



**INTERN RAPPORT  
2017**

---

## 1. Voorstelling :

Modero is een gerechtsdeurwaarderskantoor waar transparantie , toegankelijkheid en kwalitatieve dienstverlening centraal staat.

Omdat het belangrijk is dat er kritisch naar de eigen dienstverlening wordt gekeken, werd een interne ombudsdienst opgericht.

Sedert haar opstart behandelt deze ombudsdienst de klachten van betrokken actoren omtrent de gevoerde werkwijze om vervolgens te zoeken naar oplossingen en de eigen werkwijze te verbeteren.

## 2. Verantwoordelijke :

### Fanny Favvys

- geboren in 1971
- juriste, afgestudeerd juni 1995
- sedert januari 2006 werkzaam bij Modero
- aanvang stage 'stagiair-gerechtsdeurwaarder' in april 2007
- geslaagd voor het examen kandidaat-gerechtsdeurwaarder in september 2009
- bijkomende opleidingen :
  - o 'basisopleiding schuldbemiddeling' bij het Vlaams Centrum Schuldenlast in 2013
  - o 'bemiddelaar' bij het door de Federale Bemiddelingscommissie erkend opleidingscentrum Mediv in 2017
  - o Specialisaties 'bemiddelaar' in 2018:
    - burgerlijke en handelszaken bij het door de Federale Bemiddelingscommissie erkend opleidingscentrum Mediv
    - familiale zaken bij het door de Federale Bemiddelingscommissie erkend opleidingscentrum Interactie-Academie

### 3. Werking :

#### HOE KLACHT NEERLEGGEN :

Een klacht kan bezorgd worden via een online formulier op de website [www.moderro.be](http://www.moderro.be).

Daarnaast kan een klacht worden neergelegd bij de syndicus-voorzitter van de arrondissementskamer of bij de verslaggever van de nationale kamer van gerechtsdeurwaarders, tuchtorganen die kunnen optreden tegen een gerechtsdeurwaarder.

Bij misdrijven kan men zich wenden tot de Procureur des Konings om daar klacht neer te leggen.

#### WERKING EXTERN :

Alle ontvangen klachten worden volgens een geijkte procedure behandeld.

Dit houdt in dat **binnen de twee dagen** na ontvangst van de klacht (meestal via een online formulier) een ontvangstbevestiging wordt verzonden.

De klachten worden **binnen de veertien dagen** behandeld, waarna een antwoord bezorgd wordt via telefoon, mail of brief.

#### WERKING INTERN :

Als de klacht **over de werkwijze** gaat, neemt de ombudsdienst de klacht in behandeling.

Als de klacht niet over de werkwijze gaat, maar over specifieke materie, neemt de betrokken dienst, onder toezicht van de ombudsdienst, de klacht in behandeling.

Alle klachten worden teruggekoppeld door de ombudsdienst naar de betrokken team(s).

Met oog op transparantie en efficiënte communicatie zit de ombudsdienst samen met de betrokken team(s) om de klacht intern te bespreken en te zoeken naar een oplossing en mogelijke verbeteringen. Hiervan wordt een intern verslag opgemaakt.

## 4. Verslag 2017 :

### ONLINE KLACHTENFORMULIER :

We ontvingen **103** klachtenformulieren.

Van deze **103** inzendingen waren er **14** die betrekking hadden op gerechtsdeurwaarders buiten het Modero Netwerk en **36** die niet als klacht over de gevoerde werkwijze konden worden opgevat.

De klachten die niet als klacht over de gevoerde werkwijze kunnen worden opgevat handelen voornamelijk over :

- inlichtingen mbt adreswijziging, overlijden, ... (3x)
- betwisting van de oorspronkelijke schuldvordering (21x, waarvan 4 geen betrekking hebben op dossiers ons kantoor)
- betaalbewijzen (4x)

De inhoud van de **53** resterende klachten zijn zeer divers.

De meest voorkomende klachten handelen over :

- de houding van het betrokken personeel (7x)
- geen reactie op verzonden mail en/of telefoon (6x)
- niet akkoord met beslissing in/behandeling dossier (22x)
- begrip tonen voor situatie dat een groter afbetalingsplan niet mogelijk is (2x)
- onduidelijkheid over afrekening (2x)
- vraag naar / melding van afbetalingsplan (4x)

Alle klachten werden door de ombudsdienst naar het betrokken operationeel team en naar de bestemming teruggekoppeld. In 2017 werden **geen onregelmatigheden** vastgesteld tegen deze procedure

### KLACHT BIJ DE BIJ DE SYNDICUS-VOORZITTER VAN DE ARRONDISEMENTS-KAMER :

Er werden **15** klachten neergelegd bij de syndicus-voorzitter van de arrondissementskamer. Twee van deze klachten werden ook via een online formulier ingediend.

De inhoud van deze klachten handelen over :

- niet akkoord met beslissing in / behandeling van het dossier (11x)
- handelswijze kantoor (3x)
- onduidelijkheid over afrekening (1x)

Deze klachten werd intern onderzocht en de maatregelen die zich opdrongen werden getroffen.

Na analyse door de syndicus-voorzitter van de arrondissementskamer werden deze klachten zonder gevolg geklasseerd op uitzondering van 1 klacht met betrekking tot 'niet akkoord met beslissing in /

behandeling van het dossier' waar de procedure bij de arrondissementskamer nog lopende daar het eind 2017 ontvangen werd.

**KLACHT BIJ DE VERSLAGGEVER VAN DE NATIONALE KAMER VAN GERECHTSDEURWAARDERS :**

Er werden **2** klachten neergelegd bij de verslaggever van de nationale kamer van gerechtsdeurwaarders. Een van deze klachten werden ook via een online formulier ingediend.

De inhoud van deze klachten handelen over :

- niet akkoord met beslissing in / behandeling van het dossier (1x)
- betwisting van de oorspronkelijke schuldvordering (1x).

Deze klachten werden intern onderzocht en de maatregelen die zich opdrongen werden getroffen.

Met betrekking tot de klacht 'betwisting van de oorspronkelijke schuldvordering' heeft het directiecomité van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders na beraadslaging besloten de zaak zonder gevolg te klasseren.

Met betrekking tot de klacht 'niet akkoord met beslissing in / behandeling van het dossier' is de procedure bij het directiecomité van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders nog lopende daar het eind 2017 ontvangen werd.

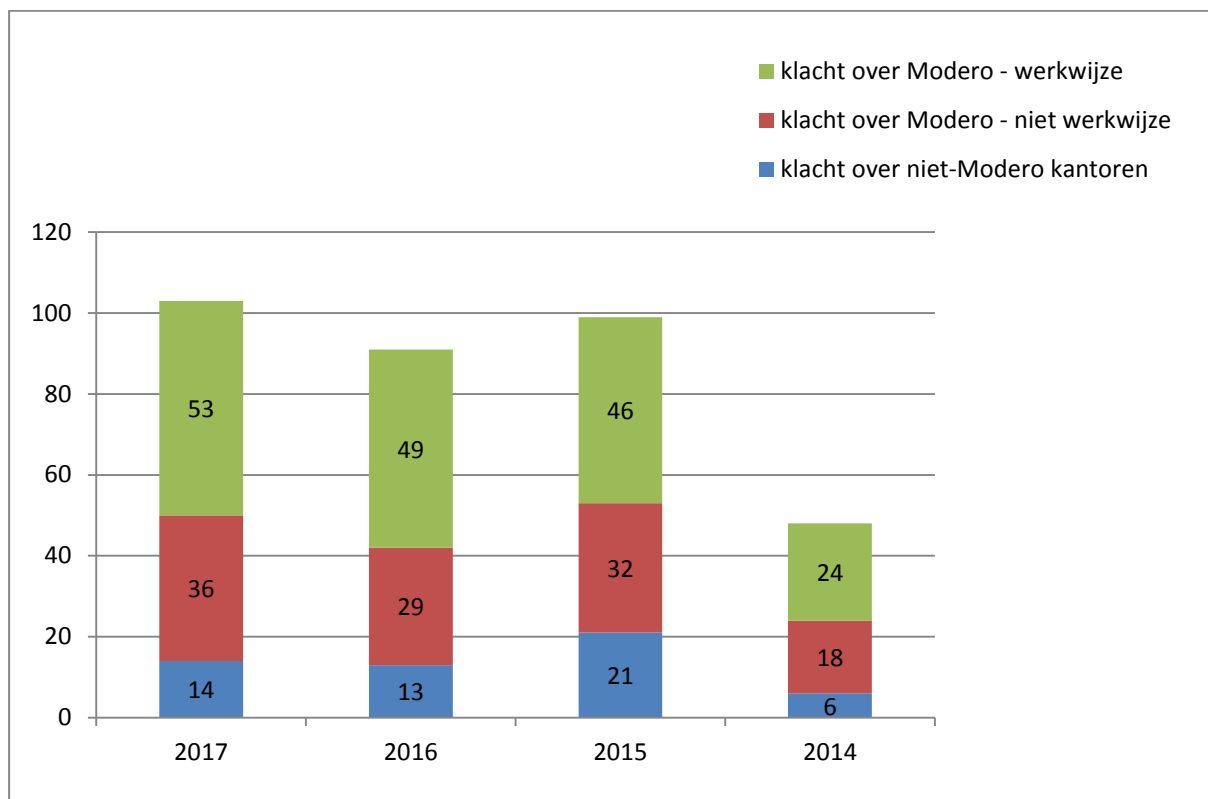
**KLACHT BIJ DE PROCUREUR DES KONINGS :**

Er werden geen klachten neergelegd bij de Procureur des Konings.

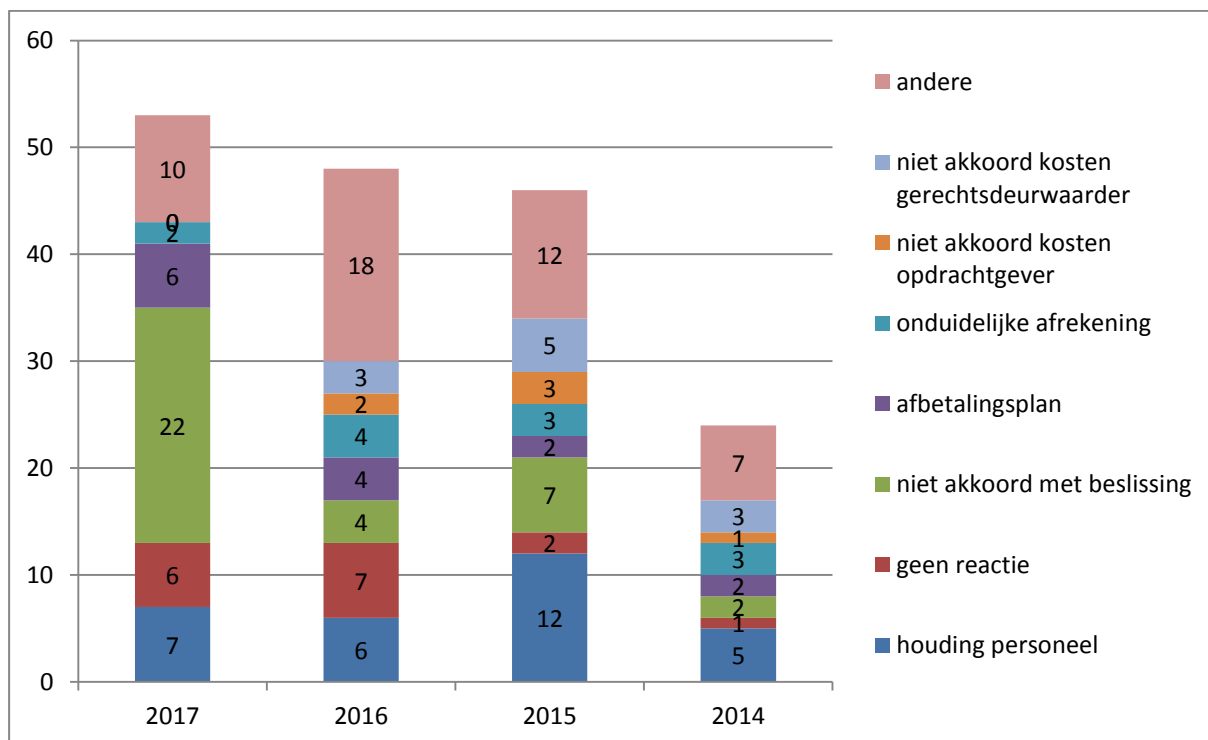
## 5. Cijfers :

Enkel rekening houdend met de aantallen via het online formulier.

### AANTAL:



### AARD:



## 6. Conclusies - aanbevelingen :

De klachten inzake de houding van het betrokken personeel worden steeds intensief doorgesproken met de betrokken team. Dit resulteerde reeds in een daling van het aantal klachten met de helft ten opzichte van 2015 (zie punt 5) of in percentages van 20% (2014) en 26% (2015) naar 12% (2016). Deze daling zet zich voort in 2017.

Meer en meer worden klanten assertiever, stellen meer vragen, stellen zich kritisch(er) op. Dit resulteerde in een duidelijke stijging van de aantal klachten m.b.t. “niet akkoord met beslissing in/behandeling dossier”. Dit zowel bij de ingediende online klachtenformulieren als bij de klachten ingediend bij de Arrondissementskamer en de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders.

De nood om gehoord en erkend te worden in hun situatie is uit deze klachten duidelijk af te leiden. Het is echter ook een verhaal van rechten en plichten, ook van de klanten. De nodige tijd, aandacht, duidelijkheid en transparantie is hier geboden. De hedendaagse gerechtsdeurwaarder moet meer dan ooit rekening houden met de sociale dimensie van zijn ambt. Vanuit zijn rol als bemiddelaar moet hij aandacht kunnen schenken aan het armoedeprobleem. Alleen dan heeft de gerechtsdeurwaarder ook in de digitale toekomst een essentiële rol te vervullen. Deze verschillende acties worden aangestuurd door onze interne bemiddelingsdienst die in 2017 werd opgericht.

Het doel van onze interne bemiddelingsdienst is om bij te dragen aan een effectief antwoord ten aanzien van de toenemende schuldenproblematiek in de alsmaar complexer wordende maatschappij, zowel op preventief vlak als op curatief vlak en dit ten aanzien van de natuurlijke personen met schulden, ten aanzien van de schuldeiser en ten aanzien van de gerechtsdeurwaarder als (schuld)bemiddelaar. Om deze doelstelling te realiseren, werden een aantal taken toegewezen die we onderscheiden op macro- en microniveau:

### TAKEN OP MICRONIVEAU:

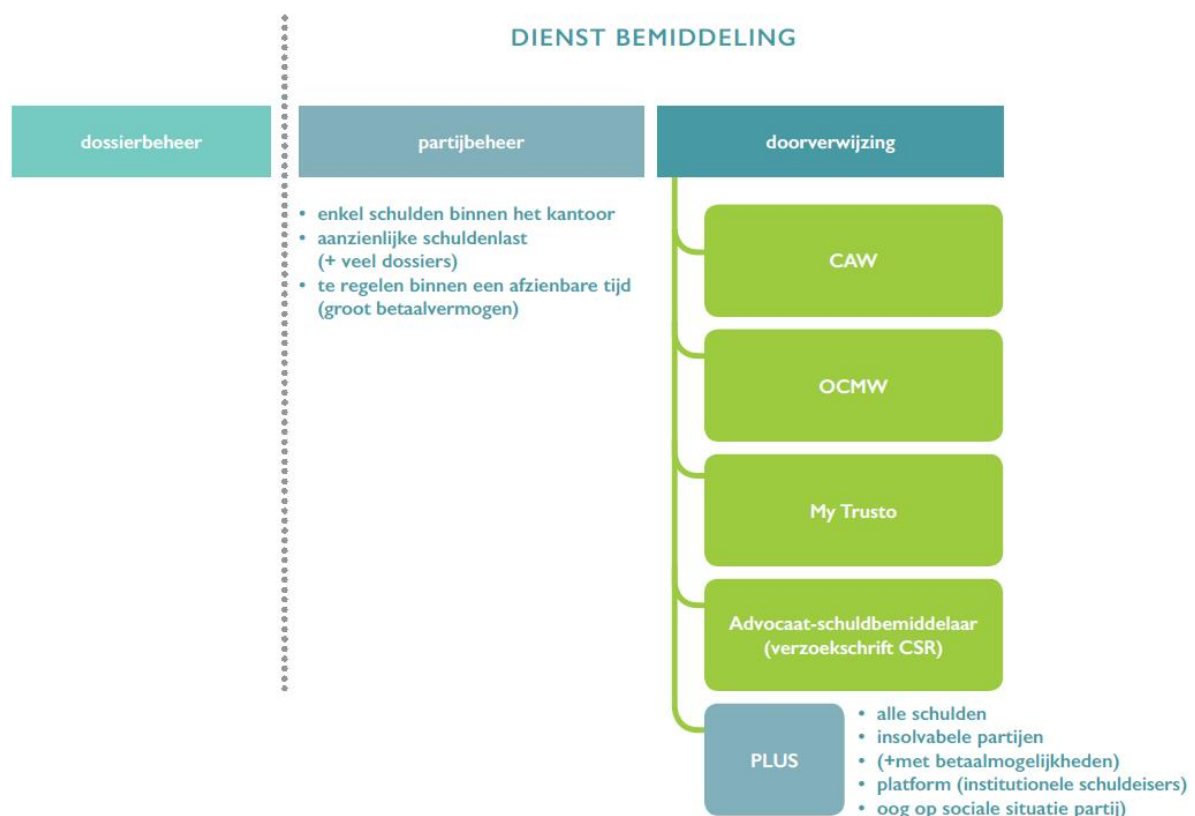
- De klant actief benaderen om deze over de verschillende wettelijke mogelijkheden en bestaande sociale instanties te informeren en desgevallend door te verwijzen.
- De openstaande en gemaakte schulden in kaart brengen met het oog op een actueel overzicht van de individuele schuldensituatie.
- De inspanningsverbintenis aangaan om een minnelijk aanzuiveringsregeling te treffen die door alle betrokken partijen wordt erkend en goedgekeurd.
- Een schriftelijke overeenkomst sluiten met de klant die de wederzijdse engagementen vastlegt.

De klant staat hierbij centraal waardoor er wordt getracht om een oplossing te zoeken vanuit zijn perspectief. Als gevolg hiervan wordt de klant in zijn geheel benaderd (op partijniveau in plaats van op dossierniveau). Het verschil met het reguliere dossierbeheer is de *scope* van de aanpak. In het geval van regulier dossierbeheer – het woord zegt het zelf - wordt geprobeerd om een oplossing te bekomen voor het dossier in kwestie. Wanneer een klant wordt behandeld door onze interne bemiddelingsdienst, wordt er niet meer naar dat ene dossier gekeken, maar naar alle mogelijke dossiers van die klant tegelijk, over verschillende diensten heen. De fase waarin de dossiers zich bevinden, evenals de aard van het dossier is voor de bemiddelingsdienst geen beperkend element. Of zoals boven- en onderstaand schema aangeeft: de interne bemiddelingsdienst doet aan

partijbeheer waarbij op partijniveau worden gewerkt: alle dossiers in ons kantoor worden samen (gebundeld en) behandeld, over de verschillende fasen heen waarbij de bemiddelingsdienst zelf voor de verdeling van de gelden over deze verschillende dossiers instaat. Let op: partijbeheer is dus niet hetzelfde als dossiers samenvoegen wat alleen binnen dezelfde fase en hetzelfde stadium kan gebeuren.

De doelstelling van Modero Plus gaat nog een stap verder. Daar wordt namelijk ook naar de schulden buiten de grenzen van het kantoor(netwerk) gekeken en waar mogelijk mee in de minnelijke aanzuiveringsregeling geïntegreerd. Er wordt getracht om alle schulden structureel af te bouwen met oog op de persoonlijke situatie van de klant, waarbij gerechts- en uitvoeringskosten worden vermeden. Dialoog tussen schuldeisers en klanten middels Modero Plus staat hier centraal.

Het onderscheid tussen partijbeheer en Modero Plus vinden we op vlak van selectiecriteria, scope van de dossiers en de wijze waarop de dialoog met de klant tot stand komt. Hoe de verschillende werkwijzen zich tot elkaar verhouden zien we hieronder:



#### TAKEN OP MACRONIVEAU:

- De acties van de bemiddelingsdienst van de gerechtsdeurwaarder ondersteunen door de organisatie van opleidingen, door de uitwisseling en verspreiding van expertise, door de uitwerking van specifieke werkinstrumenten, door de bevordering van nieuwe praktijken, enz.
- Campagnes en informatie-, preventie- en sensibiliseringsacties voeren, zowel voor externe als interne doelgroepen, over de problemen van schulden en overmatige schuldenlast en de link met armoede.
- Het versterken van kennisontwikkeling in functie van voortdurende verbetering van de dienstverlening aan de betrokken doelgroepen. In dat opzicht kan de dienst studies uitvoeren en statistisch materiaal verzamelen.



Op macroniveau heeft onze interne bemiddelingsdienst een coördinerende functie binnen het Modero Netwerk. Ook het Modero Netwerk dient, in de marge van hun specifieke taken, rekening te houden met (bemiddelende) acties die de werking verbetert. Zo worden bijvoorbeeld alle (bemiddelende) acties verzameld en worden de *best practices* gepromoot. Dit wordt zeer ruim geïnterpreteerd en kan gaan van goede voorbeelden van nudging tot een geslaagde aanpak van een interculturele dialoog met een klant.

Het is belangrijk te benadrukken dat Modero inzet op een actieve bemiddeling voor die klanten die écht willen werken aan een oplossing, maar door tijdelijke omstandigheden niet in staat zijn om op eigen kracht deze oplossing te bereiken. De Plusaanpak stelt Modero in staat om gedurende het ganse invorderingstraject aan de klanten waarvan de solvabiliteit dermate problematisch is dat een reguliere opvolging van het dossier niet (meer) zinvol wordt geacht, een uitweg te bieden. Dit is echter geen standaardprocedure.

Nog teveel mensen bevinden zich in een uitzichtloze schuldenpiraal of komen er in terecht. Velen willen hun verantwoordelijkheden opnemen, maar het ontbreekt hen aan sociale handvaten om zelfstandig uit die spiraal te stappen. Deze mensen hebben nood aan een bemiddeling die een stap verder gaat, aan een gespecialiseerde dienstverlening die als uitgangspunt heeft: een structurele schuldafbouw, met oog op de persoonlijke situatie, waarbij desnoods gerechts- en uitvoeringskosten worden vermeden.

Uit de vele contacten met klanten stellen we vast dat de toegang tot juridische of maatschappelijke ondersteuning niet voor iedereen altijd even duidelijk is. Via onze bemiddelingsdienst (of onze ombudsdienst) kan de klant informatie bekomen over juridische, maatschappelijke en/of financiële ondersteuning. Onze ambitie is niet om de specifieke rol van instellingen voor maatschappelijke ondersteuning over te nemen, maar om klanten te richten naar de juiste diensten, voorzien van de juiste informatie.

Modero wil verder gaan dan louter doorverwijzen. Aan de klant kunnen we via de website en online webapplicatie of via schermen en folders in onze loketten, bijkomende informatie verschaffen met betrekking tot financiële ondersteuning. Ook bij telefonisch contact wordt deze informatie aangereikt. De ombudsdienst voorziet hierin op regelmatige basis de nodige interne opleidingen. In ons loket in Antwerpen is een afzonderlijke ruimte voorzien met een computer waar klanten zich kunnen aanmelden via de website om een afspraak met het OCMW te maken.

Modero heeft met de dienst Schuldbemiddeling van het OCMW Antwerpen een protocol afgesloten. Modero werkt al lange tijd nauw samen met de dienst Schuldbemiddeling van het OCMW Antwerpen. Deze samenwerking werd met dit protocol geformaliseerd. Als de klant daarmee instemt, laat het OCMW aan Modero weten dat die persoon in schuldbemiddeling is en deelt Modero de inhoud van de beslagberichten van die persoon met het OCMW zodat die een beeld heeft van alle schuldeisers met een betekende uitvoerbare titel.

Andere acties in 2017:

- Met Helder Recht vzw werd een samenwerking opgestart om de toegang van onze diensten tot geschikte juridische informatie op maat van de klant te verbeteren. Helder Recht is een sociale organisatie die dagelijks werkt aan de verstaanbaarheid en toegankelijkheid van het recht. Zij voorzien de Modero-medewerker van bruikbare, relevante en steeds actuele juridische info over onderwerpen als familie, wonen, geld, vreemdelingen, sociale bescherming, enz. Deze

ondersteuning gebeurt zowel telefonisch als via een online toegang naar juridische fiches. Zo zijn onze medewerkers beter in staat om juridisch sluitende en heldere antwoorden te geven op specifieke vragen van klanten. In het kader van deze opdracht werd ook afgesproken dat Helder Recht de gebruikte aktes (dagvaarding, betekening vonnis, etc.) zal doorlichten met het oog op klare taal.

- Met CEBUD, het Centrum voor budgetadvies en –onderzoek van de Thomas More-hogeschool werkt Modero samen in een onderzoeksproject dat efficiëntie- en effectiviteitswinsten voor de schuldhulpverlening wil realiseren, en de collectieve schuldenregeling in het bijzonder. Kandidaat-gerechtsdeurwaarder Inge Draguet werkt actief aan het verbeteren van de (reken)tools en protocollen voor de schuldbemiddelaar door haar expertise in te zetten op bijeenkomsten en door deel te nemen aan de testfase.
- Met BudgetInZicht (BIZ) regio Antwerpen werkt Modero samen aan een meer slagkrachtige collectieve schuldenregeling als schuldhulpinstrument. BIZ regio Antwerpen is een samenwerkingsverband tussen de 24 OCMW's, CAW Antwerpen en andere middenveldorganisaties uit groot Antwerpen om de kwaliteit van schuldhulpverlening te verbeteren. Kandidaat-gerechtsdeurwaarder Inge Draguet zetelt voor Modero in een werkgroep waar ze een gedragscode en opleiding voor de verschillende actoren in de collectieve schuldenregeling opstelt.
- Als voorzitter van het kenniscentrum voor gerechtsdeurwaarders SAM-TES, lanceerde Jan De Meuter een pop-up gerechtsdeurwaarder die gratis advies verleent. Het project werd in 2015 verschillende maanden uitgetest in sociaal restaurant De Harmonie in Brussel en bleek erg succesvol. Enkele gerechtsdeurwaarders, kandidaat-gerechtsdeurwaarders en stagiairs hebben zich sindsdien belangeloos ingezet om advies te gaan verlenen in verschillende Brusselse, Charleroise en Antwerpse hulporganisaties. Ze boden een luisterend oor voor al wie vragen had en zochten samen met hen naar oplossingen. Binnen Modero Antwerpen hebben verschillende (kandidaat-)gerechtsdeurwaarders het engagement opgenomen in dit project 'pop-up gerechtsdeurwaarders', waar ze advies geven en een luisterend oor bieden aan de sociaal zwakkere doelgroep, alsook aan hulporganisaties.

Communicatie, transparantie, het zichzelf in vraag blijven stellen en bijsturen met het oog op verbetering, is en blijft een cruciaal element voor Modero willen we relevant blijven in deze snel veranderende samenleving.