STEUNPUNT-SCHULDBEMIDDELING

JAARVERSLAG
2020

VZW Steunpunt - Schuldbemiddeling
Jubelfeestlaan, 153-155 1080 Brussel
Tel. 02 217 88 05 – Fax 02 217 88 07
info@steunpuntschuldbemiddeling.be - www.steunpuntschuldbemiddeling.be

INHOUDSTAFEL

1. INLEIDING....4

1.1. Onze oorsprong....4

1.2. Ons maatschappelijk doel....4

1.3. Onze doelstelling....4

1.4. Onze algemene doelstellingen....5

2. DE TAKEN VAN HET STEUNPUNT....5

2.1. De taken die ons door GGC zijn toevertrouwd....5

2.2. De taken die ons door COCOF zijn toevertrouwd....6

2.3. De taken die ons door het Europees Sociaal Fonds zijn toevertrouwd....6

3. DE ACTIVITEITEN VAN HET STEUNPUNT....7

3.1. Algemene steun voor schuldbemiddelaars in het Brussels Gewest....7

3.1.1. Organisatie van een basisopleiding in schuldbemiddeling en voortgezette opleidingen voor professionals....7
3.1.2. De organisatie van technisch en methodologisch toezicht (hotline, intervisies)....12
3.1.3. Het maken en verspreiden van werkhulpmiddelen (standaardbrieven, berekeningsprogramma's, brochures, enz.)....14
3.1.4. Verspreiding van informatie via de nieuwsbrief (krant van de schuldbemiddelaars)....15

3.2. De raadpleging en uitwisseling met alle diensten schuld-bemiddeling in het Brussels Gewest, de federatie van de diensten erkend door de COCOF en netwerk-activiteiten....16

3.2.1. De organisatie van werkgroepen en overleggroepen met alle Brusselse schuldbemiddelaars (erkend door GGC, Cocof en VG)....16
3.2.2. De organisatie van uitwisselingen tussen schuldbemiddelaars en met andere actoren in het veld....18
3.2.3. Netwerkactiviteiten: de organisatie van opleidingssessies en informatiesessies over kwesties met betrekking tot schuldoverlast, voor professionals en mensen uit de praktijk, buiten het domein van de schuldbemiddeling....20
3.2.4. Het overleg en de federatie van de diensten schuldbemiddeling erkend door de Cocof....21
3.2.5. Andere partnerschappen....24

3.3. Het voorkomen van schuldoverlast....28

3.3.1. Een website en een hotline om mensen in nood te informeren en te begeleiden naar de juiste sociale dienst....29
3.3.2. De Federale Preventiecampagne van de Dag Zonder Krediet....33
3.3.3. Preventieworkshops en animaties gericht op specifieke doelgroepen....34
3.3.4. Preventie met jongeren....39
3.3.5. De ontwikkeling van innoverende projecten: preventie dankzij theater....40
3.3.6. Collectieve informatiesessies voor mensen die een collectieve schuldenregeling willen invoeren....40
3.3.7. Workshops voor het voorbereiden van de eerste afspraak met een schuldbemiddelaar voor mensen op de wachtlijst....41
3.3.8. Methodologische ondersteuning voor professionals (schuldbemiddelaars en anderen) die preventieactiviteiten willen opstarten in het Brussels Gewest.....41
3.3.9. Opleiding voor toekomstige begeleiders....42
3.3.10. De totstandbrenging en het verdelen van hulpmiddelen....42

3.4. Het politiek pleidooi....47

3.4.1. De aanbevelingen van het Collectief voor de strijd tegen schuldoverlast (voormalige platform Dag zonder Krediet) *47*
3.4.2. De strijd tegen de onrechtmatige praktijken van gerechtsdeurwaarders *48*
3.4.3. Memorandum van schuldbemiddelaars voor de verkiezingen van 2019: 36 aanbevelingen om schuldoverlast te bestrijden *48*
3.4.4. Aanbevelingen met betrekking tot de terugvordering van uitstaande schulden van Vivaqua *49*
3.4.5. Coronavirus – Sociale maatregelen die dringend genomen moeten worden *51*
3.4.6. Onze vertegenwoordiging binnen de bijzondere raadgevende commissie Verbruik, opgericht binnen de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven *52*

3.5. Onderzoek en innovatie *52*

3.5.1. Ontwikkelen en ondersteunen van het verzamelen van gegevens die nuttig zijn voor de sector schuldbemiddeling *52*
3.5.2. Uitvoeren van onderzoekswerkzaamheden, studies en publicaties *53*

4. BIJLAGEN 56

Bijlage 1: Opleidingsprogramma's 2019-2020 en 2020-2021 ..... *56*

Bijlage 2: Gedetailleerde beoordelingen van de opleidingen 2019-2020 ..... *57*

Bijlage 3: Gedetailleerde beoordelingen van de opleidingen 2020-2021 ..... *60*

Bijlage 4: Gedetailleerde beoordelingen van de workshops Consomm'acteurs *63*

Bijlage 5: Gedetailleerde beoordelingen van de workshops ESF *65*

Bijlage 6: Beoordeling van de workshops in de scholen *67*

1. INLEIDING

1.1. Onze oorsprong

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

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

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

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

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

Zo werd Grepa vzw in 2008 het Steunpunt Schuldbemiddeling vzw!

1.2. Ons maatschappelijk doel

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

De vereniging blijft apolitiek en niet-confessioneel en verwelkomt op haar algemene vergadering: "Elke natuurlijke of rechtspersoon die een activiteit uitoefent in het kader van de strijd tegen armoede en overmatige schuldenlast of schuldbemiddeling, of die aantoont dat hij belang hecht aan deze materie en aan de verdediging van personen in financiële moeilijkheden of armoede”.

1.3. Onze doelstelling

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

1.4. Onze algemene doelstellingen

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

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

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

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

2. DE TAKEN VAN HET STEUNPUNT

2.1. De taken die ons door GGC zijn toevertrouwd

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

1) Organiseren van basisopleidingen en voortgezette opleidingen voor de maatschappelijke werkers en juristen van de diensten schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
2) Ondersteunen van de schuldbemiddelaars, onder meer door de inrichting van opleidingen, door technische supervisies, via de uitwisseling en verspreiding van informatie en gegevens langs alle kanalen, waaronder de uitgave van boeken en tijdschriften of de verspreiding van informatie via het internet;
3) Bevorderen van overleg en netwerking tussen de verschillende actoren op het terrein;
4) Bevorderen van de uitwisseling van kennis, de ontwikkeling van methoden en projecten, alsook de preventie op gebieden die te maken hebben met zijn activiteiten;
5) Ondersteunen en ontwikkelen van projecten voor de preventie van overmatige schuldenlast;
6) Personen met overmatige schuldenlast bijstaan via preventie en informatie over de oplossingen voor schuldoverlast en door deze personen door te verwijzen naar de bevoegde diensten;
7) Fungeren als centraal informatiepunt voor de gebruikers van de openbare en privésector en organisaties die al dan niet actief zijn in de zorgsector, alsook voor de overheid;
8) Formuleren van aanbevelingen en het Verenigd College adviseren inzake kwesties met betrekking tot overmatige schuldenlast;

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

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

2.2. De taken die ons door COCOF zijn toevertrouwd

Met het Decreet van 26 april 2018 vertrouwde Cocof ons de algemene taak toe van ondersteuning aan professionals, opleiding en preventie bij schuldoverlast.

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

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

Het kan onder andere:
1. de permanente opleiding van de werknemers van haar leden bevorderen;
2. onderzoek, research, studie en publicatie in sociale/gezondheidsaangelegenheden verrichten.

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

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

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

3. DE ACTIVITEITEN VAN HET STEUNPUNT

3.1. Algemene steun voor schuldbemiddelaars in het Brussels Gewest

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Het opleidingsprogramma voor het academiejaar 2019-2020 werd uiteraard verstoord door het uitbreken van de pandemie en de lockdown. Opleidingen die gepland waren voor maart, april, mei en juni 2020 moesten worden uitgesteld of geannuleerd om te voldoen aan de door de regering opgelegde gezondheidsmaatregelen.

Toch konden we in het academiejaar 2019-2020 42 opleidingsdagen voor schuldbemiddelaars organiseren met in totaal 147 deelnemers.

Aangezien de situatie en de gezondheidsmaatregelen werden verlengd, hebben we regelingen getroffen voor het programma van het academiejaar 2020-2021:

- Waar mogelijk hebben wij de voorkeur gegeven aan een face-to-face opleiding door het aantal deelnemers te beperken tot 9;
- Om zoveel mogelijk mensen de kans te geven aan de opleidingen deel te nemen, hebben we voor elk van deze opleidingen twee cycli van data gepland;
- Wanneer de gezondheidsomstandigheden het niet toelieten om elkaar te ontmoeten, werden de opleidingen wanneer het mogelijk was (ze staan aangegeven in het programma) op afstand georganiseerd, via het ZOOM-platform;
- Alle fysieke samenkomsten werden zodanig georganiseerd dat de gezondheidsmaatregelen strikt werden nageleefd, onder meer wat betreft de grootte van de lokalen en het aantal deelnemers (naleving van de afstandsregels), het dragen van mondmaskers, de ventilatie van de lokalen en het schoonmaken van deurkrukken, trapleuningen, enz. De voorraden gel, zeep en ontsmettingsmiddel in de toiletten werden eveneens verhoogd.

Om tegemoet te komen aan de opleidingsnoden van de nieuwe schuldbemiddelaars die in het kader van de "Covid"-steun zijn aangeworven, hebben we ook twee modules van de basisopleiding georganiseerd. De eerste module in een beperkte face-to-face groep (9 deelnemers) is in september 2020 van start gegaan. De tweede, volledig via webinars (ook 9 deelnemers), is in oktober van start gegaan.

De basisopleiding is ook op verschillende punten herzien:

- De methodologische, deontologische en relationele aspecten worden in één dag en op geïntegreerde wijze behandeld via praktijkvoorbeelden die reflectie over deze drie dimensies mogelijk maken;
- Een halve dag gewijd aan de preventie van overmatige schuldenlast is opnieuw in de basisopleiding opgenomen;
- Een hele dag is gewijd aan specifieke schulden (huurrecht, fiscaal recht, GAS-boetes, gezondheidszorg, strafrechtelijke boetes, enz;)
- Een nieuwe halve dag is gewijd aan de basisbegrippen die men moet kennen om zelfstandigen in moeilijkheden te helpen (sociaal statuut van de zelfstandigen en specifieke schulden van zelfstandigen);
- De schulden van een echtpaar worden in een halve dag (in plaats van een hele dag) behandeld en vormen het onderwerp van een voortgezette opleiding voor degenen die zich verder in de materie willen verdiepen;
- De laatste dag van de opleiding, die gewijd is aan het zoeken naar oplossingen aan de hand van praktijkvoorbeelden, is herzien om rekening te houden met de beperkingen van een opstand-opleiding. De deelnemers werkten 's morgens individueel aan het oplossen van de praktijkvoorbeelden en in de namiddag werden die collectief gecorrigeerd.

Voor alle webinar-trainingen moesten we ons PPtx-materiaal herwerken om het interactiever en "verteerbaarder" te maken.

De gebruikte documenten en het gebruikte materiaal werden systematisch één of twee dagen voor de start van de opleiding naar de deelnemers gestuurd, zodat zij deze konden afdrukken en op de dag zelf ter beschikking hadden.

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

Bovenstaande tabel geeft het totaal weer van de opleidingen voor schuldbemiddelaars, maar ook opleidingen voor andere professionele hulpverleners en terreinactoren (beschreven onder punt 3.2.3 hieronder), alsook de infosessies over collectieve schuldenregeling voor het publiek (beschreven onder punt 3.2.4 hieronder).

Als men rekening houdt met het geheel van georganiseerde opleidingen (zowel die voor schuldbemiddelaars, als die voor andere professionele hulpverleners en voor particulieren), dan stijgt de gemiddelde algemene tevredenheidsscore tot 92 % voor de cyclus 2019-2020.

De evaluaties voor de opleidingen voor de schuldbemidelaars zijn ook zeer poitief met een gemiddelde algemene tevredenheidsgraad van 86 % en 147 deelnemers voor het cyclus 2019-2020 en 91 % en 63 deelnemers voor het deel van cyclus 2020-2021 dat al plaats gehad heeft.

Overzichtstabel: beoordeling van de opleidingen 2019-2020 (basisopleiding en voortgezette opleidingen)

Titel	Datum	Duur (dagen)	Antaal deelnemers	Algemeen tevredenheidsgraad
Formation de base	*18, 19 en 26-11-2019 6,10, 13 en 19-12-2019 7, 13 en 16-01-2020*	10	19	85%
Comment trouver les failles d'un crédit à la consommation pour mieux négocier avec le prêteur	*4, 7 en 25-11-2019*	2,5	5	87%
Wat dient u te weten over consumentenkrediet om beter te kunnen onderhandelen met kredietgevers?	*08 en 12-06-2020*	1,5	0	Geannuleerd
Comment aider les indépendants en difficulté	*15 en 17-10-2019*	2	11	93%
Les ventes immobilières sur saisie exécution et les ventes immobilières dans le cadre d'un règlement collectif de dettes	*14/09/2019*	1	15	89%
Comment contester une décision devant le tribunal du travail dans le cadre d'un RCD et/ou hors RCD ?	*25/10/2019*	1	8	90%
Questions pratiques en matière de faillite	*06/03/2020*	1	20	74%
Les cinq profils des personnes en situation de surendettement : approche personnalisée	*16 en 17-03-2020*	2	0	Geannuleerd- COVID-19
Comment (bien) remplir une requête en RCD et anticiper au mieux les problèmes qui pourraient se poser ?	*24/01/2020*	1	8	92%
Les prescriptions	*24 en 26-03-2020*	2	0	Uitgesteld- COVID -19
Les dettes du couple	*27 en 28-04-2020*	2	0	Uitgesteld- COVID -19
Comment appréhender les différences culturelles en médiation de dettes?	*3 en 5-12-2019*	2	16	88%
Bons plans, trucs et astuces … Que proposer pour équilibrer un budget ?	*07/05/2020*	1	0	Uitgesteld- COVID -19
Le développement du pouvoir d'agir dans l'intervention sociale (approfondissement)	*15 en 28-05-2020*	2	0	Uitgesteld- COVID -19
Comment faciliter l'apprentissage en groupe ?	*19 en 26-05-2020 5-06-2020*	3	0	Geannuleerd- COVID-19
Le développement du pouvoir d'agir dans l'intervention sociale (initiation)	*14 en 28-01-2020*	2	8	83%
Comment animer un groupe et gérer les situations difficiles	*20 en 30-03-2020*	2	0	Uitgesteld- COVID -19
Saisies et cessions (niveau avancé)	*4 en 6-02-2020*	2	18	88%
Le « Kitàmoi » : un outil original pour aider la personne à collaborer efficacement à la médiation de dettes	*14/02/2020*	1/2	8	84%
La « boîte à outils de mon budget », un outil pratique d'aide à la guidance budgétaire	*07/02/2020*	1/2	11	85%
Actualités et questions choisies en règlement collectif de dettes	*09/06/2020*	1	0	Geannuleerd- COVID-19
TOTAAL		42	147	86%

Overzichtstabel: beoordeling van de opleidingen 2020-2021 (basisopleiding en voortgezette opleidingen) *(gegevens tot 31/01/2020)*

Titel	Datum	Duur (dagen)	Aantal deelneemers	Algemeen tevredenheidsgraad
Formation de base (Cycle 1)	*14, 15, 17,21 en 25-09-2020 1, 6,9.13 en 16-10-2020*	10	9	90%
Formation de base (Cycle 2)	*30-10-2020 9, 12, 16, 20, 24,27 en 30-11-2020 3 en 8-12-2020*	10	9	89%
Comment trouver les failles d'un crédit à la consommation pour mieux négocier avec le prêteur	*11, 14 en 15-01-2021*	/	0	Uitgesteld- Covid 19
Wat dient u te weten over consumentenkrediet om beter te kunnen onderhandelen met kredietgevers?	*15 en 19-02-2021*	2	0	Uitgesteld- Covid 19
Le couple et ses dettes	*3 en 6-05-2021*	*	*	*
Comment aider les indépendants en difficultés ? Notions de base	*22/09/2020*	1	8	92%
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cycle 1)	*28/09/2020*	/	0	Geannuleerd– Covid 19
Les amendes administratives	*26/10/2020*	1	18	83%
La saisie arrêt exécution	*10/12/2020*	1/2	10	89%
La saisie exécution immobilière (Cycle 1)	*10/12/2020*	1/2	5	100%
Les prescriptions	*08/02/2021*	*	*	*
« Check your budget » : un site internet indispensable pour le travailleur social aux prises avec les dettes !	*04/12/2020*	1/2	4	94%
L'« e-budget »	*04/12/2020*	/	0	Geannuleerd
Les achats et contrats à distance	*04/03/2021*	*	*	*
L'administration des biens et/ou de la personne : pour qui ? Pourquoi ? Comment ? Avec quelles conséquences sur les dettes ?	*23/03/2021*	*	*	*
Comment accompagner au mieux l'usager pendant le RCD et résoudre les difficultés qui se présentent en cours de procédure ?	*26/03/2021*	*	*	*
La séparation de fait et le divorce : questions pratiques	*21/05/2021*	*	*	*
Le tarif légal et paraprofessionnel des huissiers de justice en matière de recouvrement judiciaire	*01/06/2021*	*	*	*
Bons plans, trucs et astuces … Que proposer pour équilibrer un budget ?	*02/04/2021*	*	*	*
Le développement du pouvoir d'agir dans l'intervention sociale (approfondissement)	*26 en 27-04-2021*	*	*	*
Comment animer un groupe et gérer les situations difficiles	*26-02-2021 en 05-03-2021*	*	*	*
Le « Kitàmoi » : un outil original pour aider la personne à collaborer efficacement à la médiation de dettes	*19/03/2021*	*	*	*
La « boîte à outils de mon budget », un outil pratique d'aide à la guidance budgétaire	*12/03/2021*	*	*	*
Actualités et questions choisies en règlement collectif de dettes	*23/04/2021*	*	*	*
TOTAAL		25,5	63	91%

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

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

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

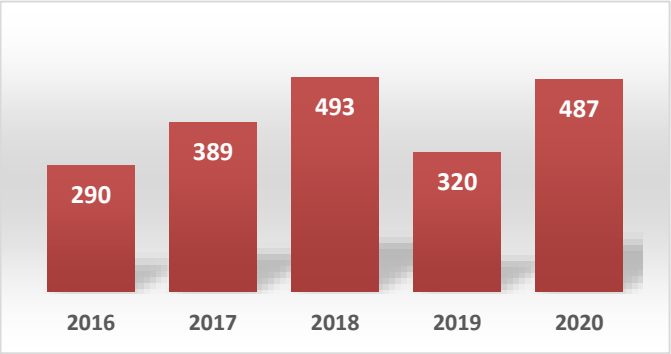
De vragen zijn nogal scherp, wat impliceert dat er soms onderzoek wordt gepusht om een volledig antwoord te geven.

De Covid-crisis en de lockdown hebben geen invloed gehad op onze telefoondienst. We hebben de telefonische permanentie namelijk gehandhaafd en de doorschakeling van de oproepen naar onze gsm snel georganiseerd, zodat wij zowel professionals als particulieren te woord konden blijven staan.

In 2020 hebben we 487 adviesaanvragen van schuldbemiddelaars kunnen beantwoorden.

Overzichtstabel: aantal oproepen per onderwerp (juridische permanentie voor professionele hulpverleners)

	Aantal oproepen
2016	290
2017	389
2018	493
2019	320
2020	487



Na een aanzienlijke toename in 2017 en 2018 naar aanleiding van de aanwerving van een extra jurist in het Steunpunt in 2017, was het aantal oproepen licht gezakt in 2019. Dit was wellicht te wijten aan het feit dat enkele maanden verlopen zijn tussen het vertrek van één van onze juristen begin maart en de aankomst van zijn vervanger in mei 2019.

In 2020 is het aantal oproepen bijna gelijk aan het aantal in 2018, ondanks de lockdown.

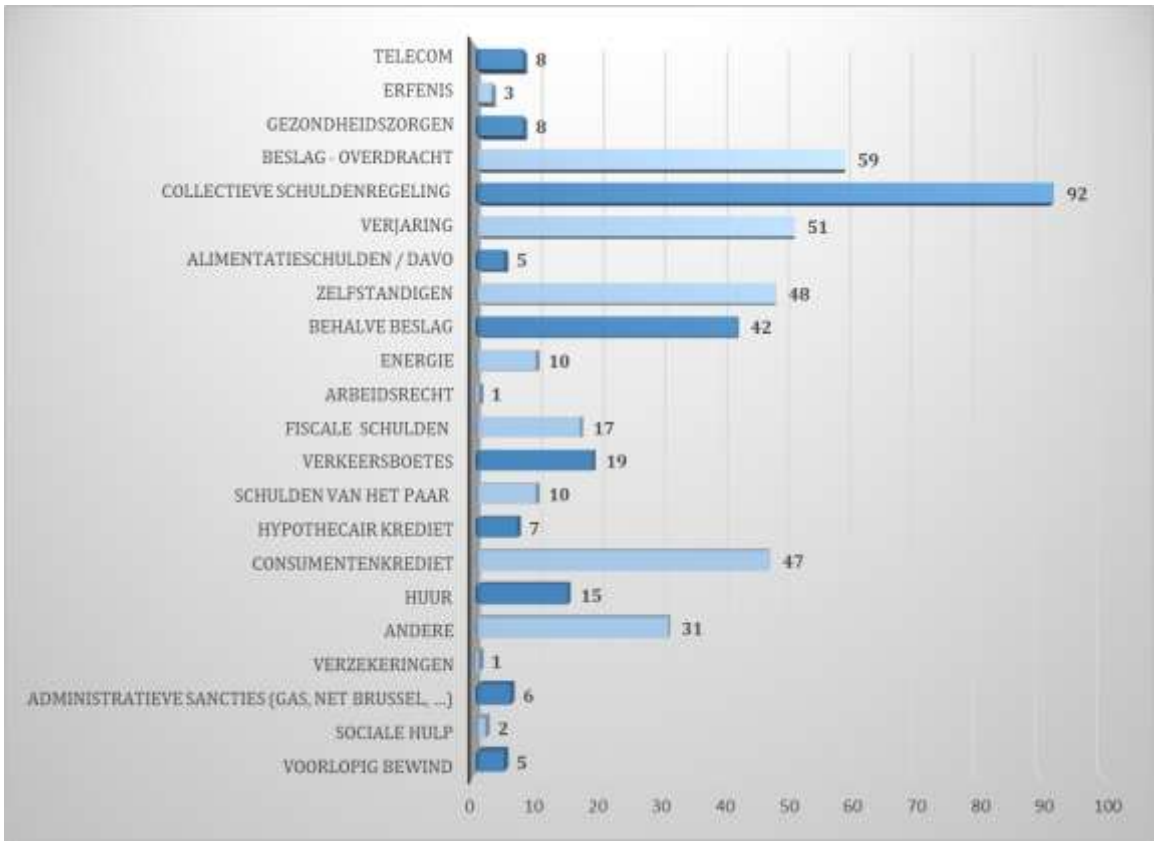
Als we ook rekening houden met de juridische permanentie voor particulieren (zie punt 3.3.1), stijgt het aantal door onze twee juristen behandelde oproepen tot 779 (tegen 541 in 2019).

Overzichtstabel: evolutie van het totaal aantal oproepen (juridische permanentie voor professionele hulpverleners en juridische permanentie voor particulieren)

Maand	Juridische Hotline voor professionelen	Juridische Hotline voor particulieren
01/2020	28	**19**
02	53	**29**
03	34	**13**
04	34	**23**
05	39	**25**
06	38	**12**
07	55	**42**
08	31	**27**
09	38	**33**
10	47	**15**
11	33	**22**
12	57	**32**
Totaal	**487**	**292**

Zoals in voorgaande jaren stonden vragen over de collectieve schuldenregeling, beslagleggingen, deurwaarders en consumentenkrediet vooraan.

Overzichtstabel: Aantal oproepen per onderwerp (juridische permanentie voor professionals)



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

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

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

- Sinds maart 2020 hebben wij professionals en particulieren zo goed mogelijk geïnformeerd over de gevolgen van de maatregelen die de regering heeft genomen voor de schuldbemiddelingssector.

  Op onze website www.steunpuntschuldbemiddeling.be hebben wij onder het tabblad FEDERATIE **een rubriek gecreëerd met de titel "CORONAVIRUS: gevolgen van de gezondheidsmaatregelen voor de sector schuldbemiddeling"**, waarin we het volgende verzameld en up-to-date hebben gehouden:

- een lijst van alle maatregelen die van invloed kunnen zijn op het werk van schuldbemiddelaars;
- de verschillende officiële mededelingen bestemd voor de diensten;
- de standpunten en aanbevelingen van het Steunpunt;
- het verloop van onze lobby-acties bij de overheid om te proberen de crisis voor kwetsbare mensen te beperken.

- In 2020 hebben we ook:

  - nieuwe standaardbrieven gepubliceerd ter betwisting van de forfaitaire vergoeding MIVB/ NMBS + ter ondersteuning van de verjaringstermijn van één jaar + actualisering van de standaardbrief over de niet-afdwingbaarheid van de algemene verkoopvoorwaarden ;
  - een databank van jurisprudentie en doctrine opgebouwd (tot op heden 350 besluiten)
  - een pptx (interactief hulpmiddel) op Genially gemaakt: de tijdlijn van de schuld https://view.genial.ly/5fab01b0a99c440cf98cb0e0/presentation-ligne-du-temps-de-la-dette
  - een pptx (interactief hulpmiddel) op Genially gemaakt: een quiz over de veilingzaal van de gerechtsdeurwaarders https://view.genial.ly/5ed753efa49f050d73c31b95/learning-experience-challenges-quiz-salle-des-ventes
  - Tevens dient te worden opgemerkt dat de syllabus van de basisopleiding, die regelmatig wordt bijgewerkt en toegankelijk is voor eenieder die over een wachtwoord beschikt, online is gezet, en dat een nieuw hoofdstuk is toegevoegd over zelfstandigen in moeilijkheden en een ander hoofdstuk over administratieve sancties.

- We hebben **260 modellen en standaardbrieven in het Frans en het Nederlands** die kunnen worden gedownload van op de site. Deze standaardbrieven of modellen gaan meestal vergezeld van instructies voor gebruik. Ze worden regelmatig bijgewerkt, volgens de evolutie van de wetgeving.

- **De berekeningsprogramma's** (berekening van niet voor beslag vatbare bedragen, berekening van het verschuldigd blijvend saldo voor consumentenkrediet, interestenberekening) die ter beschikking worden gesteld op de beveiligde versie van de site werden zoals elk jaar geactualiseerd en bijgewerkt.

- De **website "Check Your Budget"** www.checkyourbudget.be wil schuldbemiddelaars helpen bij het ontwikkelen van een budget die in overeenstemming is met de menselijke waardigheid, om voor elk onderdeel van het budget te controleren of het mogelijk is om te kunnen genieten van kortingen, voorkeurstarieven, vrijstellingen of sociale bijstand wanneer de inkomsten duidelijk onvoldoende zijn (bijv. huursubsidies, belastingvrijstellingen, OCMW-interventies, voedselpakketten, sociale kruidenier en andere).

Het verwijst voor elk budgetpost naar:

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

De site wordt om de twee jaar geüpdatet (revisie van de teksten, links, etc.). De laatste update werd doorgevoerd in 2018. Wegens Covid zijn wij niet in staat geweest de voor het voorjaar van 2020 geplande actualisering te organiseren. Die zal uitgevoerd worden in 2021

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

3.1.4. Verspreiding van informatie via de nieuwsbrief (krant van de schuldbemiddelaars)

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

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

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

De krant wordt gestuurd naar 839 e-mailadressen in het Frans, en naar 70 adressen in het Nederlands.
In 2020 hebben we 10 kranten gepubliceerd. Deze kranten zijn direct toegankelijk op onze website in het menu 'Info en tools'.

- **Krant van oktober 2020:** http://www.mediationdedettes.be/De-Krant-van-Oktober-2020
- **Krant van 8 september: de Hello Belgium Railpass ook beschikbaar voor mensen in precaire situatie.** http://www.steunpuntschuldbemiddeling.be/De-Hello-Belgium-Railpass-ook-toegankelijk-voor-mensen-in-precaire-situatie

- **Krant van 29 juni : Bericht aan de diensten schuldbemiddeling – nieuws over inbeslagnames!!!**
  - http://www.steunpuntschuldbemiddeling.be/Bericht-aan-SBD-Nieuws-over-beslagen
- **Krant van 12 juni:** http://steunpuntschuldbemiddeling.be/De-Krant-van-juni-2020
- **Krant van 10 juni 2020 : Bericht aan de diensten schuldbemiddeling - Opschorting van uitvoerend beslag, ook voor particulieren !!!!** http://steunpuntschuldbemiddeling.be/Bericht-aan-de-DSB-Opschorting-van-uitvoerend-beslag-ook-voor-particulieren
- **Krant van 24 april 2020 : Update van de maatregelen tegen het Coronavirus COVID 19**
  - http://www.steunpuntschuldbemiddeling.be/Update-van-de-maatregelen-tegen-de-Coronavirus-COVID-19
- **Krant van 27 maart 2020: speciale krant: Coronavirus COVID 19** http://www.steunpuntschuldbemiddeling.be/Speciale-Krant-Coronavirus-COVID-19
- **Krant van 18 maart 2020: (Enkel in het Frans) Sociale maatregelen - Hoe de gevolgen van de crisis voor kwetsbare mensen beperken?** http://www.mediationdedettes.be/Mesures-sociales-Comment-limiter-la-crise-pour-les-personnes-precarisees-279
- **Krant van 16 maart 2020: Effecten van de gezondheidsmaatregelen op de sector schuldbemiddeling:** http://www.steunpuntschuldbemiddeling.be/Effecten-van-gezondheidsmaatregelen-op-de-sector-schuldbemiddeling
- **Krant van 9 maart 2020:** http://www.mediationdedettes.be/De-Krant-van-maart-2020

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

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

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

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

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

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

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

De vergaderingen van de stuurgroep werden in 2020 maandelijks voortgezet, eerst face-to-face en vervolgens vanaf mei 2020 via webinar (zoom). Alleen de vergadering van april werd afgelast.

Van de in 2020 besproken onderwerpen vermelden we:

1. **Oprichting van een partnerschap met het Centrum voor Ondernemingen in Moeilijkheden (COM)**

De stuurgroep heeft verder gewerkt aan de uitvoering van een proefproject voor een partnerschap met het COM, dat in 2019 van start is gegaan (**zie punt 3.2.5., hieronder**).

Op basis van de volgende bevindingen: het COM en de diensten schuldbemiddeling hebben een gemeenschappelijke doelgroep (zelfstandigen) die zij op verschillende manieren benaderen. Het COM heeft tot taak zelfstandigen op professioneel niveau te adviseren, maar kan niet voor hen "optreden". Bovendien blijkt soms dat deze mensen meer uitgebreide begeleiding nodig hebben, terwijl de tussenkomst van het COM beperkt is in de tijd en geen systematische follow-up mogelijk maakt.

Diensten schuldbemiddeling zijn daarentegen niet in staat om advies te geven over bedrijfsbeheer. Zij houden zich bezig met de algemene situatie van overmatige schuldenlast van de persoon voor wie zij kunnen "optreden" en trachten een follow-up op lange termijn tot stand te brengen.

De nagestreefde doelstellingen waren:

- De juiste contacten hebben om een doeltreffende en snelle ondersteuning voor mensen te verzekeren.
- Dubbel werk voorkomen, bijvoorbeeld bij het verzamelen van de nodige documenten.
- Voorkomen dat aan beide zijden (DSB en COM) informatievergaderingen moeten worden gehouden
- Verbetering van de behandeling van dossiers, met name door rechtstreekse feedback tussen de twee organisaties.
- Verbetering van het professionalisme door het organiseren van opleidingen en algemene informatie-uitwisselingen tussen de partners.

Op 29/01/2020 hebben we bij het Steunpunt een eerste werkvergadering gehouden met het COM en de schuldbemiddelaars die zich vrijwillig hadden aangemeld om het project in de testfase te starten.

De start van het project was gepland voor maart 2020 met een evaluatie in september. Het was de bedoeling het project uit te breiden tot alle diensten schuldbemiddeling.

Helaas hebben Covid en het vertrek van de COM-coördinator de agenda verstoord. Er werden nieuwe contacten gelegd met de nieuwe coördinator, maar het project als zodanig moest helaas worden opgegeven.

2. **Follow-up van de reflectiedag van 24/10/2019: oprichting van werkgroepen**

Na de reflectiedag die op 24 oktober 2019 met de hele sector werd georganiseerd, werden 3 werkgroepen opgericht die in 2020 eenmaal bijeenkwamen rond de volgende thema's:

- Stop misbruik door gerechtsdeurwaarders
- Een "officiële" statuut voor insolvente personen

- Ontwikkeling van preventie tegen overmatige schuldenlast op scholen

Om op te starten waren van maart tot juni bij het Steunpunt drie werkvergaderingen van een halve dag gepland, evenals de presentatie van de resultaten op de jaarlijkse dag van de schuldbemiddelaars (een reflectiedag met de hele sector), die in oktober 2020 had moeten worden (her)georganiseerd.

Ook hier heeft Covid de agenda overhoop gehaald en werden de reeds gestarte activiteiten uitgesteld.

3. Covid

Als gevolg van Covid was een groot deel van de vergaderingen in 2020 uiteraard gewijd aan uitwisseling van diensten:
- over de organisatie van het werk tijdens de crisis: toegankelijkheid van de diensten voor de gebruikers, invoering van telewerken, inperkingsmaatregelen, enz.
- over de maatregelen die moeten worden genomen (zowel voor de diensten als voor de gebruikers) om de economische crisis zo goed mogelijk het hoofd te bieden en in te spelen op de waarschijnlijke toevloed van nieuwe aanvragen voor onze diensten.

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

3.2.2. De organisatie van uitwisselingen tussen schuldbemiddelaars en met andere actoren in het veld

De **Conferentie-debatten en rondetafelgesprekken** verenigen alle diensten die schuldbemiddeling in het Brussels Gewest uitoefenen en stellen schuldbemiddelaars in staat om:
- schuldeisers of belangrijke actoren te ontmoeten in de wereld van de schuldoverlast,
- op de hoogte te blijven van juridisch nieuws dat talrijk en uiterst belangrijk is in hun dagelijkse werk,
- om opgeleid te worden over specifieke onderwerpen die niet per se een dagopleiding vereisen,
- om hun standpunten over belangrijke onderwerpen (ethiek, werkmethoden, enz.) uit te wisselen.

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

In 2020 hebben wij 4 conferentiedebatten en 1 rondetafel georganiseerd. De in maart, april en mei geplande activiteiten werden geannuleerd wegens de lockdown. Vanaf juni hebben wij de bijeenkomsten in webinarformaat georganiseerd.

1° Donderdag 23 januari 2020: Conferentie-debat van 14 tot 16 uur:

Vergadering met de FOD Economie (Algemene Directie Economische Inspectie):
Guidelines inzake consumentenkrediet.
Deelnemers: 23 personen fysiek aanwezig

2° Vrijdag 21 februari 2020: Ronde tafel van 12 tot 14 uur

Bijeenkomst tussen schuldbemiddelaars en advocaten, gerechtelijke schuldbemiddelaars: welke samenwerking is mogelijk?

Deelnemers: 9 vertegenwoordigers van diesnten schuldbemiddeling fysiek aanwezig (beperking opgelegd door de vereniging van gerechtelijke schuldbemiddelaars) + leden van de vereniging van gerechtelijke schuldbemiddelaars

3° Donderdag 12 maart 2020: Conferentie-debat GEANNULEERD

Vergadering met de invorderingsdienst van VIVAQUA

Deelnemers: /

4° Donderdag 23 april 2020: Ronde Tafel GEANNULEERD

Preventie

Deelnemers: /

5° Donderdag, 14 mei 2020: Ronde tafel GEANNULEERD :

Vergadering met de invorderingsdienst van verschillende Brusselse ziekenhuizen

Deelnemers: /

6° Donderdag 25 juni 2020: Conferentie-debat van 13.30 tot 16.00 uur

Juridische actualiteit

Deelnemers: 40 via ZOOM

7° Donderdag 24 september 2020: Conferentie-debat van 13.30 tot 16.00 uur

Vergadering met de invorderingsdienst van VIVAQUA.

Deelnemers: 52 via ZOOM (+ 8 personen die de vergadering volgende vanuit het Steunpunt)

8° Donderdag 22 oktober 2020: Conferentie-debat GEANNULEERD

Vergadering met de dienst Inning en Invordering van de FOD Financiën.

Deelnemers: /

9° Donderdag 26 november 2020: Conferentie-debat van 13.30 tot 16.00 uur:

Vergadering met de afdeling "ondernemingen in moeilijkheden" van de ONDERNEMINGSRECHTBANK

Deelnemers: 39 via ZOOM

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

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

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

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

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

De Opleiding ' Benadering van de behandeling van schuldoverlast':
Deze opleiding wordt sinds 2005 jaarlijks georganiseerd door het Steunpunt. Het is bedoeld om maatschappelijke werkers geconfronteerd met mensen met schuldoverlast in staat te stellen om:

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

De opleiding " Benadering van de behandeling van schuldoverlast", die oorspronkelijk gepland was voor 5 mei 2020, moest door Covid worden uitgesteld.

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

In 2020 hebben wij **4 dagen externe opleiding** gegeven over de volgende thema's

- ➢ Verkoop van onroerende goederen te Medenam (Referentiecentrum in Namen) (2x)
  - 19/10/2020: van 9.00 tot 16.30 uur met fysieke aanwezigheid
  - 29/10/2020: van 9.00 tot 13.00 uur, in webinar

- ➢ Verzekeringen bij CRENo (Referentiecentrum van Charleroi)
  - 16/11/2020 van 9:30 tot 12:30 in webinar

- 30/11/2020 van 9:30 tot 12:30 in webinar

- Co-animatie met het preventieteam van een opleiding over de tijdlijn van schulden voor maatschappelijk werkers van vzw Convivial:
  - 2 halve dagen in webinars: 1/12 en 8/12

- Presentatie van de jurisprudentie inzake de collectieve schuldenregeling aan de vereniging van gerechtelijke schuldbemiddelaars: 24/01/2020

- Een presentatie over "schuldenbusiness" op de "Wetenschappelijke Middag van het Observatorium" georganiseerd door het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn : 14/02/2020 in de GGC

- Een presentatie over "Hoe kan men insolvente gezinnen een waardig leven garanderen? "op 15/09/2020 op de videoconferentie "Uit de schulden " georganiseerd door het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding.

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

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

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

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

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

De overlegvergaderingen

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

In 2020 hebben we 11 overlegvergaderingen gehouden. Covid heeft duidelijk het aantal vergaderingen opgevoerd. Sinds april 2020 worden ze georganiseerd als webinars (zoom).

- 9-01-2020 (fysiek aanwezig bij het Steunpunt)
- 11-2-2020 (fysiek aanwezig bij het Steunpunt)
- 31-03-20 (geannuleerd)
- 2-04-2020 (zoom)
- 16-04-2020
- 5-05-2020
- 14-05-2020
- 2-06-2020
- 15-06-2020
- 5-10-2020
- 19-11-2020

Tijdens de eerste vergaderingen van 2020 konden de diensten de aanwerving van een extra jurist concretiseren. Aangezien een deel van de overlegvergaderingen in 2019 gewijd was aan de bespreking van de haalbaarheid van het project, zowel organisatorisch als financieel, de keuze van de kandidaat, enzovoort, kon de aanwerving in 2020 worden geconcretiseerd.

Tijdens de vergadering van november 2020 hebben we ook de functieomschrijving voor de juristen geactualiseerd om te verduidelijken wat van de jurist wordt verwacht, met name in verband met toezicht op of intervisie van dossiers of opleiding van nieuwe schuldbemiddelaars, afspraken met gebruikers, enz.

Het wettelijk kader

Sinds 2014 biedt het Steunpunt de 6 diensten erkend door de COCOF een juridische bijstand dat de volgende diensten omvat:

a. Interventies door een jurist ter plaatse voor het equivalent van 6 uur per week volgens het schema in bijlage 1 van de overeenkomst;
b.
c. Antwoord op juridische vragen van schuldbemiddelaars met betrekking tot hun dossiers (informatie en advies);
d. Verificatie van de dossiers (wettigheid, geldigheid van de gevorderde bedragen, verjaring, afrekeningen van gerechtsdeurwaarders, kredietovereenkomst, enz.) + de schuldbemiddelaar op de hoogte brengen van wat er moet worden gedaan;
e. Hulp bij het opstellen van brieven of andere handelingen/tussenkomst met schuldeisers-gerechtsdeurwaarders - invorderingsdiensten indien nodig;
f. De schuldbemiddelaars op de hoogte brengen van de wettelijke nieuwigheden, van de gerechtelijke ontwikkelingen met betrekking tot de schuldbemiddeling;
g. Indien nodig het beheren van bepaalde dossiers in collectieve schuldenregeling: onderhoud, ontvangst van de aangiftes van schuldvordering, redactie van brieven, een terugbetalingsplan voorstellen en toezicht op de juiste uitvoering ervan, jaarlijks verslag opstellen, telefonische contacten met schuldeisers, ...
h. Zo nodig het aansturen of mede aansturen van de intervisies (teamvergadering rond de dossiers);
i. Tot slot, de juridische vragen van mensen aan de telefoon beantwoorden.

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

De toegekende kaderuitbreiding die voorziet in de interventie van een jurist in elke dienst, voor het equivalent van 12 uur / week (in plaats van 6 uur) vanaf 2020, heeft ons de

mogelijkheid geboden een bijkomende jurist aan te werven in het kader van een identiek overeenkomst.

Vervolgens heeft de komst van het Coronavirus het aantal overlegvergaderingen doen toenemen.

Naast de informatie en de follow-up van de omzendbrieven en de contacten met de administratie, hebben de vergaderingen de diensten in staat gesteld met elkaar van gedachten te wisselen over de werking van hun diensten, de in te voeren maatregelen, de moeilijkheden op het terrein, en konden ze hun ervaringen uitwisselen over hun noden en die van de gebruikers, ...

Zo konden wij hun noden doorgeven aan de administratie en aan het kabinet van minister Maron.

Tijdens de eerste lockdown ging het er vooral om middelen te vinden voor de aankoop van computer-, telefoon- en andere apparatuur om zich aan te passen aan de veiligheidsmaatregelen en telewerken mogelijk te maken, en om te kunnen beschikken over ad hoc-apparatuur (masker, gel, plexiglas, enz.) om de veiligheid van werknemers en gebruikers te kunnen garanderen.

Vervolgens werd nagedacht over dringende sociale maatregelen die in de sector schuldbemiddeling moesten worden genomen om overmatige schuldenlast tegen te gaan en over de versterking en de financiering van de diensten om de crisis het hoofd te bieden. Wij hebben dus alle mogelijke opties onderzocht om snel oplossingen te vinden waarmee wij tegemoet konden komen aan de noden van de door de Covid-crisis getroffen personen.

Zie de nota over: Versterking van de diensten schuldbemiddeling (Covid-maatregelenpakket en herstelplan): voorstellen van de sector

In oktober 2020 stond de bijeenkomst in het teken van de verwelkoming van nieuwe schuldbemiddelaars en andere mensen die dankzij Covid-subsidies in de teams zijn opgenomen. In dit verband hebben wij een collectieve informatiesessie georganiseerd over de integratie van nieuwe leden in het team

Ondersteuning voor het verzamelen van statistische gegevens

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

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

In 2015 werd een lijst met relevante gegevens voor statistische doeleinden opgesteld, in overeenstemming met de diensten.

Het Steunpunt heeft een tutorial ontwikkeld voor het coderen van gegevens in de Medius-software om de codering te vergemakkelijken en de harmonisatie van gegevens vanaf 2015 te waarborgen. In 2016 zijn twee vergaderingen gewijd om de schuldbemiddelaars op te leiden zodat zij de Excel-gegevens die zij uit de Medius-software zelf hebben gehaald, kunnen verwerken en hun eigen statistieken kunnen presenteren.

Sindsdien gaan we elk jaar door met het helpen van de diensten die hun gegevens willen extraheren en analyseren voor hun jaarverslag.

In 2018 en 2019 hebben we een project tot stand gebracht met het oog op het verzamelen en verwerken van bestaande gegevens, met het Observatorium voor gezondheid en welzijn. Hieraan werkten ook de Cocof-diensten mee (zie hieronder 3.5.1).

De organisatie van Medius-opleidingen voor nieuw aangeworven personeel in 2020

De komst van Covid heeft het opleidingsprogramma dat al vast lag, overhoop gehaald.

De basisopleidingen van 20/10/2020 bij Espace Social Télé- Service en van 27/10/2020 bij Wolu Services konden worden georganiseerd (in fysieke aanwezigheid en in kleine groepen)/.

Anderzijds werd de opleiding van 30/10 (voortgezette opleiding) geannuleerd.

Overleg met de andere sectoren en federaties van Cocof

We nemen deel aan vergaderingen georganiseerd door de CBCS (intersectorale coördinatie-organisatie, goedgekeurd door de Franse Gemeenschapscommissie) die ongeveer een keer per maand doorgaan. Alain Willaert van de CBCS coördineert, nodigt deelnemers uit en notuleert.

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

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

In 2020 hebben we de laatste hand gelegd aan het opstellen van een visienota inzake sociale zaken en gezondheid voor Brussel. We beogen hiermee het definiëren van een visie die we kunnen delen, verdedigen en samen promoten in de contacten / consultaties / onderhandelingen met de politieke overheden, hun administratieve diensten, sociale partners, bicommunautaire organismen.

Ook hier waren er tussen april en juni meer vergaderingen o.a. om de task force Brussel kennis te laten nemen van de zorgen van het veld.

3.2.5. Andere partnerschappen

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

P**artnership met het COm (Centrum voor Ondernemingen in moelijkheden) met het oog op de begeleiding van zelfstandigen.**

In het kader van zijn opdracht biedt het COm gespecialiseerde adviezen aan ondernemers in de problemen, maar de opvolging van het dossier in de tijd is met opzet vrij kort, en hoewel ze een gedetailleerde analyse van de situatie kunnen maken en precieze aanbevelingen doen, schrijven ze niet de correspondentie in plaats van de mensen en doen ook geen begeleiding op lange termijn. Ze beseffen dat zelfstandigen die bij hen komen aankloppen, dit enerzijds heel laat doen en vaak niet in staat zijn hun adviezen op te volgen, om diverse redenen (ze begrijpen het niet goed, kunnen niet goed schrijven, onderhandelen, enz.). Ze willen een sociale aanpak behouden, en zouden graag een intensere / efficiëntere samenwerking aangaan met onze diensten op dezelfde manier als ze dit gedaan hebben met enkele advocatenkantoren.

De bevindingen van de schuldbemiddelaars waren dezelfde en de diensten schuldbemiddeling krijgen meer en meer aanvragen vanwege zelfstandigen. De materie is complex en we hebben hulp nodig (meer bepaald op het vlak van boekhouding) om de mensen op efficiënte wijze hulp te kunnen bieden. Het was dus evident dat de samenwerking van nut kon zijn voor beide partijen en zou toelaten de dossierbehandeling van zelfstandigen in moeilijkheden te verbeteren.

We zijn in 2020 begonnen met een **proefproject tot samenwerking** tussen het COm, het Steunpunt en een tiental diensten schuldbemiddeling om zelfstandigen in moeilijkheden te begeleiden.

In dit verband hebben wij ook een ontmoeting gehad met de heer Pierre-Yves de Harven, rechter en voorzitter van de Kamer voor Ondernemingen in moeilijkheden bij het Brusselse Ondernemingsrechtbank.

Na het onverwachte vertrek van Olivier Khan, de coördinator van het COm, werd het project helaas opgeschort. Er werden nieuwe contacten gelegd met de nieuwe COm-coördinator, maar deze wenste het project niet opnieuw op te starten. Niettemin blijven wij in contact met het COm om onze interventies voor ondernemers in moeilijkheden zo goed mogelijk te organiseren.

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

Er worden regelmatig coördinatievergaderingen georganiseerd tussen onze drie entiteiten om de samenwerking en coördinatie van projecten tussen onze drie regio's te verbeteren (opleiding, preventie, acties met betrekking tot gerechtsdeurwaarders, politieke aanbevelingen).

Partnershap met de juristen van de Waalse referentiecentra, het OCE en het SAM – vergaderingen FAQ

Deze "FAQ" -bijeenkomsten verenigen de Waalse referentiecentra, het OCE, het SAM en het Steunpunt. Ze zijn bedoeld om te debatteren en na te denken over zeer specifieke juridische vragen in verband met schuldoverlast. Elke vergadering maakt het voorwerp van een overzicht van de vragen, van een orde van de dag en van een verslag. Ondanks Covid zijn de bijeenkomsten doorgegaan: 2/03 (face-to-face), 15/06 (webinar), 5/10 (webinar). De vergadering van december is uitgesteld tot 21 januari 2021 (webinar)

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

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

Partnerschap met de leden van het Platform Dag zonder Krediet
Na 15 jaar van jaarlijkse campagnes en een algemeen gevoel van niet meer te kunnen volgen hebben de leden van het Dag zonder Krediet-platform (dat een dertigtal verenigingen uit het noorden en het zuiden van het land verenigde) in onderlinge overeenstemming besloten hun acties in 2020 niet voort te zetten. Niettemin zullen wij blijven samenwerken aan gemeenschappelijke aanbevelingen. Zie verder in punt 3.3.2 van dit verslag over preventie.

Cebud (Centrum voor budget advies en onderzoek) www.cebud.be
Wij zijn lid van de Algemene Vergadering van Cebud, een onderzoeks- en actiecentrum dat de financiële geletterdheid van consumenten en professionals op het gebied van consumenten- en financiële kwesties wil vergroten.

Vereniging van gerechtelijke schuldbemiddelaars aan de balie van Brussel
Wij zijn lid van de vereniging van gerechtelijke schuldbemiddelaars.

Vzw Assoss
Wij waren lid van de algemene vergadering en de raad van bestuur van deze nieuwe vzw die in 2018 werd opgericht door personaliteiten, actief in de sociale en gezondheidssector en de 1e en 2e lijnsorganisaties.

Ons doel: ondersteuning van non-profit organisaties in België, ongeacht of zij al dan niet lid zijn, op gebieden zoals IT, financiën, human resources, vastgoedbeheer, enz.

Dit was gebaseerd op de constatering dat het algemeen beheer van onze organisaties steeds meer van onze tijd in beslag nam en ons steeds meer afleidde van onze primaire taken van bijstand en zorg. ASSOSS stelde daarom voor de technische en administratieve middelen te bundelen om het beheer van de organisaties te professionaliseren en hen in staat te stellen zich op hun oorspronkelijke doelstellingen te concentreren.

Projecten die vóór de oprichting van het ASSOSS waren gestart, werden snel uitgevoerd. Tegelijkertijd werden verschillende thematische werkgroepen opgericht: IT, vastgoedbeheer, HR, schoonmaak, enz. Er werden ook verschillende eenmalige initiatieven uitgevoerd: GDPR-opleiding, debat over de banden tussen de sociale economie en de sociale gezondheid, universitair onderzoek naar de modellen voor verenigingen die zich groeperen, enz.

Ondanks deze positieve resultaten is de dynamiek verdwenen: minder aanwezigen op de algemene vergadering en de raad van bestuur, geen werkgroepen gedurende meer dan een jaar, minder dan de helft van de leden die hun contributie betalen...

Na verschillende pogingen om deze dynamiek nieuw leven in te blazen, hebben de bestuurders vandaag geconstateerd dat er binnen ASSOSS geen vitale krachten meer zijn, en hebben zij de algemene vergadering voorgesteld de VZW te ontbinden. De ontbinding werd besloten tijdens de algemene vergadering van 19 november 2020.

Netwerk Trapes
We zijn lid van het Brussels netwerk TRAPES vzw. Dit netwerk verenigt professionele hulpverleners en personen die overmatige schuldenlast ervaren hebben om preventie-, sensibiliserings- en aanspraakprojecten te ontwikkelen.

Dit netwerk heeft als naam 'TRAPES' gekozen: 'Tous en réseau Autour de la Prévention et de l'Expérience du Surendettement', en werd in 2017 als vzw opgericht. Dit is een echt pilootproject.

De specificiteit van het netwerk bestaat erin sleutelpersonen rond de tafel te brengen die zelf ooit overmatige schuldenlast ervaarden en professionele hulpverleners. Het netwerk wil een alternatieve en kritische visie ontwikkelen over de problematiek van overmatige schuldenlast in het licht van de uitdagingen van de hedendaagse maatschappij.

Maandelijks worden vergaderingen georganiseerd rond preventieprojecten. Alle geïnteresseerde personen en verenigingen zijn uitgenodigd. Dit is dus een ontmoetingsplaats voor personen die ooit in de schulden zaten of nog zitten, en anderen die hun vereniging, dienst, centrum vertegenwoordigen.

Wij hebben onze preventiewerkzaamheden in het kader van TRAPES voortgezet.

De eerste lockdown was een onderbreking voor het hele netwerk op het gebied van preventieprojecten, maar zodra de gezondheidsomstandigheden het toelieten, kwamen wij weer bij elkaar.

Om animaties te maken en die o.a. in scholen voor te stellen, hebben wij eind augustus met onze eigen middelen drie video's gefilmd.

- De eerste toont een bezoek van een deurwaarder in een privé-woning
- De tweede laat een huishouden zien met financiële zorgen
- De derde stelt het lied van Trapes voor: overmatige schuldenlast, laten we niet opgeven!

Deze video's kunnen worden gebruikt als inleiding op de animatie.

Tijdens de tweede lockdown, probeerden we theaterworkshops via videoconferentie uit en het werkte. We komen één keer per week samen om de inhoud van ons toneelstuk of video voor te bereiden, om live improvisatieoefeningen te doen.

De betrokkenheid van TRAPES bij onze video's is ook belangrijk. Naast financiële steun werd rond de video's een werkgroep gevormd met een professional en ervaringsdeskundigen. Net als het Steunpunt-team heeft de groep ideeën uitgewisseld, voorstellen gedaan en de verschillende stadia van het proces gevalideerd (grafisch charter, animatie, enz.). Bovendien stemden vier ervaringsdeskundigen ermee in om te worden gefilmd en hun getuigenissen in de video te laten opnemen, waardoor de inhoud van elk scenario werd verrijkt.

Het overlegplatform van acteurs voor financiële educatie en verantwoordelijke consumptie, georganiseerd door Financité vzw

Leden zijn de Waalse referentiecentra, het Observatorium voor gezondheid en welzijn, Oxfam vzw, CEDES, de vzw 'Annoncer la couleur' et het Steunpunt.
Doelstelling is tools ten behoeve van leerkrachten op een webplatform bijeen te brengen en voor te stellen als kennismaking met de thematiek van financiële educatie in brede zin.
Project dat momenteel uitgewerkt wordt in samenwerking met ons.
Wegens gebrek aan financiering werd dit project stopgezet.

3.3. Het voorkomen van schuldoverlast

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

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

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

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

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

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

Het jaar 2020 stond in het teken van COVID 19 en de lockdown

De komst van het COVID-19 virus heeft onze opdracht op een bijzondere manier bemoeilijkt. Tijdens de eerste lockdown staakten al onze partners plotseling hun activiteiten en als gevolg daarvan moesten ook wij stoppen met onze animaties.

We begrepen snel dat als we ons werk als animators wilden voortzetten, we onze lesmethoden moesten aanpassen, onze animatie-instrumenten moesten digitaliseren, en creatief en origineel moesten zijn. Wij hadden ook snel door dat wij ons aanbod moesten diversifiëren en daar hebben we hard aan gewerkt.

In die periode hebben wij gewerkt aan de diversificatie van onze instrumenten en met name aan de digitalisering ervan. Wij hebben ook grondig gewerkt aan de aanpassing van onze website om hem toegankelijker te maken voor het grote publiek. Wij hebben een nieuwe rubriek gecreëerd, getiteld "Betaalproblemen? Hulp nodig?"

In mei hebben wij contact opgenomen met onze partners om hen te vragen de link naar onze website en onze nieuwe rubriek Betaalproblemen? Hulp nodig? te delen met hun stagiaires. We informeerden hen over verschillende animatieaanbiedingen (face-to-face, webinar ...) maar door organisatorische moeilijkheden of gebrek aan voldoende computerapparatuur, of door gebrek aan beschikbare ruimte om hun eigen activiteiten te organiseren, hebben onze partners de samenwerking tijdens de eerste lockdown niet volgehouden.

Na de zomervakantie hebben wij opnieuw contact opgenomen met al onze partners om hen onze verschillende animatieformules aan te bieden: onze gebruikelijke face-to-face animaties, verklarende en synthetische video's over de gebruikelijke thema's die op aanvraag via e-mail beschikbaar zijn, live videoconferentiesessies waarin presentaties, oefeningen en vragen/antwoorden elkaar afwisselen en ten slotte een vraag/antwoordsessie, hetzij live via een webinar, hetzij uitgesteld in de vorm van video-opnames op basis van vooraf geformuleerde vragen.

Eind juni en in september, tussen de twee lockdowns in, hebben we iets meer activiteiten georganiseerd. Ze vonden face-to-face plaats, met inachtneming van de veiligheidsnormen. De groepen waren kleiner.

We hebben gemerkt dat sommige partners proactiever en flexibeler waren in het hervatten van activiteiten en nieuwe manieren vonden om zich te organiseren.

Toen tot een tweede lockdown werd besloten, hadden wij opnieuw een korte stop van onze animaties, maar vrij snel namen twee van onze partners contact met ons op om workshops op afstand te organiseren. Deze workshops hebben zich in het laatste kwartaal van het jaar verveelvoudigd.

Met het oog op nieuwe partnerschappen hebben wij ook een korte video gemaakt waarin onze activiteiten worden voorgesteld.

Covid heeft onze manier van evalueren een beetje veranderd. Enerzijds hebben wij tijdens de "face-to-face"-activiteiten van juli tot medio oktober geen schriftelijke evaluatie gevraagd. De naleving van de veiligheidsnormen was te beperkend en daarom namen wij vaak genoegen met een mondelinge evaluatie met de partner. Wat de afstandsanimaties betreft, deden we mondelinge evaluaties. Schrijven vormt een groot probleem, zelfs een grote hindernis voor ons publiek en daarom hebben wij ons meer tot onze partners gewend om onze animaties en werkinstrumenten te evalueren.

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

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

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

Een nieuwe rubriek: "Betaalproblemen? Hulp nodig?

We hebben de lockdown-periode gebruikt om de structuur van onze website te herzien en toegankelijker te maken voor niet-professionelen. Het tabblad met informatie voor particulieren is volledig heringericht en zoomt in op de zorgen van particulieren: "Betaalproblemen? Hulp

nodig? Zo kunnen we informatie geven over de te nemen stappen en meer uitleg verschaffen over de verschillende stadia van schuldinning, minnelijke schuldbemiddeling en onderhandeling met schuldeisers/deurwaarders, enz.

Aan elke geschreven pagina is een audiobestand toegevoegd voor iedereen die moeite heeft met het lezen van een tekst (momenteel enkel beschikbaar in het Frans).

De verwijzing naar manieren om een budget op te maken is bedoeld om deze praktijk, die los van de workshops kan worden ontwikkeld, te vergemakkelijken en persoonlijk initiatief aan te moedigen.

Een rubriek met nieuws over de steunmaatregelen in verband met Covid

Om professionelen betrouwbare informatie te verstrekken over de steunmaatregelen en financiële interventies van de federale en gewestelijke overheden, hebben wij een actualiteitenpagina gemaakt. Die bevat een overzicht van de geplande overheidsmaatregelen in verband met het toekennen van steun. Deze rubriek wordt bijgewerkt telkens wanneer er een wijziging is in de regeringsbesluiten.

Dit gedeelte is "vertaald" en vereenvoudigd om de informatie voor iedereen toegankelijk te maken.

De telefonische permanenties

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

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

Dit is **tertiaire preventie**, die tot doel heeft de **verergering** van situaties met schuldoverlast te **voorkomen**.

Sinds 2016 hebben we deze gesprekken afzonderlijk gecodeerd om de vragen van particulieren te analyseren.

In 2020 hebben we in totaal 1389 oproepen van particulieren beantwoord.

Deze oproepen zijn ofwel **aanvragen voor inlichtingen over de diensten schuldbemiddeling**. In dit geval leggen we de particulieren uit hoe de diensten werken en informeren we hen welke bevoegde dienst(en) er zijn.

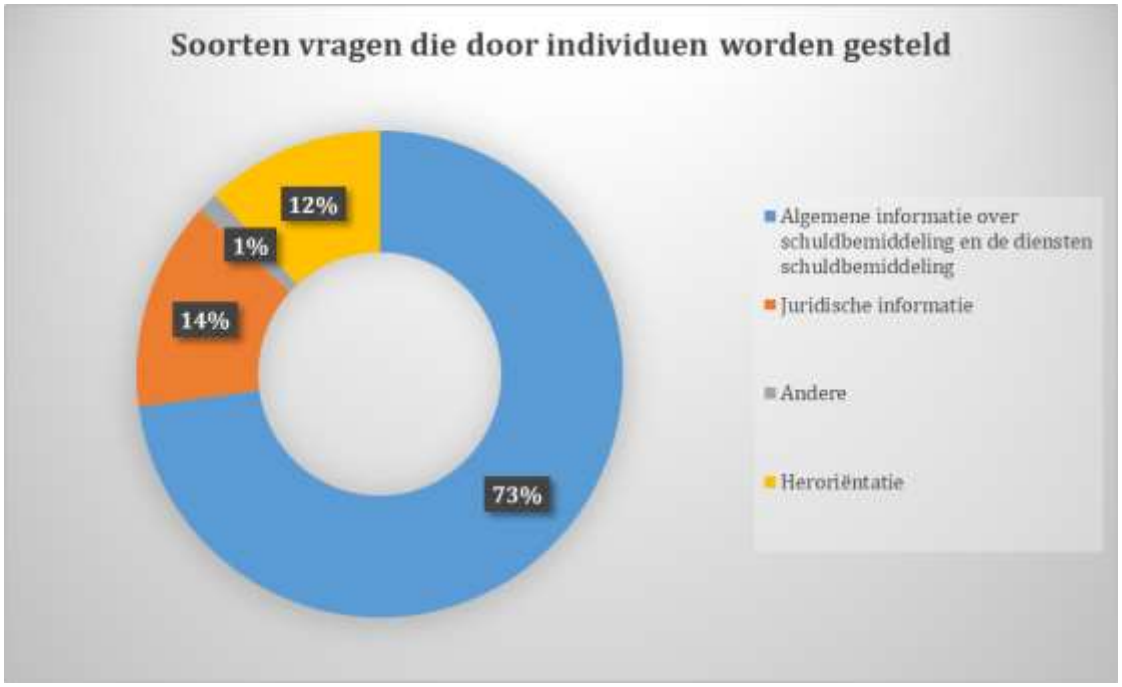
Andere vragen zijn **juridische vragen met betrekking tot overmatige schuldenlast**. In functie van de moeilijkheidsgraad worden die vragen behandeld hetzij rechtstreeks op het niveau van het onthaal (59 oproepen), hetzij op het niveau van de permanentie die bemand is door onze juristen (221 oproepen).

➢ **Tabel: Totaal aantal oproepen (permanentie voor particulieren in 2020)**

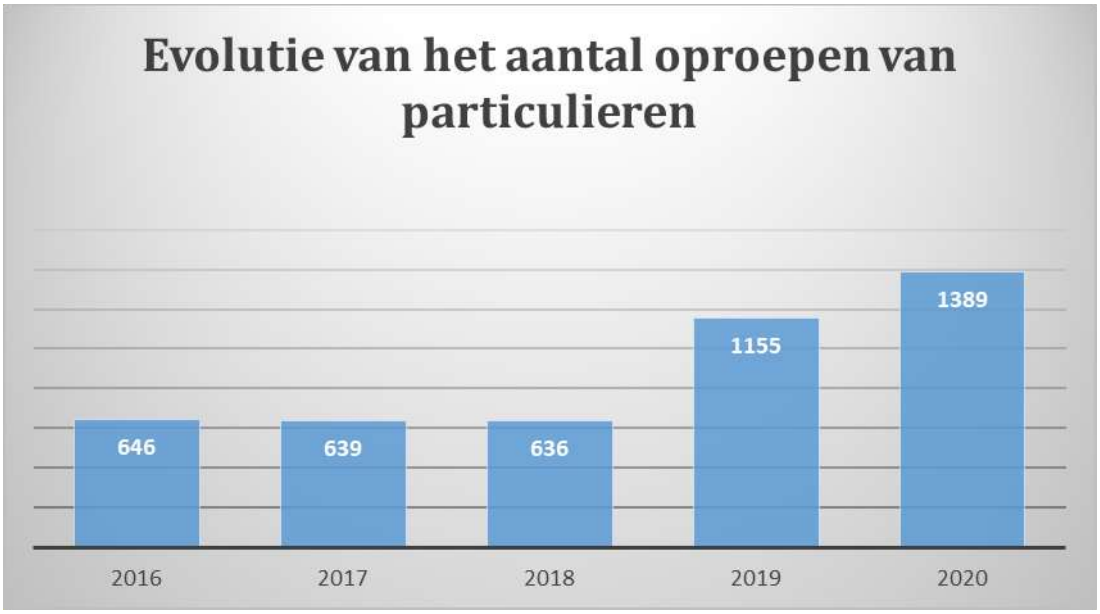
	Aantal oproepen
Januari	158
Februari	106
Maart	111
April	98
Mei	79
Juni	94
Juli	76
Augustus	92
September	99
October	141
November	185
December	150
Totaal	1389

➢ **Overzichtstabel: Vragen gesteld door particulieren**

Algemene informatie over schuldbemiddeling en de diensten schuldbemiddeling	1012
Juridische informatie	193
Andere	20
Heroriëntatie	164



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

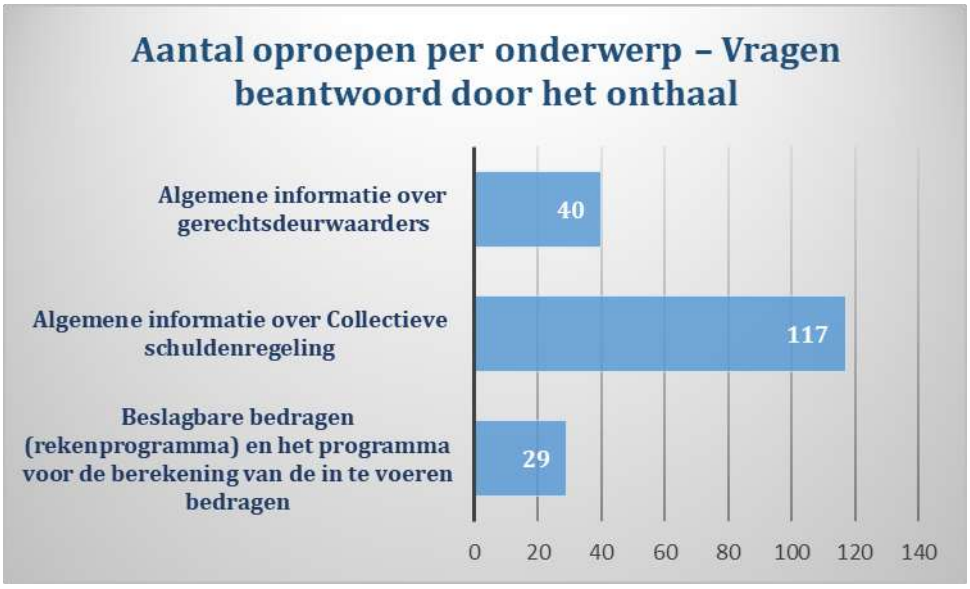


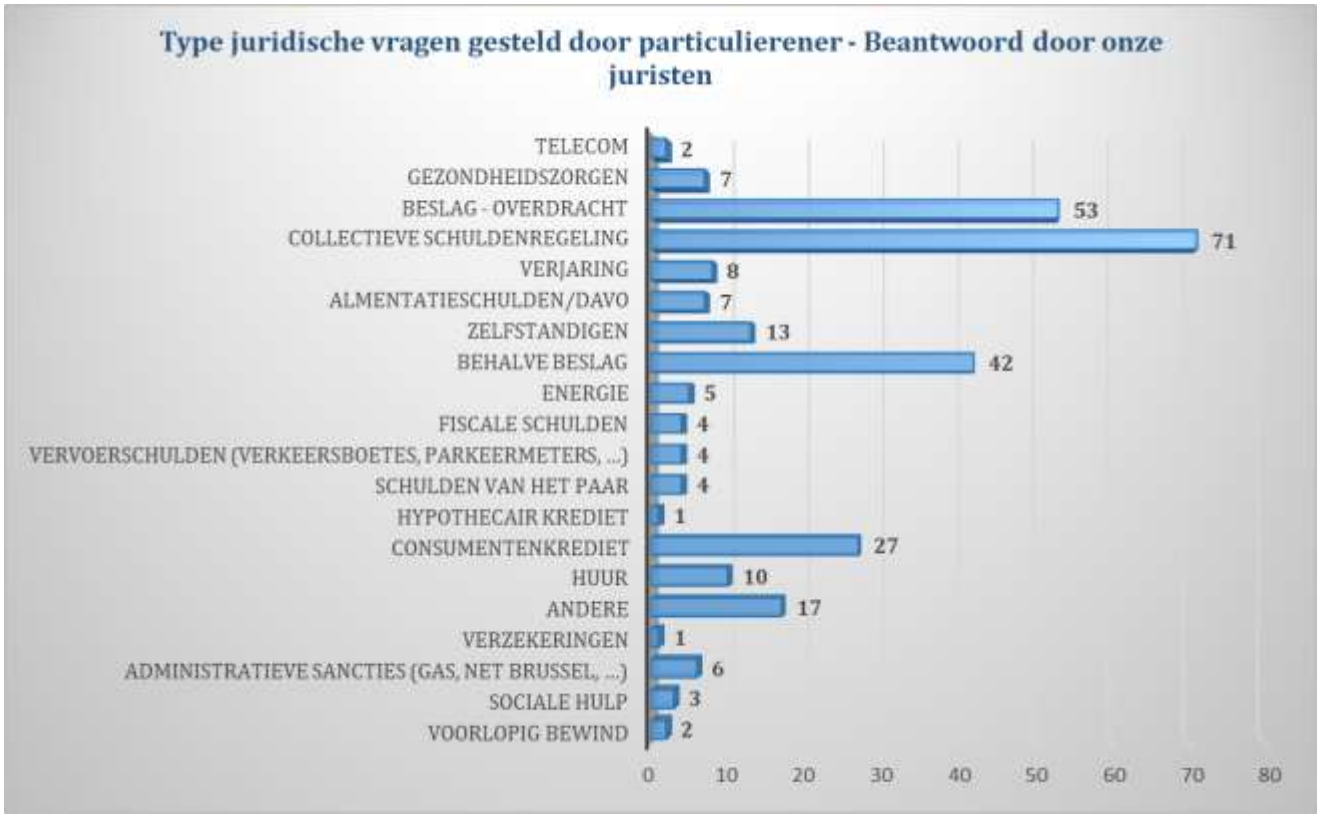
De Covid-crisis heeft geen invloed gehad op onze telefoon permanentie.

Sinds 2016 is het aantal oproepen aanzienlijk toegenomen.

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

- **Type juridische vragen gesteld door particulieren en beantwoord door het onthaal**





Evenals vorig jaar zijn juridische vragen van particulieren voornamelijk gericht op collectieve schuldenregeling, deurwaarders en beslagleggingen.

3.3.2. De Federale Preventiecampagne van de Dag Zonder Krediet

Dit is **primaire preventie** die gericht is op het "**grote publiek**" en mensen die geen overmatige schulden hebben, via straatacties of animaties in verschillende media: televisie, gedrukte media, radio, website.

Al meer dan 15 jaar organiseert het platform "Dag Zonder Krediet", dat 31 verenigingen uit het noorden en het zuiden van het land verenigt, een grootscheepse bewustmakingscampagne over de risico's die verbonden zijn aan gemakkelijk kredietverlening.

Tegelijkertijd riep het platform de overheid op tot een betere consumentenbescherming, met name voor kwetsbare consumenten.

Elk jaar hebben we een reeks **aanbevelingen** gedaan, die werden gebundeld op de website van Dag Zonder Krediet. Het was dus al in een vroeg stadium ook een actie voor een betere bescherming van de consument tegen de gevaren van gemakkelijk krediet (vooral kredietopeningen) dat een bron is van overmatige schuldenlast.

Oorspronkelijk geïnitieerd door onze vereniging en de Equipes Populaires, telde het platform Dag Zonder Krediet dertig verenigingen in het noorden en het zuiden van het land.

- Equipes Populaires
- Steunpunt voor de diensten schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Netwerk tegen armoede
- Femma
- Steunpunt Mens en Samenleving
- BIZ Noord-West-Vlaanderen

- Belgisch Netwerk Armoedebestrijding
- Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté
- Réseau wallon de lutte contre la pauvreté
- CSC - ACV
- FGTB/ABVV
- Groupe Action Surendettement (GAS)
- Centre de référence de Liège (GILS)
- Centre de référence de Namur (Médénam)
- Centre de référence du Hainaut (Créno)
- Action sociale du Brabant Wallon
- Jeunesse ouvrière chrétienne (JOC)
- Réseau Financement Alternatif
- Fédération bruxelloise des services sociaux
- BIZ Centraal-West-Vlaanderen
- BIZ Zuid-West-Vlaanderen
- BIZ Oost Vlaanderen
- BIZ Halle-Vilvoorde
- BIZ Brussel
- BIZ Oost-Brabant
- BIZ Boom-Mechelen-Lier
- BIZ Antwerpen
- BIZ Kempen
- BIZ Limburg
- Cebud (Centrum voor Budgetadvies en onderzoek)
- Gezinsbond

Om meer te weten over campagnes uit het verleden, werkinstrumenten en aanbevelingen kunt u de website bezoeken: www.journeesanscredit.be of www.facecacheeducredit.be. De website dagzonderkrediet.be is jammer genoeg niet meer beschikbaar.

Na 15 jaar vruchtbare en dynamische samenwerking rond de jaarlijkse campagne "Dag Zonder Krediet" en zijn werking, hebben de leden van het platform "Dag Zonder Krediet" in 2020 in onderling overleg besloten een einde te maken aan de perscampagnes en de straatacties.

De partners zullen zich nu uitsluitend richten op het opstellen en opvolgen van beleidsaanbevelingen met betrekking tot de problematiek van overmatige schuldenlast.

Voor meer informatie over de aanbevelingen van het Collectief van de strijd tegen overmatige schuldenlast, zie punt 3.4.1. hieronder.

3.3.3. Preventieworkshops en animaties gericht op specifieke doelgroepen

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

Samen met de vragende organisatie wordt een analyse van het verzoek gemaakt en wordt een interventie voorgesteld. Dit aanbod is zo opgezet dat het beantwoordt aan de verwachtingen van de vragende instellingen en aan de wensen en behoeften van het (de) betrokken publiek(en). De strategische keuze bestaat erin dat men er de voorkeur aan geeft een activiteit uit te voeren, zelfs onder niet-optimale omstandigheden, in plaats van deze te weigeren of uit te stellen.
Het gaat hier om **secundaire preventie** die gericht is op een **publiek in gevaar en in een overgangssituatie in hun leven**: het publiek in socio-professionele herinschakeling, publiek van onthaaltehuizen, begunstigden van het OCMW, werknemers in PWA, eerste arbeidsovereenkomsten, art. 60 §7, nieuwkomers, jongeren tussen het einde van de leerplicht en de eerste arbeidsovereenkomst, ...

Het doel van onze workshops is om deelnemers te helpen bij het ontwikkelen van de budgettaire, sociale en juridische vaardigheden die nodig zijn om problemen op te lossen en het risico van schuldoverlast te voorkomen (een budget opstellen, een betalingsplan bespreken, een advocaat, een schuldeiser of gerechtsdeurwaarder aanschrijven, het proces van minnelijke of gerechtelijke schuldbemiddeling begrijpen, weten met wie contact moet worden opgenomen in geval van problemen, een contract kunnen lezen, enz.

In het kort hun sociale en administratieve situatie opnieuw zelf in handen nemen en zo hun tijd en energie kunnen steken in hun sociaal-professionele re-integratie (op zoek naar een baan, een opleiding, ontwikkeling van een persoonlijk project, ...)

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

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

Dit project getiteld « Encore une facture ! Que faire? » Stelt aan de partners workshops voor op basis van de volgende thema's:
- ✓ Het parcours van de schuld;
- ✓ Het budget;
- ✓ Hulpdiensten;
- ✓ Krediet;
- ✓ Bankieren en financiën.
- ✓ Tips en trucs voor het budget

Als gevolg van de Covid-crisis zijn er in 2020 veel minder workshops georganiseerd dan in de voorgaande jaren.

Toch konden we in totaal 50 animaties organiseren (tegenover 105 animaties in 2019, 112 in 2018 en 131 in 2017) en bereikten we 622 deelnemers (tegenover 1250 deelnemers in 2019, 1279 in 2018 en 1238 in 2017).

Alle animaties werden net als de vorige jaren onderworpen aan een **kwantitatieve evaluati**e (aantal workshops en aantal deelnemers). **Anderzijds werden de kwalitatieve evaluaties overhoop gehaald tijdens de Covid-periode.** Wij waren niet altijd in staat het formulier voor de tevredenheidsenquête aan de deelnemers uit te reiken.

De algemene resultaten van de gehouden enquêtes vindt u in onderstaande tabel. **Zoals u kunt zien, is de tevredenheid van de deelnemers 94%.**

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

Voor de lockdown hebben we onze samenwerking met volgende instellingen verder gezet :

- OCMW van Vorst – voor werkernemers met een Art60§7 contract,
- Vzw « Jeunes schaerbeekois au travail »
- Chôm'Hier vzw in Laeken
- Institut de l'Enfant Jésus in Etterbeek
- EPFC – opleiding om getuigschrift hoger secundair onderwijs te behalen – mevr. Bokich
- Siréas vzw – sectie burotica

Vanaf 6 juli 2020 hebben we fysieke workshops georganiseerd, met veiligheids- en afstandsmaatregelen, en van eind augustus tot medio september hebben we ook af en toe fysieke workshops georganiseerd.

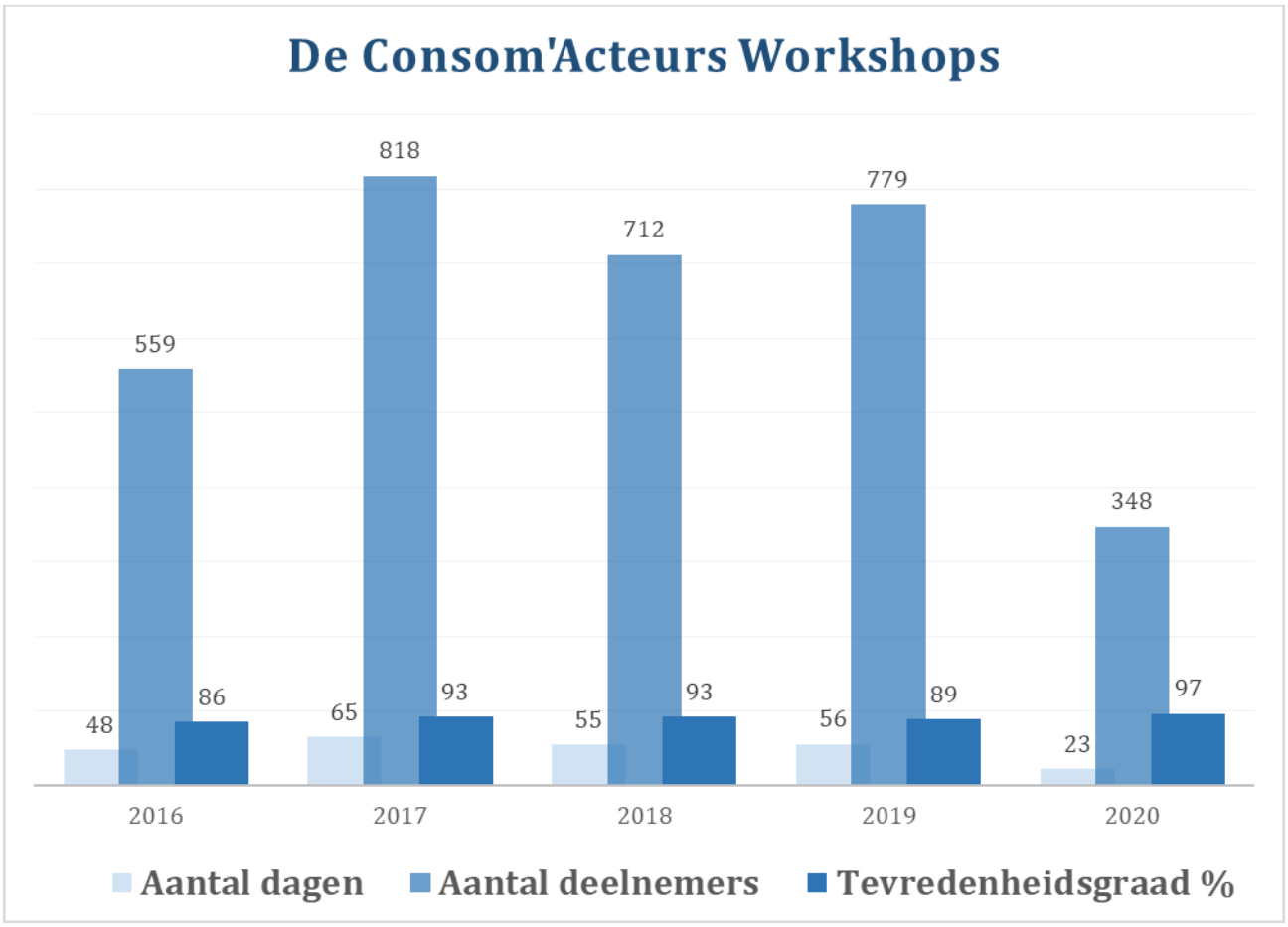
Tijdens de tweede lockdown zijn we noodgedwongen overgeschakeld op ZOOM, het on-line communicatieplatform op afstand. Hierdoor konden vanaf eind oktober 2020 weer groepssessies

per videoconferentie worden georganiseerd. Deze activiteiten werden uitgevoerd in samenwerking met de BAPA's. Geleidelijk aan worden contacten gelegd met andere partners om begin 2021 met activiteiten te beginnen.
Wij hebben onze samenwerking met Convivial verdiept. Voortaan stellen wij in elke opleiding twee animaties voor: één over budget en één over het OCMW. Maar daar hield onze samenwerking niet op. Met de juristen hebben we een opleiding georganiseerd voor eerstelijns maatschappelijk werkers over het thema van de tijdlijn van een schuld. Dit soort ervaring stelt ons in staat de verschillende aspecten van ons preventiewerk (ten aanzien van particulieren en ten aanzien van professionals) tot uitdrukking te brengen en teamwerk te verrichten. Deze twee aspecten zijn voor ons zeer belangrijk.

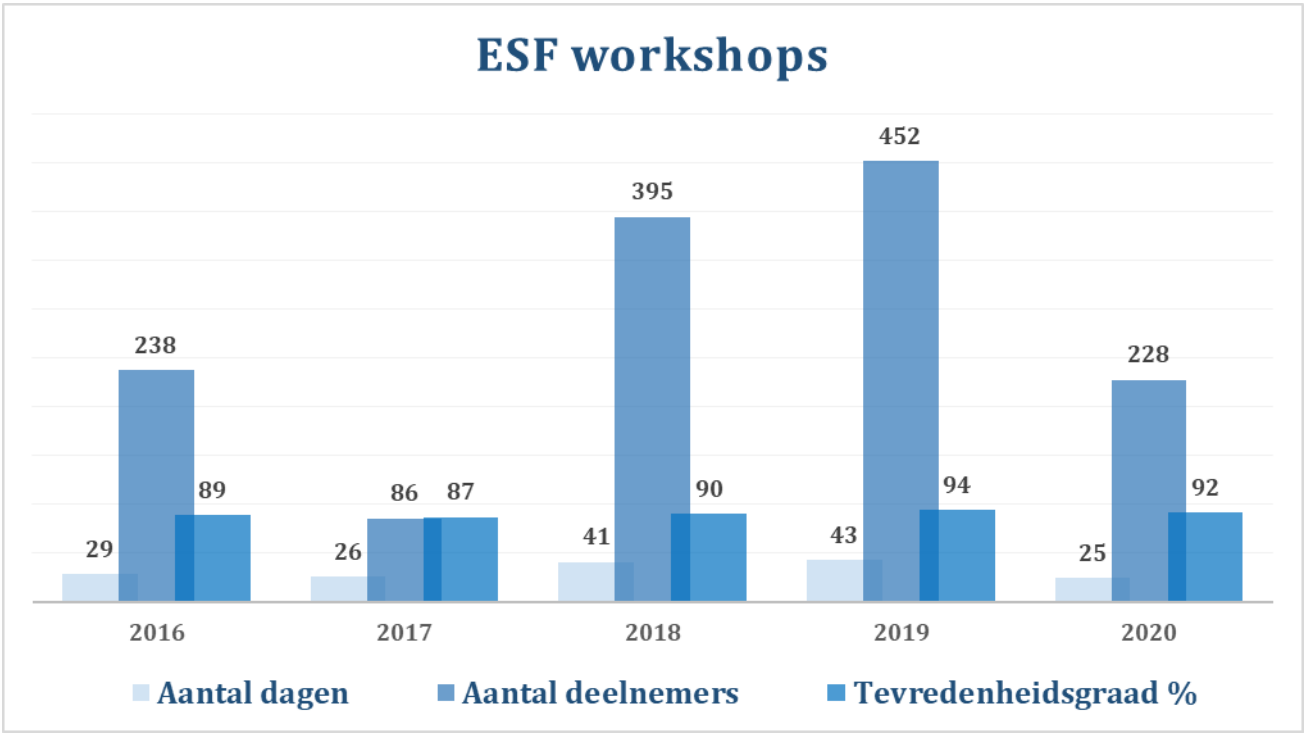
➢ **Overzichtstabel: kwantitatieve evaluatie van de Consomm'acteur workshops, ESF-workshops en workshops in scholen in 2020**

Workshop	Partner	Aantal dagen	Thema van de workshop	Publiek	Sociaal werker	Algemene waardering van de workshop
Consom'Acteur	Convivial asbl	2	Comment une facture devient une dette - le rôle du budget	20	0	100%
	EPFC	3	Le surendettement - la ligne du temps de la dette Le budget - Les bons plans Le crédit	66	3	*
	Sireas bureautique	4	La ligne du temps de la dette	50	0	*
	Jeunes travailleurs Scharbeekois	1	Le budget - Exercices pratiquesa	12	1	*
	Chomhier	1	Le budget - Exercices pratiques	13	1	*
	Le refuge	2	Le surendettement Le loyer	15	8	*
	Via asbl	10	Encore une facture ! Que faire ? A qui demander de l'aide ?	149	10	93%
FSE	OCMW van Vorst	8	Le surendettement- l'huissier de justice- la ligne du temps (1) La ligne du temps (suite) - le budget - les revenus- l'ONSS- les impôts - le chômage Le budget - Mes dépenses - Mes choix - Mes priorités - Mon changement de statut Les services d'aide - Le crédit	82	0	90%
	Convivial asbl	9	Encore une facture ! Que faire? CPAS	59	11	85%
	Via asbl	8	Encore une facture ! Que faire ?	66	10	100%
Projets Innovants	Institut Enfant Jésus	2	Le surendettement - Le crédit	44	2	*
	Totaal	**50**		**576**	**46**	**94%**

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



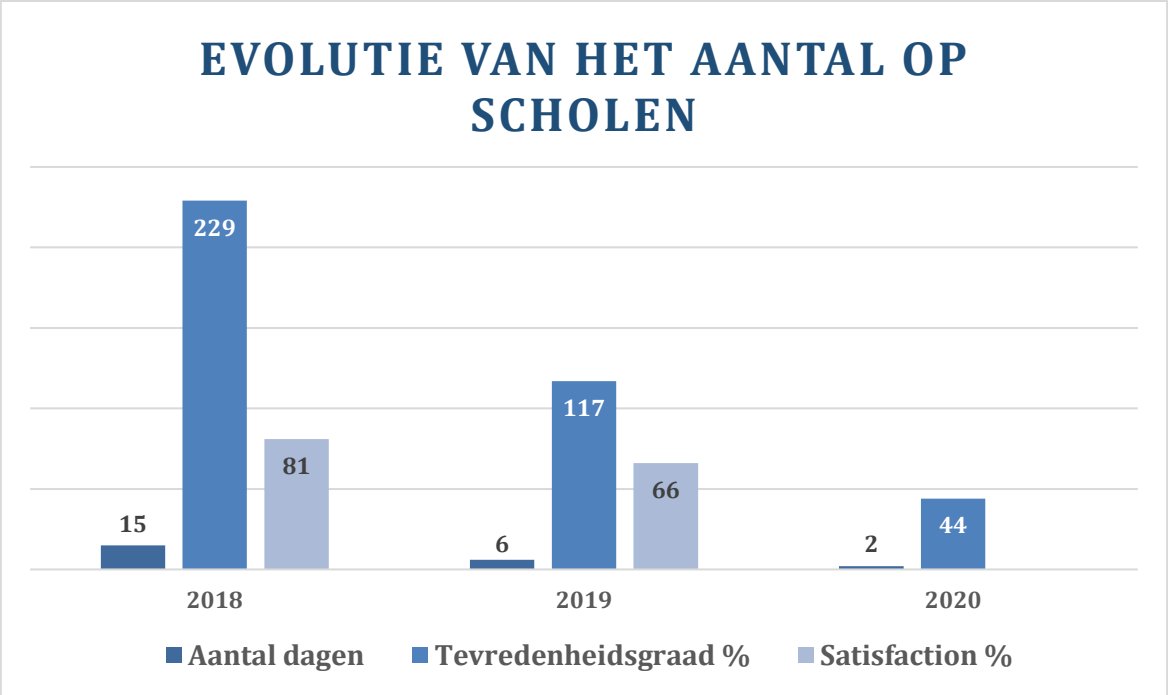
➢ **Evolutie van het aantal ESF-workshops, georganiseerd sinds 5 jaar:**



3.3.4. Preventie met jongeren

Preventie in scholen

Ook hier heeft Covid het voorbije jaar jaar impact gehad.
In samenwerking met Laure Petit van het Planning Familial Leman vzw hebben we toch twee animaties in scholen uitgevoerd, waardoor we in 2020 44 leerlingen konden bereiken.



Jongeren in opvanghuizen helpen onafhankelijk te worden

In december 2020 zijn we ook een gloednieuw partnerschap aangegaan met Het Opvanghuis Brussel - een opvanghuis voor jonge LGBTQI-mensen.

Het doel is een activiteitenprogramma op te zetten voor LGBTQI-jongeren die in het Opvanghuis verblijven en/of er begeleid worden.

Ons doel in dit project is om de jongeren te begeleiden naar zelfstandigheid. We willen hen vooral helpen geleidelijk meer greep te krijgen op het beheer van hun budget om uiteindelijk zelfstandig te kunnen leven, in hun studio, op het werk, in verband met de betaling van rekeningen en huur, rekening houdend met de kosten van het algemene levensonderhoud en met de risico's van een schuldenlast.

Er werd een vergadering gehouden met de coördinator, de heer Mahamed Robleh, om het project te verfijnen. Er wordt een animatieprogramma gepland volgens een regelmatig ritme (één sessie van 2 uur om de twee weken).

De thema's zullen worden bepaald naar gelang van het verloop van de discussies en de vragen.

De overeenkomst is niet beperkt in de tijd. We ontmoeten deze jongeren twee uur om de twee weken.

Steun voor studenten aan de Haute Ecole Leonard de Vinci, Institut libre Marie Haps

In het kader van hun opleiding wilden de studenten het spel "Het Poen" herwerken en deden een beroep op ons om hen bij hun werk te begeleiden.

3.3.5. De ontwikkeling van innoverende projecten: preventie dankzij theater

Om onze interventies inzake preventie te hernieuwen hebben we onze samenwerking met de "Compagnie Tultétar" ontwikkeld en verdiept, voor het theaterstuk 'L'heure de la prescription'(Het uur van de verjaring).

In dit toneelstuk wordt op burleske wijze de onwaarschijnlijke ontmoeting tussen een gerechtsdeurwaarder en een persoon met een overmatige schuldenlast uitgebeeld. Het toneelstuk duurt 30 minuten en daarna wordt een animatiedebat voorgesteld aan het publiek.

De samenwerking van het Steupunt bestaat uit het verzorgen van het animatiedebat van 50 min. en het geven van uitleg. Elke partij promoot dit innoverend instrument.

In 2020 is de samenwerking met de "Compagnie Tultétar" voor haar nieuwe creatie in objecttheater, een mobiele formule die aan verschillende publieksgroepen kan worden aangepast (scholen, buurtcentra, openbare evenementen, OCMW, enz.) "Au pays de Surendetto" (in het land van Schuldoverlasto) vertraagd als gevolg van de veiligheidsmaatregelen die door Covid zijn opgelegd. Niettemin hebben we via zoom-vergaderingen deelgenomen aan het voorafgaand denkproces, keuze van thema's, zoektocht naar steun, uitwerking van scenario's.

3.3.6. Collectieve informatiesessies voor mensen die een collectieve schuldenregeling willen invoeren

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

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

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

De sessies worden georganiseerd in samenwerking met de schuldbemiddelaars van de stuurgroep die de informatiesessies op vrijwillige basis animeren.

Voor de cyclus 2019-2020 hebben we 6 sessies gehouden en 40 deelnemers bereikt.

Vanaf maart tot nu moesten de sessies worden afgelast wegens de door Covid opgelegde veiligheidsmaatregelen. De informatiebijeenkomsten voor het publiek konden niet via webinar worden georganiseerd.

Elk van de sessies werd geëvalueerd, waarvan de details te vinden zijn in de bijlage en de samenvatting hieronder.

Overzichtstabel van evaluaties

Titel	Datum	Aantal deelnemers	Algemene tevredenheid
Collectieve informatiesessies 2019-2020 (halve dagen)	*23/09/2019*	*6*	97%
	21/10/2019	*8*	97%
	25/11/2019	*9*	95%
	16/12/2019	*4*	98%
	20/01/2020	*9*	100%
	17/02/2020	*4*	93%
	23/03/2020	*	Geannuleerd- COVID-19
	20/04/2020	*	Geannuleerd- COVID-19
	25/05/2020	*	Geannuleerd- COVID-19
	12/06/2020	*	Geannuleerd- COVID-19
		40	97%

3.3.7. Workshops voor het voorbereiden van de eerste afspraak met een schuldbemiddelaar voor mensen op de wachtlijst

Deze sessies zijn bedoeld om op de best mogelijke wijze de mensen voor te bereiden op hun eerste afspraak met een schuldbemiddelaar.

Het doel is om hen in staat te stellen actief deel te nemen aan het schuldbemiddelingsproces. De deelnemers krijgen een uitleg over wat minnelijke schuldbemiddeling en gerechtelijke schuldbemiddeling zijn en er wordt in groepsverband nagedacht over de oorzaken van hun problemen en de veranderingen die nodig zijn om hun situatie te verbeteren (dankzij het delen van verhalen).

De workshops zijn gericht op wat mensen zelf kunnen doen om hun situatie te verbeteren en oplossingen te helpen vinden. Het gaat over het opstarten van een proces.

Dit omvat het verzamelen en organiseren, samen met de deelnemers, van alle documenten die nuttig zijn voor schuldbemiddeling en hen in staat stellen stappen te nemen die nuttig zijn voor de verwerking van hun dossier.

Het gaat hier om **tertiaire preventie**.

Deze workshops werden in 2020 opgeschort omwille van Covid.

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

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

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

Zo hebben we in 2020 steun verleend aan:

- De studenten van de Haute Ecole Leonard de Vinci, Institut libre Marie Haps: in het kader van hun opleiding wilden zij het spel "Het Poen" herwerken en deden een beroep op ons om hen bij hun werk te begeleiden
- De Joodse Sociale Dienst: ontmoeting met de nieuwe maatschappelijk werker die betrokken is bij het opzetten van een dienst voor budgettaire begeleiding - uitwisseling van instrumenten
- Een studente in haar laatste jaar van een bachelor maatschappelijk werk in het kader van haar eindwerk
- De Tultétar Company, in de persoon van Enzo Fati voor zijn nieuwe voorstelling van objecttheater "Au pays de Surendetto"(in het land van Schuldoverlasto). We hebben de voorafgaande denkoefening, de keuze van thema's, de zoektocht naar steun en het uitwerken van scenario's begeleid.

3.3.9. Opleiding voor toekomstige begeleiders

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

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

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

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

In 2020 hebben we een webinar-opleiding georganiseerd over het gebruik van de "Mijn budget toolbox: een praktisch hulpmiddel bij budgetbegeleiding", alsook een opleiding over "De Kitàmoi", een origineel instrument om mensen te helpen doeltreffend samen te werken bij schuldbemiddeling».
De andere opleidingen moesten afgelast worden vanwege Covid. Mijn budget toolbox en de Kitàmoi zijn twee instrumenten die we hebben gemaakt.

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

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

3.3.10. De totstandbrenging en het verdelen van hulpmiddelen

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

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

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

We hebben ook onze eigen hulpmiddelen ontwikkeld: het spel “Het Poen”, de lespakket "Sesam open U", de toolbox van mijn budget, " Kleine preventietools die kunnen gebruikt worden tijdens de individuele gesprekken, "De Kitàmoi”, de loonbrief, het einde van het contract, mijn statuswijziging, beeldtaal over betaalmiddelen ...

Voor onze activiteiten op scholen hebben we workshops ontwikkeld om de volgende onderwerpen aan te pakken: telefonie, jeugdbudget, schuldoverlast: oorzaken en mogelijke oplossingen, winkelen op internet, burgeralternatieven voor overconsumptie, het sociaal-economisch profiel van mensen met overmatige schuldenlast enz. ....

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

Voor professionals :

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

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

We nemen ook deel aan de basisopleiding voor toekomstige schuldbemiddelaars. Wij presenteren het hoofdstuk over preventie. We hebben de syllabus herwerkt en een tool gecreëerd die alle aspecten van preventie bij het Steunpunt presenteert op het platform génially.fr (enkel in het Frans) https://view.genial.ly/5f06be61b8c3f60d89e1b3fe/presentation-la-prevention-au-camd

Voor onze animaties met particulieren :

Wij hebben getracht de instrumenten die wij op papier hadden, te digitaliseren: de schuldtijdlijn in dynamische versie, de grafiek van de in beslag te nemen bedragen met commentaar en uitleg, mijn keuzes en mijn prioriteiten in dynamische versies, de gerechtsdeurwaarder en de inbeslagneming van de meubels.

We hebben ook nieuwe instrumenten gecreëerd:

1. **De tijdslijnen van specifieke facturen**

Tijdens onze animaties hebben gesprekken met de deelnemers ons doen inzien dat onze klassieke tijdlijn niet geschikt was voor een hele reeks schulden. Hoe zit het met het afsluiten van de gas- of elektriciteitsmeter of uitzetting uit een woning?

Daarom hebben wij onze klassieke tijdlijn voor schulden herwerkt en aangepast aan de volgende thema's: huur, gas, elektriciteit en water. Dit werk verliep in verschillende fasen: inzicht in de regelgeving, schematische tests in samenwerking met onze juristen, bespreking met externen, enz.

2. **Sociale maatregelen op het vlak van energie**

De regelgeving inzake sociale maatregelen op energiegebied is complex en gevarieerd. Wij hebben een instrument ontwikkeld dat een overzicht en een samenvatting geeft van de verschillende sociale maatregelen, bescherming en toegangsvoorwaarden....

3. **Mini gids voor mijn huisvesting**

Deze kleine gids bevat alle nuttige informatie voor iemand die een woning wil huren. Het geeft nuttig advies in elke fase: huurovereenkomst, plaatsbeschrijving, respectieve verantwoordelijkheden van de huurder en de eigenaar, ...

4. **Covid 19 – steunmaatregelen gelieerd aan de actualiteit**

Wij zijn uitgegaan van de verschillende onderdelen van het budget en hebben, via de verschillende mandjes, de verschillende soorten steun gedurende deze bijzondere periode van de Covid 19 in een toegankelijke en gepopulariseerde taal uitgewerkt. CORONAVIRUS - MAATREGELEN DIE U BETREFFEN – Invloed op uw budget (www.steunpuntschuldbemiddeling.be)

5. **Een kleine gids voor de krediet- en aankoopkaarten in mijn portefeuille**

Deze korte gids is bedoeld om mensen wegwijs te maken in de verschillende soorten kaarten die in een portemonnee zitten en om de werking van deze verschillende kaarten te leren kennen en begrijpen. We hebben een dynamische oefening ontworpen om de interactie met deelnemers aan videoconferenties te vergemakkelijken.

6. **De tijdlijn voor mijn aanvraag voor financiële steun aan het OCMW**

Het doel van dit instrument is om aan een persoon die een aanvraag gaat indienen bij een OCMW de verschillende stadia uit te leggen die zijn aanvraag zal doorlopen tot aan het antwoord van het Comité (ontvangstbevestiging, sociaal onderzoek, enz.). Het instrument legt ook de nadruk op de rechten van de aanvrager in elke fase. Het geeft ook informatie over het rechtsmiddel dat moet worden aangewend in geval van weigering van het OCMW. We hebben het Génially-platform gebruikt om dit gloednieuwe hulpmiddel te creëren. https://view.genial.ly/5f6b651c6d3a8f1304f7a798/learning-experience-challenges-ligne-du-temps-de-ma-demande-au-cpas-complet

7. **De verschillende diensten en soorten steun van het OCMW**

Met dit instrument wilden we de verschillende diensten en soorten hulp doorlopen die een persoon kan verwachten of kan krijgen van het OCMW. Voor wie verder wil gaan, bevat het instrument een sectie met de voorwaarden om toegang te krijgen tot de verschillende soorten sociale hulp of diensten. Wij hebben ook via Génially aan dit instrument gewerkt. https://view.genial.ly/5f63635879626a0d7128951d/horizontal-infographic-review-les-differents-services-du-cpas

Een "light" versie van deze laatste twee instrumenten is geschreven voor Arabisch sprekende nieuwkomers bij BAPA

8. **Verschillende soorten krediet: complexe versie en vereenvoudigde versie.**

In dit instrument hebben we een korte beschrijving van de verschillende soorten krediet opgenomen en de gevaren van elk van hen benadrukt: leningen op afbetaling, kredietopeningen, bankkredieten, hypotheken en het Woningfonds. We eindigen de tool met wat advies: vergelijk, teken niet te snel.

Vervolgens hebben we een vereenvoudigd schema over krediet opgesteld. In dit document geven we een overzicht van de belangrijkste punten die voor alle leningen moeten worden onthouden: het contract, het JKP, de verzekering, de centrale voor krediet aan particulieren, enz. Wij hebben een onderscheid gemaakt tussen consumentenkrediet en hypothecair krediet wegens de bijzondere kenmerken van dit laatste.

9. **De tijdlijn van de schuld of hoe sommige schulden snel naar een inbeslagname leiden:**

We hebben getracht de specifieke procedures betreffende schulden aan de Staat, DAVO, belastingen en boetes, RSZ, ... zo begrijpelijk mogelijk voor stellen.

10. **Videoclip over het werk van de gerechtsdeurwaarder**

We hebben een minivideoclip gemaakt waarin wij uitleg geven over het werk van de deurwaarder, wat hij kan doen (of niet), hoe een bezoek aan iemands huis verloopt, de verschillende soorten beslag.

11. **Verklarende grafiek van de voor beslag vatbare bedragen:**

Dit instrument legt de logica van de berekening uit en stelt de deelnemers gerust wat betreft de wettelijke grenzen aan het beslag op inkomsten.

12. **Interactief hulpmiddel voor het budget:**

Zo konden we op afstand deze oefening over buget voorstellen: "Ik leg prioriteiten in mijn uitgaven".

Creatie van drie video's

Sinds 2018 werken we aan het concept en de creatie van drie video's waarin de volgende items uitgelegd worden: 1/ minnelijke schuldbemiddeling 2/ gerechtelijke schuldbemiddeling 3/ hoe kan een simpele factuur tot schuldenlast leiden en tot verscheidene vormen van beslagname.

Het bestaande tekenfilmmateriaal voldeed niet aan onze pedagogische verwachtingen, zodat we besloten hebben ons eigen video-ondersteuningsmateriaal af te werken. Het schrijven van de scenario's werd in ploegverband gedaan. Het creëren van storyboards werd gedaan met de hulp van animatoren van de vzw Camera-etc. Deze vzw werd gekozen omwille van de grafische vormgeving.

In de loop van het jaar 2020 is veel werk verzet voor de realisatie van onze drie video's die in 2021 in het Frans en het Nederlands beschikbaar zullen zijn.

Elke belangrijke stap is door het team gevalideerd. Er werd veelvuldig overlegd met het Camera-etc team. In elk stadium vonden overvloedige en vruchtbare gedachtewisselingen plaats.

1. Het schrijven van de scenario's

Dit is een belangrijke eerste stap en niet de minste. Het schrijven van de scenario's van de minnelijke schuldbemiddeling en de collectieve schuldenregeling was eind 2019 al ver gevorderd. Maar al het fijnste werk moest nog worden gedaan: het wegen van de gebruikte woorden of uitdrukkingen, het vinden van een consensus in teamverband, maken deel uit van dit schrijfwerk

2. Grafisch charter

Voor deze fase stuurde Camera-etc ons een voorstel over verschillende aspecten van het grafisch ontwerp:

- De kleuren: de schuldeisers in het rood, de schuldbemiddelaar in het groen.
- De personages: een voorstelling van de deurwaarder, de rechter...
- De budgetposten: huur, gas, elektriciteit, water.
- Enkele voorstellen om begrippen te illustreren: samenwerking, vertrouwen, luisteren...

Dit grafisch handvest werd door het team becommentarieerd en er vonden uitwisselingen (voorstellen, tegenvoorstellen) plaats tot een consensus met de ontwerpers werd bereikt.

3. Animatics

De animatics vormen in zekere zin de kladversie van de uiteindelijke video. Het product wordt namelijk geanimeerd en wordt, ter correctie en ontwikkeling, in een vereenvoudigde grafische stijl voorgesteld. Het team heeft samengewerkt en zijn opmerkingen, suggesties en commentaar gegeven.

4. Verzameling en transcriptie van in 2019 opgenomen getuigenissen

Het was voor ons belangrijk om niet alleen een zuiver juridische of verklarende video over minnelijke of gerechtelijke schuldbemiddeling voor te stellen. Het was belangrijk om de getuigenissen van mensen die met overmatige schuldenlast te maken hebben gehad op te nemen, evenals de getuigenissen van professionals. In 2019 hebben we de getuigenissen van 4 ervaringsdeskundigheden, leden van TRAPES en twee professionals, opgenomen (audio). De transcriptie van deze getuigenissen is in 2020 voltooid.

5. Opname van d'interviews

De opnamen van de interviews met de ervaringsdeskundigen en de professionals vonden plaats gedurende twee dagen. De eerste dag werd in het Steunpunt georganiseerd, de tweede dag in de lokalen van Camera-etc..

6. Goedkeuring in verschillende stadia van de videoproductie

Camera-etc stelde ons verschillende versies van de uiteindelijke video voor. Er werden uitwisselingen en wijzigingen gedaan. We sloten het jaar 2020 af met de derde versie van de video's over minnelijke bemiddeling en collectieve schuldenregeling.

Het scenario van de video over de schuldtijdlijn wordt nog besproken en is het voorwerp van uitwisselingen tussen de juristen, de videomakers en het preventieteam.

De e-Budget app

Wij ontvingen een verzoek van de heer Rosenfeld Alain, een ontwikkelaar, die een app (e-Budget) wilde creëren die nuttig is voor mensen met een overmatige schuldenlast, maar ook voor schuldbemiddelingsprofessionals.

Een eerste bijeenkomst met deze ontwikkelaar vond plaats in mei 2020. Tijdens deze eerste bijeenkomst heeft hij een presentatie gegeven over de app en konden wij ideeën en suggesties voor verbetering naar voren brengen. Tijdens onze vergaderingen hebben we gemerkt dat hij een aantal van de punten die we hadden besproken, had verbeterd (bijvoorbeeld: een waarschuwingsbericht wanneer het voorziene bedrag wordt overschreden).

Vervolgens hebben we twee werkgroepen opgezet om de app te testen. Eén in juli en één in augustus. We hebben de teamleden gevraagd de app mee te testen, maar we hebben ook een beroep gedaan op schuldbemiddelaars en ervaringsdeskundigen via TRAPES. Elke deelnemer heeft de app gedurende verschillende weken kunnen testen en heeft aan het einde van de testfase zijn opmerkingen, suggesties en voorstellen voor verbetering kunnen geven.

Over het algemeen kon het instrument op de instemming van de deelnemers rekenen. Het grootste nadeel was dat de uitgaven met de hand moesten worden ingevoerd. Een directe link met de bankrekening was in dit stadium van de projectontwikkeling immers niet mogelijk.

Hoewel dit instrument niet geschikt is voor alle doelgroepen, is het vrij eenvoudig te gebruiken en een aanvulling op wat er op de markt bestaat. Het gebruik via smartphone maakt het gemakkelijk toegankelijk en bruikbaar.

Het probleem van de financiering maakte een voortijdig einde aan deze voor ons zeer vruchtbare en verrijkende samenwerking.

3.4. Het politiek pleidooi

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

In deze context kan het Steunpunt volgende activiteiten uitvoeren:
- Bewustmakingscampagnes lanceren;
- Interpelleren van de bevoegde autoriteiten;
- Aanbevelingen formuleren;
- Beantwoorden van vragen van parlementariërs, politieke overheid;
- Organiseren of deelnemen aan conferenties, openbare interventies.

3.4.1. De aanbevelingen van het Collectief voor de strijd tegen schuldoverlast (voormalige platform Dag zonder Krediet)

De voormalige partners van het platform Dag Zonder Krediet hebben besloten hun reflectieveld open te stellen en een Collectief voor de strijd tegen schuldoverlast op te richten.

Het doel van dit collectief is aanbevelingen te doen aan de politieke autoriteiten om de consumentenbescherming te verbeteren en schuldoverlast doeltreffender te bestrijden.
De aanbevelingen van het platform zijn nog steeds relevant en beschikbaar op de website www.journeesanscredit.be

Het hoofddoel van dit collectief is **aanbevelingen te doen aan de politieke autoriteiten om de bescherming van de consument te verbeteren en schuldoverlast doeltreffend te bestrijden,** op basis van de concrete vaststellingen van de actoren op het terrein waarmee wij dagelijks in contact staan (sociale hulpdiensten, OCMW's, erkende diensten schuldbemiddeling, enz.)
De focus is dus breder dan die van kredietgerelateerde schuldoverlast.

In 2020 hebben de juristen van het Collectief een dossier opgestart over de problematiek van **misbruiken bij de minnelijke en gerechtelijke invordering van consumentenschulden** (misbruik van honoraria die door bepaalde schuldeisers of hun gemachtigden worden aangerekend, gebrek aan duidelijkheid en transparantie van de gerechtskosten die deurwaarders aanrekenen, de onwettige praktijk van "no cure, no pay", onrechtmatige beslagleggingen, de niet-afdwingbaarheid van de algemene voorwaarden van bepaalde recurrente schuldeisers, de eerlijke controle van incasso-beroepsbeoefenaars, enz.)

Bovengenoemde misbruiken, die niet nieuw zijn en reeds aan de kaak zijn gesteld, dragen bij tot een fenomeen dat vaak wordt aangeduid als de "spiraal van schuldoverlast" en verergeren de situatie van de meest kwetsbare personen, in sociaal en/of financieel opzicht.

Het hoofddoel van het collectief is de aandacht van de politieke vertegenwoordigers te vestigen op het bestaan van bepaalde misbruiken en hen te overtuigen van de noodzaak doeltreffender maatregelen te nemen om hieraan een einde te maken. Dit moet gepaard gaan met een verbetering van het wettelijk kader.
Bovendien willen wij de overheid, instellingen en bedrijven bewust maken van hun sociale verantwoordelijkheid, met name bij het bepalen van de mandaten die aan incassobedrijven worden gegeven en bij de onderhandelingen over contracten/openbare aanbestedingen in verband met incasso.

Het **schuldentraject**, dat bij ons centraal staat, maakt deel uit van een bredere, zeer actuele politieke context betreffende de schuldenindustrie en buitensporige consumentenschulden.

De komst van Covid heeft de werkzaamheden van het Collectief vertraagd. Ze worden naar verwachting in 2021 hervat.

3.4.2. De strijd tegen de onrechtmatige praktijken van gerechtsdeurwaarders

In februari 2018 dienden we in de Arrondissementskamer van Gerechtsdeurwaarders van Brussel een dossier in met 14 gedetailleerde klachten tegen de praktijken van twee kantoren die in onze ogen de wet van 20 december 2002 op de minnelijke invordering, het gerechtelijk wetboek en de deontologische regels van het beroep schenden.

In 2019 dienden we nog 3 nieuwe klachten in.

Deze praktijken hebben betrekking op zowel de minnelijke als de gerechtelijk invordering.

Deze methoden, die dramatische gevolgen hebben voor de situatie van kwetsbare mensen die ons raadplegen, zijn niet nieuw en zijn al vele malen aan de kaak gesteld in de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders (met name door het Steunpunt op 2 maart 2015, 29 april 2014 en 10 december 2012).

Wij benadrukken het feit dat de gekritiseerde praktijken steeds terugkeren en dat deze klachtendossiers feitelijk maar een gering onderdeel vormen van de dossiers die ons worden aangeboden door de diensten schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Na iets meer dan 2 en een half jaar (sic), werden de klachten die tegen gerechtsdeurwaarder Robert waren ingediend, voldoende van belang bevonden en op 16/09/2020 doorgestuurd naar de Tuchtcommissie van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders. De aanvankelijk voor 30/10/2020 geplande hoorzitting werd uitgesteld wegens Covid. De zaak is uiteindelijk behandeld op de zitting van 12 februari 2021 (in webinar). Wij wachten op de beslissing van de tuchtcommissie.

Betreffende de klachten ingediend tegen gerechtsdeurwaarder Leroy bij de Brusselse arrondissementsrechtbank. Tot op heden hebben wij alleen een ontvangstbevestiging ontvangen, ondanks nieuwe klachten en talrijke brieven.

Beide betrokken kantoren lijken ongestoord te blijven en de praktijken blijven nog steeds actueel.

Dit benadrukt de behoefte om gerechtsdeurwaarders aan een externe en onafhankelijke controle te onderwerpen (zie ons memorandum hierover).

3.4.3. Memorandum van schuldbemiddelaars voor de verkiezingen van 2019: 36 aanbevelingen om schuldoverlast te bestrijden

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

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

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

Het memorandum werd gestuurd naar

- de studiebureaus van de partijen en de sociale zetels van de partijen
- de coördinatoren van de diensten schuldbemiddeling
- de leden van het Brusselse parlement (lijst op www.parlbru.irisnet.be)
- de leden van de Brusselse regering
- de leden van het federale parlement (kamer en senaat)
- de eerste minister
- de minister van economie
- de minister van justitie
- de staatssecretaris voor de strijd tegen de armoede
- de voorzitters en secretarissen van het OCMW

Bepaalde parlementariërs hebben ons gevraagd het memorandum mondeling voor te stellen.

We werden ook uitgenodigd het voor te stellen op 1 maart 2019 op het Belgisch platform tegen armoede en sociale uitsluiting EU 2020, georganiseerd door de POD Maatschappelijke Integratie.
https://www.mi-is.be/nl/belgisch-platform-tegen-armoede-en-sociale-uitsluiting-eu2020-0

Opmerkelijk is dat onze aanbevelingen in de lijn liggen van de verbintenissen die onze nieuwe regering is aangegaan **in de strijd tegen schuldoverlast en voor consumentenbescherming. Zij heeft zich ertoe verbonden de opeenstapeling van ongerechtvaardigde kosten bij de invordering van consumentenschulden (minnelijk en gerechtelijk) te bestrijden, de ethische invordering van publieke schulden aan te moedigen, de procedure voor de collectieve schuldenregeling te verbeteren en gemakkelijk kredieten te bestrijden.**

In november 2020 hebben wij ook ons memorandum naar mevrouw Lallieux, minister van armoedebestrijding, en naar de heer Dermagne, minister van Economie, gestuurd en om een onderhoud verzocht. Wij hebben ze begin 2021 ontmoet.

3.4.4. Aanbevelingen met betrekking tot de terugvordering van uitstaande schulden van Vivaqua

In 2018 spraken we onze regionale parlementsleden aan over het groeiende fenomeen waterarmoede en meer specifiek over de methoden die Vivaqua (Hydrobru) implementeert in het kader van de terugvordering van onbetaalde schulden.

Naar aanleiding van de alarmsignalen die uitgestuurd werden door schuldbemiddelaars en dankzij hun bijdragen (dank aan allen die ons informatie en concrete dossiers aangeleverd hebben), hebben we in de loop van het jaar 2018 een gedetailleerd dossier samengesteld dat de dramatische consequenties aantoont van de invorderingsmethodes aangewend door Vivaqua voor de armste consumenten. Ze resulteren immers in gerechtskosten die vaak hoger zijn dan het oorspronkelijke verschuldigde bedrag.

In partnership met SocialEnergie van de FDSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten), hebben we besloten onze parlementsleden te interpelleren en hebben we hen onze dossiers gestuurd in december 2018.

Het was belangrijk hen te overtuigen van de dringende noodzaak de invorderingsprocedure te versoepelen en na te denken over een preventieve politiek. Zo kunnen verzwaring van de schuldenlast en situaties waarin elementaire behoeften zoals watervoorziening in het gedrang komen, maximaal vermeden worden.

Vervolgens hebben we meerdere parlementsleden ontmoet, en hebben we hen uitgenodigd onze vaststellingen en aanbevelingen voor te stellen tijdens de hoorzitting van de 'Commissie voor Leefmilieu en de Energie van het Brussels Parlement' op 29 januari 2019.

Deze acties hebben hun vruchten afgeworpen daar op 30 april jongstleden het Brusselse parlement, in plenaire vergadering, drie belangrijke teksten gestemd heeft die onze eisen kracht bij zetten.

De ordonnantie die meer tijd wil geven aan de Brusselse OCMW's: Ordonnantie die enkele bepalingen van de ordonnantie van 8 september 1994 wijzigt, die de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest regelt, en de ordonnantie van 20 oktober 2006 die een kader opstelt voor het waterbeleid (A-786/1-18/19).

Ze voorziet:

- een uitstel van 2 maand (in plaats van 1) om de OCMW's de mogelijkheid te geven te interveniëren ten voordele van mensen met onbetaalde facturen, vooraleer de rechter kan beslissen het water af te sluiten,
- verplichting voor Vivaqua een gedetailleerde afrekening van de waterschuld te sturen naar het OCMW.
- een maandelijkse elektronische facturatie voor alle gezinnen die hierom vragen

Er dient ook opgemerkt worden dat de parlementaire documenten preciseren dat "*de mogelijkheid moet bestaan voor het OCMW en de erkende diensten schuldbemiddeling om en bij Vivaqua en bij zijn eventueel incassobureau, advocaat of Gerechtsdeurwaarder die zich met de inning van de schuld bezighoudt, een redelijk afbetalingsplan te onderhandelen zolang er geen datum van zitting bij de Vrederechter werd vastgesteld".*

De ordonnantie tot wijziging van de ordonnantie van 20 oktober 2006 die een kader opstelt voor het waterbeleid (A-854/2-18/19).
Deze ordonnantie brengt klaarheid in vragen als de 'werkelijke kostprijs van het water', het factureringsritme enz.

Artikel 23 stipuleert dat "*als bijlage bij de aan de gezinnen gestuurde tussentijdse factuur wordt informatie verschaft betreffende het bestaan van begeleidingsvoorzieningen binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en hun contactgegevens*".

Dit betekent dat voortaan de diensten schuldbemiddeling en SocialEnergie zullen moeten vermeld worden op de waterfacturen!

De resolutie betreffende de toegang tot water voor iedereen en de strijd tegen waterarmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (A-867/2-18/19).
Deze resolutie vraagt de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een werkgroep samen te stellen die Vivaqua en de actoren voor armoede-, schuldenlast- en waterarmoedebestrijding moet samenbrengen. Deze werkgroep zal in het bijzonder tot taak hebben zo spoedig mogelijk een advies te formuleren over het tot stand brengen van een redelijk afbetalingsplan.

De resolutie herinnert eraan dat «de *redelijkheid van het afbetalingsplan wordt beoordeeld aan de hand van de garantie dat het gezin in kwestie voldoende middelen overhoudt om waardig te kunnen leven, rekening houdend met zijn kostenstructuur. Dat vereist een individueel onderzoek en een oplossing op maat van elke situatie*".

In haar algemene beleidsverklaring heeft de Brusselse regering ook haar bereidheid bevestigd te strijden tegen waterarmoede en afsluitingen.

«Naar *aanleiding van de resolutie van het Parlement over de toegang tot water voor iedereen en de strijd tegen waterarmoede in het Brussels Gewest, zal de Regering van bij het begin van de legislatuur een werkgroep oprichten waarin Vivaqua en de actoren die betrokken zijn bij de strijd tegen de armoede, de schuldenlast en de waterarmoede zullen worden samengebracht om de concrete acties te onderzoeken die op korte en middellange termijn moeten worden ondernomen om het aantal gebruikers of huishoudens die moeite hebben om toegang te krijgen tot water en het aantal afsluitingen drastisch te verminderen.*
De Regering zal een statuut van beschermde klant invoeren voor het water en, als uitvloeisel daarvan, een sociaal watertarief vanaf 2021, zonder de vitale en de sociale schijf van de bestaande tarifering ter discussie te stellen. Zij zal

samen met de OCMW's en de verenigingen op het terrein de sociale ondersteuning en het preventiebeleid versterken en het concept van een redelijk betalingsplan dat in de energiesector bestaat, omzetten in de watersector". Pagina 103.

In 2020 werden we door Leefmilieu Brussel uitgenodigd om deel te nemen aan de werkzaamheden van een uitgebreide werkgroep (met daarin Brugel, Vivaqua, de federatie van OCMW's, twee vrederechters, SocialEnergie, de vzw Infor Gaz Elec, onderzoekers van de ULB, enz.) over de kwestie van de waterschaarste met het oog op een wijziging van de waterordonnantie die gepland is voor 2021.

De werkzaamheden waren toegespitst op het vraagstuk van de tarifering en de invoering van een sociaal tarief (en een statuut van beschermde klant) voor water, maar ook op de in te voeren beschermings- en preventiemaatregelen en op de terugvorderingsprocedure (opmaak van een redelijk plan, kostenoverzicht, ...).

De werkvergaderingen begonnen op 9/04/2020 en waren vrij intensief tot eind juli. Ze zijn in oktober hervat.

In samenwerking met "SocialEnergie" hebben we ook een geactualiseerde nota opgesteld met de vaststellingen op het terrein en de verbeteringsmogelijkheden om iedereen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toegang tot water te garanderen.

De nota kan worden gedownload van onze website: http://www.mediationdedettes.be/Precarite-hydrique-synthese-de-nos-recommandations-1154?lang=fr
Onze aanbevelingen spitsen zich toe op 5 grote actielijnen, die wij nader zullen uitwerken door concrete wijzigingen van de ordonnnanties voor te stellen, en waarvan wij aan het eind van het document een kort systematisch overzicht zullen geven:

- tarieven
- de wijze van facturering
- de minnelijke invorderingsprocedure in geval van niet-betaling
- de gerechtelijke procedure voor terugvordering en afsluiting van huishoudelijke afnemers
- controleautoriteiten

Sommige voorstellen kunnen snel worden uitgevoerd door de ordonnantie, de algemene voorwaarden en/of de praktijken van Vivaqua te wijzigen. Andere moeten verder worden onderzocht en opgevolgd voordat zij in een wetswijziging kunnen worden omgezet.

Daarnaast blijven wij betrokken bij de regionale werkgroep voor waterschaarsteproblemen onder leiding van Leefmilieu Brussel, waar wij pleiten voor de in de nota voorgestelde maatregelen.

3.4.5. Coronavirus – Sociale maatregelen die dringend genomen moeten worden

De periode tijdens de lockdown was intensief op het vlak van lobbying, aangezien het Steunpunt niet alleen aan de basis lag van verschillende persberichten om **uitstel te verkrijgen van de maandelijkse betalingen van consumentenkredieten** en van de **opschorting van de gedwongen uitvoeringsmaatregelen**, maar ook door de parlementsleden is aangesproken naar aanleiding van wetsvoorstellen die in die zin bij het federale parlement zijn ingediend.

We nemen ook deel aan wekelijkse vergaderingen met andere gezondheids- en sociale federaties in Brussel om de Brusselse Task Force "sociale urgenties" te informeren en de bezorgdheden van het veld naar voren te brengen. Ter informatie kunt u op onze website alle eisen vinden die wij tot hen hebben gericht.

Met het oog op de periode na de lockdown hebben wij ook gewerkt aan de prioritaire maatregelen die na juni moeten worden genomen, met name aan de **verplichting om betaalplannen toe te kennen aan huishoudens die als gevolg van Covid in moeilijkheden verkeren.**

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

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

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

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

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

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

Sinds zijn oprichting heeft de Raad voor het Verbruik talrijke adviezen uitgebracht over alle aspecten van het verbruik. Hij heeft een niet te verwaarlozen rol gespeeld bij de uitwerking en de modernisering van de grote wetgevingen inzake consumentenbescherming (marktpraktijken, consumentenkrediet, veiligheid van producten,...). U kunt deze adviezen en activiteitenverslagen (tot 31 december 2017) raadplegen op:

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

3.5. Onderzoek en innovatie

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

In deze context kan het Steunpunt volgende activiteiten ontwikkelen:

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

3.5.1. Ontwikkelen en ondersteunen van het verzamelen van gegevens die nuttig zijn voor de sector schuldbemiddeling

Gedurende verschillende jaren hebben wij gezorgd voor de organisatie en de follow-up van de "User Club"-bijeenkomsten waarin de diensten schuldbemiddeling die gebruik maken van de schuldbemiddelingssoftware Lotus bijeenkomen. Deze software werd ontwikkeld door de dienst schuldbemiddeling van Brussel en gefinancierd door de GGC.

We zijn in 2018 gestart met een samenwerking met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn.

De opdracht van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad is een globale visie bieden over de actuele gezondheidsituatie van de Brusselse bevolking en de armoede in het Brussels Gewest en het uitklaren van specifieke aspecten van de sociale situatie van de Brusselse bevolking. In de Brusselse armoederapporten is het elk jaar duidelijk dat het probleem van de schuldoverlast in de regio van bijzonder belang is voor veel Brusselaars die in armoede leven.

Schuldoverlast kan een gevolg zijn van situaties van armoede, maar kan ook de aanleiding of een verergering zijn van een toch al precaire situatie. Helaas ontbreken tot nu toe de gegevens om de omvang van dit fenomeen in de regio te benaderen en om het profiel van mensen met een schuldoverlast, de aard van hun schulden, enz. gedetailleerder te analyseren.

Op basis van deze observaties en in samenwerking met het Observatorium, was het de bedoeling om de balans op te maken van de bestaande gegevens in het Brussels Gewest en een notitie van tien pagina's over dit onderwerp te publiceren.

Het doel van deze publicatie is om een beter inzicht te krijgen in het profiel van mensen met een schuldoverlast, het globale karakter van hun schulden, de oorzaken van schuldoverlast, enz. Om dit te doen, zouden alle bestaande gegevens worden gemobiliseerd, zoals statistieken van de Centrale Bank voor Kredieten aan Particulieren van de Nationale Bank van België bijvoorbeeld, en gegevens die beschikbaar zijn in de diensten schuldbemiddeling.

Het gaat om het delen en analyseren van de volgende gegevens:
- Profiel van personen met een schuldenlast: verdeling naargelang geslacht, nationaliteit, leeftijd, soort huishouden, type woning, socio-professionele situatie, soort inkomen, enz.
- Type schuld: aard van schulden, aanleidingen en oorzaken van schuldoverlast, ...

Het werk wordt verricht in samenwerking met de verschillende OCMW's die de codering uitvoeren met de software die door de GGC wordt aangeboden en geïnstalleerd wordt door het OCMW van Brussel (namelijk het OCMW van Brussel, Molenbeek, Vorst, Sint-Lambrechts-Woluwe en Anderlecht) en die van het OCMW Etterbeek en zes vzw's die de Medius-software gebruiken.

Bovendien maakt deze publicatie het mogelijk om het werk van de OCMW's en de vzw's te waarderen in de context van de codering van hun gegevens en om het belang te tonen van het hebben van kwaliteitsgegevens om een probleem te markeren dat momenteel slecht gedocumenteerd is en dat toch ernstige gevolgen heeft voor de leefsituaties van veel Brusselaars.

Het onderzoekswerk is in het najaar van 2020 afgerond en het verslag zal naar verwachting in de komende weken worden uitgebracht.

3.5.2. Uitvoeren van onderzoekswerkzaamheden, studies en publicaties

Echos du crédit et du surendettement - Redactiecomité

Sinds 2004 publiceert de 'Agence Alter', in samenwerking met het 'Observatoire du Crédit et de l'Endettement' (OCE), de 'Echos du crédit et de l'endettement' (ECE).
Deze methodologische, reflectieve bron van informatie verschijnt driemaandelijks. Ze bespreekt het wedervaren van professionele hulpverleners die werken op dossiers van overmatige schuldenlast. Ze levert tools en biedt juridische updates aan. Tal van Brusselse diensten schuldbemiddeling zijn erop geabonneerd.

Wij zijn lid van het Redactiecomité en werken actief mee aan het schrijven van Les Echos du Crédit et du surendettement. Zo hebben we, naast de deelname aan de vergaderingen van het redactiecomité in 2020 de volgende artikelen geschreven:

- Echos du crédit n°67: Artikel: Hoe stopt een door een gerechtsdeurwaarder opgelegd derdenbeslag op inkomsten?
- Wij maken deel uit van het selectiecomité voor de rubriek "aandacht, nieuwe jurisprudentie", dat in 2020 3 schriftelijke adviezen heeft opgesteld.

Advies aan het federaal parlement over de oprichting van een uitwisselingsplatform tussen de OCMW's en de gerechtsdeurwaarders

Het Steunpunt werd op 15/10 uitgenodigd in de Commissie Justitie van de Kamer van Volksvertegenwoordigers om advies uit te brengen over een nieuw wetsvoorstel ingediend in het kader van de strijd tegen de gevolgen van de gezondheidscrisis (nr 1352).

Dit voorstel had tot doel de schuldenaar in staat te stellen te profiteren van een opschorting van gerechtelijke uitvoeringsprocedures tegen hem, maar het voorstel wilde ook de oprichting van een uitwisselingsplatform tussen de OCMW's en de gerechtsdeurwaarders formaliseren.

Het eerste deel van het voorstel leek ons interessant mits enkele aanpassingen, maar we waren veel minder enthousiast over het uitwisselingsplatform dat niet alleen "gerechtelijke" schulden maar ook "minnelijke" schulden zou moeten samenbrengen. We waarschuwden de parlementsleden voor het risico dat een "zwarte lijst van slechte betalers" zou worden opgesteld, waarvan de gevolgen en het gebruik ervan dramatisch zouden kunnen blijken.

Dit ONE platform doet duidelijk denken aan de "My trust O" of "Modero One" platformen, waarover we al in een ander artikel tot voorzichtigheid opriepen. http://www.steunpuntschuldbemiddeling.be/MyTrustO-wat-moeten-we-ervan-denken-SEPTEMBER-2019?lang=nl

Hier kunt u een samenvatting van onze tussenkomst terugvinden.http://www.mediationdedettes.be/IMG/pdf/anne_devant_la_commission_justice.pdf?1205/eaebf8c79e5a9917ddea69a2c31cdfc44a6c047e

Bijdrage aan het rapport "Uit de schulden raken" over collectieve schuldenregeling gepubliceerd door het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding (BAPN)

In de loop van 2019 heeft het Steunpunt deelgenomen aan de herlezing van **een rapport over collectieve schuldregeling, getiteld "Uit de schulden raken"**, waarin getuigenissen en aanbevelingen van mensen die in armoede leven, zijn gebundeld.

Dit rapport werd zopas gepubliceerd door het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding (BAPN). https://bapn.be/storage/app/media/BAPN-Rapport2019-VL-.pdf

Ter gelegenheid van de lancering van de publicatie werden we uitgenodigd om op 15/09 het woord te voeren op de door de BAPN georganiseerde conferentie over de kwestie van het vakantiegeld dat aan gezinnen wordt toegekend bij de collectieve schuldenregeling.

Het visiedocument over Welzijn en Gezondheid voor Brussel, opgesteld in samenwerking met de CBCS (intersectoraal coördinatieorgaan, erkend door de Franse Gemeenschapscommissie) en de federaties van de gezondheids- en welzijnssectoren

In partnerschap met de CBCS (intersectoraal coördinatieorgaan erkend door de Franse Gemeenschapscommissie) en de federaties van de gezondheids- en welzijnssector, hebben we deelgenomen aan de opstelling van **een visienota over welzijn en gezondheid in Brussel.**

Deze nota is het resultaat van een lang proces van beraad en overleg. In de nota willen we onze gedeelde visie omschrijven die we ook samen willen verdedigen en uitdragen in onze contacten/overleg/onderhandelingen met de politieke autoriteiten, hun administraties, de sociale partners, de bicommunautaire instellingen, enz.

De nota kan hier worden geraadpleegd.file:///C:/Users/grepa/AppData/Local/Temp/annexe_-_note_de_vision_social-sante_nl.pdf

4. BIJLAGEN

Bijlage 1: Opleidingsprogramma's 2019-2020 en 2020-2021

Bijlage 2: Gedetailleerde beoordelingen van de opleidingen 2019-2020

➢ Kwantitatieve en kwalitatieve beoordeling van de opleidingen 2019-2020

Titel van de opleiding	Datum	Duur	Aantal deelnemers	Algemene tevredenheid	Inhoud in overeen-stemming met mijn verwachtingen	Toename van mijn praktische kennis	Toepasbaar in de praktijk	Opleiding om aan te bevelen	Duidelijkheid van de uitleg	Ritme van de opleiding	Kwaliteit van de schriftelijke steun	Interactie opleider-deelnemers	Evenwicht theorie-praktijk	Gemid delde
Formation de base	*18, 19 en 26-11-2019 6,10, 13 en 19-12-2019 7, 13 en 16-01-2020*	10 dagen	19	83%	83%	84%	90%	85%	85%	81%	84%	85%	84%	85%
Comment trouver les failles d'un crédit à la consommation pour mieux négocier avec le prêteur	*4, 7 en 25-11-2019*	2,5 dagen	5	85%	84%	86%	87%	89%	88%	82%	86%	89%	89%	87%
Wat dient u te weten over consumentenkrediet om beter te kunnen onderhandelen met kredietgevers?	*08 en 12-06-2020*	1,5 dagen	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Geannu leerd
Comment aider les indépendants en difficulté	*15 en 17-10-2019*	2 dagen	11	90%	90%	94%	91%	96%	95%	90%	93%	97%	87%	93%
Les ventes immobilières sur saisie exécution et les ventes immobilières dans le cadre d'un règlement collectif de dettes	*14/09/2019*	1 dag	15	89%	91%	91%	88%	92%	91%	87%	87%	93%	85%	89%
Comment contester une décision devant le tribunal du travail dans le cadre d'un RCD et/ou hors RCD ?	*25/10/2019*	1 dag	8	90%	90%	93%	91%	89%	89%	89%	90%	93%	87%	90%
Questions pratiques en matière de faillite	*06/03/2020*	1 dag	20	80%	80%	75%	80%	80%	80%	75%	55%	75%	70%	74%
Les cinq profils des personnes en situation de surendettement : approche personnalisée	*16 en 17-03-2020*	2 dagen	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Geannu leerd-COVID-19
Comment (bien) remplir une requête en RCD et anticiper au	*24/01/2020*	1 dag	8	94%	94%	90%	91%	94%	93%	91%	93%	95%	93%	92%

mieux les problèmes qui pourraient se poser ?														
Les prescriptions	*24 en 26-03-2020*	2 dagen	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Uit gesteld COVID - 19
Les dettes du couple	*27 en 28-04-2020*	2 dagen	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Uit gesteld COVID - 19
Comment appréhender les différences culturelles en médiation de dettes?	*3 en 5-12-2019*	2 dagen	16	86%	78%	84%	87%	91%	92%	86%	91%	95%	90%	88%
Bons plans, trucs et astuces … Que proposer pour équilibrer un budget ?	*07/05/2020*	1 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Uit gesteld COVID - 19
Le développement du pouvoir d'agir dans l'intervention sociale (approfondissement)	*15 en 28-05-2020*	2 dagn	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Uit gesteld COVID - 19
Comment faciliter l'apprentissage en groupe?	*19 en 26-05-2020 5-06-2020*	3 dagen	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Geannu leerd COVID-19
Le développement du pouvoir d'agir dans l'intervention sociale (initiation)	*14 en 28-01-2020*	2 dagen	8	81%	80%	81%	83%	80%	84%	79%	84%	91%	81%	83%
Comment animer un groupe et gérer les situations difficiles	*20 en 30-03-2020*	2 dagen	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Uit gesteld COVID - 19
Saisies et cessions (niveau avancé)	*4 en 6-02-2020*	2 dagen	18	91%	91%	89%	92%	91%	88%	85%	89%	89%	81%	88%
Le « Kitàmoi » : un outil original pour aider la personne à collaborer efficacement à la médiation de dettes	*14/02/2020*	1/2 dag	8	87%	81%	83%	87%	83%	85%	83%	76%	89%	86%	84%
La « boîte à outils de mon budget », un outil pratique d'aide à la guidance budgétaire	*07/02/2020*	1/2 dag	11	85%	83%	84%	85%	85%	85%	82%	90%	88%	83%	85%
Actualités et questions choisies en règlement collectif de dettes	*09/06/2020*	1 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Geannu leerd COVID-19
Totaal		42	147	87%	85%	86%	88%	88%	88%	84%	85%	90%	85%	86%

➢ Beoordeling van de opleiding "Benadering van de behandeling van schuldoverlast" 2019-2020

De geplande opleiding werd geannuleerd wegens Covid.

➢ Beoordeling van infosessies collectieve schuldenregeling voor het jaar 2019-2020

Datum	Aantal deel-nemers	Informatie ontvangen van mijn schuld-bemiddelaar	Praktische informatie (locatie, uurschema…) ontvangen van mijn schuldbemiddelaar	Locatie	Uur-schema	Onthaal	Deze sessie heeft me meer inzicht verschaft	Duidelijke informatie	Ruimte gelaten voor vragen	Duidelijke uiteenzetting	Ik voel me begrepen	Groeps-dynamiek	Gemiddelde
23/09/2019	*6*	*100%*	*90%*	*93%*	*97%*	*100%*	*100%*	*97%*	*100%*	*100%*	*100%*	*87%*	97%
21/10/2019	*8*	*93%*	*98%*	*96%*	*98%*	*96%*	*93%*	*93%*	*100%*	*100%*	*99%*	*98%*	97%
25/11/2019	*9*	*93%*	*96%*	*98%*	*96%*	*96%*	*96%*	*96%*	*93%*	*96%*	*93%*	*98%*	95%
16/12/2019	*4*	*100%*	*100%*	*90%*	*90%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	98%
20/01/2020	*9*	*100%*	*100%*	*98%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	100%
17/02/2020	*60*	*60%*	*100%*	*60%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	93%
23/03/2020	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Geannuleerd-COVID-19
20/04/2020	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Geannuleerd-COVID-19
25/05/2020	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Geannuleerd-COVID-19
12/06/2020	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Geannuleerd-COVID-19
Gemiddelde	96	91%	97%	89%	97%	99%	98%	98%	99%	99%	99%	97%	97%

Bijlage 3: Gedetailleerde beoordelingen van de opleidingen 2020-2021

➢ Kwantitatieve en kwalitatieve beoordeling van de opleidingen 2020-2021

Titel van de opleiding	Datum	Duur	Aantal deelnemers	Algemene tevredenheid	Inhoud in overeen-stemming met mijn verwach tingen	Toename van mijn praktische kennis	Toepasbaar in de praktijk	Opleiding om aan te bevelen	Duidelijkheid van de uitleg	Ritme van de opleiding	Kwaliteit van de schriftelijke steun	Interactie opleider-deelnemers	Evenwicht theorie-praktijk	Gemid delde
Formation de base (Cyclus 1)	*14, 15, 17,21 en 25-09-2020 1, 6,9.13 en 16-10-2020*	10 dagen	9	90%	90%	90%	92%	91%	90%	87%	89%	92%	88%	90%
Formation de base (Cyclus 2)	*30-10-2020 9, 12, 16, 20, 24,27 en 30-11-2020 3 en 8-12-2020*	10 dagen	9	88%	89%	91%	91%	89%	89%	85%	91%	87%	88%	89%
Comment trouver les failles d'un crédit à la consommation pour mieux négocier avec le prêteur	*11, 14 en 15-01-2021*	2,5 dagen	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Wat dient u te weten over consumentenkrediet om beter te kunnen onderhandelen met kredietgevers?	*15 en 19-02-2021*	2 dagen	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Le couple et ses dettes	*3 en 6-05-2021*	2 dagen	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Comment aider les indépendants en difficultés ? Notions de base (Cyclus 1)	*22/09/2020*	1 dag	8	94%	93%	94%	90%	95%	94%	86%	93%	93%	88%	92%
Comment aider les indépendants en difficultés ? Notions de base (Cyclus 2)	*15/10/2020*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Hergroep eerd met cyclus 1
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cyclus 1)	*28/09/2020*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Ge annuleerd
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cyclus 2)	*20/10/2020*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Ge annuleerd
Les amendes administratives (Cyclus 1)	*26/10/2020*	1 dag	18	79%	88%	90%	88%	88%	86%	81%	90%	72%	63%	83%
Les amendes administratives (Cyclus 2)	*27/10/2020*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Hergroep eerd met cyclus 1

La saisie arrêt exécution (Cyclus 1)	*10/12/2020*	1/2 dag	10	88%	88%	80%	94%	92%	88%	90%	90%	92%	88%	89%
La saisie arrêt exécution (Cyclus 2)	*15/12/2020*	1/2 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
La saisie exécution immobilière (Cyclus 1)	*10/12/2020*	1/2 dag	5	100%	100%	*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	*	100%
La saisie exécution immobilière (Cyclus 2)	*15/12/2020*	1/2 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Les prescriptions	*08/02/2021*	1 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
« Check your budget » : un site internet indispensable pour le travailleur social aux prises avec les dettes ! (Cyclus 1)	*04/12/2020*	1/2 dag	4	100%	90%	90%	100%	100%	90%	90%	100%	100%	90%	94%
« Check your budget » : un site internet indispensable pour le travailleur social aux prises avec les dettes ! (Cyclus 2)	*07/12/2020*	1/2 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
L'« e-budget » (Cyclus 1)	*04/12/2020*	1/2 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
L'« e-budget » (Cyclus 2)	*07/12/2020*	1/2 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Les achats et contrats à distance	*04/03/2021*	1/2 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
L'administration des biens et/ou de la personne : pour qui ? Pourquoi ? Comment ? Avec quelles conséquences sur les dettes ?	*23/03/2021*	1 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Comment accompagner au mieux l'usager pendant le RCD et résoudre les difficultés qui se présentent en cours de procédure ?	*26/03/2021*	1 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
La séparation de fait et le divorce : questions pratiques	*21/05/2021*	1 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Le tarif légal et paraprofessionnel des huissiers de justice en matière de recouvrement judiciaire	*01/06/2021*	1 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Bons plans, trucs et astuces … Que proposer pour équilibrer un budget ?	*02/04/2021*	1 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Le développement du pouvoir d'agir dans l'intervention sociale (approfondissement)	*26 en 27-04-2021*	2 dagen	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Comment animer un groupe et gérer les situations difficiles	*26-02-2021 en 05-03-2021*	2 dagen	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Le « Kitàmoi » : un outil original pour aider la personne à collaborer efficacement à la médiation de dettes	*19/03/2021*	1/2 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

La « boîte à outils de mon budget », un outil pratique d'aide à la guidance budgétaire	*12/03/2021*	1/2 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Actualités et questions choisies en règlement collectif de dettes	*23/04/2021*	1/2 dag	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Gemiddelde		44,5	63	91%	91%	89%	94%	94%	91%	88%	93%	91%	84%	91%

➢ Beoordeling van de opleiding "Benadering van de behandeling van schuldoverlast" 2020-2021

Door de sanitaire maatregelen werd de opleiding pas in september 2021 gepland.

➢ Beoordeling van infosessies collectieve schuldenregeling voor het jaar 2020-2021

Datum	Aantal deel-nemers	Informatie ontvangen van mijn schuld-bemiddelaar	Praktische informatie (locatie, uurschema…) ontvangen van mijn schuldbemiddelaar	Locatie	Uur-schema	Onthaal	Deze sessie heeft me meer inzicht verschaft	Duidelijke informatie	Ruimte gelaten voor vragen	Duidelijke uiteenzetting	Ik voel me begrepen	Groeps-dynamiek	Gemiddelde
23/09/2020	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Geannuleerd-COVID-19
21/10/2020	*5*	*100%*	*100%*	*100%*	*96%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	100%
18/11/2020	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Geannuleerd-COVID-19
16/12/2020	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	Geannuleerd-COVID-19
20/01/2021	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
24/02/2021	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
24/03/2021	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
21/04/2021	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
19/05/2021	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
23/06/2021	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Gemiddelde	5	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bijlage 4: Gedetailleerde beoordelingen van de workshops Consomm'acteurs

➢ Kwantitatieve beoordeling van de workshops Consomm'acteurs

Partner	Datum	Thema workshop	Publiek	Sociaal werker	Totaal
Convivial	23/01/2020	Comment une facture devient une dette ? Le rôle du budget	8	0	8
	28/01/2020		12	0	12
EPFC	05/02/2020	Le surendettement - la ligne du temps de la dette	22	1	23
	12/02/2020	Le budget - Les bons plans	22	1	23
	19/02/2020	Le crédit	22	1	23
Jeunes Schaerbeekois au travail	17/01/2020	Le budget - Exercices pratiques	12	1	13
Le refuge	09/12/2020	Le surendettement	5	5	10
	16/12/2020	Le loyer	10	3	13
Sireas bureautique	20/02/2020	La ligne du temps de la dette	17	0	17
	12/03/2020		17	0	17
	08/10/2020		7	0	7
	15/10/2020		9	0	9
Via asbl	20/01/2020	Encore une facture ! Que faire ? A qui demander de l'aide ?	17	1	18
	24/01/2020		15	1	16
	27/01/2020		17	1	18
	29/01/2020		16	1	17
	21/02/2020		20	1	21
	24/02/2020		19	1	20
	04/03/2020		17	1	18
	03/09/2020		8	1	9
	23/10/2020		10	1	11
	27/10/2020		10	1	11
Chomhier	22/01/2020	Le budget - Exercices pratiques	13	1	14
Totaal	**23**		**325**	**23**	**348**

➢ Kwalitatieve beoordeling van de workshops Consom'Acteurs

Datum van de workshop	Partner	Algemene waardering van de workshop
23/01/2020	Convivial asbl	100 %
28/01/2020		
20/01/2020	Via asbl	93 %
24/01/2020		
27/01/2020		
29/01/2020		
21/02/2020		
24/02/2020		
04/03/2020		
03/09/2020		
23/10/2020		
27/10/2020		
20/02/2020	Sireas bureautique	Geen evaluatie
12/03/2020		
08/10/2020		
15/10/2020		
22/01/2020	Chôm'Hier	Geen evaluatie
05/02/2020	E.P.F.C	Geen evaluatie
12/02/2020		
19/02/2020		
17/01/2020	Jeunes Schaerbeekois au travail	Geen evaluatie
09/12/2020	Le refuge	Geen evaluatie
16/12/2020		
	Totaal	**97 %**

Bijlage 5: Gedetailleerde beoordelingen van de workshops ESF

➢ Kwantitatieve beoordeling van de workshops ESF

Partner	Groep	Datum	Thema van de workshop	Publiek	Sociaal werker	Totaal	Aantal uren	Aantal uren X het aantal deelnemers (publiek)
CPAS de Forest	1	14/01/2020	Le surendettement- l'huissier de justice- la ligne du temps (1)	12	0	**12**	**3,5**	42
		21/01/2020	La ligne du temps (suite) - le budget - les revenus- l'ONSS- les impôts - le chômage	10	0	**10**	**3,5**	35
		28/01/2020	Le budget - Mes dépenses - Mes choix - Mes priorités - Mon changement de statut	8	0	**8**	**3,5**	28
		03/02/2020	Les services d'aide - Le crédit	8	0	**8**	**3,5**	28
	2	18/02/2020	Le surendettement- l'huissier de justice- la ligne du temps (1)	12	0	**12**	**3,5**	42
		25/02/2020	La ligne du temps (suite) - le budget - les revenus- l'ONSS- les impôts - le chômage	14	0	**14**	**3,5**	49
		03/03/2020	Le budget - Mes dépenses - Mes choix - Mes priorités - Mon changement de statut	9	0	**9**	**3,5**	32
		10/03/2020	Les services d'aide - Le crédit	9	0	**9**	**3,5**	32
Convivial asbl	1	26/08/2020	Encore une facture ! Que faire?	8	1	**9**	**3**	27
		01/10/2020		6	1	**7**	**3**	21
		08/10/2020		6	1	**7**	**3**	21
		09/10/2020	CPAS	6	1	**7**	**3**	21
		03/12/2020		8	1	**9**	**3**	27
	2	01/10/2020	Encore une facture ! Que faire?	6	1	**7**	**3**	21
		08/12/2020	CPAS	7	2	**9**	**3**	27
		11/12/2020	Encore une facture ! Que faire?	6	2	**8**	**3**	24
		14/12/2020	CPAS	6	1	**7**	**3**	21
Via asbl	1	06/07/2020	Encore une facture ! Que faire ?	7	1	**8**	**3**	24
		07/07/2020		9	1	**10**	**3**	30
		31/08/2020		7	1	**8**	**3**	24
		05/10/2020		10	1	**11**	**3**	33
	2	07/10/2020		8	1	**9**	**3**	27
		30/11/2020		8	2	**10**	**3**	30
		15/12/2020		8	2	**10**	**1,5**	15
		16/12/2020		9	1	**10**	**3**	30
	Totaal	**25**		**207**	**21**	**228**	**77,5**	**710**

➢ Kwalitatieve beoordeling van de workshops ESF

Datum van de workshop	Instelling	Algemene waardering van de workshop
14/01/2020	OCMW van Vorst G1	90 %
21/01/2020		
28/01/2020		
03/02/2020		
18/02/2020	OCMW van Vorst G2	
25/02/2020		
03/03/2020		
10/03/2020		
06/07/2020	Via asbl	100 %
07/07/2020		
31/08/2020		
05/10/2020		
07/10/2020		
30/11/2020		
15/12/2020		
16/12/2020		
26/08/2020	Convivial asbl	85 %
01/10/2020		
08/10/2020		
09/10/2020		
03/12/2020		
11/12/2020		
14/12/2020		
	Totaal	**92 %**

Bijlage 6: Beoordeling van de workshops in de scholen

➢ Kwantitatieve beoordeling van de workshops in de scholen

Partner	Groep	Datum	Thema workshop	Publiek	Sociaal werker	Totaal
Institut Enfant Jésus	1	24/01/2020	LE SURENDETTEMENT - LE CREDIT	22	1	23
	2	24/01/2020		22	1	23
	Totaal	2		44	2	46