

Samenwerkingsprotocol Collectieve Schuldenregeling

BudgetInZicht Kempen

Samenwerkingsprotocol collectieve schuldenregeling

Ontstaan van het protocol

Het thema collectieve schuldenregeling leeft
Er zijn goede en slechte praktijken

Doel van het protocol

Goede praktijken stimuleren
en inzetten op succesfactoren
Wat kan je doen als het niet goed loopt?

Het protocol wil een handleiding zijn voor een goede CSR!

Samenwerkingsprotocol

Doel

- Aansturing van de samenwerking → goede praktijken behouden en versterken en knelpunten verminderen.
- Doelstelling van de wet op de collectieve schuldenregeling behalen:
→ de schuldenaar in staat stellen om schulden af te betalen, een menswaardig bestaan garanderen en nieuwe start na CSR bieden.
- Menswaardig bestaan heeft weinig invulling in wet → protocol als basis
- *De fundamentele menselijke behoeften van de schuldenaar en zijn/haar gezin dienen vervuld te zijn opdat zij minimaal zouden kunnen participeren aan de maatschappij (definitie zoals vormgegeven door CEBUD)*
- Protocol is eveneens teken van vertrouwensrelatie tussen partijen!

Samenwerkingsprotocol samenwerking

- Het protocol wordt erkend door volgende actoren:
 - Arbeidsrechtbank arrondissement Antwerpen, afdeling Turnhout
 - Schuldbemiddelaars regio Kempen
 - 27 OCMW's van de Kempen
 - Welzijnszorg Kempen
 - CAW De Kempen
 - BudgetInZicht Kempen

Samenwerkingsprotocol samenwerking

Afspraken en richtlijnen voor de samenwerking tussen verschillende actoren

- Arbeidsrechtbank
 - ziet toe op de naleving van de wet CSR
 - organiseren van bemiddelingsgesprek (Raadkamer)tussen cliënt en schuldbemiddelaar
- Schuldbemiddelaar
 - onafhankelijke en onpartijdige* tussenpersoon die bemiddelt *opvolgen* procedure en *controle* uitvoering van opgelegde aanzuiveringsregeling

Samenwerkingsprotocol samenwerking

- Hulpverlener CAW De Kempen / OCMW
 - brugfiguur
 - informatieverstrekker
 - belangenbehartiger (bijlage 3)
- schuldbemiddelaar info verstrekken en ondersteunen in opmaak van budget voor leefgeld (OCMW)
- budgethulpverlening (OCMW)
- ondersteunen in voorwaarden of begeleidingsmaatregelen in CSR (OCMW) (bijlage 3)
- leefloon of financiële steun (OCMW)
- uitputten van rechten (OCMW)

Samenwerkingsprotocol samenwerking

- BIZ Kempen
 - Aanspreekfiguur voor hulpverleners
 - Centraliseren van knelpunten en signalen
 - Faciliteren van overleg
- › tussen hulpverlening en schuldbemiddelaars
- › Werkgroep Collectieve Schuldenregeling

Samenwerkingsprotocol Afspraken en richtlijnen

Afspraken. Zijn van toepassing op elke situatie.

- samenwerking hulpverlening – schuldbemiddelaar
- rechten uitputten
- overzicht behouden over financiën

Richtlijnen. Te volgen als deze van toepassing is of een meerwaarde zou bieden.

- samenwerking hulpverlening – schuldbemiddelaar
- cliënt beschermen
- verzekeringen
- derdebetalersregeling
- bewindvoering
- Zelfredzaamheid
- Behandeling van geschillen, kritieken of meningsverschillen

Samenwerkingsprotocol afspraken

Afspraken. Samenwerking hulpverlening - schuldbemiddelaar

- Samenwerking tussen hulpverlener en schuldbemiddelaar als:
 - Het menswaardig bestaan van de cliënt in het gedrang komt
 - De cliënt hiertoe initiatief neemt
 - De hulpverlener contact opneemt met de schuldbemiddelaar (toestemming cliënt)
 - De cliënt is reeds in begeleiding bij een hulpverleningsinstantie waarbij de financiën deel uitmaken van het traject.
 - De cliënt heeft een tekort aan inkomen en/of de rechten zijn nog niet uitgeput.

Samenwerkingsprotocol afspraken

Afspraken. Samenwerking hulpverlening - schuldbemiddelaar

standaardbrief uitwisseling gegevens steeds gebruiken!

***reden verzoek tot uitwisseling gegevens:** begeleiding/budgetbeheer tijdens lopende collectieve schuldenregeling*

***gewenste gegevens** opvragen financiële overzichten en gegevens inkomsten*

- De gegevens bevorderen het menswaardig bestaan en het aflossen van schulden
- Mits akkoord van de cliënt!
- Antwoord binnen 10 werkdagen tenzij anders overeengekomen in onderling overleg.

Samenwerkingsprotocol afspraken

Afspraken. Rechten uitputten

- De rechten van de cliënt uitputten
- Verkenning van steunmaatregelen
- Schulden kunnen niet betaald worden met een financiële steunmaatregel.

Afspraken. Overzicht behouden over financiën.

- De cliënt heeft het recht om zicht te houden op zijn financiën.
 - Jaarverslag voor arbeidsrechtbank
 - Financieel overzicht vragen bij schuldbemiddelaar
- De schuldbemiddelaar geeft steeds de brochure “Ook jij, schuldenvrij!” aan de cliënt.

Samenwerkingsprotocol Afspraken en richtlijnen

Afspraken. Zijn van toepassing op elke situatie.

- Samenwerking hulpverlening – schuldbemiddelaar
- Rechten uitputten
- Overzicht behouden over financiën

Richtlijnen. Te volgen als deze van toepassing is of een meerwaarde zou bieden.

- Samenwerking hulpverlening – schuldbemiddelaar
- Cliënt beschermen
- Verzekeringen
- derdebetalersregeling
- bewindvoering
- zelfredzaamheid
- Behandeling van geschillen, kritieken of meningsverschillen

Samenwerkingsprotocol richtlijnen

Richtlijnen. Samenwerking hulpverlening - schuldbemiddelaar

Samenwerking tussen hulpverlening en schuldbemiddelaar als:

- Communicatie tussen cliënt en schuldbemiddelaar moeilijk loopt
- cliënt ondersteuning nodig heeft bij het beheren van leefgeld
- Cliënt nood heeft aan (psycho-sociale) begeleiding
- Een herroeping dreigt → cliënt is dan initiatiefnemer.

Samenwerkingsprotocol richtlijnen

Richtlijnen. Cliënt beschermen

- Verzekeringen aangaan met het oog op voorkomen van meer of grotere schulden.
- Derdebetalersregeling treffen met de huisarts
- Inschatting maken voor bewindvoering

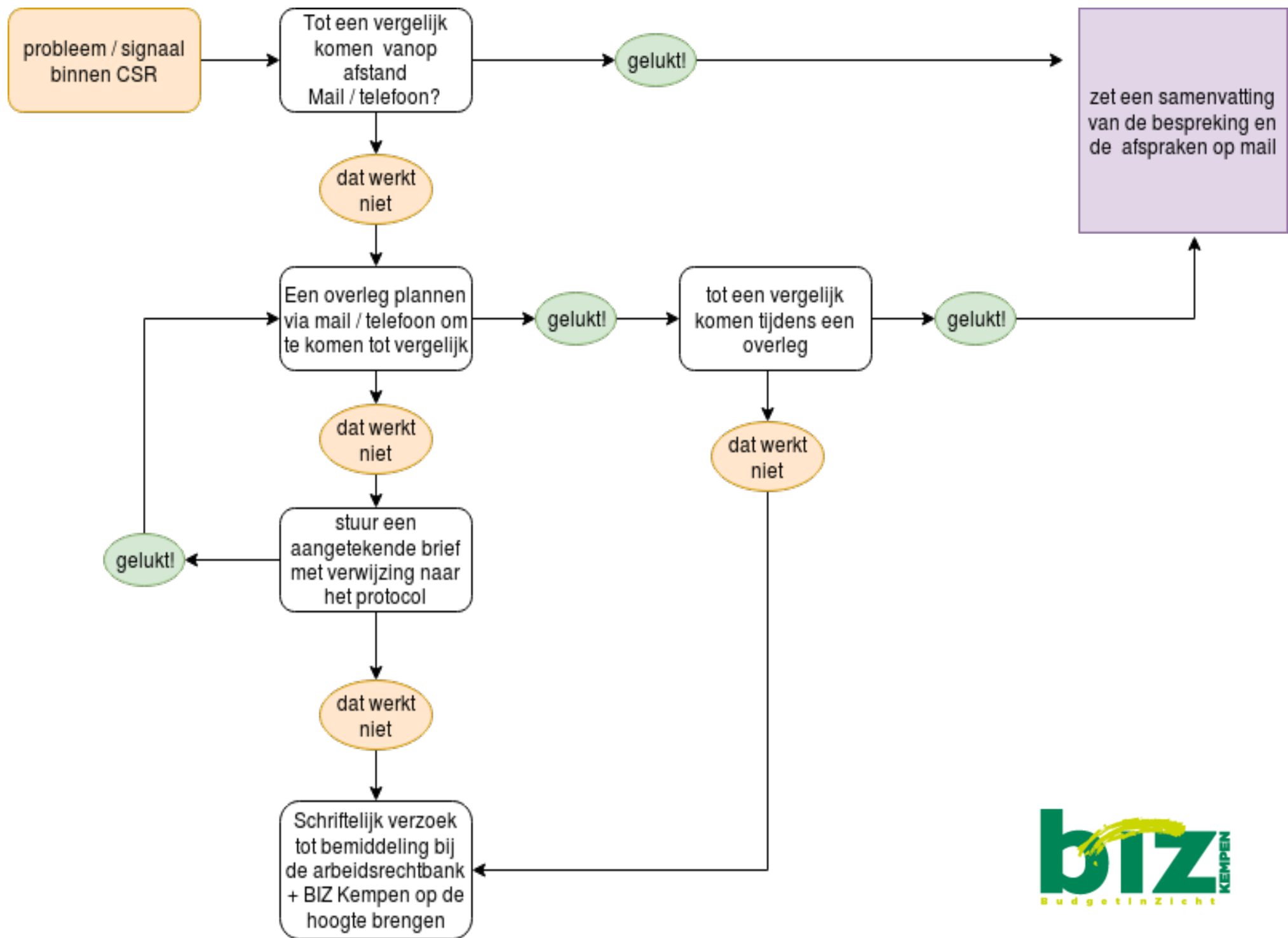
Richtlijnen. Zelfredzaamheid

- De schuldbemiddelaar streeft er naar de cliënt te responsabiliseren gedurende de collectieve schuldenregeling → verantwoordelijkheid over het budget op maat teruggeven aan schuldenaar

Samenwerkingsprotocol richtlijnen

Richtlijnen. Het behandelen van geschillen, kritieken of meningsverschillen

- Schuldbemiddelaar en cliënt komen tot overeenkomst
- Schuldbemiddelaar of cliënt vraagt aan hulpverlener om rol van brugfiguur en bemiddelaar op te nemen
- Geschil schriftelijk neerleggen bij de griffie van de Arbeidsrechtbank Turnhout. De rechter roept de partijen op in de raadkamer om te bemiddelen.



casusbespreking

Casus 1

Een cliënt is in collectieve schuldbemiddeling geweest. Deze werd herroepen in 2017. Vervolgens is de cliënt van de rader verdwenen. Je krijgt moeilijk 'vat' op de cliënt. Het is een woelig parcours, cliënt is vaak onder invloed, verdwijnt weken/maanden. De toenmalige schuldbemiddelaar heeft gezegd dat er voldoende geld binnengekomen is om de schulden af te betalen, maar dat cliënt ondertussen nieuwe schulden aan het maken was. De cliënt heeft een onrealistisch idee over het besteden van geld (wil een auto kopen, appartement huren van 600€, ...) In 2019 verscheen de cliënt opnieuw op de rader en werd de cliënt opgenomen in Tussenhuis, met een hoge schuldenlast. Blijkt dat de cliënt voor een lange periode geen inkomen heeft gehad wegens administratief niet in orde. Ze was op dat moment ook ambtelijk geschrapt. In tussentijd heeft ze een erfenis opgeleefd en is de cliënt hulp gaan zoeken bij de korte opvang. Momenteel heeft de cliënt zich laten opnemen in het tussenhuis (opvanghuis). Hulpverleningstrajecten worden vaak stilgezet / onderbroken omdat de cliënt van de rader verdwijnt. Tussentijds is de cliënt opnieuw doorverwezen naar dak- en thuislozen onthaal.

Casus 1 bespreking

Casus 1: cliënten die niet meewerken tijdens de CSR en/of psychische problemen/verslavingsproblematiek hebben:

- Vereiste van procedurele goede trouw tijdens CSR
- Afwegen of CSR de beste oplossing is
- Optie van voorlopige bewindvoering bekijken

Casus 2

Een cliënt verblijft in de gevangenis waarbij er al een dossier CSR loopt. Hierdoor kan hij de kosten van zijn advocaat-schuldbemiddelaar niet betalen en wordt er al een jaar geen ereloon betaald. Op een bepaald moment kreeg hij werkvergoeding van de gevangenis ten bedrage van 400 € en heeft hij dit aan zijn andere advocaat gestort (rechtszaak) met de boodschap om het aan zijn slachtoffers (zijn eigen kinderen) uit te betalen. Die advocaat gaf het door aan de advocaat-schuldbemiddelaar (zonder dat aan de cliënt te zeggen). De advocaat-schuldbemiddelaar betaalt hiermee zichzelf uit waardoor er niets overbleef om zijn slachtoffers te vergoeden en om andere schuldeisers te betalen. Hulpverlener is hier samen met de cliënt pas een halfjaar later achtergekomen doordat ze expliciet om een financieel overzicht vroegen.

Casus 2

bespreking

Casus 2: Veroordeling tot gevangenisstraf en schadevergoeding/penale boete tijdens CSR

- Elke vorm van inkomen moet betaald worden op een rekening van de schuldbemiddelaar, ook de werkvergoeding van de gevangenis.
- Schuldbemiddelaar heeft recht om kosten- en ereloonstaat te betalen voor de schuldeisers worden betaald.
- Tijdens CSR is er een toestand van samenloop tussen schuldeisers (gelijkheidsbeginsel)
- Veroordeling tot gevangenisstraf en bijmaken van schulden = reden tot herroeping van de CSR
- Verplichting tot geven van informatie:
 - Jaarverslag
 - Doorlopend informeren over financiën:
 - Document rechten en plichten van de schuldenaar
 - Afspraak protocol

Soms worden wij gevraagd om te bemiddelen tussen cliënt en schuldbemiddelaar. Vaak gaat dit over het leefgeld of het 'gedrag' van de schuldbemiddelaar.

De bemiddeling hangt van veel factoren af:

- Bereikbaarheid SB (wat in de zomer/verlofperiodes?, enkel mail/telefonisch)
- te strenge visie van SB (wat als de cliënt een extraatje vraagt, extra steun vanuit OCMW)
- begrip voor eventuele noodsituaties (noodbudget, verder kijken dan op het moment zelf)
- Eerste opstart en storting leefgeld kan enige tijd in beslag nemen waardoor cliënt zonder leefgeld zit.
- Cliënten hebben weinig tot geen overzicht meer op hun budget, moeten dit expliciet aanvragen, meestal met behulp van hulpverleners

Casus 3: vaak voorkomende problemen

- **Bereikbaarheid SB**

- Schuldbemiddelaar is niet altijd op kantoor
- Moet telefonisch of per e-mail bereikbaar zijn (afspraak bij aanvang van CSR)
- Protocol: verplichting om te antwoorden binnen redelijke termijn
- Aanhoudende problemen: stappenplan protocol volgen

- **Extra's geven in een CSR**

- SB legt reserve voor onvoorziene omstandigheden aan (in de mate van het mogelijke)
- Beoordeling noodzakelijkheid extra gebeurt door SB
- OCMW kan als tussenpersoon in onderhandeling fungeren
- Indien extra noodzakelijk is voor menswaardig leven □ verwijzing naar protocol mogelijk

Casus 3: vaak voorkomende problemen

- **Steun geven tijdens een CSR**

- “Heeft cliënt recht op steun als hij niet in CSR is?”
- Communicatie met SB noodzakelijk:
- Mag steun rechtstreeks aan cliënt betaald worden?
- Indien terugvorderbaar, schriftelijke toestemming SB nodig!

- **Overzicht over budget**

- Wettelijke verplichting om jaarverslag op te maken en kopie te bezorgen aan cliënt
- Cliënt moet doorlopend kunnen geïnformeerd worden over verrichtingen op rekening en de stand ervan
- Afspraken te maken bij aanvang van CSR: document ‘rechten en plichten van de schuldenaar’
- Afspraak protocol: overzicht mag elke drie maanden gevraagd worden:
 - Gratis af te halen op kantoor bij SB
 - Betalend te bekomen per brief/e-mail (kost brief: 11,82 EUR)

Casus 4

Cliënt is in collectieve schuldenregeling (CSR). Cliënt is ex-partner ontvlucht en heeft nu nog amper contact. Samen hebben zij één kind. Cliënt ontvangt vanuit haar CSR €200 leefgeld per maand en de kinderbijslag. In 2018 hebben wij verhoogde kinderbijslag aangevraagd, waardoor het bedrag nu op €140 per maand staat. Het totale budget bedraagt dan **€340** waarvan cliënt behalve etenswaren ook nog elektriciteit, water, internet en televisie dient te betalen. De facturen van elektriciteit bedragen maandelijks €85, haar gsm-abonnement €35 (Orange) en €10 voor televisie (TV-Vlaanderen). Verder betaalt cliënt ook nog een schuld van +/- €7000 af met betalingen van €100 per maand. Omwille van de hoogte van de schuld willen de deurwaarders deze afbetaling niet verlagen. SB neemt deze schuld niet op in de aanzuiveringsregeling, wat maakt dat cliënt deze schuld ook van het leefgeld dient te betalen. In totaal heeft cliënt dus voor €230 aan kosten (en maar €200 leefgeld). Met de overige €110 dient zij dus samen met haar dochter een maand mee rond te komen. Ondertussen gaat cliënt meer uren werken, maar ziet geen stijging van het leefgeld. Tevens geeft het desbetreffende OCMW een extra steun van 120€ aan dochter.

Casus 4

bespreking

Casus 4: Er wordt geen menswaardig leefgeld voorzien en er moeten schulden afbetaald worden met leefgeld door cliënt

- Afbetaling schuld tijdens CSR:
 - Werd schuld onrechtmatig veroorzaakt door cliënt? □ SB zal doorgaans niet betalen + grond voor herroeping
 - Boedelschuld (niet betaald door SB of niet betaald wegens gebrek aan leefgeld):
 - prioritair te betaling in een CSR door SB
 - raakt aan menswaardigheid □ protocol
 - Vergeten schuld: kan in principe nog opgenomen worden in de aanzuiveringsregeling van de CSR

Casus 4

bespreking

Casus 4: Er wordt geen menswaardig leefgeld voorzien en er moeten schulden afbetaald worden met leefgeld door cliënt

- Te laag leefgeld:
 - Menswaardig bestaan als toetssteen (definitie in protocol)
 - Stappenplan protocol
 - Oproeping in raadkamer (evt. met ondersteuning MA)
 - Bezwaar tegen ontwerp MAAR mogelijk
 - Let op met akkoord voor all-in budgetten
- Extra steunverlening bij te laag leefgeld:
 - Toestemming SB nodig:
 - Terugvorderbare steun
 - Rechtstreekse uitbetaling aan cliënt

Casus 5

Een cliënt komt aan bij het OCMW, deze blijkt in collectieve schuldbemiddeling te zijn en heeft geen leefgeld gekregen. Bij contact name met het kantoor van de schuldbemiddelaar blijkt dat de schuldbemiddelaar 900 euro ereloon naar zichzelf heeft overgeschreven en dat de rekening nadien in nul stond en dat de schuldbemiddelaar op vakantie was, dat er dan geen leefgeld kon gestort worden. Cliënt heeft dan van het OCMW een financiële steun gekregen als leefgeld, deze moet nog aan de schuldbemiddelaar terug gevraagd worden aangezien hij niet bereikbaar was.

Casus 5

bespreking

Casus 5: onbereikbaarheid en gebrek aan leefgeld tijdens vakantieperiode

- Leefgeld en betaling kosten- en erelonen:
 - Menswaardig bestaan primeert, dus eerst moet leefgeld voorzien worden
 - Kosten en ereloon kan wel prioritair aan andere schuldeisers betaald worden

- Gebrek aan communicatie/ bereikbaarheid tijdens verlof:
 - Protocol: verplichting om te antwoorden binnen een redelijke termijn
 - Tip: altijd schriftelijk communiceren in geval van dringende steun tijdens onbereikbare periode

Casus 6

Cliënten komen bij ons aan met de melding dat ze in plaats van maandelijks leefgeld te krijgen om de twee maand of drie maand leefgeld krijgen. Hun leefgeld was 1000 euro per maand. Een van de cliënten doet job op job af. Na contact name met de schuldbemiddelaar geeft de onthaal bediende te kennen dat ze de opdracht heeft gekregen het leefgeld te storten indien er voldoende op de rekening staat na de betaling van de facturen. Dus wanneer er 1000 euro op de rekening staat na de storting van de facturen wordt het leefgeld uitbetaald waardoor het soms twee maanden duurt vooraleer er opnieuw leefgeld gestort wordt. Als cliënt aan het werk blijft kan er natuurlijk wel maandelijks het leefgeld gestort worden. Een onderhandeling naar een lager bedrag van leefgeld zodat de cliënten op zijn minst toch eten konden kopen en niet al hun facturen konden betalen was ook niet mogelijk.

Casus 6

bespreking

- **Casus 6: onregelmatige storting leefgeld**
- Definitie menswaardig leven in protocol: *' de fundamentele menselijke behoeften van de schuldenaar en zijn/haar gezin dienen vervuld te zijn opdat zij minimaal zouden kunnen participeren aan de maatschappij'*
- Minimaal leefgeld: grenzen loonsbeslag (tijdelijk te verminderen tot leefloon)
- Voeding en onderhoud = fundamentele menselijke behoefte
- Stappenplan protocol gebruiken
- Evt. opstart budgetbeheer om cliënten te helpen in gespreide besteding leefgeld

Structurele knelpunten

1) Boedelschulden

- Aanwezig bij veel CSR-dossiers
- Vaak door gebrekkig leefgeld
- Niet gesignaleerd in jaarverslag → arbeidsrechtbank niet op de hoogte.

2) communicatie

- Communicatie tussen schuldbemiddelaar en cliënt is een moeilijk gegeven
- Vakjargon
- Verschil met hulpverlening
- Communicatie hulpverlener schuldbemiddelaar

Structurele knelpunten

3) Positie cliënt

- Gevoel van onmacht
- Individueel schuldmodel
- Dreiging met herroeping
- Geen ombudsdienst/centraal punt voor klachten
- Veel plichten, weinig rechten?

4) Menswaardig leven

- Structureel inkomenstekort
- Inkomen verhogen door te werken?
- Medische kosten
- Maatschappelijke structuren
- CSR niet voldoende voor kwetsbare cliënten

Structurele knelpunten

5) Educatief aspect (hervalpreventie)

- Wat is de oorzaak?
- Nood aan educatie
- Inzicht van cliënten in dossier

6) Einde collectieve schuldenregeling

- Eindverslag
- Periode tussen eindverslag en eindbeschikking
- Geen verrichtingen meer → geen inkomsten → extra boedelschulden.

Goede praktijken

1) Open houding arbeidsrechtbank

- Arbeidsrechtbank staat open voor afspraken
- Elke actor opzoek naar oplossingen
- Arbeidsrechtbank bewust van stavaza
- Belangrijk om te signaleren!

2) Communicatie

- In veel gevallen ook goede communicatie
- Tijd maken voor uitleg

3) Positieve gevolgen voor alle partijen

- Goed lopende CSR= rust voor iedereen



Stationstraat 80/3
2300 Turnhout

bizkempen@cawdekempen.be
www.biz-kempen.be

Hanne Laenen
0471/81 23 32

Tabitha Tanghe
0490/56 38 50