



# HANDLEIDING

# COMMUNICATIEPLATFORM

Voorwaarden en werkwijze CPC

14 september 2021

## Inhoudstafel

1.	Het communicatieplatform (CPC) .....	3
1.1.	Wat is het? .....	3
1.2.	Wie heeft er baat bij?.....	3
1.3.	Contact.....	4
2.	Toetreden en toepassing .....	5
2.1.	Voor het OCMW.....	5
2.2.	Voor de gerechtsdeurwaarder .....	5
3.	Aanmelden van een nieuwe klant door het OCMW .....	6
3.1.	Stap 1: inloggen op CPC .....	6
3.2.	Stap 2: registreren van een nieuwe klant op het CPC.....	6
3.3.	Stap 3: aanmaak van een dossier.....	8
4.	Gebruik van het CPC.....	10
4.1.	Startscherm voor het OCMW en de gerechtsdeurwaarder .....	10
4.2.	Opzoeken van een geregistreerde klant/debiteur .....	11
4.3.	Opzoeken van de status van het dossier.....	11
4.4.	Acties ondernemen in een dossier.....	12
4.5.	Afbetalingsplan .....	13
4.6.	Afsluiten van het dossier.....	13
4.7.	Kosten en tarief.....	14
5.	FAQ.....	15
5.1.	Kan de debiteur/klant op elk moment vragen om het dossier op diens naam stop te zetten en 'vergeten' te worden'?.....	15
5.2.	Wat met personen die een dossier hebben bij het OCMW terwijl de gerechtsdeurwaarder vaststelt dat de persoon eigenlijk geen schuldhulp nodig heeft?.....	15
5.3.	Kan de gerechtsdeurwaarder reageren op een mail, ontvangen via het platform en komt deze automatisch in het dossier terecht? .....	15
5.4.	Wanneer moet de NKGB optreden in een dossier? .....	15

## 1. Het communicatieplatform (CPC)

### 1.1. Wat is het?

Het communicatieplatform (CPC) is de webapplicatie die OCMW's en gerechtsdeurwaarders, mits toestemming van de betrokken persoon, toelaat om informatie uit te wisselen over diens gekende openstaande schuldvorderingen. Hierdoor kan men een overzicht van de gekende schulden bundelen in één dossier en kan het OCMW een passend schuldhulptraject uitrollen en aldus voorkomen dat de schulden verder aangroeien tot een niet te overziene schuldenberg.

De Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders van België (NKGB) beheert het platform en biedt deze dienstverlening aan alle gerechtsdeurwaarders en OCMW's gratis aan. Hiervoor wordt telkens een protocol afgesloten tussen de NKGB en het betrokken OCMW of de betrokken gerechtsdeurwaarder.

### 1.2. Wie heeft er baat bij?

Het CPC biedt in de eerste plaats een oplossing voor personen die kampen met ernstige en structurele financiële problemen maar waarvan de precieze omvang van hun schuldenlast onduidelijk is, vaak zowel voor henzelf als voor de schuldhulpverleners.

Daarnaast is het communicatieplatform niks meer – maar zeker ook niks minder – dan de 21<sup>ste</sup> eeuwse digitale en beveiligde vertaling en upgrade van de informatiestroom tussen OCMW's en gerechtsdeurwaarders, waarbij telefoons en e-mails worden uitgewisseld in het kader van schuldendossiers.

Het communicatieplatform laat aangesloten OCMW's en gerechtsdeurwaarders toe om proactief en structureel informatie uit te wisselen over de schuldsituatie van personen die aankloppen bij het OCMW. Dit om tot één overzicht te komen van alle gekende schulden alvorens te starten met een schuldsaneringstraject op maat.

### Concreet:

- 1/ Het OCMW meldt de toestemmende persoon aan op het platform.
- 2/ De gekende gerechtsdeurwaarders worden aangeschreven via het CPC om hun vorderingen kenbaar te maken (door een oplading op het CPC via een link in de mail).
- 3/ Gerechtsdeurwaarders die zijn toegetreden tot het CPC (“geregistreerde gerechtsdeurwaarders”) of die instemmen om een specifiek dossier op te laden verbinden zich ertoe om gedurende een periode van 3 maanden hun invorderingen op te schorten zodat het OCMW de tijd heeft om het dossier te evalueren.
- 4/ Het OCMW werkt een globaal afbetalingsplan uit en heeft zicht op het totaalbeeld via het platform. De geregistreerde gerechtsdeurwaarders zien enkel hun dossiers op het CPC. De geregistreerde of participerende gerechtsdeurwaarders ontvangen de deelbetalingen en respecteren het afbetalingsplan.
- 5/ Het OCMW sluit het dossier af: bijv. wanneer het zijn begeleiding stopzet (afbetaling loopt en opvolging is niet meer nodig), wanneer de persoon in een formeel statuut instapt zoals collectieve schuldenregeling (CSR) of voorlopige bewindvoering, wanneer de persoon niet langer meewerkt/betaalt, ...

### **1.3. Contact**

Voor technische vragen kan u terecht bij de helpdesk: [helpdesk@nkgb-cnhb.be](mailto:helpdesk@nkgb-cnhb.be)

Voor andere vragen kan u terecht op het volgende adres: [cpc@nkgb-cnhb.be](mailto:cpc@nkgb-cnhb.be)

## 2. Toetreden en toepassing

### 2.1. Voor het OCMW

Enkel OCMW's kunnen een dossier aanmaken op het CPC, op voorwaarde dat zij het protocol (zie einde van de handleiding) met de NKGB hebben ondertekend en de debiteur/de klant voorafgaandelijk en expliciet zijn toestemming heeft gegeven aan het OCMW voor de registratie op het CPC en het delen van zijn gegevens.

Nadat het protocol werd ingevuld, ondertekend en ingescand, mailt het OCMW dit document naar de NKGB via [cpc@nkgb-cnhb.be](mailto:cpc@nkgb-cnhb.be). De gegevens zullen worden verwerkt waarna de toegangsgerechtigde personen binnen het OCMW zich zullen kunnen aanmelden op het CPC ([cpc.nkcn-cia.be](mailto:cpc.nkcn-cia.be)) via eID.

### 2.2. Voor de gerechtsdeurwaarder

Een gerechtsdeurwaarder kan zelf geen persoon registreren of een dossier aanmaken op het CPC.

De gerechtsdeurwaarder kan, na uitnodiging door het OCMW, aangeven dat hij (enkel) voor het betrokken dossier wil meewerken en kan zijn vorderingen opladen. Hij aanvaardt aldus de uitvoering gedurende 3 maanden te staken zodat het OCMW voldoende tijd heeft om een globaal afbetalingsplan samen te stellen.

De gerechtsdeurwaarder die actief wenst deel te nemen aan deze manier van invorderen kan een toetredingsovereenkomst met de NKGB ondertekenen (via de CIA). De CIA-verantwoordelijke van elk kantoor zal de medewerkers expliciet de rechten moet toekennen om dit platform te gebruiken (zoals bij CBB, RR, enz). Elke aangesloten gerechtsdeurwaarder zal het CPC ook op eigen initiatief kunnen consulteren en nieuwe dossiers kunnen aanleveren.

### 3. Aanmelden van een nieuwe klant door het OCMW

Het aanmelden van een nieuwe klant gebeurt in drie stappen:

- Stap 1: het inloggen van de OCMW medewerker op het CPC;
- Stap 2: het registreren van een nieuwe klant op het CPC;
- Stap 3: het aanmaken van een nieuw dossier op het CPC.

#### 3.1. Stap 1: inloggen op CPC

Het OCMW duidt hiervoor, in het protocol, een contactpersoon (naam, hoedanigheid, contactgegevens en rijksregisternummer) aan.

Via de gratis webapplicatie [www.cpc.nkcncia.be](http://www.cpc.nkcncia.be) krijgt deze medewerker (en collega's die hij/zij als toegangsgerechtigde registreert op het platform) een beveiligde elektronische toegang tot het CPC.



#### 3.2. Stap 2: registreren van een nieuwe klant op het CPC

Een nieuwe klant kan als volgt worden geregistreerd:

### Nieuwe Registratie

RRN

Naam

Geslacht

Voornaam

Geboortedatum

### Adresgegevens

Straat

N°

Dus

Postcode

Stad

### Communicatie

Telefoon

E-mail

### OCMW Rekeninggegevens

Kantoor

Dossierbeheerder

Dossierbeheerder Email

Referentie

Dossierbeheerder Telefoon

### Stadium

Stadium

- Elke klant moet afzonderlijk worden ingevoerd.
- Bij de registratie van een nieuwe klant moeten minstens de naam en het rijksregisternummer worden ingevuld.
- Naast de persoonsgegevens van de debiteur moeten ook de contactgegevens (kantoor, referentie, dossierbeheerder en e-mail) van het OCMW en de status van het dossier worden aangeduid.

### 3.3. Stap 3: aanmaak van een dossier

Eénmaal de persoon geregistreerd is op het platform, wordt door het CPC een dossier aangemaakt. Het OCMW (toegangsgerechtigde dossierbeheerder) kan de gegevens van het dossier wijzigen zoals bijvoorbeeld de sociaal assistent(e), status van het dossier, ...

Van zodra een dossier is aangemaakt start de informatievergaring. Via het platform wordt een e-mail verzonden naar alle voor die klant gekende gerechtsdeurwaarders met de vraag om hun schuldvorderingen op te laden op het platform. “De gekende gerechtsdeurwaarders” zijn al de gerechtsdeurwaarders die voorkomen in het Centraal Bestand van Berichten (CBB) met betrekking tot de klant.

- Het OCMW verzoekt de gerechtsdeurwaarder om de oplading van de schuldvorderingen te doen binnen de 15 dagen na ontvangst van deze e-mail. Bij gebrek aan reactie wordt automatisch een herinnering gestuurd.
- Deze oplading bevat alle schuldvorderingen waarvoor de gerechtsdeurwaarder een mandaat heeft om in te vorderen ten aanzien van deze klant (zowel gerechtelijk als minnelijk). Hierbij moeten de gevraagde sommen in detail worden meegegeven (hoofdsom, schadebeding, intresten, administratiekosten, gerechts(deurwaarders)kosten, enz.) inclusief de nodige stavingstukken en de detailrekening van het dossier.
- De geregistreerde gerechtsdeurwaarder kan de allesomvattende opgave met stavingstukken opladen op het platform via een automatische digitale synchronisatie (CIA). De (niet-)geregistreerde gerechtsdeurwaarder zal ook de link in de mail kunnen aanklikken. Vervolgens komt hij op onderstaande pagina terecht waar hij één van de opties moet selecteren.



### Gerechtsdeurwaarders

Selecteer uw zaak:

- Ik wil mijn dossier(s) uploaden
  - Ik heb dossiers maar opdrachtgever wenst niet dat ik deze doorstuur.
  - Ik heb geen dossiers
  - Ik heb het protocol niet getekend en weiger mee te werken
  - Ik heb het protocol niet getekend en weiger mee te werken voor dit dossier
- Ik accepteer de algemene voorwaarden, {Downloaden}

Keuze opslaan

De (geregistreerde of participerende) gerechtsdeurwaarders die -met akkoord van hun opdrachtgever (schuldeiser)- hun dossier(s) opladen, aanvaarden de werkwijze van het platform. Ze stemmen ermee in om alle invorderingen ten aanzien van de aangemelde debiteur op te schorten gedurende een periode van 3 maanden (2 maanden in afwachting van de analyse door het OCMW + nog eens 4 weken - na herinnering - indien nodig) en om geen bijkomende kosten te rekenen, tenzij zij via het CPC de melding krijgen dat het OCMW het traject heeft beëindigd. Er geldt ook een uitzondering, namelijk in het geval er reeds een openbare verkoop werd vastgelegd (de aanplakking/bekendmaking is reeds gebeurd). Reeds gelegde beslagen kunnen evenmin worden opgeheven (bv. beslag onder derden zal zijn werking behouden).

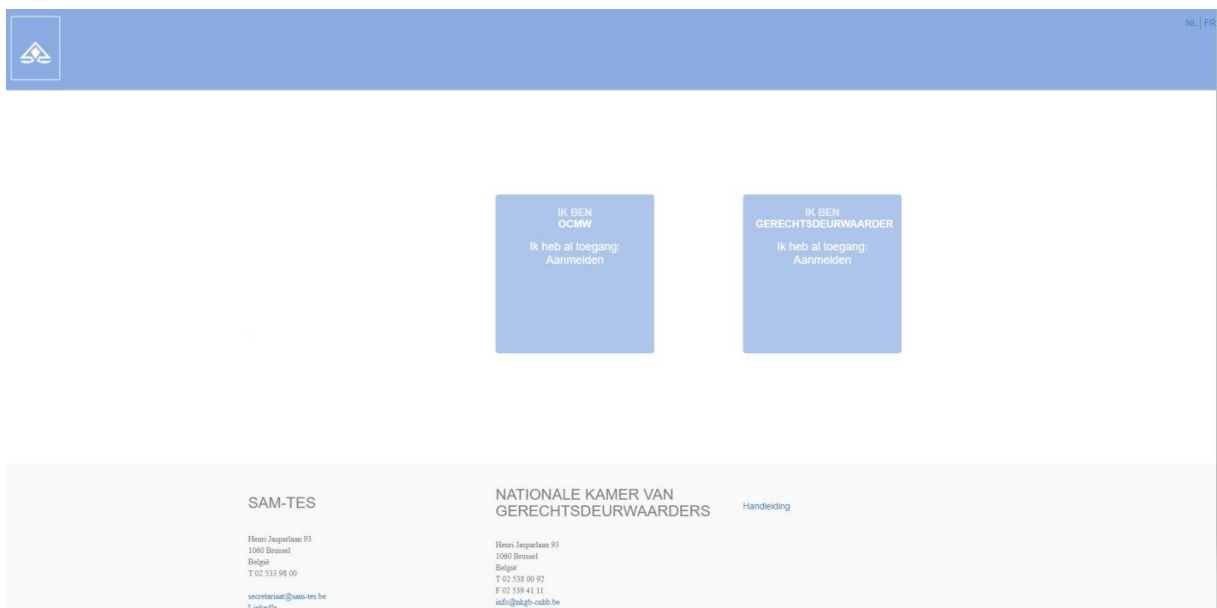
Zie punt 4.7 wat betreft het toepasselijke tarief.

## 4. Gebruik van het CPC

Elke communicatie verloopt via het platform. Alle berichten, stukken (mails, facturen, ..) en alle zaken die zijn uitgevoerd in het desbetreffende dossier, worden gelogd in het digitale dossier.

### 4.1. Startscherm voor het OCMW en de gerechtsdeurwaarder

Eenmaal het dossier werd aangemaakt en de betrokken gerechtsdeurwaarders hun informatie meegedeeld hebben, krijgt u het volgende scherm te zien:



- ➔ U kan zich aanmelden via de website door de tegel “*Ik heb al toegang: Aanmelden*” aan te klikken.
- ➔ Indien u in meerdere kantoren werkt, moet u aangeven voor welk kantoor u in dit dossier optreedt.
- ➔ De gerechtsdeurwaarder ziet enkel zijn eigen dossiers. Het OCMW ziet het overzicht van alle dossiers lastens de debiteur/de klant.

## 4.2. Opzoeken van een geregistreeerde klant/debiteur

U kan een debiteur/klant opzoeken op basis van naam, rijksregisternummer, referentie of dossierbeheerder. Het zoekscherm laat u toe te selecteren:

OCMW > Klanten

Naam & Voornaam  
Naam & Voornaam  
Rijksregisternummer - RRN  
Referentie  
Dossierbeheerder

Naam Voornaam Zoeken

Geen resultaat

## 4.3. Opzoeken van de status van het dossier

U kan de status van het dossier opzoeken via de referentie, het rijksregisternummer, de naam of de dossierbeheerder. U kan de status van een dossier bekijken door een klant op te zoeken.

Voorbeeld van een zoekresultaat (conclusie: insolvabel):

Referentie: 1 Rijksregisternummer: 74.04.19-581.43

Zoeken

Persoonlijke gegevens						
#	Naam	Voornaam	Rijksregisternummer	Adres	Observeren	Acties
19225	Test Web	Jef	74041958143	.		<a href="#">Ingave nieuw dossier</a> <a href="#">Aangifte insolventieit</a>

<< 1 >>

Het is mogelijk dat een dossier lastens een debiteur/klant reeds werd afgesloten:

Referentie	Rijksregisternummer
<input type="text" value="123"/>	<input type="text" value="67.10.14-294.84"/>
<input type="button" value="Zoeken"/>	

Persoonlijke gegevens						
#	Naam	Voornaam	Rijksregisternummer	Adres	Observeren	Acties
19157	Test	Jozefien	67101429484	2220 HEIST OP DEN BERG, Bergstraat, n° 1	DFileStage:In onderzoek Weigeren Motief:Test niet toegelaten	

<< 1 >>

#### 4.4. Acties ondernemen in een dossier

Zolang het dossier loopt, kan de geregistreerde gerechtsdeurwaarder nieuwe vorderingen toevoegen. Dit gebeurt op dezelfde manier zoals in de uitnodigingsmail via de link.

Gerechtsdeurwaarders > Dossiers

verplichte velden gemarkeerd met een (\*)  
Persoonlijke gegevens

RRN\*  Volledige naam

Zaak

Schuldener\*  Klant  Klantreferentie\*  Fase\*

IBAN\*  Transactie Referentie\*  Naam van de contactpersoon\*  E-mail\*

Bijlagen

Sliep hier uw bestand naartoe

Financiële Steekkaart

Prestatedatum\*  Hoofdsom\*  Interest\*  Kosten voor de klant\*  Gerechtsdeurvaarder kosten\*

Totaal  Factuur kenmerk\*

Via het platform kan de geregistreerde gerechtsdeurwaarder ook steeds de laatste stand van zaken nakijken.

## 4.5. Afbetalingsplan

Op basis van alle verzamelde informatie stelt het OCMW een globaal afbetalingsplan voor.

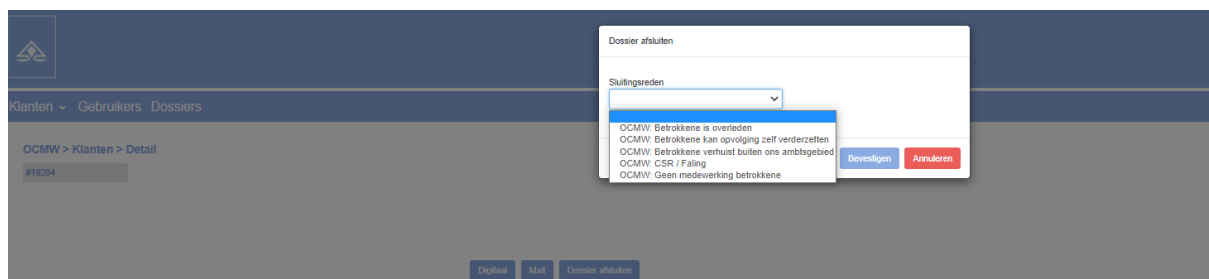
Ter herinnering: daarom krijgt het OCMW een periode van twee maanden (eventueel 3 maanden - standstill/schorsing invordering). Die periode dient te volstaan om alle informatie te verzamelen en tot een voorstel te komen.

De gerechtduurwaarder die een dossier heeft opgeladen schikt zich naar het afbetalingsplan dat het OCMW opstelt en ontvangt zijn deelbetalingen.

Indien het OCMW en/of de gerechtsdeurwaarder tot de conclusie komt/komen dat de persoon in kwestie onherroepelijk insolvabel is en geen enkele mogelijkheid tot afbetalen heeft, zal de gerechtsdeurwaarder zijn dossier afsluiten en zal het OCMW een andere vorm van hulpverlening vederzetten (zoals begeleiding bij huisvesting). Indien het gaat om een tijdelijke insolvabiliteit houdt het OCMW de gerechtsdeurwaarders op de hoogte van het verloop van de begeleiding.

## 4.6. Afsluiten van het dossier

Idealiter wordt een gepast afbetalingsplan overeengekomen, dat door de debiteur goed wordt opgevolgd. Het OCMW kan ook om andere redenen besluiten het dossier/de begeleiding stop te zetten (keuze te maken via CPC):



- Definitief: de klant is overleden;
- Definitief: de klant is in collectieve schuldenregeling of voorlopige bewindvoering gegaan;
- Definitief: klant reageert niet;
- Definitief: de klant is zelfredzaam geworden;

- De klant is totaal insolvent => het OCMW kan een andere traject opstarten (aangepaste hulpverlening) en;
- De klant is verhuisd => in dat geval blijft het dossier nog twee maanden open om de overdracht naar het bevoegde OCMW te regelen;

LET OP: indien het OCMW geen enkele actie onderneemt in het dossier gedurende 3 maanden (ondanks herinnering via platform) wordt het dossier automatisch afgesloten. De betrokken gerechtsdeurwaarders worden hiervan automatisch op de hoogte gebracht .

#### 4.7. Kosten en tarief

Het gebruik en de werking van het CPC is gratis voor het OCMW en de gerechtsdeurwaarder.

Voor alle gerechtskosten die effectief werden gemaakt vóór de (geregistreerde) gerechtsdeurwaarder melding heeft ontvangen van de registratie van de klant, is het tarief van de gerechtsdeurwaarders van toepassing (KB tot vaststelling van het tarief voor akten van gerechtsdeurwaarders in burgerlijke en handelszaken en het tarief van sommige toelagen van 30 november 1976).

N.B.: de geregistreerde/meewerkende gerechtsdeurwaarder erkent en aanvaardt dat er geen bijkomende intresten, alsook geen innings- of kwijtingsrechten op de vorderingen worden gerekend vanaf het ogenblik dat zij een dossier opladen op het platform.

## 5. FAQ

### 5.1. Kan de debiteur/klant op elk moment vragen om het dossier op diens naam stop te zetten en 'vergeten' te worden'?

De debiteur kan op elk moment zijn toestemming intrekken en vragen aan het OCMW om de informatie die hem/haar aangaat te wissen. Beide partners, OCMW's en gerechtsdeurwaarders, zijn professionals in de schuldhulpverlening, die het gewoon zijn om met vertrouwelijke gegevens om te gaan. Daarnaast zijn ze ook aan het beroepsgeheim/een deontologie gebonden.

### 5.2. Wat met personen die een dossier hebben bij het OCMW terwijl de gerechtsdeurwaarder vaststelt dat de persoon eigenlijk geen schuldhulp nodig heeft?

Dit betreft de communicatie vanuit het standpunt van de gerechtsdeurwaarders. Het OCMW zal dit evalueren en een beslissing nemen.

### 5.3. Kan de gerechtsdeurwaarder reageren op een mail, ontvangen via het platform en komt deze automatisch in het dossier terecht?

De gerechtsdeurwaarders worden altijd doorverwezen naar de applicatie zelf. In de mail (met link) is een referentie voorzien, waardoor het antwoord automatisch gelinkt en naar het OCMW doorgestuurd wordt. Het OCMW krijgt dan geen mail maar wel een melding van een nieuw bericht.

### 5.4. Wanneer moet de NKGB optreden in een dossier?

Normaal gezien is er buiten het verhuizen van een dossier naar een ander OCMW geen of weinig interactie die binnen deze applicatie moet gebeuren door de beheerder van het platform.