

**Schuldbemiddeling:  
welke moeilijkheden ervaren de professionals  
(maatschappelijk werkers, juristen en advocaten)?**

**Caroline Jeanmart**

**Januari 2016**

Samenvatting

Bijna 800 schuldbemiddelaars uit de drie gewesten van het land hebben zich geuit over de moeilijkheden waarmee ze in hun beroepsactiviteit te maken krijgen. Dit artikel wil hiervan een overzicht geven. Het maakt een onderscheid tussen moeilijkheden waarmee alle schuldbemiddelaars te maken krijgen en moeilijkheden waarmee specifiek advocaten-schuldbemiddelaars of medewerkers van instellingen voor schuldbemiddeling die door de deelstaten zijn erkend, te maken krijgen. Het artikel besluit met een aantal mogelijke oplossingen.

Schuldbemiddelaars worden met vijf soorten moeilijkheden geconfronteerd: relationele problemen 1°) met sommige personen in schuldbemiddeling en 2°) met sommige professionals (vooral met sommige vertegenwoordigers van schuldeisers, kredietinstellingen enz.), 3°) moeilijkheden die te maken hebben met de situaties/profielen van bepaalde personen in schuldbemiddeling, 4°) moeilijkheden die te maken hebben met de werkorganisatie op een dienst/kantoor of met de organisatie van de sector en 5°) moeilijkheden die verband houden met de aard en de doelstellingen van de schuldbemiddeling.

De belangrijkste moeilijkheid waarmee zowel advocaten als juristen of maatschappelijk werkers worden geconfronteerd, is het gebrek aan medewerking van sommige personen in schuldbemiddeling. De belangrijkste moeilijkheden die advocaten-schuldbemiddelaars ervaren, zijn achtereenvolgens de relaties met de arbeidsrechtbank en de situaties van sommige gezinnen die voortdurend veranderen. Bij de medewerkers van erkende instellingen gaat het om de insolventiesituatie van sommige gezinnen en om de relationele problemen met bepaalde schuldeisers.

Het Observatorium bedankt de schuldbemiddelaars en de andere professionals die hebben meegewerkt aan de enquêtes waarvan we een aantal resultaten in dit artikel voorstellen. We willen hen bedanken voor hun medewerking, hun beschikbaarheid en hun belangstelling.

Het bedankt eveneens meester Frédérique Toussaint (advocaat-schuldbemiddelaar) en Véronique Pisano (hoofd van de dienst voor schuldbemiddeling van het OCMW van Charleroi) voor het zorgvuldig nalezen en voor hun kanttekeningen.



|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b><u>Inleiding</u></b>                                                                                                 | 3  |
| <b>1. <u>Moeilijkheden waarmee alle schuldbemiddelaars te maken krijgen</u></b>                                         | 4  |
| 1.1. Relationele moeilijkheden met sommige personen in schuldbemiddeling                                                | 5  |
| 1.2. Relationele moeilijkheden met sommige professionals                                                                | 9  |
| 1.3. Moeilijkheden die verband houden met de situaties/profielen van sommige personen in schuldbemiddeling              | 10 |
| 1.4. Moeilijkheden die te maken hebben met de werkorganisatie op een dienst/kantoor of met de organisatie van de sector | 13 |
| 1.5. Moeilijkheden die te maken hebben met de aard en de doelstellingen van de procedure                                | 14 |
| <b>2. <u>Specifieke moeilijkheden van advocaten</u></b>                                                                 | 15 |
| 2.1. De vergoeding in kwestie                                                                                           | 15 |
| 2.2. De relaties met de arbeidsrechtbank                                                                                | 15 |
| 2.3. Een gebrek aan erkenning                                                                                           | 16 |
| <b>3. <u>Moeilijkheden die vooral in een erkende instelling worden ervaren</u></b>                                      | 16 |
| 3.1. Moeilijkheden die verband houden met de materie en de doelstellingen van de procedure                              | 17 |
| 3.2. Relationele moeilijkheden met sommige professionals                                                                | 17 |
| 3.3. Moeilijkheden die verband houden met de werkorganisatie in de instelling of binnen de sector                       | 19 |
| <b>4. <u>Tot slot: mogelijke oplossingen voor deze moeilijkheden?</u></b>                                               | 21 |
| 4.1. Relationele moeilijkheden met personen in schuldbemiddeling                                                        | 22 |
| 4.2. Moeilijkheden die verband houden met interprofessionele relaties                                                   | 22 |
| 4.3. De problematische situaties/profielen van personen in schuldbemiddeling                                            | 23 |
| 4.4. De organisatie van het werk en van de sector                                                                       | 24 |

## Inleiding

Via een specifiek onderzoek heeft het Observatorium Krediet en Schuldenlast zich gebogen over het beroep van schuldbemiddelaar.<sup>1</sup> Het ging in de drie gewesten van het land onder meer na welk professioneel traject de schuldbemiddelaars afleggen, welke praktijken ze toepassen, welke moeilijkheden ze ervaren en welke interprofessionele relaties ze aanknopen. Het focuste op de professionals die actief zijn in een erkende instelling voor schuldbemiddeling en op advocaten-schuldbemiddelaars.

Uit deze enquêtes kwamen meer bepaald twee duidelijke resultaten naar voren.<sup>2</sup> Het eerste is dat de meerderheid van de schuldbemiddelaars (92 %) deze beroepsactiviteit in de komende jaren wil voortzetten. Het tweede resultaat maakt duidelijk dat de schuldbemiddelaars over het algemeen zeer tevreden zijn over hun beroepsactiviteit, met een vermelde gemiddelde tevredenheidsscore van 7,4 op 10. Op zich kunnen deze resultaten de indruk wekken van een vrij stimulerende sector. Ze kunnen echter niet verhullen dat de schuldbemiddelaars met heel wat moeilijkheden af te rekenen krijgen.

De bedoeling van dit artikel is om verslag uit te brengen over de moeilijkheden waarmee de schuldbemiddelaars bij het uitoefenen van hun beroepsactiviteiten worden geconfronteerd. Tijdens de enquêtes werd de gelegenheid geboden om melding te maken van ervaren moeilijkheden via open vragen om volledige antwoordvrijheid toe te laten en elke beïnvloeding te vermijden.<sup>3</sup> Dit artikel is geen uitputtende lijst van al deze moeilijkheden, hoewel het toch volledig wil zijn. Het is veeleer een gedetailleerd overzicht van de mening van de schuldbemiddelaars over deze kwestie.

Een van de voordelen van dit artikel is dat het meningen vergelijkt van schuldbemiddelaars met verschillende profielen, die verschillende studies hebben gedaan, die in verschillende werkomgevingen actief zijn, die een verschillend statuut hebben, die op een andere manier vergoed worden en die aan verschillende vormen van schuldbemiddeling doen.<sup>4</sup> Ondanks dit geheel van kenmerken dat voor elk van de respondenten specifiek is, wijst dit artikel op een groot aantal gemeenschappelijke moeilijkheden.

---

<sup>1</sup> De resultaten die in dit artikel worden voorgesteld, zijn afkomstig van twee soorten gegevensverzamelingen: enerzijds een online-enquête waaraan 735 schuldbemiddelaars hebben deelgenomen (280 uit het Waals Gewest, 391 uit het Vlaams Gewest en 64 uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest); anderzijds een enquête via semigestructureerde interviews met 47 schuldbemiddelaars (28 uit het Waals Gewest, 10 uit het Vlaams Gewest en 9 uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest). In totaal hebben 206 advocaten-schuldbemiddelaars en 576 medewerkers van erkende instellingen uit de drie gewesten van het land aan deze gegevensverzamelingen deelgenomen. Bovendien werden ook groepsinterviews met 57 schuldbemiddelaars gehouden.

Een methodologische nota in verband met de verschillende enquêtes over professionele schuldbemiddelaars in België vindt u terug op de website van het Observatorium ([www.observatoire-credit.be](http://www.observatoire-credit.be), rubriek 'Analyses en onderzoeken').

<sup>2</sup> Jeanmart C., 2016, 'Professionele schuldbemiddelaars: uiteenlopende trajecten, motieven en ambities', gepubliceerd op de website van het Observatorium Krediet en Schuldenlast ([www.observatoire-credit.be](http://www.observatoire-credit.be), rubriek 'Analyses en onderzoeken').

<sup>3</sup> Sommige van deze vragen maakten deel uit van een online-enquête: de antwoorden zijn dus kwantificeerbaar. Andere werden tijdens individuele interviews gesteld. Deze resultaten kunnen dus niet worden gekwantificeerd.

<sup>4</sup> Personen met financiële moeilijkheden hebben dus de mogelijkheid om de hulp van een professionele schuldbemiddelaar in te roepen. Er zijn twee procedures in België om personen die moeilijkheden met hun schuldenlast hebben, te proberen te helpen.

- De niet-gerechtelijke schuldbemiddeling (vaak 'minnelijke schuldbemiddeling' genoemd) omdat ze buiten elk juridisch kader valt. Ze bestaat uit individuele hulp die concreet vorm krijgt in de tussenkomst van een professionele schuldbemiddelaar met de bedoeling de situatie te analyseren, advies te geven en om het vinden en het onderhandelen van een aanzuiveringsregeling met de schuldeisers zo vlot mogelijk te laten verlopen.
- De gerechtelijke schuldbemiddeling, meestal collectieve schuldenregeling (CSR) genoemd, is een gerechtelijke procedure die onder bepaalde voorwaarden openstaat voor personen die geen handelaar zijn en die kampen met overmatige schuldenlast. Ze moet worden aangevraagd door bij de griffie van de arbeidsrechtbank een verzoekschrift in te dienen. Zodra het verzoek door de rechtbank toelaatbaar wordt verklaard, duidt die een schuldbemiddelaar aan. Die moet de schuldenaar en zijn schuldeisers een ontwerp van minnelijke aanzuiveringsregeling voorstellen. Als hij daar niet in slaagt, vraagt hij de rechtbank om een gerechtelijke aanzuiveringsregeling op te leggen of om in bepaalde gevallen de schulden van de schuldenaar volledig kwijt te schelden. De bemiddelaar handelt onder toezicht van de rechtbank. Hij wordt ook belast met de uitvoering van de regeling.

Bij de twee procedures is het de bedoeling om met de aanzuiveringsregeling de financiële situatie van de schuldenaar te herstellen door hem met name in de mate van het mogelijke in staat te stellen om zijn in aanmerking komende vervallen en nog te vervallen schulden te betalen en om hem en zijn gezin tegelijk een menswaardig bestaan te garanderen. De doelstelling van deze procedures is dus wel degelijk het herstel van de financiële situatie van het huishouden; in bepaalde gevallen betekent dit dat een deel of het geheel van de schulden niet kunnen worden terugbetaald. De onderhandeling met de schuldeisers bestaat er in dat geval in om te komen tot een gedeeltelijke of volledige kwijtschelding van de schulden.

De meeste moeilijkheden worden door alle schuldbemiddelaars gemeld<sup>5</sup>, ongeacht of ze jurist, advocaat of maatschappelijk werker zijn en of ze als zelfstandige of in dienstverband voor erkende instellingen werken.<sup>6</sup> Het eerste deel van dit artikel gaat over deze gemeenschappelijke problemen. De twee volgende focussen op de moeilijkheden die specifiek zijn voor het ene of het andere profiel. Als afsluiter stelt het artikel een denkoefening voor over de manoeuvreerruimte van de schuldbemiddelaars in het licht van deze moeilijkheden en over oplossingen die kunnen worden overwogen om hieraan het hoofd te bieden.

## 1. Moeilijkheden waarmee alle schuldbemiddelaars te maken krijgen

In schulden bemiddelen is geen eenvoudige beroepsactiviteit. Schuldbemiddelaars brengen heel wat uiteenlopende moeilijkheden ter sprake. Tabel 1 hierna vermeldt de moeilijkheden die de schuldbemiddelaars via de online-enquêtes hebben gemeld. Andere (niet-kwantificeerbare) moeilijkheden kwamen ter sprake tijdens interviews en zijn ook opgesomd.

| <b>Tabel 1. Vermeld kort de belangrijkste moeilijkheid/moeilijkheden waarmee u bij het bemiddelen in schulden wordt geconfronteerd (gerechtelijke en/of niet-gerechtelijke)</b> |                   |                                      |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------|-----------|
|                                                                                                                                                                                 | Alle respondenten | Medewerkers van erkende instellingen | Advocaten |
| Samenwerking met personen in schuldbemiddeling                                                                                                                                  | 60,1 %            | 54,7 %                               | 75,4 %    |
| Insolventiesituaties van huishoudens                                                                                                                                            | 24,8 %            | 30,2 %                               | 9,4 %     |
| Relationele problemen met schuldeisers                                                                                                                                          | 17,0 %            | 20,2 %                               | 8,0 %     |
| Werkoverlast                                                                                                                                                                    | 13,2 %            | 16,6 %                               | 3,6 %     |
| Situatie van bepaalde huishoudens die voortdurend verandert                                                                                                                     | 10,8 %            | 10,2 %                               | 12,3 %    |
| Relatie met de arbeidsrechtbank                                                                                                                                                 | 9,1 %             | 6,1 %                                | 17,4 %    |
| Vermoeden van geestelijke gezondheidsproblemen bij de personen in schuldbemiddeling                                                                                             | 6,8 %             | 8,7 %                                | 1,4 %     |
| Problemen met opvoedend/preventief werk                                                                                                                                         | 5,9 %             | 7,2 %                                | 2,2 %     |
| Administratieve last                                                                                                                                                            | 2,6 %             | 2,8 %                                | 2,2 %     |

Bron: OKS-enquête

Om zo goed mogelijk op deze problemen in te gaan, werden ze in thema's ingedeeld. In totaal zijn er vijf:

- 1) relationele moeilijkheden met sommige personen in schuldbemiddeling<sup>7</sup>;
- 2) relationele moeilijkheden met sommige professionals;
- 3) moeilijkheden die verband houden met de situaties/profielen van bepaalde huishoudens;
- 4) moeilijkheden die te maken hebben met de werkorganisatie op een dienst/kantoor of met de organisatie van de sector;
- 5) moeilijkheden die te maken hebben met de aard en de doelstellingen van de schuldbemiddeling.

<sup>5</sup> Voor een goed begrip van de resultaten volgen eerst vier opmerkingen. Ten eerste: wanneer in het artikel verwezen wordt naar de schuldbemiddelaars, gaat het over alle schuldbemiddelingsprofessionals die aan de enquêtes hebben deelgenomen, ongeacht hun profiel. Ten tweede: de term 'medewerkers van erkende instellingen' verwijst naar de schuldbemiddelaars die hun activiteit uitoefenen in deze instellingen, ongeacht of het juristen of maatschappelijk werkers zijn. De juristen zijn in deze categorie echter in de minderheid. Ze vertegenwoordigen 10 % van de respondenten op de online-enquête en 2 % van de personen die we in het kader van een individueel interview hebben ontmoet. Ten derde: de resultaten over de advocaten hebben specifiek op deze advocaten betrekking, zonder rekening te houden met de juristen van erkende instellingen. Ten vierde: de term 'jurist' omvat zowel de advocaten als de juristen van erkende instellingen.

<sup>6</sup> In dit artikel worden de begrippen 'diensten voor schuldbemiddeling', 'DSB' of 'erkende instellingen' door elkaar gebruikt om te verwijzen naar de instellingen voor schuldbemiddeling die door de bevoegde overheden zijn erkend.

<sup>7</sup> In dit artikel verwijst de term 'persoon in schuldbemiddeling' naar de persoon die geniet van een schuldbemiddelingsprocedure.

## 1.1. Relationale moeilijkheden met sommige personen in schuldbemiddeling

De relationele moeilijkheden die schuldbemiddelaars ervaren, doen zich op drie niveaus voor: sommige personen in schuldbemiddeling werken niet mee, er zijn communicatieproblemen met sommige van deze personen en het is voor de professionele schuldbemiddelaar moeilijk om van sommige situaties afstand te nemen.

### 1.1.1. Sommige personen in schuldbemiddeling werken niet mee

De grootste moeilijkheid voor de schuldbemiddelaars bestaat erin om sommige personen in schuldbemiddeling te laten meewerken, ofwel vanaf het eerste contact, ofwel later tijdens de bemiddeling. Driekwart van de advocaten en de helft van de medewerkers van erkende instellingen die de enquêtes hebben ingevuld, maken melding van dit probleem.

- a) Het niet willen meewerken uit zich op verschillende manieren

Er wordt melding gemaakt van een 'gebrek aan motivatie'<sup>8</sup>, van 'kwade trouw', van 'manipulatie', van veelvuldig 'absenteïsme' of ook nog van een 'gebrek aan bereidheid of ernst' bij sommige personen in schuldbemiddeling. Hoewel dit lang niet voor alle personen in schuldbemiddeling geldt, bemoeilijkt dit niet willen meewerken het werk van de schuldbemiddelaar nochtans in sterke mate. Het fenomeen neemt verschillende vormen aan, van het niet aanwezig zijn op afspraken, over het niet nakomen van aangegane verbintenissen tot het niet bezorgen van gevraagde documenten of ook nog het niet doorgeven van nuttige en relevante (financiële, familiale enz.) informatie. Sommige schuldbemiddelaars vermelden dat bepaalde personen in schuldbemiddeling alle verantwoordelijkheid afwijzen zodra ze door de deur van een dienst/kantoor stappen: *'Ze laten de verantwoordelijkheid voor hun financiële situatie over aan de schuldbemiddelaar.'*

Bovendien lijkt het - ondanks de betrokkenheid en de bereidheid van sommige personen in schuldbemiddeling bij de start van de procedure - moeilijk om die motivatie tijdens het volledige schuldbemiddelingsproces te handhaven, zoals deze maatschappelijk werker benadrukt: *'De grootste moeilijkheid zit hem in de motivatie van de mensen om waarmee ze zijn gestart tot het einde vol te houden. Heel wat mensen beginnen aan de bemiddeling, maar heel weinig van hen doorlopen de procedure tot het einde; ze laten niets meer van zich horen en komen niet meer naar afspraken.'* Dit is vooral het geval zodra een regeling is onderhandeld en aanvaard in het kader van een niet-gerechtigde procedure voor schuldbemiddeling en de persoon zelf de betalingen aan de schuldeisers moet uitvoeren en hiervan op regelmatige tijdstippen bewijzen aan de schuldbemiddelaar moet voorleggen. Andere schuldbemiddelaars hebben het over een verschuiving van prioriteiten bij de persoon in schuldbemiddeling na verloop van tijd: van het belang om zijn schulden terug te betalen verschuift de focus naar het leefgeld, meer bepaald het bedrag, het betalen van uitzonderlijke kosten of het moment van uitbetalen. Hoewel de meeste schuldbemiddelaars kunnen begrijpen dat het moeilijk is om gedurende een vrij lange periode met een beperkt budget te leven, maakt deze realiteit hun taak moeilijker. Deze advocaat-schuldbemiddelaar vergelijkt schuldbemiddeling met een dieet: *'Je moet begrijpen dat de personen in schuldbemiddeling zich in een situatie bevinden die een beetje vergelijkbaar is met een dieet. Constant op dieet zijn, is niet leefbaar. Je moet je af en toe eens kunnen laten gaan.'*

Dit gebrek aan medewerking kan zich onder meer vertalen in het ontstaan van nieuwe schulden tijdens de procedure. Die nieuwe schulden ontstaan soms ook door een zekere vermoeidheid die zich instelt tijdens het vrij lange schuldbemiddelingsproces: *'Na een zekere tijd worden de personen moe, vermoeid omdat ze voortdurend op hun uitgaven moeten letten. Daardoor komt het voor dat deze personen de moed verliezen en nieuwe schulden maken.'* Afhankelijk van de schuldbemiddelaar, maar ook van de aard, het bedrag en de reden voor deze nieuwe schuldenlast, lopen de reacties nogal uiteen.

---

<sup>8</sup> De cursieve passages tussen aanhalingstekens zijn letterlijke fragmenten uit interviews met schuldbemiddelaars.

Dit niet willen meewerken - om welke reden ook - doet afbreuk aan de geloofwaardigheid en de reputatie van de schuldbemiddelaar en/of van zijn dienst/kantoor ten opzichte van de partijen waarmee hij afspraken maakt (ten opzichte van schuldeisers, andere professionals uit de sector enz.) en kan toekomstige contacten moeilijker maken.

b) Enkele factoren die het niet willen meewerken kunnen verklaren

Volgens de schuldbemiddelaars kan dit niet willen meewerken al dan niet vrijwillig gebeuren. Vijf factoren kunnen dit volgens hen voor een deel verklaren: (1) de persoon in schuldbemiddeling ontkent dat hij overmatige schuldenlast heeft, (2) het niet vertrouwd zijn met de procedures, (3) schuldbemiddeling wordt in zekere mate als een instrument beschouwd, (4) verschillen qua referentiekader en waardesystemen tussen de persoon in schuldbemiddeling en de schuldbemiddelaar en (5) de vele prikkels om te consumeren (reclame enz.).

- Sommige personen in schuldbemiddeling zouden niet met de schuldbemiddelaar kunnen samenwerken omdat ze hun financiële moeilijkheden ontkennen. Met hen moet vooral op voorhand (soms lang) bewustmakingswerk worden verricht. Enerzijds kan het gaan om personen die de in het kader van de schuldbemiddeling opgelegde gedragsveranderingen of aanpassing van de levensstijl niet willen aanvaarden. Anderzijds kan het niet willen meewerken het gevolg zijn van het *'beperkt vermogen'* of van een *'gebrek aan maturiteit'* van de personen in schuldbemiddeling, die wanneer ze geconfronteerd worden met de verplichtingen die gepaard gaan met de schuldbemiddeling, deze in gevaar kunnen brengen.
- Een andere factor voor het niet willen meewerken kan zijn dat de personen in schuldbemiddeling niet vertrouwd zijn met de verschillende soorten bemiddeling en met hun bijbehorende verplichtingen. De schuldbemiddelaars wijzen op twee tegenstrijdige fenomenen. Enerzijds zijn steeds meer personen in schuldbemiddeling op de hoogte van de verschillende soorten schuldbemiddeling voor ze naar een professional stappen. Anderzijds stapt daarentegen een aanzienlijk aantal personen in schuldbemiddeling in een procedure zonder er de ins en outs van te vatten: *'Omdat de CSR-procedure vrij complex is, hebben personen in schuldbemiddeling moeite om ze te begrijpen. Hun belangstelling en besef van de implicaties begint pas als hun verzoek toelaatbaar is verklaard.'*

In het kader van de CSR hebben sommige gerechtelijke schuldbemiddelaars overigens kritiek op het gebrek aan striktheid bij bepaalde professionals die de verzoekschriften opstellen zoals deze advocaat benadrukt: *'Vaak verstrekt de persoon die het verzoekschrift opstelt, niet genoeg informatie aan de persoon in schuldbemiddeling en moet alles bij de eerste afspraak [na de toelaatbaarheid] opnieuw worden uitgelegd.'* Dit gebrek aan striktheid zou volgens hen onder meer kunnen worden verklaard door het feit dat de professionals die deze verzoekschriften opstellen, niet noodzakelijk schuldbemiddelaars zijn en zich niet altijd bewust zijn van het belang van bepaalde inlichtingen.

- Daarbij komt dat de procedures als een instrument worden beschouwd. Sommige professionals aarzelen niet om dit te betitelen als *'schuldbemiddelingsshopping'*: op kritieke momenten (vooral wanneer deurwaarders dwingende stappen ondernemen) doet men een beroep op de schuldbemiddelaar, om vervolgens niet verder te gaan met de schuldbemiddeling of om de procedure stop te zetten en om op geregelde tijdstippen opnieuw een verzoek in te dienen. Sommige maatschappelijk werkers van OCMW's klagen er onder meer over dat ze verplicht zijn om iedereen die erom vraagt, te ontvangen, ook al heeft die in het verleden in het kader van een schuldbemiddeling aangetoond dat die niet wil meewerken. Volgens de respondenten komt dit 'shoppen' vooral voor in het kader van CSR. Heel wat schuldbemiddelaars benadrukken dat personen in schuldbemiddeling vooraf heel duidelijk aangeven dat ze van een CSR willen kunnen genieten. Ze hebben hierbij vooral een aantal voordelen voor ogen (opschorting van vervolgingen, interesten en andere kosten enz.), zonder zich echt bewust te zijn van de verplichtingen die met de procedure gepaard gaan. Al het werk van de schuldbemiddelaar bestaat er dan ook in om

genueanceerde en volledige informatie over de verschillende procedures te verstrekken, zonder zich te laten 'manipuleren' door bepaalde personen in schuldbemiddeling die focussen op hun eigen beperkingen en de doelstelling negeren om hun schulden af te lossen enz.

- Nog anderen klagen de praktijken van sommige kredietinstellingen aan die ze zonder meer betitelen als het *'misbruik van zwakte of als ongepaste handelspraktijken'* wanneer die kwetsbare huishoudens *'vlot krediet'* aanbieden. De schuldbemiddelaars hebben het over *'systematische reclame voor kredieten gericht op een kwetsbare doelgroep'* en over hun onvermogen om de huishoudens te helpen om aan al deze verleidingen te weerstaan. Naast deze reclame hekelen sommige schuldbemiddelaars bepaalde praktijken van schuldeisers zoals deze advocate opmerkt: *'Er moet ook rekening mee worden gehouden dat sommige kredietinstellingen personen in schuldbemiddeling op een onwettige manier blijven benaderen. Ze bieden hun nieuwe kredieten aan hoewel ze al een overmatige schuldenlast hebben (of in CSR zijn), of ze eisen dat ze schulden terugbetalen die nochtans in de regeling zijn opgenomen. Als gevolg van dit soort druk, besteden sommige personen in schuldbemiddeling een deel van hun leefgeld aan het terugbetalen van sommen die ze niet langer verschuldigd zijn.'*

Algemeen is er volgens sommige schuldbemiddelaars *'een gebrek aan instrumenten en omkadering om aan personen in schuldbemiddeling voor te stellen zodat ze leren hun consumptiebehoefte onder controle te houden.'* Er wordt naar mogelijke oplossingen verwezen, meer bepaald naar workshops om op een verantwoorde manier te leren consumeren, of ook nog om psychologische begeleiding voor te stellen.

- Relationele moeilijkheden kunnen ook het gevolg zijn van de verschillen in referentiekaders en waardesystemen tussen de schuldbemiddelaar en de persoon in schuldbemiddeling. De schuldbemiddeling confronteert de schuldbemiddelaar met waarden of referenties die soms helemaal niet de zijne zijn en waarmee hij gedwongen wordt om te gaan. Hoewel schuldbemiddelaars proberen om niet te oordelen, kan deze tegenstelling tot problemen leiden zoals deze maatschappelijk werker ons toevertrouwt: *'Op school zegt men ons dat we objectief moeten zijn. Dat is echter onmogelijk, want wij hebben onze leefwereld en er zal altijd sprake zijn van een oordeel. Het is heel moeilijk om het onderscheid te maken tussen onze manier van functioneren en die van hen.'* Aggressiviteit is dan ook soms het antwoord van bepaalde personen in schuldbemiddeling op een situatie die ze niet kennen. We kunnen vier spanningspunten aankaarten.
  - Een eerste spanningspunt ontstaat vanuit een verschillende kijk op tijd. Schuldbemiddelaars wijzen op de neiging van bepaalde personen in schuldbemiddeling om *'alles onmiddellijk te willen'*. Ze confronteren het kortetermijndenken van sommige personen in schuldbemiddeling met de middellange en langetermijnvisie die bij schuldbemiddeling vereist is: *'Ik stel almaar vaker vast dat mensen alles onmiddellijk willen, terwijl schuldbemiddeling een trage procedure is die tijd nodig heeft; mensen moeten gaan nadenken en hun gedrag in vraag stellen en dat kan onmogelijk snel.'*

Bovendien doen sommige personen pas een beroep op professionals wanneer *'de situatie al ver geëvolueerd is'*. De schuldbemiddelaars zien zich in sommige gevallen dan ook genoodzaakt om *'brandweerman te spelen'*, of kunnen zelfs niets meer ondernemen om bepaald noodsituaties nog recht te zetten (zoals het te koop stellen van een huis). Dit wijst op een verschil in tijdsbesef tussen de schuldbemiddelaar en de persoon in schuldbemiddeling. Terwijl voor de persoon in schuldbemiddeling bij aanvang van de procedure *'alles dringend is'*, zijn alle schuldbemiddelaars het er roerend over eens dat er *'geen sprake is van echte urgentie'*, behalve bij de imminente verkoop van een woning.

Heel wat gerechtelijke schuldbemiddelaars (om niet te zeggen allemaal) wijzen op het moeilijke begin van de maand wanneer sommige personen in schuldbemiddeling voortdurend bellen of langskomen om te weten wanneer hun leefgeld wordt gestort. Zij voelen zich niet

langer betrokken door de situatie en bestrijden de schuldbemiddelaars met hun eigen argumenten: *'Het is toch nog altijd mijn geld!'* Dit wijst erop dat sommige personen in schuldbemiddeling geen besef hebben van de procedure waarin ze zitten.

- Een tweede spanningspunt kan ontstaan door een andere visie op geld en consumptie. Omdat het budget de hoeksteen van schuldbemiddeling is, impliceert de bespreking ervan met de persoon in schuldbemiddeling dat de verschillende posten worden besproken en dat het huishouden prioriteiten vastlegt wat de uitgaven betreft.
- Een derde spanningspunt heeft te maken met een verschillend waardesysteem. Welke prioriteiten legt het individu in zijn leven vast? Welk belang hecht hij aan het gezin, aan onderwijs, aan werk enz.?
- Een laatste spanningspunt ontstaat tenslotte uit een verschillende visie op schuldbemiddeling en op de verschillende doelstellingen die de persoon in schuldbemiddeling en de schuldbemiddelaar nastreven. We verwezen hiervoor al naar het instrumentaliseren van de procedure.

### **1.1.2. Moeilijke communicatie**

Deze relationele moeilijkheden doen zich ook voor wanneer het moeilijk is om met de persoon in schuldbemiddeling te communiceren, vooral omdat hij *'minder goed in staat is'* om te vatten hoe complex schuldbemiddeling is, of soms zelfs om de taal te begrijpen die de schuldbemiddelaar spreekt. Of gewoonweg omdat ze het niet met elkaar kunnen vinden zoals deze advocaat-schuldbemiddelaar uitlegt: *'Het is moeilijk wanneer het niet klikt met de persoon die tegenover mij zit, wanneer er geen vertrouwensband is of geen begrip van mijn of zijn kant. We slagen er niet in om het eens te worden, om doelstellingen vast te leggen.'*

### **1.1.3. Moeite om afstand te nemen en om te gaan met het spiegeleffect**

Naast relationele moeilijkheden door het niet willen meewerken van de persoon in schuldbemiddeling en door communicatieproblemen, halen schuldbemiddelaars - zowel juristen, advocaten of maatschappelijk werkers - een andere moeilijkheid aan, namelijk afstand nemen van de situaties waarin personen in schuldbemiddeling zich bevinden. Een jurist van een DSB vertrouwt ons toe: *'Soms is het moeilijk om de moed erin te houden, om de situatie waarmee we worden geconfronteerd, niet zelf aan te pakken. (...) Soms heb ik zin om mijn portefeuille boven te halen om een persoon te helpen. Ik denk dan ook dat het moeilijk is om in alle omstandigheden afstand te bewaren.'*

Sommige schuldbemiddelaars hebben bovendien ook moeite om om te gaan met een zeker 'spiegeleffect'. Het profiel van personen in schuldbemiddeling is mettertijd veranderd. De afgelopen jaren ziet het er naar uit dat een almaar groter aantal huishoudens met een beroepsinkomen een beroep doen op de diensten van een schuldbemiddelaar. Sommige maatschappelijk werkers krijgen hierdoor soms te maken met huishoudens die hetzelfde inkomen hebben als zij of die een vergelijkbare functie uitoefenen. Dan spelen intervisiesessies een heel belangrijke rol: die bieden schuldbemiddelaars immers de gelegenheid om over deze problemen te praten en te genieten van de steun en het advies van andere professionals. Dit soort instrumenten bestaat echter niet (of nog te weinig) voor advocaten-schuldbemiddelaars. Sommigen van hen zouden hiervoor nochtans vragende partij zijn, zoals deze advocate ons toevertrouwt: *'Het zou zeer nuttig zijn wanneer advocaten kunnen deelnemen aan de intervisiesessies die bestaan bij OCMW's of andere erkende instellingen. Enerzijds omdat ze zo op sociaal vlak beter gewapend zouden zijn (wat hen doorgaans als manco wordt aangerekend), maar ook omdat ze zo regelmatig van gedachten kunnen wisselen met professionals die hetzelfde beroep van schuldbemiddelaar uitoefenen, maar niet dezelfde achtergrond en dezelfde benadering hebben.'*

#### **1.1.4. Wijzen deze moeilijkheden op de kijk die professionals op het vak hebben?**

Deze verschillende resultaten benadrukken het belang van deze interpersoonlijke relaties voor het schuldbemiddelingswerk. Deze relationele moeilijkheden waarover de schuldbemiddelaars berichten, wijzen zonder meer op de kijk die ze op het vak hebben en op hun professionele identiteit. Zo hebben verschillende sociologische studies over professionals uit de sector aangetoond dat die een specifieke visie op 'cliënten' hadden die te maken had met wat zij als 'goed werk' beschouwden. Dus 'versterkt de manier waarop de professionals de gebruikers kenschetsen het zingevend werk [van het werk] door verzoeken van gebruikers af te wijzen die buiten het raamwerk vallen van wat de professionals als doenbaar of als hun taak beschouwen, maar ook door meer waarde te hechten aan die verzoeken die het ideaalbeeld van het vak versterken.'<sup>9</sup> 'Slechte' personen in schuldbemiddeling zijn dan diegenen die niet toelaten om de professionele rol in de verf te zetten of om bevredigend werk te verrichten. Het gaat met andere woorden vooral om personen in schuldbemiddeling die zich niet aan de spelregels houden die de schuldbemiddelaar heeft vastgelegd of waarbij de professionals het gevoel hebben dat de rol die ze moeten spelen, niet de hunne is. Het gaat om personen in schuldbemiddeling voor wie het onmogelijk is om het 'echte werk' te verrichten, met andere woorden werk waarvoor ze waardering krijgen en dat voldoening geeft.

Er is dus sprake van het creëren van een beeld van een 'slechte' persoon in schuldbemiddeling waarover bij de professionals een consensus bestaat. Het gaat meer bepaald om een 'manier om de kloof te dichten tussen het ideaalbeeld van het vak en de meer banale realiteit, om te komen tot een specifieke professionele identiteit'<sup>10</sup> door symbolisch en soms ook echt afwijkende verzoeken aan de kant te schuiven.<sup>11</sup>

#### **1.2. Relationele moeilijkheden met sommige professionals**

De schuldbemiddelaars verwijzen naar twee soorten professionals met wie zich vaker moeilijkheden voordoen. Ten eerste de vertegenwoordigers van schuldeisers, in het bijzonder de gerechtsdeurwaarders (vermeld als derde grootste moeilijkheid qua frequentie en vooral door medewerkers van erkende instellingen). Vervolgens sommige kredietinstellingen (we hebben het in het vorige deel al over deze relaties gehad).

Wat de schuldeisers betreft, wordt op twee soorten moeilijkheden gewezen. Ten eerste de agressieve praktijken die sommigen van hen er ten opzichte van personen in schuldbemiddeling op nahouden, terwijl de schuldbemiddelaar zich al bij de schuldeiser heeft bekendgemaakt (vooral in het kader van een niet-gerechtigde procedure). Sommige schuldbemiddelaars besteden een vrij groot deel van hun tijd aan het geruststellen van verontruste personen zoals deze maatschappelijk werker benadrukt: *'Ik heb er moeite mee om personen gerust te stellen die dagelijks worden lastiggevallen door hun schuldeisers (per telefoon, per sms, bezoek enz.) die altijd meer willen.'* Ten tweede is er de gebrekkige medewerking van sommige schuldeisers (vooral bepaalde kredietbemiddelaars of banken, bepaalde energieleveranciers en telecombedrijven) aan de schuldbemiddeling, of hun *'gebrek aan goede wil'*. Dit blijkt uit het niet beantwoorden van briefwisseling die hen wordt toegestuurd, het niet bezorgen van gevraagde documenten binnen de gestelde termijn (zoals aflossingsplannen van schulden) of het doorgeven van onvolledige of onduidelijke documenten, het systematisch afwijzen van regelingsvoorstellen wanneer er nauwelijks een beschikbaar gedeelte is enz. In het kader van CSR valt ook op dat vertegenwoordigers van schuldeisers vaak niet aanwezig zijn op hoorzittingen. Die afwezigheid wordt onder meer door deze maatschappelijk werker vermeld: *'We hebben het gevoel dat wanneer ze niet naar de hoorzittingen komen, ze dit doen omdat ze geen belang aan de procedure hechten. We worden geacht om hun belangen te verdedigen, evenzeer als die van de persoon in*

---

<sup>9</sup> Loriol M., 2011, 'Sens et reconnaissance dans le travail'. Vertaling van een tekst van Marc Loriol, gepubliceerd (in het Grieks) in *Traité de sociologie du travail*, p. 43-67.

<sup>10</sup> Latimer J., 2008, 'Critical constructionism in nursing research', in Holstein G. en Gubrium J., *Handbook of constructionist research*. Guilford, p. 153-170.

<sup>11</sup> Loriol M., 2011, op cit.

*schuldbemiddeling, maar als ze nooit van zich laten horen, stellen we ons vragen. Ik heb zin om hen te zeggen: Toon ons dat u er bent.'*

Dit resultaat wijst op het gevoel van de schuldbemiddelaars over de professionele erkenning die ze van schuldeisers krijgen. Andere analyses hebben overigens aangetoond dat schuldbemiddelaars zich meer professioneel erkend voelen door personen in schuldbemiddeling dan door schuldeisers.

Die relationele moeilijkheden worden meer benadrukt door professionals van DSB dan door advocaten (20,2 % tegenover 8 %). Een hypothese om dit verschil te verklaren, heeft ongetwijfeld te maken met het soort bemiddeling dat beide partijen beoefenen en met het statuut dat hen wordt verleend. In het kader van een CSR heeft de schuldbemiddelaar het statuut van gerechtelijk lasthebber, wat niet het geval is bij een niet-gerechtigde schuldbemiddeling. Dit statuut verleent de schuldbemiddelaar misschien meer aanzien bij overleg en onderhandelingen.

Dit gebrek aan medewerking van een deel van de schuldeisers is een van de redenen waarom sommige schuldbemiddelaars pleiten voor het bekomen van een ander statuut in het kader van een niet-gerechtigde schuldbemiddeling: *'Bij onderhandelingen met schuldeisers gaat het om minnelijke regelingen. Er is dus geen enkele verplichting om mee te werken, zelfs niet om een gemaakte afspraak na te komen.'* Sommigen zijn overigens de mening toegedaan dat de niet-gerechtigde procedure niet dwingend genoeg is: *'Ik vind de minnelijke schuldbemiddeling te vrijblijvend. Zowel in de ene als in de andere richting, met andere woorden mensen komen en laten het dan afweten, maar schuldeisers hebben vaak met compromissen ingestemd. Het omgekeerde gebeurt ook: wanneer we aantonen aan een schuldeiser dat de persoon niet meer dan 10 euro per maand kan terugbetalen bijvoorbeeld en die dan zegt: Neen, 50 euro of niets. Bij een minnelijke procedure sta je vaak machteloos. (...) Minnelijke schuldbemiddeling is niet dwingend en er zijn almaar meer schuldeisers die nooit antwoorden',* benadrukte deze maatschappelijk werker.

Terwijl sommige schuldbemiddelaars de schuldeisers met de vinger wijzen, nuanceren anderen een en ander. Ze wijzen erop *'dat het niet kunnen recupereren van een vordering een ramp kan zijn (voor een aannemer, een verhuurder, een sociale huisvestingsmaatschappij of een particulier bijvoorbeeld). Sommige personen in schuldbemiddeling beseffen totaal niet dat ze ook 'beulen' kunnen zijn. Ze doen zich echter wel altijd voor als slachtoffers. Enerzijds kan de opeenstapeling van 'inkomstendervingen' als gevolg van de kwietscheldingen van schulden die in heel wat CSR-dossiers worden verleend, op termijn leiden tot een herstructurering bij de institutionele cliënt met ontslagen tot gevolg. Anderzijds kan een schuldeiser ook het slachtoffer zijn van de 'slechte betaler'. De rollen kunnen omgekeerd worden! Het niet kunnen recupereren van een vordering kan voor 'kleine schuldeisers' een zwaar verlies betekenen, met sociale drama's tot gevolg.'*

Volgens hun ervaringen zijn de relaties van schuldbemiddelaars met 'individuele schuldeisers' (*'kleine ondernemers of particulieren'*) *'emotioneler'*: *'Ze maken melding van financiële moeilijkheden waarmee ze worden geconfronteerd omdat ze door de collectieve schuldenregeling geld hebben verloren. Ze kunnen dan ook bijzonder agressief reageren, omdat ze de schuldbemiddelaar beschouwen als degene die de slechte betaler beschermt.'*

De schuldbemiddelaars schrijven deze interprofessionele moeilijkheden voor een deel toe aan de gebrekkige kennis van schuldbemiddeling of van de procedures door hun onderhandelingspartner: *'Een ander probleem hebben we met om het even welke organisaties die geen regeling kunnen lezen en die ons tijd doen verliezen met vragen, hoewel alles in de regeling staat.'*

### **1.3. Moeilijkheden die verband houden met de situaties/profielen van personen in schuldbemiddeling**

Schuldbemiddelaars wijzen op almaar complexere situaties van personen in schuldbemiddeling, met een combinatie van verschillende problematieken (huisvesting, gezondheid, gezin enz.).

### **1.3.1. *Almaar meer moeite om een beschikbaar gedeelte vrij te maken***

Schuldbemiddelaars hebben het almaar vaker over dossiers waarin het niet mogelijk is om een beschikbaar gedeelte vrij te maken om de schuldeisers terug te betalen. Dit is het tweede vaakst aangehaalde probleem. De (zeer) beperkte middelen van sommige gezinnen, in combinatie met bepaalde lasten, maken het onmogelijk, of beperken op zijn minst in sterke mate de manoeuvreerruimte van de schuldbemiddelaar om een terugbetalingsregeling uit te werken. De schuldbemiddelaars wijzen op de *'moeilijkheid om het evenwicht te bewaren tussen lage inkomsten, het terugbetalen van schulden en de notie van menselijke waardigheid.'*

Een aantal van hen stelt zich overigens de volgende vraag: *'Is de doelgroep van OCMW-steuntrekkers met almaar lagere inkomsten de juiste doelgroep voor schuldbemiddeling?'* Anderen gaan zelfs verder: *'Wijst de almaar grotere insolventie van bepaalde huishoudens niet op een belangrijke limiet voor schuldbemiddeling?'* We herinneren er hier overigens aan dat schuldbemiddeling geen instrument is om armoede te bestrijden.

In sommige gerechtelijke arrondissementen zien we in het kader van CSR overigens een nieuwe jurisprudentie de kop opsteken met betrekking tot de toelaatbaarheid. Volgens verschillende respondenten zijn bepaalde magistraten van oordeel dat *'de verzoekschriften die worden ingediend door deze huishoudens met (zeer) lage inkomsten, niet toelaatbaar zijn voor zover deze situaties niet toelaten om de doelstellingen van de procedure te realiseren, met name de gedeeltelijke terugbetaling van schulden.'*

Deze situaties worden door sommige professionals als mislukkingen ervaren zoals dit hoofd van een DSB aangeeft: *'Het is nu zo ver gekomen dat sommige schuldbemiddelaars de overeenkomst niet ondertekenen en zeggen: Ik kan u niet helpen, ik heb echt geen oplossing die ik u kan voorstellen. Dat is echt verschrikkelijk.'*

Van dit probleem wordt vaker melding gemaakt door medewerkers van DSB dan door advocaten-schuldbemiddelaars (30,2 % tegenover 9,4 %). Twee hypothesen kunnen dit verschil verklaren. Enerzijds hebben huishoudens die zich tot een DSB wenden een ander profiel dan degene die een beroep doen op een advocaat, meer bepaald wat de inkomsten betreft. Het is bijvoorbeeld waarschijnlijk dat een bepaald aantal personen die recht hebben op financiële of andere steun van een OCMW, zich tot datzelfde OCMW wenden in het kader van een schuldbemiddeling. Anderzijds ontmoeten deze professionals - gelet op de getuigenissen van gerechtelijke schuldbemiddelaars over striktere toelaatbaarheidsvoorwaarden met betrekking tot de inkomsten van een huishouden - in vergelijking met medewerkers van DSB minder huishoudens voor wie het moeilijk is om een beschikbaar gedeelte vrij te maken.

### **1.3.2. *Wijzigende situaties***

De situaties van personen in schuldbemiddeling zijn niet alleen complexer, ze wisselen ook vrij vaak na verloop van tijd: de gezinsstructuur verandert (scheiding, samengesteld gezin enz.), de regelmaat en het bedrag van overschrijvingen wijzigt (door een onstandvastige beroepsactiviteit bijvoorbeeld). Door die veranderingen - die in sommige dossiers vaker voorkomen - moeten de schuldbemiddelaars hun regeling (wanneer die is uitgewerkt) regelmatig herzien, het budget aanpassen of hun ontwerperegeling bijwerken zodat het voorstel zo goed mogelijk aansluit bij de situatie van het huishouden zoals deze advocaat aangeeft: *'Voor sommige (al dan niet gerechtelijke) dossiers moet ik me voortdurend aanpassen aan de gewijzigde situatie van personen (op familiaal, professioneel of financieel vlak) en moet ik bijgevolg regelmatig het budget en het eerder uitgewerkte regelingsvoorstel aanpassen.'*

Met die situatie hebben advocaten (12,3 %) iets meer moeite dan medewerkers van erkende instellingen (10,2 %): *'Wanneer we een minnelijke of gerechtelijke regeling hebben getroffen voor personen, maar die vervolgens moeten annuleren omdat ze door omstandigheden hun werk hebben verloren of hun lasten verhogen, dan is dat frustrerend omdat we soms twee jaar hebben gewerkt om*

*een regeling uit te werken en een gebeurtenis in de daarop volgende drie maanden ervoor zorgt dat we helemaal opnieuw kunnen beginnen.'*

### **1.3.3. Een vermoeden van psychische problemen**

Volgens schuldbemiddelaars groeit het vermoeden dat de populatie in schuldbemiddeling kampt met een aantal psychische problemen (psychologische/psychiatrische aandoeningen, verslavingen enz.). Die bemoeilijken of maken het schuldbemiddelingswerk onmogelijk. Volgens sommigen voelen schuldbemiddelaars zich onvoldoende opgeleid om die situaties het hoofd te bieden of vinden ze geen aanspreekpunten.

Medewerkers van DSB halen dit probleem zesmaal vaker aan dan advocaten-schuldbemiddelaars (8,7 % tegenover 1,4 %). Een verklaring voor dit resultaat kan zijn dat advocaten minder in contact komen met personen die psychische problemen kunnen hebben ofwel dat ze er niet minder mee in contact komen, maar dat ze minder 'gevoelig' zijn voor deze problematiek of dat die geen belemmering vormt voor hun bemiddelingswerk.

### **1.3.4. (On)mogelijke educatieve taak**

Heel wat schuldbemiddelaars beweren onvoldoende gewapend te zijn wat betreft de noodzaak om het gedrag van bepaalde personen in schuldbemiddeling bij te sturen zoals deze advocaat opmerkt: *'De mensen hun gedrag laten wijzigen, is de moeilijkste taak bij schuldbemiddeling. Wat ze hebben gedaan, mag zich niet meer herhalen omdat ze schulden hebben gemaakt. (...) Daarom moeten ze hun gedrag wijzigen en zich niet langer gedragen zoals vroeger. (...) Het moeilijkste is om af en toe neen te moeten zeggen.'* De educatieve taak die onlosmakelijk met schuldbemiddeling is verbonden, kan niet langer gegarandeerd worden door de hoge werkdruk zoals deze maatschappelijk werker ons toevertrouwt: *'De schuldbemiddelaar heeft niet langer de tijd om aan de zelfstandigheid van de persoon te werken.'* Dit leidt ertoe dat een groter aantal personen in schuldbemiddeling nieuwe schulden maken, dat ze tijdens of na de procedure opnieuw een schuldenlast opbouwen enz.: *'Het is ook frustrerend wanneer personen die je verschillende jaren hebt gevolgd en die erin geslaagd zijn om al hun schulden af te betalen, een jaar later opnieuw een verzoek voor schuldbemiddeling indienen. Moeten er niet meer middelen komen om overmatige schuldenlast te voorkomen?'* De schuldbemiddelaars maken zich dan ook zorgen over het groeiende aantal personen in schuldbemiddeling dat niet in staat is om een budget te beheren en bij de start van de bemiddeling niet over de nodige kennis beschikt om dit met succes te doen. Ze maken zich ook zorgen over de intergenerationele reproductie van de problematiek zoals deze advocaat benadrukt: *'Ik zie nu personen wier grootouders en ouders ik in schuldbemiddeling heb gehad.'*

Over dit 'educatieve aspect' van schuldbemiddeling lopen de meningen echter uiteen. Vooral volgens sommige advocaten-schuldbemiddelaars *'hebben we gelet op de houding van bepaalde magistraten en op een bepaalde rechtspraak [meer bepaald het niet toelaten van huishoudens met (zeer) lage inkomsten], het recht om ons af te vragen of schuldbemiddeling een educatief aspect moet hebben of dat de enige doelstelling erin bestaat om schulden die als oninbaar worden beschouwd, zo snel mogelijk uit te wissen. Bepaalde magistraten lijken de mening toegedaan dat schuldbemiddelaars die de houding van personen in schuldbemiddeling willen veranderen, hun rol te buiten gaan, hun bevoegdheid overschrijden en de privacy van personen in schuldbemiddeling schenden.'* Dit resultaat verklaart voor een deel waarom schuldbemiddelaars van een DSB driemaal vaker dit probleem aanhalen dan advocaten (7,2 % tegenover 2,2 %).

## **1.4. Moeilijkheden die te maken hebben met de werkorganisatie op een dienst/kantoor of met de organisatie van de sector**

### **1.4.1. Werkoverlast**

Schuldbemiddelaars geven over het algemeen aan dat ze met een werkoverlast worden geconfronteerd. Advocaten maken melding van een groot aantal aanstellingen en van almaar meer eisen van de rechtbanken (zie het volgende punt). Bij de erkende instellingen neemt het aantal dossiers voortdurend toe, terwijl het met het aantal medewerkers niet altijd dezelfde richting uitgaat. Deze schuldbemiddelaars zien zich dan ook gedwongen om meer dossiers te behandelen, in combinatie voor sommigen met druk vanuit de hiërarchie die *'een hoger rendement vraagt'*. Hierdoor kunnen ze niet langer *'grondig en multidisciplinair te werk gaan'* zoals ze zelf willen. Dit gebrek aan tijd heeft een directe impact op de kwaliteit van het werk zoals deze maatschappelijk werker opmerkt: *'Het aantal te behandelen dossiers laat me niet toe om me 100 % voor iedereen in te zetten.'* Sommige schuldbemiddelaars die niet tevreden zijn met de manier waarop ze dossiers moeten behandelen, gaan zelfs zo ver dat ze het kader van hun arbeidsovereenkomst te buiten gaan om deze dissonantie op te lossen (ze werken langer zonder ervoor betaald te worden of *'nemen werk mee naar huis'*).

Als antwoord op deze werkoverlast stellen sommige instellingen wachtlijsten op die vaak heel frustrerend voor de schuldbemiddelaar zijn omdat nieuwe verzoeken te lang op een antwoord moeten wachten. Andere diensten weigeren ondanks de hoge werkdruk dergelijke wachtlijsten in te voeren, wat tot nog meer werk voor de schuldbemiddelaar leidt. Er is een duidelijk verband tussen het tekort aan mensen en de weinige subsidies die naar schuldbemiddeling gaan. Dit resultaat verklaart deels waarom medewerkers van DSB vaker dan advocaten werkoverlast als probleem vermelden (16 % tegenover 3,6 %).

### **1.4.2. Relaties met de arbeidsrechtbank**

Schuldbemiddelaars die aan CSR doen (ongeacht of het advocaten, juristen of maatschappelijk werkers zijn) zijn kritisch voor het rechtssysteem en de organisatie binnen de arbeidsrechtbanken. Die organisatie kan in de verschillende gerechtelijke arrondissementen grondig verschillen. Advocaten lijken meer ontevreden te zijn dan medewerkers van erkende instellingen die aan CSR doen (17,4 % tegenover 6,1 %). De kritiek heeft betrekking op vijf aspecten.

- a) De termijnen. Er wordt melding gemaakt van lange termijnen voor de toelaatbaarheid, de homologatie, de taxatie enz., maar ook wanneer wordt gevraagd om in een specifiek dossier van schuldbemiddelaar te veranderen: *'De desorganisatie van de gerechtelijke wereld heeft een directe en negatieve impact op het bemiddelingswerk: gerechtelijke achterstand, laattijdig vastleggen van hoorzittingen, dossiers die wachten op afsluiting enz.'* *'Bij CSR kan de traagheid van de rechtbanken aanleiding zijn voor het ontstaan van conflicten met de personen in schuldbemiddeling. Die begrijpen immers niet dat hun procedure langer duurt omdat moet gewacht worden op een hoorzitting of op een antwoord van de rechtbank.'*
- b) De almaar strengere eisen van magistraten in bepaalde arrondissementen: *'Het beleid van de rechtbank bestaat erin om de procedures te normaliseren om hun werk te verlichten. Men moet echter ook denken aan het werk van de schuldbemiddelaars'*, benadrukt een advocaat. De kritiek gaat niet zozeer over de eisen als dusdanig, maar veeleer over de manier waarop ze aan de schuldbemiddelaars worden opgelegd (weinig of geen overleg, er wordt nauwelijks rekening gehouden met de bestaande en doeltreffende werkmethodes van de schuldbemiddelaars enz.): *'De rechters vragen steeds vaker dat de schuldbemiddelaars zich naar hun eisen richten om het werk van de griffie en van de rechtbank te vergemakkelijken. Ik kan dit begrijpen, maar een advocaat is vrij en zelfstandig. Mij stoort het niet om me aan te passen aan de eisen van de rechtbank, maar men moet me wat tijd geven om dit te doen. De veranderingen zouden geleidelijk moeten kunnen verlopen.'* Sommige advocaten gaan zelfs nog verder in hun kritiek: *'Ik vind dat de rechtbank niet echt rekening houdt met mijn werk door almaar meer eisen te stellen. Ik heb soms de indruk dat ik*

*behandeld word als een werknemer die voor de rechtbank werkt.' Bepaalde advocaten hekelen zelfs de 'achterdocht van bepaalde arbeidsrechtbanken over de kwaliteit van het werk van de schuldbemiddelaar.'*

- c) De soms tegenstrijdige verwachtingen van de arbeidsrechtbanken ten aanzien van de schuldbemiddelaars. Sommige advocaten zeggen moeite te hebben om precies te achterhalen wat de rechtbank van hen verwacht en welke houding ze ten opzichte van magistraten moeten aannemen: *'Bepaalde magistraten eisen een strenge aanpak, anderen vragen om een heel tolerante houding, zelfs om een zekere toegeeflijkheid.'* Ze verwijzen onder meer naar een *'min of meer strikte rechtspraak over de toelaatbaarheid, over de nalatigheid van personen in schuldbemiddeling of over de problematiek van de herroepingen.'*
- d) De terughoudendheid van sommige rechters om naast advocaten ook erkende instellingen in het kader van CSR aan te stellen: *'In een bepaald jaar werd ik slechts eenmaal aangesteld en in een ander jaar had ik vijf aanstellingen op twee weken. Ik weet niet waarom, maar het is zo.'*
- e) Wat sommigen omschrijven als een vorm van inmenging vanwege de rechtbanken: *'In bepaalde dossiers stemt de persoon in schuldbemiddeling in met de voorgestelde regeling, net als de schuldeisers, maar de rechtbank is het niet eens met de regeling en laat de schuldbemiddelaar helemaal opnieuw beginnen. Er is inmenging vanwege de rechtbank.'*

Een laatste opmerking die door enkele advocaten wordt geformuleerd, is dat de rechtbank niet nagaat of het kantoor van de advocaat en de verblijfplaats van de persoon in schuldbemiddeling geografisch bij elkaar in de buurt liggen.

## **1.5. Moeilijkheden die te maken hebben met de aard en de doelstellingen van de procedure**

### ***1.5.1. Administratieve rompslomp***

De administratieve rompslomp die met schuldbemiddeling gepaard gaat, komt bovenop de werkoverlast van de schuldbemiddelaars (waarover we het eerder al hadden). Zowel medewerkers van erkende instellingen als advocaten-schuldbemiddelaars klagen die aan (2,8 % tegenover 2,2 %). Sommige erkende instellingen beschikken immers niet over personeel dat zuiver administratieve taken uitvoert: *'We hebben nood aan administratieve ondersteuning. We doen alles van a tot z.'* Het komt minder vaak voor dat bepaalde advocaten-schuldbemiddelaars niet over een secretariaat beschikken. En zelfs als ze er een hebben, wordt deze werkoverlast in verband gebracht met een onbevredigende bijbehorende vergoeding<sup>12</sup>: *'We worden te weinig betaald, de voorwaarden van de wet zijn belachelijk in vergelijking met de gepresteerde werktijd.'*

### ***1.5.2. Een beperkt multidisciplinair netwerk***

Bepaalde schuldbemiddelaars zien hun opdracht als een totaalbegeleiding van de personen, die zich met andere woorden niet beperkt tot economische en financiële kwesties. Die schuldbemiddelaars hebben moeite om een *'betrouwbaar, competent en efficiënt netwerk op te zetten voor alle problemen waarmee de personen in schuldbemiddeling kampen.'* Dit is vooral het geval voor verslavingen (substanties, spelen enz.) en andere psychische problemen.

---

<sup>12</sup> De kwestie van de vergoeding komt aan bod in het artikel over de trajecten en toekomstige ambities van schuldbemiddelaars: Jeanmart C., 2016, 'Professionele schuldbemiddelaars: uiteenlopende trajecten, motieven en ambities', gepubliceerd op de website van het Observatorium Krediet en Schuldenlast (rubriek 'Analyses en onderzoeken'). Ze was ook het onderwerp van een uiteenzetting van het Observatorium tijdens het laatste colloquium: Thibaut S., 2014, 'De schuldbemiddelaar. Welke vergoeding in het kader van de procedure van collectieve schuldenregeling?', 25e colloquium van het Observatorium Krediet en Schuldenlast met als titel 'De schuldbemiddelaar: een speler met verschillende facetten'; het colloquium vond plaats op 28 november 2014. De tekst van deze uiteenzetting kunt u inzien op de website [www.observatoire-credit.be](http://www.observatoire-credit.be), rubriek 'Onze colloquia'.

### 1.5.3. *Schuldbemiddeling als antwoord op armoede?*

Meer algemeen hebben bepaalde schuldbemiddelaars kritiek op de CSR-procedure die almaar vaker haar limieten toont ten opzichte van nieuwe vormen van armoede, meer bepaald: *'De basis van de CSR-wet is heel positief, maar houdt geen rekening met de hedendaagse realiteit. Het gevaar bestaat dat schuldbemiddeling niet aangepast is aan nieuwe vormen van overmatige schuldenlast. We kunnen niet opnieuw met een schone lei beginnen wanneer er geen schone leien zijn. CSR is voor een hele reeks personen niet langer geschikt.'* Ook hier wordt de vraag geopperd of de schuldbemiddelingsprocedures (on)geschikt zijn voor de problemen die samenhangen met armoede.

## 2. Specifieke moeilijkheden van advocaten

Naast de hiervoor vermelde moeilijkheden, halen advocaten andere problemen aan waarmee ze bij het bemiddelen in schulden worden geconfronteerd.<sup>13</sup> Die hebben te maken met de vergoeding, met de gerechtelijke aanpak, met de relaties met de arbeidsrechtbank, met een vorm van niet-erkenning van deze activiteit en met relationele moeilijkheden met andere schuldbemiddelaars (al dan niet advocaten).

### 2.1. De vergoeding in kwestie

Advocaten verwijzen in eerste instantie naar financiële problemen. In sommige gerechtelijke arrondissementen zijn de achterstanden/termijnen voor taxaties zo groot dat bepaalde advocaten die fondsen moesten voorschieten voor hun praktijk, in moeilijke situaties verzeild raakten zoals een van hen ons toevertrouwt: *'Ik heb heel moeilijke momenten beleefd omdat men heel veel financiële investeringen van mij verlangde. Er zijn heel veel administratieve kosten: ik heb 1000 euro zegelkosten per maand voor CSR. Die moeten in afwachting worden voorgeschoten. Om een homologatie te krijgen, hebben we bijna 12 maanden moeten wachten: er zijn problemen met personeel, met magistraten. En intussen moeten we blijven doorwerken en worden we niet betaald. Op de rechtbank hebben ze beslist dat we geen jaarverslag mochten maken voor de homologatie. Alles wat we van het begin af kunnen toevoegen, zijn de administratieve kosten (aantal brieven enz.). We hebben als basis wat financiële middelen nodig om de zaken correct te kunnen doen. Wanneer men voor andere aangelegenheden een advocaat raadpleegt, vraagt die een voorschot om de eerste kosten te dekken. Bij CSR maken we alle kosten en worden we 2-3 jaar later terugbetaald. (...) Er is een periode van 7-8 maanden geweest waarin alles geblokkeerd was en we dus geen enkele euro ontvingen en toch moesten blijven doorwerken. Heel wat confraters hebben dit aangeklaagd. De rechtbank heeft dan intern een omzendbrief verstuurd zodat advocaten een voorschot van 500 euro konden krijgen voor administratieve kosten.'* Deze advocaten halen hiervoor een verklarende factor aan: *'De kwaliteit van het werk wordt erkend, maar niet de hoeveelheid werk die nodig is voor een schuldbemiddelingsdossier.'*

### 2.2. Relaties met de arbeidsrechtbank

Een andere moeilijkheid is het verschil in gerechtelijke aanpak tussen de gerechtelijke arrondissementen, maar ook tussen rechters in eenzelfde arrondissement. Hoewel medewerkers van erkende instellingen die aan CSR doen zeker ook met hetzelfde probleem worden geconfronteerd, hebben ze het niet als dusdanig vermeld: *'Als we de gerechtelijke aanpak van de magistratuur waarvoor we moeten verschijnen, zouden kennen, zouden we weten hoe we het dossier in ons voordeel moeten brengen. We stoten op de onafhankelijkheid van de rechter, maar binnen eenzelfde rechtbank zijn de magistraten het onderling ook niet eens over de manier waarop een probleem moet worden geregeld. Een oplossing zou kunnen zijn om een handvest met gemeenschappelijke criteria uit te werken, zonder afbreuk te doen aan de onafhankelijkheid van de magistraten.'*

---

<sup>13</sup> Deze resultaten zijn niet gekwantificeerd omdat ze voortvloeien uit individuele interviews met enkele advocaten-schuldbemiddelaars.

Over de rechtbanken worden drie andere klachten geformuleerd. Ten eerste vormen de termijnen die in de CSR-wet worden opgelegd, een probleem voor bepaalde schuldbemiddelaars: *'De verschillende termijnen die aan advocaten worden opgelegd, zijn niet werkbaar omdat we niet slechts één dossier hebben.'* Ze hebben het over te korte termijnen om in bepaalde situaties een ontwerpregeling uit te werken of nog over een te korte proceduredtijd. Ten tweede betreuen sommige advocaten-schuldbemiddelaars soms het gebrek aan flexibiliteit bij sommige rechters. Ten derde wijzen ze erop dat in sommige arrondissementen *'het misnoegen van de schuldbemiddelaars zich toespitst'* op een of andere rechter, terwijl ze geen enkele manoeuvreerruimte hebben om de situatie te verbeteren.

### **2.3. Een gebrek aan erkenning**

Naast deze problemen die te maken hebben met de arbeidsrechtbank, betreuen de advocaten-schuldbemiddelaars het gebrek aan kennis over CSR bij de rechtbanken en bij sommige advocaten die zelf niet in schulden bemiddelen. Die miskennis kan tot spanningen tussen confraters of met bepaalde rechters leiden.

Bovendien verwijzen bepaalde advocaten-schuldbemiddelaars naar moeilijke relaties met enerzijds maatschappelijk werkers van erkende instellingen en anderzijds met sommige confraters.<sup>14</sup> Sommige advocaten zeggen moeite te hebben met een reputatie die *'in sociale kringen'* over hen de ronde doet, die volgens hen onterecht is: *'Maatschappelijk werkers hebben vaak vooroordelen over advocaten.'* Ze hebben het ook over een gebrek aan samenwerking tussen advocaten en maatschappelijk werkers, vooral in het kader van budgetbegeleiding/-beheer, hoewel ze erkennen dat ze over onvoldoende kennis en sociale vaardigheden beschikken en niet altijd in staat zijn om huishoudens die hen raadplegen, te helpen. Volgens de advocaten *'weigeren sommige schuldbemiddelaars van erkende instellingen of maatschappelijk werkers van OCMW's om informatie over de personen in schuldbemiddeling te verstrekken (soms weigeren ze zelfs om het adres van de persoon in schuldbemiddeling aan de schuldbemiddelaar te geven) en roepen ze hun beroepsgeheim in om hun houding te rechtvaardigen. Ze zijn enerzijds niet op de hoogte van de bepalingen van het gerechtelijk wetboek (art. 1675/8) die elke derde partij verplichten om informatie waarover die beschikt, aan de schuldbemiddelaar te bezorgen en anderzijds negeren ze het begrip van het gedeelde beroepsgeheim dat ervoor zorgt dat tussen professionals die toezien op eenzelfde persoon en die persoon bijstaan en helpen, de mogelijkheid bestaat om noodzakelijke informatie te delen, in de wetenschap dat alle betrokkenen gehouden zijn door hun deontologie van het beroepsgeheim.'*

Andere advocaten distantieëren zich van het gebrek aan discipline en professionaliteit van enkele confraters schuldbemiddelaars: *'Heel wat schuldbemiddelaars onderschatten hoe precies en nauwgezet je in deze dossiers moet zijn.'* Dit zou nadelig zijn voor de personen in schuldbemiddeling, maar ook voor de reputatie van de professie en voor de interprofessionele relaties (in het bijzonder met de sociale sector).

Enkele schuldbemiddelaars halen tot slot nog meer specifieke problemen aan: specifieke problemen die te maken hebben met agrarische bemiddeling of met het raadplegen van het register van de berichten van beslag.

### **3. Moeilijkheden die vooral in een erkende instelling worden ervaren**

Andere moeilijkheden worden vooral vermeld door medewerkers van erkende instellingen (zie tabel 2 hierna).

---

<sup>14</sup> Aan deze interprofessionele relaties is een apart artikel gewijd: C. Jeanmart, 2016, 'Interprofessionele relaties tussen schuldbemiddelaars en bepaalde actoren uit de sector'. Het is beschikbaar op de website van het Observatorium Krediet en Schuldenlast ([www.observatoire-credit.be](http://www.observatoire-credit.be), rubriek 'Analyses en onderzoeken').

| <b>Tabel 2. Vermeld kort de belangrijkste moeilijkheid/moeilijkheden waarmee u bij het bemiddelen in schulden wordt geconfronteerd (gerechtelijke en/of niet-gerechtelijke).<sup>15</sup></b><br><b>Specifieke antwoorden van medewerkers van erkende instellingen</b> |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Hoeveelheid en verscheidenheid van de te beheersen materies                                                                                                                                                                                                            | 5,1 % |
| Relationele moeilijkheden met sommige advocaten                                                                                                                                                                                                                        | 4,3 % |
| Desinteresse van collega's of van de hiërarchie                                                                                                                                                                                                                        | 3,6 % |
| Werkorganisatie                                                                                                                                                                                                                                                        | 3,6 % |
| Gevoel van isolement                                                                                                                                                                                                                                                   | 1,5 % |

Bron: OKS-enquête

### **3.1. Moeilijkheden die te maken hebben met de materie en de doelstellingen van de procedure**

Sommige schuldbemiddelaars voelen zich wat onwennig bij de verscheidenheid en de hoeveelheid materie die ze moeten beheersen en die voortdurend evolueert: *'Het is van alles wat. We moeten op verschillende vlakken aan de slag, zonder je ooit echt volledig op een bepaald onderwerp te kunnen toeleggen en te beheersen. Het is dus niet altijd gemakkelijk, want het gaat alle kanten uit.'* Ze zeggen moeite te hebben of geven aan dat het zelfs onmogelijk is om bij te blijven (bij gebrek aan tijd of middelen), maar vinden het ook moeilijk om bepaalde technische aspecten onder de knie te krijgen (controle van aangiftes van schuldvordering enz.): *'Ik weet graag waarover ik heb wanneer ik iets doe. Ik wil het grondig doen, me er helemaal aan wijden. Aangezien ik hier echter halftijds als schuldbemiddelaar werk en halftijds aan socio-professionele inschakeling doe, ben ik soms min of meer oppervlakkig. Ik zou graag eens rustig wat tijd willen nemen om een boek over schuldbemiddeling te lezen wat ik niet goed ken/begrijp. Die tijd heb ik echter niet, want er is de telefoon, er zijn andere problemen, een persoon komt langs, er is de inschakeling enz. Alles is altijd dringend en daar voel ik me niet prettig bij.'* Bovendien hebben sommige niet-juristen moeite om aan specifieke juridische informatie te komen, door tijdsgebrek, maar ook door gebrek aan kennis over relevante instrumenten.

Dat onprettige gevoel is ook aanwezig bij de juristen van deze instellingen: *'De juridische evolutie schrikt me wat af, ik ben bang dat ik het opleidingsniveau niet volg. Ik vind het almaar complexer worden.'*

Sommige schuldbemiddelaars voelen zich onwennig bij de materie, meer bepaald omdat ze moeite hebben om streng te zijn: *'Ik heb er moeite mee om neen te zeggen tegen personen in schuldbemiddeling.'*

### **3.2. Relationele moeilijkheden met sommige professionals<sup>16</sup>**

Medewerkers van erkende instellingen ervaren enerzijds vooral relationele moeilijkheden met collega's of met de hiërarchie en anderzijds met advocaten-schuldbemiddelaars.

#### **3.2.1. Desinteresse van sommige collega's en van de hiërarchie**

Medewerkers van diensten voor schuldbemiddeling voelen zich soms *'onbegrepen'* door hun collega's van andere diensten: *'Binnen het team, heb ik de indruk alleen in een hoekje te staan met mijn zaken. (...) Alle maatschappelijk werkers van alle diensten zien elkaar minstens eenmaal per week. Zij zijn echter allemaal voltijds aan het werk en wisselen dus meer informatie uit. (...) Omdat de doelgroep*

<sup>15</sup> Responsgraad 72 %.

<sup>16</sup> Zoals eerder al aangehaald is een apart artikel aan deze interprofessionele relaties gewijd: C. Jeanmart, 2016, 'Interprofessionele relaties tussen schuldbemiddelaars en bepaalde actoren uit de sector'. Het is beschikbaar op de website van het Observatorium Krediet en Schuldenlast ([www.observatoire-credit.be](http://www.observatoire-credit.be), rubriek 'Analyses en onderzoeken').

*anders is, (...) kennen ze mijn dossiers niet en ken ik ook hun dossiers niet, behalve wanneer die ook over maatschappelijke bijstand gaan.'*

Ze voelen soms zelf een zekere desinteresse voor hun werk: *'Er is weinig belangstelling en begrip van de sociale dienst voor ons werk, waardoor ook constructieve medewerking in het belang van de personen en om de problemen in hun geheel aan te pakken, uitblijft.'*

Bovendien zeggen sommige schuldbemiddelaars - en dan meer bepaald degenen die in OCMW's werken - weinig erkenning van de hiërarchie te krijgen voor hun werk, vooral vanwege de directie van het OCMW: *'Onze diensthoofden tonen heel weinig belangstelling voor de dienst. Bovendien werk ik in een OCMW dat heel veel procedeert en waar er niet veel ruimte meer is voor echt sociaal werk op het terrein en er weinig vertrouwen is voor het werk van de maatschappelijk werkers.'*

Dit gebrek aan erkenning vertaalt zich in een desinteresse voor het gepresteerde werk en in het feit dat weinig rekening wordt gehouden met hun werkrealiteit. De evaluatie van het werk door de hiërarchie, die vooral op kwantitatieve criteria is gebaseerd (aantal binnenkomende dossiers enz.), heeft ook een directe impact op de kwaliteit van het werk.

### **3.2.2. Enkele moeilijkheden met sommige advocaten-schuldbemiddelaars**

Terwijl sommige advocaten wezen op relationele moeilijkheden met sommige schuldbemiddelaars van erkende instellingen, lijken die laatsten ook ontevreden over hun relaties met bepaalde advocaten. Er is sprake van twee soorten moeilijkheden.

Ten eerste halen bepaalde schuldbemiddelaars die geen advocaat zijn, moeilijkheden aan op het vlak van de toegankelijkheid van deze advocaten en wijzen ze op een gebrek aan beschikbaarheid en bereidheid om met maatschappelijk werkers samen te werken.

Ten tweede hebben maatschappelijk werkers het over negatieve reacties van personen in schuldbemiddeling ten aanzien van advocaten. Die gaan over de toegankelijkheid, maar ook over een gebrek aan striktheid bij het vastleggen van het budget en het leefgeld: *'Het wordt almaar moeilijker om samen te werken met de advocaten die in het kader van CSR als gerechtelijke schuldbemiddelaars werden aangesteld voor dossiers die daarvoor door onze schuldbemiddelingsdienst werden behandeld. De personen in schuldbemiddeling wenden zich opnieuw tot ons omdat ze problemen hebben met hun gerechtelijke schuldbemiddelaar, zowel wat het bedrag van het leefgeld als hun onderlinge relatie betreft.'* Daarom stellen bepaalde maatschappelijk werkers vragen bij de budgetten die sommige advocaten opstellen die ertoe leiden dat huishoudens onvoldoende inkomsten hebben om een menswaardig bestaan te kunnen leiden.

Gelet op deze resultaten lijkt binnen de sector een zeker wantrouwen te ontstaan tegenover de praktijken van sommige schuldbemiddelaars. Dat wantrouwen is niet tegen één enkele soort professionals gericht. Zo vragen sommige maatschappelijk werkers zich bijvoorbeeld af of bepaalde advocaten in staat zijn om een globale begeleiding voor te stellen, of om realistische budgetten voor bepaalde huishoudtypes op te stellen. Omgekeerd stellen sommige advocaten zich van hun kant vragen bij de juridische competenties van bepaalde maatschappelijk werkers, vooral in het kader van een procedure van collectieve schuldenregeling.

Het gaat eigenlijk niet om een tegenstelling tussen advocaten en maatschappelijk werkers. Iedereen is het erover eens dat sommige advocaten goede schuldbemiddelaars zijn, net als sommige maatschappelijk werkers. Het is niet de opleiding die een probleem is, maar veeleer de persoonlijkheid en de competenties van bepaalde personen zoals deze advocaat in herinnering brengt: *'Er zijn overal goeden en slechten. Het is een kwestie van personen en niet van opleiding.'*

Dit resultaat doet de vraag rijzen over de vele diverse praktijken die schuldbemiddelaars erop nahouden. Wat vooral vragen oproept zijn de *'grote verschillen tussen de schuldbemiddelaars bij het*

*vastleggen van het budget en het leefgeld dat ter beschikking van de personen in schuldbemiddeling wordt gesteld (er wordt geen rekening gehouden met bepaalde lasten of ze worden onderschat, wat kan leiden tot het ontstaan van nieuwe schulden na de schuldbemiddeling enz.).'*

### **3.3. Moeilijkheden die te maken hebben met de werkorganisatie binnen de instelling of de sector**

#### **3.3.1. Professionals 'met meerdere petjes'**

Sommige schuldbemiddelaars werken voltijds op een dienst die specifiek voor schuldbemiddeling is bedoeld. Anderen hebben meerdere deeltijdse taken en oefenen verschillende functies uit. Nog anderen hebben één positie met een heel diverse functiebeschrijving, die gaat van algemene maatschappelijke bijstand, over budgetbeheer, tot schuldbemiddeling of socio-professionele inschakeling. Die taken oefenen ze soms op één dienst of op verschillende diensten uit. Deze beide laatste categorieën professionals hebben moeite *'met hun verschillende statuten en functies.'* Het combineren van twee halftijdse opdrachten (die *'in de praktijk maar al te vaak niet worden gerespecteerd'*) met verschillende functies en petjes is niet eenvoudig zoals deze maatschappelijk werker benadrukt: *'Het is soms niet eenvoudig om van petje te wisselen, om altijd van de ene naar de andere dienst te moeten. De hoeveelheid dossiers laat ons toe om dit te doen; een voltijdse of vier vijfde functie alleen voor schuldbemiddeling zou te veel zijn. Het is echter niet altijd eenvoudig om van een schuldbemiddelingsgesprek onmiddellijk over te schakelen naar een gesprek voor socio-professionele inschakeling. Daar moet je mee leren omgaan.'*

Voor sommigen komt daar nog een spreiding van het werk over geografisch verschillende locaties bij: bepaalde schuldbemiddelaars verdelen soms hun werktijd over vier verschillende locaties gespreid over vijf dagen, zonder dat ze per se op logistieke ondersteuning kunnen rekenen (met andere woorden een eigen kantoor op elke werkplek, een computer enz.), waardoor ze soms alleen met usb-sticks kunnen werken en niet op elke plek over schuldbemiddelingssoftware beschikken enz.

#### **3.3.2. Administratieve rompslomp**

Enkele schuldbemiddelaars die klagen over de administratieve rompslomp bij de schuldbemiddelingsdiensten van OCMW's, verwijzen naar de werkorganisatie op deze diensten. Zo moet op bepaalde OCMW's alle post door de voorzitter en het diensthoofd worden ondertekend. Hierdoor gaat tijd verloren voor de brief kan worden verstuurd; soms kan het om heel wat tijd gaan wanneer de schuldbemiddelaar niet voltijds werkt of wanneer hij zijn tijd over verschillende locaties verdeelt. Een oplossing die sommige schuldbemiddelaars hiervoor hebben gevonden, is het gebruik van andere communicatiekanalen: *'Ik doe het soms per fax. (...) Ik gebruik andere kanalen om sneller te werken, maar alle officiële correspondentie (vragen voor aflossingstabellen, regelingsvoorstellen enz.) gaat via hen.'*

#### **3.3.3. Opgelegde quota**

Naast de administratieve rompslomp hebben bepaalde schuldbemiddelaars die op een OCMW werken, het over een hoge werkdruk die te maken heeft met de quota die de hiërarchie oplegt. Vooral in Wallonië hanteert men in sommige diensten als doelstelling om jaar na jaar dezelfde of meer subsidies<sup>17</sup> te krijgen. Die subsidie hangt onder meer samen met het aantal dossiers. Dus vraagt de hiërarchie bepaalde schuldbemiddelaars om elke week een bepaald aantal nieuwe dossiers te openen: *'Hier hebben we heel wat dossiers te beheren. We moeten een quotum halen, we hebben dus veel dossiers per schuldbemiddelaar. (...) We beheren onze agenda's, maar we mogen niet meer dan één uur aan elk gesprek besteden, want we moeten tijdens de week 4 dossiers openen en moeten daarnaast de overige ook volgen.'*

---

<sup>17</sup> Het Waals Gewest kent een specifieke subsidie toe aan erkende diensten voor schuldbemiddeling, op basis van specifieke voorwaarden (art. 144 tot 154 van het Waals reglementair wetboek van sociale actie en gezondheid).

Die druk leidt tot frustratie omdat men niet genoeg tijd aan iedere persoon in schuldbemiddeling kan besteden: *'We moeten heel wat dossiers beheren en ik vind dat ik daardoor niet de tijd heb om naar de persoon te luisteren. Ik heb één uur per persoon en ik beheer zelf niet mijn afsprakenagenda.'* Sommige schuldbemiddelaars die in deze omstandigheden werken, gewagen zelfs van een *'indruk van een komen en gaan van personen zonder echt te kunnen luisteren.'* Dit gevoel heerst niet alleen bij individueel werk, maar ook tijdens permanenties waar steeds meer personen op afkomen: *'Ik denk ook aan de permanenties. Nu is het een komen en gaan van mensen! Op een ochtend kunnen we 20 personen hebben. Het moet dus heel snel gaan. We kunnen ook niet altijd de vragen van de personen tijdens de permanenties behandelen omdat er nog andere personen volgen.'*

Gelet op de organisatorische eisen lijkt over het algemeen een deel van de maatschappelijk werkers de sociale aspecten wat te verwaarlozen: *'Ja, ik vind dat we door het tijdsgebrek aan lopendebandwerk doen. Aan het sociale aspect kunnen we niet de aandacht besteden die we eigenlijk zouden willen, het moet snel gaan aangezien we enorm veel afspraken hebben. Je moet blijven en je mag het werk dat we kunnen doen, niet te lang laten aanslepen. Dus proberen we zoveel mogelijk afspraken vast te leggen.'*

### 3.3.4. Een gevoel van eenzaamheid en isolement

Sommige schuldbemiddelaars voelen zich overigens eenzaam en geïsoleerd. Dit is vooral het geval op diensten die door één persoon worden bemand (vol- of deeltijds) en waar weinig gelegenheid is om met andere schuldbemiddelaars van gedachten te wisselen: *'Wat vervelend is, is omdat ik deeltijds werk en in schulden bemiddel, ik heel wat minder contact heb met mijn collega's. En dat is niet altijd eenvoudig om mee om te gaan. (...) Ik heb soms de indruk echt een aparte dienst te zijn. (...) Er is een collega die zich bezighoudt met budgetbeheer, een andere met leefloon en maatschappelijke bijstand en nog een andere met alle andere bijkomende vormen van beperkte bijstand. Zij hebben dus onderling veel meer contact. (...) Ik heb minder contact en werk bovendien deeltijds.'* Daar bovenop komen organisatorische problemen bij ziekte of tijdens de vakantieperiode, die tot spanningen met de hiërarchie kunnen leiden: *'Ik beheer als enige de dossiers en wanneer ik er niet ben, zijn er dus altijd problemen. Alles wordt me systematisch verweten, hoewel het niet mijn fout is. Men geeft echter niet het voordeel van de twijfel en het is altijd mijn fout. (...) Ik ben alleen, maar als ik er niet ben, heb ik een van mijn collega's die doorgaans de dringende zaken behandelt.'*

Sommigen vinden het overigens jammer dat er zo weinig praktijkervaringen tussen schuldbemiddelaars worden uitgewisseld, vooral wie alleen werkt, zonder andere collega's binnen de organisatie. Bovendien vinden ze het opleidingsaanbod niet divers genoeg.

Een van de resultaten van de online-enquêtes laat toe om dit gevoel te 'kwantificeren' (zie tabel 3 hierna).

| <b>Tabel 3. Hebt u de kans om over uw praktijkervaringen, problematische dossiers enz. van gedachten te wisselen met schuldbemiddelaars buiten uw dienst of kantoor?<sup>18</sup></b> |                   |            |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|------------------|
|                                                                                                                                                                                       | Alle respondenten | Alleen DSB | Alleen advocaten |
| Ja                                                                                                                                                                                    | 81,5 %            | 76,7 %     | 96,1 %           |
| Neen                                                                                                                                                                                  | 18,5 %            | 23,3 %     | 3,9 %            |

Bron: OKS-enquête

Het is duidelijk dat medewerkers van erkende instellingen minder de gelegenheid hebben om met externe schuldbemiddelaars van gedachten te wisselen dan advocaten. 87 % van de respondenten die deze gelegenheid niet hebben, zouden dit nochtans zinvol vinden.

<sup>18</sup> Responsgraad 84,6 %.

Er is geen verband tussen het niet hebben van deze gelegenheid en de omvang van de dienst. Er is echter wel een negatieve correlatie<sup>19</sup> tussen het niet hebben van deze kans om van gedachten te wisselen en het soort arbeidsovereenkomst (tijd die aan schuldbemiddeling wordt besteed) of ook nog de werklast (het aantal dossiers dat de schuldbemiddelaar behandelt). Zo blijkt volgens de schuldbemiddelaar dat wanneer men minder tijd aan schuldbemiddeling besteedt of men meer dossiers behandelt, de kans kleiner is om met externe collega's van gedachten te wisselen.

### **3.3.5. Zich beperken tot een bepaald soort schuldbemiddeling**

Enkele schuldbemiddelaars die enkel minnelijke procedures doen, vinden het jammer dat ze niet de kans hebben om CSR te doen. Ze vinden het frustrerend dat ze het vele werk dat ze met sommige personen hebben gedaan, uit handen moeten geven, en dat ze er vervolgens niets meer over horen: *'Ik vind het echt vrij jammer (en soms ondankbaar) om mijn werk met personen in schuldbemiddeling stop te zetten wanneer ze hun beschikking van toelaatbaarheid hebben ontvangen.'*

Anderen in Wallonië daarentegen maken zich zorgen over het aanbod dat hen is gedaan om hun aanstelling als CSR-schuldbemiddelaar aan te vragen<sup>20</sup> en willen hun opdracht liever niet naar CSR uitgebreid zien: *'Eerlijk, CSR is niet voor iedereen weggelegd. Je moet er alvast niet op rekenen dat iemand anders in jouw plaats naar een hoorzitting gaat, dus moet je die hoorzitting aankunnen, want die is publiek. Wanneer iemand moeite heeft om in het openbaar te spreken, of wanneer iemand schuchter is, zal dat niet gaan. Je mag geen angst hebben om fouten te maken, want anders boek je geen vooruitgang.'*

### **3.3.6. Aanpak van relaties met personen in schuldbemiddeling buiten de DSB**

Voorop het platteland raden schuldbemiddelaars aan om niet te werken in de eigen woonplaats, gelet op de relatie met personen in schuldbemiddeling. Personen in schuldbemiddeling ontmoeten tijdens privéactiviteiten (winkelen, administratieve taken enz.) leidt tot problemen, zowel voor de schuldbemiddelaar als voor de persoon in schuldbemiddeling: *'Ik zou mijn werk niet meer willen doen in de plaats waar ik woon, want als je een winkel binnenstapt en je ontmoet deze mensen, zie je ze wegvluchten. (...) Ik zou in dezelfde sector willen aan de slag blijven, maar dan op een andere plaats zodat de mensen niet op hun ongemak zijn als ze de schuldbemiddelaar zien en ze denken dat die een oogje in hun winkel zal werpen enz.'*

### **3.3.7. Materiële problemen**

Op sommige diensten is tot slot het informaticamaterieel niet van het beste, wat het werk van de schuldbemiddelaar vertraagt: *'Het materieel dat de organisatie ter beschikking stelt, is misschien niet 100 % in orde en dat maakt het werk er alleen maar moeilijker op.'*

## **4. Tot slot: mogelijke oplossingen voor deze moeilijkheden**

De belangrijkste moeilijkheden die schuldbemiddelaars ervaren, kunnen in vier groepen worden ingedeeld: (1) relationele moeilijkheden met uiteenlopende partijen zoals personen in schuldbemiddeling, hun gezin en professionals uit verschillende sectoren; (2) veeleer technische moeilijkheden die te maken hebben met de specifieke situatie van sommige huishoudens; (3) organisatorische of sectorale moeilijkheden; (4) en tot slot moeilijkheden te wijten aan de complexiteit van de materie en aan de procedures.

---

<sup>19</sup> De correlatie geeft de richting en de omvang van de lineaire verhouding tussen twee variabelen aan. We spreken van positieve correlatie wanneer de twee variabelen dezelfde richting uitgaan. We spreken van negatieve correlatie wanneer de variabelen in tegengestelde richting evolueren. We beschouwen een correlatie als significant boven de drempel van 1 %.

<sup>20</sup> Decreet van de Waalse Regering van 31 januari 2013 tot wijziging van het Waalse Wetboek van Sociale Actie en Gezondheid wat de erkenning van instellingen voor schuldbemiddeling betreft (Belgisch Staatsblad van 15 februari 2013) en Besluit van de Waalse Regering van 2 mei 2013 tot wijziging van het besluit van de Waalse Regering van 1 maart 2007 tot uitvoering van het decreet van 7 juli 1994 betreffende de erkenning van instellingen voor schuldbemiddeling (Belgisch Staatsblad van 15 mei 2013).

Deze conclusie stelt voor om deze verschillende moeilijkheden die de schuldbemiddelaars ervaren, op een rijtje te zetten en om enkele mogelijke oplossingen aan te reiken.

#### **4.1. Relationale moeilijkheden met personen in schuldbemiddeling**

De moeilijkheden die men met personen in schuldbemiddeling heeft, hebben vooral te maken met het niet willen meewerken. Hiervoor zijn verschillende redenen, meer bepaald (1) een gebrek aan bereidheid bij de persoon, (2) psychisch en soms zelfs fysisch niet in staat zijn om bepaalde gedragingen achterwege te laten (vooral wat consumptie betreft), (3) onbegrip of zelfs miskenning van de procedures of nog (4) beperkte vaardigheden (op intellectueel vlak, maar soms ook door het gebruikte jargon of door een mindere taalvaardigheid). Wat de eerste reden voor dit gebrek aan medewerking betreft, lijken de oplossingen beperkt te zijn: een persoon die niet beslist heeft om deel uit te maken van het bemiddelingsproces, ziet er geen belang in om blijken van goede wil te tonen. Bij de drie andere redenen is er daarentegen wel wat manoeuvreerruimte. Schuldbemiddeling is een technische procedure die moeilijk te bevatten is voor mensen van buiten de sector. Daarom moet de professional proberen om gewone taal te gebruiken en nagaan of wat hij zegt, bevattelijk is, of om zelfs documenten te gebruiken met uitleg die duidelijk en eenvoudig is voor huishoudens die het Nederlands voldoende beheersen. Die documenten hoeven niet lokaal bedacht en opgesteld te worden (per dienst bijvoorbeeld), maar kunnen het voorwerp uitmaken van overleg tussen verschillende schuldbemiddelaars en professionals die opgeleid zijn in duidelijk taalgebruik.

Wat het niet vertrouwd zijn met de procedures betreft, benadrukken de schuldbemiddelaars dat heel wat personen in schuldbemiddeling zich niet bewust zijn van waartoe ze zich verbinden wanneer ze in een schuldbemiddelingsprocedure stappen. De wil om misschien snel een oplossing voor problemen te willen vinden, kan sommige personen in schuldbemiddeling ertoe brengen om snel de voorwaarden van de overeenkomst te aanvaarden, zonder te beseffen welke engagementen ze aangaan. Dan is het belangrijk om toekomstige personen in schuldbemiddeling volledige en gedetailleerde informatie te verschaffen. De schuldbemiddelaars wijzen met name op het grote aantal personen dat geen relevante informatie kreeg toen het CSR-verzoekschrift werd opgesteld. Dat is nochtans een sleutelmoment om een aantal personen in schuldbemiddeling de kans te bieden om zich met kennis van zaken te engageren en zo eventueel te vermijden dat ze niet meewerken.

Ondanks al deze maatregelen (de informatie die de schuldbemiddelaar verstrekt kan ook heel duidelijk zijn), slagen sommige huishoudens er echter niet in om ze te onthouden, of houden ze er op middellange en lange termijn geen rekening mee.

#### **4.2. Moeilijkheden die te maken hebben met interprofessionele relaties**

Een groot deel van de relationele moeilijkheden met andere professionals vindt zijn oorsprong bij de partners van de schuldbemiddelaar die niet of onvoldoende met de procedures vertrouwd zijn. Daarom is het cruciaal om mogelijke partners van schuldbemiddelaars volledige en relevante informatie over de procedures, over de verschillende stappen en over het belang van termijnen en het aanleveren van bepaalde documenten te bezorgen. Volgens de schuldbemiddelaars zijn er minder vaak problemen met partners met wie ze vaak of gedurende een relatief langere periode in contact zijn. De wederzijdse kennis bij partners (zowel van de personen als dusdanig als van de eigenheden van hun beroep) is essentieel voor een goede samenwerking. Bovendien voelen de schuldbemiddelaars zich niet altijd professioneel erkend. Dit heeft te maken met de gebrekkige kennis van de sector bij collega's, confraters of hun hiërarchie.

De verhoudingen tussen schuldbemiddelaars die advocaat zijn en degenen die dat niet zijn, lijkt in sommige gevallen getekend door vooroordelen, a priori's of slechte ervaringen.

Sommige maatschappelijk werkers die aan CSR doen (vooral wanneer ze ermee starten), lijken gebukt te gaan onder een zeker minderwaardigheidscomplex en voelen zich soms minder op hun gemak in hun omgang met rechtbanken en advocaten. Daarom is het essentieel om hen van bij de start

vertrouwd te maken met de gerechtelijke wereld. Het Observatorium Krediet en Schuldenlast biedt daarom een specifieke CSR-opleiding aan tijdens dewelke deelnemers onder meer hoorzittingen bijwonen en daarover vervolgens worden gedebrieft.

Sommige advocaten-schuldbemiddelaars plaatsen vraagtekens bij het bestaan van niet-gerechtelijke schuldbemiddeling. CSR is in hun ogen de enige vorm van schuldbemiddeling. Ze vragen zich ook af of maatschappelijk werkers in staat zijn om met succes aan gerechtelijke schuldbemiddeling te doen.

Toch wil een groot aantal van zowel de advocaten als de maatschappelijk werkers vaker met elkaar samenwerken. Het hoeft daarbij niet de vorm aan te nemen van permanente samenwerking, maar sommigen stellen voor om voor enkele dossiers of in specifieke situaties als duo te werken. Bepaalde maatschappelijk werkers en advocaten waren verheugd dat ze elkaar (niet systematisch) konden ontmoeten wanneer een persoon in schuldbemiddeling van een minnelijke naar een gerechtelijke procedure overstapte, om zo de continuïteit te kunnen garanderen. Anderen hadden het over geslaagde samenwerkingservaringen tussen budgetbeheer en CSR met een echte dialoog tussen de advocaat en de maatschappelijk werker.

Bepaalde professionele schuldbemiddelaars die niet willen weten van deze strikte scheiding tussen advocaten en maatschappelijk werkers, hebben regelingen getroffen die ze mettertijd hebben verfijnd en die iedereen de kans bieden om zijn specifieke vaardigheden ten dienste te stellen en zo elkaars taak te verlichten. Het zou zeker nuttig zijn om die positieve ervaringen te bundelen en na te gaan om welke redenen dit gelukt is en hoe dit naar andere contexten kan worden overgezet. Dit zou professionals die dit wensen, de kans geven om van eerdere ervaringen te genieten en om ze te benutten.

#### **4.3. Problematische situaties/profielen van personen in schuldbemiddeling**

De complexiteit van situaties en de manier waarop ze mettertijd evolueren, maken het werk van de schuldbemiddelaar almaar moeilijker omdat hij voortdurend moet bijsturen. Hiervoor zijn weinig oplossingen beschikbaar. De schuldbemiddelaar zo goed mogelijk wapenen, kan hem bij zijn werk helpen, vooral bij het uitbouwen van een netwerk om op de complexiteit van de situaties te kunnen inspelen. Omdat schuldbemiddelaars het vermoeden van psychische problemen als een grote moeilijkheid aanduiden, lijkt het ook cruciaal om schuldbemiddelaars die dit wensen de kans te bieden om zich in deze problematiek te verdiepen en om tussenpersonen te hebben die vertrouwd zijn met de materie met wie ze - als ze dit wensen - als duo aan de situatie kunnen werken (waarbij iedereen zijn eigenheid behoudt en met respect voor het beroepsgeheim). Het belang van een uitgebreid, volledig en up-to-date adresboek staat buiten kijf, maar toch blijken sommige schuldbemiddelaars hier niet over te beschikken.

Een andere problematiek die door de schuldbemiddelaars wordt aangehaald, is dat huishoudens steeds vaker in een situatie verzeild raken waarbij geen beschikbaar gedeelte kan worden vrijgemaakt. Het artikel stelt hierover een fundamentele vraag: met name of mensen in armoede een doelgroep zijn voor schuldbemiddeling? De procedures om overmatige schuldenlast aan te pakken, zijn zonder de minste twijfel niet bedacht om een antwoord te bieden op de armoedeproblematiek. Welk antwoord kan worden geboden? Moeten we deze procedures afraden voor deze specifieke doelgroep? En wat is het alternatief? Is het relevant om te proberen om nieuwe procedures uit te werken die aan deze doelgroep zijn aangepast? En wie moet dit dan doen? Bij aangetoonde gevallen van armoede, ziet het er naar uit dat de schuldbemiddeling hier tegen zijn limiet aanstoot om de overmatige schuldenlast van deze huishoudens aan te pakken.

Tot slot klagen heel wat schuldbemiddelaars aan dat het onmogelijk is om goed educatief werk te verrichten. De hoofdvraag is dan ook de volgende: is dit werk voor de schuldbemiddelaar? De meningen lopen hierover uiteen. Begeleiding en budgetbeheer streven onder meer deze doelstelling na, maar de vraag stelt zich ook of meer personen bij diezelfde problematiek moeten worden betrokken. Parallel hiermee lijkt het ook belangrijk om in het algemeen meer te gaan nadenken over het

voorkomen van overmatige schuldenlast, zowel op nationaal als regionaal niveau. Zo'n denkoefening zou het mogelijk moeten maken om deze kwestie van educatief/preventief werk dat onlosmakelijk met schuldbemiddeling verbonden is, mee te nemen om zinvolle, realistische en evalueerbare mogelijke oplossingen te vinden.

#### **4.4. Organisatie van het werk en van de sector**

Een van de belangrijkste problemen die door de schuldbemiddelaars worden aangehaald, is de werkoverlast. Die heeft twee oorzaken: enerzijds is er de groeiende vraag vanwege de huishoudens en anderzijds de almaar strengere eisen van rechtbanken (voor CSR), van subsidiërende overheden (voor gesubsidieerde diensten) enz.

Het antwoord op de eerste oorzaak lijkt voor de hand te liggen. Er moeten meer schuldbemiddelaars komen: enerzijds moeten nieuwe advocaten worden aangetrokken/warm worden gemaakt en anderzijds moeten medewerkers van overbelaste diensten meer ondersteuning krijgen. Dit kan echter niet zonder steun voor de materie vanuit beleidsmatige hoek. Een beleid dat afspraken aanmoedigt tussen diensten of ze bundelt, kan een nieuwe uitweg bieden voor diensten die minder vaak aangesproken worden (die één medewerker hebben, of een of meer deeltijdse medewerkers).

Wat de almaar strengere eisen van de rechtbanken betreft, lijkt een oplossing meer voor de hand te liggen, ook al is hiervoor echt overleg tussen alle betrokken partijen uit de sector nodig. Het zou erop neerkomen om een dialoog op te starten tussen deze actoren in arrondissementen waar zich problemen voordoen, om de eisen te herzien en ze maximaal te uniformiseren voor alle magistraten en in alle arrondissementen. Zo komt er opnieuw duidelijkheid over eenieders taken, over minimumvoorwaarden, maar ook over compromissen die iedereen toelaten om goed werk in de beste omstandigheden te leveren.

Wat de financiële problemen betreft die de advocaten aankaarten, hebben bepaalde arrondissementen procedures uitgewerkt om onder meer de taxatietermijnen te beperken. Deze procedures op nationaal niveau inventariseren zou nuttig zijn zodat ze ook in andere arrondissementen die hiervoor belangstelling tonen, kunnen worden toegepast. Bovendien kan het uitwisselen van informatie op nationaal en regionaal niveau van procedures die lokaal worden gehanteerd, nuttig zijn.

Wat de verschillen in rechtspraak betreft afhankelijk van de magistraat en het gerechtelijk arrondissement, stelt een advocaat-schuldbemiddelaar voor om per rechtbank een gemeenschappelijk handvest voor magistraten te maken met gemeenschappelijke criteria, onder meer om bepaalde problematische situaties in specifieke dossiers aan te pakken. In het kader van de relaties tussen schuldbemiddelaars en magistraten (bij CSR) lijkt het belangrijk om daar waar schuldbemiddelaars zich niet gehoord voelen, de contacten tussen deze partijen nieuw leven in te blazen. Hoewel in de meeste arrondissementen jaar- of kwartaalvergaderingen tussen deze partijen worden georganiseerd, blijft toch het gevoel van een barrière bestaan tussen de magistraten die beslissen en de schuldbemiddelaars die eisen ondergaan die hen soms worden opgelegd. Bovendien worden sommige schuldbemiddelaars die geen advocaat zijn, hierop niet uitgenodigd, of voelen ze zich niet op hun plaats wanneer dit toch het geval is.

Sommige medewerkers van erkende instellingen lijken wat overdonderd door de hoeveelheid materie die ze moeten beheersen en hoe snel die evolueert. De taak van sommige actoren binnen de sector (referentiecentra voor schuldbemiddeling, het Observatorium Krediet en Schuldenlast, het Vlaams Centrum Schuldenlast, het Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest enz.) is om schuldbemiddelaars toegang te bieden tot relevante informatie, om hen een analyse van essentiële elementen te bezorgen, om ze attent te maken op de beste tools. Gelet op de resultaten van de enquêtes hebben bepaalde schuldbemiddelaars hiertoe geen toegang of zijn ze er ontevreden over.

Eens te meer is de informatie echter vaak versnipperd (meer bepaald per gewest of naargelang de opleiding van de schuldbemiddelaar enz.), komen er zonder overleg almaar meer tools bij die dezelfde doelstellingen nastreven enz. Het lijkt cruciaal om al deze tools te rationaliseren, om ze te verbeteren zodat ze aan ieders verwachtingen voldoen en om ze te evalueren.

Het is belangrijk om over deze kwesties algemeen overleg te houden. Men moet hierbij alle actoren van de sector uit de drie gewesten betrekken om gemeenschappelijke tools, referentiesystemen enz. te ontwikkelen. Het idee bestaat erin om voor heel de sector dezelfde basis te gebruiken en zoveel als mogelijk te overleggen.

Elk gewest, elke instelling, elke belanghebbende beschikt over nuttige ervaring en het zou nadelig zijn om die niet te delen. Krachten, ideeën en tools versnipperen is nadelig voor de sector.

De omvang van deze taken is aanzienlijk. Ze moeten het voorwerp uitmaken van gezamenlijk overleg tussen de gewesten, tussen gerechtelijke arrondissementen, maar ook tussen schuldbemiddelaars (advocaten, juristen, maatschappelijk werkers enz.). De resultaten van de enquête wijzen op een sector die smeekt om erkenning, maar die weet dat er nog werk aan de winkel is. Daarom is het belangrijk om de professionals opnieuw vertrouwen te geven en om hen te ondersteunen bij het uitvoeren van hun taken door hen onder meer (betere) tools en opleidingen te blijven aanbieden en om hen de kans te geven om ervaringen uit te wisselen die noodzakelijk zijn om in hun ogen bevredigend werk te kunnen blijven verrichten waar de personen in schuldbemiddeling maximaal baat bij hebben.