

GOUVERNEMENTS DE COMMUNAUTE ET DE REGION
GEMEENSCHAPS- EN GEWESTREGERINGEN
GEMEINSCHAFTS- UND REGIONALREGIERUNGEN

VLAAMSE GEMEENSCHAP — COMMUNAUTE FLAMANDE

VLAAMSE OVERHEID

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

[C – 2013/35151]

31 DECEMBER 2012. — Ministerieel besluit betreffende de vaststelling van het model van jaarverslag dat de erkende instellingen voor schuldbemiddeling moeten gebruiken

De Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin,

Gelet op het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast, artikel 9, § 2, ingevoegd bij het decreet van 28 april 2006;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 25 maart 1997 tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast, artikel 7bis, § 1, ingevoegd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 11 januari 2008 en gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 7 oktober 2011,

Besluit :

Artikel 1. Bijlage 1 bij dit besluit bepaalt het model van jaarverslag dat de erkende instellingen voor schuldbemiddeling moeten gebruiken voor het jaarverslag van hun werking 2012, overeenkomstig artikel 7bis, § 1, van het besluit van de Vlaamse Regering van 25 maart 1997 tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast.

Art. 2. Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2013.

Brussel, 31 december 2012.

De Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin,

J. VANDEURZEN

Jaarverslag 2012 van een instelling voor schuldbemiddeling

WVG-01-121211



Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Afdeling Welzijn en Samenleving
 Koning Albert II-laan 35 bus 30, 1030 BRUSSEL
 Tel. 02 553 35 40 – Fax 02 553 33 60
 E-mail: welzijnensamenleving@wvg.vlaanderen.be

In te vullen door de behandelende afdeling
 ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

Met dit formulieren kan een instelling voor schuldbemiddeling (isb) aantonen hoe ze de doelstellingen in 2012 vervuld heeft.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Mail dit formulier uiterlijk op 31 maart 2013 in Word, niet in pdf. Stuur ook een ondertekende versie van dit formulier met de post naar de afdeling Welzijn en Samenleving op het bovenstaande adres.

Administratieve gegevens van de instelling voor schuldbemiddeling

1 Vul de administratieve gegevens in van de instelling voor schuldbemiddeling.

juridische vorm OCMW OCMW-vereniging CAW

naam

straat en nummer

postnummer en gemeente

telefoonnummer

voor- en achternaam

contactpersoon

e-mailadres

contactpersoon

2 Vul de namen in van de organisaties waarmee de instelling voor schuldbemiddeling samenwerkt.

OCMW	CAW	middenveld-organisaties	andere organisaties
.....
.....
.....
.....
.....

Beschrijving van de werking van de instelling voor schuldbemiddeling

3 Hoe is de isb georganiseerd?

De isb maakt deel uit van de sociale dienst.

De isb is een zelfstandige dienst binnen de organisatie.

De isb heeft een andere organisatievorm, namelijk:

4 Over hoeveel personeelsleden beschikt de isb?

Vermeld het aantal in voltijdsequivalenten.

..... voltijdsequivalenten maatschappelijk werkers

..... voltijdsequivalenten juristen

5 Is er een duidelijke taakverdeling tussen maatschappelijk werkers en juristen die aan schuldhulpverlening doen?

- ja nee

6 Hoe vaak houden de medewerkers van de isb teamoverleg?

- wekelijks
 tweewekelijks
 driewekelijks
 maandelijks
 met een andere frequentie, namelijk:

7 Worden de medewerkers van de isb gecoacht?

- ja nee

8 Krijgen de medewerkers van de isb vorming rond budget- en schuldhulpverlening aangeboden?

- ja nee

9 Wordt in de isb gewerkt met een draaiboek voor schuldhulpverlening?

- ja nee

10 Kruis aan wanneer de isb open is.

	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag
voormiddag	<input type="checkbox"/>				
namiddag	<input type="checkbox"/>				
avond	<input type="checkbox"/>				

11 Op hoeveel locaties of antennepunten binnen het werkingsgebied is de isb bereikbaar voor burgers?

- op één adres
 op twee adressen
 op drie adressen
 op vier of meer adressen

12 Werkt de isb met een mobiele ploeg?

- ja nee

13 Kunnen hulpvragers alleen na doorverwijzing terecht bij een schuldhulpverlener van de isb?

- ja nee

14 Kunnen hulpvragers rechtstreeks contact opnemen met een schuldhulpverlener?

- ja nee

15 Kunnen hulpvragers een huisbezoek van een schuldhulpverlener bekomen?

- ja nee

16 Hoe schenkt de isb aandacht aan personen met een schuldenlast uit de meest kwetsbare groepen?

.....

17 Hoe organiseert de isb gebruikersparticipatie?

.....

nee

34 Geef uw eventuele opmerkingen daarover?

35 Doet de isb aan budgetbegeleiding?

ja nee

36 Doet de isb aan budgetbeheer?

ja nee

37 Stelt een medewerker van de isb zelf verzoekschriften op in het kader van collectieve schuldenregeling?

ja nee

38 Legt een medewerker van de isb verzoekschriften neer in het kader van collectieve schuldenregeling?

ja

nee. Laat de isb dat over aan de cliënt als hij dat aankan?

ja nee

39 Organiseert de isb nazorg voor cliënten?

ja. Hoe organiseert de isb die nazorg?

Isb-medewerkers doen zelf de nazorg van de cliënten.

De isb laat de nazorg organiseren door externen, zoals buddy's, vrijwilligers of een inloopcentrum.

nee

40 Heeft de isb zelf preventie-initiatieven genomen om schuldenlast te voorkomen?

ja. Welke preventie-initiatieven heeft de isb genomen voor de volgende doelgroepen?

doelgroep	preventie-initiatieven
kinderen tot 12 jaar
jongeren van 12 tot 25 jaar
volwassenen vanaf 26 jaar

nee

41 Heeft de isb in 2012 via samenwerking met externe organisaties aan de preventie van schuldenlast gedaan?

ja. Welke preventie-initiatieven heeft de isb genomen in samenwerking met externe organisaties voor de volgende doelgroepen?

doelgroep	preventie-initiatieven
kinderen tot 12 jaar
jongeren van 12 tot 25 jaar
volwassenen vanaf 26 jaar

nee

42 Heeft de isb voor 2013 al preventie-initiatieven gepland om schuldenlast te voorkomen?

ja. Welke preventie-initiatieven heeft de isb gepland?

.....

nee

43 Heeft de isb een visie op schuldhulpverlening en -bemiddeling bepaald?

ja. Beschrijf die visie.

.....
 nee. Bereidt de isb de uitwerking van die visie voor?

ja nee

44 Heeft de isb strategische doelstellingen voor 2013 bepaald?

ja nee

45 Geef uw eventuele opmerkingen daarover?

.....
46 Heeft de isb operationele doelstellingen voor 2013 bepaald?

ja nee

47 Geef uw eventuele opmerkingen daarover?

.....
48 Beschikt de isb over een beschrijving van de wijze waarop de resultaten geëvalueerd worden?

ja nee

49 Geef uw eventuele opmerkingen daarover?

.....
50 Heeft de isb afspraken gemaakt over hoe de werking bijgestuurd kan worden?

ja nee

51 Geef uw eventuele opmerkingen daarover?

.....
52 Heeft de isb haar werking in 2012 geëvalueerd?

ja. Welke werkpunten hebt u afgeleid uit de evaluatie?

.....
 nee

53 Heeft de isb haar samenwerking met externe organisaties in 2012 geëvalueerd?

ja. Hoe heeft de isb die samenwerking geëvalueerd?

.....
 nee

54 Heeft de isb verbeteringsinitiatieven gekoppeld aan de resultaten van de evaluatie van haar werking?

ja. Welke verbeteringsinitiatieven heeft de isb daaraan gekoppeld?

.....
 nee

55 Heeft de isb verbeteringsinitiatieven gekoppeld aan de resultaten van de evaluatie van de samenwerking met externe organisaties?

ja. Welke verbeteringsinitiatieven heeft de isb daaraan gekoppeld?

nee

56 Geef eventueel aanvullende informatie over de werking van de isb.

Beschrijving van de cliënten van de erkende instelling voor schuldbemiddeling

57 Welke tendensen merkt u op in het profiel van de cliënten?

Tendensen in de schuldenproblematiek

58 Welke tendensen merkt u op in de schuldenproblematiek?

59 Welke beleidssignalen voor de schuldenproblematiek leidt u daaruit af?

Ondertekening

60 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik bevestig dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid zijn ingevuld.

datum dag maand jaar

handtekening

voor- en achternaam

functie

TRADUCTION

AUTORITE FLAMANDE

Bien-être, Santé publique et Famille

[C – 2013/35151]

31 DECEMBRE 2012. — Arrêté ministériel établissant le modèle de rapport annuel que les institutions de médiation de dettes agréées doivent utiliser

Le Ministre flamand du Bien-être, de la Santé publique et de la Famille,

Vu le décret du 24 juillet 1996 réglant l'agrément et le subventionnement des instituts de médiation de dettes et le subventionnement d'un « Vlaams Centrum Schuldenlast » (Centre flamand de l'Endettement), l'article 9, § 2, modifié par le décret du 28 avril 2006;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 25 mars 1997 portant exécution du décret du 24 juillet 1996 réglant l'agrément et le subventionnement des institutions de médiation de dettes et le subventionnement d'un « Vlaams Centrum Schuldenlast » (Centre flamand de l'Endettement), l'article 7bis, § 1^{er}, inséré par l'arrêté du 11 janvier 2008 et modifié par l'arrêté du 7 octobre 2011,

Arrête :

Article 1^{er}. L'annexe 1^{re} au présent arrêté définit le modèle de rapport annuel que les institutions de médiation de dettes agréées doivent utiliser pour le rapport annuel de leur fonctionnement 2012, conformément à l'article 7bis, § 1^{er}, de l'arrêté du Gouvernement flamand du 25 mars 1997 portant exécution du décret du 24 juillet 1996 réglant l'agrément et le subventionnement des institutions de médiation de dettes et le subventionnement d'un « Vlaams Centrum Schuldenlast ».

Art. 2. Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2013.

Bruxelles, le 31 décembre 2012.

Le Ministre flamand du Bien-être, de la Santé publique et de la Famille,

J. VANDEURZEN

Rapport annuel 2012 d'une institution de médiation de dettes

WVG-01-121211



Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Afdeling Welzijn en Samenleving
 Koning Albert II-laan 35 bus 30, 1030 Brussel
 Tél. 02 553 35 40 - Fax 02 553 33 60
 Adresse e-mail : welzijnsamenleving@wvg.vlaanderen.be

A remplir par la
 division en charge du
 dossier

date de réception

A quoi sert ce formulaire ?

A l'aide du présent formulaire, une institution de médiation de dettes peut démontrer comment elle a atteint ses objectifs en 2012.

A qui adresser ce formulaire ?

Envoyez ce formulaire par e-mail sous forme word (et non pas sous forme pdf) le 31 mars 2013 au plus tard. Envoyez également une version signée du formulaire par courrier à la 'Afdeling Welzijn en Samenleving' à l'adresse susmentionnée.

Données administratives de l'institution de médiation de dettes

1 Complétez les données administratives de l'institution de médiation de dettes.

forme juridique CPAS Association CPAS Centre d'Aide sociale générale

nom

rue et numéro

code postal et commune

n° de téléphone

prénom et nom de la
 personne de contact

adresse e-mail de la
 personne de contact

2 Remplissez les noms des organisations avec lesquelles l'institution de médiation de dettes collabore.

CPAS	Centre d'aide sociale générale	organisations représentant la société civile	autres organisations
.....
.....
.....
.....
.....

Description du fonctionnement de l'institution de médiation de dettes

3 Comment l'institution de médiation de dettes est-elle organisée ?

- L'institution de médiation de dettes fait partie du service social.
- L'institution de médiation de dettes est un service indépendant au sein de l'organisation.
- L'institution de médiation de dettes est organisée autrement que selon les options ci-dessus, à savoir :

4 De combien d'effectifs l'institution de médiation de dettes dispose-t-elle ?

Mentionnez le nombre en équivalents à temps plein.

..... équivalents à temps plein d'assistants sociaux
 équivalents à temps plein de juristes

5 Y a-t-il une répartition nette des tâches entre les assistants sociaux et les juristes impliqués dans l'aide à la gestion de dettes ?

oui non

6 Quelle est la fréquence avec laquelle les collaborateurs se concertent ?

- une fois par semaine
 toutes les deux semaines
 toutes les trois semaines
 mensuellement
 avec une autre fréquence, à savoir :

7 Les collaborateurs de l'institution de médiation de dettes reçoivent-ils du coaching ?

oui non

8 Les collaborateurs bénéficient-ils d'une formation relative à l'aide à la gestion budgétaire et des dettes ?

oui non

9 L'institution de médiation de dettes utilise-t-elle un scénario pour l'aide à la gestion des dettes ?

oui non

10 Cochez les créneaux d'ouverture de l'institution de médiation de dettes.

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
matin	<input type="checkbox"/>				
après-midi	<input type="checkbox"/>				
soir	<input type="checkbox"/>				

11 A combien d'endroits ou d'antennes dans le champ de l'action l'institution de médiation de dettes peut-elle être jointe ?

- à une adresse
 à deux adresses
 à trois adresses
 à quatre adresses ou plus :

12 L'institution de médiation de dettes a-t-elle une équipe mobile ?

oui non

13 Les demandeurs d'aide ne peuvent-ils s'adresser à un prestataire d'aide à la gestion des dettes que suite à un renvoi ?

oui non

14 Les demandeurs d'aide peuvent-ils prendre directement contact avec un prestataire d'aide à la gestion des dettes ?

oui non

15 Les demandeurs d'aide peuvent-ils demander une visite à domicile par un prestataire d'aide à la gestion des dettes ?

oui non

16 Comment l'institution de médiation de dettes atteint-elle les personnes en situation d'endettement dans les groupes les plus vulnérables ?

17 Comment l'institution de médiation de dettes organise-t-elle une participation des utilisateurs ?

18 L'institution de médiation de dettes fait-elle appel aux experts du vécu ?

oui non

19 L'institution de médiation de dettes sonde-t-elle ses clients systématiquement sur leurs attentes au niveau de la médiation de dettes ?

jamais parfois généralement toujours

20 L'institution de médiation de dettes accorde-t-elle un maximum de responsabilité à ses clients ?

jamais parfois généralement toujours

21 Les clients écrivent-ils eux-mêmes des lettres ?

oui parfois généralement toujours

22 Les prestataires d'aide à la gestion des dettes évaluent-ils les tâches que les clients sont capables d'assumer à nouveau ?

jamais parfois généralement toujours

23 L'institution de médiation de dettes offre-t-elle tant de l'aide financière que psychosociale aux clients ?

oui non

24 L'institution de médiation de dettes organise-t-elle des sondages de satisfaction auprès des clients ?

oui non

25 L'institution de médiation de dettes organise-t-elle d'office un entretien d'entrée ?

oui non

26 La structure des entretiens suivants est-elle clairement communiquée aux clients ?

mode de travail oui non
 objectifs à poursuivre oui non
 durée de l'aide à la gestion de dettes oui non

27 Souhaitez-vous faire des remarques à ce sujet.

28 Les dettes des clients sont-elles d'office inventoriées par l'institution de médiation de dettes ?

oui non

29 L'institution de médiation de dettes vérifie-t-elle si les dettes des clients sont fondées ?

jamais parfois généralement toujours

30 Est-ce qu'un collaborateur de l'institution de médiation de dettes négocie avec les créanciers sur un plan d'amortissement ?

oui non

31 Les collaborateurs de l'institution de médiation de dettes établissent-ils un planning budgétaire ensemble avec le client ?

- jamais parfois généralement toujours

32 Les collaborateurs de l'institution de médiation de dettes et les clients établissent-ils un contrat modèle fixant les tâches et les engagements de chaque partie ?

- jamais parfois généralement toujours

33 L'institution de médiation de dettes a-t-elle une procédure de traitement de plaintes fixant l'approche qu'elle adopte en cas de plaintes ?

oui. Cette procédure est-elle clairement expliquée aux clients ?

- oui non

non

34 Souhaitez-vous faire des remarques à ce sujet ?

.....

35 L'institution de médiation de dettes fournit-elle de l'encadrement budgétaire ?

- oui non

36 L'institution de médiation de dettes fournit-elle de la gestion budgétaire ?

- oui non

37 Les collaborateurs de l'institution de médiation de dettes rédigent-ils eux-mêmes des requêtes dans le cadre du règlement collectif de dettes ?

- oui non

38 Les collaborateurs de l'institution de médiation de dettes déposent-ils des requêtes dans le cadre du règlement collectif de dettes ?

oui

non. L'institution de médiation de dettes en laisse-t-elle le soin au client si celui en est à même ?

- oui non

39 L'institution de médiation de dettes organise-t-elle un suivi pour les clients ?

oui. Comment l'organisation de médiation de dettes organise-t-elle ce suivi ?

Les collaborateurs de l'institution de médiation de dettes assument eux-mêmes le suivi des clients.

L'institution de médiation de dettes confie l'organisation du suivi à des externes, comme par ex., comme des buddies, des bénévoles ou un centre d'appui.

non

40 L'institution de médiation de dettes a-t-elle pris de propres initiatives pour prévenir l'endettement ?

oui. Quelles initiatives de prévention l'institution de médiation de dettes a-t-elle prises pour les groupes-cibles suivants ?

groupe-cible

initiatives de prévention

enfants jusque 12 ans

jeunes de 12 à 25 ans

adultes à partir de 26 ans

non

41 L'institution de médiation de dettes a-t-elle assumé la prévention de l'endettement en coopération avec d'organisations externes ?

- oui. Quelles initiatives de prévention l'institution de médiation de dettes a-t-elle prises en collaboration avec des organisations externes pour les groupes-cibles suivants ?

groupe-cible	initiatives de prévention
enfants jusque 12 ans
jeunes de 12 à 25 ans
adultes à partir de 26 ans

- non

- 42 L'institution de médiation de dettes a-t-elle déjà pris des initiatives pour prévenir l'endettement en 2013 ?

- oui. Quelles sont les initiatives de prévention prévues par l'institution de médiation de dettes ?

- non

- 43 L'institution de médiation de dettes a-t-elle développé une vision sur l'aide à la gestion et la médiation des dettes ?

- oui. Décrivez cette vision.

- non. L'institution de médiation de dettes prépare-t-elle l'élaboration de cette vision ?

oui

non

- 44 L'institution de médiation de dettes s'est-elle fixé des objectifs stratégiques pour 2013 ?

oui

non

- 45 Souhaitez-vous faire des remarques à ce sujet ?

- 46 L'institution de médiation de dettes s'est-elle fixé des objectifs opérationnels pour 2013 ?

oui

non

- 47 Souhaitez-vous faire des remarques à ce sujet ?

- 48 L'institution de médiation de dettes dispose-t-elle d'une description de la façon dont les résultats sont évalués ?

oui

non

- 49 Souhaitez-vous faire des remarques à ce sujet ?

- 50 L'institution de médiation de dettes a-t-elle pris des dispositions pour ajuster son fonctionnement ?

oui

non

- 51 Souhaitez-vous faire des remarques à ce sujet ?

- 52 L'institution de médiation de dettes a-t-elle évalué son fonctionnement en 2012 ?

- oui. Quels sont les points d'amélioration issus de cette évaluation ?

- non

53 L'institution de médiation de dettes a-t-elle évalué sa collaboration avec des organisations externes en 2012 ?

oui. Comment l'institution de médiation de dettes a-t-elle évalué cette collaboration ?

.....
 non

54 L'institution de médiation de dettes projette-t-elle des initiatives d'amélioration en réponse aux résultats de l'évaluation de son fonctionnement ?

oui. Quelles sont les initiatives d'amélioration envisagées ?

.....
 non

55 L'institution de médiation de dettes a-t-elle projette-t-elle des initiatives d'amélioration en réponse aux résultats de l'évaluation de sa collaboration avec des organisations externes ?

oui. Quelles sont les initiatives d'amélioration envisagées ?

.....
 non

56 Donnez éventuellement des informations supplémentaires sur le fonctionnement de l'institution de médiation de dettes.

Description des clients de l'institution agréée de médiation de dettes

57 Quelles tendances notez-vous dans le profil des clients ?

Tendances dans la problématique de l'endettement

58 Quelles tendances notez-vous dans la problématique de l'endettement ?

59 Quels signaux à l'attention de la politique en déduisez-vous ?

Signature

60 Complétez la déclaration ci-dessous.

Je confirme que toutes les données dans le présent formulaire sont véridiques.

date jour mois année

signature

.....
 prénom et nom

.....
 fonction