modero

OMBUDSDIENST

INTERN RAPPORT
2018

1. Voorstelling

Modero is een gerechtsdeurwaarderskantoor dat **focust op bemiddeling**. De naam vindt zijn oorsprong in het Latijn en betekent “ik bemiddel”. Modero past die houding consequent toe in elk aspect van de werking en gaat op zoek naar een evenwicht tussen beide partijen. Volgens die benadering is een schuldeiser de opdrachtgever en een schuldenaar de klant.

In elk inningstraject gaat Modero op zoek naar rechtvaardige oplossingen die de belangen van de opdrachtgever verzoenen met de noden van de klant. Mensen helpen schuldenvrij te worden en te blijven is het uitgangspunt. **Klantentevredenheid** is dan ook een belangrijke maatstaf voor de werking.

Modero stelt transparantie, toegankelijkheid en kwalitatieve dienstverlening centraal en durft kritisch naar de eigen werking te kijken. Een logische stap is de aanstelling van een interne ombudsdienst die **klachten over de inning binnen het volledige Modero-netwerk** onafhankelijk ontvangt, opvolgt en daar ook open over communiceert.

In 2014 ging de ombudsdienst van start en behandelt hij de klachten van betrokken actoren over de gevoerde werkwijze om vervolgens te zoeken naar oplossingen voor die klant en aanbevelingen om de werking van het Modero-netwerk te verbeteren.

2. Verantwoordelijke

Fanny Favyts

- geboren in 1971;
- juriste, afgestudeerd juni 1995;
- sinds januari 2006 verbonden aan Modero;
- start als ‘stagiair-gerechtsdeurwaarder’ in april 2007;
- geslaagd voor het examen kandidaat-gerechtsdeurwaarder in september 2009;
- bijkomende opleidingen:
    - ‘basisopleiding schuldbemiddeling’ bij het Vlaams Centrum Schuldenlast in 2013;
    - ‘bemiddelaar’ bij het door de Federale Bemiddelingscommissie erkend opleidingscentrum Mediv in 2017;
    - 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

De klant kan klacht neerleggen bij de ombudsdienst via het online formulier op de website van Modero. Dat formulier staat op de weblink www.modero.be/klachten. Hij kan zijn klacht ook telefonisch of via de dossierbeheerder overmaken.

Daarnaast kan de klant een klacht indienen bij de syndicus-voorzitter van de arrondissementskamer of bij de verslaggever van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders van België (NKGB): de tuchtorganen die kunnen optreden tegen elke gerechtsdeurwaarder.
Sinds 6 september 2018 kunnen klanten ook terecht bij de ombudsman van de NKGB. Hij behandelt klachten en formuleert aanbevelingen.

Bij misdrijven tenslotte kan de klant een klacht neerleggen bij de Procureur des Konings.

WERKING EXTERN

De ombudsdienst behandelt alle klachten volgens een geijkte procedure.

Binnen de twee dagen na ontvangst van de klacht via het webformulier krijgt de klant een ontvangstbevestiging. Hoewel klachten op verschillende manieren kunnen ingediend worden, is in de praktijk het webformulier de standaard gebruikte methode.

Binnen de veertien dagen behandelt de ombudsdienst de klacht en krijgt de klant een antwoord via telefoon, mail of brief. Dat antwoord komt ofwel van de ombudsdienst zelf, ofwel van de dossierbeheerder of teamcoach die verduidelijking geeft over het specifieke dossier. Standaard gebeurt dit via mail, maar in complexe procedures geeft de ombudsdienst verduidelijking aan de telefoon.

De ombudsdienst volgt voor de door hem ontvangen klachten ook telkens op of de klager tijdig een antwoord kreeg. In 2018 werd elke klacht tijdig beantwoord.

WERKING INTERN

De ombudsdienst maakt bij de behandeling van klachten een opdeling in twee categorieën: klachten over de werkwijze en klachten over de inhoud.

Klachten over de werkwijze behandelt de ombudsdienst zelf.

Inhoudelijke klachten over een dossier of specifieke materie stuurt de ombudsdienst door naar de betrokken dienst. Deze onderzoekt en behandelt de klacht, onder toezicht van de ombudsdienst.

Met het oog op transparantie en efficiënte communicatie zit de ombudsdienst samen met de betrokken team(s) om klachten intern te bespreken en te zoeken naar een specifieke oplossing en mogelijke algemene verbeteringen van de werking.

4. Verslag 2018

ONLINE KLACHTENFORMULIER

De ombudsdienst heeft **85** klachtenformulieren ontvangen.

Van deze **85** inzendingen waren er **12** die betrekking hadden op gerechtsdeurwaarders buiten het Modero-netwerk en **33** die niet als klacht over de gevoerde werkwijze konden worden opgevat.

Wanneer de ombudsdienst een klacht krijgt over een andere gerechtsdeurwaarder, dan informeert hij de klager daarover en bezorgt hij aan de klager waar mogelijk de contactgegevens van het andere kantoor, van de arrondissementskamer waar dat kantoor onder valt en sinds kort van de nationale ombudsdienst.

De **33** klachten die geen verband houden met de werkwijze van Modero-kantoren, handelen *voornamelijk* over:

- betwisting van de oorspronkelijke schuldvordering; (15x)
  (3x ging dit over een dossier dat (nog) niet bij Modero in behandeling was)
- inlichtingen over adreswijziging, overlijden, enz.; (5x)
- werking of houding van personeel van de schuldeiser; (5x)
- geen aanmaning van de schuldeiser ontvangen. (3x)

De inhoud van de **40** resterende klachten over de werkwijze binnen de Modero-kantoren, is erg divers.

De *meest voorkomende* klachten handelen over:

- niet akkoord met beslissing in of behandeling van dossier; (22x)
- onvoldoende begrip bij medewerker dat een groter afbetalingsplan niet mogelijk is; (3x)
- onduidelijkheid over afrekening; (3x)
- houding van het betrokken personeel; (2x)
- beschadiging van deurslot na beslag; (2x)
- geen reactie op een verzonden mail en/of telefoon. (1x)

KLACHT BIJ DE SYNDICUS-VOORZITTER VAN DE ARRONDISSEMENTSKAMER

De syndicus-voorzitter van de arrondissementskamer ontving **9** klachten in 2018. Hij maakt de klachten over aan de gerechtsdeurwaarder-titularis, die ze op zijn beurt intern overmaakt aan de ombudsdienst, die zelf een intern onderzoek opstart naar werkwijze of dossierinhoud.

De inhoud van deze klachten handelt over:

- niet akkoord met beslissing in of behandeling van het dossier; (6x)
- handelswijze kantoor. (3x)

De syndicus-voorzitter van de arrondissementskamer klasseerde 7 klachten zonder gevolg. De twee overige betroffen de ‘handelswijze van het kantoor’. Het onderzoek hiervan was eind 2018 nog niet afgerond.

In elk dossier werden de maatregelen die volgens de ombudsdienst nuttig, nodig of noodzakelijk bleken, intussen getroffen.

KLACHT BIJ DE VERSLAGGEVER VAN DE NKGB EN DE OMBUDSDIENST VAN DE NKGB

1 klacht werd neergelegd bij de verslaggever van de NKGB. **2** klachten werden ingediend bij de nationale ombudsdienst, die startte in september 2018. Ook deze klachten gaan naar de gerechtsdeurwaarder-titularis, die ze op zijn beurt intern bezorgt aan de Modero-ombudsdienst, die intern een onderzoek opstartte.

De klachten gingen over:

- betwisting van de aangerekende kosten; (2x)
- betwisting van de oorspronkelijke schuldvordering. (1x)

Deze klachten zijn inmiddels afgerond. Telkens liet de NKGB weten de dossiers niet over te maken aan de tuchtcommissie en ze af te sluiten. Ook het onderzoek door de Modero-ombudsdienst naar deze 3 klachten werd afgerond en waar nodig werden interne maatregelen getroffen.

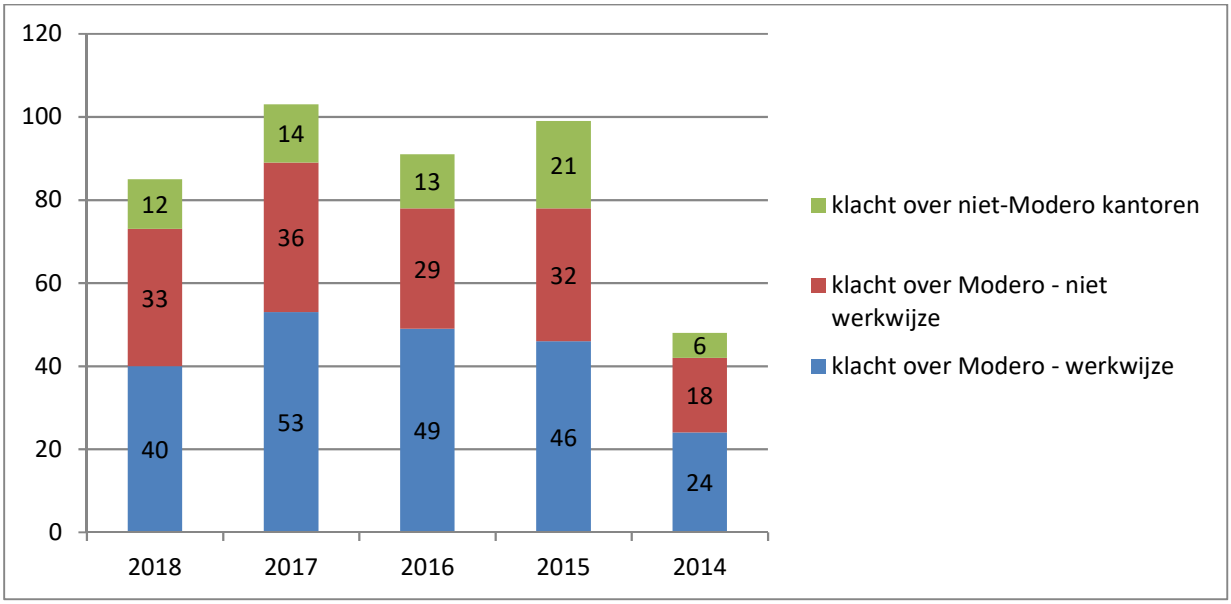
KLACHT BIJ DE PROCUREUR DES KONINGS

Er werden geen klachten neergelegd bij de Procureur des Konings.

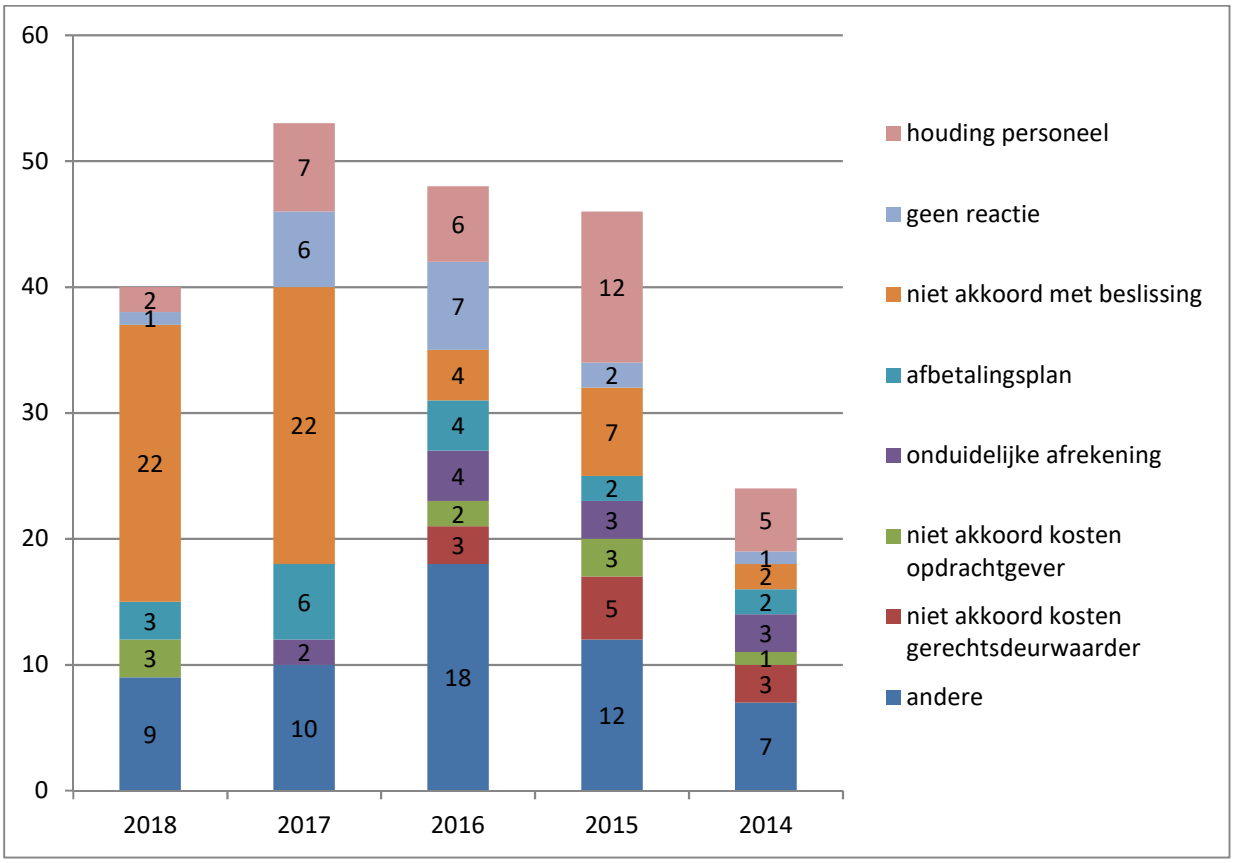
5. Cijfers

De onderstaande gegevens zijn gebaseerd op de klachten die via het eigen webformulier werden ingediend. Klachten bij de syndicus-voorzitter, de verslaggever van de NKGB of bij de nationale ombudsdienst, zijn hier niet bij opgenomen.

AANTAL



AARD



Maatregelen door Modero

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

Klanten worden assertiever en dat moedigt Modero ook aan. Het zorgt er immers voor dat de nodige juridische en sociale dienstverlening **meer toegankelijk en transparant** wordt. Modero biedt hiervoor de nodige faciliteiten. In het loket in Antwerpen worden klanten begeleid om waar nodig een afspraak met het OCMW te maken. Via een eenvoudige webapplicatie kan de klant zijn dossier steeds online raadplegen. De communicatie gebeurt daarbij drempelverlagend en in heldere taal, met als doel zo snel mogelijk en in onderling overleg tot een geregeld dossier te komen.

Modero wil daarbij **verder gaan dan het louter doorverwijzen** van de klant. Via de website en de online webapplicatie of via schermen en folders in onze loketten, kan de klant bijkomende informatie vinden met betrekking tot financiële ondersteuning. Ook bij telefonisch contact wordt deze informatie aangereikt. Modero organiseert interne cursussen en presentaties, onder andere in samenwerking met de ombudsdienst. Het investeert zo voortdurend in de opleiding en bijscholing van het eigen personeel.

Meer in het bijzonder legt **Modero Academy**, het opleidingscentrum van Modero, zich toe op presentaties en cursussen. Die zorgen voor een systematische verruiming van de kennis en adviesmogelijkheden bij alle medewerkers.
Er is bovendien een intensieve 'on the job'-training van dossierbeheerders door de teamcoach. Hiervoor worden draaiboeken en input van ervaren medewerkers ingeschakeld. Dit 'menselijk kapitaal' is essentieel voor de gevoerde werkwijze. Slimme IT volstaat daar op zichzelf niet bij.

Bij de 'on the job'-training van dossierbeheerders wordt in het **reguliere dossierbeheer** gefocust op het principe van kostenbesparend werken. Dit geldt zowel voor de klant als voor de opdrachtgever. Modero voorkomt zoveel mogelijk dat de klant bovenop het gevorderde bedrag bijkomende kosten moet maken om met de gerechtsdeurwaarder in contact te treden en zijn dossier te regelen. Deze kostenbesparende werkwijze is een globaal principe. Innovatieve tools en technieken worden ontwikkeld en aangewend om deze principes maximaal te realiseren. Ze worden naast het regulier dossierbeheer toegepast in procedures die de sociale dimensie verder uitbouwen: de interne bemiddelingsdienst en Modero Plus.

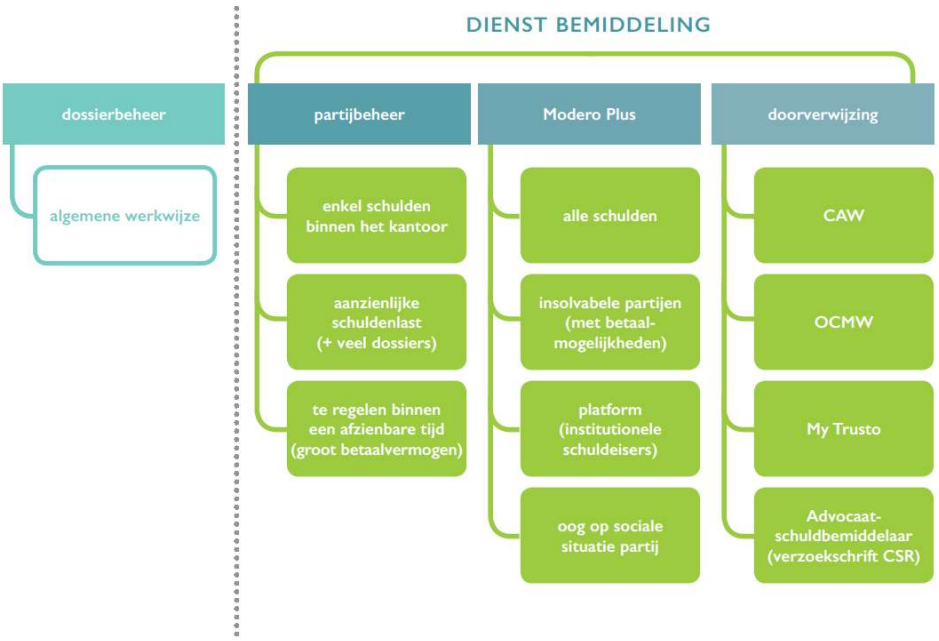
Het aanbieden van deze faciliteiten doorheen de hele procedure is echter ook een verhaal van rechten en plichten, ook van de klant. De klant moet optreden als een zelfstandige klant, die verantwoordelijkheid opneemt om zijn schulden af te betalen. Minstens moet hij de intentie hebben om de kantoren van Modero te contacteren om een oplossing te vinden voor zijn schuldenproblematiek. In ruil worden de nodige tijd, aandacht, duidelijkheid en transparantie aangeboden. De hedendaagse gerechtsdeurwaarder moet meer dan ooit rekening houden met de **sociale dimensie** van zijn ambt. Alleen dan heeft de gerechtsdeurwaarder ook in de digitale toekomst

een essentiële rol te vervullen. Hij moet aandacht kunnen schenken aan het armoedeprobleem vanuit zijn rol als bemiddelaar.

Deze rol van bemiddelaar wordt aangestuurd door de **interne bemiddelingsdienst** die in 2017 werd opgericht. Deze dienst heeft als doel bij te dragen tot een effectief antwoord ten aanzien van de toenemende schuldenproblematiek in de alsmaar complexer wordende maatschappij, zowel op preventief als op curatief vlak. Deze bijdrage dient te gebeuren ten aanzien van de natuurlijke personen met schulden, ten aanzien van de schuldeiser en ten aanzien van de gerechtsdeurwaarder als (schuld)bemiddelaar. De situatie van de klant wordt daarbij in zijn geheel benaderd (op partijniveau in plaats van op dossierniveau). 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 geholpen door de interne bemiddelingsdienst, wordt niet enkel dat ene dossier onderzocht. De bemiddelingsdienst bekijkt alle mogelijke dossiers van die klant tegelijk, over de verschillende diensten heen.

De doelstelling van **Modero Plus** gaat nog een stap verder. Er wordt in dat geval getracht om alle schulden structureel af te bouwen met het oog op de persoonlijke situatie van de klant. Nog teveel mensen bevinden zich in een uitzichtloze schuldenspiraal of komen erin terecht, hoewel ze zelf de nodige verantwoordelijkheid willen opnemen. Deze mensen hebben nood aan bemiddeling die een stap verder gaat, aan een gespecialiseerde dienstverlening die als uitgangspunt heeft: een structurele schuldafbouw, met oog voor de persoonlijke situatie waarbij gerechts- en uitvoeringskosten worden vermeden. In deze procedure wordt bovendien naar de schulden buiten de grenzen van het kantoor(netwerk) gekeken. Waar mogelijk worden deze mee in de minnelijke aanzuiveringsregeling geïntegreerd. Met Modero Plus biedt Modero tijdens het ganse invorderingstraject een uitweg aan klanten waarvan de solvabiliteit dermate problematisch is dat een reguliere opvolging van het dossier niet (meer) zinvol wordt geacht. Dit is echter geen standaardprocedure. Dialoog tussen schuldeisers en klanten via Modero Plus staat hier centraal.

Hoe de verschillende werkwijzen van regulier dossierbeheer, interne bemiddeling en Modero Plus zich verder tot elkaar verhouden, is in onderstaand schema weergegeven:



In 2018 werd de jarenlange nauwe samenwerking tussen Modero en de **dienst Schuldbemiddeling van het OCMW Antwerpen** geformaliseerd in een protocol. Als de klant daarmee instemt, laat het OCMW aan Modero weten dat die persoon in schuldbemiddeling is. Vervolgens plaatst Modero het dossier in wacht en geeft het ruimte aan de schuldhulp geboden door het OCMW. Zolang Modero verder op de hoogte gehouden wordt door het OCMW, worden in principe geen verdere invorderingsstappen meer gezet.

Een andere verderzetting van samenwerking in 2018, is deze met **Helder Recht vzw**. Het doel is om de toegang van de 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-medewerkers van bruikbare, relevante en steeds actuele juridische informatie 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. Op de agenda van 2019 staat bovendien om binnen dit kader alle officiële documenten (dagvaarding, betekening, betekening-bevel, brieven,…) een 'facelift' te geven om ze weer te geven in begrijpelijke taal en structuur. Als de klant zijn juridische situatie beter begrijpt, is er immers een verbeterde toegang tot het recht.

Verder werd de samenwerking tussen Modero en **CEBUD**, het Centrum voor budgetadvies en -onderzoek van de Thomas More-hogeschool in 2018 verdergezet. Deze samenwerking kadert in een onderzoeksproject dat efficiëntie- en effectiviteitswinsten voor de schuldhulpverlening wil realiseren, in het bijzonder de collectieve schuldenregeling. 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.

Er was in 2018 ook de voortgezette samenwerking tussen Modero en **BudgetInZicht (BIZ)** regio Antwerpen voor 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 voormalig voorzitter van het kenniscentrum voor gerechtsdeurwaarders SAM-TES, lanceerde Jan De Meuter in 2015 een **pop-up gerechtsdeurwaarder** die gratis advies verleent op locatie. Dit project zette zich ook in 2018 verder. Meerdere gerechtsdeurwaarders, kandidaat-gerechtsdeurwaarders en stagiairs in heel het land zetten zich belangeloos in bij verschillende hulporganisaties. Ze bieden een luisterend oor aan de sociaal zwakkere doelgroep, alsook aan hulporganisaties, en zoeken samen met hen naar oplossingen in brede juridische of financiële vraagstukken. Binnen het Modero-netwerk hebben verschillende kandidaat-gerechtsdeurwaarders, stagiair-gerechtsdeurwaarders en medewerkers het engagement in dit project opgenomen.

6. Conclusie

De klachten in 2018 liggen in de lijn van de klachten die we ontvingen in 2017. Wel mogen we aanstippen dat er een **daling merkbaar** is op quasi elk domein. Dat wijst erop dat de verwerking van dossiers binnen het Modero-netwerk positief evolueert.

Drie aspecten springen in het oog:

Belang van kwaliteitscontrole in de sector

Dat er sinds september 2018 een **federale ombudsdienst** werd opgericht in de schoot van de NKGB, kunnen we alleen maar toejuichen. Het initiatief verlaagt de drempel voor de klant die zich onbegrepen voelt en versterkt de controle op de werking van de gerechtsdeurwaarder. Het vergroot ook de verantwoordelijkheid van elk kantoor: een klacht is maar ontvankelijk nadat de indiener contact opnam met het bewuste kantoor. Hoe een kantoor met klachten omgaat, bewijst fundamenteel de normen en waarden waarmee het algemeen tewerk gaat. Dat is ook een cruciale rol voor de Modero-ombudsdienst, die meteen transparant en begripvol op zoek gaat naar informatie en oplossingen.

Daling van het aantal klachten

De hierboven beschreven initiatieven werden in 2018 verder uitgebouwd en geconsolideerd. Het is nog te vroeg om te concluderen dat deze inspanningen rechtstreeks invloed hebben op de in 2018 ingediende klachten. Alleszins stellen we vast dat er in 2018 **beduidend minder klachten** werden ingediend dan in 2017 (zie punt 5). De constante aandacht en inzet op de opleiding en een positieve houding bij het personeel lijkt ook zijn vruchten af te werpen. Het aantal klachten over de attitude van de contactpersonen in het netwerk bevestigt de dalende tendens tegenover de voorbije jaren.

Nood aan duidelijkheid en toegankelijkheid

Heel wat klachten hangen samen met onvrede of onbegrip over de behandeling van dossiers. Opleiding van dossierbeheerders en een positieve communicatie bij elk klantencontact is daarbij cruciaal.

Het is voor klanten belangrijk om gehoord en erkend te worden; dat is uit de klachten ook duidelijk af te leiden. In 2017 werd vastgesteld dat **klanten terecht assertiever** worden, meer vragen stellen en zich kritisch(er) opstellen. Deze tendens zet zich voort in 2018. Het resulteerde in verhouding met het dalend aantal klachten in 2018, in een relatieve stijging van het aantal klachten over “niet akkoord met beslissing in of behandeling van dossier”. Het feit dat de beroepsgroep van de gerechtsdeurwaarders meermaals ongenuanceerd negatief in de geschreven en audiovisuele pers verscheen, heeft hier tevens rechtstreeks invloed op gehad.

Tegelijk maakt dit duidelijk dat **communicatie door de gerechtsdeurwaarder duidelijk verstaanbaar moet zijn** voor élke burger. Informatie aan telefoon of loket, toegezonden documenten en financiële berekeningen mogen geen drempel zijn die bij de klant weerstand oproept. Integendeel: het is de taak van de gerechtsdeurwaarder om de klant te helpen zijn financiële problemen weg te werken.

modero