

Voorstel voor een betere aanpak van schulden na corona

Reactie op het wetsvoorstel betreffende tijdelijke en structurele schuldhulpverlening, ingediend door Christoph D'Haese en Melissa Depraetere op 17/06/2020 (DOC 55 1352/001)

SAMENVATTING

SAM, steunpunt Mens en Samenleving en de overleggroep schuldbemiddeling maken in deze nota **bedenkingen** over bij bovengenoemd wetsvoorstel.

We formuleren in deze nota een **voorstel** om op een andere wijze een oplossing te bieden aan deze problematiek en zo op een goede en evenwichtige manier bij te dragen aan armoedebestrijding. Want tegelijk met de broodnodige herstelmaatregelen na Corona moet men ook de schuldhulpverlening versterken.

Ons voorstel erkent zowel de belangen van schuldeisers als van schuldenaars: er wordt sneller een halt toegeroepen aan oplopende invorderingskosten; én het maximaal haalbare wordt afbetaald.

De twee hoofdlijnen zijn:

1. Instellingen erkend voor schuldbemiddeling (EISB) nemen elke opgestarte schuldbemiddeling op in het Centraal Bestand der Beslagberichten (CBB), indien dit nodig is voor een goede schuldhulpverlening én indien de schuldenaar akkoord gaat.
Verdere invorderingen worden op dat moment stopgezet, zodat de invorderingskosten voor de schuldenaar niet verder oplopen.
2. De EISB's kunnen vervolgens een goede afbetalingsregeling uitwerken, die ook kan worden afgedwongen onder bepaalde voorwaarden, onder andere een volledige afbetaling binnen de vijf jaar.

1. INLEIDING

SAM, steunpunt Mens en Samenleving vzw, ondersteunt budget- en schuldhulpverleners van OCMW en CAW, de erkende instellingen voor schuldbemiddeling in Vlaanderen. SAM vzw doet ook aan onderzoek en registratie en streeft naar preventie van schulden, in samenwerking met partners. Als steunpunt volgen wij de schuldenproblematiek en de evoluties die erop betrekking hebben nauw op. De nauwe samenwerking met de budget- en schuldhulpverleners van OCMW en CAW geeft ons een goed zicht op de knelpunten en noden wat betreft de aanpak van schulden, zowel in het federale als het Vlaamse beleid.

Wij hebben het wetsvoorstel doorgenomen dat voorligt op initiatief van Christoph D'Haese (N-VA) en Melissa Depraetere (sp-a).

Dit voorstel is voor ons en de erkende instellingen voor schuldbemiddeling geheel nieuw: wij werden over dit voorstel op geen enkele wijze geconsulteerd, terwijl dit onze core business toch op een ingrijpende wijze beoogt te wijzigen.

Het belangrijkste vernieuwende voorstel in dit wetsvoorstel is de inrichting van een Centraal Bemiddelings- en Communicatieplatform. Bedoeling is uitstel van verdere uitvoering van uitvoerbare titels te verlenen aan schuldenaars die (sinds corona) in de problemen zijn gekomen, in afwachting van de opstart van gepaste schuldhulpverlening.

Graag willen wij u in punt 2 van deze nota onze bedenkingen bij dit wetsvoorstel overmaken. Want de bedoeling die hierboven geschetst wordt kunnen wij zeker onderschrijven, maar de concrete uitwerking zouden wij anders willen zien. Daarom geven wij u in punt 3 ons voorstel mee, dat op een andere wijze een oplossing biedt aan deze problematiek.

2. BEDENKINGEN BIJ HET WETSVOORSTEL VAN 17 JUNI 2020

1. Het voorgestelde Centraal Bemiddelings- en Communicatieplatform zou vooral een efficiëntie-oefening zijn, voor snellere communicatie dat er een schuldenproblematiek is, om zo **oninbare invorderingskosten te voorkomen**.

Dat is **positief**.

De reikwijdte van het eenmalig betalingsuitstel is bijzonder beperkt, waardoor men zich vragen kan stellen bij de effectiviteit ervan als men een schuldenpiraal wil vermijden.

Opname op het Centraal Platform zou wel zorgen voor een 'bericht van kennelijke onmogelijkheid van tenuitvoerlegging' of 'kennelijke overmatige schuldenlast' in het Centraal Bestand der Beslagberichten (CBB), waarna de tenuitvoerlegging met 3 maanden (verlengbaar met nog eens 3 maanden op verzoek van het OCMW) wordt geschorst. Dit gaat in de richting van het voorstel uit ons memorandum (zie hieronder).

Maar het is **te beperkt**: er ontbreekt een essentieel luik, nl. dat het **afbetaalvoorstel** dat tijdens de afkoelingsperiode wordt uitgewerkt door een **erkende instelling voor schuldbemiddeling** (het OCMW of CAW) **afdwingbaar** zou worden gesteld en dus moet gerespecteerd worden door de schuldeisers. Dat zou pas een echte stap vooruit zijn en schuldbemiddeling garanties geven op succes.

Ook is niet duidelijk of de gerechtsdeurwaarder verplicht is dergelijk bericht op te maken, en wie de motivering zou beoordelen voor een verlenging.

2. In het wetsvoorstel staan geen waarborgen voor een kritisch **nazicht van de gegrondheid** van de gevorderde bedragen.

3. Het voorgestelde Centraal Platform zou **beheerd worden door de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders**, niet door één gerechtsdeurwaarderskantoor. Liefst hadden wij gezien dat de overheid dit zelf in handen zou nemen, omdat dit méér garanties zou bieden voor onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Maar ook de Nationale Kamer kan als beroepsvereniging bewaker van kwaliteit en naleving van de wettelijke regels zijn, mits in dit beheer ook de erkende instellingen voor schuldbemiddeling en de advocatuur betrokken worden.
4. De **schuldenaar** kan een registratie op het Centraal Platform **zelf vragen** en heeft **zelf toegang** tot zijn dossier op het Centraal Platform.

Ook dat is positief. Vraag daarbij: welke informatie krijgen mensen als ze zichzelf registreren op het platform? **Hoe worden ze naar schuldhulpverlening verwezen? Dat is nog niet voorzien in het wetsvoorstel.**
5. De informatie die een OCMW of CAW heeft over een cliënt-schuldenaar valt onder het **beroepsgeheim**, en mag slechts onder strikte voorwaarden gedeeld worden. **Eén van de mogelijke gronden om het beroepsgeheim te doorbreken is dat de wet dit voorziet.** Een wettelijke regeling kan aldus een oplossing bieden voor dit probleem. Maar deze mogelijkheid moet sowieso voorwerp zijn van een publiek debat. Er mag ook **enkel informatie-uitwisseling voorzien worden die noodzakelijk is voor het welslagen van de (schuld)hulpverlening, en mits ‘informed consent’ van de betrokkene.**

Het is in dit wetsvoorstel niet geheel duidelijk welke informatie er precies moet worden gedeeld in het Centraal Platform. Het is niet noodzakelijk noch te verantwoorden dat alle genomen stappen in de hulpverlening worden ingebracht.

Men kan vrijwilligheid in vraag stellen als er uitstel van betaling van afhangt.

Bijkomende vragen omtrent privacy: Wie controleert of het systeem inderdaad veilig en vertrouwelijk is, en of de schuldenaar voldoende geïnformeerd wordt en er de nodige garanties zijn alvorens hij zijn toestemming geeft? Is dit inmiddels voorgelegd aan de Gegevensbeschermingsautoriteit? Op dit punt is er volgens ons nog werk.
6. Het uitstel zou in het voorstel **enkel gelden voor schulden waarvoor al een uitvoerbare titel is, en slechts vanaf 1/4/2020 (coronaschulden)**. Ook gaat het **enkel om veroordelingen tot betaling van een geldsom**, dus niet als het gaat om uithuiszetting, ... Dat zijn ernstige beperkingen.
7. Er zijn **heel belangrijke uitzonderingen** voorzien: **onderhoudsschulden, strafrechtelijke schulden, belastingschulden, hypothecaire aanwending van een onroerend goed, derdenbeslag op inkomen**. Dat beperkt de mogelijke slagkracht enorm, omdat dit gaat om grote schuldeisers die vorderingen hebben bij een groot deel van de mensen in financiële moeilijkheden.
8. Er is **enkel sprake van de OCMW's** die lees- en “eventueel ook” schrijfrechten zouden hebben in het Centraal Platform, **dus niet alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling**. Dat zou betekenen dat de **CAW-diensten schuldbemiddeling** voor hun cliënten niet van het Centraal Platform kunnen gebruik maken. Indien zij hun dienstverlening als erkende instelling voor schuldbemiddeling op dezelfde wijze willen blijven opnemen als de OCMW's, moeten zij wel beschikken over dezelfde mogelijkheden als de OCMW's. In Wallonië en Brussel zijn er ook andere organisaties dan OCMW's die schuldhulpverlening en schuldbemiddeling aanbieden. Het dient te worden onderstreept dat een verbetering enkel mogelijk is als het om alle diensten schuldbemiddeling gaat.

9. Waarom is er sprake van de **Vrederechter** als bevoegde rechtbank bij betwistingen? **Arbeidsrechtbanken** zijn nu bevoegd voor de collectieve schuldenregeling in situaties van overmatige schuldenlast.
10. Wat met de **kosten**? In dit wetsvoorstel is niets voorzien over de kosten van de verschillende berichten in het CBB en de procedures die ermee verband houden. Aangezien het hier steeds gaat over mensen met een ernstige schuldenproblematiek, moet ernaar gestreefd worden de bijkomende kosten zoveel mogelijk te beperken of zelfs uit te sluiten.

3. VOORSTEL VAN SAM VZW EN DE ERKENDE INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING

Ons voorstel is, anders dan dit wetsvoorstel van 17 juni 2020, vooral gericht op het **versterken en verbeteren van de bestaande schuldhulpverlening**, in het belang van zowel de schuldenaars als de schuldeisers. In het memorandum dat SAM vzw opstelde in nauwe samenwerking met de overleggroep schuldbemiddeling samengesteld uit vele erkende instellingen voor schuldbemiddeling, werd reeds een voorstel uitgewerkt om de schuldenproblematiek efficiënter aan te pakken.

Want niet alleen in coronatijden, maar ook in de toekomst moet het mogelijk zijn tijdig een halt toe te roepen aan onnodig oplopende schulden en invorderingskosten. Dit kan door snel schuldhulpverlening in te schakelen én efficiënte samenwerking tussen schuldhulpverleners en invorderaars.

De schuldhulpverlening van OCMW's en CAW's (allemaal zijn ze erkende instellingen voor schuldbemiddeling) vervult daarbij een belangrijke rol.

*In Bijlage 1 schetsen wij kort welke vormen van schuldhulpverlening er op dit ogenblik in Vlaanderen openstaan voor particulieren die met financiële moeilijkheden kampen, nl. **budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling.***

*In Bijlage 2 geven wij duidelijkheid omtrent de regelgeving m.b.t. schuldbemiddeling en de **erkende instellingen voor schuldbemiddeling.***

Zie ook onze websites samvzw.be/thema/schuldhulpverlening en eerstehulpbijschulden.be.

Te weinig wordt gezien dat het ook voor de schuldeiser en de invorderaar een meerwaarde is dat iemand die zijn rekeningen niet kan betalen schuldhulpverlening gevraagd en aanvaard heeft. Zo is er een professionele contactpersoon die het overzicht maakt en behoudt, zowel voor de schuldenaar als voor de betrokken schuldeisers.

Maar: twee fundamentele problemen moeten worden opgelost:

1. er zijn nu geen garanties voor de stopzetting van de invordering ook al is er schuldhulpverlening opgestart;
2. er wordt door veel schuldeisers en invorderaars uitwisseling van gegevens geëist die verder gaat dan nodig, waardoor er gevaar is voor stigmatisering.

Na corona kan het beter worden door een wetgevend initiatief, waarbij een **efficiënte gegevensuitwisseling** tot stand komt **mét de nodige waarborgen voor alle betrokkenen.**

Afkoelingsperiode

De OCMW's en CAW's moeten over voldoende slagkracht beschikken om hun werk naar behoren te kunnen doen. Om er zeker van te zijn dat schuldhulpverlening kans van slagen heeft, zou de wet moeten voorzien dat de schuldeisers met wie de erkende instellingen onderhandelen hun pogingen tot invordering gedurende een bepaalde periode moeten staken. Dit is nu enkel voorzien bij de opstart en gedurende de loop van een collectieve schuldenregeling. Maar **ook voor schuldbemiddeling moet een afkoelingsperiode voorzien worden**. Dit kan door een systeem van publiciteit te voorzien: de erkende instellingen voor schuldbemiddeling moeten zelf een bericht kunnen opmaken in het **Centraal Bestand der Beslagberichten (CBB)**, waar alle gerechtsdeurwaarders, maar ook de EISB zelf, toegang toe moeten hebben.

Bericht van schuldbemiddeling in CBB

Wanneer een instelling erkend voor schuldbemiddeling een traject schuldhulpverlening in de vorm van ('buitengerechtelijke' of 'minnelijke') schuldbemiddeling opstart, stellen wij m.a.w. voor dat de instellingen voor schuldbemiddeling mits toestemming van de schuldenaar een **'bericht van schuldbemiddeling'** kunnen aanmaken en registreren in het CBB.

Zo kunnen gerechtsdeurwaarders hiervan kennis nemen, waarna ze dan hun invorderingsactiviteiten tijdelijk moeten staken, in afwachting van een afbetaalvoorstel of een beslissing over een betwisting.

Ten aanzien van schuldeisers die zelf minnelijk invorderen en professionele minnelijke invorderaars zou hetzelfde effect bekomen worden als de schuldenaar hen een bewijs van de registratie in het CBB voorlegt.

Ook maakt dit systeem het mogelijk dat vergeten schuldeisers zich aanmelden bij de instelling voor schuldbemiddeling, wanneer de gerechtsdeurwaarder die deze schuldeiser inschakelde, vaststelt in het CBB dat de betrokken schuldenaar een traject schuldbemiddeling is aangegaan.

Indien tijdens deze afkoelingsperiode de schuldhulpverlening onverhoopt toch wordt stopgezet, moet dit wel onmiddellijk in het CBB worden geregistreerd, en actief gemeld worden aan al de gekende schuldeisers in het dossier, ook zij die geen toegang tot het CBB hebben zoals incassokantoren en schuldeisers die de invordering nog in eigen hand hadden.

Afdwingbare afbetalingsregeling

Belangrijk is dat de erkende instellingen voor schuldbemiddeling in overleg met de schuldenaar de passende schuldhulpverlening kunnen blijven aanbieden en zelf afbetalingsvoorstellen kunnen doen die voor een haalbare oplossing zorgen. Om schuldbemiddeling effectiever te maken pleiten we er dan ook voor dat de **erkende instellingen voor schuldbemiddeling wettelijk in de mogelijkheid moeten zijn om een goed uitgewerkte afbetalingsregeling met de schuldeiser(s) af te dwingen**. Hier kunnen wel bepaalde voorwaarden gelden.

Om dit uit te werken kan men inspiratie halen uit de regeling die geldt wanneer ondernemingen in moeilijkheden komen: in die gevallen is het ultieme sluitstuk het faillissement, maar bestaat er daarnaast een wettelijke regeling om een onderneming met (tijdelijke) financiële moeilijkheden terug op het goede spoor te krijgen (voorheen terug te vinden in de wet op de continuïteit van ondernemingen waarvan de bepalingen ondertussen zijn opgenomen in Boek XX van het Wetboek Economisch Recht). Het gaat om **een minnelijk plan dat wordt geregistreerd dan wel gehomologeerd of opgelegd door de rechter**. Voor natuurlijke personen die geen onderneming zijn zou iets gelijkaardigs ook mogelijk moeten zijn in het kader van een traject schuldbemiddeling.

Voorwaarden

Het is evident dat hieraan **voorwaarden** worden gekoppeld:

- de aanvraag kan enkel gedaan worden door een erkende instelling voor schuldbemiddeling en door andere actoren die wettelijk schuldbemiddeling mogen aanbieden (advocaten, gerechtsdeurwaarders, notarissen)

- **én het plan kan een oplossing bieden voor de totale schuldenlast van betrokkene binnen de 5 jaar.** Deze termijn van 5 jaar houdt rekening met de termijn voor een gerechtelijke aanzuiveringsregeling bij collectieve schuldenregeling.

Praktisch maakt dit voorstel een onderscheid tussen:

- het plan dat de **volledige betaling** voorziet van al wat de schuldeiser eist (als dat gegrond is): het voorziet dus zowel de betaling van de hoofdsom als van de gevorderde kosten
- een plan dat **enkel** de betaling voorziet van de **hoofdsommen** (als die gegrond zijn).

In het eerste geval kan er gewerkt worden met een eenzijdig verzoekschrift en automatische homologatie of zelfs een loutere registratie waarbij de rechter pas een oordeel moet vellen indien een schuldeiser verzet aantekent na kennisname van het gehomologeerd plan.

Voor het tweede geval, een plan dat enkel de betaling van de hoofdsommen voorziet, zou dan eerder met een tegensprekelijk verzoekschrift gewerkt kunnen worden, waarbij de rechter sowieso moet oordelen over de homologatie, een schuldeiser kan dan verweer voeren; of met een eenzijdig verzoekschrift waarna de rechter enkel moet oordelen als een schuldeiser na kennisgeving van het plan verzet aantekent.

Betere voorbereiding collectieve schuldenregeling en mogelijke overgang

De adempauze maakt het mogelijk om, indien er sprake is van een overmatige schuldenlast en geen afbetaling mogelijk is binnen een redelijke termijn, de **aanvraag van een collectieve schuldenregeling goed voor te bereiden, zodat er een juist leefgeld bepaald wordt en er geen schulden vergeten worden.**

Ook in een **overgang naar een collectieve schuldenregeling** kan worden voorzien, indien eerst werd getracht via schuldbemiddeling een afbetalingsplan op te maken, maar na onderzoek van het dossier blijkt dat een collectieve schuldenregeling toch nodig is.

Ook kan dit worden voorzien indien later nog, tijdens de uitvoering van het schuldbemiddelingsplan, blijkt dat omwille van nieuwe verslechterde financiële omstandigheden toch geen oplossing mogelijk is waarbij men binnen de oorspronkelijke termijn van 5 jaar blijft. Daarbij moet er voor het bepalen van de maximale termijn van die collectieve schuldenregeling rekening worden gehouden met de duurtijd waarin het schuldbemiddelingsplan wel al effectief werd nageleefd.

4. CONCLUSIE

Wij denken dat door aanpassingen van het Gerechtelijk Wetboek in de zin van ons voorstel een **betere en efficiëntere schuldhulpverlening** tot stand komt: er wordt sneller een halt toegevoerd aan onnodig oplopende invorderingskosten én het maximaal haalbare wordt wel degelijk afbetaald. Dit is **in het belang van zowel schuldenaars als schuldeisers**, en een **goede en evenwichtige maatregel van armoedebestrijding**.

Graag zijn wij bereid om op een hoorzitting onze visie te geven.

—

SAM, steunpunt Mens en Samenleving

Mede namens de Overleggroep Schuldbemiddeling: schuldbemiddelaars van de door de Vlaamse overheid erkende instellingen voor schuldbemiddeling (OCMW's en CAW's in Vlaanderen) en Budget In Zicht

Meer info over schuldhulpverlening: eerstehulpbijschulden.be

Meer info over preventie van schuldoverlast: budgetinzicht.be

Contactpersoon:

Sara Waelbers

sara.waelbers@samvzw.be

0488 66 75 94

SAM, steunpunt Mens en Samenleving vzw

Maatschappelijke zetel: Turnhoutsebaan 139A – 2140 Borgerhout – BTW BE 0674.697.752 – RPR Antwerpen

info@samvzw.be – samvzw.be

Bijlage 1

Verschillende vormen van schuldhulpverlening voor particulieren die met financiële moeilijkheden kampen.

Meer info: eerstehulpbijschulden.be

Budgetbegeleiding

Als je problemen hebt met het onder controle houden van je uitgaven, dan kan budgetbegeleiding een mogelijke oplossing zijn. Het doel van budgetbegeleiding is dat je goed leert hoe je jouw inkomsten en uitgaven kan beheren. Je kan hiervoor meestal terecht bij het OCMW uit de gemeente waar je woont of bij een CAW in jouw regio.

Bij budgetbegeleiding beheer je zelf budget. Je wordt wel hierbij in raad en daad bijgestaan door een maatschappelijk werker. Je ontvangt dus zelf je inkomsten en voert zelf alle betalingen uit. De maatschappelijk werker helpt met het opmaken van een budgetplan, een inventaris van je schulden, geeft advies, biedt persoonlijke ondersteuning...

Met het budgetplan, dat je samen met de maatschappelijk werker opstelt, kan je je uitgaven plannen en zo je schulden afbetalen.

Wanneer je erg veel moeite hebt met het zelfstandig betalen van je rekeningen, het bijhouden van een administratie en het volgen van een budgetplan, dan kan budgetbeheer je misschien beter helpen. Let wel: budgetbegeleiding en budgetbeheer kunnen geen oplossing bieden voor grote schuldproblemen, dan kan je beter een beroep doen op schuldbemiddeling of een collectieve schuldenregeling.

Voordeel budgetbegeleiding: een maatschappelijk werker helpt je met je persoonlijke administratie (rekeningen betalen, budgetplannen...) en het opstellen van een inventaris van je schulden. Je verzorgt zelf je betalingen en de uitvoering van het budgetplan.

Nadeel budgetbegeleiding: als je de betalingen niet goed verzorgt en je volgt je budgetplan niet goed op, is het je eigen verantwoordelijkheid.

Budgetbeheer

Als je problemen hebt met het onder controle houden van je uitgaven en het opvolgen en uitvoeren van je administratie (rekeningen tijdig betalen, je koopt te veel spullen...), kan budgetbeheer een mogelijke oplossing zijn. Het doel van budgetbeheer is hetzelfde als dat van budgetbegeleiding: je leert hoe je jouw inkomsten en uitgaven kan beheren, maar met budgetbeheer ben je zeker dat alle rekeningen juist betaald worden.

Je kan voor budgetbeheer meestal terecht bij het OCMW uit de gemeente waar je woont of bij een CAW in jouw regio.

Budgetbeheer lijkt voor een stuk op budgetbegeleiding, maar gaat wel verder. Een maatschappelijk werker zal samen met jou een inventaris van je schulden maken en een budgetplan opstellen. Het verschil met budgetbegeleiding is dat nu de maatschappelijk werker je inkomsten ontvangt en de betalingen van je vaste kosten en van je schulden doet in jouw plaats. Je krijgt leefgeld om eten mee te kopen of om andere noodzakelijke aankopen te kunnen betalen.

Voordeel budgetbeheer: je bent zeker dat alle rekeningen correct en tijdig betaald worden. Je kan geen onverantwoorde uitgaven meer doen.

Nadeel budgetbeheer: je verliest een deel van je vrijheid omdat de maatschappelijk werker je inkomsten ontvangt.

Schuldbemiddeling

Als je in schuldbemiddeling gaat zal een schuldbemiddelaar proberen om een regeling te treffen met je schuldeisers over de betaling van je schulden. De schuldbemiddelaar kan bijvoorbeeld afspreken dat je je schulden gespreid mag terugbetalen. De schuldeiser belooft dan dat hij geen andere stappen meer zal ondernemen om de schuld in te vorderen, wanneer je je aan de gemaakte afspraken houdt. Een

schuldbemiddelaar zal ook nagaan of je schulden terecht zijn, of ze verjaard zijn, of er onwettige kosten aangerekend worden...

Samen met de schuldbemiddelaar stel je een afbetalingsplan op om de schulden terug te betalen. Een schuldeiser moet wel akkoord gaan met het afbetalingsplan. Hij kan het dus ook weigeren!

Voor schuldbemiddeling kan je meestal terecht bij het OCMW in jouw gemeente of het CAW in jouw regio. Meer nog: wanneer je schulden hebt door consumentenkrediet (bijvoorbeeld aankoop op krediet van een GSM, huurkoop van een auto...) dan mag schuldbemiddeling in Vlaanderen enkel uitgevoerd worden door instellingen voor schuldbemiddeling van OCMW's of CAW's.

Soms zal een OCMW of CAW vragen dat je ook in budgetbegeleiding of budgetbeheer gaat.

Ook advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders mogen schuldbemiddeling aanbieden, maar dat komt minder voor. In tegenstelling tot schuldbemiddeling bij OCMW's en CAW's is schuldbemiddeling door hen niet gratis.

Schuldbemiddeling is niet hetzelfde als een collectieve schuldenregeling (ook wel foutief 'collectieve schuldbemiddeling' genoemd).

Voordeel schuldbemiddeling: een schuldbemiddelaar zal onderhandelen met je schuldeisers over de afbetaling van je schulden. Een schuldbemiddelaar zal ook nagaan of je schulden terecht zijn, of ze verjaard zijn, of er onwettige kosten aangerekend worden... Schuldbemiddeling bij een OCMW of een CAW is gratis.

Nadeel schuldbemiddeling: er is geen garantie dat de schuldeisers akkoord zullen gaan met een voorgesteld afbetalingsplan. Schuldbemiddeling is ook geen oplossing voor structurele schuldproblemen, dan is een collectieve schuldenregeling mogelijk een betere oplossing.

Collectieve schuldenregeling

Een collectieve schuldenregeling (ook wel foutief 'collectieve schuldbemiddeling' genoemd) is een gerechtelijke procedure voor structurele schuldproblemen. Het doel is dat je in de mate van het mogelijke je schulden kan afbetalen en dat je tijdens de afbetaling nog menswaardig kan leven. Na een collectieve schuldenregeling kan je terug schuldenvrij door het leven. Deze procedure heeft een aantal voor- en nadelen.

Voordelen collectieve schuldenregeling:

Als de collectieve schuldenregeling afgelopen is, ben je in principe schuldenvrij. In de praktijk vereist dit meestal dat een deel van de schulden kwijtgescholden wordt.

Schuldeisers mogen geen minnelijke of gerechtelijke invordering meer doen. Dit heeft het voordeel dat je op psychologisch vlak rust krijgt en dat er geen extra kosten meer gemaakt worden. Sommige acties zoals het stopzetten van een contract of een uithuiszetting zijn wel nog mogelijk.

Intresten op schulden mogen niet meer aangerekend worden.

Een groot aantal van de personen die toegelaten zijn tot een collectieve schuldenregeling heeft in principe recht op een pro-Deoadvocaat. Dit geldt echter niet voor iedereen.

Er zijn geen individuele onderhandelingen met elke schuldeiser apart meer nodig: er wordt in één plan een oplossing gezocht voor alle schulden.

Nadelen collectieve schuldenregeling:

Een collectieve schuldenregeling is niet gratis. Je zal je schuldbemiddelaar moeten betalen. Dit kan soms hoog oplopen (bijvoorbeeld meer dan 5000 euro als er veel schuldeisers zijn). Het loon van de schuldbemiddelaar wordt opgenomen in het afbetalingsplan. Slechts in uitzonderlijke gevallen zal een Fonds dit loon betalen.

Je beschikt niet meer over je eigen inkomsten. De schuldbemiddelaar ontvangt je hele inkomen en betaalt jouw schulden in de mate van het mogelijke af. Je ontvangt enkel leefgeld. Voor grote uitgaven moet je extra geld vragen aan de schuldbemiddelaar of aan de rechter.

Je verliest een groot deel van jouw privacy. Zo wordt bijvoorbeeld jouw werkgever aangeschreven met de melding dat je in collectieve schuldenregeling zit.

De rechter kan je woning, je auto, je beslagbare spullen...verkopen om je schuldeisers te betalen. Hij kan dit doen bij een gerechtelijke aanzuiveringsregeling en is in principe verplicht dit te doen bij een totale kwijtschelding van schulden.

Een collectieve schuldenregeling kan tot zeven jaar duren.

Er kunnen voorwaarden opgelegd worden, bijvoorbeeld werk zoeken, verhuizen naar een goedkopere huurwoning...

Een collectieve schuldenregeling moet je aanvragen met een verzoekschrift bij de arbeidsrechtbank. Er zijn wel enkele voorwaarden die bepalen of je wel of niet toegelaten kan worden tot een collectieve schuldenregeling.

Als je toegelaten wordt tot een collectieve schuldenregeling zal de rechter een schuldbemiddelaar aanstellen. Deze probeert in eerste instantie tot een minnelijke aanzuiveringsregeling te komen. Wanneer hij hier niet in slaagt, zal de rechter een gerechtelijke aanzuiveringsregeling of een totale kwijtschelding van schulden opleggen.

Van zodra je toegelaten bent tot een collectieve schuldenregeling, zal je niet meer zelf je inkomen ontvangen. De schuldbemiddelaar zorgt in de mate van het mogelijke voor de afbetaling van de schulden. Hij zal je een deel van je inkomen geven om dagelijkse behoeften, zoals eten, huur, vaste kosten... mee te betalen: dit wordt leefgeld genoemd. Voor grotere uitgaven moet de je toestemming van de schuldbemiddelaar of zelfs van de rechter vragen.

Bij ingrijpende veranderingen (bijvoorbeeld een erfenis, een huwelijk, een vergeten schuld) kan het nodig zijn dat de lopende aanzuiveringsregeling aangepast moet worden. Dit noemt men een herziening.

Wanneer je je niet houdt aan de afspraken die in een collectieve schuldenregeling gemaakt zijn, kan de collectieve schuldenregeling beëindigd worden. Dit is een herroeping van de collectieve schuldenregeling.

Bijlage 2.

Regelgeving m.b.t. de erkenning als dienst voor schuldbemiddeling

Regelgeving m.b.t. de gespecialiseerde opleiding schuldbemiddeling

WETBOEK ECONOMISCH RECHT - BOEK VII. BETALINGS- EN KREDIETDIENSTEN

Artikel VII.115. De schuldbemiddeling is verboden, behalve :

1° wanneer zij wordt verricht door een advocaat, een ministerieel ambtenaar of een gerechtelijk mandataris in de uitoefening van zijn beroep of zijn ambt;

2° wanneer zij wordt verricht door overheidsinstellingen of door particuliere instellingen die daartoe door de bevoegde overheid zijn erkend.

Wettekst:

Afdeling 10. [1 Schuldbemiddeling.]¹

(1)<Ingevoegd bij W [2014-04-19/39](#), art. 3, 021; Inwerkingtreding : 01-04-2015 (zie KB [2014-04-19/40](#), art. 2)>

Art. VII.115. [1 De schuldbemiddeling is verboden, behalve :

1° wanneer zij wordt verricht door een advocaat, een ministerieel ambtenaar of een gerechtelijk mandataris in de uitoefening van zijn beroep of zijn ambt;

2° wanneer zij wordt verricht door overheidsinstellingen of door particuliere instellingen die daartoe door de bevoegde overheid zijn erkend.]¹

(1)<Ingevoegd bij W [2014-04-19/39](#), art. 3, 021; Inwerkingtreding : 01-04-2015 (zie KB [2014-04-19/40](#), art. 2)>

Artikel I.9, 55° van hetzelfde wetboek definieert schuldbemiddeling als volgt: de dienstverlening, met uitsluiting van het sluiten van een kredietovereenkomst, met het oog op het totstandbrengen van een regeling omtrent de wijze van betaling van de schuldenlast die geheel of ten dele uit een of meer kredietovereenkomsten voortvloeit;

Wettekst:

HOOFDSTUK 5. [1 - Definities eigen aan boek VII.]¹

(1)<Ingevoegd bij W [2014-04-19/39](#), art. 2, 021; Inwerkingtreding : 29-05-2014 (zie KB [2014-04-19/40](#), art. 1)>

Art. I.9.[1 Voor de toepassing van boek VII gelden de volgende definities :

55° schuldbemiddeling : de dienstverlening, met uitsluiting van het sluiten van een kredietovereenkomst, met het oog op het totstandbrengen van een regeling omtrent de wijze van betaling van de schuldenlast die geheel of ten dele uit een of meer kredietovereenkomsten voortvloeit;

GERECHTELIJK WETBOEK

Artikel 1675/17, § 1: Als schuldbemiddelaar kunnen slechts worden aangewezen :

- de advocaten, de ministeriële ambtenaren of de gerechtelijke mandatarissen in de uitoefening van hun beroep of ambt;
- de overheidsinstellingen of de particuliere instellingen, die daartoe door de bevoegde overheid zijn erkend. Deze instellingen doen hiervoor een beroep op natuurlijke personen die aan de door de bevoegde overheid bepaalde voorwaarden voldoen.

Wettekst:

HOOFDSTUK II. - De schuldbemiddelaar. <Ingevoegd bij W 1998-07-05/57, art. 2, Inwerkingtreding : 01-01-1999>

Art. 1675/17. <Ingevoegd bij W 1998-07-05/57, art. 2, Inwerkingtreding : 01-01-1999> § 1. Als schuldbemiddelaar kunnen slechts worden aangewezen :

- de advocaten, de ministeriële ambtenaren of de gerechtelijke mandatarissen in de uitoefening van hun beroep of ambt;
- de overheidsinstellingen of de particuliere instellingen, die daartoe door de bevoegde overheid zijn erkend. Deze instellingen doen hiervoor een beroep op natuurlijke personen die aan de door de bevoegde overheid bepaalde voorwaarden voldoen.

DECREET VAN 24 JULI 1996 HOUDENDE REGELING TOT ERKENNING EN SUBSIDIËRING VAN DE INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING

Artikel 5: Voorwaarde om in aanmerking te komen voor erkenning is o.a.: ten behoeve van schuldbemiddeling tegelijkertijd ter beschikking hebben:

1° een maatschappelijk werker

2° een jurist

die beiden:

- ofwel de gespecialiseerde opleiding schuldbemiddeling hebben gevolgd
- ofwel een nuttige beroepservaring van ten minste 3 jaar kunnen voorleggen.

(Aan 2° moet niet voldaan worden indien er een overeenkomst wordt gesloten met een orde van advocaten.)

Artikel 9, §1, 7° bepaalt dat de erkende instellingen de specifieke overeenkomst schuldbemiddeling moeten gebruiken.

Tekst decreet:

Artikel 5. Komen enkel voor erkenning in aanmerking, die instellingen die behoefte van schuldbemiddeling tegelijkertijd :

1° een maatschappelijk werker ter beschikking hebben, die ter zake een gespecialiseerde opleiding van ten minste zestig uren heeft gevolgd of daaromtrent een nuttige beroepservaring van ten minste drie jaar kan voorleggen;

2° het bewijs leveren dat ze een doctor of licentiaat in de rechten met bovenvermelde opleiding of beroepservaring tewerk stellen, dan wel een overeenkomst hebben gesloten hetzij met een doctor of licentiaat in de rechten die aan minstens één van die voorwaarden voldoet, hetzij met een orde van advocaten bij een balie.

De Vlaamse regering bepaalt de inhoud van de voormelde gespecialiseerde opleiding.

Artikel 6. Onverminderd de bepalingen van artikel 5, komen voor erkenning in aanmerking :

1° de openbare centra voor maatschappelijk welzijn;

2° de door de Vlaamse regering autonome centra voor algemeen welzijnswerk die erkend zijn krachtens het decreet van 19 december 1997 betreffende het algemeen welzijnswerk

Artikel 9. § 1. De erkende instellingen voor schuldbemiddeling moeten, gebeurlijk om erkend te blijven of opnieuw erkend te worden, de volgende verplichtingen naleven :

1° in hun briefwisseling en op hun officiële stukken melding maken van hun erkenning als schuldbemiddelaar, met aanduiding van het erkenningsnummer;

2° de Vlaamse regering onverwijld in kennis stellen van elke wijziging aangebracht aan de statuten en van benoemingen van bestuurders;

3° de Vlaamse regering onverwijld inlichten over de stopzetting van de schuldbemiddelingsactiviteiten; bij definitieve stopzetting van de activiteit wordt de erkenning ambtshalve geschrapt;

4° de Vlaamse regering onverwijld op de hoogte brengen in alle gevallen waarin ze niet meer voldoen aan de bij dit decreet vastgestelde erkenningsvoorwaarden;

5° in de loop van het eerste trimester dat volgt op het einde van elk boekjaar, een jaarverslag overmaken aan de Vlaamse regering;

6° zich onderwerpen aan het toezicht van de door de Vlaamse regering aangewezen ambtenaren en beampten;

7° de modelovereenkomst inzake schuldbemiddeling opgemaakt door de Vlaamse regering gebruiken.

PARLEMENTAIRE STUKKEN: HANDELINGEN VAN HET VLAAMS PARLEMENT: PARL.ST. 73 (1995-1996) NR. 1

In de commentaar bij de artikelen van het Decreet van 24 juli 1996 staat dat de erkende instelling ertoe gehouden is een maatschappelijk werker en een jurist ter beschikking te stellen *om deze taak uit te voeren*.

Hieruit concludeert de Vlaamse administratie dat het niet volstaat om een maatschappelijk werker of jurist ter beschikking te hebben, maar dat eenieder die de taken van schuldbemiddeling uitvoert aan de vereisten moet voldoen.

Artikel 7

De instelling die om erkenning als schuldbemiddelaar vraagt, is ertoe gehouden een maatschappelijk werker en een doctor of licentiaat in de rechten ter beschikking te hebben om deze taak uit te voeren.

De maatschappelijk werker moet een gespecialiseerde opleiding van minstens zestig uren hebben gevolgd, of beschikken over een gelijkwaardige beroepservaring van ten minste drie jaar.

De doctor of licentiaat in de rechten moet eveneens deze opleiding gevolgd hebben, dan wel een nuttige beroepservaring (eveneens van drie jaar) hebben.

Ingeval een instelling niet over een eigen doctor of licentiaat in de rechten beschikt, kan zij ten behoeve van het juridisch onderzoek van kredietdossiers een overeenkomst sluiten met een doctor of licentiaat in de rechten, of met een balie bij een orde van advocaten.

Gezien de hoge techniciteit van de consumptiekredietmaterie leek het aangewezen om binnen de instellingen voor schuldbemiddeling a priori reeds een hoge graad van technische know-how te voorzien. Door hun vorming zijn het in de eerste plaats de juristen die hiervoor moeten instaan. De bijzondere vorming van de maatschappelijk werkers gekoppeld aan hun praktijkervaring levert een extra-waarborg op voor een hoog-kwalitatieve en contractueel-waterdichte benadering van de schuldendossiers. Deze hoge mate van expertise moet tegelijk ook vertrouwenwekkend overkomen in de ogen van de schuldeisers.

BESLUIT VAN DE VLAAMSE REGERING VAN 25 MAART 1997 TOT UITVOERING VAN HET DECREET VAN 24 JULI 1996 HOUDENDE REGELING TOT ERKENNING EN SUBSIDIERING VAN DE INSTELLINGEN VOOR SCHULDBEMIDDELING

Artikel 3, 2°: Bij een aanvraag tot erkenning moet worden ingediend: een lijst met de identiteit en de kwalificatie van de personen belast met schuldbemiddeling, hun getuigschrift van de opleiding schuldbemiddeling of hun verklaring van nuttige beroepservaring.

Artikel 7bis § 1: Jaarlijks op 31 maart bezorgt de erkende instelling voor schuldbemiddeling haar jaarverslag van het voorafgaande jaar aan de administratie. Dat jaarverslag bevat:

1° de gegevens van de jaarlijkse basisregistratie en toelichting bij de cijfers;

2° de identiteit, kwalificatie en tewerkstellingsvolume van de gekwalificeerde medewerkers, opgenomen in de lijst, vermeld in artikel 3, 2°.

Artikel 10: Toezicht: ter plaatse of op stukken.

Artikel 12: Opleiding:

§ 1. De gespecialiseerde opleiding bedoeld in artikel 5 van het decreet bestaat uit een programma "financiële hulpverlening" dat de volgende materies omvat:

1° maatschappelijke situering van de financiële hulpverlening en schuldbemiddeling;

2° juridische aspecten;

3° financiële aspecten;

4° methodologie;

5° deontologie.

§ 2. De opleiding wordt georganiseerd door of in samenwerking met een of meerdere universiteiten of hogescholen.

§ 3. Om het getuigschrift te kunnen uitreiken waaruit blijkt dat de gespecialiseerde opleiding met vrucht gevolgd werd, dient de organisator, voordat de opleiding start, het akkoord van de administratie over het uitgewerkte programma te verkrijgen.

Bijlage bij dit besluit is de modelovereenkomst schuldbemiddeling die bepaalt wat schuldbemiddeling inhoudt:

contact opnemen met schuldeisers, er inlichtingen bij inwinnen, de gegrondheid van schuldvorderingen onderzoeken, betwisten indien nodig, betalingsplannen opstellen (zodat ze rekening houden met de totaliteit van de kosten en schulden en het haalbaar is voor de schuldenaar), onderhandelen over betalingsplannen met schuldeisers, en adviseren aan de schuldenaars hoe zij indien nodig best hun belangen laten verdedigen voor de rechtbank.

Tekst besluit:

Artikel 3. Om ontvankelijk te zijn dient de aanvraag tot erkenning bij aangetekend schrijven te worden ingediend en dient zij de volgende gegevens en stukken te bevatten:

...

2° een lijst houdende de identiteit en de kwalificatie van de personen belast met de schuldbemiddeling alsook hun getuigschrift van gespecialiseerde opleiding of hun verklaring van nuttige beroepservaring;

Artikel 7bis. § 1. Jaarlijks op 31 maart bezorgt de erkende instelling voor schuldbemiddeling haar jaarverslag van het voorafgaande jaar aan de administratie. Dat jaarverslag bevat:

1° de gegevens van de jaarlijkse basisregistratie en toelichting bij de cijfers;

2° de identiteit, kwalificatie en tewerkstellingsvolume van de gekwalificeerde medewerkers, opgenomen in de lijst, vermeld in artikel 3, 2°.

De minister bepaalt het model van het jaarverslag.

Artikel 10. [Personeelsleden (verv. B.V.R. 31 maart 2006, art. 17, l: 1 april 2006)] van de administratie zien ter plaatse of op stukken toe of de instelling die een erkenning aanvraagt of erkend is, de erkenningsvoorwaarden naleeft.

De instellingen verlenen hun medewerking aan de uitoefening van het toezicht. Ze bezorgen aan de in het eerste lid bedoelde [personeelsleden (verv. B.V.R. 31 maart 2006, art. 17, l: 1 april 2006) Jop hun eenvoudig verzoek de stukken die met de erkenningsaanvraag of de erkenning verband houden.

Artikel 12. § 1. De gespecialiseerde opleiding bedoeld in artikel 5 van het decreet bestaat uit een programma "financiële hulpverlening" dat de volgende materies omvat:

- 1° maatschappelijke situering van de financiële hulpverlening en schuldbemiddeling;*
- 2° juridische aspecten;*
- 3° financiële aspecten;*
- 4° methodologie;*
- 5° deontologie.*

§ 2. De opleiding wordt georganiseerd door of in samenwerking met een of meerdere universiteiten of hogescholen.

§ 3. Om het getuigschrift te kunnen uitreiken waaruit blijkt dat de gespecialiseerde opleiding met vrucht gevolgd werd, dient de organisator, voordat de opleiding start, het akkoord van de administratie over het uitgewerkte programma te verkrijgen.

Artikel 13. § 1. De nuttige beroepservaring van drie jaar bedoeld in artikel 5 van het decreet wordt aangetoond aan de hand van een schriftelijke verklaring hetzij van het personeelslid, hetzij van de doctor of licentiaat in de rechten met wie de instelling een overeenkomst heeft gesloten. In deze verklaring wordt aangegeven op welke wijze en terreinen men de beroepservaring inzake financiële hulpverlening heeft verworven alsook de periode gedurende dewelke men deze ervaring heeft opgedaan.

§ 2. Deze verklaring dient te worden geattesteerd door de instelling bij wie of met wie de betrokkenen de nuttige beroepservaring heeft opgedaan.

Bijlage I: modelovereenkomst inzake schuldbemiddeling

1. De instelling voor schuldbemiddeling verbindt er zich toe:

1.1. de aanvrager(s) alle nuttige inlichtingen te verstrekken over krediet en overmatige schuldenlast (wetgeving, te ondernemen stappen, bevoegde organismen).

1.2. de gegevens van de aanvrager(s) te hanteren met de nodige discretie met dien verstande dat alle gegevens van het dossier vertrouwelijk zijn en slechts gebruikt of bekendgemaakt mogen worden in het kader van de schuldbemiddelingsopdracht.

1.3. geen enkele van de hieraan genoemde activiteiten te ondernemen dan met de instemming van de aanvrager, met name:

- contact nemen met en inlichtingen inwinnen bij de verschillende schuldeisers;

- op basis van de voorgelegde documenten, de wettelijkheid van de door de aanvrager aangegane verbintenissen onderzoeken;

- indien mogelijk een betalingsplan optellen, het aan de schuldeisers voorleggen en erover onderhandelen, het uitvoeren van het plan en het verloop ervan nagaan.

1.4. als het geschil voor de rechtbank gebracht moet worden, de aanvrager advies te verstrekken over de wijze waarop zijn belangen het best verdedigd worden.

OMZENDBRIEF WEL/99/04 23 APRIL 1999

Ondertekening van de briefwisseling m.b.t. de schuldbemiddeling en de overeenkomst schuldbemiddeling:

analogie met artikel 1675/17,§1 Ger.W. m.b.t. de collectieve schuldenregeling:

De instelling doet voor de schuldbemiddeling een beroep op natuurlijke personen; de schuldbemiddeling wordt enkel door deze personen gedaan. De schuldbemiddelaar vertegenwoordigt daarvoor de instelling, en voert ook zelf de daarmee verband houdende verbintenissen van de instelling uit.

Tekst omzendbrief:

Artikel M4:

4. Ondertekening van de briefwisseling.

4.1. Artikel 28, §2, eerste lid van de organieke wet gaat als volgt : "...de akten en de briefwisseling van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn worden ondertekend door de voorzitter en de secretaris".

Het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (en niet de dienst schuldbemiddeling van het OCMW) wordt als instelling voor schuldbemiddeling erkend.

De wet op de collectieve schuldenregeling bepaalt uitdrukkelijk dat de instelling voor schuldbemiddeling een beroep doet op natuurlijke personen die aan bepaalde voorwaarden voldoen (art. 1675/17,§1). De schuldbemiddeling wordt enkel door deze personen gedaan.

Bij de aan te gane overeenkomst (zie besluit van de Vlaamse regering van 25 maart 1997 tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse Gemeenschap) wordt de instelling vertegenwoordigd. Het is de schuldbemiddelaar die de verbintenissen van de instelling uitvoert.

Daarenboven is schuldbemiddeling een vorm van voortdurende dienstverlening die in zeer grote mate op de vertrouwensrelatie tussen de cliënt (van wie de beslagrechter heel wat inzet en inspanningen zal vragen) en de schuldbemiddelaar (van wie deskundigheid wordt verwacht) berust.

Mits het huishoudelijk reglement dit voorziet, is artikel 28 van de organieke OCMW-wet te verzoenen met het volgende.

In de briefwisseling kan een onderscheid gemaakt worden naargelang het de briefwisseling van de instelling betreft (bijvoorbeeld naar de erkennende overheid toe) dan wel deze van de schuldbemiddeling zelf (bijvoorbeeld naar schuldeisers toe).

Het is aangewezen dat een eventuele delegatie van de bevoegdheid tot het ondertekenen in de briefwisseling zelf vermeld wordt. Indien ze dit wensen kunnen OCMW's bepalen dat de brieven van de schuldbemiddelaars medeondertekend worden door een mandataris of een gemandateerde leidinggevende.

4.2. Wat de beslissing betreft om ten aanzien van deze cliënt aan schuldbemiddeling te doen, verschilt schuldbemiddeling in niets van enige andere vorm van dienstverlening.

Er moet dus een raadsbeslissing of beslissing van het comité sociale dienst zijn waarbij de schuldbemiddeling wordt toegestaan of geweigerd. Tegen deze beslissing staat beroep bij de arbeidsrechtbank open. In dringende gevallen (bijvoorbeeld : 's anderendaags zal een gerechtsdeurwaarder zich aanbieden) kan - zoals voor andere zaken - een beroep op de voorzitter gedaan worden (artikel 28, §3).

Eens een positieve beslissing genomen, treedt de schuldbemiddelaar (maatschappelijk werker of jurist) op en kan deze de overeenkomst met de cliënt ondertekenen.

4.3. Ondertekening door de schuldbemiddelaar (maatschappelijk werker en/of jurist).

Hier is de concrete situatie en organisatie van ieder OCMW doorslaggevend.

Wanneer een OCMW bijvoorbeeld een overeenkomst met de balie heeft, is het vanzelfsprekend dat de briefwisseling inzake schuldbemiddeling in hoofdzaak door de maatschappelijk werker/schuldbemiddelaar zal worden gevoerd en ondertekend.

4.4. Deze regelingen zijn van overeenkomstige toepassing voor de centra voor algemeen welzijnswerk.

KWALITEITSDECREET

Ook van toepassing, als een dienst die door de Vlaamse overheid is erkend: o.a. wat klachtenbehandeling betreft: het Decreet betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen van 17 oktober 2003 ([kwaliteitsdecreet](#)).