

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 561
van **AXEL RONSE**
datum: 8 maart 2021

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

Dyzo vzw - Bijkomende werkingsmiddelen

Eind december 2020 besliste de minister om extra middelen vrij te maken voor de vzw Dyzo. Zo stegen de middelen tijdelijk van 585.000 euro naar 710.000 euro. Deze bijkomende middelen moeten Dyzo in staat stellen haar capaciteit te verhogen en de website te vernieuwen met het oog op een versnelde toegang tot de juiste informatie.

1. Kan de minister meedelen welke bijkomende maatregelen en acties Dyzo heeft uitgewerkt of zal kunnen uitwerken met de bijkomende middelen?
2. Op welke manier heeft de coronacrisis een impact op het aantal oproepen bij Dyzo? Wat zijn de meest voorkomende problemen waarmee men bij Dyzo aanklopt? Op welke manier wordt dit door Dyzo aangepakt?
3. Graag een overzicht van het aantal werknemers bij Dyzo in 2020 en vandaag? Op hoeveel vrijwilligers doet Dyzo een beroep? Graag ontvang ik een overzicht per provincie.
4. Hoe evalueert de minister de werking van DYZO in het algemeen en in het bijzonder tijdens de coronaperiode?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 561 van 8 maart 2021

van **AXEL RONSE**

1. Met de bijkomende middelen ad 125.000,00 euro (2020) zal Dyzo de volgende bijkomende maatregelen en acties kunnen uitwerken in het kader van de eerste operationele doelstelling (Corona) van het businessplan 2020:

- Vernieuwen van de website opdat ondernemers sneller naar de informatie die ze zoeken, worden geleid;
- Aantrekken van een freelance medewerker met een achtergrond in boekhouding;
- Ontwikkelen van scripts voor derden.

Het plan voorziet dat deze nieuwe website met alle belangrijke info tegen eind maart 2021 online zal zijn.

2. Tot op heden had de Corona crisis nog geen significante impact op het aantal oproepen of hulpvragen bij Dyzo. Dit aantal daalde in 2020 zelfs t.o.v. 2019. Verklaring: het bankenmoratorium en moratorium op faillissementen. Hieronder vindt u een overzicht van de meest recente beschikbare cijfers.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
jan	247	227	285	234	337	316
feb	216	264	274	354	266	297
maa	287	193	272	308	260	364
apr	209	222	215	221	266	236
mei	188	199	260	239	234	211
jun	219	226	262	290	187	180
jul	157	160	213	268	213	170
aug	165	195	251	232	178	183
sep	179	233	250	330	274	218
okt	225	219	261	314	347	269
nov	187	230	244	256	361	237
dec	198	197	202	243	285	236
TOTAAL	2477	2565	2989	3289	3208	2917
gem.	206,41667	213,75	249,0833	274,0833	267,3333	243,0833

De meest voorkomende problemen waarvoor men bij Dyzo aanklopt, zijn duidelijke noden bij de klanten m.b.t. schuldhelpverlening. In 2020 werden o.a.:

- In 193 dossiers onderhandelingen aangeknoopt met schuldeisers;
- In 297 dossiers vrijstelling of kwijtschelding van sociale bijdragen aangevraagd voor de klant;
- Voor 43 klanten **budgetbegeleiding** opgestart;
- 32 klanten in **budgetbeheer** genomen;
- 23 klanten geholpen met **de opstart van de gerechtelijke bescherming** tegen de schuldeisers ("**gerechtelijke reorganisatie**");

- 248 klanten geholpen met de deblokking van hun sociale rechten (uitkering of terugbetaling gezondheidszorgen).

Doch door o.a. de 2 voormelde moratoria werden er in 2020 minder gerechtelijke reorganisaties opgestart in vergelijking met de voorgaande jaren. De verwachting is evenwel dat dit de volgende jaren sterk zal stijgen. **Schuldhelpverlening vereist maandenlange – tot zelfs jarenlange – begeleiding door vaste en vrijwillige medewerkers.**

Deze problematiek wordt - naargelang **de aard en het type van de aanvraag** – als volgt aangepakt:

- **16,66% van alle nieuwe aanmeldingen (487) werd opgelost via consult(en):** dit betekent dat niet de ondernemer maar een externe partij (boekhouder, accountant, maatschappelijk werker, advocaat, ziekenfonds...) Dyzo contacteerde voor telefonisch of mailadvies omtrent de situatie van een (ex-) zelfstandige ondernemer in moeilijkheden. Het betreft dossiers waar Dyzo niet ter plaatse kan gaan omdat het de gegevens van de betreffende ondernemer (meestal) niet krijgt en enkel contact heeft met de tussenpersoon, die verder instaat voor de begeleiding van de (ex-)zelfstandige in moeilijkheden.
- De andere aanmeldingen vallen uiteen in twee groepen, waarbij **schuldhulpverlening** veelal onder de tweede groep van **een langdurige, diepgaande, integrale begeleiding valt**:
 - **1.050 gevallen of 36% zijn adviezen per mail en telefonisch.**
 - In **1.380 gevallen of 47,3%** werd een **integrale begeleiding** opgestart door een medewerker van Dyzo.

De adviseur besliste na één of meerdere gesprekken in 134 van de 1380 begeleidingen (9,71%) om deze gedeeltelijk uit te besteden aan een vrijwillige medewerker, die vervolgens mee instond voor bepaalde deelaspecten (zoals onderhandelingen met bank, hulp bij papierwerk/opmaak doorstartplan, mentale ondersteuning bij stopzetting,...). De ervaring leert dat **de intensiteit van de begeleidingen sterk fluctueert**. Bij veel begeleidingen volstaat één gesprek, doch er zijn ook veel begeleidingen waar de ondernemer maandenlang begeleid wordt. Bij de dossiers waar **schuldhulpverlening** wordt aangeboden, zijn begeleidingen van meerdere gesprekken de algemene regel.

3. Op 31/12/2020 had Dyzo 9,6 voltijdse equivalenten op de payroll en deed het ook beroep op 2 freelancers. Daarnaast beschikte Dyzo eind 2020 over een netwerk van een 40-tal vrijwillige medewerkers. Hieronder vindt u een overzicht van het aantal vrijwilligers per provincie. Omwille van redenen van privacy (GDPR) kan ik u de lijst met de namen zelf van alle vrijwilligers helaas niet geven.

Actieve, inzetbare vrijwilligers per provincie	Aantal
West-Vlaanderen	8
Oost-Vlaanderen	11
Antwerpen	10
Vlaams-Brabant	6
Limburg	6
TOTAAL	41

Sinds midden 2015 worden de vrijwillige medewerkers opgesplitst in 2 categorieën. Er zijn op dit moment 5 vrijwillige medewerkers die 'kernvrijwilliger' zijn. Dat betekent dat ze inzake dienstverlening aan de finale doelgroep op dezelfde voet staan als de vaste medewerkers (adviseurs) van Dyzo. Het niveau van hun kennis en vaardigheden is even hoog als dat van de vaste medewerkers, zodat de kwaliteit van de begeleidingen gegarandeerd is. De andere vrijwillige medewerkers worden – in de lijn van hun in kaart gebrachte interesses en kennis - voor bepaalde deelaspecten ingezet.

4. De werking van Dyzo in het algemeen wordt geëvalueerd aan de hand van 7 KPI's (werkingsjaar 2020):

KPI	Omschrijving	Aantal	Steun/ eenheid	Toegekend	Uitbetaald
Samenwerkings-overeenkomst met gemeenten	Jaarlijks te vernieuwen overeenkomsten	115	3.000	345.000	345.000 (100%)
Budgetbeheer	Langlopende begeleidingen waarbij betalingen gebeuren door Dyzo via derdenrekening	30	3.000	90.000	72.000 (80%)
Budget-begeleiding	Langlopende begeleidingen waarbij betalingen gebeuren door ondernemer	30	3.000	90.000	27.000 (30%)
Gerechtelijke reorganisatie (vroegere 'WCO')	Traject voorbereiding beschermingsprocedures tegen schuldeiser	50	1.500	75.000	75.000 (100%)
	Opvolging procedurestappen beschermingsprocedures	20	1.100	22.000	16.500 (75%)
	Opvolging (jarenlang) van betaal/herstelplannen	40	1.000	40.000	40.000 (100%)
Bemiddelen met curator/ schuld-bemiddelaar	Dossiers waarin bemiddeld wordt met curator/schuld-bemiddelaar/bank	120	400	48.000	12.400 (25,83%)
Totaal				710.000	587.900 (saldo: 122.100)

5 van de 7 KPI's werden al grotendeels of zelfs volledig behaald. De rapportering voor het vierde kwartaal van 2020 dient nog bij mijn administratie te worden ingediend. Vooral voor 2 KPI's (budgetbegeleiding en bemiddelen met curator/schuldbemiddelaar) is er nog een inhaalbeweging nodig, doch er wordt verwacht dat ook deze KPI's behaald zullen worden en het saldo dus uitbetaald zal kunnen worden.

Door het bankenmoratorium en het moratorium op faillissementen daalde in de Corona periode het aantal hulpvragen bij Dyzo voorlopig, doch er mag logischerwijze worden aangenomen dat deze in de loop van 2021 zullen toenemen nu beide moratoria werden opgeheven.