INSPECTIEKADER

1.5 TOEGEPASTE WETGEVING

- Decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast, zoals gewijzigd;
- 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 en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast, zoals gewijzigd;
- Omzendbrief WEL 97/05 van 23 juli 1997 betreffende de schuldbemiddeling. Erkenningsvoorwaarden instellingen schuldbemiddeling.

1.6 UITGANGSPUNTEN

- De organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn (verder organieke wet genoemd)
- Decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn (verder OCMW-decreet genoemd)

De toepasselijke wetgeving vanuit de Vlaamse Overheid legt een aantal voorwaarden op aan de ISB's die een kwaliteitsvolle werking beogen. Cliënten kunnen zich echter ook beroepen op een aantal rechten vanuit de OCMW-wetgeving⁹. Het gaat dan over recht op informatie, recht op inspraak en participatie, recht op een respectvolle bejegening en klachtenrecht. Zorginspectie vindt het belangrijk dat ook deze rechten gegarandeerd worden.

Wanneer in een ISB een inbreuk op de toegepaste wetgeving werd vastgesteld heeft dit geleid tot een tekort. Wanneer werd vastgesteld dat aan de vooropgestelde verwachtingen vanuit de uitgangspunten niet voldaan werd, heeft dit geleid tot een werkpunt.

2 INSPECTIEMETHODIEK

Tussen oktober 2017 en september 2018 voerde Zorginspectie inspecties uit bij 50 ISB's binnen de OCMW's. Bij deze inspectieronde werd vooraf overlegd met de afdeling Welzijn en Samenleving. Ook Audit Vlaanderen werd gecontacteerd omdat zij, in dezelfde periode, in de OCMW's thema-audits "budgetbeheer" organiseerden. Er werden afspraken gemaakt om niet dezelfde OCMW's te bezoeken.

De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) werd in Brussel uitgenodigd voor een informatiemoment op 6 juli 2017. Zij heeft op haar beurt de OCMW's ingelicht door een artikel in haar ledenblad te publiceren. Ook SAM, toen nog het Vlaams Centrum voor Schuldenlast, publiceerde een artikel in haar e-magazine.

Bij het bepalen van de steekproef van ISB's, werd rekening gehouden met de inspectieplanning en met een aantal objectieve criteria zoals de spreiding van de OCMW's over de provincies, het aantal inwoners van de gemeente en het cijfer op de kinderarmoedebarmometer. Het aantal inwoners werd overgenomen van de website '<https://www.vlaanderen.be/nl/gemeenten-en-provincies>' op het moment van de inspectie.

⁹ De organieke wet betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn (8 juli 1976) en het decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.

Voor de kinderarmoedebaarometer werd gekeken naar de lijst die van toepassing is gedurende de lokale beleidsperiode 2014-2019¹⁰.

De inspecties werden aangekondigd uitgevoerd. De betrokken 50 OCMW's kregen een brief waarin het doel van het inspectiebezoek werd gekaderd en zij kregen ook een modelverslag met daarin de inhoud van de bevraging en de verwachtingen. Beide documenten werden eveneens op de website van Zorginspectie gepubliceerd. De focus was, zoals steeds, gebruikersgericht en belichtte de vijf eerder vermelde thema's.

Het inspectiebezoek begon met een gesprek met een leidinggevende ter situering van de dienst en ter kennismaking van de werking. Nadien werd, door de bevraging van een aantal schuldbemiddelaars en het inkijken van een aantal dossiers, de verkregen informatie getoetst aan de werking in de praktijk. Er werd een steekproef van 4 dossiers genomen. Indien mogelijk werden dossiers geselecteerd van verschillende schuldbemiddelaars, om zo te kunnen nagaan of er uniform gewerkt wordt. Voor zover dit mogelijk was, werden er dossiers in de steekproef opgenomen waarbij in het gezin een minderjarig kind aanwezig is, de cliënt anderstalig is, de cliënt overkwam van een ander OCMW of een dossier waarbij de schuldhulpverlening zich in een afrondende fase bevond.

Bij deze eerste inspectieronde werden geen cliënten bevroegd. Er werd voor gekozen om eerst de werking van de ISB's beter te leren kennen.

Er werd een ontwerp van een werkdocument uitgewerkt en eind 2017 werden 3 proefinspecties georganiseerd. Op basis van deze inspecties werd het ontwerp aangepast vooraleer de werkelijke inspecties van start gingen.

De ISB's van de volgende OCMW's werden bezocht:

OCMW Ardoonie, Asse, Bever, Boom, Boortmeerbeek, Borgloon, Borsbeek, Denderleeuw, De Panne, Dilsen-Stokkem, Eeklo, Geel, Genk, Gent, Ham, Herne, Hoogstraten, Houthalen-Helchteren, Knokke-Heist, Kraainem, Kruibeke, Leopoldsburg, Leuven, Liederkerke, Lokeren, Maaseik, Mechelen, Menen, Merchtem, Mesen, Mol, Niel, Ninove, Oostende, Roeselare, Ronse, Schoten, Sint-Pieters Leeuw, Sint-Truiden, Spiere-Helkijn, Temse, Tongeren, Torhout, Turnhout, Voeren, Waasmunster, Wervik, Willebroek, Zaventem, Zelzate.

Na het inspectiebezoek ontvingen de OCMW's een ontwerpverslag met de vaststellingen en met de mogelijkheid hierop te reageren. Een inspectieverslag van Zorginspectie wordt pas definitief nadat de geïnspecteerde organisatie de kans gekregen heeft om te reageren op eventuele onjuistheden in het inspectieverslag. Op deze manier wil Zorginspectie ook de kwaliteit van de eigen verslaggeving opvolgen en verbeteren. Van de 50 organisaties hebben er 14 gebruik gemaakt van de reactiemogelijkheid. Bij 13 werd de reactie verwerkt in het definitieve inspectieverslag. In 1 reactie stond vermeld wat de geplande aanpassingen

¹⁰ Bron: Bijlage bij Ministerieel besluit 7 februari 2014 betreffende de vaststelling en verdeling van de subsidies voor lokale kinderarmoedebestrijding.

waren en hoefde de inspecteur het verslag niet aan te passen. De definitieve verslagen en de reacties werden bezorgd aan de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

3 RESULTATEN INSPECTIE

3.1 SITUERING VAN DE DIENST

3.1.1 Verwachtingen

In artikel 74 van het OCMW-decreet wordt vermeld dat de raad voor maatschappelijk welzijn het organogram van de diensten van het OCMW vaststelt. Hierbij wordt gesteld dat het organogram de organisatiestructuur van de diensten van het OCMW weergeeft, de gezagsverhoudingen aangeeft en de functies aanduidt waaraan het lidmaatschap van het managementteam is verbonden.

Er kan dus verwacht worden dat er een organogram beschikbaar is. Een organogram geeft zicht op de organisatorische structuur, de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de organisatie, de verhouding tussen de diensten en de wijze waarop opvolging wordt gegeven aan het professioneel personeelsbeleid van de organisatie. De OCMW's hebben een erkenning van de Vlaamse Overheid voor hun ISB. Er werd verwacht dat het duidelijk is op het organogram waar de ISB zich situeert binnen het groter geheel.

Zoals hierboven vermeld bij de begripsomschrijving gaat het bij schuldbemiddeling wettelijk gezien enkel over het bemiddelen bij schulden uit een consumentenkrediet. Vanuit de afdeling Welzijn en Samenleving werd gevraagd om de schuldbemiddeling binnen de ISB's ruimer te bekijken en tijdens de inspecties geen strikt onderscheid te maken in de oorsprong van de schulden. Zorginspectie vroeg daarom enkel na of de ISB's al dan niet een onderscheid maken in de aard van de schulden.

Verder werd gevraagd of de schuldbemiddelaars ook nog andere taken opnemen behorende tot de sociale dienstverlening. Er werd ook bevestigd of het ISB gezien werd als een aparte entiteit waar schuldbemiddeling wordt aangeboden door maatschappelijk werkers die hiervoor geheel of gedeeltelijk werden vrijgesteld of schuldbemiddeling geïntegreerd werd binnen de andere aangeboden sociale dienstverlening.

3.1.2 Vaststellingen

In 48 van de 50 OCMW's was er een organogram ter beschikking. Van deze 48 waren er 12 waarop de dienst voor schuldbemiddeling werd aangeduid op het organogram. In verschillende OCMW's werd aangegeven dat

het organogram nog in een ontwikkelingsfase zat, recent was gewijzigd of recent zal wijzigen in kader van de integratie van de OCMW's in de gemeentes.¹¹

Er waren verschillen in de organisatie van de diensten binnen de OCMW's. In 15 OCMW's werd de ISB als een aparte entiteit gezien waarbij de schuldbemiddelaars enkel de hulpvragen met betrekking tot schuldbemiddeling op zich nemen. Van deze 15 ISB's waren er 3 die expliciet aangaven dat er maatschappelijk werkers zijn die enkel hulpvragen rond schuldbemiddeling en budgetbeheer opnemen. Voor andere hulpvragen worden de cliënten doorverwezen naar andere maatschappelijke werkers. De overige 12 ISB's gaven aan dat de maatschappelijk werkers, belast met schuldbemiddeling, ook andere taken buiten schuldbemiddeling, budgetbeheer en budgetbegeleiding op zich nemen wanneer hun cliënten een eenvoudige hulpvraag hebben. Wanneer hun cliënten een complexe vraag hebben waarbij langdurige hulpverlening nodig is, wordt doorverwezen.

In 35 OCMW's werd aangegeven dat de ISB niet als aparte entiteit werd gezien en schuldbemiddeling geïntegreerd aangeboden wordt binnen de andere sociale dienstverlening. Ook hier was er een verschil in organisatie. Er waren diensten waar alle maatschappelijk werkers alle taken inzake sociale dienstverlening uitvoeren, inclusief schuldbemiddeling. Bij andere diensten werd schuldbemiddeling door een aantal maatschappelijk werkers uit verschillende teams uitgevoerd.

Gezien de verschillende tussenvormen en de beperkte steekproef kan Zorginspectie geen uitspraak doen over een eventueel verband tussen de wijze waarop een ISB is georganiseerd en de vaststellingen met betrekking tot de hulpverlening.

Tijdens de inspecties werd door enkele OCMW's gewezen op de nood aan specialisatie en expertise gezien de complexe juridische materie rond schuldhulpverlening. Vanuit dit standpunt gaven deze OCMW's aan voorstander te zijn om te werken met een apart team. Een aantal van deze OCMW's werkten op het moment van de inspectie niet met een apart team omwille van bijvoorbeeld een tekort aan personele middelen of de schaalgrootte van het OCMW. In andere OCMW's was het een bewuste keuze bijvoorbeeld om ervoor te zorgen dat de cliënt een vaste hulpverlener voor verschillende hulpvragen heeft.

In 39 OCMW's werd expliciet aangegeven dat er door de ISB's geen onderscheid wordt gemaakt tussen schulden uit een consumentenkrediet en andere schulden. Mensen met schulden, al dan niet uit een consumentenkrediet, worden verder geholpen. In de 11 andere OCMW's is deze informatie niet expliciet terug te vinden in het verslag, maar werden er geen indicaties gevonden dat een hulpvrager geweigerd zou worden omwille van het soort schulden dat hij/zij heeft.

¹¹ Op 21 december 2017 werd het decreet Lokaal Bestuur definitief goedgekeurd door het Vlaams Parlement. Het decreet streeft naar een maximale integratie van de gemeente en het OCMW waarbij er twee aparte rechtspersonen zullen blijven bestaan. Het is de bedoeling van de Vlaamse Regering om tegen 1 januari 2019 van start te gaan met de nieuwe organisatie.

3.2 DOELGROEP

Volgens artikel 1 van de organieke wet heeft elke persoon recht op maatschappelijke dienstverlening, die tot doel heeft eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Zorginspectie ging na of er voorwaarden worden gesteld vooraleer de hulpverlening kan worden opgestart.

De ISB's helpen mensen met schulden en financiële problemen, in de praktijk vaak de maatschappelijk zwakkeren van de samenleving. Iedereen kan terecht komen bij een instelling voor schuldbemiddeling, maar bepaalde groepen blijken wel extra kwetsbaar voor de schuldenproblematiek. Het gaat onder meer om alleenstaanden en eenoudergezinnen, huurders, laaggeschoolden, werklozen,...¹²

3.2.1 Verwachtingen

Er kan verwacht worden dat iedere hulpvrager toegang heeft tot de voor hem meest aangewezen hulpverlening. Er mogen geen voorwaarden worden gesteld voor de opstart van de hulpverlening, tenzij deze worden gesteld om te verzekeren dat schuldbemiddeling de meest aangewezen hulpverlening is. In dit laatste geval gaat het om algemene voorwaarden zoals bijvoorbeeld voldoende gemotiveerd zijn, een realistische verhouding inkomen/schuld voor dit soort hulpverlening,... Aan de ISB's werd gevraagd of er buiten dergelijke algemene voorwaarden ook nog specifieke voorwaarden worden gesteld om de schuldbemiddeling te kunnen opstarten.

Tijdens de inspectieronde bleek dat verschillende OCMW's een samenwerkingsovereenkomst hebben met Dyzo. Dyzo is een vzw gericht op het versterken van ondernemers in moeilijkheden. Dyzo biedt begeleiding op maat aan voor zowel ondernemers als voor onder andere sociale diensten van lokale besturen. Gezien de complexiteit van een schuldenproblematiek bij zelfstandigen in faillissement wordt er door verschillende OCMW's beroep gedaan op Dyzo voor ondersteuning of in veel gevallen zelfs doorverwezen. De begeleiding bij Dyzo is eveneens kosteloos¹³. Wanneer de ISB geen zelfstandigen in een faillissement begeleidt maar doorverwijst naar Dyzo werd dit niet als specifieke voorwaarde door Zorginspectie weerhouden.

¹² Bron: www.departementwvg.be/welzijn-en-samenleving/welzijnswerk/schuldbemiddeling#instellingen-voor-schuldbemiddeling

¹³ Bron: <https://dyzo.be/>

Verder werd er gevraagd of de ISB's een wachtlijst hebben. Wanneer er door omstandigheden, zoals bijvoorbeeld een plotse, kortdurende afwezigheid van een schuldbemiddelaar, een tijdelijke wachtlijst is, werd er "nee" gescoord bij de vraag naar het werken met een wachtlijst. Er werd ook naar de wachttijd gevraagd. Vanaf een wachttijd langer dan 12 weken werd een werkpunt gescoord.

3.2.2 Vaststellingen

Bij 47 ISB's werden er geen specifieke voorwaarden vooropgesteld. Bij 2 ISB's waren er wel specifieke voorwaarden uitgeschreven om te kunnen starten met schuldbemiddeling. Voor 1 ISB was er geen specifieke informatie hierover terug te vinden in het inspectieverslag. De specifieke voorwaarden die werden vastgesteld zijn: het niet ontvangen van een leefloon en het volgen van trajectbegeleiding bij de VDAB waarbij er drie sollicitatiebrieven moeten worden voorgelegd. Vanuit de verwachting dat iedere hulpvrager toegang heeft tot de voor hem meest aangewezen hulpverlening werd een werkpunt gegeven wanneer werd vastgesteld dat er specifieke voorwaarden werden toegepast.

Uit de bevraging blijkt dat er in 36 ISB's onmiddellijk kan worden opgestart. Bij de 14 ISB's waar er een wachtlijst is, varieert de wachttijd van gemiddeld 3 tot gemiddeld 36 weken. In 1 ISB varieerde de wachttijd van 6 maanden tot 1 jaar. In 6 ISB's was er een gemiddelde wachttijd van 12 weken of meer. In 1 ISB werd opgegeven dat er 25 cliënten op de wachtlijst staan zonder specificering van het aantal weken wachttijd.

Er wordt door een aantal ISB's aangegeven dat er een wachtlijst is omwille van het feit dat er onvoldoende uitstroom is. Vele cliënten blijven ook na het afbetalen van hun schulden bij de dienst omdat ze nog begeleiding nodig hebben, de hulp gemakkelijk vinden, bang zijn om opnieuw in de problemen te geraken,... In sommige ISB's werd aangegeven dat er weinig mogelijkheden zijn om cliënten door te verwijzen. In verschillende CAW's zijn er eveneens wachtlijsten, waardoor een doorverwijzing naar het CAW ook geen oplossing biedt. Een andere oorzaak die werd aangehaald voor het ontstaan van wachttijden zijn langdurige afwezigheden van personeelsleden die niet altijd tijdig vervangen worden.

Tijdens de inspectieronde werd vastgesteld dat sommige ISB's tijdens de wachttijd een van de volgende acties ondernemen:

- een ISB geeft aan dat aan de hulpvragers die niet onmiddellijk geholpen kunnen worden, na een maand een brief gestuurd wordt waarin wordt gevraagd of ze nog hulp nodig hebben. Wanneer er geen antwoord komt op deze brief wordt er telefonisch contact opgenomen;
- een ISB zegt dat in geval van hoogdringendheid men wel advies geeft en dat er dan eventueel reeds contact opgenomen wordt met de schuldeiser(s) om te laten weten dat men schuldbemiddeling zal opstarten;
- een ISB zegt dat de cliënten opgevangen worden door het "onthaalteam" die dan reeds trachten het inkomen te maximaliseren onder andere door na te gaan of alle rechten van de cliënt zijn uitgeput. Daarna kan dan vlotter gestart worden met de eigenlijke schuldbemiddeling.

3.3 HET RECHT OP INFORMATIE

3.3.1 Verwachtingen

3.3.1.1 Overeenkomst

De wetgeving bepaalt dat een erkende ISB de modelovereenkomst inzake schuldbemiddeling, opgemaakt door de Vlaamse regering dient te gebruiken bij aanvang van de schuldbemiddeling (artikel 9, 7° decreet van 24/07/1996). Zorginspectie heeft bevraagd of er gebruik wordt gemaakt van een schriftelijke overeenkomst inzake de schuldbemiddeling. Er werd ook “ja” gescoord indien de modelovereenkomst uit het decreet niet exact werd overgenomen, maar de ISB een overeenkomst schuldbemiddeling gebruikten die ze zelf hadden opgesteld. Er werd nagegaan of de gebruikte overeenkomst alle verplichte elementen bevatte. Een overeenkomst budgetbeheer werd in deze niet aanvaard. Er werd verwacht dat het om een specifieke overeenkomst omtrent schuldbemiddeling ging. Tijdens de steekproef werd nagekeken of voor iedere cliënt uit de steekproef een ondertekende overeenkomst kon worden voorgelegd.

3.3.1.2 Schriftelijke informatie

Zorginspectie verwacht dat alle cliënten goed geïnformeerd worden, in een voor hen begrijpelijke taal, bij de opstart en doorheen heel de begeleiding. De keuze van de cliënt om te starten met schuldbemiddeling dient een geïnformeerde keuze te zijn. Gezien de complexiteit en de hoeveelheid aan informatie die hiervoor aan de cliënt dient overgemaakt te worden, verwacht Zorginspectie dat de cliënt deze informatie ook schriftelijk ontvangt. Hierbij wil Zorginspectie geen afbreuk doen aan het belang van het geven van mondelinge informatie op maat van de cliënt. Het geven van mondelinge informatie is onontbeerlijk, maar tevens ook vluchtig. Het is een goede praktijk dat de cliënt de ontvangen informatie nadien zelf nog eens kan overlopen of eventueel kan bespreken met anderen indien gewenst.

Tijdens de inspectie werd nagegaan op welke manier cliënten werden geïnformeerd. De schriftelijke informatie werd nagekeken op eenvoudige taal. Enkel indien een ISB de cliënt schriftelijk informeert over de gevolgen en de andere mogelijke vormen van financiële hulpverlening werd de aangepastheid van de schriftelijke informatie beoordeeld. Indien informatie enkel op de website beschikbaar was, werd dit niet beschouwd als aangepast voor de doelgroep. Niet iedere cliënt heeft internet ter beschikking.

3.3.1.3 Informatie over gevolgen en verschillende vormen van schuldhulpverlening

Informatie moet hier ruim bekeken worden. Er werd tijdens de inspectie bevraagd of de cliënt vooraf schriftelijk geïnformeerd wordt over de verschillende vormen van financiële hulpverlening en over de

mogelijke gevolgen. Voor de cliënt moet het bijvoorbeeld duidelijk zijn dat hij verantwoordelijk blijft voor het maken van nieuwe schulden, dat er geen garantie is dat schuldeisers akkoord gaan met eventuele voorgestelde afbetalingsplannen, dat deurwaarders kunnen blijven aankloppen en er nog interesten kunnen bijkomen, op welke manier zijn budget zal beheerd worden, op welke manier het leefgeld bepaald wordt, Het is belangrijk dat de cliënt weet wat er tijdens een bemiddeling zal gebeuren, op welke manier hij de dienst kan bereiken en hoe hij zijn eigen financiële situatie kan opvolgen.

3.3.1.4 Informatie over de vrijwilligheid

Zorginspectie verwacht dat het voor de cliënten duidelijk is dat schuldbemiddeling altijd op vrijwillige basis wordt aangegaan. Wanneer de ISB's gebruik maakten van de modelovereenkomst werd het informeren over de vrijwilligheid van de hulpverlening in orde bevonden, omdat deze informatie opgenomen is in deze overeenkomst.

3.3.1.5 Informatie over de kosten van schuldbemiddeling

In artikel 14 van het BVR van 25 maart 1997 staat vermeld dat private instellingen kosten verbonden aan de schuldbemiddelingsprocedure tot maximaal 75 euro kunnen terugvorderen van de cliënt. Voor de openbare instellingen zoals de OCMW's wordt dit recht niet vermeld. Bovendien wordt in hetzelfde artikel gesteld dat er in geen enkel geval kosten verbonden aan de schuldbemiddelingsprocedure teruggevorderd mogen worden van personen die een inkomen genieten dat niet hoger is dan het bestaansminimum. Er werd daarom verwacht dat de ISB's van de OCMW's geen kosten verbonden aan de schuldbemiddelingsprocedure mogen aanrekenen deze hulpverlening.

De kosten voor het openen van de Belfius-rekeningen worden niet beschouwd als kosten verbonden aan de schuldbemiddelingsprocedure en kunnen dus wel aangerekend worden aan de cliënt. Deze kosten, op het moment van de inspectie ging het om een maandelijkse kost van 3,17 euro (2,35 euro voor de afnamerekening en 0,82 euro voor de budgetrekening) worden door Belfius automatisch afgehouden van de budgetrekening van de cliënt. De OCMW's kunnen ervoor opteren om deze kosten geheel of gedeeltelijk terug te betalen. Zorginspectie verwacht dat de ISB's hun cliënten schriftelijk de hoogte brengen van alle kosten die hen worden aangerekend, ook de kosten voor het werken met de Belfius-rekeningen.

3.3.1.6 Hulpmiddelen voor de schuldbemiddelaar

Gezien er veel informatie aan de cliënt moet worden gegeven, werd er tijdens de inspectie gevraagd of er gebruik kan gemaakt worden van checklists, sjablonen, procedures, schriftelijke afspraken of andere hulpmiddelen waarop de schuldbemiddelaars kunnen terugvallen om ervoor te zorgen dat alle cliënten de nodige informatie krijgen.

3.3.1.7 Periodiek overzicht van de rekeningen en de schulden

Zoals hierboven vermeld is het belangrijk dat de cliënt zijn eigen financiële situatie kan opvolgen. Om dit mogelijk te maken wordt verwacht dat de cliënt op ieder moment een schriftelijk overzicht van de stand van zijn rekeningen en van zijn schulden kan krijgen.

3.3.2 Vaststellingen

3.3.2.1 Overeenkomst

Bij de uitgevoerde inspecties blijkt dat 30 ISB's werken met een overeenkomst schuldbemiddeling. Hiervan waren er 26 die een overeenkomst gebruiken die ook alle wettelijke verplichte elementen bevatte. Tijdens de steekproef is gebleken dat 19 van 30 ISB's die een overeenkomst schuldbemiddeling gebruiken voor alle cliënten uit de steekproef een ondertekende versie konden voorleggen.

Bij 20 ISB's werd vastgesteld dat er geen overeenkomst schuldbemiddeling wordt gehanteerd.

3.3.2.2 Schriftelijke informatie over gevolgen en verschillende vormen van schuldhulpverlening

In de praktijk zien we dat er weinig schriftelijke info gegeven wordt, veel gebeurt enkel mondeling. Slechts 19 van de 50 ISB's konden aantonen dat de cliënt schriftelijk geïnformeerd werd over de verschillende vormen van financiële hulpverlening en de gevolgen van schuldbemiddeling. Bij 18 ISB's van deze 19 ISB's was de schriftelijke informatie ook aangepast aan de doelgroep.

3.3.2.3 Schriftelijke informatie over de vrijwilligheid

31 ISB's informeerden hun cliënten schriftelijk over de vrijwilligheid van de hulpverlening. Dit was grotendeels het geval bij de ISB's die gebruik maakten van de modelovereenkomst, waar de vrijwilligheid van de hulpverlening wordt kenbaar gemaakt.

3.3.2.4 Schriftelijke informatie over de kosten

Zoals wettelijk bepaald, worden er in de ISB's geen kosten verbonden aan de schuldbemiddelingsprocedure aangerekend.

In alle ISB's die werken met Belfius worden de kosten voor de rekeningen afgehouden van de budgetrekening van de cliënt. Deze kosten worden in sommige ISB's niet terugbetaald, bij andere ISB's werden ze volledig of gedeeltelijk terugbetaald. Maar er zijn geen precieze cijfers beschikbaar.

Weinig ISB's informeren hun cliënten over de kosten die gepaard gaan met het gebruik van de Belfius rekening.

3.3.2.5 Hulpmiddelen voor de schuldbemiddelaar

In 21 ISB's kon worden aangetoond dat er hulpmiddelen ter beschikking zijn voor de schuldbemiddelaars om te weten welke informatie aan de cliënt moet worden gegeven. In de andere 29 ISB's werd aangegeven dat dit enkel gebeurt op basis van ervaring en mondelinge afspraken.

3.3.2.6 Periodiek overzicht van de rekeningen en de schulden

Alle ISB's kunnen een overzicht van de stand van de rekeningen van hun cliënten tonen. De manier waarop ze dit doen is zeer verschillend. Er zijn ISB's die uitgebreide overzichten in Excel maken die consequent worden geactualiseerd, anderen gebruiken het overzicht van de rekeningen via Belfiusweb of maken gebruik van de rekeninguittreksels.

Maar slechts bij 37 van de 50 ISB's kon op vraag eenvoudig en snel een schriftelijk overzicht van de schulden van de cliënten uit de steekproef worden opgemaakt.

3.4 HET RECHT OP INSPRAAK EN PARTICIPATIE

3.4.1 Inspraak op individueel niveau

Een OCMW moet initiatieven nemen om de betrokkenheid en de inspraak van de burgers of van de doelgroepen te verzekeren bij de beleidsvoorbereiding, bij de uitwerking van de dienstverlening van het OCMW en bij de evaluatie ervan (artikel 205 van het OCMW-decreet). Er werd vanuit gegaan dat wanneer de cliënt inspraak heeft en afspraken in overleg worden gemaakt, de kans op engagement en volharding groter is.

Er werden tijdens deze inspectieronde geen cliënten bevroegd. De beoordeling van de inspraak en de participatie gebeurde op basis van wat de inspecteur ter plaatste kon vaststellen van gemaakte afspraken met de cliënten en uit wat afgeleid kon worden uit de gesprekken met de schuldbemiddelaars, waarbij zoveel als mogelijk open vragen gesteld werden.

3.4.1.1 Verwachtingen

Vanuit Zorginspectie waren er volgende verwachtingen ten aanzien van de ISB's:

- dat de cliënt inspraak heeft bij de opmaak en de bijsturing van het budgetplan en de afsluitverrichtingen;
- dat de cliënt vlot een afspraak maken met zijn schuldbemiddelaar en regelmatig contacten heeft met zijn schuldbemiddelaar;
- dat er huisbezoeken kunnen plaatsvinden wanneer dit aangewezen is;
- dat de cliënt om een andere schuldbemiddelaar kan vragen.

3.4.1.2 Vaststellingen

Er wordt door 48 ISB's gewerkt met budgetplannen. Bij het nakijken van de dossiers werd echter vastgesteld dat er in 10 ISB's niet voor alle cliënten uit de steekproef een budgetplan was opgesteld (zie ook verder bij het thema kwaliteitsvolle hulpverlening- permanentie en afstemming). In alle dossiers waar een budgetplan was opgesteld, kon aangetoond worden dat de cliënt inspraak had bij de opmaak ervan, bij 2 ISB's kon de inspraak bij de bijsturing niet aangetoond worden. Bij het bepalen van de steekproef werd gekeken of er dossiers waren in de afrondende fase. Indien er dossiers in de afrondende fase konden opgenomen worden in de steekproef werd gekeken of er tegenindicaties waren voor een kwaliteitsvolle afsluiting met inspraak van de cliënt. Bij 20 ISB's kon dit niet nagekeken worden omdat er bij voorbeeld in de steekproef geen dossiers in de afrondende fase waren. Bij alle andere ISB's kon worden aangetoond dat er inspanningen worden geleverd voor een kwaliteitsvolle afsluiting van dossiers in de afrondingsfase.

In alle ISB's kan de cliënt zelf om een afspraak vragen met zijn schuldbemiddelaar. De contacten met de schuldbemiddelaar variëren in frequentie. Sommige cliënten komen maandelijks, sommige vaker, anderen wensen enkel contact via e-mail (werkenden, jongeren, ...).

Alle ISB's geven aan dat er huisbezoeken mogelijk zijn. 15 ISB's zeggen dit ook systematisch te doen zoals bijvoorbeeld jaarlijks of bij de opstart van een schuldbemiddeling, bij de overdracht naar collectieve schuldenregeling of bij werkenden of minder mobiele cliënten, ... Er wordt door een aantal ISB's aangegeven dat huisbezoeken als zeer nuttig worden ervaren. Dit omdat de cliënten dan in hun thuismilieu zijn en vaker spontaner praten over hun noden of omdat men beter begrip kan opbrengen voor de cliënt wanneer men de thuissituatie ziet. Soms worden er ook huisbezoeken afgelegd bij vragen over de leefsituatie en het vermoeden van onwaarheden. Verschillende schuldbemiddelaars geven aan dat zij graag meer huisbezoeken zouden willen afleggen, maar dat dit praktisch onmogelijk is door de hoge werkdruk en de grote dossierlast. Enkele ISB's vinden huisbezoeken niet zo efficiënt omdat het tijdrovend is of omdat men in de thuissituatie onvoldoende tools heeft om te kunnen werken.

Vanuit Zorginspectie werd eveneens de vraag gesteld of de cliënt om een andere schuldbemiddelaar kan vragen. Er werd vanuit gegaan dat de vraag moet kunnen gesteld worden en dat de vraag minstens in overweging genomen moet worden. In 46 ISB's werd aangegeven dat de cliënt een andere schuldbemiddelaar kan vragen en dat deze vraag steeds in overweging wordt genomen, verder besproken wordt met de cliënt en er gezocht wordt naar de achterliggende reden van de vraag. Hierbij werd ook vermeld dat er enkel op deze vraag werd ingegaan indien dit het hulpverleningsproces daadwerkelijk ten goede zou komen. Men gaf aan dat een vraag om een andere schuldbemiddelaar vaak komt vanuit een ontevredenheid van de cliënt over zijn situatie en dat dit niet zou veranderen met de toewijzing van een andere schuldbemiddelaar. In 1 ISB worden vragen om een andere schuldbemiddelaar principieel niet in aanmerking genomen.

Er waren enkele ISB's waar het niet mogelijk is om te veranderen van schuldbemiddelaar omdat er maar één schuldbemiddelaar ter beschikking is.

3.4.2 Inspraak op beleidsniveau

Vanuit Zorginspectie werd ook de inspraak op het beleidsniveau bevestigd. Dit omdat het aangewezen is om de dienstverlening te evalueren om zo een beter zicht te hebben op de kwaliteit van deze dienstverlening.

3.4.2.1 Verwachtingen

Zorginspectie verwacht hier een systematische bevestiging van de cliënten m.b.t. de dienstverlening, en dus niet een eenmalige bevestiging van enkele cliënten. Enkel indien aangetoond kon worden dat cliënten systematisch worden bevestigd over de dienstverlening van de ISB werd er ja gescoord. Wanneer de hele sociale dienst systematisch wordt bevestigd, en de ISB er onderdeel van uitmaakt, werd er ook ja gescoord.

De bevestigingen kunnen bijvoorbeeld gebeuren door tevredenheidsenquêtes of evaluatiegesprekken met de cliënt die op regelmatige basis worden georganiseerd.

Zorginspectie verwacht dat er met de ontvangen feedback van de cliënten rekening gehouden wordt bij het nemen van verbeteracties.

3.4.2.2 Vaststellingen

In 38 ISB's kon niet aangetoond worden dat er acties werden ondernomen om de cliënt inspraak te geven in het beleid, in 12 ISB's werd dit wel aangetoond. Een aantal van deze 12 ISB's konden verbeterpunten opsommen en ondernamen acties zoals bijvoorbeeld het plaatsen van een onthaalbalie, het werken op afspraak zodat de wachttijden verminderden en de cliënten steeds bij hun eigen schuldbemiddelaar terecht kunnen.

3.5 HET RECHT OP EEN KWALITEITSVOLLE HULPVERLENING

Van een erkend ISB kan verwacht worden dat cliënten geholpen worden door hulpverleners die hiervoor opgeleid zijn. Verder moet men ook over de nodige middelen beschikken om de hulpverlening op een kwaliteitsvolle wijze te kunnen organiseren. Vandaar zijn er tijdens deze inspectieronde vragen gesteld met betrekking tot de beschikbare infrastructuur, het personeel dat ter beschikking is van de ISB's, de hulpmiddelen die het personeel ter beschikking heeft en de gehanteerde procedures en richtlijnen die binnen een dienst van toepassing zijn.

3.5.1.1 Infrastructuur

3.5.1.1.1 Verwachtingen

Zorginspectie verwacht dat iedereen toegang heeft tot de aangeboden dienstverlening. Er werd nagegaan of de infrastructuur vlot toegankelijk was, ook voor rolstoelgebruikers. Er werd hiervoor onder andere gekeken of

rolstoeltoegankelijke gesprekslokalen zijn, of er een rolstoeltoegankelijk toilet beschikbaar is, of er geen fysieke drempels zijn, of de deurbel laag genoeg hangt en de gangen breed genoeg zijn. Verder verwacht Zorginspectie dat de gesprekslokalen voldoende privacy bieden en dat de dossiers veilig kunnen opgeborgen worden.

3.5.1.1.2 Vaststellingen

Bij 35 ISB's was de infrastructuur voldoende rolstoeltoegankelijk. Hierbij moet worden opgemerkt dat enkel naar de rolstoeltoegankelijkheid van het gebouw is gekeken, de bereikbaarheid op zich is niet geïnspecteerd. In 27 ISB's was er een rolstoeltoegankelijk toilet beschikbaar is.

Bij 41 ISB's kon worden vastgesteld dat er voldoende privacy kan gegarandeerd worden. Cliënten kunnen er in alle privacy een gesprek aangaan met hun schuldbemiddelaar zonder inkijk of zonder de kans dat het gesprek in de gang kan gevolgd worden. Bij 7 ISB's kon dit niet gegarandeerd worden. Bij deze ISB's was er inkijk in de gespreksruimtes mogelijk vanuit een publieke toegankelijke plaats of waren de gesprekslokalen niet voldoende geïsoleerd waardoor men een gesprek vanuit de gang kon meevolgen. Bij 2 ISB's was er hierover geen informatie beschikbaar in het verslag.

Bij 47 ISB's werd vastgesteld dat de dossiers veilig kunnen opgeborgen worden. Bij 1 ISB waren er niet voldoende mogelijkheden om de dossiers veilig op te bergen. Bij 2 ISB's was er hierover geen informatie beschikbaar in het inspectieverslag.

Tijdens de inspectieronde werd bij 4 ISB's opgemerkt dat op het moment van de inspectie de privacy van de cliënt niet werd gegarandeerd, hoewel dit in 2 van deze 4 in principe wel mogelijk was. In 1 ISB bleef de deur, die uitgaf op een gang waar ook andere mensen passeren, open staan tijdens een gesprek. In het andere ISB werden de gordijnen van een gespreksruimte niet gesloten, zodat er inkijk mogelijk was.

3.5.1.2 Personeel

3.5.1.2.1 Verwachtingen

Zoals bij de begripsomschrijving vermeld stelt artikel 5 van het decreet van 24 juli 1996 dat ISB's ten behoeve van de aangeboden schuldbemiddeling, zowel een maatschappelijk werker als een jurist in dienst moet hebben of een overeenkomst hebben gesloten met een externe jurist. De maatschappelijk werker en de jurist moeten ofwel over minstens drie jaar nuttige ervaring beschikken, ofwel een gespecialiseerde opleiding van ten minste zestig uur gevolgd hebben. Of de verworven beroepservaring al dan niet wordt aanvaard als de 3 jaar ervaring in de wettelijke vereisten wordt door de afdeling Welzijn en Samenleving beoordeeld.

De ISB's moeten aan de afdeling Welzijn en Samenleving jaarlijks, bij het indienen van het jaarverslag voor 31 maart, een lijst bezorgen met de identiteit, tewerkstellingsvolume en de kwalificatie van de personen belast met schuldbemiddeling samen met hun getuigschrift van gespecialiseerde opleiding of hun verklaring van

nuttige beroepservaring. Vanaf 1 januari 2018 is er een applicatie waarbij de ISB's op een zeer eenvoudige manier meteen wijzigingen kunnen doorgeven. De identiteit van een nieuwe medewerker, de kwalificatie het tewerkstellingsvolume en de relevante getuigschriften of diploma's kunnen worden doorgestuurd via de applicatie <https://publiek.departement.wvg/schuldbemiddeling> .

Indien tijdens de inspectie werd vastgesteld dat er medewerkers zijn die dossiers schuldbemiddeling opvolgen of één of meerdere taken van schuldbemiddeling, zoals hierboven beschreven, uitvoeren, maar de opleiding niet volgden of niet over voldoende ervaring beschikten werd er een tekort gegeven.

Om zich conform te stellen met deze verwachtingen is het voor de ISB ook belangrijk om een duidelijk zicht te hebben wat de taken van een schuldbemiddelaar zijn. Vanaf het moment dat men één van deze taken uitvoert doet men aan schuldbemiddeling en moet men dus aan de vooropgestelde voorwaarde voldoen. Zorginspectie hanteerde tijdens deze inspectie een strikte interpretatie van het begrip schuldbemiddeling en schuldbemiddelaar. Aan de ISB is gevraagd of ze beschikken over een omschrijving van de taken of functieomschrijving van een schuldbemiddelaar.

In alle ISB's werd bevestigd of er al dan niet een onderscheid wordt gemaakt tussen het soort schulden. In principe gelden deze wettelijke vereisten enkel wanneer het gaat om schulden verkregen uit een consumentenkrediet. Alle ISB's geven aan dat zij geen onderscheid maken in het soort schulden. Daarom werd bij de beoordeling van de vereisten voor het personeel gekeken naar de taken met betrekking tot schuldbemiddeling die door de maatschappelijk werkers worden uitgevoerd en niet naar de oorsprong van de schulden.

3.5.1.2.2 Vaststellingen

Bij 25 van de 50 ISB's werd vastgesteld dat alle maatschappelijk werkers die taken van een schuldbemiddelaar uitvoeren ook voldoen aan de vereisten rond opleiding of nuttige beroepservaring. Bij 49 ISB's werd aangetoond dat er een jurist in dienst is of dat er een overeenkomst is gesloten met een externe jurist. Er waren grote verschillen in de mate waarin en de manier waarop de schuldbemiddelaars beroep kunnen doen op ondersteuning van een jurist. Dit is afhankelijk van de mate waarin de juristen beschikbaar zijn voor vragen van de schuldbemiddelaars, de mate waarin het betrekken van een jurist wordt vooropgesteld door de dienst, de aanwezigheid van een jurist op de dienst, ... In 1 van de 49 ISB's was er een overeenkomst afgesloten maar geen samenwerking in de praktijk. In sommige ISB's was er een overeenkomst met een jurist die kon gecontacteerd worden bij vragen. In andere ISB's maakte de jurist deel uit het team, participeerde hij/zij aan de teamvergaderingen en dossierbesprekingen, was hij/zij dagelijks aanwezig en aanspreekbaar voor de schuldbemiddelaars, onderzocht hij/zij ieder opstartend dossier naar de gegrondheid van schulden, ... In 1 ISB was er geen overeenkomst noch een jurist in dienst.

Tijdens de inspectie is gebleken dat het voor de ISB's onduidelijk is vanaf wanneer men effectief aan schuldbemiddeling doet en dus moet voldoen aan de vooropgestelde voorwaarden. In de praktijk liep het

proces van schuldbemiddeling vaak doorheen andere hulpverleningsprocessen. In verschillende ISB's werd vastgesteld dat maatschappelijk werkers uit andere teams dan het team schuldhulpverlening in bepaalde gevallen ook taken van de schuldbemiddelaar uitvoeren, hoewel ze niet op de lijst werden vermeld.

Uit de inspectie is gebleken dat 12 van de 50 ISB's beschikken over een omschrijving van de taken van een schuldbemiddelaar.

3.5.1.3 Permanentie en afstemming

3.5.1.3.1 Verwachtingen

Om te bewaken dat iedere cliënt op ieder moment en door iedere schuldbemiddelaar een gelijkwaardige en kwaliteitsvolle hulpverlening kan krijgen werden door Zorginspectie enkele verwachtingen vooropgesteld. Er werd verwacht dat iedere cliënt een vaste contactpersoon krijgt toegewezen en dat er een doeltreffend back-up systeem is. Er werd verwacht dat van de contacten en de afspraken tussen de schuldbemiddelaar en de cliënt een neerslag te vinden is zodat een goede opvolging mogelijk is, ook bij een eventuele onverwachte afwezigheid van de schuldbemiddelaar die het dossier opvolgt. Er werd verder bevraagd of er afspraken of werkinstrumenten zijn die de schuldbemiddelaars kunnen handteren om het proces van schuldbemiddeling kwalitatief uit te kunnen voeren. Tijdens de inspectie werd bijvoorbeeld gevraagd wat de afspraken zijn rond de bepaling van het leefgeld, op welke manier het leefgeld eventueel gewijzigd kan worden, of en onder welke voorwaarden cliënten extra leefgeld kunnen krijgen,... Dit werd tevens nagegaan in de steekproefdossiers. Verwacht wordt tevens dat iedere cliënt de meest efficiënte begeleiding krijgt waarbij het inkomen gemaximaliseerd wordt door het uitputten van de rechten van de cliënt en dat dossiers op een kwaliteitsvolle manier worden afgesloten met inspraak van de cliënt.

Met het oog op het voorkomen van fouten bij betalingen, wordt verwacht dat de ISB's een systeem van interne controle voorzien.

3.5.1.3.2 Vaststellingen

Bij alle ISB's wordt aan de cliënt een vaste contactpersoon toegewezen. Bij 41 ISB's kon worden aangetoond dat er een back-up systeem is bij afwezigheid van een schuldbemiddelaar. Bij deze 41 ISB's was het duidelijk wie de dossiers overneemt bij geplande, langdurige afwezigheden. Bij 15 ISB's kon aangetoond worden dat dit systeem ook bij onverwachte afwezigheden een gelijkwaardige en continue opvolging van alle dossiers kan garanderen. Tijdens de steekproef is gebleken dat niet alle schuldbemiddelaars consequent nota's nemen van de afspraken die ze maken met hun cliënten en dat budgetplannen, waarop onder andere leefgeld en eventuele mogelijke extra's kunnen worden teruggevonden, niet altijd worden geactualiseerd. Bij 23 ISB's worden er consequent nota's gemaakt van de cliëntcontacten en de belangrijkste afspraken die met de cliënten worden gemaakt. Bij 48 ISB's wordt er gewerkt met budgetplannen, in 38 ISB's kon worden

aangetoond dat er ook voor iedere cliënt in de steekproef een geactualiseerd budgetplan was opgemaakt. Bij 17 ISB's zijn er schriftelijke afspraken over het minimumbedrag van het toe te kennen leefgeld.

Bij 24 ISB's beschikken de schuldbemiddelaars over een draaiboek of werkvoorschrift m.b.t. het verloop van de schuldbemiddeling.

In functie van het maximaliseren van het inkomen kon worden vastgesteld dat er grote verschillen zijn in de manier waarop de schuldbemiddelaars nagaan of alle rechten, zowel binnen als buiten het OCMW, van hun cliënten zijn uitgeput.

Bij 16 ISB's is er een systeem van interne controle op mogelijke fouten bij de betalingen aanwezig en werd dit systeem op het moment van de inspectie ook reeds toegepast. Bij de andere ISB's waren er een aantal die aangaven dat het de bedoeling is om in de nabije toekomst een systeem uit te werken of waren er reeds stappen gezet zijn naar de uitwerking van een procedure ter controle van de betalingen, maar werd op het moment van de inspectie deze procedure nog niet in de praktijk toegepast. In ieder ISB werden een viertal steekproefdossiers geselecteerd waarbij telkens een aantal betalingen werden nagekeken. Bij 16 ISB's werden er onregelmatigheden vastgesteld. Enkele voorbeelden zijn onder andere: betalingen die dubbel werden uitgevoerd, gebrekkige registraties waardoor niet kon worden vastgesteld of betalingen al dan niet waren betaald waren, facturen die laattijdig waren betaald waarbij wel kon worden vastgesteld op basis van een stempel met datum van ontvangst dat de factuur tijdig was binnengebracht, het ontbreken van facturen van uitgevoerde betalingen, Ook de schuldenplannen en budgetplannen in deze steekproefdossiers werden nagekeken. Hierbij werden ook enkele onregelmatigheden vastgesteld. Bij 1 dossier kwam het door de schuldeiser vooropgestelde afbetalingsbedrag niet overeen met het bedrag dat maandelijks werd afbetaald, zonder dat men hier een reden voor kon opgeven. In een ander dossier verschilde het bedrag op het schuldenplan met het bedrag dat effectief werd afbetaald. In nog een ander dossier ontbrak het bedrag van de achterstallige huur op het schuldenplan.

Bij het nazicht bleek dat er wel enkele goede praktijken zijn die door sommige ISB's worden toegepast, zoals bijvoorbeeld:

- het aftekenen van de facturen met de datum van ontvangst;
- een strikte functiescheiding waarbij enkel vaste medewerkers van de cel administratie bevoegd zijn om rekeningnummers in te voeren en dit enkel doen op basis van een verantwoordingsstuk. De schuldbemiddelaars zelf kunnen enkel op die rekeningnummers betalingen doen en zelf geen nieuwe nummers aanmaken, ook niet in geval van hoogdringendheid.

Maar in de meeste ISB's werden deze goede praktijken echter niet consequent toegepast, waardoor ze hun meerwaarde verliezen.

3.6 HET RECHT OP EEN RESPECTVOLLE BEJEGENING

Bij dit thema horen natuurlijk ook het discreet en veilig bewaren van de cliëntdossiers, aangepaste gespreksruimten, een goede afhandeling van de dossiers, duidelijke taal,... deze onderwerpen werden besproken in het thema kwaliteitsvolle hulpverlening.

3.6.1 Verwachtingen:

Zorginspectie verwacht dat de ISB's belang hechten aan een respectvolle bejegening van hun cliënten en dat dit wordt concreet gemaakt door bijvoorbeeld het hanteren van een deontologische code en door belang te hechten aan items zoals integriteit, betrouwbaarheid en klantgerichtheid bij de opvolging van de medewerkers.

3.6.2 Vaststellingen

Op de vraag of er een deontologische code ter beschikking is, werd door 40 ISB's positief geantwoord. In 35 ISB's was het personeel ook effectief op de hoogte van het bestaan van deze code. In 10 ISB's was er geen deontologische code ter beschikking. Dit wil niet zeggen dat het personeel niet geïnformeerd wordt of niet weet hoe deontologisch correct te handelen in de omgang met de cliënten. Een deontologische code kan een middel zijn om dit te bereiken, maar er zijn ook andere manieren.

In 36 ISB's kon aangetoond worden dat er evaluatie- of functioneringsgesprekken plaatsvinden waarbij er gepeild wordt naar de bejegening van de cliënten. Bij 1 ISB was er geen informatie terug te vinden in het verslag. In 13 ISB's wordt er niet gewerkt met systematische evaluatie- of functioneringsgesprekken, wat niet wil zeggen dat de medewerkers niet worden opgevolgd op vlak klantgerichtheid. De wijze waarop dit al dan niet gebeurt in deze 13 ISB's werd niet specifiek gevraagd.

3.7 HET RECHT OP INDIENEN VAN KLACHTEN

3.7.1 Verwachtingen

Vanuit Zorginspectie wordt verwacht dat er een schriftelijke procedure is, die systematisch uitgewerkt is, met onder andere duidelijke afspraken over wie welke taken en verantwoordelijkheden heeft, op welke manier en bij wie klachten kunnen ingediend worden, wat de termijnen voor feedback zijn, ...

Zorginspectie vertrekt van het principe dat iedereen het recht heeft om klachten in te dienen. Het is aan de ISB's om ervoor te zorgen dat ook hun cliënten op eenvoudige wijze klachten kunnen indienen. Binnen de doelgroep van de ISB's kan het voorkomen dat mensen niet of niet voldoende schrijfvaardig zijn om op

schriftelijke wijze hun klachten of bemerkingen in te kunnen dienen. Vandaar wordt vanuit Zorginspectie verwacht dat klachten ook op mondelinge wijze moeten kunnen worden ingediend. Bovendien werd verwacht dat cliënten op een duidelijke manier worden geïnformeerd over hun recht om klachten in te dienen. Er wordt vanuit gegaan dat alle klachten worden geregistreerd, zodat er geen waardevolle informatie kan verloren gaan. De verwachting is tevens dat klachten op een correcte wijze worden afgehandeld en worden meegenomen in de evaluatie van de dienst en bijsturing van de hulpverlening.

3.7.2 Vaststellingen

Bij 44 ISB's was er is een schriftelijke klachtenprocedure, hiervan waren er 38 systematisch uitgewerkt. Maar slechts bij 12 ISB's kon worden aangetoond dat de wijze waarop klachten kunnen ingediend worden, op een aan de doelgroep aangepaste wijze bekendgemaakt wordt.

De meeste van de 44 gecontroleerde klachtenprocedures bevatten geen hoge drempels voor het indienen van een klacht. Bij 8 procedures werden er wel drempels opgemerkt, zoals bijvoorbeeld dat klachten enkel schriftelijk kunnen worden ingediend.

Zoals hierboven beschreven wordt verwacht dat de klachten worden geregistreerd. Tijdens de inspectie werd gevraagd of er de voorbije twee jaren klachten werden ingediend. Dit was het geval in 8 van de 50 ISB's. Bij 4 ISB's werd de procedure toegepast zoals beschreven. Bij 6 ISB's kon worden aangetoond dat de klachten degelijk opgevolgd en afgehandeld worden.

Indien klachten terecht werden bevonden, werd nagegaan of de werking werd aangepast naar aanleiding van deze terechte klachten. Bij 7 ISB's is deze vraag niet expliciet gesteld, bij 42 ISB's waren er in de voorbije twee jaar geen klachten ingediend die als terecht werden beoordeeld. Bij 1 ISB kon worden aangetoond dat de werking werd aangepast naar aanleiding van terechte klachten. Er waren in dit ISB een aantal klachten over het laattijdig betalen van facturen. Het ISB gaf aan dat er daarom afspraken werden gemaakt om de betrokken schuldbemiddelaar te ontlasten en er werk werd gemaakt van een reorganisatie.

4 CONCLUSIE

Bij deze eerste inspecties in een steekproef van 50 ISB's van een OCMW begaf Zorginspectie zich in een divers landschap. Er werd vastgesteld dat er niet gewerkt wordt met een éénduidig begrippenkader en dat de instellingen zich op een verscheiden manier georganiseerd hebben. Er zijn ISB's waar de schuldbemiddelaars hoofdzakelijk schuldbemiddeling doen en voor hun cliënten af en toe en beperkt iets opnemen wat onder de algemene sociale dienstverlening valt, er zijn ISB's waar de dossiers van schuldbemiddeling verdeeld zitten over maatschappelijk werkers, die standaard alle taken opnemen binnen de algemene sociale dienst en er zijn tal van tussenvormen.

In 36 ISB's kan schuldbemiddeling onmiddellijk worden opgestart. De wachttijden in de overige ISB's variëren van gemiddeld 3 tot gemiddeld 36 weken. Dit wordt in sommige ISB's geweten aan onvoldoende uitstroom. Vele cliënten blijven ook na het afbetalen van hun schulden bij de dienst omdat ze nog begeleiding nodig hebben of bang zijn om terug in de problemen te geraken.

Hoewel wettelijk verplicht werd vastgesteld dat 20 ISB's niet werken met een overeenkomst schuldbemiddeling.

Mondelinge informatie aan de cliënten is onontbeerlijk. In deze complexe materie is er ook nood aan schriftelijke informatie, aangepast aan de doelgroep. Slechts 19 van de 50 ISB's konden aantonen dat de cliënt schriftelijk geïnformeerd werd over de verschillende vormen van financiële hulpverlening en de gevolgen van schuldbemiddeling.

De OCMW's mogen geen kosten verbonden aan de schuldbemiddelingsprocedure aanrekenen. De hulpverlening op zich moet gratis zijn en is dat ook. De meeste ISB's werken met een Belfiusrekening. De cliënten moeten daarvoor maandelijks een bedrag betalen, wat oploopt tot ongeveer € 40 op jaarbasis, een groot bedrag voor wie met een minimum rond moet komen. Een beperkt aantal OCMW's neemt deze kosten ten laste, geheel of gedeeltelijk. Bij de meeste ISB's wordt de cliënt hierover niet duidelijk geïnformeerd.

Op individueel niveau hebben de cliënten inspraak in de opmaak en de bijsturing van het budgetplan en bij de afsluitverrichtingen. Dit kon vastgesteld worden aan de hand van een steekproef van dossiers. De dossiers werden besproken met de schuldbemiddelaars, met cliënten zelf werd door Zorginspectie niet gesproken. Cliënten hebben een vaste schuldbemiddelaar, die op maat van zijn cliënt werkt. Op beleidsniveau kan de inspraak van de cliënt veel minder worden aangetoond. In slechts 12 ISB's werd vastgesteld dat er feedback over de hulpverlening gevraagd wordt op een gestructureerde manier.

Bij 7 ISB's werd vastgesteld dat de privacy niet gegarandeerd kon worden wegens mogelijke inkijk in de gesprekslokalen of het kunnen horen van gesprekken. Ook wat toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers betreft is er nog verbetermarge.

Gezien de complexe materie die schuldbemiddeling is, moeten de schuldbemiddelaars een specifieke opleiding gevolgd hebben of een nuttige ervaring van 3 jaar kunnen aantonen. Bij 25 van de 50 ISB's werd vastgesteld dat alle maatschappelijk werkers die taken van een schuldbemiddelaar uitvoeren ook voldoen aan de vereisten rond opleiding of nuttige beroepservaring, in de andere 25 was dit niet het geval. In 12 van de 50 ISB's werden de specifieke taken van een schuldbemiddelaar uitgeschreven. In de andere OCMW's wordt meestal gewerkt met een algemene taakomschrijving voor de maatschappelijk werkers van de sociale dienst. Bij 49 ISB's werd aangetoond dat er een jurist in dienst is of dat er een overeenkomst gesloten werd met een externe jurist. Er zijn echter grote verschillen in de mate waarin en de manier waarop de schuldbemiddelaars beroep kunnen doen op ondersteuning van een jurist.

De verscheidenheid tussen de diensten is ook zichtbaar in de werkafspraken of procedures waar de schuldbemiddelaars op terug kunnen vallen om hen te ondersteunen in hun dagelijkse praktijk. Bij 17 ISB's zijn er schriftelijke afspraken over het minimumbedrag van het toe te kennen leefgeld en bij 24 ISB's beschikken

de schuldbemiddelaars over een draaiboek of werkvoorschrift m.b.t. het verloop van de schuldbemiddeling.

Bij nazicht van de dossiers werd vastgesteld dat er in 23 ISB's consequent nota's worden gemaakt van de cliëntcontacten en de belangrijkste afspraken met de cliënten. Dit is belangrijk voor de continuïteit van de hulpverlening. Ook de aanwezigheid van een back-up systeem werd vanuit die bekommernis bevestigd. In 41 ISB's is een systeem uitgewerkt voor de tijdelijke overname van de dossiers bij een geplande afwezigheid van de schuldbemiddelaar. Slechts bij 15 ISB's kon aangetoond worden dat dit systeem ook bij onverwachte afwezigheden een gelijkwaardige en continue opvolging van alle dossiers garandeert.

Het nazicht van de dagelijkse praktijk omvatte eveneens een controle van een steekproef van de betalingen. Dergelijk systeem was in 16 van de 50 ISB's aanwezig. Bij 16 ISB's werden hierbij onregelmatigheden vastgesteld. Dit wijst op het belang van een systematische interne controle.

In alle ISB's waren waarborgen ingebouwd om op een respectvolle manier om te gaan met de cliënten. Voorbeelden hiervan zijn een deontologische code, aandacht voor bejegening in evaluatiegesprekken met de medewerkers, het thema bejegening bewaken in het teamoverleg of in de dagelijkse opvolging van de medewerkers. In elk geïnspecteerd ISB is het mogelijk om een klacht in te dienen. In 44 van de ISB's bevat de klachtenprocedure geen hoge drempels, maar slechts bij 12 ISB's kon worden aangetoond dat de wijze waarop klachten kunnen ingediend worden op een aan de doelgroep aangepaste wijze wordt bekendgemaakt.