

**“Waar zijn de mensen met overmatige schulden?  
Eén jaar later”**  
**Analyse van de vraag waarom weinig of geen mensen in 2024 een  
beroep doen op minnelijke of gerechtelijke schuldbemiddeling**

**E. Dehon (econome) en C. Jeanmart (sociologe)**

### **Abstract**

Eind 2022 botsten we op een paradox: ondanks de opeenvolgende crisissen deden maar even veel of zelfs minder mensen een beroep op minnelijke of gerechtelijke schuldbemiddeling. Wij schoven een aantal hypothesen naar voren die deze trend konden verklaren. Begin 2024 is er niets veranderd, terwijl de steunmaatregelen die tijdens de coronacrisis en de energiecrisis werden ingevoerd, zijn stopgezet. Waarom kloppen gezinnen in nood dan toch niet aan bij de professionele schuldbemiddelaars? In dit artikel schuiven we een aantal mogelijke antwoorden op deze vraag naar voren.

Deze analyse van de situatie in België is gebaseerd op meerdere gegevensbronnen: (1) 16 macro-economische indicatoren, (2) gesprekken met een 20-tal professionals uit verschillende sectoren (schuldbemiddeling, voedselbanken, sociale bijstand, armoedebestrijding, ondersteuning van daklozen...), (3) de antwoorden van 129 erkende instellingen voor schuldbemiddeling op een online vragenlijst.

De macro-economische indicatoren geven de volgende ontwikkelingen aan:

- een daling van de totale energie en van de energie-inflatie in 2023;
- een daling van de inflatie in 2023 voor voedingsproducten en voor goederen en diensten met een blijvend hoog prijsniveau;
- een stijging van de koopkracht ondanks de afschaffing van de steunmaatregelen;
- meer werkaanbiedingen, een stabiel werkloosheidscijfer en nog altijd veel openstaande vacatures;
- een stijgend aantal faillissementen met cijfers die vergelijkbaar zijn met die van 2019;
- begin 2024: een daling van het aantal en van het percentage kredietnemers die in gebreke blijven, maar een stijging van het aantal kredietnemers die in gebreke blijven voor een lening op afbetaling, voor een koop op afbetaling voor een hypothecaire lening voor roerende goederen;
- in 2023: een stijging van het aantal nieuwe kredietnemers die in gebreke blijven, en van de gemiddelde achterstand;
- voor 2022: een stijging van verschillende indicatoren m.b.t. een problematische schuldenlast los van mogelijke kredieten en een stijgende vraag naar afbetalingsplannen;
- een stijgend aantal aanvragen bij schuldbemiddelingsdiensten in 2022 en van de procedure voor een collectieve schuldbemiddelingsregeling in 2023;
- in 2023: een stijging van het aantal aanvragen voor voedselhulp en nog altijd een sterke vraag naar directe sociale bijstand bij de Waalse OCMW's.

Professionals uit verschillende sectoren wijzen op de volgende ontwikkelingen:

- een groter aantal kandidaten voor maar een derde van de schuldbemiddelingsdiensten sinds oktober 2022 in Wallonië;
- meer aanvragen voor begeleiding en budgetbeheer;
- voor een meerderheid van de schuldbemiddelingsdiensten: geen verandering in het profiel of de schuldenlast van de begunstigden sinds oktober 2022;
- nieuwe profielen die we ook al in 2022 hadden opgemerkt: zelfstandigen, huishoudens uit de ‘middenklasse’, arme werknemers;
- andere nieuwe profielen: kandidaten met mentale gezondheidsproblemen, personen van wie ‘de goederen worden beheerd’ en begunstigden met hogere eisen;
- meer schulden voor energie en bij de eigen omgeving, grotere schulden voor energie, belastingen en gezondheidszorg, meer schuldeisers in de dossiers;
- een groeiend aantal vragen naar informatie, gemiste afspraken, complexere dossiers en nog altijd geen oplossing voor de insolvabiliteit van gezinnen.

Aan de hand van de online vragenlijsten en de gesprekken kunnen we negen hypothesen naar voren schuiven die voor een deel kunnen verklaren waarom geen of weinig mensen een beroep doen op professionele schuldbemiddelaars.

Een eerste reeks hypothesen uit 2022 kan verklaren waarom bepaalde huishoudens niet zo zwaar werden getroffen door de crisissen of konden genieten van ‘vangnetten’: hulp van de lokale of hogere overheden, een spaarpot opgebouwd tijdens de coronacrisis, vaste energiecontracten en/of geen afrekeningsfactuur ontvangen. In 2024 moeten we die hypothesen nuanceren omdat die zogenaamde ‘vangnetten’ tijdelijke financiële problemen voor een groot deel konden opvangen, maar geen oplossing boden voor zware en blijvende problemen.

Een tweede reeks hypothesen (die ook al in 2022 werden geopperd) verklaart waarom de strategie van bepaalde getroffen gezinnen hen hielpen om “het hoofd boven water te houden”: meer inkomsten, minder lasten of uitgaven voor bepaalde budgetposten of onderhandelingen met schuldeisers zonder tussenkomst van een schuldbemiddelaar.

Een andere reeks hypothesen (die ook al in 2022 werden geopperd) verklaart waarom mensen geen beroep doen op een schuldbemiddelaar, enerzijds om redenen die al voor de crisissen speelden (gebrek aan informatie, desinformatie, de digitale kloof, angst voor de procedures...), anderzijds als gevolg van de veeleer macrosociologische effecten van de crisissen (ontmoediging, verzet, geen vertrouwen meer in de instellingen...).

De deelnemers aan de vragenlijsten legden sterk de nadruk op die twee laatste hypothesen, wat niet het geval was in 2022: (1) een vorm van onverschilligheid en zelfs het ontnemen van enige verantwoordelijkheid aan de gezinnen in moeilijkheden, onenigheid met de professionals over wat nu de prioriteiten binnen het budget zijn en (2) een verstikkende administratie.

De analyse sluit af met een reeks bedenkingen op de korte en middellange termijn en stelt een aantal mogelijke oplossingen voor die door de professionals uit de verschillende sectoren naar voren worden geschoven.

Het Observatorium wil alle mensen bedanken die aan deze studie hebben deelgenomen, omdat ze zo betrokken waren en hun tijd ter beschikking hebben gesteld.

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	4
<b>1. Indicatoren van de problemen en een kritisch standpunt over de interpretaties van de macrostatistieken</b>	5
1.1. Een dalende inflatie en het einde van de energiecrisis, maar nog altijd een hoge inflatie van voedingsproducten en andere budgetposten	5
1.2. De impact van de automatische indexering en het einde van de maatregelen van de regering om de koopkracht te ondersteunen	11
1.3. De arbeidsmarkt blijft veerkrachtig in 2023	11
1.4. Terug naar de faillissementscijfers van voor de coronacrisis	12
1.5. Andere indicatoren van financiële problemen stijgen in 2022	15
1.6. Schuldenaars zien nog altijd af van minnelijke en gerechtelijke schuldbemiddeling	16
1.7. Er wordt nog altijd en vaak een beroep gedaan op de voedselbanken en de OCMW's	19
1.8. Samenvatting van de globale macro-economische situatie	21
<b>2. Terug naar de schuldbemiddelingssector en de sociale sector</b>	21
2.1. Terug naar de schuldbemiddelingssector	21
2.2. Sociale diensten van de eerste lijn (algemene dienst, energiecel, juridische cel)	30
2.3. Voedselhulp en daklozenorganisaties	31
<b>3. Hypothesen over de vraag waarom zo weinig mensen een beroep doen op schuldbemiddeling</b>	33
3.1. Een deel van de gezinnen heeft amper tot geen last van de opeenvolgende crisissen	33
3.2. Strategieën om de impact van de opeenvolgende crisissen in te dijken	36
3.3. Van schuldbemiddeling wordt geen gebruik gemaakt en dat staat los van de crisissen	40
<b>4. Bij wijze van conclusie: wat brengt de toekomst en wat zijn de oplossingen?</b>	46
4.1. Het einde van de prijsstijgingen en de effecten van verschillende hervormingen bieden hoop	46
4.2. De opeenvolgende crisissen en een onzekere toekomst ondermijnen de moraal	46
4.3. De bestaande praktijk staat op losse schroeven	46
4.4. Enkele aanbevelingen voor de politiek in het licht van de verkiezingen	46
<b>Bijlage 1. Methodiek</b>	48
1.1. Representativiteit van het staal van diensten die hebben geantwoord	48
1.2. Voorbeeld van de vragenlijst die we naar de SBD's hebben gestuurd	51

## Inleiding

### Een paradox uit 2022<sup>1</sup>...

Eind 2022 botsten we op een paradox. Enerzijds hadden de opeenvolgende crisissen een zware impact op het budget van de gezinnen en piekte het aantal aanvragen voor sociale bijstand en voedselhulp. Anderzijds stegen de statistieken over minnelijke en gerechtelijke schuldbemiddeling helemaal niet. De vraag was: Waarom kloppen gezinnen in financiële moeilijkheden niet aan bij de professionele schuldbemiddelaars?

Op basis van gesprekken met een dertigtal professionals uit verschillende sectoren (schuldbemiddeling, voedselbanken, sociale bijstand, armoedebestrijding, ondersteuning van daklozen...), het samenvoegen van twaalf statistische indicatoren en een rondetafelgesprek met meer dan zeventig professionals (schuldeisers, dienstverleners, bemiddelaars, magistraten, gewone kredietverstrekkers en sociale kredietverstrekkers...) hebben we verschillende hypothesen naar voren geschoven die onze paradox gedeeltelijk kunnen verklaren.

Een eerste reeks hypothesen kon verklaren waarom bepaalde huishoudens financieel niet zo zwaar werden getroffen door de energiecrisis. Hier waren vier redenen voor (die samen kunnen voorkomen): ze kregen hulp van lokale of hogere overheden, ze konden sparen, spaargeld dat vooral kon worden opgebouwd tijdens de coronacrisis, ze hadden nog een vast energiecontract of ze hadden hun afrekening nog niet ontvangen.

Een tweede reeks hypothesen toonde aan dat de strategie van bepaalde getroffen gezinnen hen hielp om “het hoofd boven water te houden”: meer inkomsten, minder lasten of uitgaven voor bepaalde budgetposten of onderhandelen met schuldeisers zonder tussenkomst van een schuldbemiddelaar.

Een laatste reeks hypothesen verklaarde waarom mensen geen beroep doen op een schuldbemiddelaar, enerzijds om redenen die al voor de crisissen speelden (gebrek aan informatie, desinformatie, de digitale kloof...), anderzijds als gevolg van de veeleer macrosociologische effecten van de crisissen (ontmoediging of ‘in vrije val’, verzet, geen vertrouwen meer in de instellingen...).

### ... speelt nog altijd in 2024, maar de verklaringen lijken veranderd.

Eind 2023 is de paradox dezelfde. En toch houden bepaalde hypothesen geen steek meer. Daarom hebben we onze analyse nog een keer gedaan. We willen een beter inzicht krijgen in het profiel van mensen met financiële problemen, de moeilijkheden die ze ervaren en de redenen waarom ze niet of nauwelijks gebruik maken van de procedures voor de aanpak van overmatige schulden.

Onze methodiek is ook wat anders dan in 2022 en verloopt in drie stappen.

Tussen december 2023 en januari 2024 hebben wij alle schuldbemiddelingsdiensten (SBD) in Wallonië een online onderzoek bezorgd. De vragen gingen over de evolutie van het aantal dossiers, het profiel van de betrokkenen, het soort schulden van de gezinnen en de mogelijke

---

<sup>1</sup> E. Dehon, C. Jeanmart, 2022, [« Où sont les surendettés? ». Analyse du faible recours à la médiation de dettes amiable ou judiciaire en période de crise en Belgique](#) (“Waar zijn de mensen met overmatige schuldenlast?” Analyse waarom in België weinig mensen een beroep doen op minnelijke of gerechtelijke schuldbemiddeling in tijden van crisis), Observatorium Krediet en Schuldenlast.

andere trends die ze hebben vastgesteld. Van de 217 diensten die de vragenlijst kregen, hebben er 129 geantwoord. Dat is een percentage van 60%, wat veel is voor dit soort onderzoek op vrijwillige basis (zie de nota over de methodiek in bijlage 1).

Van januari tot maart 2024 hebben we belangrijke spelers uit verschillende sectoren met allerlei profielen en uit allerlei sectoren (SBD, advocaten, magistraten, sociale eerstelijnsdiensten, voedselbanken, organisaties die armoede bestrijden en/of daklozen helpen) gesproken en geraadpleegd. Het doel was om enerzijds de antwoorden van het online onderzoek uit te diepen en anderzijds om de sectoren te bevragen die het zwaarst getroffen waren door de crisissen. De vragen gingen over de evoluties die zij zien in het aantal kandidaten, het profiel, de financiële moeilijkheden en hun visie op de toekomst. In totaal werden 22 professionals uit zestien verschillende instellingen bevestigd.

Tegelijk met deze bevestigingen en het onderzoek online, hebben we statistische indicatoren geanalyseerd. Op die manier wilden we de hypothesen die tijdens de gesprekken aan bod kwamen, toetsen aan de cijfergegevens. In totaal hebben we 16 indicatoren gemonitord.

## **1. Indicatoren van de problemen en een kritisch standpunt over de interpretaties van de macrostatistieken**

Eind 2022 hebben wij verschillende macro-economische statistieken geïnventariseerd. De inflatie piekte, het hele budget had te lijden onder de hoge prijzen. Maar dankzij ons systeem van automatische indexering werd de koopkracht van de Belgen amper aangetast. Sterker nog, de arbeidsmarkt deed het behoorlijk goed met een recordaantal nieuwe banen in zowat alle sectoren<sup>2</sup>, een piekende tewerkstellingsgraad en dalende werkloosheidscijfers. De indicatoren i.v.m. de financiële problemen van gezinnen (faillissementen, wanbetalingen bij kredieten) stonden lager dan voor de crisissen. Tegelijk leken meer huishoudens een beroep te doen op voedselhulp, OCMW's en afbetalingsplannen voor hun energierekeningen.

Hoe staat het er een jaar later voor? Is de situatie verergerd of hebben de steunmaatregelen om de energiecrisis te verlichten hun werk gedaan?

In eerste instantie willen we verschillende macro-economische indicatoren onderzoeken: de inflatie, de koopkracht, de arbeidsmarkt. Vervolgens stellen we de statistieken over de financiële moeilijkheden voor: de faillissementen, de wanbetalingen bij kredieten, de wanbetalingen in verband met andere schulden (energie, water, DAVO, belastingen), de mate waarin er een beroep wordt gedaan op minnelijke en gerechtelijke schuldbemiddeling, het aantal gebruikers van voedselbanken en sociale bijstand.

### **1.1. Een dalende inflatie en het einde van de energiecrisis, maar nog altijd een hoge inflatie van voedingsproducten en andere budgetposten**

Na de piek van oktober 2022 (+12,27%<sup>3</sup>) is de maandelijkse inflatie in België blijven afnemen. In oktober 2023 zakte de inflatie voor het eerst sinds het herstel na de coronacrisis onder 2%, het symbolische gemiddelde van de laatste dertig jaar. Die lage inflatie is vooral te danken aan de dalende energieprijzen (-32,1% in 2023).

---

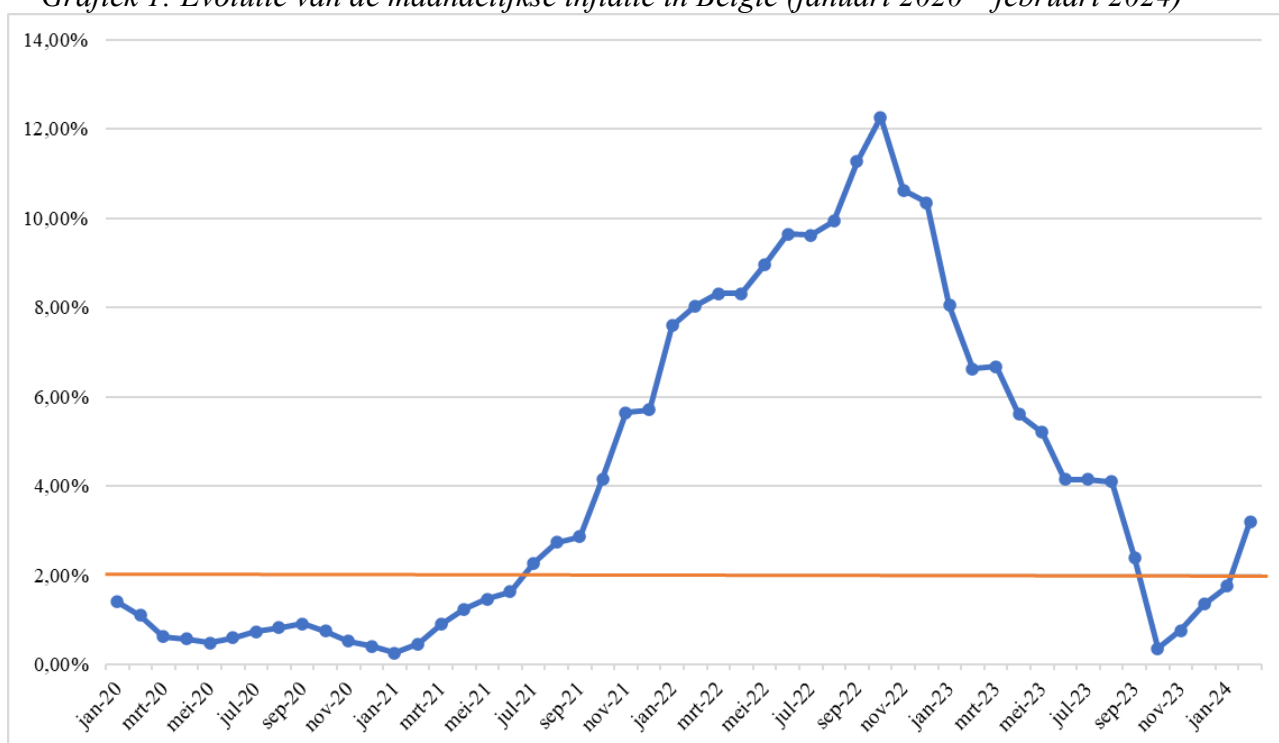
<sup>2</sup> N.B.B., Rapport 2022, Hoofdstuk 4: Economische activiteit en arbeidsmarkt in België, p.133.

<sup>3</sup> Dit cijfer wordt als volgt geïnterpreteerd: de consumptieprijzen zijn in oktober 2022 over één jaar met 12,27% gestegen, dus in verhouding tot oktober 2021. Als wij het over inflatie hebben, dan gaat het altijd om de vergelijking met dezelfde maand een jaar eerder.

Nochtans werden andere producten in 2023 fors duurder. We hebben het in het bijzonder over de historisch hoge inflatie van voedingsproducten (+12,7% in 2023) en van goederen en diensten (+6% in 2023)<sup>4</sup>. 2023 staat dus voor het einde van de hoge energieprijzen, terwijl andere budgetposten in de lift zitten.

We merken op dat de totale inflatie stijgt van november 2023 tot februari 2024, wanneer ze een percentage van +4,65% bereikt. Dat is voor een deel te wijten aan het stopzetten van de overheidshulp voor energie. In juli 2023 werd de uitbreiding stopgezet van het sociale tarief (een voorkeurtarief dat lager ligt dan het commerciële tarief) voor mensen die recht hadden op een verhoogde tegemoetkoming. In 2024 is het belang van het sociale tarief in de berekening van de inflatie afgenomen (omdat minder mensen ervan genieten). Die piek is dus geen gevolg van een pure verhoging van de energieprijzen, maar wel van de samenstelling van deze indicator over 12 maanden<sup>5</sup>.

Grafiek 1: Evolutie van de maandelijkse inflatie in België (januari 2020 – februari 2024)



Bron: Statbel

Voor 2023 stellen we een lage inflatie voor energie vast, maar zien we die daling ook bij andere energieproducten?

Elektriciteit en gas zijn in 2023 het sterkst in prijs gedaald (zie grafiek 2). Toch blijven de prijzen hoger dan voor de spanningen tussen Oekraïne en Rusland. Volgens de gegevens van de CREG is de gemiddelde elektriciteitsfactuur tussen december 2022 en december 2023 voor de particuliere klanten met 40% gedaald, die voor gas zelfs met 50%.

De prijs van pellets, die in 2022 het sterkst was gestegen, daalde in 2023 in mindere mate (-37%).

<sup>4</sup> Prijzenobservatorium (FOD Economie), 2023, Prijsanalyse – [Jaarverslag 2023](#), Instituut voor de nationale rekeningen.

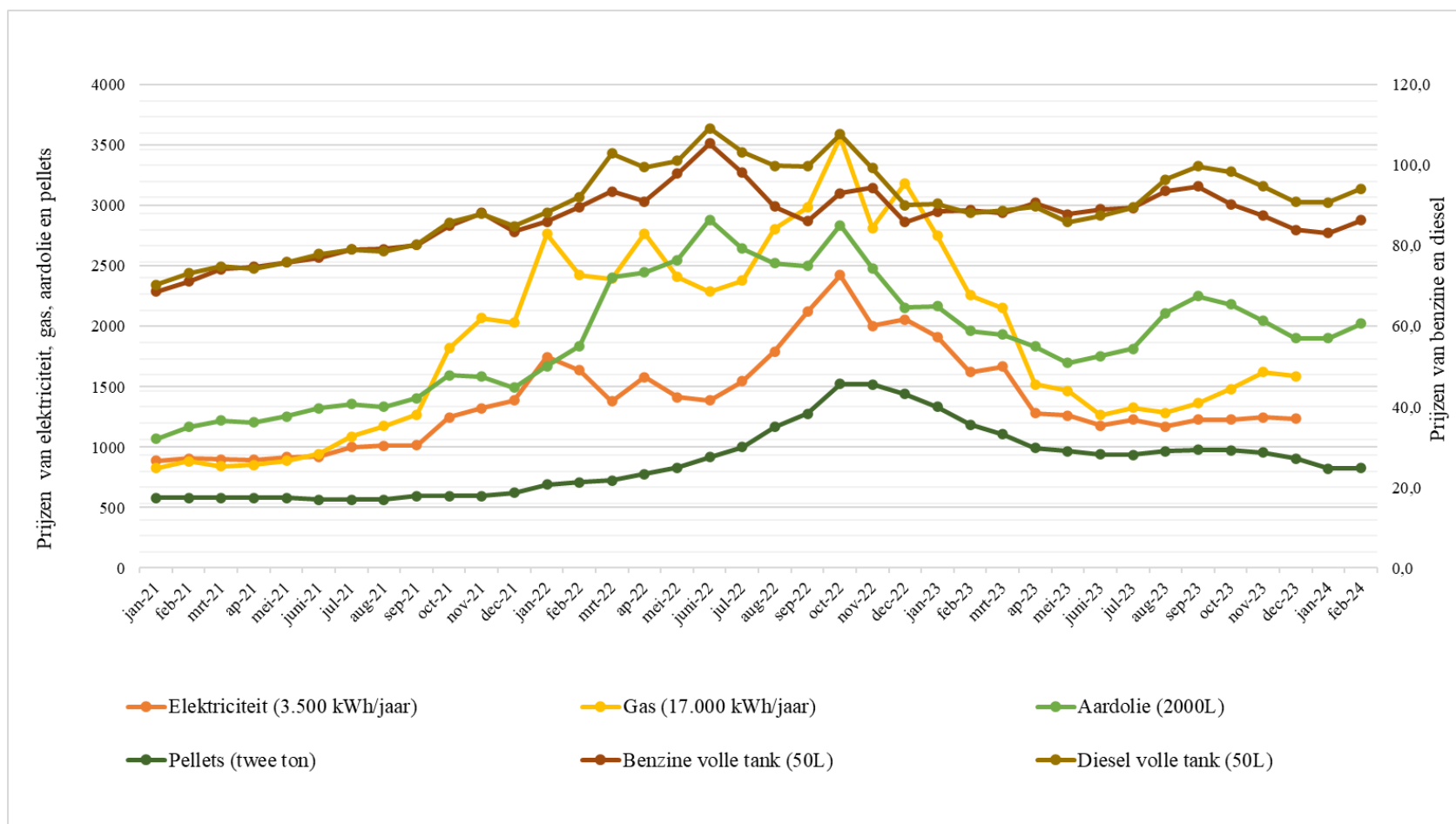
<sup>5</sup> Omdat de uitbreiding van het sociaal energietarief van juli 2023 dateert, i.e. vier maanden voor de inflatiepiek.

De prijzen van olieproducten (stookolie, benzine en diesel) zijn tussen oktober 2022 en juli 2023 gedaald om vervolgens opnieuw te stijgen tot september 2023. Deze tijdelijke piek heeft niks te maken met het stopzetten van de Belgische steunmaatregelen, maar met factoren die door de internationale oliemarkt worden bepaald (een hoger verbruik in de VS en een kleiner aanbod van de OPEC+-landen). Tussen december 2022 en december 2023 zijn de gemiddelde maximumprijzen van stookolie en benzine 95 respectievelijk met 12 en 2% gestegen<sup>6</sup>. In diezelfde periode is de gemiddelde maximumprijs van diesel amper met 1% gestegen.

---

<sup>6</sup> Beschikbaar op Statbel, <https://statbel.fgov.be/nl/themas/energie/aardolieprijzen>

Grafiek 2: Evolutie van de prijs (€) van de energieproducten in België (januari 2021 – februari 2024)



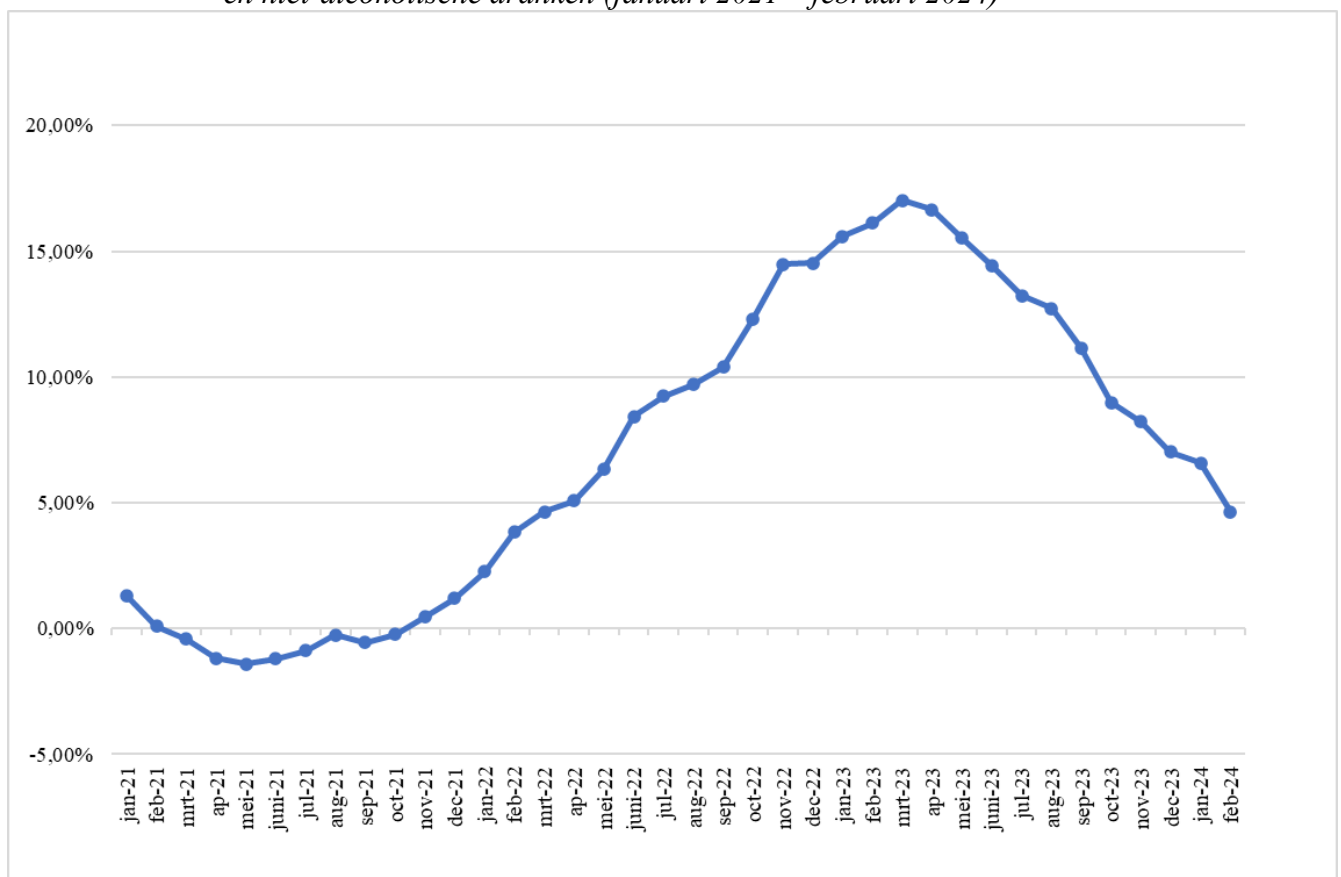
Bronnen: CREG, FOD Economie (Statbel) en Valbiom



Zoals uit grafiek 3 blijkt, daalt de inflatie voor voedselprijzen vanaf maart 2023 terwijl de algemene inflatie al vanaf november 2022 begint te verminderen, net als de energieprijzen. Die verschuiving ligt met name in het feit dat de voedingsmiddelensector energie gebruikt voor zijn productie. Een daling van de energiekosten heeft dus pas later invloed op de voedingsprijzen. Andere factoren (zoals de prijs van landbouwproducten en de daling van de mestprijs) hebben ook geleid tot een daling van de productiecosten voor voedingsproducten<sup>7</sup>.

Hoewel de inflatie van de voedselprijzen afneemt, blijft ze te hoog in 2023, zowel voor verwerkte als onverwerkte producten. Met name voor melkproducten, oliën, groenten, brood, graanproducten en suikerproducten (suiker, jam, honing, chocolade en snoep) blijft de inflatie in 2023 hoog.

*Grafiek 3: Evolutie van de inflatie op maandbasis van voedingsproducten en niet-alcoholische dranken (januari 2021 – februari 2024)*



Bron: Statbel

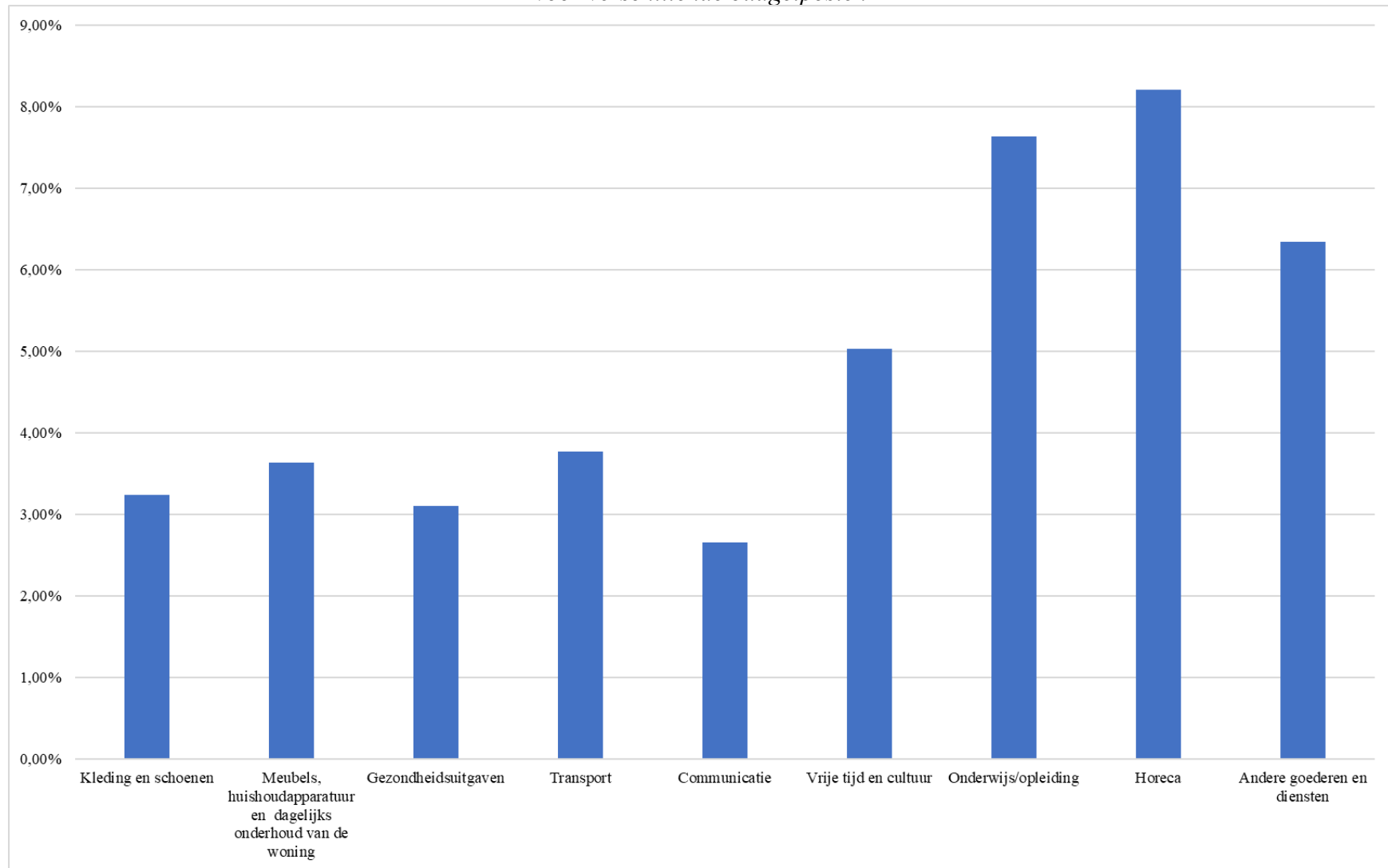
Andere budgetposten worden tussen december 2022 en december 2023 duurder (zie grafiek 4). Wat zeker opvalt, is de prijsstijging in de horeca (+8,21%), onderwijs/opleidingen (+7,64%), vrije tijd en cultuur (+5%), alsook voor andere goederen en diensten<sup>8</sup> (+6,34%).

Deze stijging is gedeeltelijk te verklaren door de automatische indexering van de lonen waardoor veel leveranciers van diensten en goederen de loonkosten zien stijgen.

<sup>7</sup> Prijzenobservatorium (FOD Economie), 2023, op cit.

<sup>8</sup> De categorie 'andere goederen en diensten' heeft betrekking op lichaamsverzorging, sieraden, horloges, andere persoonlijke bezittingen, de kosten voor sociale bescherming (kinderopvang, rusthuizen, dagopvang enz.), verzekeringen en andere diensten (gemeentediensten, uitvaartcentra, advertenties, notariskosten, honoraria van advocaten).

*Grafiek 4: Inflatiecijfers voor december 2023 (over een periode van één jaar op de index van de consumptieprijzen) voor verschillende budgetposten*



Bron: Statbel

## 1.2. De impact van de automatische indexering en het einde van de maatregelen van de regering om de koopkracht te ondersteunen

In 2022 kwamen we met een eerste hypothese over de vraag waarom zo weinig mensen een beroep deden op schuldbemiddelaars, die verband hield met de toegekende overheidshulp tijdens de energiecrisis, de automatische indexering en de sociale uitkeringen.

De meeste steunmaatregelen die in het raam van de energiecrisis werden ingevoerd, namen af of vielen weg in 2023, zoals de uitbreiding van de toegang tot het sociaal energietarief voor personen met een verhoogde tegemoetkoming in juli 2023, de daling van de accijnzen op brandstoffen van december 2023 en het einde van de verhoging van de beslagdrempels op 1 april 2023.

Nochtans zijn de effecten van de automatische indexering in 2023 nog altijd voelbaar. Volgens de prognoses van de Nationale Bank<sup>9</sup> is de koopkracht van alle Belgische gezinnen met 3,4% gestegen, een gevolg met vertraging van de automatische indexering van bepaalde salarissen (vooral voor de sectoren die in januari een automatische indexering doorvoeren). De Belgische gezinnen lijken daarom het effect van het stopzetten van de steunmaatregelen nog niet te voelen. Dit cijfer is echter een weergave van het gemiddelde voor alle Belgische gezinnen samen. Het is dus niet uitgesloten dat bepaalde gezinscategorieën in 2023 aan koopkracht hebben ingeboet. De sociale barometer van het IWEPS toont trouwens duidelijk aan dat de impact van de energiecrisis voor 2023 enorm verschilt per inkomenskwintiel<sup>10</sup>.

De spilindex, die de frequentere indexering van sociale uitkeringen en andere salarissen bepaalt, werd maar één keer overschreden, en wel in oktober 2023. Wat betekent dat de betreffende bruto-inkomsten in 2023 met 2% zijn geïndexeerd. Het Planbureau verwacht nog een overschrijding van de spilindex in april 2024 en in maart 2025<sup>11</sup>, een terugkeer dus naar de normale gang van zaken van één automatische indexering per jaar.

## 1.3. De arbeidsmarkt blijft veerkrachtig in 2023

In 2022 zagen we een robuuste arbeidsmarkt, met een recordaantal nieuwe banen in bijna alle sectoren en een aanzienlijke daling van de werkloosheidscijfers<sup>12</sup>.

In 2023 doet de arbeidsmarkt het nog altijd goed, maar neemt het aantal nieuwe banen wat af en stabiliseren de werkloosheidscijfers (op een historisch laag niveau)<sup>13</sup>. Het aantal vacatures blijft hoog, hoger dan voor de coronacrisis. Het niveau ligt dicht bij het recordniveau van 2022, wat wijst op een structureel probleem voor bepaalde beroepen. Verschillende sectoren vinden nog amper de gewenste profielen, vooral in het geval van vervangingscontracten.

---

<sup>9</sup> Nationale Bank van België, Economic projections for Belgium – December 2023, NBB Economic Review, 2023, nr. 16.

<sup>10</sup> Bornand T., 2024, [Le baromètre social de la Wallonie 2023](#), Regards statistiques nr. 11, IWEPS, p.74.

<sup>11</sup> Federaal Planbureau, [https://www.plan.be/databases/17-nl-indexcijfer\\_der\\_consumptieprijzen\\_inflatievooruitzichten](https://www.plan.be/databases/17-nl-indexcijfer_der_consumptieprijzen_inflatievooruitzichten), 5 maart 2024 (geraadpleegd op 12/03/2024).

<sup>12</sup> N.B.B., Jaarverslag 2022, Hoofdstuk 4: Economische activiteit en arbeidsmarkt in België.

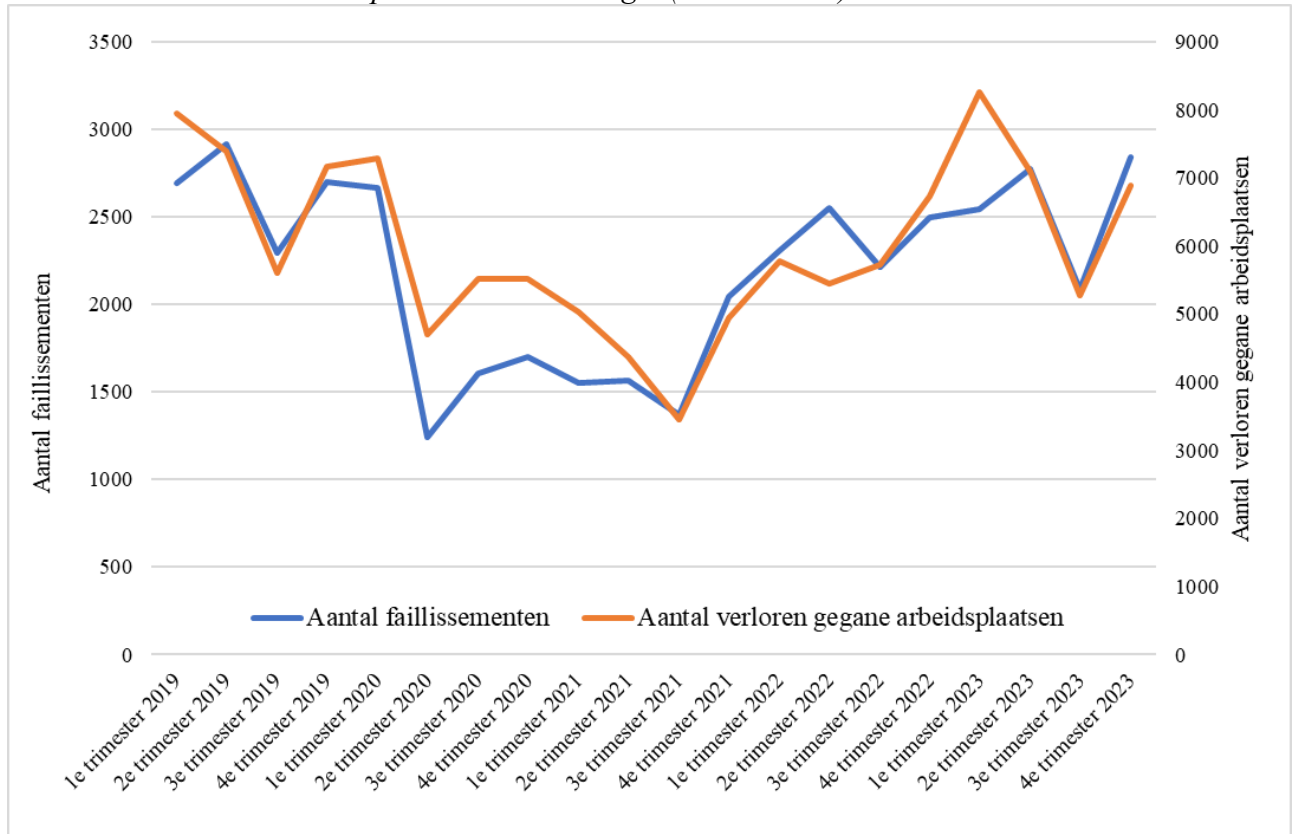
<sup>13</sup> N.B.B., Jaarverslag 2023, Hoofdstuk 5: Arbeidsvraag en -aanbod.

#### 1.4. Terug naar de faillissementscijfers van voor de coronacrisis

In 2022 zagen we een stijging van het aantal faillissementen op een niveau onder dat van 2019.

In 2023 zagen we opnieuw een stijging van het aantal faillissementen. Het gaat om cijfers die vergelijkbaar zijn met die van voor de opeenvolgende crisissen. Kortom, een terugkeer naar een normale situatie na het lage aantal faillissementen tijdens de coronacrisis.

*Grafiek 5: Evolutie van het aantal faillissementen en van het banenverlies per trimester in België (2019 – 2023)*



Bron: Statbel

*Het aantal en het percentage kredietnemers die hun betalingsverplichtingen niet nakomen, blijft nog altijd afnemen, maar er zijn toch signalen dat bepaalde kredietnemers in 2023 in de financiële problemen komen.*

Voor het zevende jaar op rij stellen we een daling vast van het aantal kredietnemers die hun betalingsverplichtingen niet nakomen. En die daling geldt voor alle kredieten en voor de drie regio's van België<sup>14</sup>. Volgens tabel 1 is hun aantal in februari 2024 nog altijd aan het dalen. Het cijfer ligt zo'n 20% lager dan in februari 2020. Net als vorig jaar is er maar één soort krediet waarvoor het cijfer stijgt: het hypotheekkrediet voor roerende goederen. En dat is nog altijd een krediet dat in vergelijking met andere kredietformules weinig verspreid is (het gaat om amper 0,1% van alle kredietnemers die in gebreke blijven.).

<sup>14</sup> Voor meer details over de (problematische) schuldencijfers in verband met kredieten, zie E. Dehon, 2024, Welke impact hadden de opeenvolgende crisissen op (problematische) kredietenschulden? Terugblik op de statistieken uit het jaarverslag 2023 van de CKP, Observatorium Krediet en Schuldenlast.

Tabel 1: Evolutie van het aantal kredietnemers met minstens één krediet waarvoor ze in gebreke blijven (2020-2024)

Kredietnemers die in gebreke blijven (evolutie in verhouding tot een jaar eerder)	Februari 2020	Februari 2021	Februari 2022	Februari 2023	Februari 2024
Totaal	334.695 (-5,8%)	308.256 (-7,9%)	286.100 (-7,2%)	273.068 (-4,6%)	264.088 (-3,3%)
Lening op afbetaling	160.059 (-0,9%)	147.346 (-7,9%)	135.771 (-7,2%)	130.170 (-4,1%)	129.813 (-0,3%)
Koop op afbetaling	29.192 (-7,7%)	27.685 (-5,2%)	27.360 (-1,1%)	26.847 (-1,9%)	23.709 (-11,7%)
Opening van een krediet	204.855 (-11,3%)	186.188 (-9,1%)	169.129 (-8,3%)	158.379 (-6,4%)	151.321 (-4,5%)
Hypothecair krediet onroerend goed	39.509 (+0,6%)	33.449 (-15,3%)	30.032 (-8,6%)	27.103 (-9,7%)	25.478 (-6,0%)
Hypothecair krediet roerend goed	168 (+112,6%)	203 (+20,8%)	203 (+0,0%)	199 (-2,0%)	216 (+8,5%)

Bron: CKP (N.B.B.)

Een daling van het aantal in gebreke blijvende kredietnemers kan mogelijk worden verklaard door het feit dat er minder financiële problemen zijn. Maar het kan ook het gevolg zijn van een daling van het aantal kredietnemers<sup>15</sup>. 2023 wordt sowieso gekenmerkt door een daling van het aantal nieuwe kredietcontracten (-8%). Om die afwijking te corrigeren gebruiken we een andere indicator: het percentage in gebreke blijvende kredietnemers, de verhouding tussen het aantal in gebreke blijvende kredietnemers en het totale aantal kredietnemers.

Zoals tabel 2 aangeeft, daalt het aantal in gebreke blijvende kredietnemers sinds 2020, ondanks de opeenvolgende crisissen. Het aantal in gebreke blijvende kredietnemers van een lening op afbetaling stijgt echter over een termijn van vijf jaar. Wij hebben al in 2022 op die trend gewezen, maar hebben die ook meteen gerelativeerd omdat het om beperkte kredietbedragen ging en omdat ze van marginaal belang zijn in verhouding tot het geheel van de in gebreke blijvende kredietnemers.

Een nieuwigheid in vergelijking met onze vorige analyse: het percentage van in gebreke blijvende kredietnemers met minstens één lening op afbetaling stijgt tussen februari 2023 en

<sup>15</sup> Een daling van het aantal kredietnemers zorgt ervoor dat iemand minder kans heeft om tot de in gebreke blijvende kredietnemers te worden gerekend.

februari 2024 lichtjes. Dit kan het begin van financiële problemen zijn voor een groter deel van de kredietnemers.

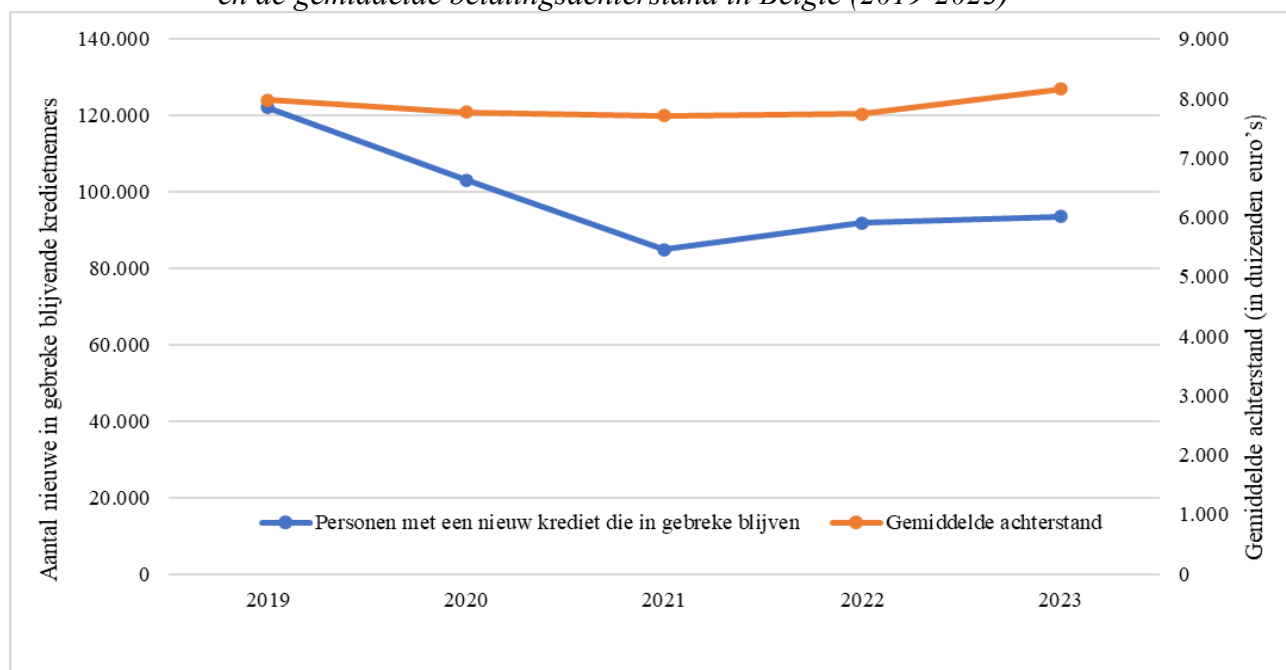
*Tabel 2: Evolutie van het percentage van kredietnemers in België die in gebreke blijven (2020-2024)*

	Februari 2020	Februari 2021	Februari 2022	Februari 2023	Februari 2024
Totaal	5,36%	4,98%	4,65%	4,44%	4,35%
Lening op afbetaling	6,73%	6,31%	6,02%	5,85%	5,90%
Koop op afbetaling	18,36%	18,47%	19,26%	19,76%	19,84%
Opening krediet	4,64%	4,34%	4,05%	3,88%	3,84%
Hypotheekkrediet onroerend goed	1,30%	1,10%	0,98%	0,88%	0,83%
Hypotheekkrediet roerend goed	3,43%	3,65%	3,50%	3,23%	3,38%

Bron: CKP (N.B.B.)

We vestigen ook de aandacht op twee verontrustendere trends voor 2023: een stijging van het aantal nieuwe in gebreke blijvende kredietnemers en een stijging van de gemiddelde achterstand<sup>16</sup> (zie grafiek 6). Deze trends moeten echter in het perspectief worden geplaatst van een klimaat van stijgende intrestvoeten en historisch lage falingscijfers.

*Grafiek 6: Evolutie van het aantal nieuwe in gebreke blijvende kredietnemers en de gemiddelde betalingsachterstand in België (2019-2023)*



Bron: CKP (N.B.B.)

<sup>16</sup> Voor een gedetailleerde analyse van deze twee trends, zie: E. Dehon, 2024, op. cit.

### 1.5. Andere indicatoren van financiële problemen stijgen in 2022

Andere indicatoren voor de schulden van het ‘dagelijkse leven’ wijzen op grotere financiële problemen bij gezinnen als gevolg van de energiecrisis<sup>17</sup>. Maar de beschikbare statistieken hebben betrekking op het jaar 2022. Het is daarom moeilijk in te schatten of de schuldenlast los van de kredieten in 2023 is verergerd.

In het licht van de energiecrisis is het niet verbazend dat we voor 2020 moesten vaststellen dat gezinnen meer schulden maakten die met de energiefactuur te maken hadden. Tussen 2021 en 2022 neemt het aantal onbetaalde energierekeningen bij de Waalse gezinnen toe, al blijft het onder het niveau van 2019<sup>18</sup>. Voor diezelfde periode stijgt het aantal ingebrekestellingen van Vlaamse gezinnen. Het bereikt zelfs een recordhoogte<sup>19</sup>. In 2022 is het aantal afbetalingsplannen voor energierekeningen zowel in Wallonië als in Vlaanderen eveneens flink gestegen<sup>20</sup>. Dit kan worden verklaard door de groeiende financiële problemen, maar ook door een betere kennis van de afbetalingsprocedure als gevolg van de grotere media-aandacht.

Het aantal achterstallige betalingen van de waterfactuur neemt in 2022 bij Waalse gezinnen toe, al blijft het niveau onder dat van 2019<sup>21</sup>. Ook Vlamingen maken vaker gebruik van afbetalingsplannen<sup>22</sup>.

De gegevens van de Dienst voor Alimentatievorderingen (DAVO) kunnen ook inzicht bieden in mogelijke financiële problemen, ook al blijven ze beperkt tot een specifieke doelgroep (gescheiden ouders). Deze dienst werd opgericht om te voorkomen dat alimentatievergoedingen niet worden betaald, of om de financiële gevolgen ervan te verzachten, en om op te treden wanneer gerechtelijke beslissingen of notariële akten<sup>23</sup> niet worden uitgevoerd. De dienst komt tussenbeide om niet betaalde alimentatievergoedingen in te vorderen of om voorschotten te betalen aan de partij die recht heeft op die alimentatie. Het aantal tussenkomsten en het totale bedrag van de voorschotten van DAVO stijgen tussen 2021 en 2022<sup>24</sup>.

In 2022 stijgt het aantal aanvaarde en geweigerde afbetalingsplannen in verband met de personenbelasting bij de FOD Financiën gevoelig. Gemiddeld lopen deze afbetalingsplannen ook langer, ongetwijfeld een gevolg van de opeenvolgende crisissen en de grotere media-aandacht voor afbetalingsplannen. Maar het aantal tussenkomsten om deze onbetaalde personenbelastingen te innen, daalt in 2022. Mogelijk speelt hierbij het effect van het groeiend aantal afbetalingsplannen.

Het lijkt er dus op dat de financiële moeilijkheden van Belgische gezinnen wat schulden los van kredieten betreft, in 2022 zijn toegenomen. Daarbij wordt vaker een beroep gedaan op afbetalingsplannen, een oplossing die wordt aanbevolen voor problemen van voorbijgaande aard. We moeten de gegevens voor 2023 absoluut blijven monitoren om na te gaan of deze stijging van de schuldengraad bij gezinnen tijdelijk is of zich doorzet.

---

<sup>17</sup> Voor wie dieper wil ingaan op dit onderwerp, zie: E. Dehon, 2024, [Prévention et traitement du surendettement en Wallonie-Rapport d'évaluation 2022-2023](#), hoofdstuk 2.

<sup>18</sup> Gegevens van de CWaPE

<sup>19</sup> Gegevens van de VREG.

<sup>20</sup> Vergelijkbare statistieken voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn er niet. Zie <https://www.brugel.brussels/> voor andere indicatoren.

<sup>21</sup> Gegevens van Aquawal

<sup>22</sup> Gegevens van de Vlaamse Milieumaatschappij, geen vergelijkbare gegevens beschikbaar voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

<sup>23</sup> Zie de website van de FOD Financiën, DAVO, voor meer informatie.

<sup>24</sup> Gegevens van de FOD Financiën

We merken op dat we geen gegevens hebben voor andere niet-kredietgerelateerde schulden (telecom, gezondheidszorg, verzekeringen enz.) en dat verschillende indicatoren die hier zijn aangehaald, per regio anders worden gemeten.

#### 1.6. Schuldenaars zien nog altijd af van minnelijke en gerechtelijke schuldbemiddeling

Personen met schuldproblemen kunnen zich in België laten bijstaan door professionals. Dit gebeurt op vrijwillige basis. De aanpak van overmatige schulden kan op twee manieren: een minnelijke schuldbemiddelingsprocedure of een gerechtelijke schuldbemiddelingsprocedure, de zogenaamde collectieve schuldenregeling (CSR).

Zowel in Wallonië als in Vlaanderen wordt er sinds de opeenvolgende crisissen minder een beroep gedaan op schuldbemiddelingsdiensten<sup>25</sup> (zie grafiek 7). De gegevens voor Vlaanderen<sup>26</sup> hebben betrekking op het geheel van de geregistreerde dossiers m.b.t; budgethulp en/of schuldbemiddeling (minnelijk of gerechtelijk). Registratie is verplicht voor alle 313 Vlaamse schuldbemiddelingsdiensten. De gegevens voor Wallonië zijn minder representatief voor het aantal door de schuldbemiddelingsdiensten behandelde dossiers. Het gaat om het aantal gesubsidieerde dossiers. Bepaalde dossiers die niet voldoen aan de subsidievoorwaarden, komen dus niet in de statistieken. Een voorbeeld: van de 215 erkende Waalse SBD's hebben er vijf in 2022 geen subsidie ontvangen. Hun dossiers worden dus niet in rekening gebracht.

Ondanks deze verschillende gegevensregistratie stellen beide regio's toch vast dat er minder een beroep wordt gedaan op schuldbemiddeling. Tussen 2019 en 2022 is het aantal dossiers dat door de erkende schuldbemiddelingsdiensten is behandeld, in Vlaanderen met 9% gedaald en in Wallonië met 16%.

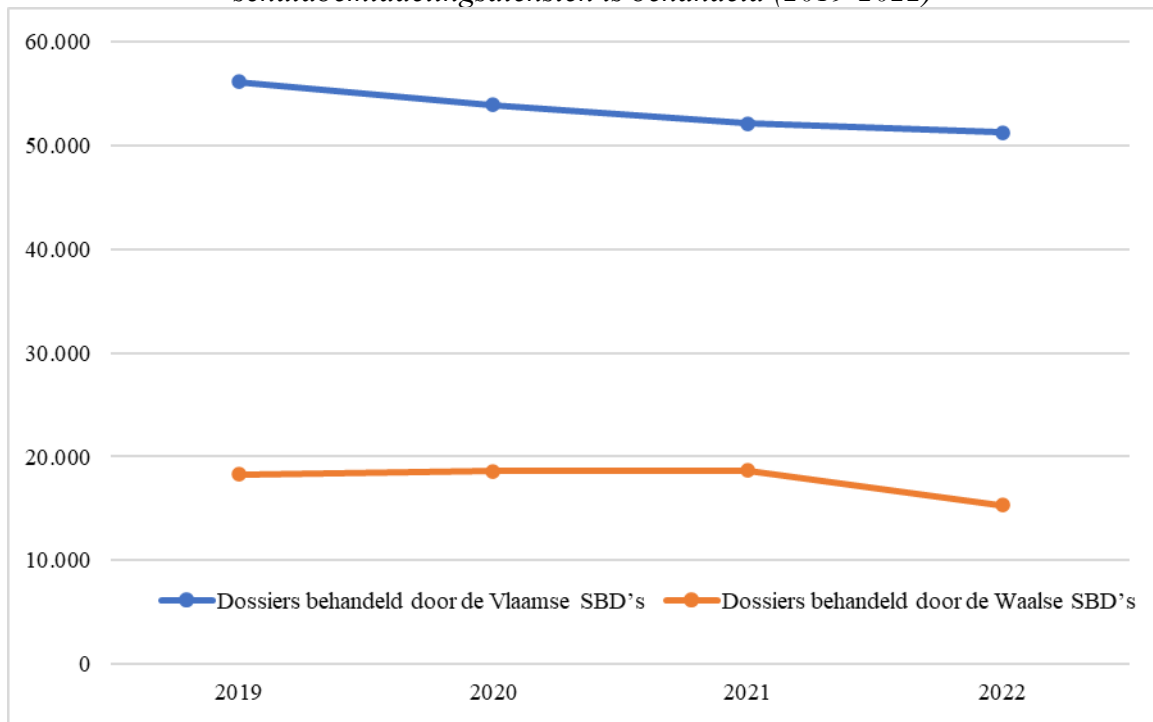
---

<sup>25</sup> Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn er geen vergelijkbare gegevens beschikbaar.

<sup>26</sup> Zie: A. Smets, 2023, [Gezinnen in budget-of schuldverlening in Vlaanderen, Gegevens 2019-2022](#), SAM (Steunpunt Mens en Samenleving), 30 juni 2023.



Grafiek 7: Evolutie van het aantal dossiers dat door de Waalse en Vlaamse schuldbemiddelingsdiensten is behandeld (2019-2022)

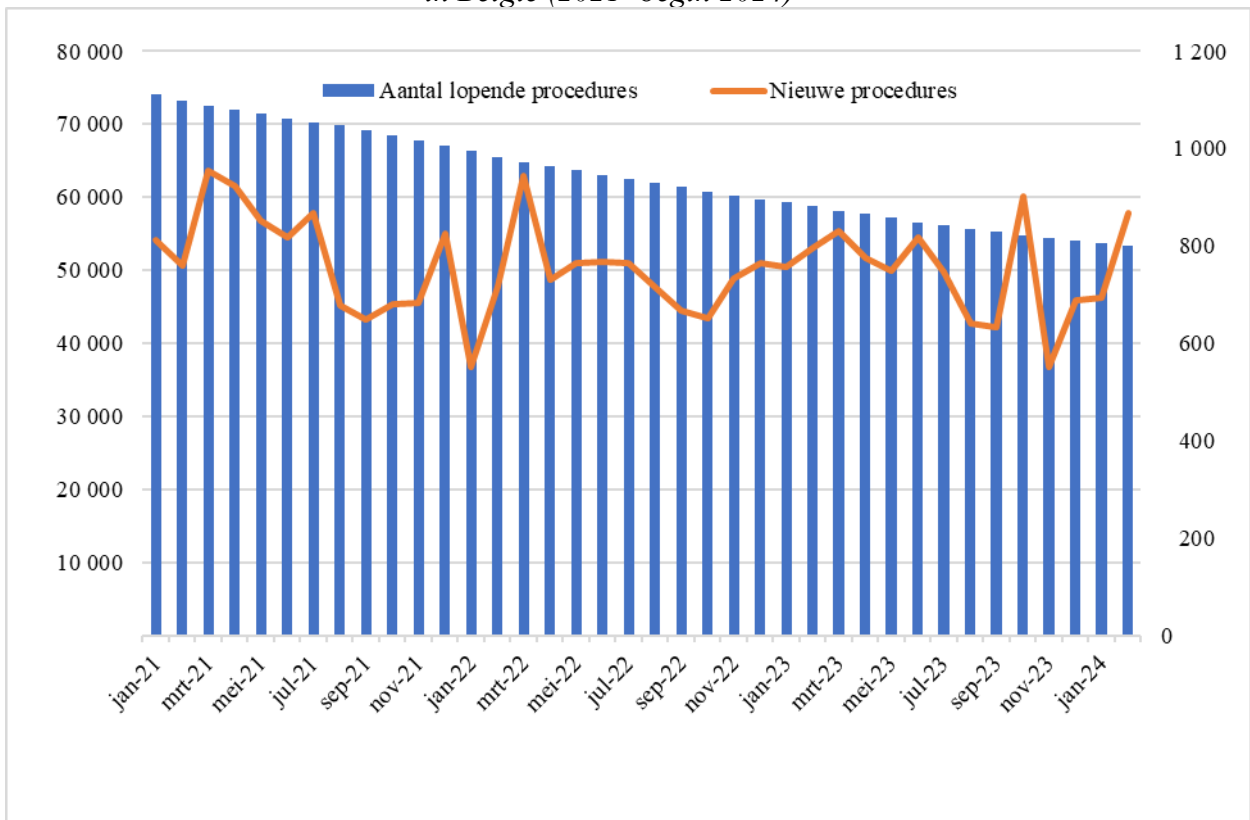


Bron: SPW Intérieur et Action sociale, afdeling Action sociale en SAM (Steunpunt Mens en Samenleving)

Voor de gerechtelijke schuldbemiddeling zijn de vaststellingen zowat dezelfde als in onze vorige analyse. Het aantal lopende en nieuwe procedures tussen 2019 en 2023 is respectievelijk met 35% en 28% gedaald (zie grafiek 8). Toch stellen we tussen 2022 en 2023 een lichte stijging van het aantal nieuwe procedures vast. Hetzelfde geldt voor de eerste maanden van 2024. Het is echter nog te vroeg om te stellen dat de collectieve schuldenregeling opnieuw aantrekkelijker wordt. We moeten de cijfers van eind 2024 afwachten om de impact van het nieuwe JustRestart-platform te kunnen inschatten.

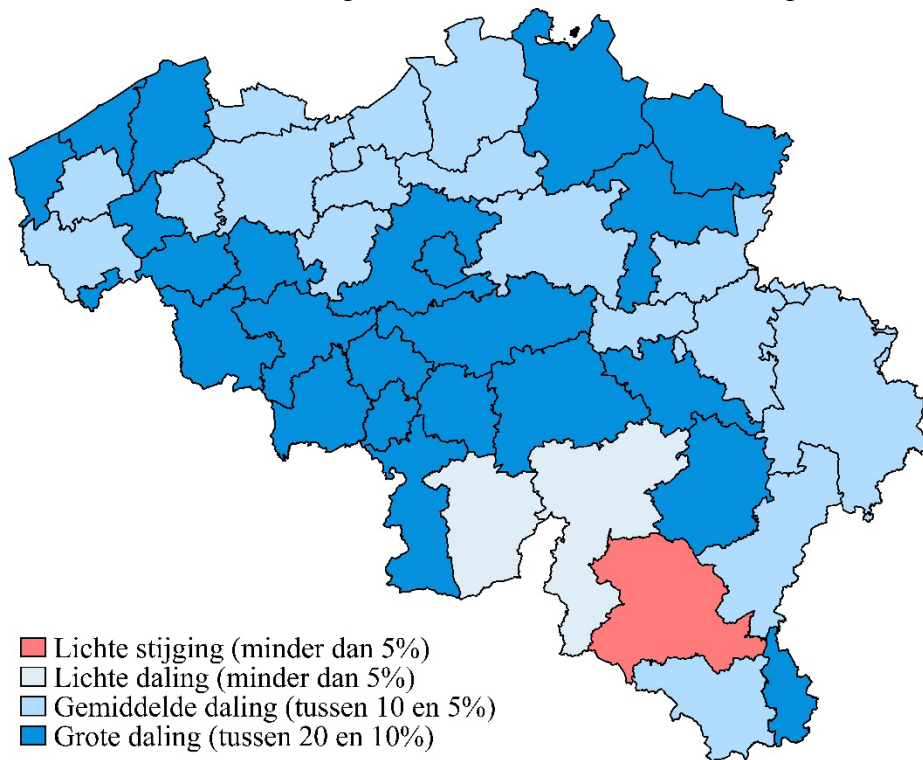
Kaart 1 geeft aan dat de daling van het aantal lopende procedures tussen 2022 en 2023 voor alle administratieve arrondissementen in België geldt, met uitzondering van Neufchâteau. Het gaat hier echter om een marginale stijging. Er werden amper tien extra dossiers geregistreerd, wat neerkomt op een stijging met amper 3%.

Grafiek 8: Maandelijks evolutie van het aantal lopende en nieuwe CRV-procedures in België (2021- begin 2024)



Bron: CKP (N.B.B.)

Kaart 1: Variatie van het aantal lopende CSR's tussen 2023 en 2022 per arrondissement



Bron: CKP (N.B.B.)

### 1.7. Er wordt nog altijd en vaak een beroep gedaan op de voedselbanken en de OCMW's

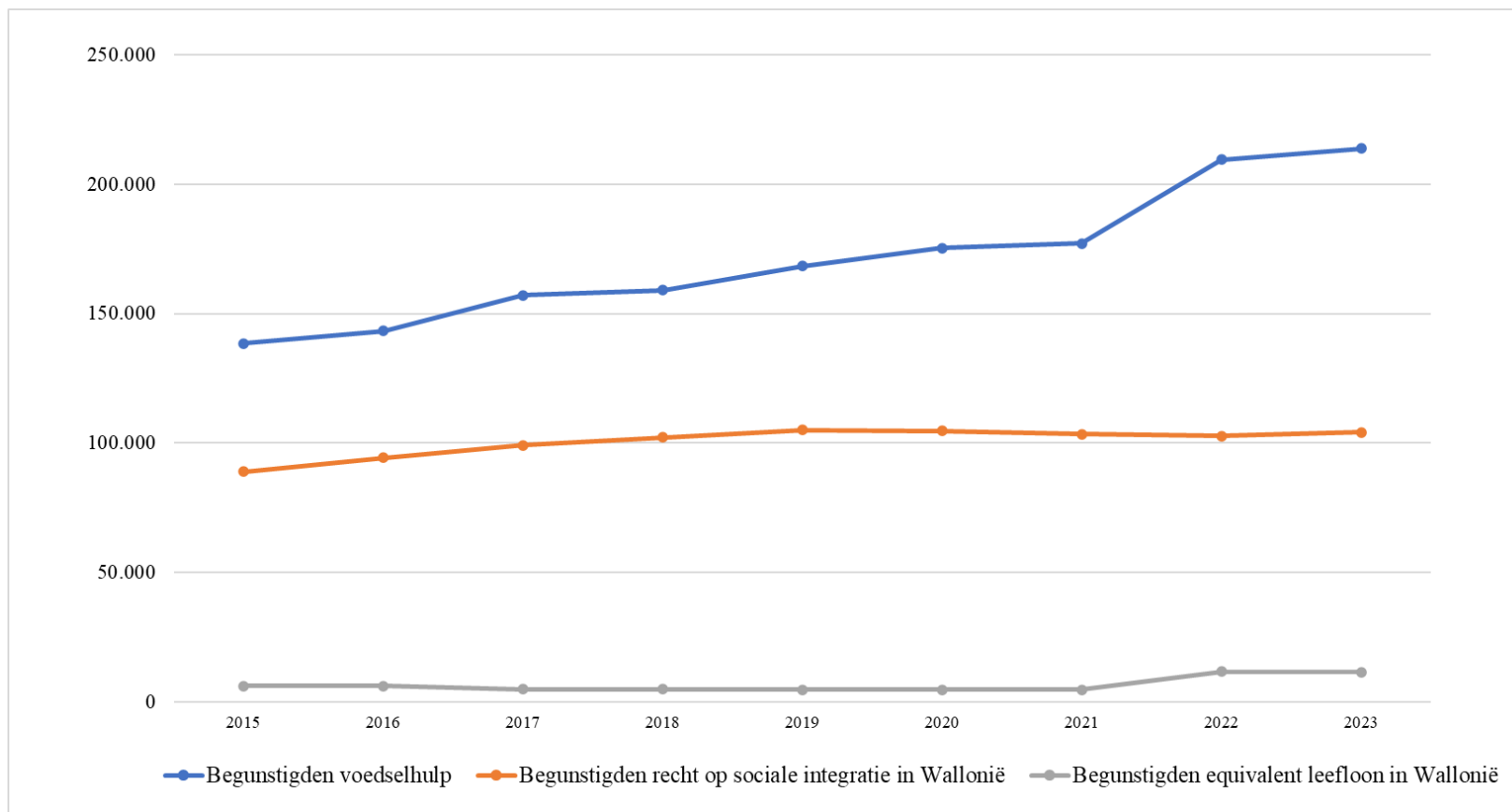
In 2023 stijgt het aantal mensen dat in België een beroep doet op voedselhulp nog altijd, terwijl 2022 al een recordjaar was. Tussen 2015 en 2023 steeg het aantal begunstigden met 54%, van 138.557 naar 213.873 (zie grafiek 9). Deze stijging is tussen 2020 en 2023 (+19%) nog groter.

Het aantal Belgische en buitenlandse mensen dat een sociale uitkering ontvangt (buiten het leefloon) van de Waalse OCMW's is tussen 2015 en 2023 eveneens gestegen (respectievelijk met 17% en 84%).

We merken op dat de directe sociale steun (voor energie, water enz.) van de Waalse OCMW's tussen 2022 en 2023 lichtjes is gestegen (+1%).

Bovendien is de sociale bijstand aan buitenlanders vanaf 2021 sterk gestegen, een gevolg van de massale instroom van Oekraïense vluchtelingen.

Grafiek 9: Evolutie van het aantal begunstigden van voedselhulp in België, van het recht op sociale integratie en van het equivalent leefloon bij de Waalse OCMW's (2015-2023)



Bron: Belgische Federatie van Voedselbanken en Federatie van Waalse OCMW's

## 1.8. Samenvatting van de globale macro-economische situatie

De macro-economische indicatoren voor 2023 zijn over het algemeen positief. De inflatie neemt af, de energieprijzen dalen, net als de voedingsprijzen en de prijzen voor goederen en diensten (al blijft het prijsniveau van die laatste twee hoog). De koopkracht van de huishoudens wordt nog altijd versterkt door de automatische indexering en door sociale uitkeringen, ondanks het stopzetten van de steunmaatregelen. De arbeidsmarkt blijft groeien. Op macroniveau wijst alles erop dat we de opeenvolgende crisissen achter ons aan het laten zijn.

Toch zijn er ook aanwijzingen dat bepaalde gezinnen het financieel moeilijk hebben. In 2022 gaven verschillende indicatoren die verband houden met de schulden van gezinnen (buiten kredieten), aan dat hun financiële situatie verslechtert (hoewel de meesten onder het niveau van 2019 blijven). In 2023 blijft het aantal en het percentage van in gebreke blijvende kredietnemers nog wel dalen, maar het aantal nieuwe kredietnemers dat in gebreke blijft, en de gemiddelde achterstand nemen toe.

Ondanks deze negatieve signalen stellen we wel opnieuw vast dat er sinds 2019 steeds minder mensen een beroep doen op minnelijke en gerechtelijke schuldbemiddeling. Voedselhulp daarentegen zit vooral sinds de opeenvolgende crisissen stevig in de lift, met 2023 als nieuw recordjaar. En de Waalse OCMW's lopen evenmin leeg.

## **2. Terug naar de schuldbemiddelingssector en de sociale sector**

Nadat we hadden vastgesteld dat de opeenvolgende crisissen achter ons liggen, en we tegelijk beschikten over cijfers voor de eerste tekenen van toenemende financiële moeilijkheden bij gezinnen, lag het voor de hand dat we ons moesten wenden tot een aantal actoren op het terrein om naar hun mening en ervaring met het onderwerp te polsen. Op die manier wilden we een jaar na onze analyse een beter inzicht krijgen in de veranderingen op het terrein.

We gebruikten twee bronnen: de antwoorden<sup>27</sup> op een vragenlijst die we hebben verspreid onder de schuldbemiddelingsdiensten in Wallonië, en gesprekken en overleg met 22 professionals.

Dit onderdeel steunt op drie assen: kennisgeving van de vaststellingen die de diensten een jaar na de energiecrisis doen, observatie van een toestroom (of niet) van nieuwe begunstigden en nagaan of zij een veranderend profiel zien bij de aanvragers en/of in de aard van de financiële problemen.

### 2.1. Terug naar de schuldbemiddelingssector

*a) Nog altijd een stagnatie en zelfs een daling van de verzoeken om minnelijke bemiddeling bij een meerderheid van de schuldbemiddelingsdiensten, al stelt bijna een derde een stijging van het aantal dossiers vast.*

Eind 2022 stelde het merendeel van de schuldbemiddelingsdiensten een stagnatie en zelfs een daling van het aantal nieuwe dossiers voor een minnelijke schikking vast.

---

<sup>27</sup> 155 schuldbemiddelaars van 129 verschillende diensten hebben geantwoord, wat neerkomt op een percentage van meer dan 60% van de populatie.

We hebben de schuldbemiddelingsdiensten dus gevraagd of ze een evolutie zagen in het aantal dossiers voor een minnelijke schikking die ze sinds oktober 2022 hebben behandeld<sup>28</sup>. Uit hun antwoorden blijkt dat dat aantal bij het merendeel van de diensten stabiel blijft of zelfs daalt (69% van de respondenten). Tegelijk vermeldt een derde van de schuldbemiddelaars een stijging van het aantal minnelijke dossiers. Niet alle diensten delen de mening dat er minder aanvragen zijn.

Onze gesprekking bevestigen deze situatie. Verschillende diensten zeggen dat het aantal minnelijke dossiers stagneert. Slechts één dienst vermeldt een significante stijging, met name eind 2023.

Een grote meerderheid van de bemiddelaars meldt dat het aantal minnelijke schikkingsdossiers nooit met meer dan 30% is gestegen (zie tabel 4). Voor velen van hen is het stopzetten van de steunmaatregelen in het raam van de coronacrisis en de inflatie de oorzaak van de toestroom. Bepaalde diensten overwegen zelfs een wachtlijst. Dit kan voor een stuk een inhaalbeweging zijn. De diensten kregen van 2020 tot 2022 minder aanvragen. Slechts vier diensten stellen een stijging van meer dan 50% vast in het aantal minnelijke dossiers sinds 2022 (één dienst geeft als verklaring dat de OCMW's in de regio meer mensen doorverwijzen).

Omgekeerd geeft een meerderheid van de bemiddelaars aan dat het aantal minnelijke dossiers met niet meer dan 20% daalde. Slechts drie diensten spreekt van een daling met meer dan 30%. Ze linken de evolutie aan het absentisme bij de werknemers en het stijgend aantal aanvragen tegen het einde van het jaar.

*Tabel 3: Antwoorden op de vraag: “Sinds oktober 2022 is het aantal dossiers in minnelijke schuldbemiddeling behandeld door uw SBD...”<sup>29</sup>*

	Verhouding
Gestegen	31%
Gedaald	14%
Relatief stabiel gebleven	55%

*Tabel 4: Antwoorden op de vraag: “Als het aantal minnelijke dossiers is gestegen, hoe ziet de verhouding er dan uit?”<sup>30</sup>*

Als het gaat om een stijging	Verhouding
Minder dan 11%	26%
Tussen 11 % en 20%	20%
Tussen 21% en 30%	24%
Tussen 31% en 50%	22%
Meer dan 50% (maximum 100%)	9%

<sup>28</sup> Dit vergelijkingspunt werd gekozen omdat het overeenstemt met het begin van de dalende inflatie van de energieprijzen en met de datums van de eerste gesprekken die we tijdens onze eerste analyse (“Waar zijn de mensen met overmatige schuldenlast?”) hebben gevoerd.

<sup>29</sup> N = 155, aantal antwoorden: 100%.

<sup>30</sup> N = 45, aantal antwoorden: 96%.

Tabel 5: Antwoorden op de vraag: “Als het aantal minnelijke dossiers is gedaald, hoe ziet de verhouding er dan uit?”<sup>31</sup>

Als het om een daling gaat	Verhouding
Minder dan 11%	41%
Tussen 11% en 20%	27%
Tussen 21% en 30%	18%
Tussen 31% en 50%	14%

Hebben de diensten die verklaren dat ze meer dossiers openen, bepaalde kenmerken gemeen? Deze diensten bevinden zich vaker in de steden en de voorsteden (gemiddeld dichtbevolkte gebieden) en minder in de landelijke regio's. Bovendien zien we in de provincie Luik verhoudingsgewijs het meeste diensten die aangeven dat ze een toestroom van kandidaten krijgen. Dat resultaat sluit aan bij een vaststelling die tijdens een gesprek met een dienst uit de provincie Luik naar boven kwam: onze gesprekspartner was verbaasd te horen dat er geen of minder een beroep werd gedaan op de schuldbemiddelingsdiensten terwijl andere diensten in de buurt en zijn dienst werden overspoeld met nieuwe aanvragen. Een ander interessant resultaat: de diensten die aangeven dat het aantal dossiers stijgt, zijn gevestigd in gemeenten waar het gemiddelde inkomen hoger ligt dan het gemiddelde voor heel Wallonië. Een aanwijzing dat de middenklasse nu ook een beroep op deze diensten wil doen?

Het lijkt er niet op dat het soort dienst en de werkloosheidsgraad van een gemeente een invloed hebben op de stijging: we stellen ze vast bij de OCMW's en de vzw's, maar ook in gebieden met een hoge of een lage werkloosheid.

*b) Voor de collectieve schuldenregeling (CSR): dezelfde vaststellingen als in 2022, met de impact van JustRestart*

Net als in 2022 sluiten de vaststellingen van de betrokken actoren (advocaten, schuldbemiddelingsdiensten, magistraten) bij de bovenstaande cijfers aan. Op het terrein zien we weinig toewijzingen, weinig ingediende verzoeken, zeker in vergelijking met het niveau van 2019. Toch melden een aantal bemiddelaars dat het aantal aanvragen sinds begin 2024 stijgt.

De komst van het nieuwe JustRestart-platform in november 2023 kan voor een deel het lage aantal aanvragen verklaren. Sindsdien worden de aanvragen via een digitaal platform ingediend. Het CSR-dossier is online beschikbaar en wordt van een afstand door de rechtbank, de schuldbemiddelaars, de schuldenaars en de schuldeisers beheerd. Het platform had in de eerste maanden wat last van kinderziekten: sommige bemiddelaars konden maar moeilijk inloggen en verschillende schuldenaars en schuldeisers hadden moeite met het systeem.

Na meerdere gesprekken hebben sommige advocaat-bemiddelaars als gevolg van het dalende aantal toewijzingen hun schuldbemiddelingsactiviteiten stopgezet, omdat ze amper nog rendabel waren, maar ook de komst van JustRestart speelde mee in die beslissing.

<sup>31</sup> N = 34, aantal antwoorden: 94%

*c) Meer budgetbegeleiding en -beheer<sup>32</sup>*

Eind 2022 zagen we een stijging van het aantal aanvragen voor budgetbegeleiding. Die vaststelling werd begin 2024 zowel in de vragenlijsten als tijdens de gesprekken bevestigd. Ook de aanvragen voor budgetbegeleiding stijgen bij sommige diensten. Andere professionals vertellen ons dat beheer minder gewenst is omdat de begunstigde zich in die formule te streng gecontroleerd voelt.

De diensten die dit soort dienstverlening niet aanbieden omdat de financiering en het nodige personeel ontbreken, zeggen dat ze gefrustreerd zijn omdat ze ze niet kunnen aanbieden. Het gaat immers om tools die financiële problemen kunnen voorkomen en die gezinnen die nog geen schulden hebben, preventief kunnen helpen. Andere diensten melden een sterke stijging van de aanvragen naar een op elkaar afgestemde begeleidings- en beheersdienst, vooral omdat de eerstelijnsdiensten zulke kandidaten doorverwijzen.

*d) De profielen van de aanvragers voor schuldbemiddeling veranderen niet echt, maar we zien wel meer nieuwe profielen waar we ook al in 2022 de aandacht op hebben gevestigd.*

Eind 2022 hebben we de aandacht gevestigd op nieuwe profielen die bij de professionele schuldbemiddelaars kwamen aankloppen: werknemers, zelfstandigen, structureel insolvabele mensen, jongeren die aan hun actieve leven beginnen, gezinnen met meer dan één inkomen, eenoudergezinnen... We hebben toen ook de hypothese naar voren geschoven dat gezinnen uit de ‘middenklasse’ ook in de problemen konden komen door de energiecrisis omdat zij niet de centrale doelgroep voor de steunmaatregelen waren, en zij nog wel konden putten uit hun spaargeld, maar door de energiecrisis in de problemen dreigden te komen. Verschillende sociale diensten meldden ons toen al dat die ‘middenklasse’ nu ook kwam aankloppen.

Hoe zijn de profielen sindsdien geëvolueerd?

In een eerste fase hebben we de schuldbemiddelaars gevraagd of ze sinds oktober 2022 veranderingen in de profielen van de betrokkenen opmerkten. Een meerderheid van de diensten zag geen enkele verandering (zie tabel 6). Die trend kwam ook tijdens de gesprekken naar voren: het zijn steeds dezelfde nieuwe profielen sinds de opeenvolgende crisissen.

Daarna hebben we aan de diensten die wel verandering in de profielen ontwaarden, gevraagd om meerdere gezinscategorieën te selecteren en aan te geven of die meer of minder bij hen kwamen aankloppen of dat er van verandering geen sprake was.

Bepaalde profielen uit 2022 duiken opnieuw op: zelfstandigen, arme werknemers, koppels met twee salarissen, jonge werknemers, eenoudergezinnen. We zien ook twee nieuwe profielen: gezinnen uit de ‘middenklasse’ en gepensioneerden. Die vaststellingen worden bevestigd door onze gesprekspartners. Verschillende van deze nieuwe profielen (zelfstandigen, jongvolwassenen, gezinnen met twee inkomens, gepensioneerden) doken in 2022 ook in Vlaanderen op<sup>33</sup>.

---

<sup>32</sup> Bij budgetbegeleiding leert de betrokkene om zijn budget beter te beheren. Het is niet bedoeling om een afbetalingsplan met de schuldeisers te onderhandelen. Budgetbeheer is een tijdelijk hulpmiddel waarbij een bankrekening wordt geopend die samen met de gebruiker wordt beheerd, met als doel de financiële handelingen van de begunstigde te regelen, zoals betalingen uitvoeren of het geld voor courante uitgaven overmaken. Daarbij wordt vermeden dat er nieuwe schulden ontstaan. Sommige schuldbemiddelingsdiensten bieden deze twee vormen aan.

<sup>33</sup> A. Smets, 2023, op. cit.



De top-3 van opvallendste nieuwe profielen zijn: zelfstandigen, gezinnen uit de middenklasse en arme werknemers.

Deze drie categorieën werden financieel getroffen door de opeenvolgende crisissen: zelfstandigen die tijdens de lockdowns failliet gingen omdat ze hun activiteit niet meer konden uitvoeren, gezinnen uit de middenklasse en arme werknemers met lonen die te laag liggen om de prijsstijgingen te kunnen opvangen.

*Tabel 6: Antwoorden op de vraag: 'Zijn de profielen sinds oktober 2022 veranderd?'*<sup>34</sup>

	Verhouding
Ja	44%
Nee	56%

*Tabel 7: Antwoord op de vraag: '[Indien ja] Welke profielen vallen het meeste op?'*<sup>35</sup>

	Verhouding
Zelfstandigen	73%
Gezinnen uit de 'middenklasse'	68%
Arme werknemers	66%
Gepensioneerden	54%
Koppels met twee salarissen	53%
Eenoudergezinnen	53%
Jonge werknemers	51%

De schuldbemiddelaar die vooral wordt geconfronteerd met uitkeringsgerechtigden, ziet dus nieuwe profielen die hij normaal niet begeleidt: *“Mensen die door de schuldbemiddelingsdiensten worden gevolgd, komen uit steeds diversere milieus (werknemers, gepensioneerden, zelfstandigen, leefloners...) terwijl we voordien vooral dossiers van uitkeringsgerechtigden behandelden*<sup>36</sup>”. Een andere respondent legt uit waarom werknemers vaker aankloppen: *“Mensen die werken en die niet dezelfde voordelen als uitkeringsgerechtigden hebben, zijn kwetsbaarder (geen korting op de energiefactuur, geen busabonnement, sterker gestegen brandstofkosten, kosten voor opvang of crèche...)”*.

Andere profielen die we niet in de vragenlijst hebben opgenomen, zijn wel tijdens de gesprekken of in de open antwoorden op de vraag ‘Hebt u nog andere zaken vastgesteld?’ naar voren gekomen.<sup>37</sup>

<sup>34</sup> N = 146, aantal antwoorden: 94%

<sup>35</sup> Zelfstandigen: N = 56, aantal antwoorden: 88%; gezinnen uit de 'middenklasse': N = 54, aantal antwoorden: 84%; arme arbeiders: N = 56, aantal antwoorden : 88%; gepensioneerden: N = 56, aantal antwoorden: 88%; koppels met twee salarissen: N = 53, aantal antwoorden: 83%, eenoudergezinnen: N = 55, aantal antwoorden: 86%, jonge werknemers: N = 53, aantal antwoorden: 83%.

<sup>36</sup> In dit artikel zijn fragmenten uit gevoerde gesprekken en antwoorden op open vragen online tussen aanhalingstekens en cursief opgenomen.

<sup>37</sup> Deze vier nieuwe profielen duiken in 2022 ook vaker in Vlaanderen op: A. Smets, 2023, op. cit.

Door de coronacrisis is de mentale gezondheid achteruitgegaan. Begin 2022 had één Belg op vier een angststoornis en/of een depressie.<sup>38</sup> De mentale gezondheidsproblemen zijn sinds de opeenvolgende crisissen inderdaad uitgesprokener. De professionals wijten deze psychische noden aan de financiële problemen.

Een bemiddelaarster legt het uit: *“Mensen komen hier half versuft en in tranen aan. Het is lastig om zulke dossiers te beheren.”* De mentale gezondheidsproblemen liggen ook aan de oorsprong van het ziekteverzuim op het werk, wat dan weer leidt tot een stijging van het aantal langdurig zieken<sup>39</sup>. Wie langer afwezig is door ziekte, verdient minder geld waardoor sommige gezinnen hun budget niet meer onder controle hebben.

Personen die onder bewind zijn gesteld, zien we ook vaker terug in de minnelijke of gerechtelijke bemiddeling. Bepaalde professionals zien een betere kennis van de schuldbemiddeling bij maatschappelijk werkers die personen onder bewind begeleiden.

In 2022 maakten sommige bemiddelaars gewag van groeiende beheerproblemen (qua budget, administratie en digitale tools) bij de begunstigden. Die trend komt dit jaar nog sterker terug.

Een gebrek aan respect en hogere eisen van de betrokkenen komen in ons onderzoek ook meermaals terug. In 2022 hebben we al vastgesteld dat de betrokkenen en de schuldbemiddelaars de zaken heel anders ervaren. Misschien is dat het gevolg van spanningen. Begin 2024 lijkt deze realiteit echter nog sterker aanwezig. De situatie lijkt zelfs te verergeren. Een schuldbemiddelaar legt uit: *“Mensen staan steeds zwaarder onder druk (ze willen nog dezelfde of de volgende dag een leefloon en worden boos als ze een paar dagen moeten wachten), zijn gefrustreerd en stellen ons verantwoordelijk voor de situatie, hoewel ze ons soms nog nooit hebben gezien. Dat wordt psychologisch steeds zwaarder. Bepaalde bemiddelaars voelen zich overbelast door deze nieuwe profielen. De betrokkenen verwachten bijna onmiddellijk een antwoord van ons. Het komt trouwens geregeld voor dat als ik eindelijk tijd heb om een mail te beantwoorden, ik binnen een minuut al antwoord krijg. Dat bezorgt mij stress want mijn mailbox zit altijd overvol.”*

*e) Meer schulden op het vlak van energie, de omgeving, grotere verschuldigde bedragen voor energie, belastingen en gezondheidszorg, meer schuldeisers*

Eind 2022 verschilde de schuldgraad van de betrokkenen niet veel met de voorgaande jaren. Wel was er sprake van energierekeningen die op het budget wegen, maar schulden werden niet meteen aan energie gekoppeld. Enkele bemiddelaars zagen opnieuw kredietschulden (vooral leningen op afbetaling en kredietopeningen) in hun dossiers opduiken.

Is de schuldgraad van de betrokkenen sindsdien geëvolueerd?

Allereerst hebben we de schuldbemiddelingsdiensten gevraagd welke schulden zij het vaakst in hun minnelijke dossiers tegenkwamen (zie tabel 8). Op die manier konden we de antwoorden vergelijken met gegevens uit een enquête van 2018 (zie tabel 9).

Zelfs al zijn de vragen in de twee enquêtes anders opgesteld, toch geven ze ons een totaalbeeld van de schulden die het vaakst terugkeren in de bemiddelingsdossiers. Het enige verschil tussen

---

<sup>38</sup> Sciensano, 2023, [Mentale gezondheid: Angst en depressie, Health Status Report](#), 19 september 2023, Brussel.

<sup>39</sup> B. July, ‘L’absentéisme pour cause de burn-out explose’, Le Soir, te raadplegen op <https://www.lesoir.be/511243/article/2023-05-04/labsenteisme-pour-cause-de-burn-out-explose> (geraadpleegd op 22/03/24).

2018 en begin 2024 betreft de schulden die verband houden met energie. Dat is de schuld die begin 2024 het vaakst in de dossiers naar boven komt. Begin 2024 zijn energieschulden dus veel prominenter aanwezig dan in 2022.

Voor de rest lijken de soorten schulden op dezelfde manier terug te komen dan in de voorgaande jaren: schulden door belastingen, boetes, heffingen komen op de tweede plaats, gevolgd door kredietschulden en gezondheidsschulden.

*Tabel 8: Antwoorden op de vraag: ‘Welke drie soorten schulden komen het vaakst voor in uw minnelijke dossiers?’<sup>40</sup>*

<b>Toevoeging van het aantal vermeldingen</b>	<b>Verhouding</b>
Energieschulden (gas, elektriciteit, stookolie enz.)	26%
Schulden door belastingen, boetes, heffingen	25%
Kredietschulden (hypothecair krediet, lening op afbetaling, koop op afbetaling)	17%
Schulden i.v.m. gezondheid	15%
Telecomschulden	8%
Waterschulden	4%
Huisvestingsschulden	4%

*Tabel 9: Verhouding van het soort schulden in de dossiers behandeld door de Waalse schuldbemiddelingsdiensten in 2018<sup>41</sup>*

<b>Dossier met minstens één schuldenpost</b>	<b>Verhouding</b>
Schulden door belastingen, boetes, heffingen	75%
Kredietschulden (hypothecair krediet, lening op afbetaling, koop op afbetaling)	70%
Energieschulden	56%
Schulden i.v.m. gezondheid	54%
Telecomschulden	53%
Waterschulden	33%
Huisvestingsschulden	16%

Vervolgens wilden we nagaan of de schuldbemiddelaars sinds oktober 2022 veranderingen zagen in de schuldenlast van de betrokkenen. De meerderheid geeft aan dat dit niet het geval is (57%) (zie tabel 10). Dit sluit aan bij de teneur van onze gesprekken.

Aan degenen die wel een verandering in de schuldenlast van de betrokkenen vaststelden, hebben we gevraagd welke schulden dan precies waren toegenomen, afgenomen of hetzelfde waren gebleven sinds oktober 2022. Niet verrassend dat de schuld die sinds oktober 2022 het meest is gestegen, de energieschuld is (zie tabel 11). Eind 2022 hebben we de hypothese

<sup>40</sup> N = 414, aantal antwoorden: 89%

<sup>41</sup> C. Jeanmart, 2019, [Les ménages en situation de surendettement : Profil, endettement et éléments déclencheurs des difficultés financières](#), december 2019, Observatorium Krediet en Schuldenlast.

geopperd dat de sterk gestegen energierekeningen (door de energiecrisis) nog niet tot bij de gezinnen waren geraakt, maar dat ze toch al waren opgenomen in de schuldenlast van de betrokkenen. Een respondent preciseert: “Sinds corona merken we dat veel mensen de aanpassing van hun water- en energierekening niet hebben ingecalculleerd, wat leidt tot zware afrekeningsfacturen.”

Tabel 10: Antwoorden op de vraag: ‘Hebt u de schuldenlast van de betrokkenen sinds oktober 2022 zien veranderen?’<sup>42</sup>

	Verhouding
Ja	42%
Nee	57%

Tabel 11: Antwoorden op de vraag: ‘[Indien ja] Welk soort schulden zijn qua bedrag groter geworden?’<sup>43</sup>

Gestegen bedrag sinds oktober 2022	Verhouding
Energieschulden (gas, elektriciteit, stookolie, enz.)	93%
Schulden door belastingen, boetes, heffingen	89%
Schulden i.v.m. gezondheid	62%

Ook de schulden door belastingen, boetes en heffingen zijn tussen 2023 en begin 2024 toegenomen. Het gaat dan vooral om schulden in de personenbelasting (inkomsten voor 2022, aangifte 2023) die door de loonindexering zijn gestegen. Dat is het gevolg van het indexeringssysteem voor de belastingschalen. Die indexering wordt pas een jaar na de automatische indexering van de brutolonen toegepast. In 2022 werden de brutolonen geïndexeerd, maar de belastingschalen zijn toen dus niet gevolgd. De verschuldigde belastingen liggen daarom hoger dan in de jaren daarvoor. De belastingschalen zullen in 2023 wel worden aangepast waardoor het nettoloon stijgt en de schuldenlast in 2024 zou moeten dalen<sup>44</sup>.

De bemiddelaars geven ook aan dat ze een stijging zien van de schulden i.v.m. gezondheid. Daarin kunnen twee factoren spelen. Enerzijds is de mentale gezondheid van de Belgen verslechterd, zoals we eerder al aangaven. De verzorgingskosten zullen voor de betrokken personen oplopen. Anderzijds hebben verschillende gezinnen hun gezondheidszorg tijdens corona uitgesteld, wat gezondheidsproblemen kan opleveren of bestaande problemen kan verergeren en de kosten doen oplopen<sup>45</sup>.

We moeten nog twee andere trends in de schuldenlast van gezinnen onderstrepen.

<sup>42</sup> N = 139, aantal antwoorden: 90%.

<sup>43</sup> N = 56, aantal antwoorden: 95%.

<sup>44</sup> P. Galloy, ‘L’indexation fiscale atteindra un record en 2023’, L’Echo, beschikbaar op <https://www.lecho.be/monargent/impots/avantages-fiscaux/l-indexation-fiscale-atteindra-un-record-en-2023/10436767.html> (geraadpleegd op 22/03/24).

<sup>45</sup> In 2021 kreeg 66% van de Belgen geen medische zorgen door de coronacrisis. In 2022 ging het nog altijd om 27% van de Belgen (gegevens EU-SILC, beschikbaar op Statbel).

Het aantal schuldeisers in de dossiers neemt toe, wat ze complexer maakt en waardoor ze langer aanslepen. *“We hebben weinig dossiers met maar één of twee schuldeisers, maar wel veel dossiers met minstens tien tot vijftien schuldeisers.”*

De betrokkenen hadden ook meer schulden bij hun omgeving (vrienden, familie enz.). Dit sluit aan bij een hypothese die we al in 2022 naar voren hebben geschoven: gezinnen met financiële moeilijkheden proberen eerst om hun problemen zelf op te lossen en wenden zich daarna pas tot de schuldbemiddelingsdiensten, met name door hulp te zoeken in hun persoonlijke netwerk. *“De meeste betrokkenen hebben meer schulden bij hun omgeving, ongetwijfeld om de coronacrisis te overwinnen. Op dit moment lijkt de omgeving minder geneigd om geld te lenen en verwacht ze veeleer een terugbetaling. De betrokkenen willen niet dat we contact opnemen met die mensen.”*

f) *Andere vaststellingen: heel veel vraag naar informatie, gemiste afspraken, complexere dossiers en nog altijd geen oplossing voor structurele insolventie*

We kunnen dezelfde vaststelling doen als in 2022: er is een grote vraag naar informatie en zelfs een eerste aanzet om een afspraak te maken, maar dat leidt niet tot het openen van een schuldbemiddelingsdossier. Deze trend zien we zowel terug in de antwoorden op de vragen als in de gesprekken. *“Mensen vragen inlichtingen, maar gaan niet in schuldbemiddeling”. “Het komt vaak voor dat de aanvragers naar de eerste afspraak komen, maar zich nadien niet meer laten zien.”*

Geen beroep doen op minnelijke schuldbemiddeling en het hierboven geschetste probleem (wel opdagen voor de eerste afspraak, maar daarna niet meer) zorgen ervoor dat bepaalde diensten op een andere manier gaan werken. Ze willen de bevolking vertrouwd maken met schuldbemiddeling of de ontmoetingen anders organiseren om mensen aan te trekken. Eén dienst vertelt ons: *“Bij ons was het in het eerste semester van 2023 heel stil. Weinig mensen dienden zich aan bij onze dienst en de aanvragen resulteerden niet in de opening van dossiers. Wij dachten dat ze onze dienst gewoon niet meer kenden. En dus zijn we gaan adverteren in het blaadje van de gemeente, met affiches en via interne communicatie in ons eigen OCMW. Dat had niet meteen veel succes, maar op dit ogenblik krijgen we zo veel aanvragen dat we al minder snel afspraken kunnen maken.”*

En zelfs al stelt een meerderheid van de diensten geen toestroom van nieuwe aanvragers vast, toch overheerst dezelfde vaststelling als in 2022: de bestaande dossiers zijn steeds moeilijker te beheren. Mensen kloppen met heel veel verschillende problemen bij de diensten aan (geen toegang tot een inkomen, een verslaving, mentale problemen, administratieve problemen, de digitale kloof...). De bemiddelaars kunnen die moeilijk in kaart brengen en ze bemoeilijken hun werk. Sommige vzw's werken intussen samen met andere verenigingen. De OCMW's versterken de samenwerking tussen de verschillende diensten om deze nieuwe situatie het hoofd te bieden. Dit kluwen van problemen bij de betrokkenen zien we ook bij de Vlaamse schuldbemiddelingsdiensten<sup>46</sup>.

Net als in 2022 zien de schuldbemiddelaars structurele insolventieproblemen en hebben zij niet de nodige tools om dit soort dossiers te beheren. *“Situaties waarin er nog kapitaal beschikbaar is of waar het om een schuldenlast gaat die nog in der minne kan worden geregeld, komen steeds minder voor.”* Als er geen kapitaal meer beschikbaar is of als de schulden te groot zijn, is er geen enkele mogelijkheid meer om de schuldenaar te helpen. Deze getuigenis zegt

---

<sup>46</sup> Zie: A. Smets, 2023, op cit.

genoeg: *“Wij stellen vast dat mensen die bemiddeling vragen, in steeds moeilijker omstandigheden moeten leven. De verschuldigde bedragen worden ook steeds groter. In de meeste gevallen is een minnelijke schikking niet meer haalbaar. Ofwel is de betrokkene insolvabel en zit een afbetalingsplan er niet meer in. Ofwel is de schuldenlast zo groot dat we de betrokkene in de richting van een gerechtelijke bemiddeling moeten duwen.”*

## 2.2. Sociale diensten van de eerste lijn (algemene dienst, energiecel, juridische cel)

De sociale dienst van de eerste lijn moet kwetsbare mensen helpen door ze te informeren over alle mogelijke hulp die ze kunnen krijgen, door ze die vormen van hulp aan te bieden en/of door hen door te verwijzen naar een beter geplaatste dienst. Deze verenigingen en OCMW's beschikken over algemene eerstelijnsdiensten, maar hebben soms ook afdelingen die zich op energie en juridische kwesties toeleggen. We gebruiken het begrip eerste lijn omdat dat vaak het eerste contactpunt is voor personen in moeilijkheden die hulp zoeken.

Eind 2022 werden de eerstelijnsdiensten, de energiecellen en de juridische afdelingen overspoeld. Begin 2024 horen we een gelijkaardig verhaal met zelfs een nog grotere toestroom bij sommige diensten. Het stopzetten van de steunmaatregelen tijdens de opeenvolgende crisissen zit daar zeker voor iets tussen.

Bovendien hebben we een heuse crisis gezien binnen de OCMW's met een zeer hoge afwezigheidsgraad, burn-outs, een identiteitscrisis bij de maatschappelijk werkers en ontmoediging door de nieuwe vormen van hulp die moeten worden geboden. Deze crisis is begin 2024 nog niet opgelost. Verschillende andere diensten (voedselbanken, schuldbemiddeling) geven aan dat de samenwerking met bepaalde OCMW's in de nasleep van de crisis nog altijd stroef verloopt.

Een studie over de Waalse en Brusselse OCMW's vat de situatie goed samen<sup>47</sup>: “Deze omstandigheden zetten de OCMW's op twee manieren onder druk. Allereerst is er de financiële druk. Daarnaast is er druk door het grote aantal aanvragen en de diversiteit van de aanvragen. Dat bemoeilijkt het werk van de OCMW's en volgens de mensen op het terrein wordt het soms loodzwaar. In die mate zelfs dat het steeds moeilijker wordt om nog nieuwe medewerkers te vinden. Want bij deze twee problemen komen nog de crisissen waardoor het werk van de OCMW's wordt doorkruist met ‘uitzonderlijke situaties’ die elkaar zodanig versterken dat de uitzondering veeleer regel wordt... Verschillende OCMW-vertegenwoordigers hebben ons verteld dat het personeel steeds meer druk ervaart en dat ze, nog los van de werkoverlast, hun werk niet altijd meer als zinvol ervaren.” De maatschappelijk werker draagt altijd twee petjes: mensen hulp aanbieden de aangeboden hulp controleren. Bovendien hebben de indexeringen van de uitkeringen ervoor gezorgd dat het verschil tussen het salaris van de maatschappelijk werkers en het inkomen van de begunstigden kleiner wordt, waardoor sommigen het nog minder zien zitten.

Om de crisis aan te pakken heeft de Federatie van Waalse OCMW's een enquête gelanceerd om na te gaan hoeveel extra medewerkers er nodig zijn om beter te functioneren. Daaruit blijkt dat ze 290 extra FTE's in de meest uiteenlopende disciplines (maatschappelijk werkers, administratieve bedienden, juristen, informatici, psychologen...) nodig hebben. De Federatie heeft daarop een brede wervingscampagne op het getouw gezet met jobdagen en activiteiten in

---

<sup>47</sup> C. Caldarini, R. Cherenti, 2023, [Les CPAS entre pressions et dépression. Résultats d'une enquête auprès de 145 CPAS bruxellois et wallons](#), OASL, OCMW van Schaarbeek, CeRiS, oktober 2023, p.9.

scholen om het imago van de OCMW's bij de toekomstige maatschappelijke werkers te verbeteren. De campagne heeft voorlopig nog niet het gewenste resultaat.

Bij de energiecellen blijven de vragen om informatie toestromen. De contacten met de leveranciers en beheerders van de netwerken lopen wel vlotter. De verwerkingsduur is korter geworden, al loopt het nog weleens mis met het versturen van bepaalde facturen.

De energiemarkt wordt ook steeds complexer, met alle veranderingen (nieuwe tarieven, nieuwe spelers), met de problemen die de begunstigden nooit eerder hebben meegemaakt (en die bijvoorbeeld verband houden met het bezit van zonnepanelen) én met een waaier van uiteenlopende wetgeving.

Net als in 2022 hebben de professionals het over nieuwe profielen, die vergelijkbaar zijn met degene die de schuldbemiddelingsdiensten zien opduiken: meer zelfstandigen, meer werknemers (die worden omschreven als 'komende uit de lagere middenklasse') meer eenoudergezinnen met een 'correct' inkomen, meer gepensioneerden met een 'goed pensioen', meer jongeren die aan hun actieve leven beginnen<sup>48</sup>.

Het aantal begunstigden met mentale problemen neemt ook toe. Als reactie daarop hebben verschillende diensten hun psychologische teams versterkt, andere hebben dan weer beslist om met externe gespecialiseerde diensten samen te werken<sup>49</sup>.

Net als in de schuldbemiddeling merken ze ook hier dat er veel afspraken worden gemaakt, maar dat de begunstigden daar verder geen gevolg aan geven. De dossiers zijn ook veel complexer met al die uiteenlopende profielen, wat een nauwere samenwerking tussen diensten intern of zelfs met externe spelers noodzakelijk maakt.

### 2.3. Voedselhulp en daklozenorganisaties

Deze twee sectoren stellen zaken vast die zeer vergelijkbaar zijn met wat we eind 2022 zagen. De diensten worden nog altijd (misschien zelfs nog meer) overspoeld met kandidaten, wat voor de opeenvolgende crisissen ook al het geval was.

#### a) Voedselhulp

De voedselhulp wordt gezien als een hulp van de tweede of derde lijn. Deze diensten moeten gezinnen in financiële nood helpen om in hun voedingsbehoeften te voorzien. Er bestaan allerlei diensten: verdeling van voedselpakketten, verkoop van voedingsproducten in sociale kruidenierswinkels en warme maaltijden in sociale restaurants. De voedselhulp staat los van commerciële projecten die onverkochte voedingsproducten verzamelen en die tegen een lagere prijs verkopen aan 'alle mogelijke' klanten<sup>50</sup>.

Tijdens een werkgroep die in januari 2024 bijeenkwam, vertelden medewerkers van de logistieke platforms van de Brusselse en Waalse voedselhulp welke problemen zij ervaren. Uit hun verhaal bleek dat het aantal vragen om voedselhulp blijft toenemen, een situatie die ze al zo'n tien jaar vaststellen, maar die met de opeenvolgende crisissen nog is verergerd<sup>51</sup>.

---

<sup>48</sup> Deze nieuwe profielen wordt ook in de studie geciteerd: C. Caldarini, R. Cherenti, 2023, op cit.

<sup>49</sup> M. Castaigne, 2024, 'Soutien psychologique des bénéficiaires en CPAS', les échos de la fédération des CPAS, maart 2024, nr. 35.

<sup>50</sup> Voorbeelden: Too good to go, Happy Hours Markets, Foodello.

<sup>51</sup> Zie grafiek 9, sectie 1. Macro-economische indicatoren.



Bovendien volstaan de voedselbevoorradingsbronnen niet meer. De toevoer stagneert of slinkt zelfs. Dat heeft met verschillende factoren te maken:

- Door de stijgende voedselprijzen zijn de winkels hun voorraden beter gaan beheren, waardoor ze minder verspillen en dus ook minder weggeven.
- Een breed spectrum van consumenten koopt vaker ‘bijna vervallen’ producten om zo hun budget na de opeenvolgende crisissen onder controle te houden.
- De omschakeling van supermarkten van één groep naar aparte supermarkten onder franchise bemoeilijkt de coördinatie van de voedselgiften.
- De concurrentie tussen privéspelers die onverkochte producten opkopen om ze tegen een lagere prijs aan alle mogelijke consumenten door te verkopen, leidt ook tot minder giften.

Door de toenemende vraag om hulp en de vermindering of stagnatie van de voedselgiften moeten bepaalde diensten nu soms gezinnen weigeren, arbitrair bepalen wie ze helpen en wie niet of wachtlijsten opstellen. De financiële gezondheid van de voedselhulpdiensten is nog even wankel als in 2022. De stijging van de voedselprijzen, de energieprijzen, de transportkosten en de lonen hebben altijd een impact op het financiële evenwicht van de diensten.

Een nieuwe vaststelling in vergelijking met 2022: bij bepaalde voedselhulpdiensten heerst een gespannen sfeer. Door het stijgend aantal aanvragen, de keuzes die moeten worden gemaakt met betrekking tot het publiek dat meestal hulp komt vragen, en de medewerkers die meestal vrijwilligers zijn, kunnen er soms conflicten ontstaan.

Net als in 2022 is het publiek veranderd en diverser geworden. Er komen steeds meer gezinnen, werknemers, nieuw samengestelde gezinnen, gepensioneerden, mensen die hun rechten niet goed kennen en die naar andere eerste- of tweedelijnsdiensten moeten worden doorverwezen. Een verontrustende vaststelling die we in 2022 nog niet moesten doen: vroegere begunstigen doen opnieuw een beroep op deze diensten omdat ze met nieuwe financiële problemen worden geconfronteerd.

Deze sector ziet geen mensen uit de middenklasse, maar de ‘arme’ werknemers zijn wel sterk vertegenwoordigd. Eén vereniging verwoordt het zo: *“Het inkomen van bepaalde werknemers volstaat niet meer om hen tegen onzekerheid te beschermen, zelfs niet als ze voltijds werken.”*

#### b) Daklozenorganisaties

De daklozenorganisaties beschouwen zichzelf als de laatste hulplijn bij financiële problemen, vooral wanneer mensen hun onderkomen verliezen. Hun opdrachten bestaan onder andere in de opvang, de begeleiding en het (tijdelijk) huisvesten van daklozen. Het gaat om vier soorten dienstverlening: de opvanghuizen die mensen voor een beperkte duur en de klok rond opvangen, de gemeenschapshuizen die mensen voor onbeperkte duur opvangen, de dagopvang, die mensen overdag opvangen en hen elementaire diensten aanbieden (hygiëne, bagageopslag), en de nachtopvang, die mensen ‘s nachts een onderkomen geven en hen begeleiden<sup>52</sup>.

Ze stellen dezelfde zaken vast als in 2022: een grote stijging van het aantal kandidaten, was niet per se met de energiecrisis te maken heeft. De tellingen van het aantal daklozen in België zijn

---

<sup>52</sup> Zie [mémorandum de l'ARCA](#).



zeer onvolledig en hebben maar betrekking op een beperkt aantal gemeenten<sup>53</sup>. Het is daarom moeilijk om het precieze aantal daklozen te bepalen en hun profiel vast te leggen. Maar de vaststellingen op het terrein zijn helder. Sinds een aantal jaren zorgen de diensten voor meer opvangplaatsen en toch zitten ze altijd overvol. En wat de profielen betreft, tellen ze sinds de coronacrisis meer arme werknemers en onder de daklozen meer mensen met mentale problemen.

### 3. Hypothesen over de vraag waarom zo weinig mensen een beroep doen op schuldbemiddeling

Eind 2022, toen we nog volop te lijden hadden onder de impact van de verschillende crisissen, waren de professionals bedachtzaam en hadden ze serenere vooruitzichten. Een jaar later, eind 2023, begin 2024, hebben ze meer twijfels en maken ze zich zorgen over de problemen van gezinnen. Het feit dat weinig tot geen mensen een beroep doen op schuldbemiddeling, houdt hen bezig. Er heerst onbegrip. De ondervraagde personen vinden zichzelf niet langer goed geplaatst om hypothesen naar voren te schuiven. Ze verwachten veel van deze analyse. We willen het niet al te simplistisch voorstellen, maar toen we de professionals uit alle sectoren vroegen waar de mensen met overmatige schulden waren, was het antwoord: “*We vragen het ons ook af...*”

Zoals we al in de inleiding aangaven, hebben we in 2022 zeven hypothesen naar voren geschoven die kunnen verklaren waarom weinig tot geen mensen in tijden van crisis een beroep doen op de professionals uit de schuldbemiddeling.

De meeste professionals die we in 2024 hebben ondervraagd, komen nu vaker met twee nieuwe verklaringen, die in 2022 nog als ondergeschikt werden beschouwd: de gezinnen hebben andere prioriteiten en de administratie werkt verstikkend.

Een combinatie van bepaalde hypothesen kan de situatie verklaren. Ze mogen dus niet los van elkaar worden gezien.

#### 3.1. Een deel van de gezinnen heeft amper tot geen last van de opeenvolgende crisissen

##### a) *De steunmaatregelen van de verschillende overheden*

Dat weinig tot geen mensen in 2022 een beroep deden op schuldbemiddeling, was te verklaren door het feit dat een aantal gezinnen geen financiële problemen had. De steunmaatregelen die tijdens de corona- en de energiecrisis werden genomen, alsook de automatische indexering en de sociale uitkeringen waren voor bepaalde gezinnen een vangnet.

#### Hoe zit dat in 2023-2024?

De meeste steunmaatregelen werden eind 2023 stopgezet<sup>54</sup>. Toch is de koopkracht, zoals al gezegd en volgens de voorspellingen van de Nationale Bank<sup>55</sup>, van alle Belgische gezinnen

---

<sup>53</sup> Zie de telling van de dak- en thuislozen van de Koning Boudewijnstichting; de editie van 2023 was bij het schrijven van deze analyse nog niet beschikbaar. <https://kbs-frb.be/nl/telling-dak-en-thuisloosheid>

<sup>54</sup> Enkele voorbeelden:

- stopzetten van de verhoging van de loongrenzen bij beslag en overdracht op 1 april 2023;
- stopzetten van de uitgebreide toegang tot het sociaal energietarief voor personen met een verhoogde tegemoetkoming in juli 2023;
- stopzetten van de verminderde accijnzen voor brandstoffen in december 2023;

<sup>55</sup> N.B.B., Economic projections for Belgium – December 2023, NBB Economic Review, 2023 Nr. 16.

samen in 2023 met 3,4% gestegen. Dit staat los van de automatische indexering van bepaalde salarissen (vooral in de sectoren die elk jaar in januari een indexering doorvoeren). Hoewel de koopkracht globaal toeneemt, moeten we de situatie toch nuanceren. De gezinnen die al financieel kwetsbaar waren, voelen het stopzetten van de maatregelen wel degelijk. Het IWEPS geeft trouwens duidelijk aan dat de gevolgen van de energiecrisis van 2023 enorm verschillen per inkomenskwintiel<sup>56</sup>.

Omdat deze maatregelen voor een groot deel zijn stopgezet, is deze hypothese minder belangrijk geworden en heeft hij op zich geen ‘beschermend effect’ meer tegen financiële problemen. Enerzijds hebben de maatregelen zeker gezinnen ondersteund die tijdelijk financiële problemen hadden en er intussen weer bovenop zijn. Anderzijds worden de gezinnen met zwaardere financiële problemen nu getroffen door het stopzetten van de maatregelen.

#### *b) Het spaargeld van de gezinnen*

In 2022 stelde een andere hypothese dat de huishoudens met financiële problemen uit hun spaargeld putten om te overleven.

Gezinnen konden tijdens de coronacrisis (meer) sparen. De lockdownmaatregelen maakten het moeilijk, soms zelfs onmogelijk om bepaalde producten en diensten nog aan te kopen. Gezinnen uit de lagere middenklasse, van wie de inkomsten beschermd waren, konden op die manier sparen. Toch willen we benadrukken dat niet alle gezinnen de kans hadden om een spaarpot op te bouwen of die aan te dikken, net omdat ze werkloos werden of minder inkomsten hadden.

In 2022 was het spaargeld van de gezinnen wel degelijk geslonken (zie grafiek 10). Het spaargeld is dat deel van de inkomsten dat niet door de gezinnen wordt uitgegeven (in % van het beschikbare inkomen). Dankzij het spaargeld dat tijdens de coronacrisis werd opgebouwd, konden bepaalde gezinnen de prijsstijgingen binnen hun budget opvangen.

#### Hoe zit het in 2023-2024?

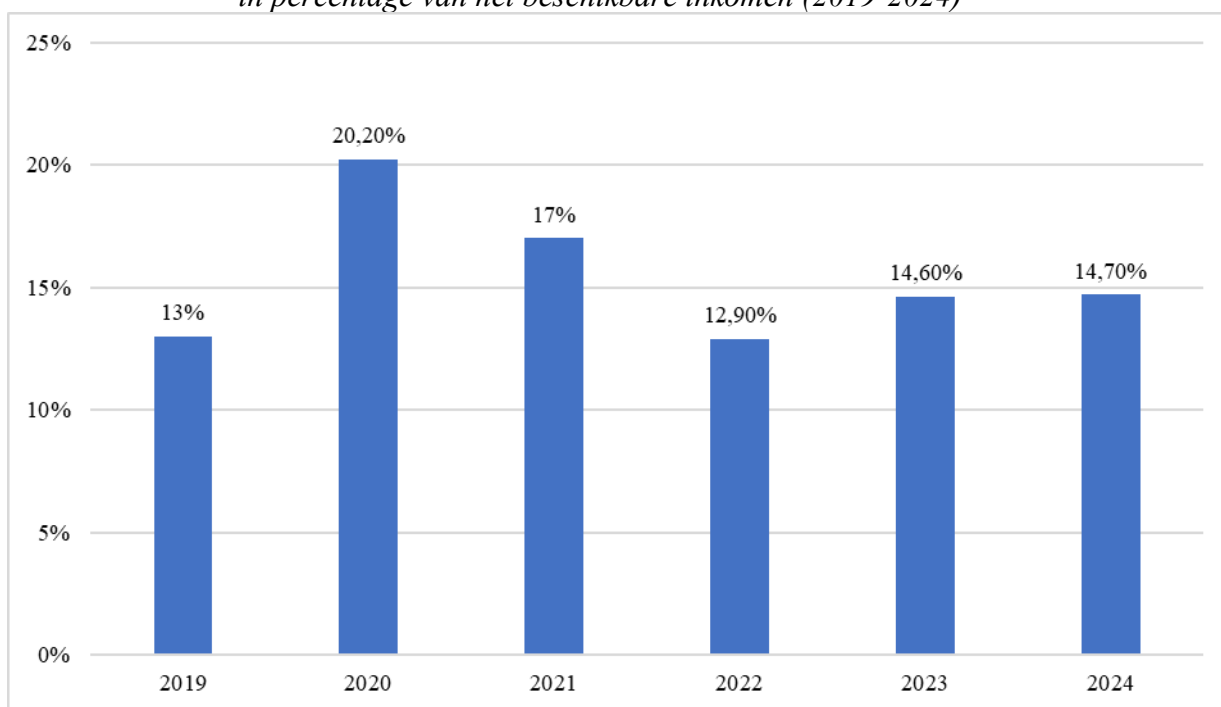
In 2023 versnelde de inflatie en groeide het vertrouwen van de gezinnen in de economie opnieuw, waardoor het spaargeld lichtjes toenam. Voor 2024 zou dat bedrag stabiel moeten blijven. We keren dus terug naar niveaus vergelijkbaar met de periode voor de crisissen, en zelfs nog wat hoger.

In 2023 zagen we het spaargeldniveau normaliseren. Het is dus weinig waarschijnlijk dat de gezinnen met financiële problemen nu nog kunnen terugvallen op het spaargeld dat ze tijdens de coronacrisis hebben opgebouwd. Tegelijk is het best mogelijk dat een deel van de gezinnen met tijdelijke financiële problemen in 2022 op dat spaargeld kon rekenen en het nu redt dankzij de gedaalde energieprijzen.

---

<sup>56</sup> T. Bornand, 2024, op.cit.

Grafiek 10: Evolutie van de jaarlijkse spaargelden van de Belgische gezinnen in percentage van het beschikbare inkomen (2019-2024)<sup>57</sup>



Bron: N.B.B.

### c) Gevolgen van de late energiefacturen

In 2022 stelden we vast dat bepaalde huishoudens:

- nog geen afrekening hadden gekregen;
- nog genoten van lopende vaste contracten.

Die twee vaststellingen konden verklaren waarom bepaalde huishoudens financieel (nog) niet waren getroffen door de energiecrisis.

Toch ging het bedrag van de openstaande schuld van de (Waalse en Vlaamse<sup>58</sup>) gezinnen die verband houdt met de energierekening, in stijgende lijn, ook al bleef ze nog onder het niveau van 2019. Het aantal ingebrekestellingen en de aanvragen voor een afbetalingsplan gingen ook omhoog. Die indicatoren wezen erop dat er steeds meer gezinnen met deze budgetpost in de problemen kwamen.

#### Hoe zit dat in 2023-2024?

De meeste energiemaatregelen liepen eind 2023 af. De vaste contracten van 2022 zijn zeker eind 2023 of in 2024 stopgezet, waardoor de factuur van de betreffende gezinnen is gestegen.

Wij dachten dat alle gezinnen hun afrekening zouden hebben ontvangen. Maar dat is niet in heel Wallonië het geval. De professionals stellen problemen vast bij het platform voor de uitwisseling van gegevens tussen de distributienetwerkbeheerders en de leveranciers (Atrias).

<sup>57</sup> De gegevens voor de jaren 2023 en 2024 zijn schattingen van de Nationale Bank. Zie N.B.B., Economic projections for Belgium – December 2023, NBB Economic Review, 2023, nr. 16.

<sup>58</sup> Gegevens van het CWaPE en de VREG. Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn er geen vergelijkbare gegevens.

Dit platform, dat in 2021 werd gelanceerd, kampt met technische en digitale problemen. Sommige gezinnen hebben al twee jaar geen factuur meer ontvangen. In Wallonië zouden in februari 2024 nog bijna 16.000 meters geblokkeerd zijn<sup>59</sup>.

De hypothese dat weinig of geen mensen een beroep doen op schuldbemiddeling omdat hun energiefacturen vertraging oplopen, houdt voor bepaalde gezinnen dus nog steeds steek. Voor andere gezinnen kunnen deze twee hypothesen de situatie mee verklaren:

- de gezinnen die hun energiefactuur niet kunnen betalen, hebben zich bijvoorbeeld tot andere diensten van het OCMW gewend. In de gesprekken wordt gewezen op de stijgende werklast voor de energiediensten.
- Als een gezin zich enkel met energieschulden bij een schuldbemiddelingsinstelling aanbiedt (toch in Wallonië), dan opent die instelling geen dossier en verwijst ze het gezin door naar een eerstelijnsdienst. De subsidievoorwaarden voor Waalse schuldbemiddelingsdiensten zijn streng: geen financiering voor pure energiedossiers<sup>60</sup>.

Deze hypothese over de gevolgen van de achterstand moet voor 2023 en 2024 dus worden gerelativeerd.

### 3.2. Strategieën om de impact van de opeenvolgende crisissen in te dijken

#### a) *Meer inkomsten*

Om financiële problemen te voorkomen of te vermijden hebben bepaalde gezinnen in 2022 een of meerdere strategieën toegepast om hun inkomsten te verhogen.

Een eerste strategie bestond erin om de terugkerende inkomstenbronnen te verhogen of om **een aanvullende economische activiteit** te zoeken: een tweede betaalde activiteit, een studentenjob, verkoop van materiaal, werk zoeken in het parallelle circuit (zwart werk, illegale handel...).

Een tweede strategie bestond erin om **via professionals een krediet aan te gaan**.

Eenzijds werd deze hypothese bevestigd door de cijfers van de CKP met betrekking tot leningen op afbetaling en kredietopeningen. We hebben toen duidelijk gemaakt dat het geld van een lening op afbetaling net zo goed kon worden gebruikt om de energiefactuur te betalen dan om renovatiewerken te laten uitvoeren om het energieverbruik te drukken. Anderzijds is het mogelijk dat bepaalde gezinnen zich tot andere en/of gespreide betalingsplatforms wendden die microkredieten aanbieden, om hun geldtekort te compenseren.

Een derde strategie bestond erin om **binnen het eigen sociale netwerk op zoek te gaan naar een krediet**. Sommige gezinnen leenden geld van familie of vrienden, aldus de bevroegde professionals. We hebben geen cijfers over informele leningen onder particulieren.

Sommige magistraten vermeldden dat bepaalde gezinnen een einde konden maken aan een lopende schuldbemiddeling omdat ze **hadden geërfd** (door een corona-overlijden).

---

<sup>59</sup> Testaankoop, 2024, [Al twee jaar geen energieafrekening door problemen met IT-platform](#), persbericht, 12 februari 2024.

<sup>60</sup> Zie de [circulaire unique relative à la médiation de dettes](#), pagina 13.

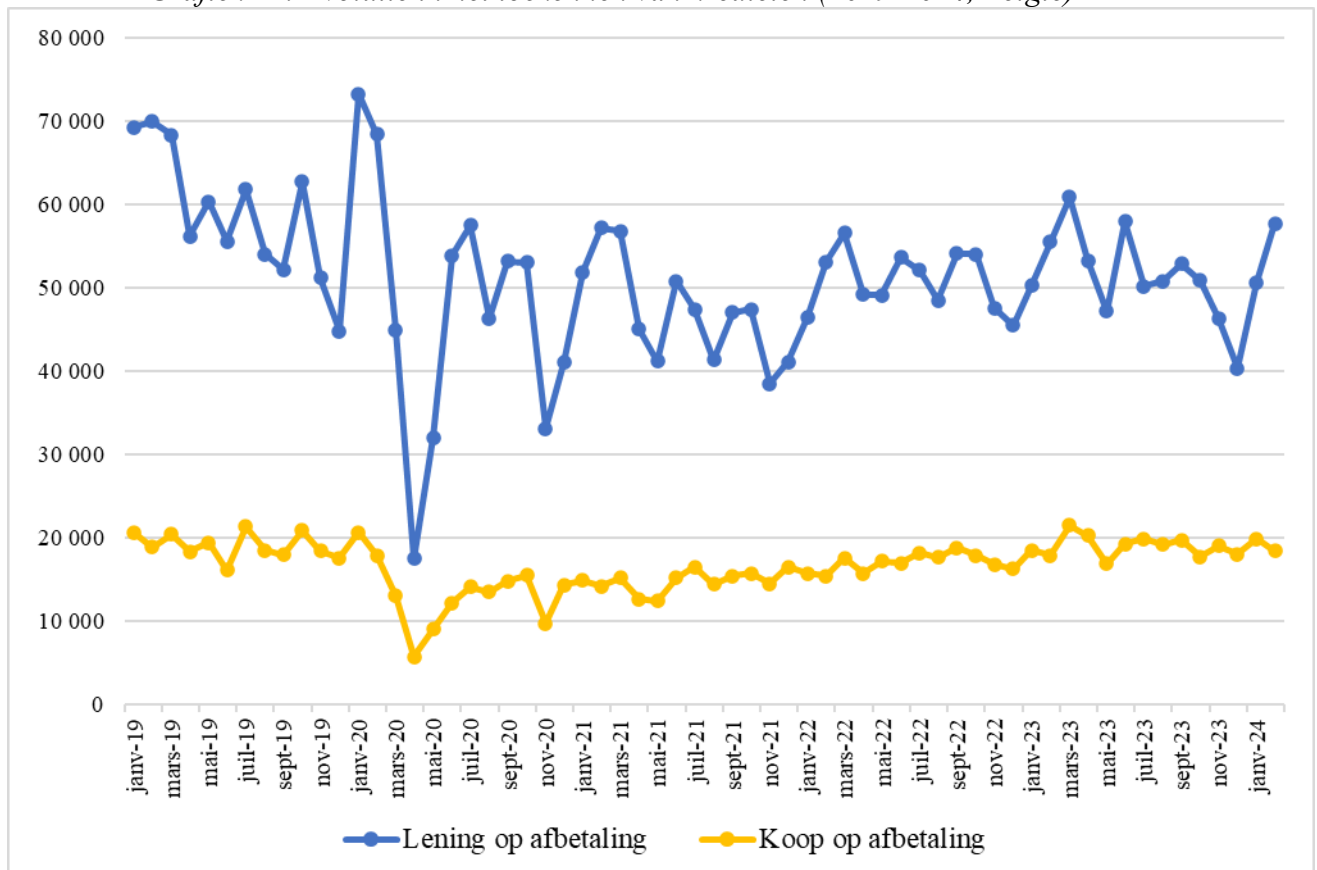
Wet van 4 september 2002 houdende de toewijzing van een opdracht aan de openbare centra voor maatschappelijk welzijn inzake de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden inzake energielevering, B.S. 28 september 2002, p. 44028 e.v.

## Hoe zit dat in 2023–2024?

De geraadpleegde professionals bevestigen dat deze hypothesen nog altijd gelden in 2023 en 2024.

Wat het toekennen van kredieten via professionals betreft: deze trend blijft zich in 2023 en 2024 doorzetten. De trend om leningen op afbetalingen aan te gaan, zet zich minder uitgesproken voort.

*Grafiek 11: Evolutie in het toekennen van kredieten (2019-2024, België)*



Bron: CKP (N.B.B.)

Volgens de jaarlijkse barometer van Cofidis<sup>61</sup> heeft bijna één Belg op twee in 2023 verklaard dat hij ooit al een consumentenkrediet heeft afgesloten om onvoorziene kosten te betalen of om een groter project te financieren, zoals de financiering van mobiliteitskosten of renovatiewerken. Bovendien was een kwart van de Belgen geïnteresseerd in een gespreide betaling. Bijna de helft van hen gaf de voorkeur aan een merk dat deze betalingsmogelijkheid aanbiedt.

<sup>61</sup> Cofidis, 2023, Jaarlijkse barometer: [Ondanks de plotse prijsstijgingen kunnen 2 op 3 Belgen hun welvaart op peil houden.](#)

## b) *Minder kosten*

In 2022 kozen gezinnen nog voor een andere strategie om financiële problemen te voorkomen of te verhinderen: ze bespaarden op de uitgaven voor verschillende budgetposten (vrije tijd, uitstapjes, vakanties, verplaatsingen, telecom, gezondheid enz.).

Verschillende enquêtes bevestigen dit<sup>62,63</sup>. De eerste post waarop huishoudens begonnen te besparen, was voeding, de tweede was kleding. Minder energie verbruiken was nog een manier om de kosten te drukken, wat een directe impact had op het bedrag van de energiefactuur.

Huishoudens met wat spaargeld konden ook investeren in isolatie of zonnepanelen om het energieverbruik te drukken. De kwetsbaarste gezinnen gebruikten in sommige gevallen goedkopere alternatieve energiebronnen en konden zich verwarmen en zich wassen op openbare plaatsen (het zwembad bijvoorbeeld) om hun kosten te drukken. Woningdelen wordt ook vermeld als mogelijke oplossing om de energiekosten te verlagen.

### Hoe zit dat in 2023–2024?

Deze hypothese geldt nog altijd. Gezinnen in nood of op de rand gebruiken nog altijd bepaalde strategieën om op de kosten te besparen.

Het recentste onderzoek dateert van augustus 2023<sup>64</sup>: één Belg op twee bespaart op niet-essentiële kosten, alsook op water-, gas- en stroomverbruik. Om de crisis het hoofd te bieden, “zetten de Belgen verschillende strategieën in. Zo houden ze de prijzen van de aangekochte producten nauwlettend in de gaten (57%), drukken ze hun water-, gas- en stroomverbruik (51%), doen ze minder niet-essentiële uitgaven (46%) of kopen ze goedkopere voedingsproducten dan normaal (26%). 23% van de respondenten kiest ook vaker voor tweedehandsproducten.”

Uit de onderstaande grafiek blijkt geen verlaging of stagnatie van het algemene verbruik van elektriciteit en gas in België in vergelijking met het voorgaande jaar. Hierbij is rekening gehouden met de gemiddelde temperatuur. Maar omdat het om gegevens gaat die voor alle gezinnen samen gelden, kunnen we de gezinnen die ‘op de rand staan’, niet onderscheiden van de andere gezinnen. Het is dus best mogelijk dat gezinnen in nood meer moeite doen om hun verbruik te verminderen dan andere gezinnen.

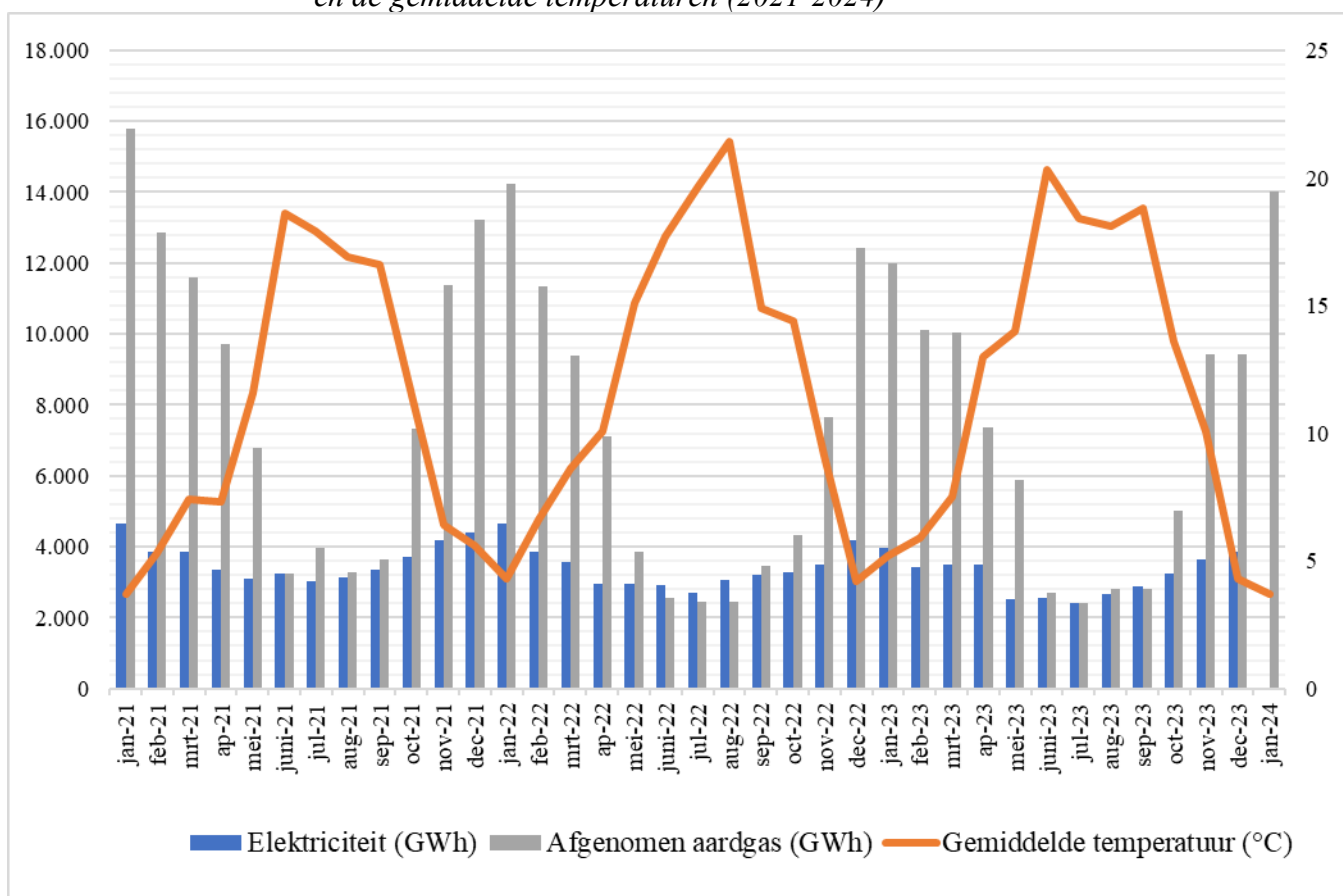
---

<sup>62</sup> W. Thierie, 2022, [Zes op de tien Belgen genoodzaakt om te bezuinigen door inflatie en energieprijzen](#), persbericht, ING, 23 november 2022 (geraadpleegd op 02/12/2022).

<sup>63</sup> Testaankoop, 2022, [78% van de Belgen heeft zijn huishoudelijke uitgaven aangepast volgens een peiling van Testaankoop](#), persbericht, 31 mei 2022 (geraadpleegd op 02/12/2022).

<sup>64</sup> Cofidis, 2023, Jaarlijkse barometer: [Ondanks de plotse prijsstijgingen kunnen 2 op 3 Belgen hun welvaart op peil houden](#).

Grafiek 12: Evolutie van het maandelijks elektriciteits- en gasverbruik in België en de gemiddelde temperaturen (2021-2024)<sup>65</sup>



Bron: CREG

c) *Onderhandelen met de schuldeisers zonder bemiddelaar*

Een andere hypothese die in 2022 naar voren werd geschoven om te verklaren waarom er zo weinig mensen een beroep deden op schuldbemiddeling, is dat sommige mensen in nood zelf met hun schuldeisers onderhandelen of gebruik maakten van bemiddeling van andere professionals.

Hoe zit dat in 2023–2024?

Deze hypothese geldt nog altijd.

Gezinnen onderhandelen met hun schuldeisers. We stellen voor verschillende sectoren (water, energie, personenbelasting...) een stijging vast van het aantal aangevraagde afbetalingsplannen<sup>66</sup>. Twee scenario's houden verband met elkaar.

Eenzijds kunnen gezinnen **onderhandelen zonder bemiddelaar**. De bevroegde professionals zijn van mening dat sommige schuldeisers de voorkeur geven aan rechtstreekse

<sup>65</sup> Op het moment dat deze artikel af was, waren de gegevens betreffende het elektriciteitsverbruik van januari 2024 nog niet gepubliceerd.

<sup>66</sup> Zie E. Dehon, 2024, [Prévention et traitement du surendettement en Wallonie. Rapport d'évaluation 2022-2023](#), Observatorium Krediet en Schuldenlast.

onderhandelingen. Zo vermijden ze het scenario van de ‘schuldbemiddeling’. Ze staan vooral huiverig tegenover een juridische procedure (CSR) omdat de kosten dan oplopen en omdat het dan onzeker is hoeveel geld ze zullen terugkrijgen. Bovendien zullen bepaalde schuldeisers, als ze direct met hun schuldenaars onderhandelen, sneller geneigd zijn om bepaalde schulden als oninvorderbaar te boeken als ze merken dat bepaalde huishoudens helemaal geen geld hebben. Anderzijds kunnen gezinnen ook een **tussenpersoon (geen professionele schuldbemiddelaar)** inschakelen. Bepaalde verenigingen bieden deze dienst aan: *“Op verschillende plaatsen vind je bemiddelaars die schuldproblemen beheren.”*

De bevroegde professionals geven bovendien aan dat gezinnen die op de financiële rand staan, ook **voorschotten op hun salaris** kunnen vragen (soms zelfs ad hoc) als ze voor een onverwachte uitgave staan. We hebben hierover geen gegevens.

### 3.3. Van schuldbemiddeling wordt geen gebruik gemaakt en dat staat los van de crisissen

Mensen met financiële problemen zoeken vaak hulp bij schuldbemiddelingsdiensten, maar dan wel pas op het allerlaatste moment, als ze geen andere keuze meer hebben of met een dringende situatie worden geconfronteerd.

In het licht van de geopperde hypothesen kwamen wij in 2022 tot de conclusie dat een aanzienlijk aantal huishoudens nog niet klaar was om deze ‘laatste reddingsboei’ te grijpen. We vreesden echter wel dat de strategieën om de ‘eindjes aan elkaar te knopen’ op de korte termijn **geen echt vangnet meer zouden zijn** om serieuze financiële problemen te voorkomen bij gezinnen die in hun ogen in een urgente situatie zijn beland.

Begin 2024 mogen we met recht en reden aannemen dat de meeste van die vangnetten het hebben begeven. Toch zien we niet meer mensen een beroep doen op professionele schuldbemiddeling. We moeten wel onderstrepen dat dit een algemene vaststelling is en dat sommige professionals benadrukken dat ze een nieuwe stroom van aanvragen zien die zich echter beperkt tot bepaalde plaatsen: *“Ik heb dossiers van mensen die in 2021/2022 bij mij kwamen aankloppen, maar die na enkele maanden met de bemiddeling zijn gestopt omdat ze dachten dat ze het wel op eigen houtje zouden redden en dat zij niet tot de ‘doelgroep’ met de klassieke schuldenoverlast behoorden omdat ze een goed loon hadden, en die in 2023 zijn teruggekomen met nog grotere schulden.”*

Hoe verklaren de bevroegde professionals dit?

Zes factoren die we ook al in 2022 kregen:

- Informatie en communicatie
- De reputatie van de schuldbemiddeling
- De toegankelijkheid van de diensten
- De digitale kloof
- Het gevoel dat ze zijn gepasseerd
- Geen vertrouwen meer in de instellingen, diensten, administraties



*a) Een kwestie van informatie en communicatie*

Gezinnen kloppen om vier redenen niet voor informatie bij de professionals aan:

- Ze kennen **hun rechten** niet.
- Als ze hun rechten wel kennen, **zijn ze niet op de hoogte** van het feit dat er zoiets als schuldbemiddeling bestaat.
- Als ze wel weten dat schuldbemiddeling bestaat, doen ze er geen beroep op omdat ze **verkeerd zijn ingelicht**.
- Bepaalde **eerstelijnsdiensten** zijn evenmin vertrouwd met schuldbemiddeling.

Bepaalde gezinnen kennen hun rechten niet en weten ook de personen of diensten niet te vinden die hen concreet kunnen helpen. Ze reageren niet of te laat omdat ze de aangeboden diensten niet kennen, niet of slecht zijn geadviseerd, uit hun evenwicht zijn omdat de aanpak complex is of lijkt, uitgeput zijn omdat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Sommige gezinnen weten dat er zoiets als schuldbemiddeling bestaat, maar kennen niet het hele plaatje. Dat kan paradoxaal lijken omdat er veel middelen worden geïnvesteerd in informatieportalen, sensibiliseringscampagnes... Ongetwijfeld is de informatie niet zichtbaar genoeg. En soms heeft die overvloed aan informatie ook een averechts effect. Te veel informatie nekt de informatie, zeg maar. De informatie over schuldbemiddeling verdrinkt misschien soms in een zee van andere informatie. Soms is ze voor het doelpubliek misschien ook te gedetailleerd of moeilijk te begrijpen.

Hoewel bepaalde huishoudens weten dat er zoiets als schuldbemiddeling bestaat, hebben ze soms niet de juiste informatie: “Alleen OCMW’s bieden bemiddeling aan.”; “Hulp van het OCMW betekent altijd een RCS.”, “Schuldbemiddeling is niks voor mij, ik behoor niet tot het doelpubliek van de OCMW’s...” Die desinformatie helpt niet om ze te doen aankloppen bij een professionele schuldbemiddelaar.

Bovendien moeten we ook een gebrek aan communicatie en aan wederzijdse kennis van de verschillende eerstelijnsdiensten aanstippen. Bepaalde gezinnen raken ook ontmoedigd omdat ze van de ene dienst naar de andere worden gestuurd (van het institutionele kastje naar de institutionele muur) zodat ze niet snel genoeg op de juiste deur kloppen.

*b) Een kwestie van reputatie*

Net als in 2022 wordt ook de reputatie van de schuldbemiddeling als een van de redenen aangehaald waarom mensen er geen beroep op doen. De klachten van de gezinnen, maar ook van bepaalde medewerkers uit de eerstelijns hulp gaan over het budgetbeheer, over het beheer van goederen en over de schuldbemiddeling.

Die klachten komen ook van mensen die nooit een beroep hebben gedaan op bemiddeling en die het ‘van horen zeggen weten’ van mensen die er wel mee te maken kregen.

Wat de minnelijke bemiddeling én de CSR betreft, melden zowel de gezinnen als bepaalde professionals de volgende problemen: de vragen om bepaalde uitgaven te schrappen of te drukken (dieren, TV-abonnement, verkoop van een auto in een landelijke omgeving...), bepaalde bemiddelaars willen niet luisteren naar de noden van de gezinnen of hebben er geen begrip voor of ze aanvaarden een afwijkend waardensysteem niet.

Voor wat de CSR betreft, zijn dit de vaakst aangehaalde problemen: de duur van de procedure, minder uitzicht op inkomsten, te weinig spaargeld, te weinig inzicht in de bemiddelingsrekening en de aanvragen die moeten worden ingediend voor buitengewone uitgaven.

Enerzijds zijn er de verplichtingen van de procedures en de institutionele kaders waarover niet kan worden onderhandeld, anderzijds zijn er de relationele aspecten en de beperkte manoeuvreerruimte. Zoals in elk beroep voert de meerderheid haar werk grondig, professioneel en ethisch verantwoord uit. Tegelijk zijn er bepaalde bemiddelaars die de schuldbemiddeling voor gezinnen bemoeilijken omdat ze amper toegankelijk zijn, een procedure opleggen waarover niet kan worden onderhandeld en/of geen empathie tonen. Veralgemeenen op basis van individuele gevallen is gemakkelijk, maar vaak zetten die paar zeldzame, ongerechtvaardigde ‘slechte ervaringen’ een rem op efficiënte procedures of een deskundige aanpak.

Dit reputatie-effect wordt ook wel door de bemiddelaars zelf in de hand gewerkt. Bepaalde magistraten stellen vast dat de bemiddelaars de gezinnen afraden om een CSR op te starten.

Volgens sommigen is dit net positief. Ze merken op dat gezinnen vroeger een beroep deden op bemiddeling zonder dat ze de ins en outs kenden en van de CSR alleen de middelen tot tenuitvoerlegging onthielden.

*“Vroeger stapten mensen in een CSR-procedure en beseften ze daarna pas dat dit niet was wat ze wilden. Vervolgens stapten ze weer uit de procedure. Misschien kan de voorlichting door de sociale diensten beter. De eerste lijn is misschien beter op de hoogte van wat een CSR nu precies is.”*

*c) Diensten en administraties zijn minder toegankelijk*

Daarbij komt nog dat heel wat actoren (administraties, schuldeisers, hulpdiensten...) steeds moeilijker toegankelijk worden, de wachtlijsten voor sommige diensten steeds langer worden, en de digitalisering almaar toeneemt en zorgt voor een steeds diepere digitale kloof<sup>67</sup>, waardoor een deel van de bevolking haar rechten (niet) meer opeist of geen beroep (meer) doet op sociale bijstand.

*d) De digitale kloof doet mensen afhaken en bemoeilijkt het verzamelen van budgetinformatie*

Volgens sommige professionals ligt de digitale kloof aan de basis van de financiële problemen van bepaalde gezinnen, met name diegenen die met beheerproblemen kampen: *“Sommige mensen lezen hun mails niet of krijgen gewoon te veel mails en missen zo facturen.”*

De digitale kloof zou om drie redenen een rem zetten op de schuldbemiddeling: toegang tot de diensten, toegang tot de budgettaire bewijsstukken, automatisering van het gerecht.

- Men zoekt geen hulp omdat de diensten niet toegankelijk zijn

De digitalisering van de diensten verdiept de **digitale kloof** en zorgt ervoor dat een deel van de bevolking haar rechten niet meer opeist en geen beroep meer doet op sociale bijstand.

---

<sup>67</sup> L. Faure, P. Brotcone, P. Vendramin & I. Mariën, 2022, [Barometer Digitale Inclusie 2022](#), Koning Boudewijnstichting.

Die vaststelling is in andere sectoren stevig onderbouwd. Ook schuldbemiddeling ontsnapt hier niet aan. Volgens de digitale inclusiebarometer van de Koning Boudewijnstichting (afgenomen bij mensen tussen 16 en 74 jaar)<sup>68</sup> beschikt 8% van de Belgische gezinnen thuis niet over een internetverbinding, 7% van de Belgen heeft de laatste drie maanden geen internet gebruikt en 39% van de Belgen heeft een beperkte digitale vaardigheid.

- Toegang tot de bewijsstukken m.b.t. het budget

In het raam van een bemiddeling stellen de professionals een budget op en vragen ze het gezin om bewijzen van de kosten en uitgaven in te dienen. Maar vaak worden facturen per mail gestuurd of moet je ze van de site van de leverancier downloaden, en ook bankafschriften zijn alleen nog maar digitaal beschikbaar. Door die moeilijke toegang haken bepaalde gezinnen af.

In dit verband lopen de meningen van de schuldbemiddelaars uiteen.

Voor sommigen is het cruciaal dat die bewijsstukken worden ingediend. Zonder kun je geen budget opstellen en berekenen hoeveel de schuldeisers zullen krijgen. Deze bemiddelaars zijn *'selectief'*, zoals ze zelf zeggen, en hebben dan ook de neiging om de begeleiding in bepaalde gevallen stop te zetten.

Anderen vinden dan weer dat je *'pragmatisch'* moet zijn en je moet aanpassen. Ze vertrouwen op de uitleg van de gezinnen als ze geen bewijsstukken kunnen indienen, ze maken foto's van het telefoonscherm van het gezin als ze inloggen op hun e-bank...

Om te voorkomen dat gezinnen ontmoedigd raken door de moeilijke toegang tot die bewijsstukken, werken sommige schuldbemiddelingsdiensten samen met de digitale publieke ruimten (DPR) van hun gemeente.

De meningen over de bewijsstukken kunnen ook binnen eenzelfde bemiddelingsdienst verdeeld zijn, wat aanleiding geeft tot diepgaande discussies over de toekomst van de schuldbemiddeling.

Een schuldbemiddelaar legt het zo uit: *"Terwijl we vroeger een dossier afsloten, starten we het tegenwoordig vaak weer op. We bellen de mensen op. Ik neem meestal meer dan één keer opnieuw contact op. Soms wacht ik vier tot zes maanden om een dossier af te sluiten. En het gebeurt dat mensen opnieuw opdagen als ze op de hoogte zijn gesteld van het feit dat hun dossier is afgesloten."*

- JustRestart, een rem op de CSR?

Bepaalde magistraten en advocaten *"vrezan dat justitie minder toegankelijk wordt"* als gevolg van de automatisering. Sommigen van hen stellen vast dat het aantal geschillen m.b.t. het arbeidsrecht, de sociale bijstand en de rechten van mensen met een beperking afneemt. Ze maken zich zorgen over het feit dat *"justitie niet toegankelijk is voor de middenklasse omdat de juridische bijstand minder toegankelijk is geworden."*

Wat de schuldbemiddeling betreft, dreigt JustRestart (platform voor het beheer van geschillen i.v.m. CSR-zaken, in werking sinds 2 november 2023) de digitale kloof nog verder uit te diepen.

---

<sup>68</sup> L. Faure, et al., 2022, op cit..

In het begin kwam JustRestart moeilijk op gang, wat merkbaar is in de statistieken van nieuwe kandidaten tussen november 2023 en januari 2024. Het biedt de verschillende betrokkenen in real-time toegang tot de informatiedossiers die erop worden bewaard. De begunstigde heeft wel nog altijd de mogelijkheid om de informatie in niet-digitale vorm te ontvangen.

*d) Het gevoel dat je het niet meer aankunt*

In 2022 vertelden de bevroagde professionals (buiten schuldbemiddeling) dat een deel van de bevolking wanhopig was of in een ontkenningfase zat. Ze **konden de situatie niet meer de baas**, “*ze zakten weg zonder nog hulp te vragen*”. Deze mensen zochten oorspronkelijk misschien hulp bij een schuldbemiddelaar, maar haakten gaandeweg af omdat de administratieve last te zwaar werd.

We stellen dit fenomeen in 2023-2024 nog altijd vast, zij het op een minder marginale manier. We komen hier nog op terug.

*e) Minder vertrouwen, minder betekenis*

Vanaf 2022 lijken de gezinnen **het vertrouwen in de instellingen te verliezen**, zowel in de politieke en de openbare, als in de economische instellingen... Dat stellen we eigenlijk in tijden van crisis altijd vast. Gezinnen verzetten zich tegen een crisis en de impact ervan (met name de financiële gevolgen). Volgens sommige professionals ervaren ze hun (overmatige) schulden als dermate onrechtvaardig dat ze geen stappen meer ondernemen om er iets aan te doen.

*f) Een kwestie van prioriteiten, overduidelijke onverschilligheid*

De bevroagde professionals gewagen allemaal van een vorm van ‘*onverschilligheid*’, een gebrek aan ‘*engagement*’, aan de wil om “*zijn lot in eigen handen te houden, zelfs ten koste van de eigen situatie*”. “*De mensen voelen zich overweldigd en verliezen de moed. Minder mensen zetten door.*” De gezinnen in nood voelen zich niet ‘*gerespecteerd*’.

Om deze hypothese te staven worden meerdere argumenten aangevoerd:

Zoals reeds gezegd vinden alle professionals dat meer mensen zich aanbieden bij een dienst of voor een eerste of tweede afspraak zonder daar daarna nog **gevolg aan te geven**: “*Veel mensen komen langs om de dringendste problemen (derdenbeslag, onroerend beslag, afrekening) op te lossen, maar verdwijnen dan weer. Er wordt niet in de diepte gewerkt. Ze denken bij zichzelf: we zien wel als er weer problemen opduiken. Het is een nieuwe manier van leven sinds corona.*” Sommige professionals menen ook dat bepaalde gezinnen schuldbemiddeling aanvragen om ‘*een attest van beschermde klant*’ te krijgen, maar dat is geen meerderheid.

Sommige diensten pakken dit intussen anders aan. Vroeger werd een dossier afgesloten als iemand niet op de afspraak verscheen. Tegenwoordig activeren ze die mensen opnieuw. Ze nemen telefonisch contact op of wachten meerdere maanden om het dossier alsnog af te sluiten. Andere diensten overwegen overboekingen net omdat sommige mensen niet op de afspraak verschijnen.

Ook het **tijdsaspect** speelt mee bij die groeiende onverschilligheid: “*De mensen willen tegenwoordig alles meteen. Maar een bemiddelingsproces begint pas echt na twee, drie*

*maanden. De mensen zijn het niet meer gewoon om te moeten wachten. Ze verwachten dat je een mail binnen een uur beantwoordt.”*

Het **engagement** en de **verantwoordelijkheidszin** lijken er ook op achteruit te gaan: *“Er is een gebrek aan respect en verantwoordelijkheidszin bij het maken van keuzes”, “De mensen voelen zich niet meer betrokken. De samenwerking verloopt stroef omdat de mensen in het defensief gaan als de bemiddelaar aanpassingen die ingaan tegen hun consumptiepatroon, of besparingen voorstelt.”*

*‘Van de hand in de tand leven’ is een trend: “Mensen geven geen voorrang meer aan belangrijke zaken. Voor corona betaalden mensen eerst hun huisvestingskosten. Maar zulke elementaire kosten krijgen geen voorrang meer. Een voorbeeld: een persoon voor wie we bemiddelen, betaalt zijn hypotheek krediet niet meer af om 400 euro per maand vrij te maken voor zijn paarden.”*

*“De mensen worden geconfronteerd met talloze problemen en kiezen dan om de zaken te betalen die hen het meeste voldoening geven. Voor sommigen betekent dat sparen voor hun kinderen terwijl ze niet eens genoeg geld hebben om de voeding te betalen. De omgeving tevreden houden en direct comfort krijgen voorrang”.*

Die onverschilligheid heeft een spiegeleffect op de schuldbemiddelaars: ‘De maatschappelijk werkers zijn het allemaal zat.’ Ze voelen zich niet gerespecteerd in hun werk en in hun opdrachten.

Sommige medewerkers voelen zich misbruikt: *“Het lijkt wel of de mensen vinden dat ze moeten geholpen worden als ze een probleem hebben: Een probleem? Klop maar aan bij het OCMW! Sommige mensen beschouwen dat als **een recht**. De OCMW’s hebben minder geld en zullen dus moeten kiezen wie ze nog kunnen helpen.”*

Sommige diensten hebben de neiging om zich aan dat ongeduld van de betrokkenen aan te passen: *“Vroeger werd tijdens de eerste twee afspraken uitgelegd hoe de procedures werken en werd het dossier in detail geanalyseerd. Intussen leggen we tijdens de eerste ontmoeting uit hoe schuldbemiddeling werkt, en lichten we het dossier door (documenten, lijsten met schulden, mogelijk plan van aanpak). Tussen die twee afspraken zit geen termijn meer. Dat werkt efficiënter. De mensen willen concrete, snelle antwoorden.”*

#### *g) Een ‘administratieve burn-out’*

Volgens de bevroegde professionals uit alle sectoren (zie het deel over de vaststellingen) worden de mensen door de administratieve procedures overweldigd: *“Alles wordt een onoverkomelijke berg.”* Zoals hierboven al aangehaald, is het door de bank genomen *“lastig om gesprekspartners te vinden voor administratieve procedures (belastingaangiften, uitleg bij energiecontracten)”*. Dit heeft ook te maken met de toenemende mentale problemen bij bepaalde kandidaten. Dat bemoeilijkt de administratieve begeleiding.

Begeleiding bij bepaalde procedures is voor sommige gezinnen van cruciaal belang: *“Die mensen zitten op veel vlakken vast terwijl de professionals willen dat alle procedures worden doorlopen. Maar de mensen zijn gedemotiveerd en overweldigd. Sommige mensen hebben begeleiding nodig. De vragen en procedures zijn te complex geworden.”*

Dit verklaart ook waarom *“mensen schuldbemiddeling als een administratieve dienst zien.”*

#### **4. Bij wijze van conclusie: wat brengt de toekomst en wat zijn de oplossingen?**

De professionals uit de verschillende bevraagde sectoren hebben hun verwachtingen, angsten, uitdagingen en aanbevelingen voor de komende verkiezingen met ons gedeeld.

##### 4.1. Het einde van de prijsstijgingen en de effecten van verschillende hervormingen bieden hoop

Sommige professionals zien de toekomst optimistisch tegemoet. De prijsdalingen en het einde van de energiecrisis worden in die context aangehaald. Andere denken dat een aantal hervormingen positieve gevolgen zullen hebben: het JustRestart-platform voor de CSR en de invoering van boek XIX dat de invordering van de schuldeisers kadert.

##### 4.2. De opeenvolgende crisissen en een onzekere toekomst ondermijnen de moraal

Een grote meerderheid van de bevraagde professionals ziet de toekomst somber in. Ze vinden dat er een sombere sfeer heerst die het gevolg is van de internationale context (de oorlog in Oekraïne, het conflict tussen Israël en Palestina enz.) die op de moraal weegt. Door de opeenvolgende crisissen zou de mentaliteit zijn verslechterd (het werk lijkt zinloos geworden), anderen betreuren dan weer dat sommige oude gewoonten terugkeren (er wordt minder stilgestaan bij een lager energieverbruik). De meeste bevraagde actoren durven geen voorspellingen te doen; de onzekerheid is te groot. Nu de steunmaatregelen die tijdens de verschillende crisissen werden genomen, zijn stopgezet, vrezen ze een toestroom van nieuwe kandidaten. Ze zien ook de verkiezingen somber tegemoet, ze vrezen een overwinning van extreemrechts en denken dat de politieke partijen niet meer in staat zullen zijn om een regering te vormen.

##### 4.3. De bestaande praktijk staat op losse schroeven

Hoewel sommige professionals de toekomst somber inzien, is er toch een consensus over hoe het nu verder moet. Bij de OCMW's is algemeen geweten en wordt ook algemeen erkend dat de werking anders moet. Verschillende diensten zetten nu al nieuwe samenwerkingsverbanden op om de uiterst diverse problematiek van de schuldenaars aan te pakken. Andere schuldbemiddelingsdiensten hebben nagedacht over hoe ze banden kunnen aangaan met andere verenigingen om kandidaten zo goed mogelijk te kunnen helpen. De hele hulpsector erkent dat er nood is aan dat soort interne en externe samenwerkingsverbanden. Ook de praktische organisatie van de afspraken en de manier waarop de ontvangst van de kandidaten kan worden georganiseerd om zich aan de nieuwe realiteit aan te passen, worden in vraag gesteld.

##### 4.4. Enkele aanbevelingen voor de politiek in het licht van de verkiezingen

In juni 2024 zijn er in België lokale, regionale, federale en Europese verkiezingen. Uit onze gesprekken zijn verschillende aanbevelingen voortgekomen:

- Aanbevelingen voor de schuldbemiddelingssector<sup>69</sup>:
  - Financier het budgetbeheer en de budgetbegeleiding zodat deze procedure in Wallonië toegankelijk wordt; maak er ook een gemeenschappelijke praktijk van (met dezelfde criteria voor iedereen);
  - Geef de minnelijke schuldbemiddeling meer erkenning en maak er zoveel mogelijk een bindend statuut van;
  - Herfinancier de schuldbemiddelingsdiensten zodat de financiering beter aansluit bij de reële werklast;
  - Voer een recht op een totale kwijtschelding van schulden in, een soort persoonlijke faillissement in geval van structurele insolventie;
  - Verreken de betalingen anders (moratoire interest);
  - Kort de termijn van de CSR in.
- Aanbevelingen voor de OCMW's<sup>70</sup>:
  - Herzien de subsidies van de OCMW's zodat ze billijk worden verdeeld over alle OCMW's en ze hun financiën beter kunnen beheren;
  - Voer een automatisch sociaal energietarief in, met een plafond en in functie van de totale energiekosten;
  - Poets het blazoen van de OCMW's op en versterk het engagement van het OCMW-personeel (bedienden, psychologen, informatici, energiebegeleiders, maatschappelijk werkers).
- Andere aanbevelingen:
  - Trek de laagste inkomens op; er moet een verschil zijn tussen uitkering en salaris om werken aantrekkelijker te maken;
  - Maak huisvesting toegankelijk; er is nood aan structurele oplossingen om het gebrek aan huisvesting tegen te gaan<sup>71</sup>;
  - Pak alle aanvragen om voedselhulp op een waardige en kwaliteitsvolle manier aan<sup>72</sup>.

---

<sup>69</sup> Verschillende van deze aanbevelingen sluiten aan bij het memorandum van het Observatorium voor de verkiezingen van 2024, zie <https://observatoire-credit.be/storage/4019/Memorandum-NL.pdf>

<sup>70</sup> Lezers die zich hier verder in willen verdiepen, nodigen we uit om kennis te nemen van het [memorandum van de Federatie van Waalse OCMW's](#).

<sup>71</sup> Wie zich verder wil verdiepen in het huisvestingsbeleid, kan het [memorandum van ARCA](#) en het [memorandum van de straatverplegers](#) raadplegen.

<sup>72</sup> Wie zich hierin verder wil verdiepen, kan het [memorandum van de voedselbanken](#) raadplegen.

## Bijlage 1. Methodiek

Zoals we in de inleiding al hebben uitgelegd, is deze analyse gebaseerd op informatiegegevens uit drie bronnen. Deze bijlage focust op de vragenlijsten online.

We hebben de vragenlijst naar 217 erkende schuldbemiddelingsdiensten in Wallonië gemaild, via een eflash van het Observatorium en via de Waalse administratie (SPW Intérieur et Action sociale). Er volgde ook nog een herinnering.

129 diensten hebben de vragenlijst beantwoord. Dat is een percentage van 60%, wat veel is voor een enquête op vrijwillige basis.

### 1.1. Representativiteit van het staal van diensten die hebben geantwoord

Op basis van verschillende eigenschappen konden we nagaan of de diensten die hebben geantwoord, representatief zijn voor alle schuldbemiddelingsdiensten in Wallonië. Daarvoor hebben we de lijst van Waalse SBD's en de gegevens van het 'rapport d'activité simplifié et harmonisé (R.A.S.H. of vereenvoudigd en geharmoniseerd activiteitenverslag) voor 2022<sup>73</sup> gebruikt.

Tabel 1 toont aan dat diensten die een groter aantal dossiers behandelen, oververtegenwoordigd zijn in onze steekproef. Het aantal dossiers waarnaar wordt verwezen voor alle Waalse SBD's slaat enkel en alleen op de te valoriseren dossiers en betreft alle dossiers (niet alleen de minnelijke schikkingen) en dus zijn de verhoudingen moeilijk te vergelijken.

*Tabel 1: Aantal dossiers dat door de SBD's werd behandeld<sup>74</sup>*

	Respondenten (aantal dossiers m.b.t. minnelijke schikkingen)	Alle Waalse SBD's (aantal dossiers in 2022)
Minder dan 10	11,88%	26,87%
10 tot 30	25,74%	32,34%
31 tot 50	17,82%	19,40%
51 tot 75	15,84%	10,95%
76 tot 100	18,81%	4,48%
Meer dan 100	9,90%	5,97%

Volgens tabel 2 zijn de SBD' in de provincie Henegouwen oververtegenwoordigd in onze steekproef, die uit de provincies Luik en Namen zijn dan weer ondervertegenwoordigd.

<sup>73</sup> Deze informatie en deze gegevens komen van het SPW Intérieur et Action sociale, departement Action sociale.

<sup>74</sup> N = 101, aantal antwoorden: 78%



Tabel 2: De provincie waar de SBD is gevestigd<sup>75</sup>

	Respondenten	Alle Waalse SBD's
Waals-Brabant	7,07%	5,53%
Henegouwen	37,37%	31,34%
Luik	22,22%	27,19%
Luxemburg	22,22%	20,74%
Namen	11,11%	15,21%

Wat het soort SBD betreft, zijn de niet-OCMW-diensten wat oververtegenwoordigd in onze steekproef.

Tabel 3: Soort SBF

	Respondenten	Alle Waalse SBD's
Andere	12,12%	9,22%
OCMW	87,88%	90,78%

Zelfs als onze steekproef de verdeling van de Waalse SBD's per provincie niet perfect weergeeft, dan nog zorgen andere eigenschappen die verband houden met de gemeenten waarin de SBD's zijn gevestigd, dat onze respondenten voldoende representatief zijn voor alle Waalse SBD's samen. Ze komen overeen qua bevolkingsdichtheid en werkloosheidsgraad (zie tabel 4 en 5).

Tabel 4: Bevolkingsdichtheid van de gemeente waarin de SBD is gevestigd<sup>76</sup>

	Respondenten	Alle Waalse SBD's
Agglomeratie	16,16%	15,21%
Stad en voorstad	38,38%	36,87%
Landelijk gebied	45,45%	47,93%

<sup>75</sup> N = 99, aantal antwoorden voor de locatie van de SBD: 77%, dit percentage geldt voor alle onderstaande tabellen.

<sup>76</sup> Urbanisatiegraad niveau 1, internationale DEGURBA-methode, door het IWEPS toegepast op Wallonië:

- De agglomeratie vertoont een hoge bevolkingsdichtheid.
- De stad en de voorstad vertonen een gemiddelde bevolkingsdichtheid.
- Het landelijke gebied vertoont een lage bevolkingsdichtheid.

Zie J. Charlier J., juni 2023, [Degré d'urbanisation ou de ruralité du territoire: la méthode internationale DEGURBA appliquée à la Wallonie](#), IWEPS.

Tabel 5: De werkloosheidsgraad in de gemeente waar de SBD is gevestigd<sup>77</sup>

	Respondenten	Alle Waalse SBD's
Gemeente met een meer dan gemiddelde werkloosheidsgraad	27,27%	25,35%
Gemeente met een minder dan gemiddelde werkloosheidsgraad	72,73%	74,65%

Het aantal gemeenten met een inkomen dat onder het gemiddelde ligt, is echter oververtegenwoordigd in onze steekproef (zie tabel 6).

Tabel 6: De gemiddelde inkomens van de gemeente waar de SBD is gevestigd<sup>78</sup>

	Respondenten	Alle Waalse SBD's
Gemeente waar het inkomen boven het gemiddelde ligt	41,41%	57,60%
Gemeente waar het inkomen onder het gemiddelde ligt	58,59%	42,40%

<sup>77</sup> [Taux de chômage par commune wallonne en 2021](#), IWEPS.

<sup>78</sup> [Totaal gemiddeld netto inkomen per aangifte](#), inkomensjaar 2021, Statbel.

1.2. [Voorbeeld van de vragenlijst die we naar de SBD's hebben gestuurd](#)

## **“Waar zijn de mensen met overmatige schulden? Een jaar later”**

Vragenlijst over de dossiers m.b.t. minnelijke schikkingen

Welkom bij de vragenlijst *“Waar zijn de mensen met overmatige schulden? Een jaar later”*, gericht aan schuldbemiddelaars.

U weet vast nog dat het Observatorium eind 2022 een rondetafelgesprek heeft georganiseerd en een studie heeft gepubliceerd: [“Waar zijn de mensen met overmatige schulden? Analyse van de vraag waarom zo weinig mensen in tijden van crisis een beroep doen op minnelijke of gerechtelijke schuldbemiddeling in België?”](#) In die studie stelden we vast dat de eerstelijns hulp werd overspoeld terwijl de schuldbemiddelingsdiensten geen toestroom van nieuwe kandidaten zagen. De komst van nieuwe profielen, zoals zelfstandigen en gezinnen uit de middenklasse werd door meerdere sectoren van de sociale bijstand naar voren geschoven.

Een jaar later willen we nagaan waar we nu staan.

De schuldbemiddelingsdiensten spelen een sleutelrol en daarom willen we jullie mening weten.

Dat is de reden waarom we online een enquête lanceren. Op die manier willen we jullie waarnemingen over de **dossiers inzake minnelijke schikkingen** na de opeenvolgende crisissen verzamelen (coronacrisis, energiecrisis, inflatiecrisis).

De resultaten van deze enquête zullen worden gepubliceerd en de aanbevelingen zullen zo nodig aan de bevoegde politieke instanties worden overgemaakt.

U mag niet langer dan **10 minuten** over uw antwoorden doen. Wij garanderen de **anonimiteit** en de **vertrouwelijkheid** van de verzamelde antwoorden.

Wij bedanken u nu al voor uw deelname en uw medewerking.

Het team van het Observatorium Krediet en Schuldenlast

*Evolutie van de dossiers inzake minnelijke schuldbemiddeling*

- 1) Sinds oktober 2022 is het aantal dossier inzake minnelijke schikking bij uw dienst:
  - gestegen
  - gedaald
  - relatief stabiel gebleven
- 2) [indien gestegen of gedaald] Ongeveer in welke verhouding? [getal tussen 1 en 100, volledig aantal] %
- 3) Hebt u hier nog iets aan toe te voegen?

*Profiel van de mensen in begeleiding*

- 4) Is hun profiel sinds 2022 veranderd?
  - Ja
  - Nee
- 5) [Indien ja] Om welke profielen gaat het dan (meerdere antwoorden mogelijk)? [aanvinken]

	Meer vertegenwoordigd sinds oktober 2022	Minder vertegenwoordigd sinds oktober 2022	Geen verandering
Studenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jonge werknemers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gepensioneerden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alleenstaanden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eenoudergezinnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koppels met kind(eren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koppels zonder kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arme werknemers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gezinnen uit de 'middenklasse'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uitkeringsgerechtigden (werkloosheid, OCMW, ziekenfonds enz.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zelfstandigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koppels met twee inkomens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ander profiel (preciseren na het aanvinken) (1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ander profiel (preciseren na het aanvinken) (2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 6) [indien andere profielen (1) zich meer, minder of even vaak aandienen] Preciseer ander profiel (1):

- 7) [indien andere profielen (2) zich meer, minder of even vaak aandienen] Preciseer ander profiel (2):

### *Schuldenprofiel*

- 8) Welke drie soorten schulden komen het vaakst voor in uw dossiers inzake minnelijke schuldbemiddeling? [antwoorden in volgorde, keuze van de drie schuldvormen in een rangschikking]
- Telecomschulden
  - Kreditschulden (hypotheekkrediet, lening op afbetaling, kredietopening, koop op afbetaling)
  - Schulden in de gezondheidszorg
  - Huisvestingsschulden
  - Energieschulden (gas, elektriciteit, stookolie enz.)
  - Schulden bij de belastingen, boetes, heffingen
  - Waterschulden
  - Andere schulden, te preciseren:

- 9) [indien andere schulden op de eerste, tweede of derde plaats] Preciseer andere schulden:

- 10) Stelt u sinds oktober 2022 een verandering in de schuldengraad van de betrokkenen vast?
- Ja
  - Nee

- 11) [Indien ja] Voor welk soort schulden zijn de bedragen gestegen of gedaald?

	Groter bedrag sinds oktober 2022	Kleiner bedrag sinds oktober 2022	Geen verandering
Energieschulden (gas, elektriciteit, stookolie enz.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schulden in de gezondheidszorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huisvestingsschulden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kreditschulden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schulden belastingen, boetes, heffingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Waterschulden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telecomschulden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere schulden (1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere schulden (2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12) [Indien andere schulden (1) waarvan het bedrag groter of kleiner is geworden of hetzelfde is gebleven] Preciseer andere schulden (1):

13) [Indien andere schulden (2) waarvan het bedrag groter of kleiner is geworden of hetzelfde is gebleven] Preciseer andere schulden (2):

*Profiel van uw SBD?*

Hoeveel minnelijke bemiddelingsdossiers heeft uw dienst het afgelopen jaar bij benadering behandeld (januari 2022 - januari 2023)?

- Minder dan 10
- 10 – 30
- 31- 50
- 51 -100
- + 100

Bent u gevestigd in het Waals Gewest?

- Ja
- Nee, preciseer:

Welk erkenningsnummer heeft uw dienst?

(Deze informatie wordt niet gebruikt om u persoonlijk te identificeren, maar om aan te geven dat veranderingen in de dossiers lokaler of algemener zijn.)

*Andere vaststellingen*

14) Zijn er nog andere vaststellingen of veranderingen sinds oktober 2022 bij uw dienst die u met ons wil delen?