

Protocol tussen de Vlaamse Regering, de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders, de Belgische Vereniging van Incassobureaus en de erkende instellingen voor schuldbemiddeling

Tussen de Vlaamse Regering, vertegenwoordigd door mevrouw Hilde Crevits, Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, en de heer Benjamin Dalle, Vlaams minister van Brussel, Jeugd, Media en Armoedebestrijding, enerzijds

En anderzijds

De Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders van België, hierna NKGB, vertegenwoordigd door de heer Jan De Meuter, voorzitter van het directiecomité

En

De Belgische Vereniging van Incasso-ondernemingen, hierna ABR-BVI, vertegenwoordigd door mevrouw Martine T'Jampens, voorzitter

En

De erkende instellingen voor schuldbemiddeling bij de OCMW' s en OCMW-verenigingen, vertegenwoordigd door de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten in de persoon van de heer Wim Dries, voorzitter

En

De erkende instellingen voor schuldbemiddeling bij de CAW' s, vertegenwoordigd door de CAW-groep, in de persoon van de heer Wouter Torfs, voorzitter

En

SAM, steunpunt Mens en Samenleving, vertegenwoordigd door de heer Michel Tirions, voorzitter

Wordt overeengekomen wat volgt:

1) Gemeenschappelijke doelstellingen, waarden en principes van de ondergetekenden van dit protocol.

- We streven naar een evenwicht tussen het recht om betaling te ontvangen enerzijds en het recht op menswaardig leven anderzijds. Maatwerk is hierbij een sleutelwoord.
- We streven ernaar dat het principe dat schulden afbetaald moeten worden, geen afbreuk doet aan het menswaardig leven van mensen met een overmatige schuldenlast. In het geval dat mensen onvoldoende middelen hebben om objectief bekeken hun schulden te kunnen afbetalen, kan er sprake zijn van een (tijdelijke) situatie waarin schulden niet terugbetaald kunnen worden.
- We erkennen en respecteren dat de betrokken organisaties en actoren elk een specifieke rol en van toepassing zijnde regelgeving hebben, welke de werkcontext en bewegingsmarge bepalen. Dit protocol doet op geen enkele wijze afbreuk aan de geldende en toekomstige

federale en Vlaamse regelgeving. Het voorziet engagementen die niet wettelijk geregeld zijn, of die anders als aanvulling op bestaande wetgeving moeten worden aanzien;

- We zetten samen in op vroeg-detectie van mensen in overmatige schuldenlast, omdat tijdig informeren van een burger-schuldenaar en doorverwijzen naar passende schuldhulpverlening ertoe kan leiden dat de schuldenlast aangezuiverd wordt via een realistisch afbetalingsplan, waarbij de invorderingskosten niet verder oplopen;
- Om (verdere) schuldopbouw en invorderingskosten te voorkomen of minstens te beperken voor mensen die door gebrek aan middelen (tijdelijk) niet in staat zijn om hun schulden af te betalen, sluiten we dit protocol af als een herenakkoord. Zo willen we vanuit alle ondergetekende organisaties bijdragen tot kwalitatieve samenwerking, informatie en communicatie tussen betrokken actoren;
- De samenwerking op het terrein tussen invorderaars, advocaten en schuldhulpverleners verloopt vaak goed. We willen goede praktijken verspreiden en breder uitrollen in Vlaanderen en het tweetalig gebied Brussel hoofdstad.

2) De minnelijke invordering.

Daar waar mogelijk zal er eerst gekozen worden voor de minnelijke invordering van schulden.

Indien mensen in schuldenlast nog niet in een schuldhulpverleningstraject zitten, verstrekt de schuldinvorderaar hen de nodige informatie over de mogelijkheden waarover de mensen in schulden zelf beschikken, zoals het aanvragen van een afbetalingsplan of een collectieve schuldenregeling, en over mogelijke deskundige schuld-hulpverlening waarop zij vrijwillig en gratis een beroep kunnen doen op de erkende diensten voor schuldbemiddeling of externe diensten waar de hulpverlening mee samenwerkt.

Een schuldenaar kan aangeven niet voldoende zelfredzaam te zijn en/of de schuldenlast niet zelf aan te kunnen pakken.

Een erkende instelling voor schuldbemiddeling kan het overzicht van de gegronde schuldenlast onderzoeken en samen met de betrokkenen een haalbaar afbetalingsplan voorleggen aan de gerechtsdeurwaarder, de incasso-onderneming of de advocaat. De erkende instelling voor schuldbemiddeling kan ook instaan voor sociale begeleiding, indien nodig.

Indien de mensen in schuldenlast wel in een schuldhulpverleningstraject zitten en mogelijks nog geen contact opgenomen hebben met de gerechtsdeurwaarder, de incasso-onderneming, de advocaat en/of de schuldeiser, dan kan de schuld-hulpverlener dit doen in samenspraak met de mensen in schuldenlast. Zo vroeg mogelijk de andere betrokken actoren in het schuldendossier contacteren en informeren, biedt de kans voor de schuld-hulpverlener om in overleg met de invorderaars een realistisch afbetalingsplan of uitstel van betaling te bekomen. Dit houdt in dat de schuldhulpverlener over een periode van 3 maanden beschikt om:

- het onderzoek naar de gegrondheid van alle schulden zorgvuldig af te ronden;
- een totaaloverzicht op te maken van de schuldenlast;
- een haalbaar, realistisch afbetalingsplan voor te stellen;
- elkaar op de hoogte te houden van de stand van zaken, desgevallend om de termijn van 3 maanden te verlengen;
- Indien nodig door te verwijzen naar een collectieve schuldenregeling;
- Indien nodig door te verwijzen naar mogelijke hulp door een (pro deo) advocaat;

- en eventueel zelfs toe te lichten, met de toestemming van de mensen in schulden, waarom afbetaling in een zeer moeilijke situatie (tijdelijk) niet lukt.

De escalatie van de schuldenlast door herhaaldelijke invorderingskosten die de oorspronkelijke schuld en te betalen hoofdsom snel doen stijgen, moet waar mogelijk vermeden worden. De invorderaar werkt kostenefficiënt en informeert de schuldeiser zo goed als mogelijk, zodat deze kan beoordelen of tenuitvoerleggingsmaatregelen zinvol zijn en welke positieve alternatieven er eventueel zijn.

3) De gerechtelijke invordering.

Wanneer de minnelijke invordering faalt of als de schuldeiser dit eist, verloopt de invordering gerechtelijk. De tenuitvoerlegging kan enkel en alleen gebeuren door een gerechtsdeurwaarder.

In deze hoedanigheid engageren gerechtsdeurwaarders zich ertoe steeds kostenefficiënt te werken, en dus nutteloze procedures en bijhorende kosten te vermijden. Zij informeren de schuldeiser of zijn tussenpersoon zo goed als mogelijk volgens de hun ter beschikking gestelde informatiekanalen en conform hun mandaat, zodat deze kan beoordelen of en welke verdere tenuitvoerleggingsmaatregelen zinvol zijn. Dit in het bijzonder wanneer de middelen van de schuldenaar dermate laag zijn en niet vatbaar voor beslag en de waarde van de totaliteit van de voor beslag vatbare goederen de kosten van een eventuele openbare verkoop ervan niet kunnen dekken.

Indien er al een schuldhulpverleningstraject loopt en indien dat past binnen het mandaat van hun opdrachtgever, verbinden gerechtsdeurwaarders zich ertoe met de schuldhulpverleners contact op te nemen of te houden in het belang van een menswaardige invordering.

De invorderaar informeert de mensen in schulden over de collectieve schuldenregeling en de hulp die een erkende instelling voor schuldbemiddeling kwalitatief en gratis kan bieden, indien de mensen dit willen. Ook worden de mensen in schulden die dit wensen, geïnformeerd over de stappen die zij zelf kunnen zetten, bijvoorbeeld een afbetaalplan voorstellen of een (pro deo) advocaat consulteren voor de opmaak van een verzoekschrift collectieve schuldenregeling. Deze informatie wordt gegeven in klare en begrijpbare taal, aangepast aan de mogelijkheden van de schuldenaar. Deze communicatie kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren, bijvoorbeeld aan de hand van brochures, folders en digitale tools.

4) Communicatie tussen de betrokken actoren.

Alle actoren dragen bij aan een vlotte, correcte, respectvolle, zo tijdig mogelijke onderlinge communicatie – in het belang van mensen in schuldenlast. Dit met respect voor de rechten van alle partijen, met het oog op een voor iedereen aanvaardbare oplossing.

Met alle bij een schuldenlastafbetaling betrokken actoren wordt er werk gemaakt van vroeg-detectie van overmatige schuldenlast en doorverwijzing waar nodig. Dit kan de omvang en impact van de schuldenlast zo beperkt mogelijk houden.

Elkaar correct en eerlijk informeren, respect hebben voor elkaars rol en beroepsgeheim en bereidheid tot samenwerking schragen de samenwerking tussen de verschillende partners.

Kennis en inzicht in elkaars situatie kan voor meer begrip zorgen bij mensen in schulden en de schuldeisers. Schuldhelpverleners kunnen de mensen in schulden ondersteunen en adviseren bij het aangaan van deze communicatie of met hun toestemming deze communicatie opnemen.

De Budget-In-Zicht samenwerkingsverbanden zijn een geschikt platform om op regionaal niveau de communicatie tussen hulpverlening en invorderaars te ondersteunen.

5) **Engagement**

Om de uitvoering van de principes van het protocol te ondersteunen, gaan de ondertekenende partijen volgende engagementen aan:

De Vlaamse Regering

§1 Onderzoek te verrichten naar de mogelijkheden en modaliteiten van de uitwisseling van gegevens tussen invorderaars, schuldhelpverlening, kredietinstellingen, telecombedrijven en nutsvoorzieningen, in het kader van de vroeg-detectie van overmatige schuldenlast en met respect voor de AVG-reglementering.

§2 Te investeren in een online platform voor budget- en schuldhelpverlening, om mensen meer zelfredzaam te maken en in staat te stellen om zelf aan de slag te gaan met hun schulden, door hen betrouwbare informatie en tools aan te bieden.

§3 Te onderzoeken hoe de Vlaamse overheid als schuldeiser de toename van de schulden en van de invorderingskosten voor de afbetaling van schulden en de tenuitvoerlegging van gerechtelijke invorderingen zelf kan beperken.

§4 Te verzoeken aan de federale overheid om het Agentschap Vlaamse Sociale bescherming en de zorgkassen voor hun leden toegang te verlenen tot het centraal register collectieve schuldenregelingen om een gedwongen uitvoering te vermijden bij personen die zijn vrijgesteld van de betaling van de premie, de administratieve geldboete of een dossiertaks bij administratief beroep.

§5 Te bepleiten bij de federale overheid om eventuele wijzigingen van de federale regelgeving in overeenstemming te houden met de geest van dit protocol.

De Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders

§1 Het gebruik van een realistisch afbetalingsplan bij de schuldeisers actief te verdedigen wanneer het gaat over kwetsbare schuldenaars, zeker indien dit plan werd opgesteld door een erkende instelling voor schuldhelpverlening. Het betreft hier een resultaatverbintenis.

§2 De aanrekening van wettelijke en reglementaire kosten bij de invordering van schulden bij haar leden- gerechtsdeurwaarders op te volgen en overtredingen te bestraffen en zulks conform haar wettelijke taken en bevoegdheden.

§3 De toepassing van de deontologische code streng op te volgen.

§4 Te investeren in een permanente communicatie met de schuldhelpverleningsorganisaties.

§5 Waar mogelijk het vermijden van uitvoeringshandelingen aanbevelen bij haar leden wanneer de in beslag te nemen goederen van de schuldenaar duidelijk ontoereikend zijn om de kosten van de procedure te dekken voor zover de instrumenterende gerechtsdeurwaarder een getrouw en volledig beeld heeft of kan hebben op het patrimonium van de schuldenaar.

§6 Waar mogelijk het gebruik van een gemeengemaakt beslag te stimuleren in geval van beslag op roerende goederen.

§7 In het kader van de wettelijke informatieplicht van gerechtsdeurwaarders, zoals voorzien in artikel 519 §3 van het Gerechtelijk Wetboek:

a) Te onderzoeken onder welke modaliteiten, met respect voor de GDPR-reglementering en het beroepsgeheim, het verwijzen en actief te begeleiden naar erkende instellingen voor schuldbemiddeling in de regio kan ingepast worden in de communicatie met de schuldenaars;

b) De samenwerking tussen de NKGB en haar leden en de schuldhulpverleners van erkende instellingen voor schuldbemiddeling en tussen de NKGB en de schuldhulpverleningssector en de Budget-In-Zicht-werkingen structureel te verbeteren.

§8 Het protocol bekend te maken bij de leden en de beroepsgroep te sensibiliseren om het protocol in de praktijk na te leven.

De Belgische Vereniging van Incasso-ondernemingen

§1 Teneinde de inning van invorderingen in een minnelijke fase, op een voor de kwetsbare schuldenaars (dit zijn mensen die hun schulden wel willen betalen, maar dit niet kunnen omwille van onvoldoende financiële middelen), haalbare en menswaardige manier, te laten gebeuren, het gebruik van een realistisch afbetalingsplan bij de schuldeisers actief te verdedigen, zeker indien dit plan werd opgesteld door een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

§2 De toepassing van de door haar leden ondertekende deontologische code verder rigoureuus op te volgen. Deze deontologische code schrijft voor dat een contact met een schuldenaar altijd moet plaatsvinden in een sfeer van verzoening, hoffelijkheid, dialoog en diplomatie en moet erop gericht zijn een positieve oplossing te bereiken door rekening te houden met de eventuele sociaaleconomische problemen van de schuldenaar. De controle op de toepassing van deze deontologische code gebeurt zowel op initiatief van de ABR-BVI (regelmatige audits) als door het openbaar (via de website van de ABR-BVI) beschikbaar stellen van een klachtenformulier indien de schuldenaar een mogelijke overtreding wenst te melden. Alle leden van de ABR-BVI verwijzen in hun communicaties uitdrukkelijk naar het bestaan van deze mogelijkheid.

§3 Te onderzoeken hoe de samenwerking tussen de leden van de ABR-BVI en de schuldhulpverleners binnen de erkende instellingen voor schuldbemiddeling, hun samenwerkingsverbanden BudgetinZicht (BIZ) en tussen de ABR-BVI en de schuldhulpverleningssector structureel kan worden verbeterd.

§4 Elk initiatief op welk niveau dan ook dat bijdraagt tot een duurzaam omgaan met schulden voor de schuldenaren, en met respect voor de rechten van de schuldeiser te steunen;

§5 In de samenwerking in het kader van dit protocol, mee te werken aan een grondige analyse van elkaars expertise en daarbij begrip genereren voor de mogelijke gevolgen ten nadele van kwetsbare

groepen. Daarbij zien wij onze rol als bemiddelaar en bewaker van de rechten van de schuldenaar en schuldeiser in samenwerking met alle actoren op het veld, bestaande en eventuele nieuwe actoren;

§6 Het structureel bewaken en verspreiden van de boodschap dat minnelijk invorderen maximaal moet gelden als alternatief voor onmiddellijk gerechtelijk invorderen. ABR/BVI ijvert ervoor om op een sociaal verantwoorde manier om te gaan met schuldenaars die in een kwetsbare situatie zitten door onverwachte omstandigheden, en dit in een sfeer van respect en oplossingsgericht denken.

Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten

§ 1 Samen met het team schulden van SAM, Steunpunt Mens en Samenleving regelmatig overleggen over de ondersteuning van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling, aangezien het overgrote deel van de dossiers door OCMW' s worden behandeld.

§2 Het protocol bekend maken bij haar leden met het oog op sensibilisering om het protocol in praktijk toe te passen.

§ 3 Relevante informatie rond (preventieve) schuldhulp via haar communicatiekanalen aan haar leden bekend maken.

De CAW Groep

§ 1 Samen met het team schulden van SAM, Steunpunt Mens en Samenleving regelmatig te overleggen over de ondersteuning van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling.

§ 2 Het protocol bekend te maken bij haar leden en medewerkers met het oog op sensibilisering om het protocol in praktijk toe te passen.

§ 3 Relevante informatie rond (preventieve) schuldhulp via haar communicatiekanalen aan haar leden en medewerkers bekend te maken.

§ 4 Het protocol en relevante informatie rond (preventieve) schuldhulp via haar communicatiekanalen op te nemen in het samenwerkingsverband Budget In Zicht dat zich richt naar preventie en ondersteuning van budget- en schuldproblematiek.

SAM, steunpunt Mens en Samenleving

§1 De (samenwerkingsverbanden van) de erkende instellingen voor schuldbemiddeling te faciliteren en te coachen in hun opdracht.

§2 Te zorgen voor opbouwend overleg met de invorderingssector om de samenwerking met de schuldhulpverleners zo optimaal mogelijk te laten verlopen, in het belang van de mensen in schulden en met respect voor de rechten van alle betrokken actoren in het schuldendossier.

AFSLUITENDE BEPALINGEN

Het protocol is voor onbepaalde duur. Elke partij kan te allen tijde het protocol opzeggen. Dit protocol doet geen afbreuk aan geldende of nieuwe regelgeving en kan aangepast worden.

De Vlaamse overheid brengt jaarlijks de ondertekenaars van dit protocol samen om de implementatie ervan op te volgen.

Dit protocol wordt na vijf jaar geëvalueerd en waar wenselijk bijgestuurd.

Ondertekend te Brussel op 7 maart 2024

Voor de Vlaamse Regering,

Hilde CREVITS
Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid
en Gezin,

Benjamin Dalle
Vlaams minister van Brussel, Jeugd,
Media en Armoedebestrijding ,

Voor de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders van België,

Jan DE MEUTER
Voorzitter van het directiecomité

Voor de Belgische Vereniging van Incasso-ondernemingen,

Martine T'JAMPENS
Voorzitster

Voor de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten,

Wim DRIES
Voorzitter

Voor de CAW-groep,

Wouter TORFS
Voorzitter

Voor SAM, steunpunt Mens en Samenleving,

Michel TIRIONS
Voorzitter