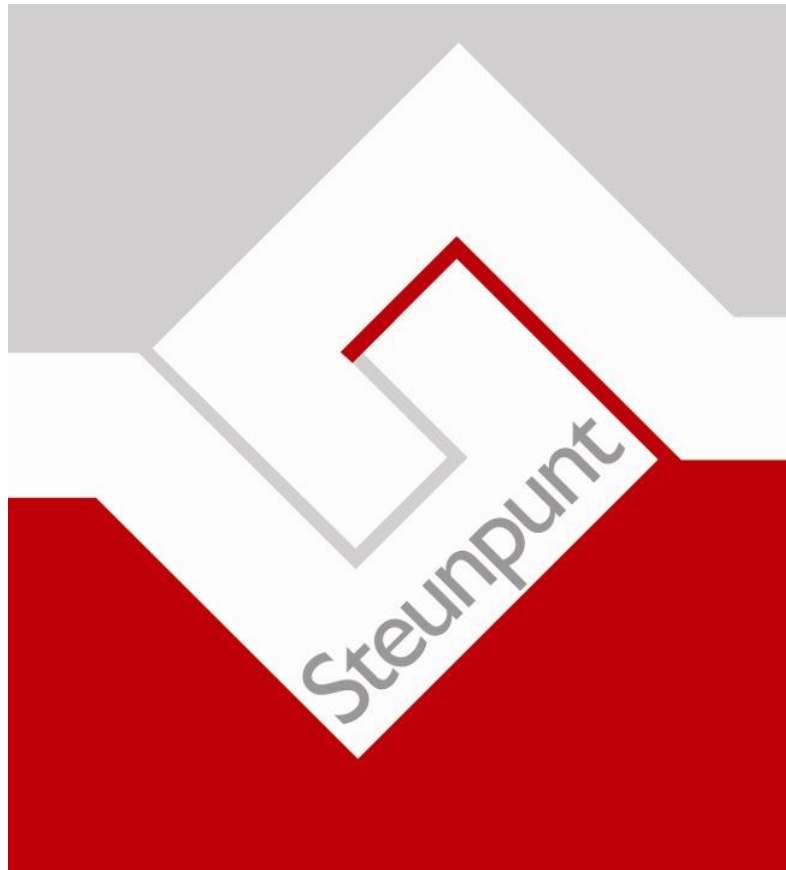


JAARVERSLAG 2013

1 januari 2013 – 31 december 2013



Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling
van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest Vzw

Jubelfeestlaan, 155 te 1080 Brussel
Tel. 02/217 88 05 - Fax 02/217 88 07
info@steunpuntschuldbemiddeling.be - www.steunpuntschuldbemiddeling.be

Inhoudstafel

DEEL I	5
1. HET STEUNPUNT-SCHULDBEMIDDELING	5
1.1. Opdrachten van het Steunpunt.....	5
1.2. Nieuwe erkenning van het Steunpunt als federatie van de diensten schuldbemiddeling.....	5
1.3. Het team	7
2. DE DIENSTEN SCHULDBEMIDDELING IN BRUSSEL - INVENTARIS	8
2.1. De nieuwe erkenningsaanvragen.....	8
2.2. Aantal werkers.....	9
2.3. Schuldbemiddeling en Energiecellen binnen de OCMW'S.....	11
2.4. Het subsidiëren van de diensten schuldbemiddeling.....	11
2.4.1. <i>Bij de diensten die erkend zijn door de GGC</i>	11
2.4.2. <i>Bij de diensten die door de Franse Gemeenschap erkend zijn</i>	11
2.4.3. <i>Bij de diensten die door de VGC erkend zijn</i>	11
2.5. Het subsidiëren van een tool voor het beheer van de dossiers schuldbemiddeling	12
2.5.1. <i>In de door de Franse Gemeenschap erkende diensten</i>	12
2.5.2. <i>In de door de GGC erkende diensten</i>	12
2.5.3. <i>In de door de Vlaamse Gemeenschapcommissie erkende diensten</i>	13
3. OPLEIDINGEN	14
3.1. Opleidingen in schuldbemiddeling.....	14
3.1.1. <i>Basisopleiding</i>	14
3.1.2. <i>De voortgezette opleidingen</i>	15
3.2. Opleiding: benadering van schuldoverlast	15
3.2.1. <i>De opleiding: sensibilisering aan de behandeling van schuldoverlast</i>	15
3.2.2. <i>Informatiesessies op aanvraag</i>	16
3.3. De op preventie van schuldoverlast gerichte opleidingen.....	16
3.3.1. <i>De collectieve informatiesessies voor personen die een verzoekschrift voor collectieve schuldenregeling willen indienen</i>	16
3.3.2. <i>De opleidingen voor de animators van verbruikersateliers</i>	16
3.4. Kwantitatieve en kwalitatieve evaluatie van de opleidingen.....	16
3.4.1. <i>Tabel 1: Kwantitatieve evaluatie van de opleidingen 2012-2013</i>	18
3.4.2. <i>Tabel 2: Kwalitatieve Evaluatie van de opleiders 2012-2013</i>	20
3.4.3. <i>Tabel 3: Kwalitatieve evaluatie van de logistiek van de opleidingen 2012-2013</i>	22
3.4.4. <i>Tabel 4: Kwantitatieve evaluatie van de opleidingen 2013-2014</i>	24
3.4.5. <i>Tabel 5 : Kwalitatieve Evaluatie van de opleiders 2013-2014</i>	26
3.4.6. <i>Tabel 6: Kwalitatieve Evaluatie van de logistiek 2013-2014</i>	28
4. DE CONFERENTIE-DEBATTEN EN DE RONDE TAFELS	30
5. DE ORGANISATIE VAN TECHNISCHE EN METHODOLOGISCHE STEUN AAN DE DIENSTEN SCHULDBEMIDDELING	32
5.1. De Website.....	32
5.2. De krant van de schuldbemiddelaars.....	33

5.3. Werktools, informaties en berekeningsprogramma's.....	34
5.4. Modelbrieven	34
5.5. Website « Check your budget ».....	34
6. DE HOTLINE	36
6.1. Juridische adviezen.....	36
6.2. Economische adviezen	36
6.3. De gegevens in cijfers.....	36
6.3.1. Tabel van het aantal oproepen van de schuldbemiddelaars in 2013 voor de hotline: juridische adviezen/economische adviezen.....	36
6.3.2. Tabel van het aantal oproepen per onderwerp	38
6.4. Inlichtingen aan het publiek	39
6.4.1. Tabel van het aantal oproepen van particulieren.....	39
6.4.2. Tabel van het aantal oproepen van particulieren per onderwerp.....	40
7. DE FEDERATIE VAN DE DIENSTEN ERKEND DOOR DE COCOF.....	41
7.1. De overleg met de diensten schuldbemiddelling die door de COCOF erkend zijn	41
7.2. Kwalitatieve evaluatie	42
7.3. Overleg met de andere sectoren en federaties van de COCOF.....	42
8. OVERLEG EN SYNERGIE TUSSEN DE SCHULDBEMIDDELAARS – DE WERKGROEPEN	44
8.1. De stuurgroep	44
8.2. De preventiegroep.....	45
8.2.1. Een projectontwikkelaar.....	45
8.2.2. De groep doet aan zelfbeoordeling.....	45
9. OVERLEG IN DE SECTOR : AANDACHTSPUNTEN IN VERBAND MET SCHULDOVERLAST	50
9.1. De gerechtsdeurwaarders en de minnelijke invordering.....	50
9.2. Memorandum 2014: Evolutie van de schuldoverlast en bijsturing van het beleid ter bestrijding van schuldoverlast.....	51
9.3. Schuldoverlast bij jongeren – bijdrage aan het rapport van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn.....	51
9.4. Consumentenkrediet – armoedekwesties.....	51
10. PARTNERSCHAPPEN EN SAMENWERKINGEN	53
DEEL II: DE PREVENTIE VAN SCHULDOVERLAST	55
1. PREVENTIE VAN SCHULDOVERLAST VOOR IEDEREEN	55
1.1. Dag Zonder Krediet.....	55
1.2. Informatie en preventie van schuldoverlast	56
1.3. Pedagogische tools: “De DVD-reportage Pak mij dan als je kan”	56
1.4. Interpellatie van de overheid	56
2. PREVENTIE VAN SCHULDOVERLAST VOOR RISICOGROEPEN	58
2.1. De Verbruikersateliers	58
2.1.1. Analyse van het verzoek.....	58

2.1.2. Lijst van opdrachtgevende instellingen.....	58
2.1.3. Evaluatiemethoden.....	59
2.1.4. Kwantitatieve evaluatie van de Verbruikersateliers en animaties in 2013.....	61
2.1.5. Kwalitatieve evaluatie van de Verbruikersateliers.....	62
3. ONDERSTEUNING VAN PROFESSIONALS DIE PROJECTEN TER PREVENTIE VAN SCHULDOVERLAST WILLEN OPSTARTEN.....	65
3.1. Opleidingen.....	65
3.1.1 In de basisopleiding.....	65
3.1.2. In de programma's voor permanente vorming.....	65
3.2. Methodologische ondersteuning à la carte.....	65
3.3. Preventietools ter beschikking van de professionals.....	66
3.3.1. Nieuwsbrief en website.....	66
3.3.2. Update van de pedagogische koffer "Sesam, ouvre-moi/open mij".....	66
4. PREVENTIE VAN SCHULDOVERLAST VOOR PERSONEN IN SCHULDBEMIDDELING : HOE ER WEER BOVENOP RAKEN ZONDER TE HERVALLEN?	69
4.1. Collectieve informatiesessies voor personen die een procedure tot collectieve schuldregeling willen opstarten.....	69
4.2. Steungroep voor personen met schuldoverlast.....	69
4.2.1. Stappen in de uitwerking van het project.....	69
4.2.2. Deelnemend publiek.....	70
4.2.3. Activiteiten en inhoud van de bijeenkomsten.....	70
4.2.4. Verwachte resultaten.....	71
4.2.5. Opvolging en evaluatiemethoden.....	72
DEEL 3.....	74
Bijlage 1 : Programma en evaluatie van de opleidingen 2013-2014.....	74
Bijlage 2 : Aanwerving van een juriste voor de diensten schuldbemiddeling.....	74
Bijlage 3 : Huishoudelijk reglement: praktische werkingsmodaliteiten van het Steunpunt.....	74
Bijlage 4 : Verbruikersateliers : cijferevaluatie.....	74

DEEL I

1. HET STEUNPUNT-SCHULDBEMIDDELING

1.1. Opdrachten van het Steunpunt

Sedert 1999 zijn wij actief op het vlak van de schuldbemiddeling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De vzw GREPA (Denk- en uitwisselingsgroep van pratici inzake rechtshulp) heeft in 2003, dank zij de steun van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en van de Franse Gemeenschap, het Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest opgericht.

Het Steunpunt heeft als opdrachten:

- de ondersteuning van de actie van de schuldbemiddelaars,
- de bundeling van de actie van de diensten schuldbemiddeling,
- de organisatie van basisopleidingen,
- de organisatie van voortgezette opleidingen,
- de organisatie van "technische" supervisie,
- de samenwerking met de diensten met ervaring op het veld,
- de organisatie van een plaats van uitwisseling.
- De preventie tegen de schuldoverlast.

De grote meerderheid van onze ondersteuningsactiviteiten (opleidingen, lunchdebatten, werkvergaderingen met de schuldbemiddelaars) worden over een kalenderjaar gaande van september tot juni georganiseerd.

Daarom bestrijkt dit verslag de activiteiten

- van september 2012 tot augustus 2013 (kalenderjaar 2012-2013)
- en deze van september 2013 tot augustus 2014 (kalenderjaar 2013-2014).

1.2. Nieuwe erkenning van het Steunpunt als federatie van de diensten schuldbemiddeling

Bovenop de onontbeerlijke ondersteuning van de diensten schuldbemiddeling, tracht onze vereniging sedert haar oprichting samen met de grondwerkers na te denken over problematieken over en rond schuldoverlast.

Dankzij de samenwerking met de diensten schuldbemiddeling, heeft het Steunpunt vaak de vaststellingen en aanbevelingen bij de betrokkene instellingen kunnen verdedigen : Franse Gemeenschap, GGC, Brussels Parlement, Federaal Parlement, enz...

Daarom pleiten wij al sinds enkele jaren bij onze subsidiërende overheden om de diensten schuldbemiddeling financieel te ondersteunen, maar ook voor de erkenning van de preventie van schuldoverlast.

Bovendien leiden wij regelmatig, in samenwerking met de schuldbemiddelaars, lobbyacties om de toegang tot justitie en de rechten van de personen met financiële moeilijkheden of in armoede te verbeteren.

In de loop der jaren hebben deze acties reacties van verschillende parlementariërs gewekt.

Wij hebben inderdaad belangrijke wijzigingen van de wet op het consumentenkrediet, de wet over de minnelijke invordering van schulden van de consument en de wet betreffende de collectieve schuldenregeling kunnen krijgen.

Mettertijd werd deze belangrijke overleg - en aanbevelingsrol erkend door de overheid.

Voor de diensten die door de GGC erkend zijn (OCMW's en bicommunautaire VZW's) , hebben we op 26 juni 2012 een overeenkomst ondertekend met het Verenigd College van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest waarin we volgende opdrachten krijgen :

1. Bevorderen van overleg en netwerking tussen de verschillende actoren op het terrein .
2. Formuleren van aanbevelingen en het Verenigd College adviseren inzake kwesties met betrekking tot overmatige schuldenlast ;
3. Ontwikkelen in samenwerking met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, van een gegevensoverzicht met betrekking tot onze activiteitensector, verzorgen van de inzameling, de verwerking en de presentatie van die gegevens in een jaarverslag;
4. Verrichten van onderzoek, enquêtes en studies en verzorgen van publicaties.

Voor de diensten die door de Franse Gemeenschap erkend zijn

Teneinde ons aktie bij de Frans Gemeenschap te officialiseren en te versterken, hebben wij in 2013 een aanvraag voor erkenning ingediend, om erkend te worden als Federatie voor de diensten schuldbemiddeling van de Franse Gemeenschap ¹

Om deze erkenning te bekomen en aan de voorwaarden van het decreet te voldoen, nodigden we eerst alle door de Franse Gemeenschap erkende diensten schuldbemiddelingen uit om lid te worden van de algemene vergadering van onze vereniging. Alle diensten hebben aanvaard en hebben onze erkenning als federatie gesteund.

Zo is onze vereniging sinds 1 augustus 2013, erkend als representatieve en coördinerende organisatie voor de sector van de diensten schuldbemiddeling (Besluit van het College van de Franse Gemeenschapcommissie 2013/1050) en heeft dus als opdracht:

1. Bijstand en advies aan haar leden bieden;
2. Uitwisselingen en nadenkingen tussen haar leden ontwikkelen;
3. De acties van haar leden coördineren en bevorderen;
4. Zorgen voor de verspreiding van informatie onder haar leden en omtrent haar leden;
5. Coördinatie met andere instellingen van Gezondheid, Sociale Actie, Gezin en Sociale Cohesie ontwikkelen, zonder andere partners uit te sluiten.

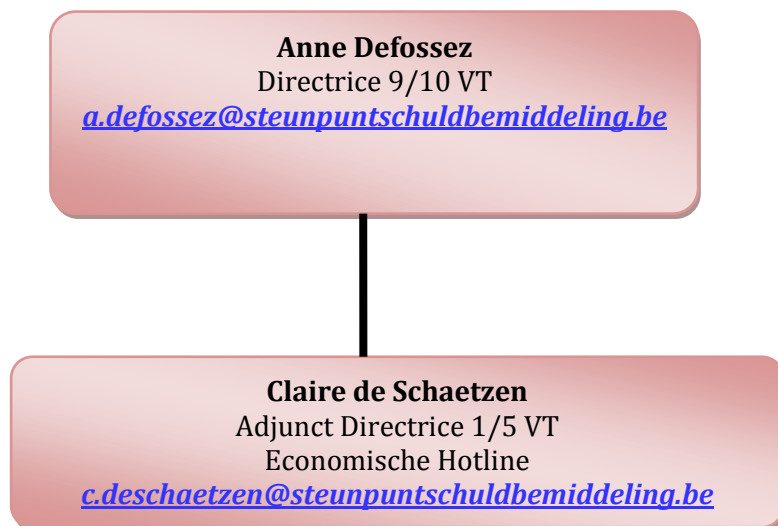
We mogen daarenboven :

6. de voortgezette opleiding van de werknemers van onze leden bevorderen;
7. Onderzoeken, studies en publicaties op het gebied van sociaal/gezondheid uitvoeren

¹ Zie Art. 141 en volgende van het besluit betreffende de ambulante diensten voor sociale actie, gezin en gezondheid van 5 maart 2009

1.3. Het team

Er zijn geen veranderingen in het team sinds 2011.



Anne-Marie Trivier
Verantwoordelijk voor preventie projecten VT
am.trivier@steunpuntschuldbemiddeling.be

Sylvie Moreau
Juriste VT
Verantwoordelijk voor opleidingen en
juridische steun
s.moreau@steunpuntschuldbemiddeling.be

Mounia Ouaqqa
Administratieve Bediende 4/5 VT
Boekhouding van de opleidingen
m.ouaqqa@steunpuntschuldbemiddeling.be

Violette Bonnier
Administratieve Bediende VT
Logistiek van de opleidingen (Onthaal,
inschrijvingen)
v.bonnier@steunpuntschuldbemiddeling.be

2. DE DIENSTEN SCHULDBEMIDDELING IN BRUSSEL - INVENTARIS

2.1. De nieuwe erkenningsaanvragen

In 2013 werd er één nieuwe dienst erkend : **de VZW Woluwe Service die door de Franse Gemeenschap erkend werd als dienst schuldbemiddeling.**

Op 1 januari 2014 tellen wij dus 32 erkende diensten schuldbemiddeling in werking in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

- 6 diensten afkomstig van de associatieve sector zijn door de Franse Gemeenschap erkend.
- 25 diensten zijn erkend door de GGC waarvan 7 uit de associatieve sector komen
- 1 dienst is erkend door de Vlaamse Gemeenschap.

2.2. Aantal werkers

Instellingen	Erkenning	Jurist	Administr. Bediende	Maatschappelijk werker	Energiecel	Totaal	Plaats van Energiecel	
							Binnen het OCMW	Buiten het OCMW
CAW Brussel	VGC	1	0	3	0	4		
ARMÉE DU SALUT ASBL - LEGER DE HEILS VZW	GGC	1	1	2	0	4		
CAFA VZW - OCMW VAN SINT-GILLIS	GGC	1	1	5	3	10		
CENTRUM VOOR SOCIALE OPVANG E. H. FROIDURE VZW	GGC	1	0	3	0	4		
PROTESTANTS SOCIAAL CENTRUM	GGC	1	0	3	0	4		
OCMW van ANDERLECHT	GGC	0	2	6	4	12		JA
OCMW van OUDERGEM	GGC	0	0	3	1	4		JA
OCMW van SINT-AGATHA-BERCHEM	GGC	0	0	2	1	3		JA
OCMW van BRUSSEL	GGC	1	10	18	12	41		JA
OCMW van VORST	GGC	0	2	4	5	11	JA	JA
OCMW van JETTE	GGC	0	0	3	0	3	JA	
OCMW van KOEKELBERG	GGC	0	0	2	0	2	JA	
OCMW van SINT-JANS-MOLENBEEK	GGC	0	3	9	1	13		JA
OCMW van SINT-JOOST-TEN-NODE	GGC	0	0	3	0	3	JA	
OCMW van SCHAARBEEK	GGC	1	10	4	15	30		JA
OCMW van WATERMAAL-BOSVOORDE	GGC	0	0	3	2	5		JA
OCMW van SINT-LAMBRECHTS-WOLUWE	GGC	2	0	5	2	9		JA
OCMW van SINT-PIETERS-WOLUWE	GGC	0	0	2	1	3		JA
OCMW van ETTERBEEK	GGC	1	0	6	6	13		JA
OCMW van ELSENE	GGC	1	3	5	2	11		JA
OCMW van UKKEL	GGC	0	1	5	4	10		JA
DE NIEUWE 150 VZW	GGC	0		5	0	5		
SOCIAAL HUIS VZW - OCMW EVERE	GGC	1	0	5	2	8		JA
CENTRALE DIENST VOOR SOCIALE EN CULTURELE ACTIE VAN HET MINISTERIE VAN LANDSVERDEDIGING - CDSKA	GGC	0	0	2	0	2		
WERK VOOR SOCIALE WEDERAANPASSING VZW	GGC	1	0	3	0	4		
D.M.B.S.H. VZW	GGC	0	1	8	0	9		
CASG WOLU-SERVICE ASBL	Cocof			3	0	3		
PLANNING FAMILIAL LEMAN ASBL	Cocof	0	0	1	0	1		
FREE CLINIC ASBL	Cocof	1	0	2	0	3		
CASG DU SERVICE SOCIAL JUIF ASBL	Cocof	0	0	4	0	4		

BRUXELLES LAÏQUE ASBL	Cocof	0	0	2	0	2		
ESPACE SOCIAL TÉLÉ-SERVICE ASBL	Cocof	0		8	0	8		
Totaal		13	34	136	61	244		

(Deze cijfers worden ons door de diensten schuldbemiddeling meegedeeld en kunnen snel schommelen. Het gaat hier om het aantal werknemers in absolute cijfers et niet om full time equivalenten).

Volgens onze laatste telling eind 2013, werken 244 mensen (136 maatschappelijke werkers, 13 juristen en 34 administratieve bedienden) in erkende Brusselse diensten:

- 219 mensen (tegenover 218 in 2012, 199 in 2011 en 161 in 2010) werken in de door de GGC erkende diensten schuldbemiddeling. Deze vermeerdering is vooral te wijten aan de aanwerving van personeel in de Energiecellen in de OCMW's.
- 21 mensen (tegenover 16 in 2012) werken in de door de Franse Gemeenschap erkende diensten schuldbemiddeling. Deze vermeerdering is waarschijnlijk te danken aan de door de Franse Gemeenschap toegestaande financiering in 2013.
- 4 mensen werken in de door de Vlaamse Gemeenschap erkende dienst schuldbemiddeling (onveranderd).

2.3. Schuldbemiddeling en Energiecellen binnen de OCMW'S

Buiten de schuldbemiddeling stelt men ook vast dat :

- 15 OCMW' s (tegenover 14 in 2012) een aparte Energiecel opgericht hebben:
- 3 OCMW' s die opdracht bij de dienst schuldbemiddeling toegevoegd hebben: Koekelberg, Sint-Joosten-Node, Jette
- 1 OCMW (Ganshoren) heeft geen dienst schuldbemiddeling maar heeft een akkoord met het Leger des Heil voor de schuldbemiddeling. Problemen in verband met energie worden aan de sociale dienst toevertrouwd.

De gegevens van de energiecellen zijn jaarlijks door ons bijgewerkt en staan op onze website ter beschikking van het publiek en de maatschappelijke werkers.

2.4. Het subsidiëren van de diensten schuldbemiddeling

2.4.1. Bij de diensten die erkend zijn door de GGC

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, krijgen de diensten schuldbemiddeling, zowel uit de publieke sector (OCMW's) als uit de privé-sector (VZW's) geen specifieke subsidiëring van de GGC.

De OCMW's zijn een beetje beter af dan de VZW's omdat deze sinds 2002 een federale subsidie (energiefonds) en sinds 2008 een gewestelijke bijdrage krijgen voor de uitgevoerde opdrachten in het kader van de Ordonnanties Gas-Elektriciteit.

Het is de enige bron van financiering voor de diensten schuldbemiddeling van de OCMW's in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Daarenboven richten deze subsidies zich enkel tot het publiek van mensen die energieschulden hebben.

2.4.2. Bij de diensten die door de Franse Gemeenschap erkend zijn

In 2013 hebben de door de Franse Gemeenschap erkende Brusselse VZW's een subsidie ontvangen. Deze subsidie laat hen toe een halftijds werker per dienst en een juriste 6 uur per week, evenals kleine werkingskosten te betalen.

Wij hopen dat de wijzigingen van het besluit voor ambulante diensten en het uitvoeringsbesluit snel zullen afgerond zijn en dat de financiering op lange termijn van de betrokkene diensten werkelijkheid zal worden.

2.4.3. Bij de diensten die door de VGC erkend zijn

De enige dienst die door de Vlaamse Gemeenschap erkend is in het Brussels Gewest (CAW Archipel) krijgt subsidies van de Vlaamse Regering voor 1 voltijds werker maar ook "*projectsubsidies voor regionale samenwerkingsverbanden met het oog op kwaliteitsverbetering van schuldhulpverlening, inclusief preventie van schuldenlast*", evenals een "Brusselse" subsidie voor één voltijdse juriste schuldbemiddelaar op basis van een overeenkomst met de VGC.

Vooruitzichten

Deze middelen blijven grotendeels ontoereikend om alle behoeften in schuldbemiddeling van de Brusselse bevolking te dekken en laat weinig of geen ruimte voor de ontwikkeling van preventie projecten.

Voor ons is het nochtans zeer belangrijk om ervoor te zorgen dat de diensten snel en efficiënt de personen in schuldoverlast kunnen onthalen, maar ook hen toelaten middelen voor deze personen in plaats te kunnen zetten alvorens hun situatie volledig bezwaard wordt.

Daarnaast menen wij dat we ervoor moeten zorgen dat de diensten schuldbemiddeling van de privé-verenigingen zich ook kunnen ontwikkelen. Het publiek van de verenigingen is immers niet hetzelfde als het publiek van de OCMW's. Er moet dus een evenwicht bestaan tussen de financiële middelen voor de publiek sector (OCMW's) en voor de privé sector (VZW's).

Daarom pleiten wij voor een erkenning van de Brusselse diensten schuldbemiddeling en van het beroep van schuldbemiddelaar door middel van een specifieke subsidiëring die niet meer in combinatie met energiesubsidies zou zijn.

Het is slechts met een specifieke subsidie van de bevoegde autoriteiten aan de diensten schuldbemiddeling van de openbare sector (OCMW) zowal als van de privé sector (VZW) dat deze in staat zullen zijn om :

- de stijgende vraag van mensen met schuldoverlast te kunnen beantwoorden,
- aan de strenge eisen van professionalisme en opleiding te voldoen in verband met de praktijk van de schuldbemiddeling (de aanwezigheid van een juriste, noodzakelijkheid om opleidingen te volgen),
- van preventie tegen schuldoverlast een volwaardige opdracht van de diensten schuldbemiddeling te maken, op dezelfde wijze als de curatieve praktijk van de schuldbemiddeling.

Deze specifieke en permanente financiering moet betrekking hebben op loonkosten, maar ook op de installatie-, werkings, en opleidingskosten van de werkers (maatschappelijke assistenten en juristen) van de diensten schuldbemiddeling.

2.5. Het subsidiëren van een tool voor het beheer van de dossiers schuldbemiddeling

Als steun aan de grondwerkers, pleiten wij al sinds enkele jaren bij onze subsidiërende overheden om de diensten schuldbemiddeling een doeltreffend en specifiek voor de schuldbemiddeling beheertool te geven.

De doelstelling is tegelijk:

- Het administratieve werk van de schuldbemiddelaars te verminderen.
- De statistieke gegevens zonder dubbele codering te kunnen verzamelen tevens voor de eigen behoeften van de dienst als om over statistieken voor het hele gebied van het Brussels Gewest te kunnen beschikken.

2.5.1. In de door de Franse Gemeenschap erkende diensten

In 2011, hebben de door de Franse gemeenschap erkende diensten schuldbemiddeling hun informaticamateriaal kunnen vernieuwen en de door Logical Systems ontwikkelde software Medius kunnen aanschaffen. Dit dankzij de financiële steun van de Franse Gemeenschap

2.5.2. In de door de GGC erkende diensten

Gevolg gevend aan een enquête gehouden in 2010 door onze vereniging in samenwerking met de Vereniging van de Stad en Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest – Afdeling OCMW, alsook aan het eindrapport, ingediend in december 2010, heeft de GGC op 19 juli een subsidie van 100.000 euro vrijgemaakt.

Deze subsidie heeft tot doel een informaticaprogramma dat ontwikkeld werd door het OCMW van Brussel, ter beschikking te stellen en te installeren ten behoeve van de door de GGC erkende diensten schuldbemiddeling. Dit programma moet toelaten enerzijds schuldbemiddelingsdossiers te beheren en anderzijds informatie te vergaren over de situatie van de Brusselse gezinnen inzake schuldoverlast.

Er werd aan elke erkende dienst schuldbemiddeling voorgesteld een driepartijenovereenkomst af te sluiten met het Verenigd College en het OCMW van Brussel. In ruil daarvoor zal het Verenigd College zich ertoe verbinden de kosten verbonden aan de software-installatie voor zijn te rekening nemen.

De officiële voorstelling van het programma en van de overeenkomst door Ministers Evelyne Huytebroeck en Brigitte Grouwels vond plaats op donderdag 30 januari 2014.

Het programma zal gratis ter beschikking gesteld worden en geplaatst worden in de diensten schuldbemiddeling die de overeenkomst ondertekenen in ruil voor het vergaren van statistische gegevens.

2.5.3. In de door de Vlaamse Gemeenschapcommissie erkende diensten

De diensten schuldbemiddeling van Vlaanderen hebben geen specifieke werktuul voor het beheer van hun dossiers.

Sinds het besluit van de Vlaamse Regering van 11/1/2008 (wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 25 maart 1997 tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1996 betreffende de erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse Gemeenschap), houdende uitvoering van het decreet van 28 april 2006 (wijziging van het decreet van 24 juli 1996 tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse gemeenschap, met het oog op een onderbouwd Vlaams beleid inzake schuldoverlast), moeten deze diensten schuldbemiddeling niettemin statistieken coderen.

3. OPLEIDINGEN

Sinds verschillende jaren, organiseert onze vereniging opleidingen voor de maatschappelijke werkers en voor de juristen van de diensten schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met de steun van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) en van de Franse Gemeenschap (COCOF).

Naast de schuldbemiddelaars, zijn onze opleidingen ook gericht naar:

- De toekomstige gerechtelijke schuldbemiddelaars (advocaten, juristen of maatschappelijke werkers in erkende diensten).
- De eerstelijns maatschappelijke werkers (in de OCMW'S, in de sociale diensten van verenigingen of van ondernemingen)
- De ondernemingen

Het doel is, enerzijds, een beter inzicht van de schuldoverlast, van zijn oorzaken en van de oplossingen die gebracht kunnen worden en anderzijds, de bijstand en het advies die door de helpers aan de personen met schuldoverlast kunnen gebracht worden te verbeteren.

Maar wij organiseren ook:

- Werk- en denkgroepen over thema's in verband met armoede, met schuldoverlast en met de nieuwe wetgevingen (collectieve schuldenregeling, consumentenkrediet, beslag, minnelijke invordering, enz.).
- Ontmoetingen en gedachtenuitwisselingen in verband met armoede en met schuldoverlast.

Voor het kalenderjaar **2012-2013**, werden 54 opleidingsdagen in schuldbemiddeling georganiseerd of voorzien in Brussel en dit met de steun van de GGC en van de Cocof.

Elke opleiding geeft aanleiding tot een grondige evaluatie, waarvan u de resultaten in onderstaande tabellen 1,2 en 3 van punt 3.4 terugvindt.

Voor het kalenderjaar **2013-2014**, werden 40 opleidingsdagen in schuldbemiddeling georganiseerd of voorzien in Brussel en dit met de steun van de GGC en van de Cocof.

Alle opleiding van 2013 hebben aanleiding gegeven tot een grondige evaluatie, waarvan u de resultaten in onderstaande tabellen 4,5 en 6 van punt 3.4 terugvindt.

3.1. Opleidingen in schuldbemiddeling

3.1.1. Basisopleiding

De basisopleiding is fundamenteel. Ze is een eerste inleiding tot het « beroep » van schuldbemiddelaar. Het gaat om een sessie van 10 dagen.

Zie het volledige programma en de beschrijving van de basisopleiding in bijlage 1.

Wij hebben het in 2012 aangevatte herschrijven van de syllabus van de basisopleiding in 2013 voorgezet.

De hoofdstukken gewijd aan het consumentenkrediet en aan de bankrekeningen werden helemaal herwerkt om ze veel praktischer en concreter te maken voor de schuldbemiddelaars.

Het doel was om in de opleiding vrij snel de vraag in verband met preventie aan te snijden en de maatschappelijke werkers vertrouwd te maken met de instrumenten die de mensen helpen “in een budget te stappen” en zich vragen te stellen over hun consumptiegedrag.

De verbetering van de pedagogische methodes werd in 2013 verder gezet.

De doelstelling is de opleiding te verbeteren door meer praktisch gericht te zijn en nauwer “aan te sluiten” op de realiteit van het terrein.

3.1.2. De voortgezette opleidingen

De voortgezette opleidingen laten de schuldbemiddelaars toe:

Hun kennis over verschillende uiterst technische gebieden te verdiepen en bij te werken (consumentenkrediet, verjaringen, huwelijksgoederenrecht, fiscale schulden, zelfstandigen, enz....).

Hun bevoegdheden inzake beluisteren, inzake onderhandeling, inzake begrip van de psychosociale kanten van de schuldoverlast te ontwikkelen.

Zie het volledige programma en de beschrijving van de voortgezette opleidingen in bijlage 1.

3.2. Opleiding: benadering van schuldoverlast

Naast de ondersteuning en de opleiding van de schuldbemiddelaars organiseren wij sinds 2005 opleidingen voor andere acteurs zoals:

- De maatschappelijke werkers van eerste lijn;
- De advocaten;
- De werknemers, syndicaten, enz.
- Elke persoon die in het kader van zijn beroep geconfronteerd wordt met een persoon met schuldoverlast.

Het heeft een preventief doel. Deze opleidingen hebben allen tot doel om de deelnemers beter de schuldoverlast te doen begrijpen, er meer aandacht aan te schenken, de activiteiten van de diensten schuldbemiddeling beter te leren kennen en hun technische of juridische vaardigheden te verhogen (o.a. wat betreft het consumentenkrediet en de collectieve schuldenregeling).

3.2.1. De opleiding: sensibilisering aan de behandeling van schuldoverlast.

Sinds 2005 wordt deze opleiding elk jaar door het Steunpunt georganiseerd.

Deze opleiding dient om de maatschappelijke werkers die geconfronteerd worden met personen met een overmatige schuldenlast:

- De instrumenten te geven om objectief de situatie te kunnen analyseren.
- Hen te leren om te bepalen of er werkelijk een dringende situatie bestaat die een snelle interventie van hun zijde vereist.
- Hen een minimum aan instrumenten te geven om het hoofd te bieden aan deze dringende situaties;
- Te vermijden dat ze onnodige of zelfs nadelige interventies voor de wanbetaler maken.

3.2.2. Informatiesessies op aanvraag

3.3. De op preventie van schuldoverlast gerichte opleidingen

3.3.1. De collectieve informatiesessies voor personen die een verzoekschrift voor collectieve schuldenregeling willen indienen

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 erkend werd).

De doelstelling is ervoor te zorgen dat de mensen zo goed mogelijk geïnformeerd worden over de gevolgen van het indienen van een aanvraag om collectieve schuldenregeling.

De informatiesessies worden georganiseerd in samenwerking met de schuldbemiddelaars van de stuurgroep die vrijwillig deze informatiesessies presenteren.

Vooruitzichten

Aangezien de evaluaties ontzettend positief waren, hebben wij 9 sessies in het academisch jaar 2013-2014 georganiseerd (tegenover 3 sessies in het academisch jaar 2010-2011, 5 sessies in 2011-2012 en 5 sessies in 2012-2013).

3.3.2. De opleidingen voor de animators van verbruikersateliers:

Een aantal opleidingen richten zich tot maatschappelijke werkers die preventie projecten tegen schuldoverlast opstarten of wensen op te starten.

Wij letten erop deze professionals methodologisch en pedagogisch te vormen om hen toe te laten over te stappen van een individuele opvolging naar groepsanimaties en collectieve opleidingen. Daarom stelt ons opleidingsprogramma elk jaar opleidingen voor over groepsanimatietechnieken, pedagogie en animatie en groepswerken waar goede praktijken en aangepaste tools kunnen uitgewisseld en uitgetoond worden.

Een specifiek module over de methodologie van een collectief project werd uitgetest. Het gaat om de opleiding « *Comment mettre sur pied un projet de prévention ?* » (Hoe kan ik een preventieproject opstarten?). Dankzij deze opleiding konden de deelnemers samen het een methodologie over de stappen om een preventieproject op te starten op papier zetten.

De vooruitzicht

Met de instemming van de deelnemers, is het voorzien een echte methodologische gids voor de ontwikkeling van preventie-projecten, bruikbaar voor iedere beroepsmens, te formaliseren.

3.4. Kwantitatieve en kwalitatieve evaluatie van de opleidingen

Elke opleiding geeft aanleiding tot een **grondige evaluatie** door de deelnemers waarvan u de resultaten in onderstaande tabel zult vinden.

De kennis van de deelnemers aan de basisopleiding geeft ook aanleiding tot een grondige evaluatie na de sessie onder de vorm van de studie van concrete gevallen.

Vooruitzichten

De evaluaties van de opleidingen zijn uiterst positief met een **gemiddeld niveau van tevredenheid** van **83,55 %** voor het kalenderjaar 2012-2013 en van **83 %** voor het kalenderjaar 2013-2014.

Wij zullen er dus voor zorgen dezelfde kwaliteit in de komende jaren aan te bieden.

3.4.1. Tabel 1: Kwantitatieve evaluatie van de opleidingen 2012-2013

Titel van de opleiding	Datum	Duur	Aantal deelnemers	Tevredenheid van de deelnemers
Psychosociale opleidingen				
Médiation et assuétude : comment travailler avec des personnes dépendantes ?	26/10, 09/11, 21/12/2012, 25/01 en 01/03/2013	5 x 1/2 dagen	10	71%
Et l'enfant, dans tout ça ?	22/11, 06/12/2012 en 24/01/2013	3 dagen	7	55%
Comment initier le changement : une approche systémique de la communication avec l'usager et les différents intervenants	15, 16 en 17/01/2013	3 dagen	0	geannuleerd bij gebrek aan deelnemers
L'argent, objet d'attraction et d'aversion dans l'action sociale : éthique du social et esprit du capitalisme	28 en 29/03/2013, 16 en 17/05/2013	4 dagen	6	88%
Benadering van schuldoverlast				
Sensibilisation au traitement du surendettement	07/09, 11/05, 14/09, 24/09, 02 en 04/10/2012	6 x 1/2 dagen	18	83%
Séances d'information à la carte	11/02, 12/03, 16/05, 14/06, 18/06/2013	5x 1/2 dagen		NA
Preventie van schuldoverlast				
Techniques d'animation de groupe	19 en 20/11/2012	2 dagen	11	79%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	1/10/2012	2 uren	18	94%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	3/12/2012	2 uren	32	93%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	4/02/2013	2 uren	29	92%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	15/03/2013	2 uren	12	93%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	3/06/2013	2 uren	9	93%
Comment mettre sur pieds un projet de prévention ?	08/03, 22/03 en 21/06/2013	3 dagen	10	69%
Groupes de travail prévention	24/10/2012	1/2 dagen	6	88%
Groupes de travail prévention	21/11/2012	1/2 dagen	7	NA
Groupes de travail prévention	19/12/2012	1/2 j dagen	7	83%
Groupes de travail prévention	27/02/013	1/2 dagen	7	88%
Groupes de travail prévention	27/03/2013	1/2 dagen	7	NA
Groupes de travail prévention	24/04/2013	1/2 dagen	7	NA
Groupes de travail prévention	22/05/2013	1/2 dagen	7	97%
Groupes de travail prévention	19/06/2013	1/2 dagen	7	87%
Juridische opleidingen				
Trouver les failles d'un contrat de crédit	18 en 25/09/2012	2 dagen	10	77%
Bonnes pratiques en matière d'élaboration du budget et de rédaction d'un plan amiable	16/10/2012	1 dag	12	80%
Le juge, l'avocat, le débiteur et...moi	18/10/2012	1 dag	10	77%

Consumentenkrediet	13 en 15/11/2012	2 dagen	0	geannuleerd bij gebrek aan deelnemers
Comment et que puis-je négocier avec le créancier d'un débiteur, cocontractant défaillant ?	18/12/2012	1 dag	10	81%
Les indépendants en difficultés	18/02, 04/03 en 11/03/2013	3 dagen	16	75%
Droit des étrangers	19 en 22/02/2013	2 dagen	16	85%
Saisies et Cessions : approfondissement	5 en 19/03/2013	2 x 1/2 dagen	16	74%
Vous avez dit IPP ?	25 en 26/03/2013	2 dagen	18	88%
Les débiteurs incapables	26/04/2013	1 dag	8	77%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires	24/10/2012	2 uren	7	88%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires	19/12/2012	2 uren	7	83%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires	28/02/2013	2 uren	7	NA
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires	19/04/2013	2 uren	7	NA
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires	14/06/2013	2 uren	7	NA
Basisopleiding				
Formation de base	18, 22, 28, 29/01, 08,21, 26/02, 07, 12, 18 en 21/03/2013	10 dagen	19	81%

3.4.2. Tabel 2: Kwalitatieve Evaluatie van de opleiders 2012-2013

Titel van de opleiding	Duidelijkheid van de uitleg	Dialogo opleider - deelnemer	Evenwicht theorie/praktijk	Structuur van de opleiding	Gemiddelde
Psychosociale opleidingen					
Médiation et assuétude : comment travailler avec des personnes dépendantes ?	73%	78%	60%	58%	71%
Et l'enfant, dans tout ça ?	64%	63%	36%	45%	55%
Comment initier le changement : une approche systémique de la communication avec l'utilisateur et les différents intervenants	Opleiding werd geannuleerd				
L'argent, objet d'attraction et d'aversion dans l'action sociale : éthique du social et esprit du capitalisme	87%	97%	76%	83%	88%
Benadering van schuldoverlast					
Sensibilisation au traitement du surendettement	87%	85%	82%	85%	83%
Séances d'information à la carte	NA	NA	NA	NA	NA
Preventie van schuldoverlast					
Techniques d'animation de groupe	82%	84%	80%	69%	79%
Comment mettre sur pieds un projet de prévention ?	67%	80%	60%	50%	67%
Groupe de travail prévention - 24/10/2012	93%	93%	90%	77%	88%
Groupe de travail prévention - 21/11/2012	NA	NA	NA	NA	NA
Groupe de travail prévention - 19/12/2012	91%	94%	86%	63%	83%
Groupe de travail prévention - 27/02/2013	87%	90%	83%	87%	88%
Groupe de travail prévention - 27/03/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Groupe de travail prévention - 24/04/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Groupe de travail prévention - 22/05/2013	100%	100%	100%	87%	97%
Groupe de travail prévention - 19/06/2013	87%	100%	80%	80%	87%
Juridische opleidingen					
Trouver les failles d'un contrat de crédit	73%	78%	82%	82%	77%
Bonnes pratiques en matière d'élaboration du budget et de rédaction d'un plan amiable	84%	90%	82%	82%	80%
Le juge, l'avocat, le débiteur et...moi	88%	85%	75%	85%	77%
Consumentenkrediet	Opleiding werd geannuleerd				
Comment et que puis-je négocier avec le	93%	90%	70%	80%	81%

créancier d'un débiteur, cocontractant défaillant ?					
Les indépendants en difficultés	76%	77%	69%	69%	75%
Droit des étrangers	85%	88%	83%	85%	85%
Saisies et Cessions : approfondissement	76%	78%	78%	68%	74%
Vous avez dit IPP ?	90%	92%	89%	90%	88%
Les débiteurs incapables	88%	85%	75%	85%	77%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 26/10/2012	93%	93%	77%	90%	88%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 14/12/2012	94%	91%	63%	86%	83%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 28/02/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 19/04/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 14/06/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Basisopleiding					
Formation de base					
Introduction	Geen evaluatie	Geen evaluatie	Geen evaluatie	Geen evaluatie	Geen evaluatie
Méthodologie	75%	84%	69%	64%	77%
Prévention	84%	82%	78%	75%	82%
Outils négociation	93%	92%	86%	83%	87%
Droit des obligations	93%	85%	84%	92%	88%
Droit de l'exécution	85%	78%	64%	79%	79%
Crédit conso et compte courant	87%	84%	81%	81%	84%
Dettes spécifiques	83%	83%	83%	81%	83%
Dettes d'énergie	83%	71%	71%	78%	77%
Crédit conso calcul	53%	61%	62%	63%	64%
Le règlement collectif de dettes	87%	83%	80%	83%	83%
Déontologie	86%	88%	85%	84%	85%
Evaluation	83%	81%	77%	78%	81%

3.4.3. Tabel 3: Kwalitatieve evaluatie van de logistiek van de opleidingen 2012-2013

Titel van de opleiding	Onthaal	Gezelligheid	Globale Indruk van de (halve) dag	Kwaliteit van de schriftelijke steun	Bruikbaar in de praktijk
Psychosociale opleidingen					
Médiation et assuétude : comment travailler avec des personnes dépendantes ?	85%	88%	70%	63%	63%
Et l'enfant, dans tout ça ?	87%	80%	63%	NA	47%
Comment initier le changement : une approche systémique de la communication avec l'utilisateur et les différents intervenants	Opleiding werd geannuleerd				
L'argent, objet d'attraction et d'aversion dans l'action sociale : éthique du social et esprit du capitalisme	92%	93%	92%	NA	76%
Benadering van schuldoverlast					
Sensibilisation au traitement du surendettement	83%	84%	85%	84%	85%
Séances d'information à la carte	NA	NA	NA	NA	NA
Preventie van schuldoverlast					
Comment mettre sur pieds un projet de prévention ?	67%	80%	60%	50%	67%
Techniques d'animation de groupe	80%	78%	78%	76%	80%
Groupes de travail prévention 24/10/2012	93%	93%	90%	NA	77%
Groupes de travail prévention 21/11/2012	NA				
Groupes de travail prévention 19/12/2012	91%	94%	86%	NA	63%
Groupes de travail prévention 27/02/2013	93%	93%	90%	NA	77%
Groupes de travail prévention 27/03/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Groupes de travail prévention 24/04/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Groupes de travail prévention 22/05/2012	100%	100%	100%	NA	93%
Groupes de travail prévention 19/06/2013	93%	93%	80%	NA	80%
Juridische opleidingen					
Trouver les failles d'un contrat de crédit	78%	79%	74%	89%	74%
Bonnes pratiques en matière d'élaboration du budget et de rédaction d'un plan amiable	80%	80%	80%	76%	68%
Le juge, l'avocat, le débiteur et...moi	75%	83%	80%	80%	80%
Consumentenkrediet	Opleiding werd geannuleerd				
Comment et que puis-je négocier avec le créancier d'un débiteur, cocontractant défaillant ?	80%	80%	80%	77%	80%
Les indépendants en difficultés	78%	81%	75%	71%	77%
Droit des étrangers	86%	88%	88%	NA	83%
Saisies et Cessions : approfondissement	78%	78%	72%	69%	71%

Vous avez dit IPP ?	88%	90%	90%	80%	87%
Les débiteurs incapables	75%	83%	80%	80%	80%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 26/10/2012	93%	90%	77%	NA	93%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 14/12/2012	91%	63%	86%	NA	94%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 28/02/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 19/04/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 14/06/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Basisopleiding					
Formation de base					
Introduction	NA				
Méthodologie	89%	86%	76%	NA	75%
Prévention	87%	88%	76%	86%	81%
Outils négociation	84%	88%	87%	82%	88%
Droit des obligations	88%	87%	86%	NA	89%
Droit de l'exécution	84%	85%	73%	NA	85%
Crédit conso et compte courant	81%	83%	84%	NA	89%
Dettes spécifiques	83%	84%	84%	NA	85%
Dettes d'énergie	76%	76%	76%	NA	81%
Crédit conso calcul	73%	72%	67%	NA	60%
Le règlement collectif de dettes	82%	84%	84%	NA	80%
Déontologie	84%	85%	85M	NA	80%
Evaluation	83%	83%	80%	84%	81%

3.4.4. Tabel 4: Kwantitatieve evaluatie van de opleidingen 2013-2014

De opleidingen met een * moesten nog plaatsvinden op de datum van het schrijven van dit rapport. De evaluaties zijn dus nog niet beschikbaar.

Titel van de opleiding	Datum	Duur	Aantal deelnemers	Tevredenheid van de deelnemers
Psychosociale opleidingen				
Animer un groupe, quand 1 + 1 font 3	27/01, 28/01/2014	2 dagen	12	82%
Apprendre à Apprendre	13/03, 14/03, 15/05 en 16/05/2014	4 dagen	*	*
Comment découvrir les valeurs d'une personne pour l'aider à établir un budget réaliste ?	21/02 en 25/04/2014	2 dagen	*	*
Médier pour l'autre ou médier avec l'autre : de l'utilité de l'accompagnement à l'efficacité dans la collaboration	05/06, 12/06 en 20/06/2014	3 dagen	*	*
Benadering van schuldoverlast				
Sensibilisation au traitement du surendettement	Nog te bepalen		*	*
Séances d'information à la carte	15/10, 6/12/2013	2x1/2 dagen	*	NA
Preventie van schuldoverlast				
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	16/09/2013	2u	13	94%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	14/10/2013	2u	11	94%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	12/11/2013	2u	17	84%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	9/12/2013	2u	12	93%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	13/01/2014	2u	*	*
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	10/02/2014	2u	*	*
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	10/03/2014	2u	*	*
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	12/05/2014	2u	*	*
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	16/06/2014	2u	*	*
Sesam, ouvre-moi	17/02/2014	1 dag	*	*
Groupes de travail prévention : usage d'une grille budgétaire	20/02/2014	1/2 dag	*	*
Groupes de travail prévention : achat malin dans grands magasins	25/03/2014	1/2 dag	*	*
Groupes de travail prévention : économies dans postes budget	29/04/2014	1/2 dag	*	*
Groupes de travail prévention : lecture des factures et autres documents	27/05/2014	1/2 j dag	*	*
Groupes de travail prévention : classement et suivi des documents importants	19/06/2014	1/2 dag	*	*

Sociaal-economische opleiding				
La dette dans tous ses états	03/04 en 22/04/2014	1 dag 1/2	*	*
Juridische opleidingen:				
Trouver les failles d'un contrat de crédit	21 en 24/10/2013	2 dagen	11	81%
L'Aide juridique	4/11/2013	1/2 dag	19	79%
Contrats à distance et commerce électronique	18/11/2013	1 dag	18	73%
Consumentenkrediet	19 en 21/11/2013	2 dagen		geannuleerd bij gebrek aan deelnemers
Les dettes de sécurité sociale	3/12/2013	1 dag	21	68%
Analyse pratique de décomptes d'huissier de justice	6/12/2013	1 dag	21	83%
Nouveautés en matière de RCD	10/12/2013	1/2 dag	19	79%
Les Aliments	6/02/2014	1 dag		*
Les conséquences financières d'un jugement pénal	24/02/2014	1 dag		*
La nouvelle loi sur l'administration provisoire des biens, vers une simplification de la matière ?	28/03/2014	1 dag		*
Rechten en Plichten	Nog te bepalen			*
Journée d'étude et d'analyse de cas relatifs à la pratique de la médiation amiable	8/05/2014	1 dag		*
Notaire et médiateur : lorsque les deux professions se rencontrent au détour d'un dossier de médiation	23/05/2014	1/2 dag		*
Basisopleiding				
Formation de base	14/01, 16/01, 23 of 24/01, 04/02, 11/02, 25/02, 27/02, 11/03, 18/03, 27/03/2014	10 dagen		*

3.4.5. Tabel 5 : Kwalitatieve Evaluatie van de opleiders 2013-2014

De opleidingen met een * moesten nog plaatsvinden op de datum van het schrijven van dit rapport. De evaluaties zijn dus nog niet beschikbaar.

Titel van de opleiding	Duidelijkheid van de uitleg	Dialogo opleider - deelnemer	Evenwicht theorie/praktijk	Structuur van de opleiding	Gemiddelde
Psychosociale opleidingen					
Animer un groupe, quand 1 + 1 font 3	87%	92%	80%	82%	82%
Apprendre à Apprendre	*	*	*	*	*
Comment découvrir les valeurs d'une personne pour l'aider à établir un budget réaliste ?	*	*	*	*	*
Médier pour l'autre ou médier avec l'autre : de l'utilité de l'accompagnement à l'efficacité dans la collaboration	*	*	*	*	*
Benadering van schuldoverlast					
Sensibilisation au traitement du surendettement	*	*	*	*	*
Séances d'information à la carte	*	*	*	*	*
Preventie van schuldoverlast					
Sesam, ouvre-moi	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : usage d'une grille budgétaire	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : achat malin dans grands magasins	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : économies dans postes budget	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : lecture des factures et autres documents	*	*	*	*	*
Groupe de travail prévention : classement et suivi des documents importants	*	*	*	*	*
Sociaal-economische opleiding					
La dette dans tous ses états	*	*	*	*	*
Juridische opleidingen					
Trouver les failles d'un contrat de crédit	78%	80%	85%	83%	81%
L'Aide juridique	80%	80%	76%	75%	79%
Contrats à distance et commerce électronique	74%	74%	63%	76%	73%
Consumentenkrediet	Opleiding werd geannuleerd				
Les dettes de sécurité sociale	72%	69%	57%	64%	68%
Analyse pratique de décomptes d'huissier de justice	87%	88%	82%	87%	83%
Nouveautés en matière de RCD	80%	80%	82%	78%	79%
Les Aliments	*	*	*	*	*
Les conséquences financières d'un jugement pénal	*	*	*	*	*
La nouvelle loi sur l'administration provisoire des biens, vers une simplification de la matière ?	*	*	*	*	*

Rechten en Plichten		*	*	*	*	*
Journée d'étude et d'analyse de cas relatifs à la pratique de la médiation amiable		*	*	*	*	*
Notaire et médiateur : lorsque les deux professions se rencontrent au détour d'un dossier de médiation		*	*	*	*	*
Basisopleiding						
Introduction		*	*	*	*	*
Méthodologie		*	*	*	*	*
Prévention		*	*	*	*	*
Outils négociation		*	*	*	*	*
Droit des obligations		*	*	*	*	*
Droit de l'exécution		*	*	*	*	*
Crédit conso et compte courant		*	*	*	*	*
Dettes spécifiques		*	*	*	*	*
Dettes d'énergie		*	*	*	*	*
Crédit conso calcul		*	*	*	*	*
Le règlement collectif de dettes		*	*	*	*	*
Déontologie et Evaluation		*	*	*	*	*
Preventie van schuldoverlast						
<i>Gratis informatiesessies over collectieve schuldenregeling</i>						
Datum opleiding	Aantal deelnemers	Inlichtingen gegeven door mijn schuld-bemiddelaar	Praktische inlichtingen (uur...) gegeven door mijn schuld-bemiddelaar)	Deze sessie heeft mij geholpen om de CSR beter te begrijpen	Kwaliteit documentatie	
16/09/2013	13	93%	93%	90%	90%	
14/10/2013	11	83%	100%	100%	92%	
12/11/2013	17	85%	96%	73%	77%	
9/12/2013	12	89%	100%	93%	93%	
13/01/2014	*	*	*	*	*	
10/02/2014	*	*	*	*	*	
10/03/2014	*	*	*	*	*	
12/05/2014	*	*	*	*	*	
16/06/2014	*	*	*	*	*	
Gezelligheid	Plaats voor vragen	Onthaal	Plaats	Uur	Ik voel me gehoord	Gemiddelde
100%	93%	100%	93%	97%	93%	94%
93%	93%	100%	93%	97%	93%	94%
91%	82%	91%	85%	80%	83%	84%
100%	86%	100%	89%	89%	87%	93%

3.4.6. Tabel 6: Kwalitatieve Evaluatie van de logistiek 2013-2014

De opleidingen met een * moesten nog plaatsvinden op de datum van het schrijven van dit rapport. De evaluaties zijn dus nog niet beschikbaar.

Titel van de opleiding	Onthaal	Gezelligheid	Globale Indruk van de (halve) dag	Kwaliteit van de schriftelijke steun	Bruikbaar in de praktijk
Psychosociale opleidingen					
Animer un groupe, quand 1 + 1 font 3	73%	82%	83%	75%	82%
Apprendre à Apprendre	*	*	*	*	*
Comment découvrir les valeurs d'une personne pour l'aider à établir un budget réaliste ?	*	*	*	*	*
Médier pour l'autre ou médier avec l'autre : de l'utilité de l'accompagnement à l'efficacité dans la collaboration	*	*	*	*	*
Benadering van schuldoverlast					
Sensibilisation au traitement du surendettement	*	*	*	*	*
Séances d'information à la carte	*	*	*	*	*
Preventie van schuldoverlast					
Sesam, ouvre-moi	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : usage d'une grille budgétaire	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : achat malin dans grands magasins	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : économies dans postes budget	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : lecture des factures et autres documents	*	*	*	*	*
Groupe de travail prévention : classement et suivi des documents importants	*	*	*	*	*
Sociaal-economische opleiding					
La dette dans tous ses états	*	*	*	*	*
Juridische opleidingen					
Trouver les failles d'un contrat de crédit	83%	84%	76%	82%	77%
L'Aide juridique	82%	78%	82%	80%	78%
Contrats à distance et commerce électronique	76%	73%	74%	80%	67%
Consumentenkrediet	Opleiding werd geannuleerd				
Les dettes de sécurité sociale	75%	71%	64%	73%	68%
Analyse pratique de décomptes d'huissier de justice	83%	83%	83%	77%	80%
Nouveautés en matière de RCD	74%	82%	80%	78%	80%
Les Aliments	*	*	*	*	*
Les conséquences financières d'un jugement pénal	*	*	*	*	*
La nouvelle loi sur l'administration provisoire des biens, vers une simplification	*	*	*	*	*

de la matière ?					
Rechten en Plichten	*	*	*	*	*
Journée d'étude et d'analyse de cas relatifs à la pratique de la médiation amiable	*	*	*	*	*
Notaire et médiateur : lorsque les deux professions se rencontrent au détour d'un dossier de médiation	*	*	*	*	*
Basisopleiding					
Formation de base					
Introduction	*	*	*	*	*
Méthodologie	*	*	*	*	*
Prévention	*	*	*	*	*
Outils négociation	*	*	*	*	*
Droit des obligations	*	*	*	*	*
Droit de l'exécution	*	*	*	*	*
Crédit conso et compte courant	*	*	*	*	*
Dettes spécifiques	*	*	*	*	*
Dettes d'énergie	*	*	*	*	*
Crédit conso calcul	*	*	*	*	*
Le règlement collectif de dettes	*	*	*	*	*
Déontologie et Evaluation	*	*	*	*	*

4. DE CONFERENTIE-DEBATTEN EN DE RONDE TAFELS

Deze vergaderingen die alle diensten schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bijeen brengt, vinden plaats in de grote vergaderzaal van de Vzw Brussel Laique gelegen dichtbij het Rouppeplein.

Ze laten de schuldbemiddelaar toe:

- Schuldeisers of invloedrijke actors van de schuldoverlast te kunnen ontmoeten;
- Op de hoogte te blijven van de talrijke en zeer belangrijke juridische actualiteit in het kader van hun dagelijkse werk;
- Gerichte onderwerpen te leren kennen die geen één dag opleiding vereisen;
- Elkaar te ontmoeten en hun standpunten over belangrijke thema's uit te wisselen

Deze vergaderingen bevorderen :

- Het kwaliteitswerk van de schuldbemiddelaars;
- Het wederzijds vertrouwen tussen de schuldbemiddelaars en de schuldeisers of de andere invloedrijke actors van de schuldoverlast.²

De uitnodigingen worden per mail verzonden.

In 2012-2013, stonden 3 ronde tafels en 3 lunchdebatten met de volgende thema's op het programma:

- Dinsdag 23 oktober 2012: **Ronde tafel van 8u45 à 12u30: methodologie voor het beheer van dossiers schuldbemiddeling** (opening/afsluiting van een dossier, Hoe kan ik wachlijsten aanpakken? Hoe communiceren met insolvente mensen, met mensen die niet naar de afspraak komen, die niet meewerken, ...): 26 deelnemers.
- Donderdag 20 december 2012: **Lunchdebat van 12u tot 14u: Ontmoeting met de heer Fabian Battistoni, psychotherapeut en lid van het team van "Savoir-Etre" VZW.** De VZW Savoir-Etre heeft o.a. als doelstelling om kwetsbare mensen die het wensen de mogelijkheid te geven om toegang te krijgen tot een psychotherapeutische begeleiding en dit, in samenwerking met een dienst schuldbemiddeling: 6 deelnemers.
- Donderdag 10 januari 2013: **Ronde tafel van 8u45 tot 12u30: over de preventie van schuldoverlast: Ontmoeting met de Waalse referentiecentra** die sinds méér dan 10 jaar preventie tools in Wallonië ontwikkelen : 18 deelnemers.
- Donderdag 7 februari 2013: **Lunchdebat van 12u tot 14u : nieuwe wetgevingen**, Sylvie Moreau: 36 deelnemers.
- Donderdag 14 maart 2013: **Lunchdebat van 12u tot 14u: Consumentenkrediet en onrechtmatige bedingen: Hoe reageren? Welke zijn doeltreffende onderhandelings technieken?:** 12 deelnemers.
- Donderdag 18 april 2013 : **Ronde tafel van 8u45 tot 12u30: De collectieve schuldenregeling : Wanneer moet men het verzoekschrift indienen, hoe moet men een budget opmaken, hoe kan men de samenwerking en de communicatie tussen de partijen verbeteren, hoe kan men**

² « De schuldbemiddelaars begrijpen de motivering van de schuldeisers. Deze ontmoetingen waren een kans voor de schuldeisers om hun klachten en verwachtingen mee te delen aan de diensten schuldbemiddeling." Tekst van Béatrice Verhaegen (vrije vertaling).

de nieuwe beschikkingen van de wet van 26 maart 2012 concreet toepassen, welke zijn de gevolgen in praktijk? : 37 deelnemers.

In 2013-2014, staan 5 Conferentie-debatten en 2 Ronde Tafels met de volgende thema's op het programma:

- **Donderdag 17 oktober 2013 (uitgesteld tot 14/02/2014): Conferentie-debat** van 14u tot 16u: *Ontmoeting met de Ombudsdienst Verzekeringen* rond de schuldsaldoverzekerings in het kader van een consumentenkrediet (inkomstenverlies, ziekte, invaliditeit) : 21 deelnemers.
- **Donderdag 7 november 2013: Conferentie-debat** van 14u tot 16u: *Hoe een schuldeiser, een gerechtsdeurwaarder tot zwijgen brengen ? Enkele concrete voorbeelden!* 34 deelnemers.
- **Donderdag 12 december 2013: Conferentie-debat** van 14u tot 16u: *Ontmoeting met de Ombudsman van de NMBS* : 23 deelnemers
- **Donderdag 30 januari 2014 : Ronde tafel** van 8u45 tot 12u30: *het beheer van wachtlijsten in de diensten schuldbemiddeling*: 35 deelnemers
- **Donderdag 20 maart 2014: Conferentie-debat** van 14u tot 16u *over de hervorming van de tuchtprocedure voor gerechtsdeurwaarders*
- **Donderdag 24 april 2014: Conferentie-debat** van 12u tot 14u: *juridische actualiteit*
- **Donderdag 22 mei 2014: Ronde tafel** van 8u45 tot 12u30: *Preventie tegen schuldoverlast.*

Vooruitzichten

In 2012-2013 hebben wij een daling in de deelneming vastgesteld. Daardoor hebben wij in april 2013 61 schuldbemiddelaars via een vragenlijst ondervraagd. Uit dit onderzoek bleek enerzijds dat 70% van de schuldbemiddelaars minder vaak aan de conferentie-debatten deelnamen en, anderzijds, dat de belangrijkste redenen ervoor was dat ze teveel werk hadden en dat het tijdstip van de lunchdebatten niet genoeg geschikt was.

Bijgevolg hebben wij sinds het begin van het kalenderjaar 2013-2014 besloten de uurregeling van de conferentie-debatten te veranderen.

Bovendien, nodigen wij voortaan de schuldbemiddelaars uit zich eerst in te schrijven, hoewel de conferenties gratis zijn. Dit laat ons toe herinneringen te zenden in geval van gebrek aan deelnemers.

Deze methode lijkt resultaat op te leveren want het deelnemingspercentage is aanmerkelijk gestegen sinds het begin van het schooljaar 2013

5. DE ORGANISATIE VAN TECHNISCHE EN METHODOLOGISCHE STEUN AAN DE DIENSTEN SCHULDBEMIDDELING

5.1. De Website

Onze website werd in 2004 ontwikkeld en werd daarom te oud en onvoldoende beveiligd. Al in 2011 werd onze website het slachtoffer van een serieuze virusaanval die de toegang ernaar, eerst gedurende enkele weken en dan definitief in juli 2013 verhinderd heeft.

De vervanging van deze essentiële werktuig is dus een voorrang geworden in 2013.

In het kader van onze opdrachten, is de website (www.steunpuntschuldbemiddeling.be) een essentieel middel om:

- Doeltreffend informatie te verspreiden ten behoeve van de diensten schuldbemiddeling. Het betreft hier de opleidingen (agenda, inhoud, online inschrijvingen), de conferentie-debatten en ronde tafels, evenals de andere activiteiten die wij organiseren;
- Doeltreffend juridische, economische en andere informatie te verspreiden via de krant (nieuwsletter) die om de twee maanden verschijnt;
- De door ons ontwikkelde bestaande hulpmiddelen (modelbrieven, berekiningsmodules, linken naar andere sites, nuttige adressen, FAQ, bibliotheek) te verspreiden;
- De taken van de verschillende werkgroepen te vergemakkelijken (de verslagen, nota's van diverse groepen kunnen op het beveiligd gedeelte van de website opgevraagd worden via een gebruikersnaam en paswoord);

In 2012, telden wij 638 gebruikers.

De website, een informatiemiddel

Alle beroepsmensen krijgen een wachtwoord die hen toelaat tot de beveiligde zone van de website toegang te hebben.

Alle ontwikkelde (downloadbare) tools die wij voor hen ontwikkelen bevinden zich in deze beveiligde zone (modelbrieven, brochures, berekeningsprogramma's, juridische nota's, pv's van de werkvergaderingen).

De schuldbemiddelaars die onze opleidingen volgen krijgen een wachtwoord die hen toelaat tot de beveiligde zone van de website toegang te hebben (tools, notulen van de vergaderingen, enz...)

De website, een communicatiemiddel

Alle uitnodigingen op onze maandelijkse vergaderingen worden per e-mail verstuurd. De krant (zie hieronder) wordt ook per mail naar de schuldbemiddelaars verstuurd. Al onze tools kunnen op de website opgeladen worden, zowel in het Frans als in het Nederlands

Via de website kunnen de diensten schuldbemiddeling ook reclame maken voor hun werkzaamheden, "speciale evenementen" (preventie animaties, enz.), vacatures en andere dergelijke informaties.

De website, een preventietool

De website laat ook toe doeltreffend basisinformatie te verstrekken aan bredere lagen van de bevolking, namelijk aan de personen met schuldoverlast.

Wat is een dienst schuldbemiddeling? Waar vind je een dienst schuldbemiddeling in Brussel en daarbuiten (met een interactieve kaart van de diensten in Brussel) ? Hebt u schuldoverlast? Wat is gerechtelijke schuldbemiddeling en de collectieve schuldenregeling?, Waarom en hoe een budget op stellen ? Wat kan je doen als het te laat is ? En nog vele andere informatie dat beschikbaar is voor het publiek..

Vooruitzichten : Welk zijn de voordelen van de nieuwe website ?

Gemakkelijkere codering

Onze website werd ontworpen in 2004. De technologie (colf fusion) die toen gebruikt was is vandaag volledig achterhaald en was helemaal niet user-friendly. De codering van de teksten bij ons was erg zwaar en vereiste de kennis van de "html"taal. De mogelijkheden om een mooie lay-out te maken waren zeer beperkt .

Slechts één van onze medewerkers kon de teksten coderen en de teksten op onze website zetten.

De nieuwe site zal veel gemakkelijker te gebruiken zijn en zal met een interface werken dat gelijkaardig is aan een Wordprogramma van Windows. Het zal niet meer noodzakelijk zijn een specifieke persoon voor de codering op te leiden.

De nieuwe site zal ons toelaten veel efficiënter te werken omdat de persoon(en) die de teksten schrijven (krant/newsletter, uitnodiging voor conferentie- debatten of ronde tafels) dit onmiddellijk op de website zullen kunnen doen. Er zal dus geen dubbele codering meer zijn.

Het zal even gemakkelijk zijn voor de bijwerkingen van de website.

Bovendien zullen de lay-out mogelijkheden toelaten teksten voor te stellen die aangenamer zullen zijn voor de internetgebruiker. Dat zal ook een positieve resultaat brengen.

Bezoekersstatistieken

De nieuwe site zal ook de bezoekersstatistieken analyseren (wie bezoekt de website, hoelang, welke zijn de meest gelezen pagina's, enz...), wat met de vorige website niet mogelijk was.

Deze statistische analyse zal ons toelaten de kwaliteit van onze dienst te verbeteren door ons een juist zicht te geven over de informatie die de bezoekers opzoeken (bv. welke zijn de meeste downgeladen tools, de meeste gezochte informatie, enz...)

Meer duidelijkheid en leesbaarheid

Tot slot, kwam uit een onderzoek bij de schuldbemiddelaars dat de site aan duidelijkheid en leesbaarheid ontbrak.

De beroepsmensen hadden moeite om nuttige informatie te vinden.

De voorstelling van de nieuwe site werd vernieuwd en verbeterd om het surfen gezelliger te maken, om aan de schuldbemiddelaars toe te laten de informatie gemakkelijker (en dus sneller) te vinden die ze nodig hebben, om onze activiteiten, namelijk op het gebied van de preventie tegen schuldoverlast en in het bijzonder onze tool-theek, in het licht te stellen

5.2. De krant van de schuldbemiddelaars

In 2013, werden er 7 kranten uitgegeven.

Sinds het wegvallen van de website in augustus 2013, wordt de krant per mail in gewone pdf-formaat opgestuurd.

Eind 2013, hebben 388 personen (voornamelijk schuldbemiddelaars) de krant via e-mail ontvangen. (tegenover 354 in 2012).

De inhoud van de kranten wordt gericht op de behoeften van de schuldbemiddelaars: juridisch en praktisch nieuws, aankondiging van de nieuwe werktools die online ter beschikking gezet worden, verzending van de Pv's van de conferentiedebatten en ronde tafels, enz.

Sinds 2012, bevat de krant systematisch een artikel rond preventie.

Enkele voorbeelden van artikels die in 2013 verschenen zijn: *Verjaring van de geldboetes die door de MIVB worden gevorderd, nieuws in verband met de collectieve schuldenregeling, de geldigheid van bedingen van toewijzing van territoriale bevoegdheden, preventietools ten dienste van de schuldbemiddeling, enz...*

Vooruitzichten

Wij zullen de newsletter tweemaandelijks blijven uitgeven.

Dit laat ons toe om regelmatig juridische informatie en praktijkervaringen in verband met schuldoverlast te verspreiden.

Het is een essentieel middel dat complementair is aan de voortgezette opleidingen en de schuldbemiddelaars toelaat permanent op de hoogte te blijven van wetswijzigingen die frequent zijn in materies in verband met schuldoverlast (beslag, collectieve schuldenregeling, fiscale invordering, enz...).

De nieuwe website zal een aantrekkelijke lay-out toelaten en ons de mogelijkheid bieden om beelden en foto's, enz.. in te lassen.

5.3. Werktools, informaties en berekeningsprogramma's

Om onze nieuwe website te kunnen bevoorraden, hebben wij de teksten, nota's, documenten en informaties die zich op onze oude website bevonden grondig bijgewerkt.

De meeste berekeningsprogramma's op de site worden jaarlijks bijgewerkt en geüpdatet.

Deze documenten en tools zullen zich ook op de nieuwe website bevinden.

5.4. Modelbrieven

Wij zijn bezig met de bijwerking van alle modelbrieven.

Een totaal van **267 modelbrieven (Fr en NL) zullen** downloadbaar zijn op de nieuwe website (beveiligde zone via wachtwoord).

5.5. Website « Check your budget »

De website is operationeel sinds april 2012.

Zoals voorzien, werd deze website tijdens de maand augustus 2013 volledig bijgewerkt. Om deze tool relevant en nuttig voor de beroepsmensen te houden is het essentieel na te gaan dat de vermelde informatie nog altijd juist is en dat de links nog altijd actief zijn.

Wij herinneren er u aan dat de website www.checkyourbudget.be als doelstelling heeft de schuldbemiddelaars concreet te helpen een budget in overeenstemming met de menselijke

waardigheid uit te werken. Zo kan men voor iedere post van het budget nazien of er verminderingen, voorkeurtarieven, vrijstellingen of sociale hulp beschikbaar zijn wanneer de inkomsten van het gezin klaarblijkelijk onvoldoende zijn. (bv: steunmaatregelen voor de huisvesting, belastingvrijstellingen, tussenkomsten van de OCMW, voedselpakketten, sociale kruidenierswinkels, en anderen).

Het gaat erom voor iedere post van het budget te verwijzen naar:

- Minimale referentiebedragen die overeenkomen met de menselijke waardigheid
- Ideeën om minder, beter of goedkoper te verbruiken
- De lijst van de sociale hulpen in Brussel waarvan een persoon met financiële moeilijkheden kan genieten (hulpen in verband met toegang tot woning, met toegang tot gezondheidszorgen, tot opleiding, tot energie, vrijstellingen, sociale tarieven, sociaal krediet, enz...).
- Evenals nuttige informatie onder de vorm van een hypertext link... over deze hulpen.

De statistische analyse van het sitebezoek in 2013 leidde tot de volgende vaststellingen:

- Onze site werd 11.040 keer bezocht door 9.428 personen (tegenover 7.066 keer in 2012 en 5.329 personen tussen 1 april 2012 en 31 januari 2013);
- Het aantal bezoekers bleef stabiel van maand tot maand (met een minimum van 743 bezoekers in juni (tegenover 553 in augustus 2012));
- De site wordt vaker bezocht op weekdays dan tijdens het weekend.
- De meest bezochte pagina is die met de budgettabel.

Vooruitzichten

De doelstelling is om het instrument operationeel en levend te houden, het te updaten opdat de informatie die erop staat pertinent zou blijven, en het verder te promoten bij professionelen.

De jaarlijkse update is voorzien in de zomer van 2014.

Bovendien stellen we de site vaak voor ter gelegenheid van opleidingen die we organiseren voor professionelen inzake schuldbemiddeling, maar ook opleidingen bestemd voor eerstelijns-maatschappelijke werkers. Het doel is niet alleen hen het instrument voor te stellen, maar hen ook vertrouwd te maken met het gebruik ervan.

6. DE HOTLINE

Omdat schuldbemiddeling een moeilijke en complexe materie geworden is, hebben de diensten schuldbemiddeling nood aan gespecialiseerde adviezen en aan een supervisie in het kader van hun dagelijks werk.

De hotline laat de schuldbemiddelaars toe om gespecialiseerde juridische, economische en ook methodologische adviezen te krijgen.

In 2013 stellen wij een vermindering van de adviezen in het kader van de hotline vast. Dit is waarschijnlijk te wijten aan het zwangerschaps- en ouderschapverlof van onze juriste tussen eind september en half februari.

Zij werd vervangen door een juriste met minder ervaring en die deeltijds werkte (4/5 VT).

In 2013 hebben wij **256 vragen** van de schuldbemiddelaars beantwoord, tegenover 366 in 2012 en 281 in 2011.

6.1. Juridische adviezen

De schuldbemiddelaars stellen hun vragen hetzij per telefoon hetzij per e-mail.

In 2013, hebben wij op 276 juridische vragen geantwoord, hetzij 5,2 vragen per week, tegenover een gemiddelde van 6,5 vragen in 2012.

De vragen zijn zeer gericht, wat grondige opzoeken impliceert om een volledig antwoord te kunnen geven. De meest talrijke vragen betreffen de collectieve schuldenregeling, het consumentenkrediet en de gerechtsdeurwaarders.

6.2. Economische adviezen

In 2013, hebben wij op 17 economische vragen geantwoord, tegenover 28 vragen in 2012: het gaat meestal over het nazien van afrekeningen van leningen op afbetaling. Het antwoord is altijd schriftelijk.

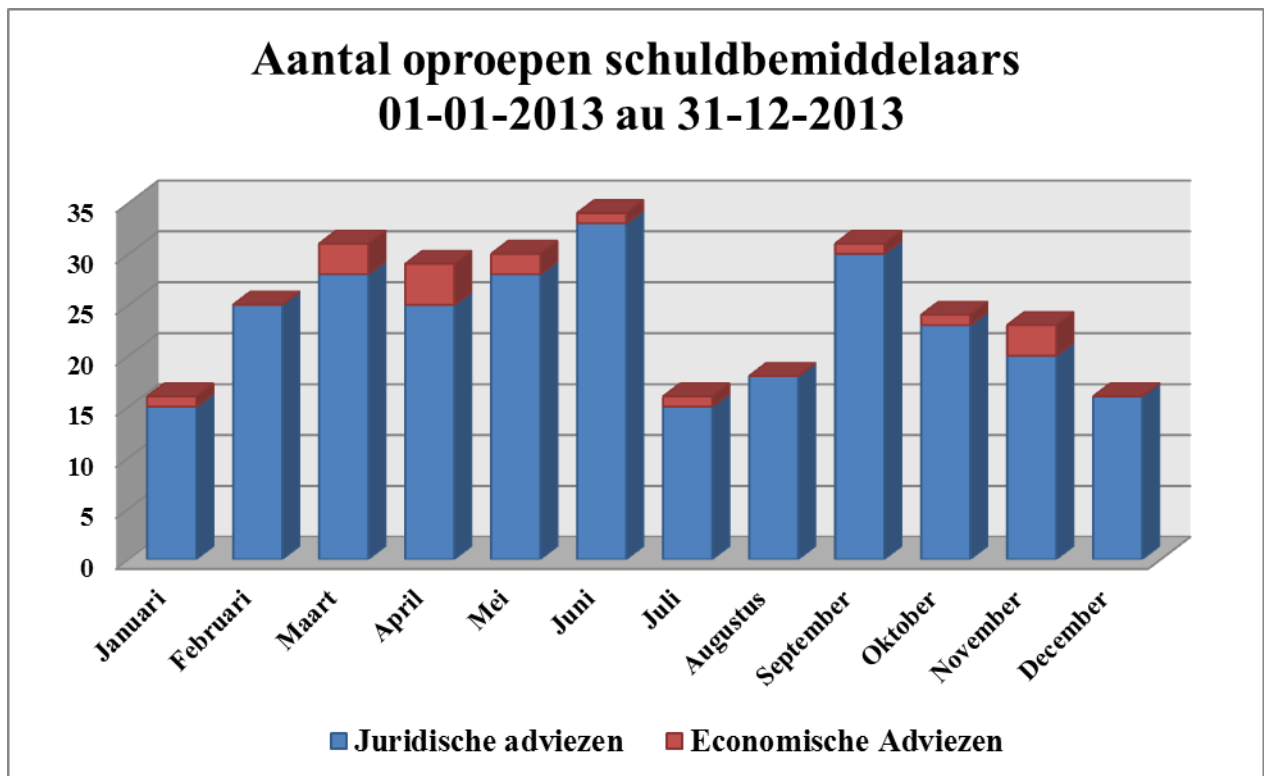
Dit soort vraag veroorzaakt ongeveer twee uur werk per dossier. In de grote meerderheid van de gevallen hebben wij een antwoord in de week kunnen geven.

6.3. De gegevens in cijfers

6.3.1. Tabel van het aantal oproepen van de schuldbemiddelaars in 2013 voor de hotline: juridische adviezen/economische adviezen

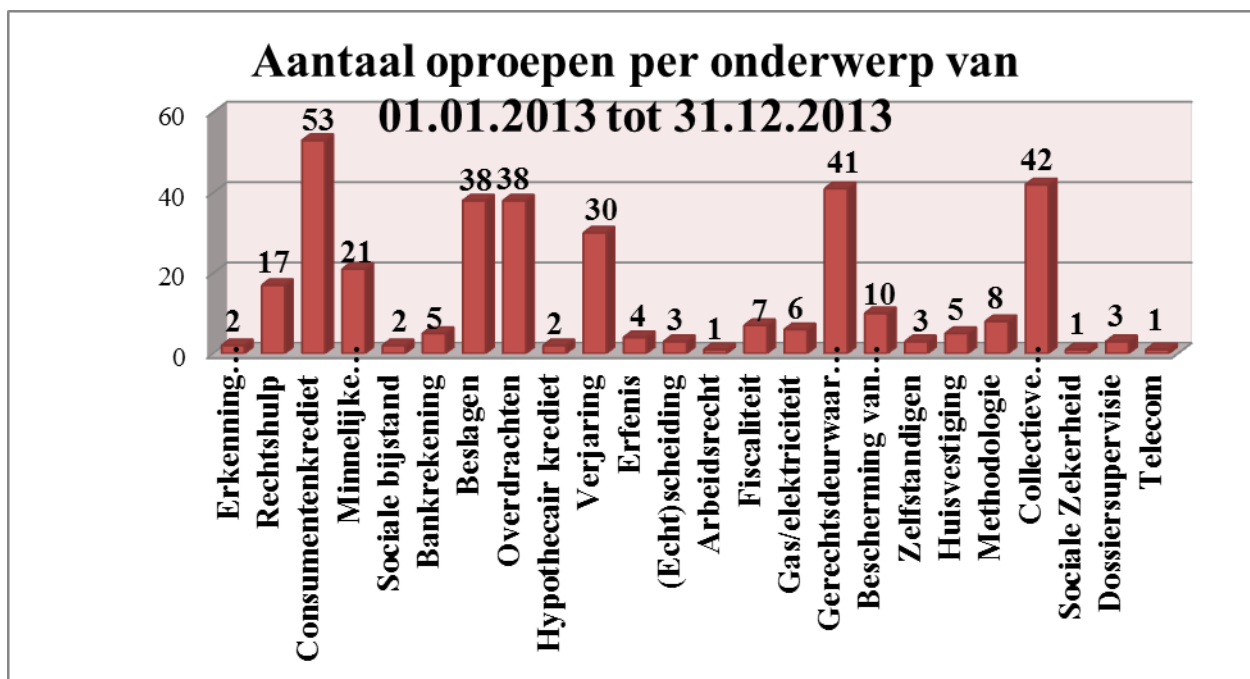
	Juridische adviezen	Economische adviezen
Januari	15	1
Februari	25	0
Maart	28	3
April	25	4
Mei	28	2

Juni	33	1
Juli	15	1
Augustus	18	0
September	30	1
Oktober	23	1
November	20	3
December	16	0
Totaal	276	17



6.3.2. Tabel van het aantal oproepen per onderwerp

Aantal oproepen per onderwerp van 01.01.2013 tot 31.12.2013		
Onderwerp	Aantal oproepen	Percentage
Erkenning schuldbemiddeling	2	1%
Rechtshulp	17	5%
Consumentenkrediet	53	15%
Minnelijke invordering	21	6%
Sociale bijstand	2	1%
Bankrekening	5	1%
Beslagen	38	11%
Overdrachten	38	11%
Hypothecair krediet	2	1%
Verjaring	30	9%
Erfenis	4	1%
(Echt)scheiding	3	1%
Arbeidsrecht	1	0%
Fiscaliteit	7	2%
Gas/elektriciteit	6	2%
Gerechtsdeurwaarders	41	12%
Bescherming van de consument	10	3%
Zelfstandigen	3	1%
Huisvestiging	5	1%
Methodologie	8	2%
Collectieve schuldbemiddeling	42	12%
Sociale Zekerheid	1	0%
Dossiersupervisie	3	1%
Telecom	1	0%
Totaal	343	



6.4. Inlichtingen aan het publiek

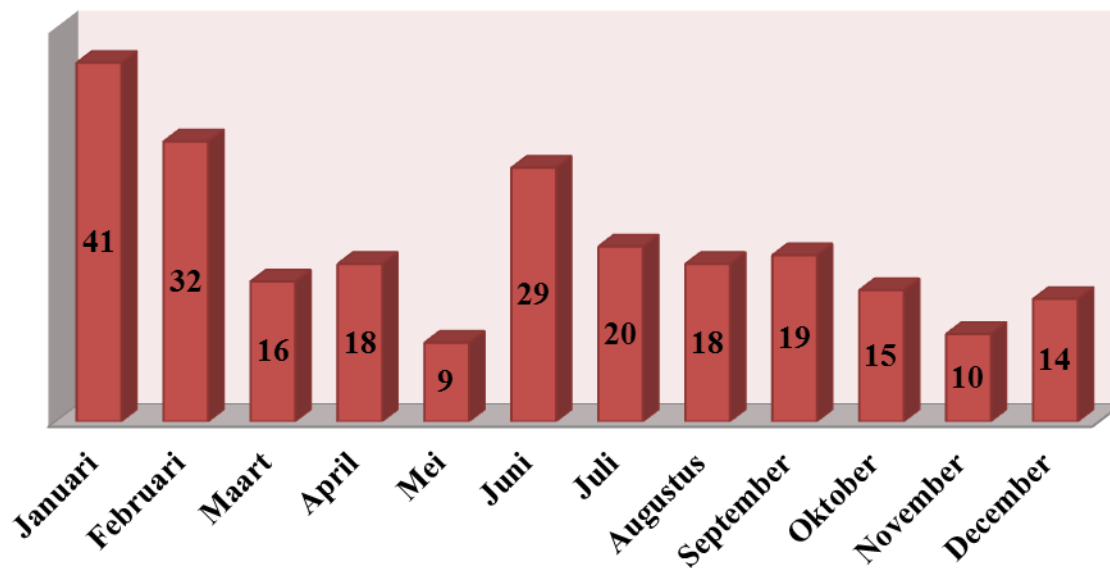
Sinds april 2011 coderen wij ook de oproepen van particulieren aan wie wij informatie verschaffen over het werk van de schuldbemiddelaars en die we naar de bevoegde dienst(en) verwijzen.

Hier merken wij ook een sterke stijging van de aanvragen omdat wij **241 oproepen van particulieren in 2013** geregistreerd hebben tegenover 219 in 2012 en 186 in 2011, hetzij een gemiddelde van **4,5 oproepen** per week.

6.4.1. Tabel van het aantal oproepen van particulieren

	Anatal oproepen
Januari	41
Februari	32
Maart	16
April	18
Mei	9
Juni	29
Juli	20
Augustus	18
September	19
Oktober	15
November	10
December	14
Totaal	241

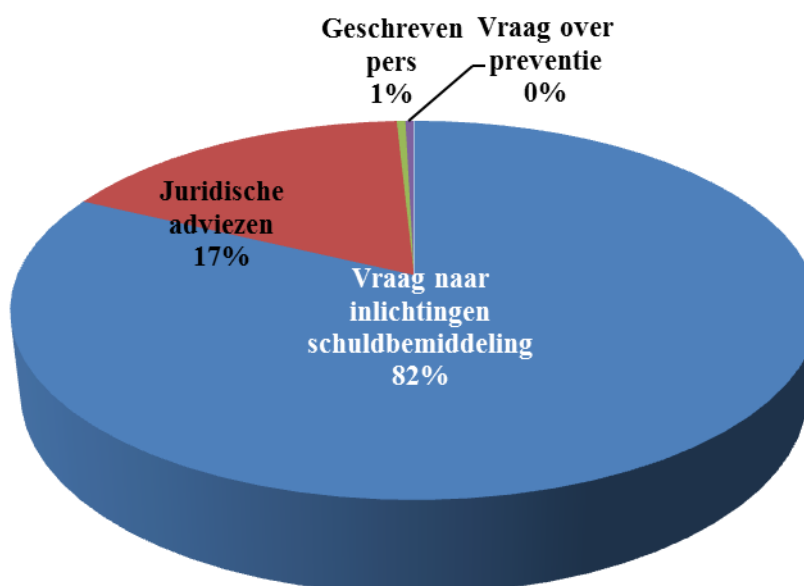
Aantal oproepen particulieren voor het jaar 2013



6.4.2. Tabel van het aantal oproepen van particulieren per onderwerp

Onderwerp van de oproepen	Aantal oproepen
Vraag naar inlichtingen schuldbemiddeling	198
Juridische adviezen	41
Geschreven pers	1
Vraag over preventie	1
Total	241

Oproepen van particulieren per onderwerp



7. DE FEDERATIE VAN DE DIENSTEN ERKEND DOOR DE COCOF

7.1. De overleg met de diensten schuldbemiddeling die door de COCOF erkend zijn

In 2013 hebben wij 3 overlegvergaderingen georganiseerd met de 6 diensten die door de Cocof erkend zijn (op 7/01/2013, op 18/02/2013 en op 14/10/2013).

In de eerste vergaderingen hebben deze diensten samen hun gemeenschappelijke behoeften bepaald. Ze hebben ook aanbevelingen uitgeschreven (zie in bijlage) over de gewenste subsidiering en de noodzakelijkheid om de aanwerving van een juriste te voorzien, hetzij als werknemer hetzij als zelfstandige. In deze aanbevelingen hebben ze ook gevraagd dat deze juriste zou kunnen in dienst genomen worden hetzij door een werkgeversgroepering van een aantal diensten, hetzij door de instelling die zich bezig houdt met de federatie van deze diensten.

In de vergadering van 14/10/2013 werden de subsidiering, de vooruitzichten, onze rol als federatie en de communicatie-en werkingswijze met de diensten nader bekeken.

De werkingswijze van het Steunpunt als federatie

Tijdens deze vergadering werd besloten om een huisreglement op te stellen met de praktische werkingsmodaliteiten van het Steunpunt als federatie van de door de Franse Gemeenschap erkende diensten schuldbemiddeling.

Het ontwerp van huisreglement in bijlage vat alle voorstellen samen die tijdens de vergadering werden gedaan. Het werd ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van bestuur van het Steunpunt en zal ook worden voorgelegd aan de aangesloten leden tijdens de volgende vergadering, in februari 2014.

Over de indienstneming van een juriste voor alle diensten van de Franse Gemeenschap samen en de verschillende pistes op praktisch en juridisch vlak.

Op principieel niveau

Alle diensten hebben hun wens om een gemeenschappelijke juriste voor alle diensten samen aan te werven, opnieuw bevestigd. Enerzijds omdat deze oplossing de enige financieel "houdbare" is, en anderzijds omdat alle schuldbemiddelaars behoefte hebben aan de bijstand van een juriste die in schuldbemiddeling gespecialiseerd is.

Het spreekt niettemin voor zich dat de definitieve beslissing wordt genomen door de Raden van bestuur en de directies van de verschillende aanwezige instellingen.

Op niveau van de aanwerving/werkgever

Het Steunpunt werd belast met een diepgaander onderzoek naar de juridische implicaties van de volgende twee opties:

- Alle diensten schuldbemiddeling samen, met of zonder het Steunpunt, stichten een werkgeversgroepering die een juriste in dienst zal nemen;
- Het Steunpunt neemt een juriste in dienst die vervolgens juridische bijstand verleent aan de diensten schuldbemiddeling.

Het doel is de expertise van een specialiste te delen door de beschikbare financiële middelen samen te brengen (middelen die onvoldoende zijn om op eigen kracht een juriste in dienst te nemen), de werknemer met een stabiele baan, een bijna voltijds uurrooster en goede loonvoorwaarden aan zich te binden, haar competenties op lange termijn te ontwikkelen en valoriseren dankzij haar werk binnen dezelfde sector, de opleidingskosten voor de diensten te verlagen, enz.

Voor het Steunpunt bestaat het voordeel van deze samenwerking erin dat het kan beschikken over een extra juriste die – op basis van haar praktijkervaring en de behoeften van de diensten van de Franse Gemeenschap – nieuwe tools kan ontwikkelen die iedereen tot nut zijn (bijvoorbeeld: nieuwe modelbrieven opstellen, specifieke opleidingsbehoeften vaststellen, intervisies organiseren, enz.)

7.2. Kwalitatieve evaluatie

De kwalitatieve evaluatie is voorzien door het decreet van 5 maart 2009 betreffende het aanbod van ambulante diensten in het domein van de sociale actie, het gezin en de gezondheid. Het gaat hier om een kwalitatieve zelfevaluatie die tot doel heeft de dienst(en) die wij leveren te verbeteren. Het/de thema/'s die over een periode van drie jaar moeten worden opgevolgd, zijn door ons vrij te kiezen voor zover ze op de lijst van het College voorkomen.

Eind 2013 werd dus ook begonnen met de nodige voorbereidingen voor de lancering van ons project dat voor 15 april 2014 is gepland. Zie ook 7.3. hieronder over de keuze van het thema in samenspraak met de andere federaties en de CBCS (**Brusselse raad voor socio-politieke coördinatie**) intersectorale coördinatie-instelling erkend door de Franse Gemeenschapscommissie).

7.3. Overleg met de andere sectoren en federaties van de COCOF

Wij nemen deel aan de vergaderingen die ongeveer een keer per maand (6 november, 18 december) door de CBCS worden georganiseerd. *Alain Willaert* van de CBCS coördineert de vergaderingen, verstuurt de uitnodigingen en stelt de verslagen op.

Deze vergaderingen hebben tot doel een overleg/samenwerking tot stand te brengen tussen alle federaties van de Cocof (gezondheid en sociale zaken) en gemeenschappelijke aandachtspunten over te maken aan de politiek.

Concreet werd dankzij deze vergaderingen vooruitgang geboekt op de volgende drie domeinen:

1) De kwalitatieve evaluatie:

In het kader van hun subsidiëring moeten de federaties voor de duur van drie jaar een zelfevaluatieproject ("Kwalitatieve Evaluatie" genaamd) opzetten rond een welomlijnd werkthema. Het volgende thema moet voor de jaren 2014-2015-2016 worden voorgesteld. Tijdens de vergadering werd overeengekomen te werken rond een thema dat gemeenschappelijk is aan alle sectoren. Daardoor wordt het mogelijk van gedachten te wisselen over gemeenschappelijke aandachtspunten, ervaringen rond goede praktijken te delen of in de verf te zetten, enz.

2) Link met de politiek

Met de hulp van de CBCS, hebben de sociale en gezondheidsfederaties van de Cocof een intersectoraal verslag opgesteld dat op de website van de CBCS kan worden gedownload. De sociale federaties pleiten ook al enkele jaren voor de financiering van een voltijds medewerker (in plaats van de deeltijds medewerker die momenteel is voorzien) om hen in staat te stellen hun opdrachten te vervullen. Helaas werd bevestigd dat geen gevolg zal worden gegeven aan het verzoek. Daarop hebben de federaties de bevoegde ministers geïnterpelleerd en een ontmoeting gehad met minister Doukeridis. Het doel van de vergaderingen in 2014 bestaat erin na te gaan wat de draagwijdte is van

de veranderingen die bij de overdracht van de bevoegdheden op sociaal en gezondheidsvlak zullen plaatsgrijpen, en gemeenschappelijke standpunten te bepalen.

3) Zichtbaarheid van de sociale diensten

Met de steun van het kabinet Madrane, hebben de CBCS en de federaties een evenement georganiseerd dat heeft plaatsgevonden op 17/02/2014 in het BIP. Het doel van dit evenement is de aandacht te vestigen op het werk van de sociale diensten van de Cocof. In het kader van het evenement, hebben de federaties de minister voorgesteld om informatiedragers te financieren die nadien nuttig kunnen zijn voor de diensten, namelijk:

- een DVD met getuigenissen om te tonen hoe de verschillende sectoren in de praktijk te werk gaan. Net als alle andere sectoren, zal schuldbemiddeling dus ook een eigen "capsule" hebben met de getuigenissen van drie schuldbemiddelaarsters.
- een presentatiedossier van de sectoren (wie ze zijn, wat ze doen, met een verwijzing naar de sectorale instellingen voor meer informatie).

Het idee hierachter is dat medewerkers op het terrein deze twee informatiemiddelen nuttig zullen kunnen gebruiken bij toekomstige evenementen. Zo kan bijvoorbeeld een reizende tentoonstelling worden overwogen op een aantal diensten en plaatsen (zoals gebouwen van de Cocof of het parlement).

8. OVERLEG EN SYNERGIE TUSSEN DE SCHULDBEMIDDELAARS – DE WERKGROEPEN

Buiten de maandelijkse vergaderingen komen kleinere werkgroepen van schuldbemiddelaars samen om zich te beraden over gemeenschappelijke vraagstellingen.

De vergaderingen van de werkgroepen hebben gewoonlijk plaats in het Steunpunt, dat er actief aan deelneemt

Wij doen eveneens de mailingen (uitnodigingen, verslagen, werknota's) en vragen de specifieke subsidies aan voor de werkzaamheden van deze groepen.

8.1. De stuurgroep

Sinds haar oprichting, geniet de VZW STEUNPUNT SCHULDBEMIDDELING van de actieve en vrijwillige deelneming van een twaalfstal schuldbemiddelaars (maatschappelijke werkers en juristen) zowel afkomstig uit de publieke sector (OCMW 's) als uit het verenigingsleven.

De stuurgroep³ komt maandelijks samen en helpt ons in de keuze van de gekozen thema's bij de Ronde Tafels, de maandelijkse vergaderingen en de opleidingen.

Dit werk met de schuldbemiddelaars is essentieel want dit laat ons toe de realiteit van het terrein te kennen en onze activiteiten te kunnen aanpassen aan de strikte noden van de schuldbemiddelaars.

De jaarlijkse agenda wordt in juni bepaald. Het opstellen van de verslagen van de vergaderingen, het verzenden van de agenda, van de animatie en van de follow-up van de beslissingen worden door het Steunpunt verzekerd.

Begin 2012 heeft de stuurgroep zijn rol, doelstellingen en manier van functioneren opnieuw gedefinieerd. De dynamiek is uitstekend. De stuurgroep streeft ernaar de debatten en de behandelde thema's te verdiepen en heel wat actiever te worden in het kader van dit werk.

Om de debatten te kunnen verdiepen werd speciaal beslist om de duur van de maandelijkse vergaderingen te verlengen. Sinds 2012 duren de maandelijkse vergaderingen dus een hele morgen of namiddag in plaats van 2 uur over de middag.

Op die manier werd de rol van de stuurgroep als volgt gedefinieerd :

“De stuurgroep is een ontmoetings- en uitwisselingsplaats tussen diensten schuldbemiddeling. Hij laat de diensten toe elkaar te ontmoeten, te leren kennen, ervaring en problemen uit te wisselen en gezamenlijk na te denken over hun manier van werken en die verder te laten evolueren.”

“De doelstelling van de stuurgroep is om reflectie rond gemeenschappelijke thema's te ontwikkelen en te verdiepen, reflectie rond en evolutie van praktijken eigen aan het geheel van de sector te bevorderen en instrumenten te ontwikkelen die beantwoorden aan de verwachtingen van de sector.”

³ De 9 leden van de stuurgroep voor het jaar 2012 -2013 zijn : Geneviève Debecker (OCMW van Ukkel),Pascale Crozaz (OCMW van Elsene),Alexia Verbraeken (OCMW van Etterbeek), Karine Tiberghien (DMBSH), Florence Goffin (OCMW van Brussel),Lore Tilmans (OCMW van Molenbeek), Sandrine Van De Moosdijk (OCMW van Schaarbeek), Catherine Jauquet (asbl Espace Social Téléservice), Anne Defossez (Steunpunt-Schuldbemiddeling)

Doelstellingen verwezenlijkt in 2013

Een groot deel van de vergaderingen vanaf september 2013 werden besteed aan het opstellen van een memorandum voor de volgende verkiezingen.

Vooruitzichten

De toekomstperspectieven zijn schitterend. Het feit dat de duur van de vergaderingen verlengd werd laat ons toe de behandelde thema's daadwerkelijk uit te diepen en acties van formaat te ondernemen.

De stuurgroep speelt voor het Steunpunt een essentiële rol van klankbord. Het is dankzij de debatten en het denkwerk van de schuldbemiddelaars dat we voeling blijven houden met de noden van de sector en met de problemen waarmee mensen in een precaire situatie dagelijks geconfronteerd worden.

8.2. De preventiegroep

8.2.1. Een projectontwikkelaar

De Preventiegroep⁴ werd opgericht in december 2001 door drie maatschappelijke werkers in schuldbemiddeling. De groep heeft actief aan de ontwikkeling van verschillende projecten deelgenomen, zoals de "praatgroepen" voor de personen in schuldbemiddeling en de pedagogische werktuils (bv. de koffer "Sesam open mij") voor de animators van verbruikersateliers.

De groep heeft een agenda voor maandelijkse vergaderingen vastgelegd met als doel in 2012-2013 collectief te werken aan de oprichting van een nieuwe steungroep die zich richt tot mensen in financiële moeilijkheden. Deze groep zou de vorm aannemen van een groep met gedeelde interesses, waarbij ook een animator zou aangeworven worden die afgestemd is op de doelstellingen ervan.

Dit project wordt hierna in detail behandeld in deel II van dit rapport, gewijd aan preventie.

8.2.2. De groep doet aan zelfbeoordeling

Alvorens nieuwe professionals in het team uit te nodigen, wilden de leden van de preventiegroep hun manier van werken evalueren. De oprichting van de Steungroep was namelijk een gelegenheid om de doeltreffendheid en coördinatie van de vakkennis van de Groep te testen. Om deze twee punten te verbeteren en meer te weten te komen over de eigenheid van de groep, werd een individuele evaluatie uitgevoerd op basis van een rooster met meerdere criteria die op een schaal van 0 tot 10 moesten worden beoordeeld. Er was tevens ruimte voorzien voor opmerkingen en uitleg.

Het resultaat van de verzamelde antwoorden is in de onderstaande tabel gegoten. In de tabel wordt voor elk item een gemiddeld cijfer gegeven en een samenvatting van de meest relevante opmerkingen.

⁴ Volgende personen maken deel uit de preventiewerkgroep 2012-2013 : Anne-Marie TRIVIER, Steunpunt-Schuldbemiddeling VZW, Corinne VANDE CASTEELE, Free Clinic, Anne-Françoise VAN DURMEN, OCMW Evere, Valérie HALCONRUY, OCMW Bosvoorde en Christophe VIVARIO, Sociale Kruidenier Amphora te Molenbeek

RICHTLIJN VOOR DE EVALUATIE VAN DE WERKING VAN DE PREVENTIEGROEP

Criteria	Uitleg	Gemiddeld tevredenheidscijfer: tussen 0 en 10	Opmerkingen - commentaar
Onze algemene werkwijze	Zijn wij tevreden over de algemene manier van werken? = 1 vergadering 1x/maand met een rondetafel discussie, notities voor het verslag en opvolging + uitwisseling van doelgroepgerichte en soms informele e-mails	8	Frequentie van de vergaderingen op wisselende lokatie + beurtelings opstellen van het verslag = OK De uitwisseling van e-mails tussen de vergaderingen, daarentegen, wordt soms als storend ervaren, vooral voor degenen die een zitting hebben gemist en niet goed begrijpen waarover het gaat.
Mijn deelname	Heb ik de indruk actief mee te werken, mijn plaats te hebben, gehoord te worden? Wordt er met mij en mijn ideeën rekening gehouden? Wordt gedaan wat moet worden gedaan wanneer ik op een vergadering afwezig ben?	7,3	Sommigen denken dat ze te veel plaats innemen, anderen voelen zich soms buitengesloten nadat ze een vergadering hebben gemist en nog anderen voelen zich minder betrokken bij preventie. Iemand stelde voor om in geval van problemen terug te koppelen met de coördinatrice.
De deelname van ieder lid	Nemen alle leden gelijkwaardig deel? Laat de groep iemand in de steek? Staat/staan er (een) persoon/personen boven de anderen?	7,5	De nadruk ligt op luisteren en actief deelnemen. Ook de beschikbaarheid en eenieders karakter worden onderstreept. Wel moet erop worden toegezien dat er systematisch verslagen worden opgesteld, zodat afwezigen gemakkelijker weer kunnen inpikken.
Creativiteit van de ideeën	Krijgen wij de kans en de middelen om creatief te zijn, om op nieuwe, verrassende, gewaagde ideeën te komen? Of worden wij in onze ideeën en behoeften afgeremd? Is het gemakkelijk om nieuwe ideeën aan te voeren?	7,1	De meerderheid erkent dat men in alle vrijheid nieuwe ideeën kan uitdenken en vernieuwend kan zijn. Toch voelen sommigen zich in die creatieve vrijheid afgeremd. Opmerking om maar één project tegelijkertijd en tot in de puntjes uit te werken. Een van de leden had de indruk dat er al concrete ideeën op tafel lagen voor hij er was, maar dat ze goed werden geherformuleerd om rekening te houden met de werkelijke behoeften in de praktijk.
Creativiteit van de methoden	Maken de gespreksmethoden van onze vergaderingen het ons voldoende mogelijk ideeën en projecten te ontwikkelen? Worden wij niet in onze ideeën en behoeften afgeremd door de	7,6	Voor de meesten is alles goed zoals het is. Voor twee leden zit er te weinig structuur in de vergaderingen en komen ze traag op gang wat, gezien de beschikbare tijd, een rem zet op het werk en op het afhandelen van alle agendapunten.

	manier waarop wij samenwerken? Moeten wij verandering brengen in de manier waarop wij vergaderen en samenwerken?		
Groepsbeslissingen	Voldoet de manier waarop wij beslissingen nemen? Trekken sommigen teveel macht naar zich toe of blijven beslissingen uit? Is/zijn het altijd dezelfde(n) die beslist/beslissen? Is er ruimte voor tegenadvies?	7,8	Er wordt naar de ideeën van iedereen geluisterd en er wordt naar een gezamenlijk standpunt gezocht. Doordat de verschillende meningen worden gerespecteerd en er naar een consensus wordt gezocht, verloopt het werk met respect voor verschillen. Het is een rechtvaardige, democratische manier van werken, zonder druk.
Frequentie van de vergaderingen	Vergaderen wij voldoende/te veel om onze projecten tot een goed einde te brengen? Voldoet de frequentie van onze ontmoetingen (te veel of te weinig)?	8	Voor de meerderheid past de frequentie binnen de mogelijkheden van de werkroosters. Vaker samenkomen is voor de meesten bijna onmogelijk. Anderen vinden dan weer dat sommige fasen van een project om meer beschikbaarheid vragen. Vandaar het idee om contact te houden via e-mail.
Opstelling van verslagen van de vergaderingen	Is de beurtrol een goede zaak? Zorgt dit niet voor te veel extra werk? Heeft dit een positief effect op mijn werk, mijn instelling? Of veroorzaakt dit problemen?	8,2	De beurtrol is OK, want het is een rechtvaardig systeem, ook al is er soms geen tijd voor dit soort werk + moeilijkheden om de debatten over grote ideeën samen te vatten. Voor een van de leden is de beurtrol belangrijk om een vergadering binnen zijn organisatie te verzekeren.
Communicatie binnen de groep	Hoe verloopt de communicatie tussen ons allen? Werkt het e-mailen goed? Geven de verslagen voldoende info? Zijn sms'en nog aanvaardbaar? Is er geen overdaad aan informele communicatie tussen ons?	8	De communicatie binnen de vergaderingen is OK. Opgelet voor e-mails die niet duidelijk zijn. Sms'en zijn voorbehouden voor heel bijzondere situaties.
Communicatie buiten groep: met de Raad van bestuur	Voldoen de communicatiekanalen met de Raad van bestuur? En met Anne? Voelen wij ons gehoord, begrepen, gerespecteerd, geraadpleegd,...? Hoe worden onze ideeën en projecten ontvangen?	6,3	Er bestaat een mate van tegenstrijdigheid tussen de autonomie van de groep om zijn projectideeën te ontwikkelen enerzijds en de financiering die door de Raad van bestuur moet worden goedgekeurd anderzijds. Er is een perceptie die verband houdt met het verleden en die weinig geruststellend is, terwijl de concrete uitwisselingen en ontmoetingen zeer bevredigend en bemoedigend zijn geweest. De Groep vraagt verduidelijking omtrent zijn plaats binnen het organigram van het Steunpunt.
Communicatie buiten de groep: met bemiddelaars	Hoe verloopt de communicatie met de andere bemiddelaars? Met mijn collega's?	8,25 met 2 onthoudingen	Twee leden hebben geen cijfer gegeven vanwege het weinige contact dat zij hebben met andere schuldbemiddelaars. Voor

en de sector of de bevolking	met de andere diensten? Communiceer ik in de hoedanigheid van lid van de Preventiegroep?		het overige weten de rechtstreekse collega's dat men tot de Preventiegroep behoort. Voor de oudere leden wordt dit lidmaatschap duidelijk erkend. Toch wordt het gebrek aan duidelijkheid en herkenning door nogal wat professionals als een probleem ervaren waaraan moet worden gewerkt.
De manier van werken van Anne-Marie	Hoe draagt Anne-Marie bij aan onze werking? Wat verwachten wij van haar? Hoe haar functie te omschrijven binnen de groep: coördineren, alles in goede banen leiden, ondersteunen, werk verlichten,... ?	8,6 met onthouding van de betrokken persoon	Ze coördineert, is verantwoordelijk, motiverend en dynamisch, spoort aan om afstand te nemen, situeert zich tussen doorgedreven suggeren en zelf laten aanbrengen van ideeën, ondersteunt, verlicht, herhaalt, luistert, begeleidt, denkt na. Positieve militante instelling.
De zichtbaarheid van de Preventiegroep in de schuldbemiddelingssector	Zijn wij zichtbaar en gekend, worden wij erkend? Zijn onze projecten zichtbaar? Speelt de Preventiegroep een nuttige rol in de schuldbemiddelingssector? Kan de impact van de Preventiegroep worden vergroot? Gaan wij ons openstellen voor nieuwe deelnames?	6,3 met 3 onthoudingen	Spijt dat de Groep niet federaliserend is, ook al is er een verbetering met de Steungroep. Zin om de groep open te stellen voor andere deelnemers, zelfs voor personen die geen schuldbemiddelaar zijn. Nood om na te denken over het geheel van de strategie voor een betere zichtbaarheid.
Het genoeg lid te zijn van de Preventiegroep	Ben ik tevreden of zelfs blij deel uit te maken van de Preventiegroep? Is mijn lidmaatschap een meerwaarde voor mijn werk of eerder een last waarvan ik moeilijk verlost raak? Draagt het iets bij voor mij of weegt het me zwaar?	8,5	Het lidmaatschap geeft nieuwe zuurstof voor het werk zelf. Grote tevredenheid over de realisatie van het project. Men zit werkelijk op de eerste rij om zinvolle projecten uit te werken. Het is een last, maar die weegt niet op tegen de voordelen van de deelname. Deelnemen aan de Preventiegroep doet ontzettend veel deugd.
Andere:	Geen ander criterium voorgesteld		

Conclusie

Bij de Groep wordt zowel creatief als democratisch te werk gegaan, maar er werd benadrukt dat de agenda strenger moet worden gevolgd en dat de uitwisseling van ideeën beter omkaderd moet worden. Ook dient opgemerkt dat de communicatie met de Raad van bestuur verbeterd is, naar aanleiding van de oprichting van de Steungroep. Er blijven echter wel wat terughoudendheid en frustraties heersen wat betreft het gebrek aan autonomie of soms aan wederzijds begrip.

Het openstellen van de groep en het verwelkomen van nieuwe leden werden op de agenda geplaatst voor begin 2014. De verbetering van de zichtbaarheid van de Groep binnen de sector en de erkenning van preventie op het vlak van de financiering zijn zwakke punten die met de vinger worden gewezen en waarvoor men een oplossing wil vinden.

De maandelijkse vergadering van de Groep wordt als positief ervaren: het is een moment van herbronning waarbij men het gevoel heeft samen met collega's nuttig werk te leveren.

Vooruitzichten

De Preventiegroep gaat vanaf begin 2014 nieuwe leden uitnodigen om het basisteam te komen vervoegen. Nieuwe projectideeën zullen worden besproken en er zal een keuze worden gemaakt over de actie die in 2014 zal worden ontwikkeld.

De Steungroep zal om de drie maanden worden opgevolgd, met een sleutelmoment zes maanden na de opstart. De eigenheid van dat project leidt de Preventiegroep ertoe de acties op te volgen en deze indien nodig aan te passen in functie van de evolutie van de deelnemers. Ook is voorzien om dit steungroepexperiment te formaliseren zodat er een model van kan worden opgesteld en zodat de modaliteiten voor een geslaagde opzet kunnen worden vastgelegd in een methodologische gids voor professionals.

9. OVERLEG IN DE SECTOR : AANDACHTSPUNTEN IN VERBAND MET SCHULDOVERLAST

9.1. De gerechtsdeurwaarders en de minnelijke invordering

Ter herinnering: wij hadden een grote interpellatie-actie gelanceerd rond de problematiek van de onrechtmatige praktijken van bepaalde gerechtsdeurwaarders in het kader van de minnelijke invordering.

Dankzij de stuurgroep, hebben we tal van voorbeelden opgetekend van inbreuken op de voorschriften van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument.

Wij hebben de Arrondissementskamer en de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders geïnterpelleerd over de praktijken van het kantoor Leroy, evenals de ondernemingen of instellingen die deze gerechtsdeurwaarder de opdracht gaven om minnelijke invorderingen uit te voeren, de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, de minister van Justitie en de minister van Economie en de parlementsleden van de bevoegde commissies in de Kamer en de Senaat.

Naar aanleiding van dit memorandum, werd door de senatoren Gérard Deprez, Jacques Brotchi en Christine Defraigne (MR) een wetsvoorstel ingediend op 6 maart 2013 met als doel:

- de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders de bevoegdheid toe te kennen om gerechtsdeurwaarders schorsingen van een tot drie maanden op te leggen,
- alle professionals in minnelijke invordering te verplichten zich eerst in te schrijven bij de FOD Economie alvorens ze hun activiteit mogen uitoefenen, ze te onderwerpen aan de controle van deze overheidsdienst en de mogelijkheid te voorzien dat ze kunnen worden geschorst of dat hun inschrijving kan worden ingetrokken.

Dit voorstel komt nog niet helemaal tegemoet aan onze eisen, maar de politiek is zich nu toch voor het eerst bewust geworden van het feit dat er strengere controles op de praktijken van gerechtsdeurwaarders nodig zijn (o.a. door de FOD Economie).

Bovendien heeft de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders ons uitgenodigd voor een vergadering op 30 mei 2013 om ons, onder andere, op de hoogte te brengen van het gevolg dat ze aan ons dossier had geven. Zo heeft de Kamer contact opgenomen met alle in ons memorandum genoemde deurwaarders en hen gevraagd om uitleg te geven over de aangeklaagde praktijken. De uitleg van twee grote kantoren uit ons dossier voldeed voor de Kamer niet. Daarop heeft de Kamer hen in duidelijke bewoordingen formeel in gebreke gesteld om deze omstreden praktijken, die een schandvlek zijn voor het hele beroep, te staken.

Daarnaast heeft de Nationale Kamer een richtlijn (die kracht van wet heeft voor de gerechtsdeurwaarders) opgesteld inzake de minnelijke invordering van de schulden van de consument (richtlijn 2013/001 van 28 maart 2013), die met name het volgende bepaalt:

- de gerechtsdeurwaarder moet zich hoeden voor misleiding van de debiteur en mag geen onjuiste juridische bedreigingen uiten,
- de gerechtsdeurwaarder is verplicht een duidelijke beschrijving én een duidelijke verantwoording van de gevorderde bedragen te geven, inclusief van de 'aanwassen' van de schuld (schadevergoeding, intresten etc.),
- de gerechtsdeurwaarder zal geen oneigenlijk gebruik maken van algemene voorwaarden, hij moet controle uitoefenen op de begroting van de ingevorderde bedragen,

- onregelmatigheden in de algemene voorwaarden kunnen geenszins gedekt worden door vage stijlformules. Voorbeeld van een vage stijlformule: De kosten van de minnelijke invordering worden gevorderd op basis van artikel 5 van de wet betreffende de minnelijke invordering van schulden,
- de gerechtsdeurwaarder **MAG GEEN INNINGS- EN KWIJTINGSRECHTEN IN REKENING BRENGEN AAN DE SCHULDENAAR**. (De kosten, die de gerechtsdeurwaarder in rekening brengt voor zijn prestaties moeten gefactureerd en in rekening gebracht worden aan zijn verzoeker),
- de gerechtsdeurwaarder moet in het bezit zijn van de documenten, waarvan betaling wordt gevorderd.
- De gerechtsdeurwaarder is verplicht om binnen een redelijke termijn te antwoorden op de relevante vragen van de schuldenaar, de personen die hem in rechte vertegenwoordigen of de personen die maatschappelijk voor hem optreden (OCMW, Diensten schuldbemiddeling,...).

Wij hebben met de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders afgesproken om in de toekomst nog samen te komen om onze samenwerking rond dit dossier voort te zetten.

Op 24 juni 2013 waren wij uitgenodigd om ons dossier met het Vlaams Netwerk Armoede (dat van bij het begin betrokken was bij onze actie) voor te stellen aan 28 ombudsmannen die lid zijn van POOL – het Permanent Overleg van de Ombudslui – ter gelegenheid van hun halfjaarlijkse bijeenkomst. We werden hartelijk ontvangen en een aantal onder hen heeft ons verteld over hun bekommernissen die aansluiten bij de onze.

Tot slot heeft het parlement op 19 december 2013 een volledige hervorming van de tuchtprocedure voor gerechtsdeurwaarders goedgekeurd. Hoewel deze hervorming nog niet voldoende is, is het wel een eerste belangrijke stap in de goede richting.

9.2. Memorandum 2014: Evolutie van de schuldoverlast en bijsturing van het beleid ter bestrijding van schuldoverlast

Het Memorandum werd opgesteld op basis van onze ervaring en de vaststellingen van schuldbemiddelaars in de praktijk, en dit met de steun van de stuurgroep die actief heeft meegewerkt aan de redactie van de tekst.

Het Memorandum bevat 44 aanbevelingen, die met name betrekking hebben op preventie, de controle van de gerechtsdeurwaarders, de bestrijding van het makkelijk krediet, de collectieve schuldenregeling. Die aanbevelingen bevestigen opnieuw de rol en het nut van de erkende diensten schuldbemiddeling, of ze nu tot de openbare sector (OCMW) of de private sector (verenigingen) behoren. Ook wordt aan de bevoegde overheid gevraagd om specifieke subsidies te voorzien voor deze diensten.

9.3. Schuldoverlast bij jongeren – bijdrage aan het rapport van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn

In 2013 hebben wij een bijdrage geleverd aan het rapport van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van 2012, “Jongeren in transitie, volwassenen in wording”, op p.127 in Gekruiste Blikken over de kwestie van overmatige schuldenlast bij jonge Brusselaars.

9.4. Consumentenkrediet – armoedekwesties

Sinds 2006 coördineert onze vereniging in het kader van de Dag Zonder Krediet de werkgroep die de **aanbevelingen** voorbereidt, **die vervolgens door alle leden van het platform worden overgenomen**.

De aanbevelingen kunnen worden gedownload op de websites www.journeesanscredit.be (onder "Recommandations", in het Frans) of www.dagzonderkrediet.be (onder "Aanbevelingen", in het Nederlands).

10. PARTNERSCHAPPEN EN SAMENWERKINGEN

In de mate dat deze partnerschappen het overleg, het werken in een netwerk en de synergieën kunnen verbeteren binnen de schuldbemiddelingssector of tussen verschillende sectoren die op lokaal of federaal niveau gemeenschappelijke bekommernissen hebben, werken wij systematisch samen met de volgende verenigingen:

Partnership met het OCE en VCS

In 2013 werden verscheidene vergaderingen tussen het OCE, de VCS en het Steunpunt georganiseerd om de samenwerking en de projectcoördinatie tussen onze drie gewesten te verbeteren (opleidingen, preventie, acties t.o.v. de gerechtsdeurwaarders, politieke aanbevelingen).

Wij hebben in het bijzonder aan het opstellen van een gemeenschappelijk memorandum gewerkt. Dit memorandum herneemt 10 aanbevelingen die in onze drie memorandums vermeld zijn.

Partnership met de Waalse Referentiecentra, het OCE en VCS – vergaderingen over veelgestelde vragen

Deze vergaderingen FAQ verenigen de Waalse referentiecentra, het OCE, de VCS en het Steunpunt (Sylvie Moreau). Ze hebben als doel te discussiëren en na te denken over zeer gerichte juridische vragen in verband met schuldoverlast.

Iedere vergadering maakt het voorwerp van een overzicht van de vragen, van een orde van de dag en van een verslag.

CBCS (Conseil bruxellois de coordination sociopolitique - Brusselse raad voor socio-politieke coördinatie)

Wij zijn lid van de CBCS en nemen actief deel aan de coördinatievergaderingen tussen de Brusselse Cocof-federaties: de IFA-vergaderingen (waarbij de federaties die verbonden zijn aan het "*het besluit voor ambulante diensten*" samenkomen – gezondheids- en sociale sector samen) en de IFS-vergaderingen (waarbij uitsluitend de federaties van de sociale sector samenkomen). Zie hoofdstuk 7.2 bovenaan.

Partnership met de leden van het Platform Dag zonder Krediet

Wij nemen deel aan de vergaderingen van het platform DZK, dat een twintigtal verenigingen uit het Noorden en het Zuiden van het land verenigt, en coördineren de werkgroep die belast is met de redactie van de aanbevelingen van het platform. Zie hoofdstuk 9.4 hierboven.

Samenwerking met de Vereniging van Steden en Gemeenten, afdeling OCMW.

In 2013 hebben wij samengewerkt in het kader van de redactie van ons Memorandum en het project rond de installatie van software voor schuldbemiddeling binnen de door de GGC erkende diensten.

Deelname aan de redactie van het verslag van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn

Zie boven hoofdstuk 9.3.

Cebud (Centrum voor budget advies en onderzoek) www.cebud.be

Wij zijn lid van de wetenschappelijke raad van CEBUD, een advies- en onderzoekscentrum dat tot doel heeft de financiële competenties van consumenten en professionals met betrekking tot financiële en consumptiegerelateerde kwesties te verbeteren.

Sociale Kruidenierszaak – VZW Amphora

Wij zijn lid van de raad van Beheer van de VZW Amphora, een sociale kruidenierswinkel op een boogscheut van onze gebouwen, die nauw samenwerkt met de dienst schuldbemiddeling van het OCMW van Molenbeek.

Vereniging van de gerechtelijke schuldbemiddelaars

Wij zijn lid van de vereniging van de gerechtelijke schuldbemiddelaars.

Echos du crédit et du surendettement - Redactiecomité

Wij zijn lid van het redactiecomité van Les Echos du crédit et du surendettement

DEEL II: DE PREVENTIE VAN SCHULDOVERLAST

1. PREVENTIE VAN SCHULDOVERLAST VOOR IEDEREEN

Het betreft hier een **primaire preventie** die zich tot het “grote publiek” richt.

1.1. Dag Zonder Krediet

De 10de Dag Zonder Krediet (DZK) vond dit jaar in het hele land plaats op 30 november 2013. Voor Brussel werd de publieksactie in de Nieuwstraat gecentraliseerd.

Aanvankelijk was het platform Dag Zonder Krediet een initiatief van onze vereniging en de Equipes Populaires. Nu telt het platform 21 verenigingen uit het noorden en het zuiden van het land. De oorspronkelijke doelstellingen van het platform blijven dezelfde, namelijk het sensibiliseren van consumenten op de symbolische “Dag Zonder Krediet” (30 november 2013). Tegelijk wordt ook de nadruk gelegd op de ontwikkeling van efficiënte pedagogische tools en op de formulering van wetvoorstellen.



Doelstellingen van de campagne

- Het grote publiek sensibiliseren voor de gevaren van het “gemakkelijk krediet” en voor de risico’s op schuldoverlast die gepaard gaan met het aangaan van schulden voor dagelijkse uitgaven;
- Een betere bescherming van kwetsbare consumenten;
- Onze aanwezigheid in de openbare ruimte versterken met een grootschalige verspreiding van informatiebrochures op straat en in stations;
- Perscampagne;
- Campagne gevoerd door 21 verenigingen, gegroepeerd rond het platform “Dag Zonder Krediet”;
- Doelpubliek: Iedereen
- Symbool voor de campagne van 2013: een muis, met als slogan: “Pak mij dan als je kan!”

1.2. Informatie en preventie van schuldoverlast

In 2013 nam de Dag Zonder Krediet in de verschillende gewesten verschillende vormen aan.

- In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest was op zaterdag 30 november de hoofdactie gecentraliseerd rond een stand in de Nieuwstraat, met animatie verzorgd door de artiesten van het Magic Land Theatre.

Er werden niet alleen balpennen, tassen, folders en affiches (met daarop de website van de campagne: www.dagzonderkrediet.be) uitgedeeld, maar in samenwerking met de Brusselse Restos du Cœur konden we voorbijgangers in de Nieuwstraat ook soep aanbieden wat het contact, de wisselwerking en de communicatie met het publiek ten goede kwam.

1.3. Pedagogische tools: “De DVD-reportage Pak mij dan als je kan”

Naast de folders en andere informatiedragers die op straat worden uitgedeeld, ontwikkelen de leden van de Dag Zonder Krediet samen ook pedagogische tools voor gebruik tijdens de Verbruikersateliers, schoolworkshops, enz.

Dit jaar hebben we een DVD-reportage rond de problematiek van het krediet gemaakt:

“Laurent Lecomte en Sophie Suykerbuyk hebben iets gemeen: ze kennen uit ervaring de valkuilen van gemakkelijk krediet. Alles begint met een bescheiden krediet voor de aankoop van een computer of een bed... De verleiding is groot om je te laten misleiden door aanlokkelijke aanbiedingen! Het idee alles onmiddellijk te kunnen kopen geeft een gevoel van welbehagen dat echter snel kan uitdraaien op een nachtmerrie. Kredietopeningen, krediet op afbetaling, krediet per sms... Er zijn tal van soorten krediet, elk met andere afbetalingsmodaliteiten. Maar hoe worden die kredieten toegekend? Tegen welke voorwaarden? Wordt de consument correct door de wet beschermd?”

Deze reportage is beschikbaar op DVD of op de website van Dag Zonder Krediet.

1.4. Interpellatie van de overheid

Het platform interpelleert ook de overheid met het oog op een betere bescherming van de consument en in het bijzonder van de kwetsbare consument. Elk jaar formuleert het platform daarover een reeks aanbevelingen die kunnen worden geraadpleegd op de website van de Dag Zonder Krediet: www.dagzonderkrediet.be.

Het gaat meer om een preventieve actie dankzij de constructieve invloed op onderdelen van de wetgeving voor een betere bescherming van de consument tegen de gevaren van gemakkelijk krediet (met name kredietopeningen), bron van schuldoverlast.

Informatie over de leden van het Platform, het persoverzicht van de Dag Zonder Krediet, de activiteiten op de Dag Zonder Krediet, de ontwikkelde pedagogische tools en de publicaties kunnen worden geraadpleegd op de websites www.dagzonderkrediet.be en www.journeesanscredit.be.

2. PREVENTIE VAN SCHULDOVERLAST VOOR RISICOGROEPEN

Hier betreft het een **secundaire preventie** die zich richt tot risicogroepen: jongeren, kleine inkomens, personen die een programma voor sociaal-professionele inschakeling doorlopen, personen die bij opvangtehuizen, OCMW's of PWA's komen aankloppen, eerste arbeidsovereenkomsten, enz.

In dat kader organiseren wij de **verbruikersateliers** en activiteiten die zijn aangepast aan de eigenheid van de opdrachtgevende instellingen en doelgroep(en).

2.1. De Verbruikersateliers

Het Steuncentrum blijft zijn diensten inzake preventie aanbieden onder de vorm van interactieve workshops voor een gevarieerd publiek. Dit gebeurt op verzoek van organisaties, bedrijven, scholen of vzw's. Deze worden beschouwd als opdrachtgevers waarvan een vraag naar opleidingen of informatie uitgaat, waar wij vervolgens aan voldoen.

2.1.1. Analyse van het verzoek

In de loop van 2013 hebben wij een voorafgaande procedure ontwikkeld waarmee we duidelijkheid kunnen scheppen over de behoeften, verwachtingen en doelstellingen van de opdrachtgevende organisatie. Het gaat erom een duidelijk onderscheid te maken tussen de verwachtingen van de verantwoordelijken, enerzijds, en de reële behoeften en motivatie van de personen die zullen deelnemen aan de workshops, anderzijds.

Tijdens een voorafgaand gesprek maken wij gebruik van een analyserooster om de draagwijdte van onze tussenkomst goed te kunnen inschatten en de opdrachtgever te betrekken bij de keuze van een passende activiteit en de verduidelijking van de doelstellingen. Deze aanpak helpt ons om doelstellingen te bepalen die beter afgestemd zijn op de doelgroepen, om rekening te houden met de context van de organisatie, de beperkingen en mogelijkheden, alsook om afspraken te maken over de medewerking van de opdrachtgever aan de evaluatie van de effecten van de activiteit op middellange en langere termijn.

Deze aanpak moet ook de positieve factoren maximaliseren die de motivatie van de deelnemers bevorderen, vooral wanneer het oorspronkelijke verzoek niet van henzelf komt. Wij zorgen er ook voor een nauwkeurig beeld van de karaktertrekken van de deelnemers te hebben en een positieve, indringende boodschap te hebben om een activiteit voor te stellen dat op maat van het publiek is en waarbij we inspelen op hun bekommernissen.

2.1.2. Lijst van opdrachtgevende instellingen

- a. De Nethedsschool van Net Brussel die een opleiding van 210 u. organiseert voor medewerkers die instaan voor de openbare nethed en die zijn aangeworven onder een startbaanovereenkomst (Rosetta). Onze samenwerking met deze instelling omvat de organisatie van een driedaagse opleiding voor een groep van ongeveer 15 arbeiders tussen 18 en 30 jaar.

- b. Siréas asbl, een instelling voor de socio-professionele inschakeling van laaggeschoolde volwassenen. De afdeling kantoor en de afdeling verwarming-sanitair doen een beroep op onze preventieworkshops in het kader van hun programma voor permanente vorming. In 2013 deed de afdeling mode een beroep op onze preventieactiviteiten, wat ons in de gelegenheid stelde om het "analyserooster" voor de beoordeling van het verzoek te testen en ons aanbod af te stemmen op deze specifieke doelgroep. Er is een regelmatig samenwerkingsverband gegroeid met deze opleidingsinstelling, waardoor de activiteiten rond budget in hun cursussen over financieel beheer konden worden opgenomen.
- c. Het oudercomité van de Ecole Fondamentale du Tivoli in Laken, via de vormingswerker van de afdeling interculturaliteit van de vzw Ligue de l'enseignement. Er werd een bijeenkomst georganiseerd voor moeders van Tivoli-leerlingen, die van vreemde afkomst zijn en moeilijkheden hebben met het Frans. Hierbij leerden zij het budgetrooster gebruiken, werden de mogelijkheden en gevaren van krediet besproken en werden tips uitgewisseld op het vlak van energiebesparing. Verder werd gebruikt gemaakt van een vaste kalender met afbeeldingen die energiebesparende handelingen illustreren om de communicatie vlotter te laten verlopen en de kans te vergroten dat deze activiteit ook een gunstige impact zou hebben op de kinderen.
- d. Leerkrachten van middelbare scholen, die vakken in economische of technische richtingen geven, hebben op hun programma lessen staan over budget, betalingswijzen, de werking van de banken en kredieten. In het kader van die lessen vragen zij ons om pedagogisch materiaal rond die thema's of om de samenwerking met een "ervaringsdeskundige" die de jongeren kan bewust maken van de risico's van schuldoverlast of die kan getuigen over zijn eigen problemen.
 - a. Instituut Maris Stella in Laken
 - b. Institut de la Providence in Sint-Lambrechts-Woluwe
 - c. Een aggregaatstudente aan de ULB op stage

2.1.3. Evaluatiemethoden

✓ Kwantitatieve evaluatie

Dankzij de kwantitatieve evaluatie kunnen wij het aantal workshops, de gekozen thema's alsook het aantal sessies dat binnen een zelfde instelling met dezelfde deelnemers werden georganiseerd en het aantal deelnemers voor die sessies bepalen.

✓ Evaluatie met de deelnemers

Naar aanleiding van een denkoefening over de wijzen van evalueren en de relevante informatie die moet worden verzameld, hebben wij een nieuwe vragenlijst opgesteld die aantrekkelijker en gemakkelijker is om in te vullen.

De vragenlijst omvat 6 vragen die moeten worden beantwoord op een schaal van 0 tot 10. Per vraag is ruimte voorzien voor voorbeelden en commentaar. In het laatste lege vak kunnen ideeën worden genoteerd voor verbeteringen.

Hoewel wij een beoordelingsschaal gebruiken die misschien schools kan overkomen, hebben wij voor dat model gekozen om het aflezen en het interpreteren van de resultaten te vergemakkelijken.

Voordien, toen emoticons werden gebruikt (lachende of droevige gezichtjes), waren de resultaten erg vaag.

Door de evaluatie meteen, op het einde van de activiteit, te doen, kunnen we dus nuttige gegevens over verschillende bepalende aspecten van de activiteit verzamelen en de deelnemer vragen om nieuwe ideeën aan te brengen:

- Algemene sfeer tijdens de activiteit,
- Hoe nuttig is de activiteit voor zijn/haar dagelijkse leven,
- Aanleren van nieuwe zaken,
- Verandering van gewoonten naar aanleiding van de activiteit,
- Andere interessante thema's,
- De kwaliteiten van de vormingswerker (dynamiek, duidelijkheid, beheersing van het onderwerp, luistervermogen, planning, ruimdenkendheid),
- Ideeën om de activiteit te verbeteren.

Het was ook belangrijk voor ons om na te gaan of onze workshops wel degelijk nieuwe dingen aanleerden en nieuwe gedragingen teweeg brachten die in het dagelijkse leven kunnen worden toegepast.

Voortaan worden de specifieke doelstellingen en criteria van de evaluatie bepaald in samenspraak met de opdrachtgever tijdens de analyse van het verzoek.

Naargelang de mogelijkheden kunnen twee soorten evaluaties worden uitgevoerd: onmiddellijke of uitgestelde evaluatie naargelang het verstandiger lijkt de meningen en ervaringen meteen na de activiteit te verzamelen of later, nadat de deelnemers de tijd hebben gehad om alle informatie te verwerken.

De analyse van het verzoek met de opdrachtgever maakt het ons mogelijk een samenwerkingsovereenkomst te sluiten waarbij de vragende organisatie helpt met de uitgestelde evaluatie, dat wil zeggen na de activiteit, doordat ze contact houdt met de deelnemers.

2.1.4. Kwantitatieve evaluatie van de Verbruikersateliers en animaties in 2013

Instelling	Groep	Datum	Thema van de workshop	Deel- nemers	Maatsch. werker	Totaal
Mission locale Molenbeek	1	11/01/2013	Mijn budget	18	1	19
Mission locale Molenbeek	1	5/04/2013	De risico's van krediet	19	2	21
Siréas kantoor	1	5/02/2013	Reclame over krediet	20	1	21
Siréas kantoor		9/04/2013	Mijn budget met checkyourbudget	9	0	9
PWA Evere	Nr.3	20/02/2013	Mijn budget met het spel « Het Poen »	10	1	11
Net Brussel	Gr1/1 ^{ste} at.	15/03/2013	Mijn waarden en de consumptiemaatschappij 1	16	1	17
Net Brussel	Gr1/2 ^{de} at.	19/04/2013	Beter budgetbeheer	16	2	18
Net Brussel	Gr3/1 ^{ste} at.	25/04/2013	Mijn waarden en de consumptiemaatschappij	7	0	7
Net Brussel	Gr1/3 ^{de} at.	26/04/2013	De gevaren van krediet en schuldbemiddeling	7	0	7
Net Brussel	Gr2/1 ^{ste} at.	2/05/2013	Mijn waarden en de consumptiemaatschappij	7	0	7
Net Brussel	Gr4/1 ^{ste} at.	14/05/2013	Mijn waarden en de consumptiemaatschappij	6	0	6
Net Brussel	Gr3/2 ^{de} at.	23/05/2013	Beter budgetbeheer	6	0	6
Net Brussel	Gr4+Gr2/2 ^{de} at.	28/05/2013	Beter budgetbeheer	11	0	11
Net Brussel	Gr2/3 ^{de} at.	6/06/2013	De gevaren van krediet en schuldbemiddeling	5	0	5
Net Brussel	Gr4/3 ^{de} at.	11/06/2013	De gevaren van krediet en schuldbemiddeling	9	0	9
Net Brussel	Gr3/3 ^{de} at.	13/06/2013	De gevaren van krediet en schuldbemiddeling	6	0	6
Net Brussel	Gr5/1 ^{ste} at.	22/10/2013	Beter budgetbeheer	6	1	7
Net Brussel	Gr5/2 ^{de} at.	26/11/2013	De wereldwijde financiële sector en het bankwezen	10	2	12
School Tivoli Laken	1	17/04/2013	Beter budgetbeheer	9	1	10
Siréas Etangs Noirs	1	3/05/2013	Mijn waarden en de consumptiemaatschappij	20	1	21
Siréas Etangs Noirs		24/05/2013	Mijn budget	19	1	20
Siréas Etangs Noirs		31/05/2013	De gevaren van krediet	20	1	21
Siréas kantoor	1	19/09/2013	Beter budgetbeheer	19	1	20
		26/09/2013	De gevaren van krediet en schuldbemiddeling (1/2 groep)	9	0	9
		10/10/2013	De gevaren van krediet en schuldbemiddeling (1/2 groep)	8	0	8
Siréas mode	1	20/09/2013	Beter budgetbeheer	15	2	17
		4/10/2013	Reclame en krediet	14	2	16
Totaal				321	20	341

2.1.5. Kwalitatieve evaluatie van de Verbruikersateliers

❖ Evaluatie van de workshops door de deelnemers

De duur van de workshops bepaalt of de evaluatie mogelijk is en hoe die verloopt.

De formele evaluatie aan het einde van de activiteiten geeft vaak vertekende resultaten door de effecten van de groepsdynamiek en een gevoel van welwillendheid. Om deze vertekening te vermijden wilden wij in 2013 een formule voor uitgestelde evaluatie testen, in samenwerking met de opdrachtgever.

Wij hebben dus meermaals geprobeerd bijeenkomsten of ontmoetingen op te zetten met de opdrachtgever en de deelnemers om de balans van onze tussenkomst op te maken, om duidelijkheid te scheppen over wat er werd geleerd en onthouden door de deelnemers en om na te gaan of er intussen nog vragen waren.

Deze formule is echter nog op andere obstakels gestoten die onder meer te maken hebben met de variërende aanwezigheid van de stagiairs/deelnemers:

- stagiairs die we aan het begin hebben ontmoet zijn tijdens of aan het einde van het jaar niet meer aanwezig,
- sommige stagiairs verwarren de workshops van andere sprekers over verwante thema's met die van het Steunpunt.

Instelling	Datum	Sfeer van de workshops	Iets geleerd	Nut van de workshops	Veranderen van gewoontes
Mission locale Molenbeek	11/01/2013	Er werd een ontmoeting gepland met de organisator/coördinator om de effecten van de opleiding te evalueren. Deze ontmoeting heeft echter niet kunnen plaatsvinden			
Mission locale Molenbeek	5/04/2013				
Siréas kantoor	5/02/2013	Een evaluatie na de activiteit werd in juni gepland, maar die werd geannuleerd omdat de stagiaires die hadden deelgenomen aan de workshop niet meer aanwezig waren.			
Siréas kantoor	9/04/2013				
PWA Evere	20/02/2013	Er werd een mondelinge evaluatie uitgevoerd met de directrice van de PWA, die aangaf dat er een kloof was tussen de verwachtingen van de deelnemers en de workshop met het spel "Het Poen". Dat bevestigt hoe belangrijk het is op voorhand meer duidelijkheid te krijgen over het verzoek.			
Net Brussel(G1/S1) ⁵	15/03/2013	8	*	6	5
Net Brussel (G1/S2)	19/04/2013				
Net Brussel (G1/S3)	26/04/2013	8	7	8	7
Net Brussel (G3/S1)	25/04/2013				
Net Brussel (G3/S2)	23/05/2013	6	6	6	5
Net Brussel (G2/S1)	2/05/2013				
Net Brussel (G4+G2/S2)	28/05/2013	8	7	7	6
Net Brussel (G4/S1)	14/05/2013				
Net Brussel (G2/S3)	6/06/2013	9	8	8	7
Net Brussel (G4/S3)	11/06/2013	Er kon geen evaluatie worden uitgevoerd omdat de workshop werd stilgelegd door problemen met het gedrag van enkele deelnemers.			
Net Brussel (G3/S3)	13/06/2013	8	8	9	7
Net Brussel (G5/S1)	22/10/2013	9	9	9	9
Net Brussel (G5/S2)	26/11/2013	9	9	9	7
School Tivoli Laken	17/03/2013	Er werd geen schriftelijke evaluatie uitgevoerd omdat de meeste deelnemers analfabeet waren. Er werd wel een mondelinge discussie gehouden waaruit			

⁵ G1/S1 = Groep nr. 1 – workshopsessie nr. 1

		bleek dat de tevredenheid groot was en dat de deelnemers wilden verderwerken aan verwante thema's.			
Siréas Etangs Noirs	3/05/2013	Er was op het einde van de cursus een globale mondelinge evaluatie voorzien in het kader van de globale evaluatie, uitgevoerd door de vzw voor de hele cursus. Deze bijeenkomst heeft niet plaatsgevonden.			
Siréas Etangs Noirs	24/05/2013				
Siréas Etangs Noirs	31/05/2013				
Siréas bureautique	19/09/2013	Er is voor begin 2014 een face-to-face evaluatie met de stagiairs voorzien om de effecten op middellange termijn in te schatten en openstaande vragen te noteren.			
Siréas bureautique	26/09/2013				
Siréas bureautique	10/10/2013				
Siréas mode	20/09/2013	8	8	8	7
Siréas mode	4/10/2013				

❖ Evaluatie van de vormingswerker door de deelnemers

Instelling	Datum	Dynamiek	Duidelijkheid	Beheersing onderwerp	Luister- vermogen	Planning	Ruimdenkend- heid
Mission locale Molenbeek	11/01/2013	*	*	*	*	*	*
Mission locale Molenbeek	5/04/2013						
Siréas kantoor	5/02/2013	*	*	*	*	*	*
Siréas kantoor	9/04/2013						
PWA Evere	20/02/2013	Tijdens de evaluatie met de directrice van het PWA werden de erkende competenties van de vormingswerker in de verf gezet, maar werd tegelijkertijd gewezen op het feit dat de activiteit niet was afgestemd op de verwachtingen van de deelnemers.					
Net Brussel	15/03/2013	8	8	9	9	8	8
Net Brussel	19/04/2013						
Net Brussel	26/04/2013	9	9	9	9	9	9
Net Brussel	25/04/2013						
Net Brussel	23/05/2013	7	6	7	6	7	7
Net Brussel	2/05/2013						
Net Brussel	28/05/2013	9	9	9	9	8	9
Net Brussel	14/05/2013						
Net Brussel	6/06/2013	10	9	10	10	10	10
Net Brussel	11/06/2013	*	*	*	*	*	*
Net Brussel	13/06/2013	9	9	9	9	8	9
Net Brussel	22/10/2013	9	10	10	9	9	10
Net Brussel	26/11/2013	8	9	9	9	9	9
School Tivoli Laken	17/03/2013	Deze criteria werden niet geëvalueerd (zie hierboven)					
Siréas Etangs Noirs	3/05/2013	*	*	*	*	*	*
Siréas Etangs Noirs	24/05/2013						
Siréas Etangs Noirs	31/05/2013						
Siréas bureautique	19/09/2013	Resultaten afwachten die in 2014 worden verzameld					
Siréas bureautique	26/09/2013						
Siréas bureautique	10/10/2013						
Siréas mode	20/09/2013	7	7	7	8	8	7
Siréas mode	4/10/2013						

❖ Evaluatie met de opdrachtgevende organisaties

Voor zover mogelijk wordt er met de opdrachtgever een institutionele evaluatie uitgevoerd aan het einde van het project. Instellingen die een beroep doen op onze diensten vinden namelijk dat ze zelf niet bekwaam zijn op het vlak van financieel beheer of evaluatie. Daarom stellen wij de opdrachtgever voor een vergadering te organiseren om met de deelnemers de balans op te maken van wat ze geleerd hebben.

Wanneer het mogelijk is een nauwere samenwerking aan te gaan, vragen wij onze gesprekspartners om informatie te verzamelen bij de deelnemers en na te gaan of zij na de opleiding bepaalde stappen/acties hebben ondernomen dankzij de competenties die ze tijdens de opleiding hebben verworven of dat ze hun algemene maatschappelijke situatie hebben kunnen verbeteren.

Onze samenwerking met de vzw Siréas (afdeling kantoor) evolueert richting een win-winsituatie. Meerdere ideeën worden nu ontwikkeld en uitgetest in nauwe samenwerking met de pedagogische verantwoordelijke, de maatschappelijk assistente en de secretaris om een aantal zaken te realiseren, zoals:

- een gemeenschappelijk aanplakbord waarop de stagiairs nuttige informatie, adressen, enz. kunnen delen met de anderen,
- het gebruik van een budgetrooster in Excel in het kader van een computercursus,
- het lezen en analyseren van documenten die te maken hebben met krediet in het kader van de cursus administratief beheer (bijvoorbeeld: een kredietovereenkomst met loonoverdracht, de algemene voorwaarden van een kredietkaart, de algemene voorwaarden in ziekenhuisfacturen, ...)

Het doel van dit proefproject is om de inbreng van onze workshops te optimaliseren door tools en hulpmiddelen te integreren in de algemene vakken van de deelnemers. Als dit type integratie slaagt met de actieve medewerking van de betrokken docenten, betekend dit dat we een nieuwe vorm van partnership hebben getest, die is aangepast aan de context en de middelen van de opdrachtgevende organisatie.

Er is een evaluatiemoment met de deelnemers voorzien aan het einde van het schooljaar, op het moment waarop de organisatie zelf de balans opmaakt met de stagiairs.

De opleidingsovereenkomst met Net Brussel heeft eveneens geleid tot een evaluatievergadering. Wij hebben meerdere remediëringsmaatregelen geformuleerd om de opleidingsverantwoordelijken van de Netheidsschool erbij te betrekken en een betere participatie van de jonge werknemers in opleiding te verzekeren.

Wij hebben met name gevraagd om elke groep vóór elke workshop te ontmoeten om hun motivatie en interesse voor de aangekaarte thema's op te wekken, onder meer door aan de deelnemers gerichte vragen voor te leggen die ze zichzelf stellen met betrekking tot budget en hoe ze omgaan met geld.

Dit heeft mee het programma van de voorgestelde workshops en thema's bepaald. Om tegemoet te komen aan hun interesse voor de financiële wereld en hun vragen over de oorzaken en betekenis van de financiële crisis, hebben wij een beroep gedaan op een vormingswerker van het RFA (Réseau de Financement Alternatif – Alternatief financieringsnetwerk) die specifiekere thema's kan aansnijden over speculatie op de beurs, de werking van de banken, de crisis en alternatieve munten.

Dit nieuwe, verbeterde opleidingspakket zal ook worden geëvalueerd, voordat er een vervolg komt of er aanpassingen worden aangebracht.

3. ONDERSTEUNING VAN PROFESSIONALS DIE PROJECTEN TER PREVENTIE VAN SCHULDOVERLAST WILLEN OPSTARTEN

3.1. Opleidingen

Het onderwerp preventie komt op verschillende momenten in ons opleidingsprogramma aan bod:

3.1.1 In de basisopleiding

Er wordt een halve dag besteed aan de voorstelling van projecten en acties die het Steuncentrum uitwerkt en voert met betrekking tot preventie. Omdat deze voorstelling aan het begin van het programma plaatsvindt, hebben wij het ingepast in het onderdeel "methodologie". De werkhypothese is de volgende: door de methoden die in het kader van preventie worden gebruikt, kan preventie de schuldbemiddeling voorzien van tools en manieren van aanpakken die het werk met de persoon in schuldbemiddeling vergemakkelijken.

Naast informatie over de verbruikersateliers, de Dag Zonder Krediet en de inhoud van de bibliotheek, bieden wij de deelnemers ook aan om kennis te maken met het spel "Het Poen", een tool die helpt om een budget uit te werken met de actieve medewerking van de deelnemers. Deze oefening leidt tot discussies, botsingen tussen verschillende meningen, vragen over benaderingswijzen van laaggeschoolde deelnemers, van personen in grote moeilijkheden of die niet vertrouwd zijn met administratieve documenten, ... Ook vragen rond waarden en prioriteiten worden besproken.

3.1.2. In de programma's voor permanente vorming

Deze opleidingen hebben tot doel de schuldbemiddelaars die projecten ter preventie van schuldoverlast gaan opstarten of al hebben opgestart, tools aan te reiken, te helpen en op te leiden.

In 2013 hebben wij het volgende georganiseerd:

- a. 8 werkgroepen voor de uitwisseling van "goede praktijken" – gebaseerd op de thema's van de Sesam-koffer,
- b. Een opleiding in "workshoptechnieken voor groepen",
- c. Een opleiding over "Hoe een preventieproject opzetten?",
- d. Een rondetafelgesprek over preventie: ontmoeting met de teams van de Waalse referentiecentra om hun preventiepraktijken en -tools te ontdekken.

Wat de evaluaties van deze opleidingen betreft, zie deel 1, hoofdstuk 3 hierboven.

3.2. Methodologische ondersteuning à la carte

Wij staan ter beschikking van de professionals en de diensten om hulp te bieden bij het opzetten van preventieacties door samen met hen hun middelen en doelstellingen te analyseren, hen onze tools en hulpmiddelen ter beschikking te stellen, hen op verschillende manieren in hun project te begeleiden.

Meerdere diensten hebben zo een beroep gedaan op onze methodologische ondersteuning voor professionals:

- De dienst Sociale zaken van de gemeente Molenbeek;
- Het CGSA Wolu-Services;
- De sociale dienst van de CM Sint-Michielsbond ;
- De vzw InterS: uitzendkantoor voor jongeren, verbonden aan de Lokale Missie van Anderlecht;
- De maatschappelijk assistentes van de CM Sint-Michielsbond ;

3.3. Preventietools ter beschikking van de professionals

3.3.1. Nieuwsbrief en website

Via de nieuwsbrief kunnen wij informatie met betrekking tot preventie en de tools die ons relevant lijken op grote schaal verspreiden.

De nieuwe website, die in aanbouw is, zal een belangrijk menu bevatten dat gewijd is aan preventie om zo deze tools voor een groter publiek ter beschikking te stellen.

3.3.2. Update van de pedagogische koffer “ Sesam, ouvre-moi/open mij”

In 2013 werden de internetlinks en hulpmiddelen die bij de pedagogische koffer horen grondig bijgewerkt. Het gaat erom de preventiewerker het nodige informatiemateriaal mee te geven, dat hem helpt bij de voorbereiding van toekomstige workshops.

Er werd nieuw materiaal toegevoegd, zowel nieuwe bijlagen die op de cd-rom beschikbaar zijn als nieuwe thematische workshopfiches. Het voornaamste doel daarvan is de preventiewerkers uit te rusten met nieuwe tools voor het voorbereiden en uitwerken van vormingsactiviteiten.

Eenzijds gaat het erom bepaalde workshops te richten op de toe-eigening (volgens de modellen voor pedagogisch werk - Modèles de Travail Pédagogique - van de heer Lesne – de typische MTP3 van permanente vorming) van informatie uit het dagelijkse leven (bv.: lezen en analyseren van advertenties voor kredieten, lezen en analyseren van overeenkomsten voor leningen op afbetaling, afbetalingstabellen, documenten met de algemene voorwaarden van kredietopeningen in de winkel,...)

a. Nieuwe documenten op de cd-rom :

✓ Rubriek Voorstelling:

- Preventie: doelstellingen en evaluatie (elementen uit de psycho-pedagogiek);
- Technische fiche en Pedagogische fiche: doelstellingen en evaluatie;
- Verschillende vormen van pedagogisch werk;
- Een exemplaar van de evaluatiefiche met schaalbeoordeling voor deelnemers.

✓ Rubriek Waarden:

- 2 keuzeklasseringsroosters voor de workshops “Het verhaal van Laura” en “Titanic” ;
- Een variant op de waardenactiviteit genaamd “Les rescapés de Wall Street” [De overlevenden van Wall Street] ontworpen door de bemiddelaars van de dienst schuldbemiddeling van Watermaal-Bosvoorde;
- De vragenlijst “Mijn relatie tot geld”;
- De waarden: theorie en bibliografie;

- 1 pedagogische fiche “doelstellingen en evaluatie”.
- ✓ **Rubriek Mijn Budget:**
 - Nieuw budgetrooster van www.checkyourbudget.be;
 - Gebruiksaanwijzing voor “Het Poen” ;
 - Analyserooster voor mijn budget;
 - Jaarplanning;
 - Verhaal “La lente chute de Fred et Sonia” [De trage val van Fred en Sonia] (om de risico’s van schuldoverlast in een levensverhaal te analyseren);
 - 1 pedagogische fiche “doelstellingen en evaluatie”.
- ✓ **Rubriek Leningen en kredieten:** er werd een nieuwe activiteit, “*Krediet: doen of niet doen?*”, aan de koffer toegevoegd met een workshopfiche en visueel materiaal + documenten om te analyseren en bijgewerkte theoretische uitleg:
 - Voorbeelden van verzekeringsovereenkomsten;
 - Voorbeelden van kredietovereenkomsten met een blad over loonoverdracht, JKP-tabel;
 - Een exemplaar van het SECCI-formulier;
 - Meerdere grafieken met uitleg in Excel;
 - Theoretisch dossier met uitleg voor de vormingswerker;
 - 1 pedagogische fiche “doelstellingen en evaluatie”;
 - Analyserooster voor advertenties;
 - Een variant van de MegaMarket-activiteit;
 - 1 pedagogische fiche “doelstellingen en evaluatie”.
- ✓ **Rubriek Huisvesting en energie:**
 - Exemplaar van een huurcontract;
 - Documenten met uitleg van het Woningfonds over de huurwaarborg + hypothecaire leningen;
 - Wettelijke verplichtingen EPB-certificaat;
 - 1 pedagogische fiche “doelstellingen en evaluatie”.
- ✓ **Rubriek Gezondheid:**
 - Nutraceuticals;
 - Theorie en geschiedenis van de RSZ ;
 - Voorstelling van de RSZ met link naar filmpje;
 - Financiering RSZ;
 - Nuttige pedagogische verwijzingen;
 - Verklarend schema OMNIO;
 - 1 pedagogische fiche “doelstellingen en evaluatie”.
- ✓ **Rubriek: Inkomsten en koopkracht:**
 - Uitleg over de loonfiche;
 - Hoe de loonbrief interpreteren;
 - Uitleg over de arbeidsovereenkomst;
 - 20 vragen over de sociale zekerheid;
 - Hervorming van de werkloosheidsuitkeringen;
 - Welk salaris voor welk beroep?;
 - 10 slecht betaalde beroepen ;
 - Het leefloon;
 - 1 pedagogische fiche “doelstellingen en evaluatie”.

b. Nieuwe documenten in de map van workshopfiches:

Het gaat hoofdzakelijk om een nieuwe workshopfiche over het thema “*Krediet: doen of niet doen?*”, met een rollenspel tussen een kredietgever (bij Cofidis of in de Carrefour) en een koper/kredietnemer. Het doel is om, door het lezen en analyseren van advertenties en vervolgens het naspelen van de aankoop, de werking van kredietopeningen en leningen op afbetaling te achterhalen.

Er zijn kleurenkopieën van de advertenties bijgevoegd die de deelnemers kunnen gebruiken. De vormingswerker kan uitleg en werkdocumenten terugvinden op de cd-rom.

50 nieuwe exemplaren van de koffer “Sesam, open mij” werden gedrukt en opgenomen in een nieuwe ringmap + etui voor de speelkaarten + het geheel in een tas met handvat die praktischer is voor dagelijks gebruik.

4. PREVENTIE VAN SCHULDOVERLAST VOOR PERSONEN IN SCHULDBEMIDDELING : HOE ER WEER BOVENOP RAKEN ZONDER TE HERVALLEN?

Hier gaat het om **tertiaire preventie**. De projecten zijn gericht op een doelgroep die al in schuldbemiddeling is en hebben tot doel om in groep ervaringen uit te wisselen, in een gezellig kader waar personen die met dezelfde problemen te maken hebben hun verhaal kwijt kunnen.

Op individueel niveau gaat de schuldbemiddelaar de persoon die te maken heeft met schuldoverlast begeleiden bij het beheer van zijn budget.

Op groepsniveau gaat het o.a. om een nieuw "Steungroep"-project.

4.1. Collectieve informatiesessies voor personen die een procedure tot collectieve schuldregeling willen opstarten

Deze sessies worden aangeboden aan alle personen die overwegen om een verzoek tot collectieve schuldenregeling in te dienen en aan verzoekers die nog aan het begin van de procedure staan (bijvoorbeeld: personen van wie het verzoek niet toelaatbaar is verklaard).

Het doel is ervoor te zorgen dat deze personen zo goed mogelijk geïnformeerd worden over de gevolgen van een verzoek tot collectieve schuldenregeling.

Gezien het succes en de uiterst positieve evaluaties van deze sessies hebben wij voor het schooljaar 2013-2014 9 sessies georganiseerd (tegenover 3 sessies in het schooljaar 2010-2011, 5 sessies in 2011-2012 en 5 in 2012-2013).

Wat de evaluatie van deze informatiesessies betreft, zie deel 1, hoofdstuk 3.

4.2. Steungroep voor personen met schuldoverlast

Het betreft een nieuw project van de Preventiegroep voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het doel is om, door te werken aan de emoties en de eigen capaciteiten van de mensen, schuldenaars te helpen hun negatieve gevoelens, zoals schaamte, achter zich te laten en opnieuw vertrouwen in zichzelf op te bouwen.

4.2.1. Stappen in de uitwerking van het project

Op basis van de analyse van de behoeften van de personen in schuldbemiddeling (via een vragenlijst), van lezingen en van ontmoetingen met andere gelijkaardige initiatieven in Wallonië, heeft de Preventiegroep een reeks strategieën uitgewerkt voor het opzetten van een eerste echte Steungroep vanaf oktober 2013.

Wij hebben dus, binnen een specifiek budget, de volgende stappen gerealiseerd:

- a. Grafische vormgeving en uitwerking van aantrekkelijk en duidelijk informatiemateriaal;
- b. Aanwerving van een vormingswerker met ervaring in groepsdynamiek;

- c. Zoektocht naar een geschikte lokatie;
- d. Uitwerking van strategieën voor communicatie en samenwerking met diensten schuldbemiddeling;
- e. Organisatie van informatiesessies voor de personen die door de schuldbemiddelaars worden gestuurd;
- f. Voorbereiding van een effectief onthaal op de eerste en enkele daaropvolgende sessies.

4.2.2. Deelnemend publiek

Kenmerken: (nb: de informatie hieronder werd niet altijd systematisch verzameld)

- Geslacht: 11 vrouwen, 6 mannen.
- Leeftijd: 2 tussen 25 en 40 jaar, 5 tussen 40 en 50 jaar, 10 van ouder dan 50 jaar.
- Opvolging door dienst schuldbemiddeling: 4 deelnemers worden opgevolgd door de Dienst Schuldbemiddeling van Bosvoorde, 2 in de Free Clinic, 2 in Evere, 2 in Schaarbeek, 1 in Brussel, 1 in Molenbeek, 5 in Sint-Lambrechts-Woluwe en 1 in Jette.
- Soort bemiddeling: Voor de meesten is dat de minnelijke aanzuiveringsregeling, voor 3 personen de collectieve schuldenregeling.
- Beroepssituatie: 8 zijn gepensioneerd, 1 werkt, de anderen zijn ziek, werkloos of krijgen hulp van het OCMW.
- Gezondheidstoestand: voor de meeste deelnemers is dit een echt probleem dat hun dagelijkse leven beheerst en rechtstreeks in verband staat met hun overmatige schuldenlast.
- Gezinsituatie: 5 gehuwd, 12 vrijgezel, 5 met kinderen.

4.2.3. Activiteiten en inhoud van de bijeenkomsten

- a. Rekening houdend met de momenten waarop de deelnemers beschikbaar zijn, werden 2 groepen gevormd: een kleine groep die in de voormiddag samenkomt en een andere groep in de namiddag. In elke groep komen gemiddeld 6 à 7 personen op regelmatige tijdstippen samen: een keer per week in oktober 2013 en vanaf november om de veertien dagen.
- b. Voor de vormingswerker is het creëren van een ruimte waarin vrij en zonder vooroordelen gepraat kan worden, prioritair. Elke deelnemer heeft opvallende feiten en traumatiserende gebeurtenissen uit zijn verleden kunnen delen en over zijn huidige leven met al zijn moeilijkheden en verwachtingen kunnen vertellen.
- c. Om duidelijkheid te scheppen over de respectievelijke verwachtingen en om doelstellingen te definiëren, heeft de vormingswerker de activiteit "*Faire un petit pas dans ma vie*" [*Een tijdje in mijn schoenen*] voorgesteld. Met een tekening van een voet moet de deelnemer een of meer verwachtingen formuleren die hij heeft tegenover de groep. Het gaat erom dat eenieder zijn verwachtingen met betrekking tot dit groepsmoment uitdrukt: Hoe kan de Steungroep mij helpen om ... ?
- d. De twee groepen hebben de interactieve tentoonstelling "*Laatste verwittiging voor vervolging!*" van CAFA bezocht. Telkens vindt ter plaatse een debriefing plaats met de acteurs. Nadien werd binnen elke groep overlegd om de balans van dit experiment op te maken en de kwaliteit van de steun vanuit de groep te testen met betrekking tot dit soort herbeleving van een parcours van schuldoverlast.

Methodologische hypothese: Hebben de deelnemers iets te zeggen over dit type preventieactiviteiten, doordat ze zelf deze moeilijke momenten hebben doorgemaakt? In hoeverre zijn zij op dit ogenblik in staat om afstand te nemen van hun ervaringen en deze te confronteren met een "educatief" preventie-instrument?

- e. Op 26 december werd een gezellige bijeenkomst georganiseerd, tussen de eindejaarsfeesten die toch altijd gevoelige momenten zijn. Op deze bijeenkomst kwamen de twee groepen samen. 13 personen hebben deelgenomen.
De vormingswerker had voor een activiteit gezorgd zodat de twee groepen met elkaar kennis konden maken. Hij schonk iedere deelnemer een gesigneerd exemplaar van een van zijn boeken. Ook kregen de deelnemers een doos chocoladetruffels als eindejaarscadeau.
Een andere activiteit bestond erin een wenskaart te schrijven (aan iedere deelnemer), over een kwaliteit van de persoon in kwestie of een kwaliteit die men bereid is met die persoon te delen. Het betrof een wederzijdse uitwisseling van positieve boodschappen en uitingen van waardering van elke persoon binnen de Groep.
- f. De sessies voor het eerste semester van 2014 werden vastgelegd en aan de deelnemers meegedeeld. Er werd bevestigd dat professionals in schuldbemiddeling zullen worden uitgenodigd.

4.2.4. Verwachte resultaten

Een eerste resultaat is de samenstelling van een groep van 6 à 7 personen die aan een eerste bijeenkomst hebben deelgenomen en regelmatig terugkomen. Zij nemen het woord en nemen hun plaats in tussen de anderen ook al is er geen enkele activiteit of geen enkel programma aangekondigd. Een ander resultaat is dat wel degelijk gebruik wordt gemaakt van deze beschermde ruimte, waar de deelnemers over zichzelf kunnen vertellen, waar zij bereid zijn naar anderen te luisteren en informatie, ervaringen, uitingen van medeleven uit te wisselen, ook al kent men de anderen niet. Deze groep is niet enkel opgebouwd rond het vertrouwen in de vormingswerker en de organisatoren, maar steunt ook op de energie die alle betrokkenen in dit waardevolle experiment stoppen.

Toen de vormingswerker de deelnemers vroeg wat zij vinden dat de Steungroep bijdraagt, konden de volgende getuigenissen worden opgetekend:

"Deze groep voelt een beetje als "familie" aan, een familie die mij niet beoordeelt, die mij in de armen sluit, naar mij luistert, mij helpt, mij toelacht ...".

"Hier voel je je niet beoordeeld. Tegen andere mensen zeg ik altijd dat het goed gaat met mij, maar hier vertel ik echt wat er op mijn lever ligt."

"Ik heb echt zin om naar de groep te komen, ook al heb ik moeite om op te staan, heb ik niet echt de moed, voel ik mij beschaamd of ben ik bang om de anderen te ontmoeten. Zoveel belang hecht ik eraan daar te zijn. Daar zijn, is het belangrijkste!"

"Je durft te praten. Je hebt er ook alle vrijheid toe, want niemand zal je beoordelen."

"Ik hou ervan dat je ervaringen kunt uitwisselen zonder direct beoordeeld te worden. Ik kan alles zeggen wat ik voel."

"De gesprekken zijn positief en troostgevend."

"De eerste keren vond ik de ontmoetingen interessant en zelfs amusant. Ik had de indruk dat ik veel bijleerde en ik voelde mij sterker. Vandaag is er een grote klik gekomen. Ik heb de verschillen en

gemeenschappelijke punten tussen ons, de deelnemers van de groep, ontdekt. Dat maakte veel gevoelens los en deed me veel plezier: ik voelde genegenheid voor de anderen."

"Soms moet je huilen, maar je keert terug. We lachen en luisteren naar elkaar."

"Dankzij de groep kan ik mijn problemen beter aanvaarden. Wanneer je merkt dat andere mensen dezelfde moeilijkheden doormaken, voel je je minder alleen met je "ellende". Je kunt erover praten, je gehoord en begrepen voelen."

"Ik aanvaard mijn problemen beter. Ik zie mezelf door andere ogen. Ik kan kleine stappen zetten en voel me minder 'waardeloos'".

"We delen informatie met elkaar en ik vind antwoorden op mijn vragen."

"We wisselen goede tips uit om je uit de slag te slaan en plezier te hebben met weinig geld."

"Je kunt praten over je projecten. We steunen elkaar en brengen elkaar op ideeën. Door over je projecten en wat je probeert te doen, te praten, stijgt je eigenwaarde, je maakt vooruitgang..."

"Voor mij is het belangrijk dat geheimen in de groep bewaard blijven. Wat wordt gezegd, blijft tussen ons. Het is belangrijk om elkaar hieraan te herinneren, anders kom je op een dag bedrogen uit."

Tijdens de eerste maand hebben de deelnemers gepraat, verhalen verteld en uitdrukking gegeven aan heel uiteenlopende en vaak pijnlijke emoties. Van in het begin gaven meerdere deelnemers krachtig uiting aan hun verzet tegen een onrechtvaardig maatschappelijk systeem dat hen vermorzelt, hen geen respect toont en hen veroordeelt. Er waren ook een of twee personen die niet vaak het woord namen, maar gewoon aanwezig waren.

Tijdens de tweede maand begonnen de deelnemers elkaar ook hulp te bieden buiten de groep. Men gaf elkaar onderling steun en er werden tips voor het dagelijks leven uitgewisseld. Er ontstond een reflex waarbij de deelnemers specifiek aandacht hadden voor elkaar, met name ook wanneer iemand afwezig was.

In de derde maand ten slotte, was het in de groep opgebouwde zelfvertrouwen zodanig gegroeid, dat sommigen zich anders gingen gedragen in het dagelijkse leven (bijvoorbeeld: stappen ondernemen zoals het aanvragen van een voedselpakket, praten met familie over hun financiële moeilijkheden,...). Na verloop van tijd ontstonden er politieke discussies of debatten over de persoonlijke waarden binnen een respectvolle sfeer waar naar elkaar geluisterd wordt en niet alles om het eigen ik draait. Er kunnen zonder vijandigheid discussies worden gehouden en meningen tegenover elkaar worden geplaatst.

De steungroep leidt een daadwerkelijk bestaan, ook al zijn niet altijd alle deelnemers aanwezig. Wij zijn er in geslaagd een gezellige plek te creëren waar vrij kan worden gepraat, waar personen die lijden onder schulden naartoe kunnen komen en andere personen kunnen ontmoeten die zich in een gelijkaardige situatie bevinden. Samen kunnen ze praten over hun ervaringen en problemen en kunnen ze uiting geven aan hun gevoel van opstandigheid tegenover een onrechtvaardige, harde maatschappij.

4.2.5. Opvolging en evaluatiemethoden

De Preventiegroep volgt de Groep en de vormingswerker op om ervoor te zorgen dat de beoogde doelen worden nagestreefd en dat het project de grenzen van het toegekende budget niet overschrijdt. Het Steunpunt blijft duidelijk zichtbaar als de referentie-instelling die aan de basis van het project ligt, doordat informatie en aanwezigheidsattesten worden verzonden en doordat de deelnemers worden

geïnformeerd over de ondersteuningsmogelijkheden en doorverwijzing naar professionele hulp die de vzw hen kan bieden.

De vormingswerker wordt ongeveer om de drie maanden uitgenodigd om deel te nemen aan een vergadering van de Preventiegroep. De vormingswerker brengt verslag uit over zijn werk en de evolutie van de groep en antwoordt daarbij op vragen van de leden van de Preventiegroep. Op basis hiervan wordt een voortgangsrapport opgesteld waarin de bijdragen van die gesprekken worden opgenomen, waaronder met name het vermogen om afstand te kunnen nemen tegenover de directe ervaring van de begeleiding van personen met schuldoverlast (zie synthese in bijlage).

In november 2013 werd een eerste evaluatie gemaakt van hetgeen de Groep heeft bijgedragen voor de deelnemers. Een volgende evaluatie zal plaatsvinden in maart 2014, vóór de tussentijdse evaluatie (na 6 maanden) op basis waarvan zal worden beslist of de Steungroep een experiment is dat de moeite waard is om verder te zetten.

DEEL 3

Bijlage 1 : Programma en evaluatie van de opleidingen 2013-2014

**Bijlage 2 : Aanwerving van een juriste voor de diensten
schuldbemiddeling**

**Bijlage 3 : Huishoudelijk reglement: praktische werkingsmodaliteiten van
het Steunpunt**

Bijlage 4 : Verbruikersateliers : cijferevaluatie