

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2001-2002

18 april 2002

VOORSTEL VAN DECREET

– van de heer Guy Swennen –

**houdende maatregelen tot kwaliteitsverbetering van de diensten, geleverd
door huwelijks- en relatiebemiddelaars**

Dit voorstel van decreet werd op 25 juni 2003 overgenomen door de heer Carlo Daelman.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Volgens het NIS (Nationaal Instituut voor de Statistiek) zijn er in heel België 1.300.520 'alleenwonenden', wat neerkomt op 13% van de totale bevolking. Wanneer 'alleenwonen' zonder vaste relatie geen vrije keuze is, maar een situatie waarin men terecht komt en waarin men zich niet goed voelt, kunnen er problemen ontstaan. Hoe langer men alleen is, hoe moeilijker het wordt om op een toevallige of ongeorganiseerde manier een geschikte partner te ontmoeten. Om mensen te helpen in hun zoektocht naar een partner zijn de huwelijks- en relatiebureaus ontstaan. Vanaf het begin waren die bureaus omsluitend met taboes. Men vermoedde malafide praktijken maar harde feiten kon men niet aantonen. Steeds meer mensen doen een beroep op zogenaamde huwelijks- en relatiebureaus. Omdat er almaar meer klachten kwamen en de markt bleef groeien, besloot de federale regering werk te maken van een regelgeving.

Op 9 maart 1993 werd een federale wet goedgekeurd die bepaalt hoe de cliënt kan worden beschermd tegen financiële misleiding, oplichting en oneerlijke praktijken. Ze bepaalt eveneens hoe contracten er moeten uitzien en hoe de betaling moet gebeuren. De wet van 1993 is een strenge en goede wet. De bureaus worden bij Economische Zaken geregistreerd. De dienst Inspectie van Economische Zaken houdt controle, neemt de klachten ernstig en straft overtreders. Maar het aantal mensen die een klacht durven in te dienen, is en blijft relatief klein. Ook op Vlaams niveau erkent men de wildgroei en het gebrek aan kwaliteit. Wie dat wil, kan een huwelijksbureau beginnen. Dat inzicht resulteerde op 10 november 1993 in het decreet houdende maatregelen tot kwaliteitsverbetering van de dienstverlening door huwelijks- en relatiebemiddelaars.

Deze beide wetten, de federale en Vlaamse vormen samen een perfecte symbiose. Op federaal niveau bepaalt men hoe men de consument kan beschermen tegen financiële misleiding en oplichting, misleidende advertenties enzovoort, en op Vlaams niveau wordt het kwaad bij de wortels aangepakt en legt men de bureaus een aantal kwaliteitsvereisten op. Een bemiddelaar moet minstens een diploma hoger sociaal onderwijs hebben, een aantal jaren ervaring in de welzijnssector, minstens 12 uur per week actief zijn in het beroep en over de nodige accommodatie beschikken. Die kwaliteitsvoorwaarden moeten ervoor zorgen dat wanpraktijken

minder zouden voorkomen, want wie niet aan de voorwaarde voldoet krijgt geen erkenning.

In ons land zijn 559 huwelijks- of relatiebureaus geregistreerd bij het ministerie van Economische Zaken. Meer dan de helft daarvan is gevestigd in Vlaanderen. De registratie geldt voor vijf jaar en wordt zonder al te veel administratieve rompslomp verleend. Sommige bureaus duiken enkel op rond feest- en vakantieperiodes.

Als een goed decreet geen uitvoeringsbesluiten krijgt, verandert er niets aan de bestaande situatie. Zo konden de malafide kantoren ongehinderd hun gang gaan, en dat deden ze ook. In 1998 bijvoorbeeld, onderzocht de Economische Inspectie 711 klachten, waarvan 37 pv's. Hierin worden niet alle misbruiken meegeteld. Sommige gedupeerden dienen immers rechtstreeks een klacht in bij de politie, de rijkswacht of het parket. Vaak durven ze niet eens een klacht in te dienen. (Het Laatste Nieuws, 19-1-2000). In 1999 voerde de Inspectie 119 onderzoeken uit na een klacht of routinecontrole. (Het Nieuwsblad 20-12-1999). In 2000 onthulde een inspecteur van het bestuur Economische Inspectie, dat de misbruiken bij huwelijksbureaus talrijk zijn. Ideale, maar onbestaande partners voorspiegelen, onmiddellijk veel geld eisen, de klant opscheppen met te weinig en oninteressante contacten, advertenties die niet conform de wetgeving zijn, waarin niet bestaande personen worden opgevoerd. De inspecteur is er van overtuigd dat het bestuur slechts een beperkt aantal klachten te verwerken krijgt, omdat veel mensen zich ervoor schamen dat ze een beroep doen op relatiebemiddeling en omdat ze zich voor de tweede keer schamen wanneer ze zich realiseren dat ze voor de gek werden gehouden. De resultaten van een onderzoek die te lezen zijn in het boek van journaliste Gretel Van Den Broek, 'Leven zonder lief, de liefdes van de single', zijn ronduit verontrustend: van de 150 onderzochte bureaus bleken er twee te zijn waar het niet om geld draaide.

Uiteindelijk worden dan toch de uitvoeringsbesluiten goedgekeurd met de bedoeling dat ze per 1 januari 2000 van kracht zouden zijn. De bestaande bureaus krijgen alle documenten voor de aanvraag van een erkenning en verdere toelichting van de wetgeving. Alle documenten moeten binnen zijn voor 30 maart 2000. Van de 331 kantoren die toen in Vlaanderen geregistreerd waren, dienden er amper 31 een dossier in. Door die beperkte respons gooit Mieke Vogels, Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen, het hele beleid om. Mevrouw Vogels rekent erop dat de federatie van huwelijksbureaus zichzelf een beroeps-

code oplegt en aan de hand daarvan voortaan aan zelfregulering doet, zoals dat in de reissector gebeurt. Die vergelijking slaat echter nergens op. De dienstverlening door relatiebureaus richt zich toch tot een meer kwetsbare doelgroep dan het publiek waartoe de reisbureaus zich richten. Relatiebemiddeling is omgaan met emoties en gevoelens van mensen en is daarom een delicate materie waarbij professionalisering een must is. Het decreet zal niet uitgevoerd worden wegens 'te betuttelend'. De minister wil alleen nog optreden bij klachten van cliënten van de relatiebureaus. Daarvoor zal een geschillencommissie in het leven geroepen worden.

Op de koerswijziging van de minister werd door de sector weinig gereageerd. De meeste bureaus willen immers geen goede wetgeving zodat ze onbemmerd voort kunnen werken. Wel kreeg de minister reacties uit het Parlement. Parlementsleden van verschillende partijen hebben haar sindsdien herhaaldelijk geïnterpelleerd. Zij zijn het eens over de kern van de zaak. Deze sector heeft behoefte aan een grondige 'kuis'. De grens tussen huwelijksbemiddeling en mensenhandel en prostitutie is bij sommige bureaus zeer vaag. Dat bezorgt de bureaus die wel goede bedoelingen hebben, een slechte naam. De mensen die een beroep doen op deze dienstverlening hebben recht op een aantal kwaliteitsgaranties. Die garanties kan, gezien de malaise, de sector zelf niet bieden. Die garanties moeten er komen vanuit de overheid. Daarom stellen wij een nieuw decreet voor, dat verder bouwt op het bestaande decreet dat nooit uitgevoerd werd. Als uitgangspunt stellen we dat mensen die betalen voor dienstverlening daarvoor ook kwaliteit moeten krijgen. Het nieuwe decreet schetst een kader, waarin er twee soorten bureaus ontstaan : bureaus die aan bepaalde kwaliteitsvoorwaarden voldoen en bureaus die niet aan de kwaliteitsvoorwaarden voldoen. Het onderscheid tussen de bureaus met en zonder kwaliteitslabel moet voor iedereen duidelijk zijn. Daarom wordt op elke publicatie, op elke advertentie en op elk document dat door anderen gelezen wordt, vermeld tot welke categorie het bureau behoort :

"Dit bureau houdt zich aan de kwaliteitsrichtlijnen van de Vlaamse overheid."

of :

"Waarschuwing : dit bureau houdt zich niet aan de kwaliteitsrichtlijnen van de Vlaamse overheid. Voor meer inlichtingen bel de Vlaamse ombudsman : 0800/240 50,".

Bureaus die aan de kwaliteitsvoorwaarden voldoen, krijgen dus een positieve vermelding, waarmee zij kunnen adverteren. Bureaus die niet voldoen, krijgen een negatieve vermelding, maar hoeven niet noodzakelijk te stoppen. Zij kunnen verder werken en kunnen indien zij dat willen, ervoor zorgen dat ze uiteindelijk toch een label kunnen krijgen (bijstuderen, voldoende jaren ervaring hebben enzovoort). De consument behoudt de vrijheid zich in te schrijven in het bureau van zijn keuze, maar is wel duidelijk geïnformeerd wie waarvoor staat. Door het label ziet de cliënt de bomen door het bos en kan hij volledig zelfstandig een beslissing nemen. Door te zorgen voor correcte informatie, die voldoende trefkracht heeft ten opzichte van de bureaus die zich niet aan de kwaliteitsrichtlijnen houden, wordt de sector op een efficiënte manier in de richting van de zelfregulering geduwd. De bal ligt in het kamp van de bemiddelaars. Zij die willen voortbestaan, zullen er alles voor over hebben om het goed te doen en in aanmerking te komen voor het label. De rest heft zich zelf op.

Het aanbrengen van de waarschuwing is verplicht. Bureaus die aan deze verplichting niet voldoen, worden door de Vlaamse overheid gesloten.

Commentaar bij de artikelen

Artikel 1

Artikel 1 heeft geen commentaar.

Artikel 2

Artikel 2 bevat een aantal definities.

Artikel 3

Artikel 3 verdeelt de sector in bemiddelaars die een kwaliteitslabel krijgen omdat ze voldoen aan de opgelegde voorwaarden, en bemiddelaars die daaraan niet voldoen maar toch kunnen voortwerken zonder kwaliteitslabel.

De cliënt heeft recht op duidelijke informatie. Daarom wordt op elke publicatie, op elke advertentie, op elk document dat door anderen gelezen wordt, vermeld op een duidelijk zichtbare en leesbare plaats, tot welke categorie men behoort.

Op die manier leidt een minimale inspanning van de overheid tot zelfregulering van de sector in een kwalitatieve richting. De cliënt behoudt de vrije keuze zich in te schrijven waar hij wil. Hij of zij kan kiezen tussen bemiddelaars met een kwaliteitslabel en bemiddelaars zonder kwaliteitslabel. Mensen met beroepsernst die niet voldoen aan de voorwaarden, kunnen zich aanpassen aan de nieuwe regelgeving zonder te moeten stoppen met werken. Het is effectiever om via een minimale reglementering het kaf van het koren te scheiden dan via de oprichting van een geschillencommissie die de talrijke gedupeerden van malafide bemiddelingsbureaus achteraf moet bijstaan.

Artikel 4

Relatiebemiddeling is omgaan met emoties en gevoelens van mensen en is daarom een uitermate delicate materie waarbij professionaliteit een must is. Een diploma is geen garantie maar vormt wel de basis voor een degelijke relatiebemiddeling.

Een consulent moet bereikbaar zijn voor feedback en begeleiding. Een bureau mag niet alleen open zijn na de kantoortijden. De bemiddelaar moet ook het hele jaar door werkzaam zijn om te vermijden – zoals nu het geval is – dat sommige kantoren alleen opduiken in voor alleenstaanden moeilijke periodes zoals de kersttijd en de wintermaanden.

Wat de infrastructuur betreft, moet er een kantoor zijn waar men discreet terecht kan. Dat om te vermijden dat er aan bemiddeling gedaan wordt in een café, wat nu heel vaak gebeurt.

De voorbereidende informatieverstrekking is niet gemakkelijk te controleren. Men zou hiervoor een soort standaardformulier kunnen maken. Ieder bureau zou zijn prijzen moeten bekendmaken via brochures, website enzovoort.

Artikel 5

Een adviescommissie is belangrijk als aanspreekpunt voor de sector en voor de cliënten. Naast afgevaardigden uit de administratie en de welzijnssector (polyvalente centra algemeen welzijnswerk) moeten er zeker vertegenwoordigers uit de sector in opgenomen worden. Zij hebben de meest realistische ervaring op het vlak van bemiddeling. Voor het toezicht op de sector stelt de adviescommissie

twee controleurs aan die onder haar auspiciën opereren.

Artikel 6

Het aanbrengen van de vermelding is verplicht, zowel van de positieve vermelding als de negatieve. Bureaus die aan die verplichting niet voldoen, worden door de Vlaamse overheid gesloten, op voorstel van een representatieve adviescommissie. Om een bureau effectief te kunnen sluiten, moet er een samenwerkingsprotocol tot stand komen tussen de Vlaamse en de federale overheid.

Guy SWENNEN

VOORSTEL VAN DECREET

HOOFDSTUK I

Toepassingsgebied en definities

Artikel 1

Dit decreet regelt een gemeenschapsaangelegenheid.

Artikel 2

Dit decreet is van toepassing op de natuurlijke personen en rechtspersonen, hierna te noemen bemiddelaars, wier activiteiten betrekking hebben op het bemiddelen tussen natuurlijke personen, om partnerrelaties of huwelijken te bevorderen of tot stand te brengen, en die zich daartoe tegen betaling aanbieden via de media of op welke andere wijze ook.

In dit decreet wordt begrepen onder :

- 1° partnerrelatie : een vaste persoonlijke verhouding tussen twee rechtsbekwame personen, waarbij de partners niet gehuwd of wettelijk gescheiden zijn, ofwel het bewijs kunnen leveren van een hangende echtscheidingsprocedure of van de feitelijke scheiding door het voorleggen van een gerechtelijke akte ;
- 2° bemiddelen : alle activiteiten die in het kader van relatiebemiddeling worden uitgevoerd, van het intakegesprek en het ondertekenen van het contract tot de eigenlijke bemiddeling en de tussentijdse evaluatie ;
- 3° consulent : een natuurlijke persoon die de bemiddelende activiteiten uitvoert en die de contacten met de cliënten onderhoudt.

HOOFDSTUK II

Kwaliteitsvoorwaarden

Artikel 3

Bemiddelaars die voldoen aan de bepalingen van dit decreet en de uitvoeringsbesluiten ervan krijgen een kwaliteitslabel met de volgende vermelding : "Dit bureau houdt zich aan de kwaliteitsrichtlijnen van de Vlaamse overheid.". Die vermelding wordt op elk document dat betrekking heeft op de dienstverlening, op een duidelijk zichtbare plaats aangebracht. Daartoe bepaalt de Vlaamse regering sluitende regels en voorwaarden.

Bemiddelaars die niet voldoen aan de bepalingen van dit decreet en de uitvoeringsbesluiten ervan gebruiken een negatief label met de volgende vermelding : "Waarschuwing : dit bureau houdt zich niet aan de kwaliteitsrichtlijnen van de Vlaamse overheid. Voor meer inlichtingen, bel de Vlaamse ombudsman : 0800/240 50.". Die vermelding wordt op elk document dat betrekking heeft op de dienstverlening, op een duidelijk zichtbare plaats aangebracht.

Het kwaliteitslabel wordt verleend door de Vlaamse regering voor een periode van drie jaar en is vernieuwbaar.

Het kwaliteitslabel wordt aangevraagd volgens de nadere regelen die bepaald worden door de Vlaamse regering.

Artikel 4

Om het kwaliteitslabel te verkrijgen en te behouden, moet de bemiddelaar voldoen aan de volgende kwaliteitscriteria :

- 1° tenzij de bemiddelaar zelf de bemiddelende activiteiten uitoefent, beschikt hij daarvoor over minstens één halftijdse consulent die met hem verbonden is door een schriftelijke arbeids- of aannemingsovereenkomst. Daarnaast kan hij voor het uitoefenen van die activiteiten een be-

roep doen op de diensten van vrijwillige medewerkers ;

2° de bemiddelaars die zelf bemiddelende activiteiten uitoefenen, de consultants en de vrijwillige medewerkers voldoen aan de volgende kwaliteitsvereisten :

a) ofwel houder zijn van een diploma van het sociaal hoger onderwijs van het korte type en beschikken over minstens drie jaar ervaring in de welzijnssector, de sociaal-culturele sector of de gezondheidssector ;

b) ofwel houder zijn van een diploma van licentiaat in de Psychologische Wetenschappen, Pedagogische Wetenschappen, Sociale en Culturele Agogiek, een diploma Familiale en Seksuologische Wetenschappen of een diploma van psychiater en beschikken over minstens twee jaar ervaring in de welzijnssector, de sociaal-culturele sector of de gezondheidssector ;

c) de bemiddelaar die zelf bemiddelende activiteiten uitoefent of de consultant staat minstens twaalf uur per week, waarvan minstens twee uur na 18 uur of tijdens het weekend, ter beschikking van cliënten ;

3° de bemiddelaar beschikt over infrastructuur die voldoet aan de minimumvoorwaarden, bepaald door de Vlaamse regering ;

4° de bemiddelaar voert minstens de volgende activiteiten uit :

a) verstrekken van de voorbereidende informatie aan de cliënten over de werkwijze, de kostprijs, het ledenbestand, de maatregelen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en eventueel over de begeleiding van de cliënten, evenals informatie over de bepalingen van de federale wetgeving en de uitvoeringsbesluiten ervan ;

b) de dienstverlening die in de overeenkomst met de cliënten werd vastgelegd, daadwerkelijk uitvoeren ;

c) ter beschikking staan van de cliënten om op hun verzoek de dienstverlening te bespreken ;

d) voldoen aan de wettelijke bepalingen betreffende de huwelijksbemiddeling, voorzoo-

ver die van toepassing zijn op de bemiddelaars ;

e) een recent bewijs van goed zedelijk gedrag overleggen ;

f) geen beroep uitoefenen of activiteiten organiseren die volgens de bepalingen van de Vlaamse regering onverenigbaar zijn met huwelijks- en relatiebemiddeling ;

g) niet bemiddelen voor personen die illegaal op Belgisch grondgebied verblijven ;

h) zich onderwerpen aan de regels van de Vlaamse regering betreffende de samenwerking met bemiddelaars die niet onder de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap vallen. De samenwerking gebeurt op basis van een schriftelijke overeenkomst die voor advies moet worden voorgelegd aan de adviescommissie, bedoeld in artikel 5 ;

i) onverminderd de wettelijke bepalingen betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, het dossier van de cliënt ofwel vernietigen, ofwel aan de cliënt bezorgen, uiterlijk zes maanden na stopzetting of beëindiging van de overeenkomst ;

j) ten volle medewerking verlenen aan de controle, uitgeoefend door de daartoe door de Vlaamse regering aangewezen beëdigde ambtenaren van de diensten van de Vlaamse Gemeenschap ;

k) bij de informatie betreffende de cliënten steeds melding maken van hun situatie zoals beschreven in artikel 2, tweede lid, 1°.

De Vlaamse regering kan deze voorwaarden uitbreiden en nader bepalen.

HOOFDSTUK III

De adviescommissie

Artikel 5

§ 1. Er wordt een adviescommissie opgericht die :

1° de Vlaamse regering adviseert over de aanvragen tot een kwaliteitslabel als bemiddelaar, als-

mede over de intrekking of schorsing van het kwaliteitslabel ;

2° de klachten van de cliënten onderzoekt en zo nodig een bevredigende oplossing voorstelt aan de bemiddelaar en de cliënt ;

3° advies verleent over de in artikel 4, eerste lid, 4°, h), bedoelde schriftelijke overeenkomsten ;

4° bij vaststelling van minstens twee overtredingen inzake misbruik van het kwaliteitslabel of bij niet vermelding van het negatieve label, het voorstel tot gedwongen stopzetting van de activiteit bezorgt aan de Vlaamse regering ;

5° alle taken uitvoert die de Vlaamse regering haar opdraagt betreffende dit decreet, onder meer met betrekking tot de organisatie van de controles.

§ 2. Minstens één derde van de commissieleden bestaat uit vertegenwoordigers van de bemiddelaars die over een kwaliteitslabel beschikken. De Vlaamse regering bepaalt de verdere samenstelling en de werking van de commissie.

De commissieleden zijn tot geheimhouding verplicht van persoonlijke gegevens, tenzij die van belang kunnen zijn voor een gerechtelijk onderzoek.

§ 3. De Vlaamse regering bepaalt de nadere regelen ter uitvoering van de gedwongen stopzetting.

§ 4. De Vlaamse regering bepaalt de nadere regelen voor de informatieverstrekking aan de cliënten en aan de media, die gelden bij een schorsing of intrekking van een kwaliteitslabel.

HOOFDSTUK IV

Strafbepalingen

Artikel 6

Wie onrechtmatig gebruikmaakt van een kwaliteitslabel of nalaat het negatieve label op enig document te vermelden, wordt gestraft met een gevangenisstraf van drie maanden tot vijf jaar en met een geldboete van vijftiengint euro tot tweeduizend vijfhonderd euro of met een van deze straffen, onverminderd de toepassing van de in het Strafwetboek gestelde straffen. Op voorstel van de

adviescommissie wordt tot gedwongen stopzetting overgegaan.

Artikel 7

De Vlaamse regering bepaalt de nadere regelen in overleg met de federale regering, waaronder de stopzetting bevolen én georganiseerd wordt van een bemiddelaar die voorgesteld wordt tot gedwongen stopzetting, conform artikel 5, § 1, 4°.

De Vlaamse regering dient de stopzetting georganiseerd te hebben binnen zes maanden na ontvangst van het voorstel waarvan sprake in artikel 5, § 1, 4°.

HOOFDSTUK V

Overgangs- en slotbepalingen

Artikel 8

Dit decreet treedt in werking op de datum, vastgesteld door de Vlaamse regering.

Vanaf de inwerkingtreding moeten de bemiddelaars die een kwaliteitslabel willen krijgen zich onderwerpen aan de bepalingen van dit decreet en de uitvoeringsbesluiten ervan :

1° zij moeten binnen drie maanden een kwaliteitsaanvraag indienen volgens de regels, bepaald door de Vlaamse regering ;

2° rechtsgeldige overeenkomsten die gesloten werden voor de inwerkingtreding van dit decreet blijven geldig en mogen worden uitgevoerd, ook indien geen kwaliteitslabel wordt aangevraagd. Zij mogen evenwel niet verlengd worden, ook niet stilzwijgend.

Guy SWENNEN