

# Principeverklaring

## BudgetInZicht

### Inleiding

In 2018 ontwierpen we een engagementsverklaring tussen (kandidaat)gerechtsdeurwaarders, advocaat-schuldbemiddelaars en erkende diensten voor schuldbemiddeling (OCMW's en CAW). Het doel was een zo hoog mogelijke betaling van vorderingen te bereiken, met zo min mogelijk invorderingskosten, waarbij de schuldenaar menswaardig moet kunnen leven, te bereiken. Aanleiding voor het opstellen van deze engagementsverklaring, was dat alle actoren aangaven dat de communicatie tussen hen soms moeizaam verliep en tot frustraties leidde.

Over deze engagementsverklaring gingen we met heel veel mensen in dialoog. Tijdens al deze gesprekken werd duidelijk dat de verklaring op zich niet door iedereen werd gedragen en nog een aantal struikelblokken omvatte.

Wat ook snel duidelijk werd, was dat we over de grote lijnen eensgezindheid tegenkwamen. Daarom vatten we hier de principes nog eens samen.

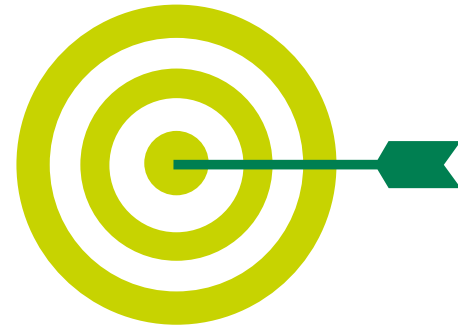
# Waar we het over eens zijn...



## Principe 1

### Wederzijds vertrouwen tussen de professionele actoren

De basis voor een vlotte samenwerking is het erkennen en aanvaarden van elkaars expertise en dossierinzicht. We mogen ervan uitgaan dat elke actor in een professionele omkadering werkt en zich kan beroepen op degelijke achtergrond om het doel (= slagen van procedure CSR) te bereiken.



## Principe 2

### Heldere communicatie met de schuldenaar

CSR is voor vele schuldenaren een moeilijk te vatten procedure. We streven er naar om alle informatie zo verstaanbaar en helder mogelijk te communiceren naar de schuldenaar.

Om dit te vergemakkelijken kan een hulpverlener aanwezig zijn bij de gesprekken en op de hoogte gehouden worden van het proces (mits ieders toestemming). Indien de hulpverlener niet in beeld is, maar aangewezen zou zijn, kan er hulpverlening gezocht worden bij het OCMW van de gemeente waar de schuldenaar ingeschreven is, of het CAW (algemeen nummer 0800 13 500 of rechtstreeks een deelwerking, zie <https://www.caw.be/contacteer-ons/>)



## Principe 3

### Respect voor discretieplicht en beroepsgeheim

Enkel noodzakelijke informatie wordt uitgewisseld. Als er zaken niet worden gedeeld, gaan we ervan uit dat dit een weloverwogen keuze is.



## Principe 4

### Duidelijke informatie-uitwisseling tussen de actoren

Als je met velen samenwerkt aan/in één dossier, is goede communicatie belangrijk, bepalend zelfs. We streven naar wederzijdse transparantie:

- Mededelingen binnen het kader van de invordering van schulden, schuldhelpverlening, schuld bemiddeling en collectieve schuldenregeling zijn zo helder mogelijk.
- Indien zij vaststellen dat een andere actor in het dossier actief is, zullen alle actoren elkaar contacteren en samenwerken met het oog op het vermijden van bijkomende kosten.
- Informatie-uitwisseling gebeurt binnen een redelijke termijn.
- Bij vergissingen of fouten in de naleving van een afbetalingsplan zoeken de actoren samen een oplossing binnen een redelijke termijn, alvorens nieuwe (uitvoerings)kosten te maken.
- De gerechtsdeurwaarders en schuldbemiddelaars zorgen ervoor dat het CBB nauwkeurig en tijdig wordt bijgewerkt.



## Principe 5

### Alles is bespreekbaar

Als er zich problemen van gelijk welke aard voordoen, is de eerste stap steeds om het gesprek met alle partijen aan te gaan.

# Waar we het niet helemaal over eens zijn...

De principes zijn mooi, helder en uitvoerbaar. Toch kwamen we zoals gezegd ook struikelblokken tegen. Ook de punten waarbij er heel wat gediscussieerd werd, willen we even helder samenvatten. We geven per discussiepunt ook de (al dan niet voorlopige) besluiten mee.

## 1. Wat is een redelijke termijn?

We willen een vlotte communicatie nastreven. Niet alleen op vlak van “helderheid” (hoe we het brengen), maar ook op vlak van “snelheid” (wanneer we communiceren).

Eenzijds zorgt het gebruik van de term “redelijke termijn” niet voor helderheid: iedereen kan dit anders invullen, afhankelijk van positie en werkdruk. Gaat dit over twee dagen, twee weken of twee maanden?

Anderzijds houdt het concretiseren van deze “redelijke termijn” het risico in dat we vervallen in een overdaad aan afspraken en een lijst van termijnen per actie. De focus verschuift dan van vlotte communicatie naar regeltjes en deadlines, wat niet bevorderlijk is voor de samenwerking.

**We behouden binnen principe 3 de term “redelijke termijn” zonder deze te concretiseren. We vertrouwen op het toepassen van principe 5 wanneer er onduidelijkheid zou ontstaan.**

## 2. Hoe communiceren met professionele actoren in dossiers met een referentieadres?

Wanneer een schuldenaar een referentie-adres blijkt te hebben, brengt dit een extra moeilijkheid mee in de schuldhulpverleningsdossiers.

Eenzijds weten we dat deze schuldenaren intensieve begeleiding (kunnen) krijgen en dat hun situatie dit zeker vraagt.

Anderzijds geeft de praktijk aan dat dit geen evidente doelgroep is om aan te klampen. Zeker grotere OCMW's ondervinden moeilijkheden waarvan de oplossingen buiten hun handbereik liggen en weinig tot niets met schuldhulpverlening te maken hebben. Principes binnen CSR dan laten afhangen van deze begeleiding is niet opportuun.

**Besluit: het deel rond referentieadressen werd geschrapt uit de**

**principeverklaring. We sporen OCMW's aan om deze bezorgdheid ter harte te nemen én de andere actoren om bij dossiers met referentieadressen zeker contact op te nemen met het OCMW voor verdere afspraken.**

### **3. Kunnen we elke wijziging doorgeven aan de andere actoren?**

Principe 3 stelt dat er transparante communicatie is. In de discussies voorafgaand aan deze principeverklaring werd er duidelijk gevraagd om 'elke wijziging door te geven'.

Eenzijds is het in sommige situaties niet wenselijk om elke wijziging door te geven en is het principe van beroepsgeheim en deontologisch handelen prioritair.

Anderzijds zijn er naast de wijzigingen die wet zijn vastgelegd door te geven aan de schuldbemiddelaar (bvb verandering van inkomsten), nog zaken die zeer relevant zijn voor de schuldbemiddelaar om te weten. Bijvoorbeeld als de begeleiding is stopgezet of door iemand anders wordt opgenomen.

**We houden vast aan het streven naar transparante communicatie. Begrip dat dit engagement niet altijd kan worden waargemaakt omwille van externe factoren is er wel. We wensen dit streven niet door te trekken naar automatische systemen die aan informatie-uitwisseling doen, dit blijft een overweging die door mensen moet gemaakt worden.**

### **4. Moeten deze principes ondertekend worden?**

Oorspronkelijk wensten we een engagementsverklaring op te stellen die kon ondertekend worden door alle betrokkenen, om aan te tonen hoeveel mensen deze principes onderschreven.

Eenzijds kan een ondertekening ervoor zorgen dat mensen daad bij het woord voeren en elkaar kunnen aanspreken op het al dan niet volgen van deze principes.

Anderzijds brengt ondertekening extra procedures en weinig meerwaarde.

**De bedoeling van deze principeverklaring is om motiverend te werken. We gaan op zoek naar ambassadeurs (personen, maar ook de belangen- en beroepsverenigingen) die dit uitdragen, niet naar zoveel mogelijk handtekeningen.**

## **5. Is transparante communicatie in strijd met het beroepsgeheim?**

Zowel maatschappelijk assistenten als advocaat-schuldbemiddelaars zijn gebonden aan beroepsgeheim en alle andere betrokkenen hebben een zekere discretieplicht binnen schuldhulpverlening en CSR.

Soms merken we dat in bepaalde dossiers het beroepsgeheim al dan niet terecht wordt ingeroepen om weinig tot niets te communiceren. Andere actoren tasten dan vaak in het duister wat de beste volgende stap is.

Anderzijds levert de praktijk met transparante communicatie mooie resultaten op qua succesvolle hulpverlening, maar worstelen actoren met wat noodzakelijk informatie is en wat niet.

**Wij stellen dat een streven naar transparante communicatie niet in strijd hoeft te zijn met het beroepsgeheim en begrijpen dat zowel maatschappelijk werkers als advocaat-schuldbemiddelaars die hieraan gebonden zijn, soms in eer en geweten kiezen om niet in communicatie te treden. Dit is echter geen evidente materie, waarover we verder onderzoek willen doen en de meningen van spelers als kabinetten en rechtbanken willen leren kennen.**

## **6. Wat als gesprek niet voldoende is?**

Principe 5 pleit ervoor om steeds het gesprek met alle partijen aan te gaan. In sommige gevallen lost dit gesprek echter de moeilijkheden niet op of komt dit gesprek er niet. Wat is dan de volgende stap?

Eenzijds willen we adviseren om de arbeidsrechtbank op de hoogte te brengen. Ook zij zijn actor waarmee transparante communicatie van belang is om zoveel mogelijk procedures CSR tot een goed einde te brengen.

Anderzijds is de impact van deze stap niet steeds te voorspellen. Kan dit nadelige gevolgen hebben voor één van de betrokkenen? Kan dit andere lopende trajecten bij eenzelfde advocaat-schuldbemiddelaar of hulpverleners beïnvloeden? Kan dit herroeping (met sancties) tot gevolg hebben die we in dit stadium liever vermijden?

**Als een gesprek met de actoren geen oplossing biedt, of het lukt ons niet om het gesprek te doen plaatsvinden, zal in dat specifieke dossier een individuele oplossing gezocht moeten worden. Ondanks moeizame communicatie procedure uitzitten, procedure vrijwillig stopzetten, gesprek met de arbeidsrechtbank, ... zijn mogelijke opties. Individuele problemen dienen op individueel niveau aangepakt te worden en zijn geen reden om de algemene principes in vraag te stellen.**

# Ter afsluiting

De kracht van de principeverklaring zit hem in het erkennen en benadrukken dat er wel wat mogelijk is op gebied van samenwerking en communicatie. Niet in het feit dat het alle bestaande problemen in de toekomst zal voorkomen. Daarom stellen we voor om niet te strijden voor ondertekenen van een juridisch sluitende engagementsverklaring, maar wel om de bovenstaande principes waar elke actor achter staat, te doen leven in de dagdagelijkse praktijk. Dus: blijven inzetten op dialoogmomenten en casusbesprekingen en in gesprek gaan met alle betrokkenen.



[budgetinzicht.be](http://budgetinzicht.be)