

Interprofessionele relaties tussen schuldbemiddelaars en bepaalde actoren uit de sector

Caroline Jeanmart

Januari 2016

Samenvatting

Dit artikel wil de relaties onderzoeken tussen schuldbemiddelaars onderling, maar ook tussen schuldbemiddelaars en andere professionele actoren die bij het schuldbemiddelingsproces zijn betrokken. Op basis van enquêtes waaraan meer dan 800 schuldbemiddelaars uit de drie gewesten van het land hebben deelgenomen, gaan we nader in op twee aspecten van deze interprofessionele relaties: hun frequentie en hun kwaliteit.

Schuldbemiddelaars van erkende instellingen hebben het vaakst 'interne' contacten met hun meerderen of met andere collega-schuldbemiddelaars. De andere professionals waarmee ze het vaakst contact hebben, zijn de maatschappelijke werkers (buiten de erkende instellingen). Advocaten-bemiddelaars hebben – behalve met schuldeisers – het vaakst contact met collega-bemiddelaars en met schuldbemiddelaars die geen advocaat zijn.

Naast sociale problemen wordt een groot aantal personen in schuldbemiddeling met andere problemen geconfronteerd (gezondheid, huisvesting, gezin enz.). Contacten met andere sectoren die hierop een antwoord kunnen bieden, lijken dan weer minder talrijk.

Wat de kwaliteit betreft, strekken de contacten van schuldbemiddelaars van erkende instellingen met hun collega's en met maatschappelijke werkers van andere instellingen het meest tot tevredenheid. Advocaten vinden hun contacten met magistraten en griffies veel beter dan die met hun collega-bemiddelaars. Wat de kwaliteit van de interprofessionele contacten betreft, vallen twee resultaten op. Ten eerste zijn advocaten-bemiddelaars duidelijk meer te spreken over hun contacten met de griffie van de arbeidsrechtbank en met magistraten dan medewerkers van erkende schuldbemiddelingsinstellingen. Ten tweede lijken bemiddelaars met verschillende profielen de kwaliteit van hun relaties anders te beoordelen. Zo beoordeelt 72,1 % van de advocaten-bemiddelaars hun contacten met bemiddelaars die geen advocaat zijn als 'goed tot heel goed', terwijl slechts 34,4 % van de bemiddelaars die geen advocaat zijn, hun contacten met advocaten-bemiddelaars als dusdanig betitelen. Dit resultaat benadrukt hoe verschillend deze twee types professionals tegen hun contacten aankijken en ongetwijfeld ook hoe verschillend hun verwachtingen ten opzichte van elkaar zijn.

Het Observatorium bedankt de schuldbemiddelaars en de andere professionals die hebben deelgenomen aan de enquêtes waarvan een aantal resultaten in dit artikel worden voorgesteld, voor hun medewerking, voor hun inzet en voor hun bliken van belangstelling.

Het bedankt tevens Meester Jean-Luc Denis (advocaat-schuldbemiddelaar), Patricia Rozen (hoofd van de dienst schuldbemiddeling en van de energiecel van het OCMW van Jette), Marie Vandenbroeck (juriste-coördinatrice bij MEDENAM, het referentiecentrum voor schuldbemiddeling van de provincie Namen) en Béatrice Verhaegen (schuldbemiddelaarster bij Free Clinic) voor hun zorgvuldig nalezen en voor hun kanttekeningen.



Observatorium Krediet en Schuldenlast VZW

Château de Cartier - Place Albert 1er nr. 38 - B-6030 Marchienne-au-Pont

Tel.: 00/32/(0)71/33.12.59 - Fax: 00/32/(0)71/32.25.00

info@observatoire-credit.be - www.observatoire-credit.be

Inhoudsopgave

<u>Inleiding</u>	3
1. <u>Hiërarchie van de erkende instellingen</u>	4
2. <u>Contacten tussen schuldbemiddelaars</u>	6
2.1. Binnen eenzelfde erkende instelling	6
2.2. Tussen erkende instellingen voor schuldbemiddeling	8
2.3. Tussen collega's advocaten-bemiddelaars	10
2.4. Tussen bemiddelaars met verschillende profielen (advocaten versus erkende instellingen)	13
3. <u>Contacten met enkele andere schuldbemiddelingsactoren</u>	22
3.1. Schuldeisers en invorderingsbureaus	22
3.2. Actoren gerechtelijke procedure: magistraten en griffies van arbeidsrechtbanken	23
3.3. Maatschappelijke werkers (buiten DSB)	28
3.4. (Para)medische beroepen	31
<u>Conclusie</u>	33
<u>Bijlage. Vragen van de online-enquête voor schuldbemiddelaars uit de drie gewesten van het land waarvan de resultaten in het artikel worden voorgesteld</u>	36

Inleiding

De schuldbemiddelaar staat als professional zeker niet alleen. Enerzijds staat hij in contact met zijn 'cliënten': de schuldenaar in schuldbemiddeling¹, de leden van zijn huishouden en zijn omgeving. Anderzijds bewegen zich om hem heel wat professionals uit diverse domeinen die direct of indirect bij de schuldbemiddeling zijn betrokken.

Dit artikel wil de relaties onderzoeken tussen schuldbemiddelaars onderling, maar ook tussen schuldbemiddelaars en enkele andere professionele actoren die bij het schuldbemiddelingsproces zijn betrokken. Op basis van enquêtes² waaraan meer dan 800 schuldbemiddelaars uit de drie gewesten van het land hebben deelgenomen, gaan we nader in op twee aspecten van deze interprofessionele relaties: hun frequentie en hun kwaliteit.

Het onderzoeken van de interprofessionele relaties bestaat er meer bepaald in om 'in kaart te brengen in welke mate er sprake is van samenwerking, conflicten, punten van toenadering en tegenstellingen tussen de actoren.'³ Dit artikel maakt duidelijk dat de sector van de schuldbemiddeling net als andere sectoren geconfronteerd wordt met een spanningsveld tussen enerzijds de dwang om tot een consensus te komen, om met andere actoren te onderhandelen, om te netwerken, om 'goede praktijken' vast te leggen en anderzijds conflicten over de interpretatie van nieuwigheden, min of meer uitgesproken rivaliteit enz. De samenwerking bijvoorbeeld verloopt niet altijd van een leien dakje: als de betrokken actoren elkaar niet kennen, is er in eerste instantie sprake van een 'cultuurschok'. Wederzijdse kennis is essentieel om productieve uitwisselingen mogelijk te maken. 'Reputatie-effecten' spelen ook een belangrijke rol bij de frequentie en de kwaliteit van de relaties.

Niet alle professionele actoren die in contact⁴ staan met schuldbemiddelaars komen in dit artikel aan bod. Binnen de erkende instellingen onderzoeken we in eerste instantie de relaties met de hiërarchie. In deel twee buigen we ons over de contacten tussen bemiddelaars: eerst tussen bemiddelaars met eenzelfde profiel en vervolgens tussen bemiddelaars met een verschillend profiel. In het laatste deel gaan we tot slot in op de relaties tussen bemiddelaars en verschillende actoren: magistraten, het personeel van griffies, maatschappelijke werkers (buiten schuldbemiddeling) en (para)medische beroepen.⁵ Als bijlage voegen we de vragen toe van de online-enquête voor schuldbemiddelaars waarvan we de resultaten in dit artikel voorstellen.

¹ De term 'schuldenaar' verwijst in dit artikel naar personen die genieten van schuldbemiddeling.

² De resultaten voorgesteld in dit artikel, zijn afkomstig van twee soorten verzamelingen van gegevens die in 2014 en 2015 werden uitgevoerd: enerzijds een online-enquête waaraan 735 schuldbemiddelaars hebben deelgenomen (280 actief in het Waals Gewest, 391 in het Vlaams Gewest en 64 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest) en anderzijds een enquête aan de hand van semigestructureerde interviews met 47 bemiddelaars (28 actief in Wallonië, 10 in het Vlaams Gewest en 9 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest). In totaal hebben 206 advocaten-bemiddelaars en 576 personeelsleden van erkende instellingen uit de drie gewesten van het land aan deze gegevensverzamelingen deelgenomen. Daarnaast werden ook nog collectieve semigestructureerde interviews van 57 bemiddelaars afgenomen.

Een methodologische nota over de verschillende uitgevoerde enquêtes over professionele schuldbemiddelaars in België kunt u raadplegen op de website van het Observatorium Krediet en Schuldenlast (www.observatoire-credit.be, rubriek 'Analyses en onderzoeken').

³ Bevort A. et Jobert A., 2008, *Sociologie du travail : les relations professionnelles*, Parijs, Armand Colin.

⁴ In dit artikel worden hoofdzakelijk de antwoorden voorgesteld op twee vragen die aan de schuldbemiddelaars werden gesteld. De eerste vraag is de volgende: 'Hoe vaak hebt u bij het bemiddelen contact met de volgende professionals?' De tweede vraag die werd gesteld, is: 'Hoe zou u in het algemeen uw professionele relaties in het kader van uw schuldbemiddelingsactiviteit met de volgende personen omschrijven?' Als bijlage bij dit artikel vindt u deze vragen en de antwoordmogelijkheden terug.

Elke respondent was vrij om de begrippen 'contact' en 'relatie' zelf te interpreteren.

⁵ We moeten vooraf vier opmerkingen maken voor een goed begrip van de resultaten. Ten eerste wanneer in het artikel wordt verwezen naar schuldbemiddelaars, gaat het om alle schuldbemiddelingsprofessionals die aan de enquête hebben deelgenomen, ongeacht hun profiel. Ten tweede verwijst de uitdrukking 'personeelsleden van erkende instellingen' naar de schuldbemiddelaars die in deze instellingen in schulden bemiddelen, ongeacht of ze jurist of maatschappelijk werker zijn. Het aantal juristen is in deze categorie echter in de minderheid. Ze vertegenwoordigen 10 % van de respondenten op de onlinevragenlijsten en 2 % van de personen die we in het kader van individuele gesprekken hebben ontmoet. Ten derde focussen de resultaten over advocaten specifiek op advocaten, zonder rekening te houden met de juristen van erkende instellingen. Ten vierde omvat de term 'juristen' zowel advocaten als juristen van erkende instellingen.

1. Hiërarchie van de erkende instellingen

Welke contacten onderhouden de bemiddelaars met hun hiërarchie, meer bepaald met de verantwoordelijke persoon/coördinator van de erkende instelling⁶ waar ze als bemiddelaar actief zijn?

17,7 % van de bemiddelaars van erkende instelling zeggen nooit contact te hebben met de verantwoordelijke persoon van de schuldbemiddelingsinstelling. De verklaring voor dit eerste resultaat is dat de meeste van deze 17 % respondenten (75 %) in 'kleine' instellingen werken waar vaak geen verantwoordelijke persoon is aangeduid.

Als we enkel kijken naar de bemiddelaars die aangeven dat ze contacten hebben met de coördinator van de instelling, is het geen verrassing dat we vaststellen dat deze contacten veelvuldig zijn (zie tabel 1 hierna): meer dan twee derde van de respondenten brengen hen meer dan één keer per week op de hoogte.

Tabel 1. Frequentie van de contacten van bemiddelaars van erkende instellingen met hun coördinator/verantwoordelijke persoon	
Minstens één keer per week	67,4 %
Meerdere keren per maand	21,2 %
Minder dan één keer per maand	11,4 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

We stellen grote verschillen tussen de gewesten vast: in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben bemiddelaars vaker contacten met de hiërarchie dan in Vlaanderen en veel vaker dan in Wallonië (zie tabel 2 hierna). Terwijl meer dan drie kwart van de bemiddelaars van Brusselse erkende instellingen minstens één keer per week contact met hun verantwoordelijke persoon hebben (81,1 %), geldt dit voor slechts 70,8 % van de bemiddelaars in het Vlaams Gewest en voor 57,3 % van de bemiddelaars in het Waals Gewest. Bovendien heeft 24,2 % van de bemiddelaars in het Waals Gewest minder dan één keer per maand contact met de coördinator.

Tabel 2. Frequentie van de contacten van schuldbemiddelaars van erkende instellingen met de coördinator/verantwoordelijke persoon volgens praktijkgewest			
	Waals Gewest	Vlaams Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Minstens één keer per week	57,3 %	70,8 %	81,1 %
Meerdere keren per maand	18,5 %	24,1 %	13,5 %
Minder dan één keer per maand	24,2 %	5,1 %	5,4 %
Totaal	100 %	100 %	100 %

Bron: OKS-enquête

Wat de kwaliteit betreft, zijn de relaties tussen bemiddelaars en hun verantwoordelijke persoon goed tot zeer goed voor meer dan drie kwart van de respondenten (zie tabel 3 hierna). Een vijfde van de respondenten beoordeelt deze contacten neutraal, met andere woorden noch goed, noch slecht.

Tabel 3. Kwaliteit van de relaties tussen schuldbemiddelaars van erkende instellingen en hun coördinator/verantwoordelijke persoon	
Goed tot zeer goed	77,4 %
Noch goed, noch slecht	20,8 %
Slecht tot zeer slecht	1,8 % ⁷
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

⁶ Responsgraad van 91 %.

⁷ Bemiddelaars die gewag maken van slechte contacten met hun hiërarchie zijn meestal actief in Vlaanderen, ze werken voltijds in een OCMW, ze zijn 5 tot 10 jaar als schuldbemiddelaar actief en hebben een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur.

Net zoals bij de frequentie van de contacten stellen we verschillen tussen de gewesten vast wat de kwaliteit van de relaties tussen de bemiddelaars van erkende instellingen en hun coördinator betreft (zie tabel 4 hierna). Bemiddelaars van Brussels DSB⁸ hebben betere relaties met hun hiërarchie dan in het Vlaams Gewest en nog beter dan in Wallonië.

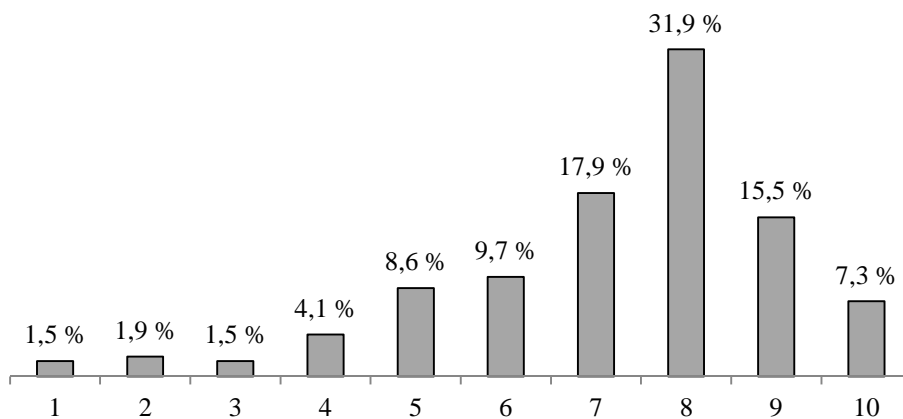
	Waals Gewest	Vlaams Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Goed tot zeer goed	67,4 %	81,8 %	86,8 %
Noch goed, noch slecht	31,1 %	16,4 %	10,5 %
Slecht tot zeer slecht	1,5 %	1,8 %	2,6 %
Totaal	100 %	100 %	100 %

Bron: OKS-enquête

Er bestaat een positieve correlatie⁹ tussen de frequentie en de kwaliteit van de contacten, waarvan we de richting niet kunnen duiden. We stellen geen verschil in de kwaliteit van de relaties vast naargelang het type instelling of de anciënniteit van de schuldbemiddelaar.

De kwestie van de relaties tussen bemiddelaars en de hiërarchie hangt samen met die van de professionele erkenning. Een ander resultaat van de enquête (zie grafiek 1 hierna) wijst erop dat maatschappelijke werkers en juristen van erkende instellingen de erkenning door hun hiërarchische meerderen omschrijven met een score van gemiddeld 8/10 (mediaan 7,21/10). Bijna 55 % van respondenten beoordeelt die erkenning met 8/10 of meer.

Grafiek 1. Op een schaal van 1 tot 10, hoe voelt u zich door uw hiërarchische meerderen professioneel erkend? (1 = geen erkenning en 10 = volledige erkenning)



Bron: OKS-enquête

Op basis van onze analyses bestaat er een correlatie tussen drie factoren: het gevoel van professionele erkenning, de frequentie van de contacten en de kwaliteit van de relaties. Dus, hoe meer een bemiddelaar aangeeft dat hij vaak contact heeft met zijn hiërarchie, des te meer zijn deze contacten goed en des te meer voelt hij zich door die hiërarchie professioneel erkend.

⁸ In dit artikel worden de uitdrukkingen 'diensten voor schuldbemiddeling', 'DSB' of 'erkende instellingen' door elkaar gebruikt om te verwijzen naar die instellingen voor schuldbemiddeling die door de bevoegde overheden zijn erkend.

⁹ De correlatie geeft informatie over de richting en de kracht van de lineaire relatie tussen twee variabelen. We spreken van een positieve correlatie wanneer de twee variabelen in dezelfde richting evolueren. In dit geval betekent de positieve correlatie tussen de frequentie en de kwaliteit van de contacten dat hoe meer een variabele in één richting evolueert, hoe meer de andere in dezelfde richting evolueert. We spreken van een negatieve correlatie wanneer de variabelen in tegengestelde richting evolueren. We beschouwen een correlatie als belangrijk bij een drempel van 1 %.

Hoe moeten we dan de minder goede contacten tussen sommige bemiddelaars en hun hiërarchie verklaren? De respondenten schuiven hiervoor vier factoren naar voren. (1) Zoals in alle activiteitensectoren kunnen relationele onverenigbaarheden deze minder goede contacten verklaren. (2) Een andere factor die wordt aangehaald om deze minder goede contacten te verklaren, is het opleidingstype van de verantwoordelijke persoon. De respondenten geven aan dat het hebben van een meerdere die nooit in schulden heeft bemiddeld of die niet precies weet waar het om gaat, niet altijd toelaat om efficiënt over de realiteit van het werk van gedachten te wisselen. (3) Een andere factor die naar voren wordt geschoven, is een zekere desinteresse van de hiërarchie voor de dienst, in tegenstelling tot bijvoorbeeld de eerstelijns sociale bijstand, zoals een bemiddelaar aangeeft die in een OCMW werkt: *'De dienst kan op heel weinig interesse van de meerderen rekenen. Bovendien werk ik in een OCMW dat zich meer en meer toelegt op processen en waar er niet veel ruimte meer is voor echt sociaal werk op het terrein en voor vertrouwen in het werk van maatschappelijke werkers.'*¹⁰ Dit gebrek aan erkenning zou zich wat de verantwoordelijke persoon betreft, vertalen in desinteresse voor het verrichte werk en in het feit dat weinig rekening wordt gehouden met de werkrealiteit. (4) Een laatste factor die naar voren wordt geschoven, is de evaluatie van het werk door de hiërarchie op basis van vooral kwantitatieve criteria (aantal binnenkomende dossiers enz.). Dit zou overigens een directe impact op de kwaliteit van het werk hebben.

2. Contacten tussen schuldbemiddelaars

Een belangrijke vraag bij de analyse van de interprofessionele relaties van schuldbemiddelaars is de volgende: welke relaties onderhouden ze onderling? De onderliggende kwestie waarnaar hier wordt gepeild, is die van samenwerkingsverbanden, conflicten of concurrentie binnen de sector. Die kwestie lijkt vooral gerechtvaardigd omdat de activiteit van de schuldbemiddeling door professionals kan worden uitgeoefend met verschillende opleidingen en profielen in een verschillende werkcontext. Schuldbemiddeling wordt immers vooral uitgeoefend door advocaten en door maatschappelijke werkers en juristen die actief zijn in openbare of particuliere instellingen¹¹ die door de bevoegde overheid worden erkend: openbare centra voor maatschappelijk welzijn (OCMW's), OCMW-verenigingen¹² en verenigingen zonder winstoogmerk (vzw's) in de vier deelstaten van het land, alsook door Centra Algemeen Welzijnswerk¹³ (CAW) in Vlaanderen en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en door instellingen van openbaar nut¹⁴ (ION's) in Wallonië.¹⁵

Deze analyse focust zowel op de relaties die professionele schuldbemiddelaars met eenzelfde profiel (met andere woorden met eenzelfde opleidingsachtergrond en actief in een vergelijkbare werkcontext) als met een verschillend profiel onderhouden. We vragen ons in het bijzonder af welke relaties advocaten-schuldbemiddelaars en maatschappelijke werkers van erkende instellingen onderhouden.

2.1. Binnen eenzelfde erkende instelling¹⁶

Maatschappelijke werkers van erkende instellingen hebben onderling heel veel contacten. Toch geven 12,4 % van hen aan dat ze geen contacten met de andere maatschappelijke werkers van de instelling hebben. Het is niet verwonderlijk dat het merendeel van die laatste respondenten (81 %) werkt in

¹⁰ Fragmenten tussen aanhalingstekens en cursief gedrukt zijn letterlijke uittreksels uit gesprekken met schuldbemiddelaars.

¹¹ Deze instellingen worden in dit artikel ook 'erkende instellingen' of 'diensten voor schuldbemiddeling' (DSB) genoemd.

¹² OCMW-verenigingen zijn verenigingen die vallen onder de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn. Volgens deze wet mogen OCMW's met één of meerdere andere OCMW's, met andere overheden en/of met rechtspersonen die geen winstoogmerk hebben, een vereniging vormen om een van de taken uit te voeren die bij deze wet aan de OCMW's zijn toevertrouwd.

¹³ De Centra Algemeen Welzijnswerk zijn centra voor algemene sociale dienstverlening die als doel hebben om de banden tussen hun begunstigen en de samenleving te verbeteren. Ze proberen hun begunstigen een betere toegang te verschaffen tot grondrechten en tot sociale, medische, economische, culturele en andere voorzieningen (bron: Fédération des Services Sociaux).

¹⁴ Een instelling voor openbaar nut (ION) is een publiekrechtelijke instantie die geen banden heeft met administraties (bron: Centre de recherche et d'information sociopolitique).

¹⁵ Andere professionele schuldbemiddelaars zijn met name ministeriële ambtenaren (met name gerechtsdeurwaarders en notarissen) en gerechtelijke lasthebbers (met name voorlopige bewindvoerders).

¹⁶ Responsgraad 85,2 %.

diensten voor bemiddeling die qua personeelsbezetting uit minder dan 2 voltijdse equivalenten (VTE) bestaan.

Van de maatschappelijke werkers van DSB die aangeven dat ze contacten hebben met hun collega's op de dienst, geldt voor de grote meerderheid (86,5 %, zie tabel 5 hierna) dat die contacten meer dan één keer per week plaatsvinden. Respondenten die aangeven dat ze minder vaak contacten hebben (minder dan één keer per maand), werken meestal deeltijds. Let wel: een contact betekent niet noodzakelijk een actieve samenwerking op het werk.

Tabel 5. Frequentie van de contacten tussen schuldbemiddelaars van eenzelfde erkende instelling	
Minstens één keer per week	86,5 %
Meerdere keren per maand	11,1 %
Minder dan één keer per maand	2,4 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

We stellen geen grote verschillen in deze contacten vast naar praktijkgewest, maar wel naar type instelling (zie tabel 6 hierna). Er zijn het minst vaak contacten tussen bemiddelaars van CAW's¹⁷, in tegenstelling tot vzw's en OCMW-verenigingen. We lichten dit resultaat niet verder toe.

Tabel 6. Frequentie van de contacten tussen schuldbemiddelaars van eenzelfde erkende instelling volgens type instelling				
	OCMW	Vzw	OCMW-vereniging	CAW
Minstens één keer per week	89,9 %	90,9 %	90,5 %	60,5 %
Meerdere keren per maand	8,9 %	9,1 %	9,5 %	26,3 %
Minder dan één keer per maand	1,2 %	0 %	0 %	13,2 %
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %

Bron: OKS-enquête

Wat de kwaliteit betreft, zijn de relaties tussen collega-schuldbemiddelaars meestal goed tot zeer goed (zie tabel 7 hierna). Minder dan 1 % van de respondenten maakt gewag van 'slechte tot zeer slechte' relaties.¹⁸

Tabel 7. Kwaliteit van de relaties tussen schuldbemiddelaars van eenzelfde erkende instelling	
Goed tot zeer goed	95,2%
Noch goed, noch slecht	4,3%
Slecht tot zeer slecht	0,5%
Totaal	100%

Bron: OKS-enquête

Deze relaties lijken ietwat beter te zijn in het Vlaams Gewest en in Wallonië dan in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (zie tabel 8 hierna). We stellen echter geen grote verschil in kwaliteit van deze relaties vast volgens organisatietype of grootte van de dienst.

¹⁷ Centra Algemeen Welzijnswerk zijn centra voor algemene sociale dienstverlening die als doel hebben om de banden tussen hun begunstigden en de samenleving te verbeteren. Ze proberen hun begunstigden een betere toegang te verschaffen tot grondrechten en tot sociale, medische, economische, culturele en andere voorzieningen.

¹⁸ Alle respondenten die gewagen van 'slechte' contacten met hun collega-bemiddelaars zijn actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, werken voltijds in een OCMW en zijn niet betrokken bij CSR.

Tabel 8. Kwaliteit van de relaties tussen schuldbemiddelaars van eenzelfde erkende instelling volgens praktijkgewest			
	Waals Gewest	Vlaams Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Goed tot zeer goed	95,2 %	96,6 %	87,2 %
Noch goed, noch slecht	4,8 %	3,4 %	7,7 %
Slecht tot zeer slecht	0 %	0 %	5,1 %
Totaal	100 %	100 %	100 %

Bron: OKS-enquête

Ook hier zien we een positieve correlatie tussen de frequentie van de relaties en de kwaliteit ervan. We kunnen ons echter niet uitspreken over de richting van de relatie tussen deze twee variabelen: is het de frequentie van de contacten die invloed heeft op hun kwaliteit of omgekeerd?

De goede contacten tussen bemiddelaars kunnen deels worden verklaard omdat ze dezelfde dagelijkse werkrealiteit delen. Volgens de bemiddelaars die we hebben ontmoet, kunnen deze relaties worden bemoeilijkt door het aantal professionele bemiddelaars dat in de erkende instelling actief is. In 'kleine' diensten kan het geringe aantal collega's de contacten bemoeilijken wanneer er sprake is van onderlinge relationele onverenigbaarheden. In grotere organisaties – met een groter aantal bemiddelaars – kunnen de relaties hier echter ook onder lijden, zoals dit DSB-diensthoofd van een OCMW uitlegt: *'Intern loopt het allemaal wat moeilijker. We zijn een grote dienst. Het is niet altijd gemakkelijk om het nodige te doen zodat alle bemiddelaars elkaar kennen en weten hoe iedereen werkt. De interne werkorganisatie is het moeilijkst. (...) Een team van meer dan 30 personen werkt anders dan een team van 5 personen. Een grote dienst is moeilijker. (...) Tegelijkertijd is de werknemer niet alleen want hij heeft veel andere collega's, maar misschien zijn er minder uitwisselingen. Ja, interne uitwisselingen verlopen moeilijker, want je moet meer structuur geven, meer organiseren. (...) De solidariteit in het team is moeilijker met 30 dan met 5. Dat is de grootste uitdaging voor onze dienst in de komende jaren, het handhaven van een hoge werkkwaliteitsstandaard met een groot team door oog te hebben voor dit kwaliteitsaspect, terwijl de hoeveelheid werk niet afneemt, maar toeneemt.'*

2.2. Tussen erkende instellingen voor schuldbemiddeling¹⁹

2.2.1. Minder frequente contacten

Het is geen verrassing dat er minder vaak contacten zijn tussen instellingen voor schuldbemiddeling dan binnen eenzelfde instelling. 14,8 % van de respondenten die in een DSB actief zijn, geven te kennen dat ze geen contacten hebben met collega's van andere erkende instellingen.²⁰

Als we kijken naar de respondenten die bevestigen dat ze contacten hebben met andere erkende instellingen, vinden die contacten niet heel vaak plaats: meer dan drie kwart hebben minder dan één keer per maand contacten met collega's van andere DSB's (76,7 %, zie tabel 9 hierna).

Tabel 9. Frequentie van de contacten tussen DSB's	
Minstens één keer per week	2,3 %
Meerdere keren per maand	21 %
Minder dan één keer per maand	76,7 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

¹⁹ Responsgraad 83,6 %

²⁰ Bij deze respondenten gaat het vooral om Waalse en Vlaamse bemiddelaars. Ze werken meestal (85,3 %) in een OCMW. Ongeveer de helft van hen werkt voltijds in deze instellingen (41,8 %) en een derde halftijds (38,2 %). Ongeveer de helft (49,1 %) werkt in een 'kleine organisatie' (2 VTE of minder). De frequentie van deze contacten hangt niet samen met de ervaring van de respondent.

We zien geen grote verschillen in de frequentie van deze contacten tussen de praktijkgewesten, tussen het type organisatie waar de respondent actief is, tussen het aantal jaar ervaring met schuldbemiddeling of tussen het soort procedure waarin de bemiddelaar optreedt (CSR of niet).

Wat de kwaliteit betreft, zijn deze relaties met andere erkende instellingen variabel. Voor 55 % van de respondenten zijn deze relaties goed tot zeer goed (zie tabel 10 hierna). 43,7 % beoordeelt de relaties echter als neutraal.

Tabel 10. Kwaliteit van de relaties tussen DSB's	
Goed tot zeer goed	55 %
Noch goed, noch slecht	43,7 %
Slecht tot zeer slecht	1,3 % ²¹
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

Hoewel we geen verschil vaststelden in de frequentie van de contacten tussen DSB's in de verschillende gewesten, zien we wel zeer duidelijke verschillen in de kwaliteit van deze relaties (zie tabel 11 hierna). Zo lijken de relaties tussen instellingen kwalitatief beter te zijn in Wallonië dan in de andere gewesten.

Tabel 11. Kwaliteit van de relaties tussen DSB's volgens praktijkgewest			
	Waals Gewest	Vlaams Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Goed tot zeer goed	66,6 %	47,5 %	48,4 %
Noch goed, noch slecht	32,7 %	51 %	48,4 %
Slecht tot zeer slecht	0,7 %	1,5 %	3,2 %
Totaal	100 %	100 %	100 %

Bron: OKS-enquête

Een mogelijke verklaring voor deze regionale verschillen heeft ongetwijfeld te maken met de manier waarop deze erkende instellingen worden gefinancierd en met de manier waarop deze sector is georganiseerd. In het Waals Gewest ontvangen de instellingen een jaarlijkse subsidie op basis van vastgelegde criteria.²² De Waalse DSB's ontmoeten elkaar dus af en toe tijdens vergaderingen met hun subsidiërende overheid. Wat de organisatie van de sector betreft, zijn er bovendien referentiecentra die onder meer als taak hebben om 'een lokaal overlegplatform op te richten waar actieve lokale actoren op het gebied van bestrijding van de overmatige schuldenlast verenigd zijn'²³, om (samen met het Observatorium Krediet en Schuldenlast) lokaal rondetafelgesprekken, intervisievergaderingen en werkgroepen met de schuldbemiddelaars te organiseren. Door deze specifieke bepalingen hebben bemiddelaars in het Waals Gewest – behalve tijdens basis- en voortgezette opleidingen – misschien meer mogelijkheden om elkaar te ontmoeten of om van gedachten te wisselen, wat de kwaliteit van de relaties ongetwijfeld kan verbeteren.

We stellen echter geen grote verschillen vast in de kwaliteit van deze relaties tussen DSB's volgens de anciënniteit van de respondent of het type instelling waarin hij actief is. We stellen echter ook hier opnieuw een positieve correlatie vast tussen de frequentie van de contacten tussen DSB's en de kwaliteit ervan. De richting van de relatie is echter niet bepaald: is het de kwaliteit van de relaties die de frequentie beïnvloed of omgekeerd?

Wat de uitwisseling van praktijkervaringen betreft, lijken de bemiddelaars van erkende instellingen tevreden over de gelegenheden die hen worden geboden. 81,5 % van hen geeft aan dat ze de gelegenheid hebben om met andere schuldbemiddelaars over hun schuldbemiddelingservaringen van

²¹ De meeste respondenten die gewag maken van 'slechte' contacten met andere DSB's, zijn actief in het Vlaams Gewest, werken vooral in een OCMW of een CAW en hebben een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur.

²² Artikel 145, lid 4 van het Waals Wetboek van Sociale Actie en Gezondheid

²³ Artikel 128 van het Waals Wetboek van Sociale Actie en Gezondheid

gedachten te wisselen.²⁴ De overgrote meerderheid van hen die deze gelegenheid niet hebben (87,2 %), vindt dit niet nuttig.

2.2.2. Kritiek op de arbeidsomstandigheden van bemiddelaars die in een OCMW actief zijn

In alle gewesten wordt regelmatig kritiek geuit op de arbeidsomstandigheden van schuldbemiddelaars die in een OCMW actief zijn. Tijdens gesprekken hebben zowat alle bemiddelaars die niet voor een OCMW werken, te kennen gegeven dat ze een negatieve indruk hebben van die arbeidsomstandigheden. Ze omschrijven ze als vrij dwingend en verwijzen naar quota wat betreft het aantal te behandelen dossiers, naar een opgelegd aantal afspraken per dag, naar strikte procedures enz. Volgens deze bemiddelaar die voor een vzw werkt, *'moet men in bepaalde instellingen [OCMW's] cijfers halen, maar hier geeft men ons de tijd om aan dossiers te werken en om ze correct af te handelen. Dat is aangenaam. Als we horen dat men in OCMW's volledig overbelast zijn, kan het niet aangenaam zijn om bandwerk te doen.'*

De autonomie van OCMW-bemiddelaars wordt dus in twijfel getrokken door bemiddelaars die in andere erkenden instellingen actief zijn, zoals deze bemiddelaar ons toevertrouwt, die voor een vzw werkt: *'Ik zou echt niet graag in een OCMW willen werken omdat ze andere eisen stellen. Ik denk dat alle briefwisseling door de directeur en de voorzitter moet worden ondertekend. Voor een voorstel voor een regeling kan worden ingediend, moet het aan een comité worden voorgelegd enz.'*

Volgens de enquête die we hebben uitgevoerd, lijken deze indrukken over minder goede arbeidsomstandigheden in OCMW's niet helemaal gegrond. Hoewel sommige OCMW-bemiddelaars ons vertelden over een zekere starheid in interne procedures (ondertekening van briefwisseling door de hiërarchie, de Raad voor sociale actie die akte neemt van de opening van dossiers enz.), over een zeker werkritme dat wordt opgelegd (afspraken worden om het half uur vastgelegd) en – in heel beperkte mate – over druk die wordt uitgeoefend wat het aantal dossiers betreft dat de dienst moet behandelen, gebruiken ze hun autonomie om allerhande strategieën te vinden om deze strakke regels te 'versoepelen': zoveel mogelijk corresponderen via e-mails die niet door de OCMW-voorzitter moeten worden ondertekend, de afsprakenblokken uitbreiden tot een uur enz. Uit onze analyses blijkt bovendien dat OCMW-bemiddelaars geen melding maken van een hoger stressniveau in vergelijking met bemiddelaars die in andere soorten organisaties actief zijn.

2.3. Tussen collega's advocaten-bemiddelaars²⁵

2.3.1. Hebben advocaten-bemiddelaars contacten?

Advocaten-bemiddelaars hebben regelmatig contact met collega-schuldbemiddelaars. We stellen echter wel vast dat enkele van hen individueel opereren: 10,1 % zegt nooit contact met collega-bemiddelaars (buiten hun praktijk) te hebben.²⁶ Dit isolement valt vooral op in Wallonië, in tegenstelling tot het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (zie tabel 12 hierna).

Tabel 12. Aandeel advocaten-schuldbemiddelaars dat beweert nooit contact te hebben met advocaten en juristen die in schulden bemiddelen (buiten hun praktijk) volgens praktijkgewest	
Waals Gewest	18,5 %
Vlaams Gewest	6,7 %
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	0 %

Bron: OKS-enquête

²⁴ Responsgraad 85,1 %

²⁵ Responsgraad 84,9 %

²⁶ Advocaten-bemiddelaars die geen contact met collega-bemiddelaars (buiten hun praktijk) hebben, zijn vooral in Wallonië actief (voor 62,5 % van hen), hebben meer dan 10 jaar ervaring met schuldbemiddeling (voor 64,3 % van hen) en behandelen meer dan 25 dossiers (voor de helft van hen).

Als we kijken naar advocaten die contacten hebben met collega-bemiddelaars buiten hun praktijk, lopen die contacten uiteen (zie tabel 13 hierna). Voor 17,6 % van de respondenten is dit minstens één keer per week, terwijl dit voor 40,8 % van hen minder dan één keer per maand is.

Tabel 13. Frequentie van de contacten van advocaten-bemiddelaars die de enquête hebben ingevuld, met advocaten of juristen die in schulden bemiddelen (buiten hun praktijk)	
Minstens één keer per week	40,8 %
Meerdere keren per maand	41,5 %
Minder dan één keer per maand	17,6 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

We stellen een positieve correlatie vast tussen de frequentie van deze contacten en het aantal dossiers dat deze respondenten behandelen: hoe meer schuldbemiddelingsdossiers een advocaat behandelt, des te meer contacten heeft hij met collega-bemiddelaars buiten hun praktijk. We stellen echter geen groot verschil vast in de frequentie van deze contacten naargelang het praktijkgewest of het aantal jaar ervaring van de bemiddelaar.

De relaties tussen collega-bemiddelaars zijn overwegend goed tot zeer goed (78,6 %). 21,4% van de respondenten betitelt de relaties als neutraal. Geen enkele respondent maakt gewag van 'slechte relaties' met collega-bemiddelaars (zie tabel 14 hierna). We stellen geen groot verschil vast in de kwaliteit van deze relaties naargelang het praktijkgewest, maar wel naargelang het belang van schuldbemiddeling in de activiteit van de praktijk: hoe groter het aantal schuldbemiddelingsdossiers dat een praktijk behandelt, des te meer betitelt de respondent zijn relaties met collega-schuldbemiddelaars als positief (antwoord 'goed tot zeer goed').

Tabel 14. Kwaliteit van de relaties van advocaten-bemiddelaars met advocaten of juristen die in schulden bemiddelen (buiten hun praktijk)	
Goed tot zeer goed	78,6 %
Noch goed, noch slecht	21,4 %
Slecht tot zeer slecht	0 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

Ook hier is er een positieve correlatie tussen de frequentie van de contacten en de kwaliteit van de relaties, zonder dat de richting ervan kan worden bepaald.

Wat het uitwisselen van praktijkervaringen betreft, lijken de advocaten tevreden over de gelegenheden die hen worden geboden. 96,1 % van de advocaten-bemiddelaars die de enquête hebben ingevuld, zeggen dat ze de gelegenheid hebben om met andere schuldbemiddelaars van gedachten te wisselen over hun bemiddelingservaringen.²⁷ De overgrote meerderheid van hen die deze gelegenheid niet hebben (83,3 %), vindt dit niet nuttig.

2.3.2. Geen eensgezindheid over de praktijken van advocaten-bemiddelaars

Hoewel de contacten tussen collega-bemiddelaars doorgaans goed zijn, deinzen sommige advocaten er niet voor terug om de competenties en de nauwkeurigheid van bepaalde collega's bij het behandelen van schuldbemiddelingsdossiers in twijfel te trekken. De financiële aantrekkingskracht en een zekere routine leiden ertoe dat sommige bemiddelaars niet alle vereiste aandacht aan deze dossiers besteden. Bepaalde advocaten distantiëren zich van het gebrek aan nauwkeurigheid en professionalisme van collega-schuldbemiddelaars: *'Heel wat bemiddelaars onderschatten de mate van nauwkeurigheid en zorgvuldigheid die bij deze dossiers vereist is.'* Dit pakt niet alleen nadelig uit voor de schuldenaars in

²⁷ Responsgraad 83,3 %

schuldbemiddeling, maar ook voor de reputatie van het beroep en voor de interprofessionele relaties (vooral met de sociale sector).

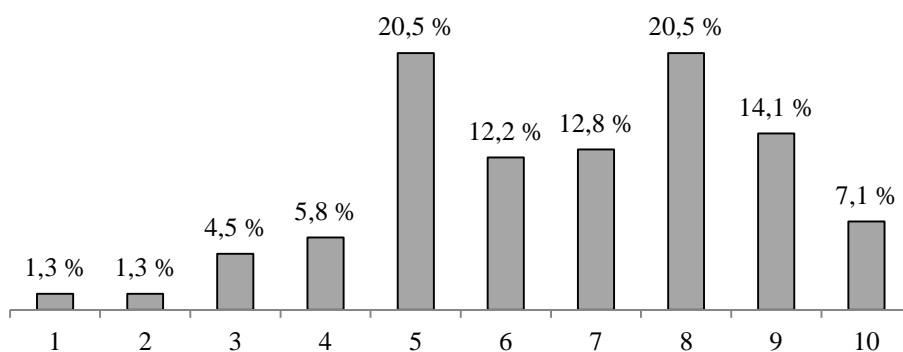
De kritiek tussen collega's gaat vooral over het opstellen van het budget, over de beschikbaarheid van de bemiddelaar en over het luisteren naar de schuldenaar in schuldbemiddeling: *'Sommige collega-bemiddelaars moeten leren menselijk te zijn, want dat zorgt voor problemen op relationeel en beheersmatig vlak. (...) Wanneer u een baan aanvaardt, moet u zich daar om dezelfde manier om bekommeren, ongeacht of het gaat om een betalende of een pro-Deo-opdracht. Als een professionele bemiddelaar een dossier aanvaardt, moet hij weten of hij in staat is om het correct te beheren en te behandelen. (...) Hier [in mijn praktijk] stuur ik geen advocaat naar een zitting wanneer die de persoon nog nooit heeft gezien. Voor gemeenschappelijke dossiers ontvangen we de persoon met zijn tweeën met de behandelende advocaat. U moet de mensen respecteren, dat is belangrijk, het moet in de twee richtingen gaan. (...) Ik begrijp die advocaten niet die CSR aannemen en ze niet behandelen. Ik zeg niet dat men mensen alle dagen moet ontvangen of dat men ze alle dagen aan de telefoon moet hebben, maar er moet een beheerstructuur zijn. Er zijn advocaten-bemiddelaars die men nooit aan de telefoon krijgt of met wie men nooit een afspraak kan maken. Dat vind ik absoluut onbegrijpelijk.'*

Andere kritiek die wordt geuit, gaat over een te strenge houding van collega's ten opzichte van schuldenaars die een moeilijk situatie doormaken: *'Er zijn bemiddelaars die door hun status hun frustraties de vrije loop laten. Er zijn bemiddelaars die in hun zoektocht naar een identiteit ontoelaatbaar autoritair gedrag vertonen.'*

2.3.3. Onbegrip tussen advocaten-bemiddelaars en advocaten die niet in schulden bemiddelen?

Terwijl de contacten tussen advocaten-schuldbemiddelaars doorgaans goed lijken, blijkt dit niet het geval te zijn met advocaten die niet in schulden bemiddelen. Wanneer hen wordt gevraagd naar hoe ze aankijken tegen de professionele erkenning van collega's die niet in schulden bemiddelen, geven de antwoorden een gemengd beeld (een gemiddelde van 6,6/10), zoals blijkt uit grafiek 2 hierna.

**Grafiek 2. Op een schaal van 1 tot 10, hoe voelt u zich professioneel erkend door uw collega's die niet in schulden bemiddelen?
(1= geen erkenning en 10 = volledige erkenning)**



Bron: OKS-enquête

Dit gevoel kan vooral worden verklaard door een gebrek aan waardering voor de materie van de schuldbemiddeling bij sommige advocaten die niet in schulden bemiddelen zoals deze advocaat-bemiddelaar ons toevertrouwt: *'Sommige advocaten zeggen dat het geen recht is, dat het niet hoogstaand is.'* Dit kan leiden tot een zeker onderling onbegrip omdat niet-bemiddelaars niet vertrouwd zijn met de materie en ze er een aantal vooroordelen over hebben.

2.4. Tussen bemiddelaars met verschillende profielen (advocaten tegenover erkende instellingen)

De activiteit van schuldbemiddeling wordt uitgeoefend door professionele bemiddelaars met verschillende profielen, vooral door juristen, advocaten en maatschappelijke werkers. Terwijl schuldbemiddeling twee verschillende professionele profielen (een uit de sociale sector, het andere uit de juridische sector) die normaal niet met elkaar omgaan en die soms bepaalde vooringenomen ideeën over elkaar hebben, de kans biedt om dezelfde activiteit uit te oefenen of om ze op een complementaire manier uit te oefenen, buigt onze analyse zich over de contacten tussen deze twee types professionele bemiddelaars: wisselen advocaten en maatschappelijke werkers vaak ervaringen uit? Hoe kijken ze tegen elkaar aan?

De analyses over de interprofessionele relaties, vooral tussen actoren met een verschillende opleiding en een verschillend profiel, benadrukken dat 'een van de eerste manieren om zich een identiteit aan te meten, erin bestaat om zich van andere groepen te onderscheiden: zij en wij. (...) Neerbuigend doen over de andere is een manier om de eigen echte of vermeende kwaliteiten in de verf te zetten. Dit heeft echter ook zijn prijs wanneer de kritiek de solidariteit vernietigt, het eigenwaardegevoel en de samenwerkingsverbanden verzwakt.'²⁸ De resultaten van onze enquêtes bevestigen dit.

2.4.1. Maatschappelijke werkers tegenover advocaten/juristen buiten hun instelling²⁹

a) Contacten met wisselende frequentie en vrij neutraal

Meer dan een vijfde van de personeelsleden van erkende instellingen heeft geen contact met advocaten/juristen-schuldbemiddelaars (21 %).³⁰ Bij wie aangeeft contact te hebben, is de frequentie variabel (zie tabel 15 hierna). Bij de helft van de respondenten vinden deze contacten minder dan één keer per maand plaats, terwijl 7,1 % verklaart wekelijks contact te hebben.

Tabel 15. Frequentie van de contacten van personeelsleden van erkende instellingen met advocaten/juristen-schuldbemiddelaars (buiten hun instelling)	
Minstens één keer per week	7,1 %
Meerdere keren per maand	43,4 %
Minder dan één keer per maand	49,5 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

We stellen grote verschillen in de frequentie van deze contacten tussen de praktijkgewesten vast (zie tabel 16 hierna): in het Waals Gewest zijn de contacten het minst frequent, in tegenstelling dan in Vlaanderen.³¹

Tabel 16. Frequentie van de contacten van personeelsleden van erkende instellingen met advocaten/juristen-schuldbemiddelaars (buiten hun instelling) volgens praktijkgewest			
	Waals Gewest	Vlaams Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Minstens één keer per week	3,4 %	10,1 %	0 %
Meerdere keren per maand	30,8 %	50,5 %	43,3 %
Minder dan één keer per maand	65,8 %	39,4 %	56,7 %
Totaal	100 %	100 %	100 %

Bron: OKS-enquête

²⁸ Lorient M., 2011, 'Sens et reconnaissance dans le travail', in Karakioulafis C., *Traité de sociologie du travail*, AIONIKOS, p. 43-67.

²⁹ Responsgraad 84,9 %

³⁰ De bemiddelaars van erkende instellingen die aangeven dat ze geen contact hebben met advocaten/juristen-bemiddelaars (buiten hun instelling), zijn vooral in het Waals Gewest actief (voor 2/3 van hen), werken in een OCMW (voor 83,7 % van hen) en een derde van hen bemiddelt in CSR-procedures.

³¹ De verschillen m.b.t. het Brussels Hoofdstedelijk Gewest waren statistisch niet significant.

Er is ook een negatieve correlatie tussen het aantal jaar ervaring van de respondent en de frequentie van de contacten met een jurist/advocaat: hoe groter de ervaring van de bemiddelaar, des te minder vaak vinden deze contacten plaats. Dit resultaat kan worden verklaard door het feit dat hoe meer ervaring een bemiddelaar heeft, des te meer hij vertrouwd is met de materie en des te meer zelfvertrouwen hij heeft. Hij zal dus minder een beroep moeten doen op professionals uit de juridische sector dan anderen. Dit wijst er ongetwijfeld op dat de dossiers van deze bemiddelaars niet voor gezien worden getekend door een jurist of een advocaat, wat in het Waals Gewest nochtans een opgelegde voorwaarde is.³²

Men zou bovendien kunnen vermoeden dat er vaker contacten zijn tussen advocaten en bemiddelaars van erkende instellingen die bemiddelen in CSR-procedures, maar dit is niet zo: er is geen groot verschil in de frequentie van deze contacten tussen respondenten die al dan niet in CSR-procedures bemiddelen.

61 % van de respondenten beoordeelt de kwaliteit van deze contacten als vrij neutraal. Een derde van de respondenten vindt ze goed tot zeer goed (zie tabel 17 hierna).

Tabel 17. Kwaliteit van de relaties van personeelsleden van erkende instellingen met advocaten/juristen-schuldbemiddelaars (buiten hun instelling)	
Goed tot zeer goed	34,4 %
Noch goed, noch slecht	61,6 %
Slecht tot zeer slecht	4 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

We stellen geen grote verschillen in de kwaliteit van deze relaties vast naargelang het praktijkgewest, het type erkende instelling waarvoor de respondent werkt, het aantal behandelde dossiers, het aantal jaar ervaring of het soort bemiddelingsopdrachten (CSR of niet) dat de respondent uitoefent.

Eens te meer is er echter een positieve correlatie tussen de frequentie van de contacten en de kwaliteit ervan.

b) Kritiek op vijf niveaus

De meningen van bemiddelaars van erkende instellingen over advocaten die in schulden bemiddelen, lopen uiteen. Doorgaans is hun mening vrij positief, maar wel met een zeker nuance: *'Er zijn er goede en minder goede.'*

De kritiek van bemiddelaars van erkende instellingen op advocaten-bemiddelaars is vijfvoudig en heeft betrekking op (1) de beschikbaarheid van sommige advocaten-bemiddelaars, (2) het vastleggen van het budget, (3) de betalingen, (4) de exclusieve belangstelling voor juridische kwesties en procedurekwesties en (5) de gebrekkige dossierkennis.

(1) Bemiddelaars van erkende instellingen zeggen dat ze meer beschikbaar zijn voor de personen in schuldbemiddeling dan advocaten-bemiddelaars. Onder beschikbaarheid verstaan ze *'tijd nemen voor de persoon'*, wat het maken van meerdere of langere afspraken inhoudt. In hun ogen nemen bepaalde advocaten niet altijd deze tijd.

Die vaststelling wordt echter gerelativeerd door andere bemiddelaars van erkende instellingen: *'Het hangt ervan af. Er zijn [advocaten-bemiddelaars] die heel menselijk zijn en andere staan*

³² 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 het 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).

erom bekend dat ze geen tijd nemen en niet luisteren. Het is omwille van die beschikbaarheid dat ik zou willen dat meer instellingen gerechtelijke bemiddeling doen.'

Dit argument wordt weerlegd door de advocaten die zeggen dat ze net meer beschikbaar zijn dan de bemiddelaars van DSB's: *'Advocaten zijn volledig en continu beschikbaar, wat bij een OCMW onmogelijk is. Er is geen continuïteit in de dossiers tussen maatschappelijke werkers van OCMW's, vooral tijdens de vakantieperiodes. In mijn praktijk mag mijn medewerker niet op hetzelfde moment vakantie nemen als ikzelf en hij kent alle dossiers. (...) Bovendien ontvangt een OCMW geen personen voor 8 uur en na 16 uur. Ik ontvang mensen 's avonds, vroeg 's ochtends en soms tijdens het weekend.'*

- (2) Een andere geuite kritiek heeft betrekking op de budgetten die advocaten-bemiddelaars in het kader van een CSR-procedure vastleggen. Maatschappelijke werkers maken gewag van negatieve feedback van personen in schuldbemiddeling over advocaten. Die negatieve feedback gaat over de toegankelijkheid en over nonchalance bij het vastleggen van het budget en het leefgeld: *'Het wordt almaar moeilijker om samen te werken met advocaten-gerechtelijke bemiddelaars die zijn aangeduid in een CSR-procedure voor dossiers die daarvoor door onze bemiddelingsdienst werden behandeld. De personen in schuldbemiddeling komen terug naar ons omdat er problemen waren met hun gerechtelijke bemiddelaar, zowel wat het bedrag van het leefgeld als hun onderlinge relatie betrof.'*

Daarom stellen sommige maatschappelijke werkers zich vragen bij de budgetten die advocaten vastleggen en die ertoe leiden dat huishoudens niet over voldoende inkomsten beschikken om een menswaardig bestaan te leiden: *'Er zijn soms problemen met de budgetten die advocaten in het kader van de CSR vastleggen. Als we in het budget enkel ronde cijfers zien, stellen we ons al vragen. Het gevolg is dat de persoon elke maand 300 euro in het rood staat. Het gaat al slecht op relationeel vlak. We zijn verplicht om een pro-Deoadvocaat te nemen om de persoon te vertegenwoordigen. Dat gebeurt vaak. We moeten het budget van de advocaten vaak herzien. Personen hebben moeite om een budget op te stellen en er zijn advocaten die dat overnemen. Of de persoon heeft niet opgelet wanneer ze haar budget heeft opgesteld en kan niet rondkomen.'*

Deze kritiek komt zowel van maatschappelijke werkers als van juristen die in een erkende instelling werken. Het is dus geen kwestie van opleiding: *'Je moet perfect op de hoogte zijn van budgetten en van alles wat met budgetten te maken heeft. Ik denk dat ik zeer kritisch ben tegenover sommige advocaten-bemiddelaars; ze kunnen nog wat leren. Het volstaat niet om een roostertje in te vullen, je moet bijvoorbeeld weten wie recht heeft op een sociaal tarief'*, benadrukt een juriste van een DSB.

- (3) Een derde geuite kritiek heeft te maken met de betalingen die advocaten-bemiddelaars in het kader van een CSR-procedure verrichten. Bemiddelaars van erkende instellingen maken melding van soms erg lange wachttijden bij het storten van het leefgeld aan de persoon in schuldbemiddeling: *'De personen in schuldbemiddeling maken nieuwe schulden, maar de reden voor die nieuwe schulden, heeft vaak niets met een beheerprobleem te maken. Het gaat erom dat de bemiddelaar het leefgeld nooit tweemaal op dezelfde datum stort; dat hij nooit tweemaal hetzelfde bedrag overmaakt; dat hij op vakantie gaat en vergeet om zijn personen in schuldbemiddeling te betalen; dat hij geen afspraken met hen heeft gemaakt over wie betaalt wanneer een regularisatiefactuur binnenloopt, goed wetend dat hij hen niets extra's geeft om die factuur te kunnen betalen die niet noodzakelijk in het budget is opgenomen.'*

Deze twee laatste kritieken onderstrepen het belang dat sommige bemiddelaars hechten aan wat de personen in schuldbemiddeling zeggen. Sommigen nemen afstand van deze uitspraken, andere niet en versterken zo de bestaande vooroordelen.

- (4) Er is ook kritiek op de 'sociaalvoelendheid' van de verschillende partijen. Volgens de bemiddelaars van erkende instellingen zijn sommige advocaten helemaal niet sociaalvoelend: *'Advocaten zijn niet sociaalvoelend en mensen doen hierover regelmatig hun beklag. Dat gebeurt vaak en baart ons zorgen.'* Wat in twijfel wordt getrokken, is het vermogen of de bereidheid van de advocaat-bemiddelaar om rekening te houden met het volledige plaatje en niet allen te focussen op de schuldenlast. Volgens hen heeft een deel van de advocaten-bemiddelaars helemaal geen boodschap aan het *'sociale aspect van schuldbemiddeling'*: *'Iemand die professioneel met recht bezig is, gaat zich niet noodzakelijk over het sociale aspect buigen. Hij verwijst hiervoor door naar het OCMW en gaat dit niet verder onderzoeken. (...) Wij [de maatschappelijke werkers] staan voor empathie, we proberen de persoon te begrijpen en proberen te achterhalen hoe het zover is kunnen komen. Een advocaat focust op de procedure. Het gaat om een techniek. Wij proberen te achterhalen waarom een persoon in die situatie is beland en hoe we haar er weer uit krijgen. Vaak speelt er meer dan alleen het aspect schulden. Een advocaat gaat hier misschien niet naar op zoek.'*

Sommige advocaten steken dit ook niet onder stoelen of banken: *'Ik probeer niet om die mensen te helpen, want dat is onze taak niet.'* Deze advocaten zeggen dat ze geen tijd hebben en niet opgeleid zijn om dit te doen. De bemiddelaars van erkende instellingen roepen daarom op om advocaten een opleiding te laten volgen die vergelijkbaar is met degene die zij moeten volgen en waarin aandacht wordt besteed aan de relationele en sociale facetten van schuldbemiddeling.³³

- (5) Sommige bemiddelaars van erkende instellingen kaarten in minder mate ook de gebrekkige dossierkennis van sommige advocaten aan: *'Advocaten letten misschien minder op bepaalde details. Soms heb ik de indruk dat ze het dossier zelfs niet kennen en dat de secretaresse beter op de hoogte is.'*

Deze kritieken kunnen worden beschouwd als een manier voor bemiddelaars die geen advocaat zijn, om zich in de sector te positioneren en om de kwaliteit van hun opleiding in de verf te zetten (empathie, sociale verankering, beschikbaarheid, opstellen van realistische budgetten enz.). Het is interessant om vast te stellen dat de elementen die medewerkers van erkende instellingen aanhalen om zich van 'slechte praktijkvoorbeelden' te onderscheiden, dezelfde zijn die advocaten gebruiken om bepaalde 'slechte praktijkvoorbeelden' van DSB's te bekritisieren. We komen hierop later terug.

Hoewel deze verschillende kritieken door meerdere bemiddelaars van erkende instellingen worden geuit, herinneren we eraan dat een en ander moet worden genuanceerd. Iedereen is immers de mening toegedaan dat het veeleer om een kwestie van personen en persoonlijkheid gaat dan om een kwestie van opleiding of beroepsklasse in het algemeen. Een maatschappelijk werkster verwoordt het als volgt: *'Er zijn heel sociale en begripvolle advocaten, maar anderen zijn echte chicaneurs.'*

c) Hebben maatschappelijke werkers een complex?

Uit de gesprekken met bemiddelaars van erkende instellingen in de drie gewesten van het land blijkt een zeker complex van de maatschappelijke werkers ten opzichte van professionele rechtsbeoefenaars. We merken een zeker gevoel van onbehagen ten opzichte van een beroepsgroep die soms als eerbiedwaardig of ten minste toch als gerenommeerd wordt betiteld. Sommige maatschappelijke werkers halen zich hun vrees voor de geest wanneer ze begonnen met CSR om geconfronteerd te worden met deze professionals, vooral omwille van het verschil in opleiding: *'Het zijn allemaal licentiaten [masters], ze hebben allemaal universitaire studies gedaan. Ze hebben kennis van het recht die ik niet heb. Als we naar een vergadering gaan, hebben we soms angst dat we niet zullen kunnen volgen, dat we niet alles zullen begrijpen. Soms hebben we een beetje schrik. Ik denk dat juristen toegankelijk zijn, maar ze hebben hun jargon. In het begin was dat indrukwekkend, maar nu ben ik op*

³³ Het Gerechtelijk Wetboek legt dit op voor advocaten die in het kader van een procedure voor collectieve schuldenregeling als schuldbemiddelaar willen worden aangesteld. Zij moeten hiervoor erkend worden en dus een opleiding volgen die aandacht aan deze aspecten besteedt. Er moet nog een koninklijk besluit worden uitgevaardigd en dit aspect moet waar nodig in de wetten en verordeningen van gemeenschappen en gewesten worden opgenomen.

mijn gemak. Ik ga er graag naartoe, ik heb geen schrik meer, terwijl ik in het begin vreesde om een belangrijk element niet te begrijpen.'

Naast dit complex voelen sommige maatschappelijke werkers zich ook niet gewaardeerd door de advocaten-bemiddelaars. Ze ondervinden een gebrek aan erkenning en waardering van sommige advocaten: *'De relatie met de advocaten-bemiddelaars is heel slecht. Hier in ons arrondissement hebben ze niet de minste waardering voor de maatschappelijke werkers en de DSB's van de OCMW's. Ze hebben ons niet graag. (...) Er is echt een gebrek aan waardering ten opzichte van de maatschappelijke werkers en de DSB's in het algemeen. (...) Er zijn enkele uitzonderingen, maar de meesten zijn ons niet gunstig gezind.'*

Deze vorm van complex (en misschien van vooroordeel) zou er nog meer kunnen toe leiden dat maatschappelijke werkers een onderscheid maken tussen hun 'goede praktijken' en de praktijken van juristen/advocaten.

Anderen hebben dit complex-gevoel helemaal niet en voelen zich niet geringschat. Alles hangt af van het gerechtelijk arrondissement en van het karakter van de bemiddelaar die geen advocaat is, zoals deze maatschappelijke werker vermeldt: *'Ik heb even vaak contact met maatschappelijke werkers-bemiddelaars als met advocaten-bemiddelaars aan wie ik vragen kan stellen, want zij hebben immers een licentiaatsdiploma recht en zijn desnoods competenter dan wij. (...) We hebben echt een goede groep bemiddelaars in ons arrondissement, we komen goed overeen. Ze maken geen onderscheid omdat wij maatschappelijke werkers zijn.'*

Dit resultaat maakt duidelijk hoe belangrijk het is om tijdens de CSR-opleiding voor niet-juristen aan het vertrouwen te werken en om de gerechtelijke wereld van zijn geheimzinnigheid te ontdoen; het is voor niet-juristen ook belangrijk dat ze de competenties verwerven zodat ze elkaar kunnen begrijpen of dat een eventueel complex op zijn minst wordt weggewerkt.

d) En met advocaten die niet in schulden bemiddelen?

Los van de kritiek die aan het adres van advocaten-bemiddelaars wordt geuit, benadrukken de bemiddelaars van erkende instellingen dat de kwaliteit van contacten beter is met advocaten die vertrouwd zijn met de materie, dan met advocaten bij wie dit niet het geval is: *'Een advocaat die in schulden bemiddelt, weet onmiddellijk waarover we het hebben en is veel professioneler.'* Een andere maatschappelijke werker die als gerechtelijk bemiddelaar is aangeduid, deelt deze mening: *'Ik stel vast dat advocaten die geen ervaring met CSR-schuldbemiddeling hebben, niet bedreven zijn in alles wat bij bemiddeling komt kijken. Ze pakken de zaken niet goed aan. Advocaten die niet in schulden bemiddelen, zijn hierin minder professioneel.'*

2.4.2. Advocaten-bemiddelaars ten aanzien van maatschappelijke werkers van erkende instellingen

a) Contacten met uiteenlopende frequentie, maar doorgaans goed

12 % van de advocaten-schuldbemiddelaars verklaren nooit contact te hebben met maatschappelijke werkers van DSB's. Het gaat om advocaten die geen overeenkomst met een DSB hebben.³⁴

De contacten die advocaten met deze professionals hebben, vinden met een heel uiteenlopende frequentie plaats (zie tabel 18 hierna): een derde van de advocaten die aan de enquête hebben deelgenomen, verklaart wekelijks contact te hebben, een ander derde maandelijks en het resterende derde minder dan één keer per maand.

³⁴ Advocaten-schuldbemiddelaars die verklaren nooit contact te hebben met maatschappelijke werkers van DSB's zijn vooral actief in het Vlaams Gewest (62,3 % van hen) en in mindere mate in Wallonië (31,6 %). Ze zijn meer dan 10 jaar als bemiddelaar actief (66,7 % van hen).

Tabel 18. Frequentie van de contacten van advocaten-bemiddelaars met maatschappelijke werkers van erkende instellingen voor schuldbemiddeling	
Minstens één keer per week	35,2 %
Meerdere keren per maand	32,4 %
Minder dan één keer per maand	32,4 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

De frequentie van de contacten van advocaten-bemiddelaars met maatschappelijke werkers van een DSB verschilt per gewest: er vinden meer contacten plaats in Vlaanderen dan in het Waals Gewest³⁵, wat overeenkomt met de situatie die de werknemers van erkende instellingen hebben beschreven. Ze hangt ook samen met het aantal schuldbemiddelingsdossiers dat de advocaat-bemiddelaar behandelt: hoe meer dossiers een advocaat behandelt, des te vaker heeft hij contact met de bemiddelaars van erkende instellingen.

Deze frequentie hangt ook samen met het kader waarin de advocaat in schulden bemiddelt. Advocaten-bemiddelaars die deze materie enkel behandelen in het kader van een overeenkomst met een DSB of die een 'gemengde' praktijk hebben (die een overeenkomst hebben met een DSB en daarnaast ook los van een overeenkomst in schulden bemiddelen), hebben vaker contacten met maatschappelijke werkers van een DSB. Er is echter geen verband tussen het aantal jaren ervaring met schuldbemiddeling van de advocaat en de frequentie van zijn contacten met DSB's.

De kwaliteit van de contacten van de advocaten met de DSB-bemiddelaars is doorgaans goed (zie tabel 19 hierna). Bijna drie kwart van de respondenten geeft aan goede tot zeer goede contacten te hebben met de maatschappelijke werkers van erkende instellingen.

Tabel 19. Kwaliteit van de contacten van advocaten-bemiddelaars met maatschappelijke werkers van erkende instellingen voor schuldbemiddeling	
Goed tot zeer goed	72,1 %
Noch goed, noch slecht	27,1 %
Slecht tot zeer slecht	0,7 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

De kwaliteit van de contacten tussen deze twee types professionals verschilt niet veel naargelang het gewest waar de advocaat-bemiddelaar actief is of volgens zijn aantal jaren ervaring in de materie. Er is echter wel een positieve correlatie tussen het aantal schuldbemiddelingsdossiers dat de advocaat behandelt en de kwaliteit van zijn contacten: hoe meer dossiers een advocaat behandelt, des te beter zijn zijn contacten met de maatschappelijke werkers van erkende instellingen.

Bovendien stellen we opnieuw een positieve correlatie tussen de frequentie en de kwaliteit van de contacten tussen deze professionals vast, zonder dat we de richting ervan kunnen bepalen.

b) Twee belangrijke kritieken

Terwijl sommige bemiddelaars van erkende instellingen wezen op omgangsproblemen met bepaalde advocaten, blijken sommige advocaten ook niet tevreden over hun contacten met sommige bemiddelaars die geen advocaat zijn, ook al gewagen 72,1 % van de advocaten die de enquête hebben ingevuld, van goede tot zeer goede relaties met de maatschappelijke werkers van DSB's.

Er worden twee soorten kritiek geuit: enerzijds een beperkte beschikbaarheid en anderzijds een 'te sociale' benadering van de schuldbemiddeling (vooral van de procedure voor collectieve

³⁵ De correlatieanalyses over het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bleken niet significant.

schuldenregeling). Het gaat dus om hetzelfde soort kritiek (beschikbaarheid en benadering) die ook door het personeel van erkende instellingen ten opzichte van advocaten wordt geuit.

Ten eerste argumenteren bepaalde advocaten-bemiddelaars dat ze meer beschikbaar zijn voor personen in schuldbemiddeling omdat hun werktijden ruimer zijn. Daarop antwoorden bemiddelaars van erkende instellingen dat hun werktijden inderdaad minder ruim zijn, maar dat ze bijna doorlopend beschikbaar en vlot bereikbaar zijn en dat ze meer tijd aan personen in schuldbemiddeling besteden dan advocaten.

Ten tweede wijzen bepaalde advocaten op de *'te sociale aanpak'* van bemiddelaars van erkende instellingen: *'Ik vind dat maatschappelijke werkers die schuldbemiddelaars zijn, hun rol van maatschappelijk werker achter zich moeten laten en bemiddelaar tussen de twee partijen moeten zijn. Maar dat vergeten ze vaak.'* Sommige advocaten hebben het over een gebrek aan objectiviteit vanwege de erkende instellingen en beschouwen hen veeleer als *'verdedigers van de belangen van de persoon in schuldbemiddeling'* dan als een neutrale stakeholder.

Ze uiten ook kritiek op een gebrek aan striktheid wanneer andere schuldbemiddelaars van erkende instellingen een budget opstellen. Ze hebben het over *'te ruime'* budgetten die vaak ruimte laten voor uitgaven die in hun ogen niet essentieel zijn.

Deze verschillende kritieken kunnen wijzen op een gebrekkige kennis van elkaars taken. De positie van de maatschappelijke werker-bemiddelaar verschilt immers naargelang het kader waarin hij actief is: in het kader van een niet-gerechtelijke bemiddeling is de bemiddelaar daadwerkelijk de (objectieve) 'raadgever' van de betrokken persoon; bij een gerechtelijke bemiddeling is dit helemaal anders omdat het Gerechtelijk Wetboek van hem als gerechtelijke lasthebber eist dat hij onafhankelijk en onpartijdig ten opzichte van alle partijen blijft.

Los van de geuite kritiek verwijzen de meeste advocaten-bemiddelaars naar de zeldzame samenwerkingen tussen advocaten en maatschappelijke werkers, vooral in het kader van begeleiding/budgetbeheer, terwijl sommigen erkennen dat ze door hun gebrekkige kennis en sociale vaardigheden huishoudens die hen raadplegen, niet altijd met alle aspecten kunnen helpen.

2.4.3. Het CSR-monopolie als uitdaging?³⁶

Bij het zien van deze resultaten lijkt er in de sector een zeker wantrouwen te groeien ten aanzien van de praktijken van bepaalde bemiddelaars. Dit wantrouwen is niet tegen een enkel type professionele beoefenaars gericht. Sommige maatschappelijke werkers vragen zich bijvoorbeeld af of bepaalde advocaten in staat zijn om sociale begeleiding voor te stellen of om voor bepaalde types huishoudens realistische budgetten op te stellen. Omgekeerd stellen sommige advocaten zich vragen bij de juridische competenties van bepaalde maatschappelijke werkers, vooral in het kader van een collectieve schuldenregeling. Het gaat hier eigenlijk niet om een tegenstelling tussen advocaat en maatschappelijk werker. Iedereen is het erover eens dat sommige advocaten goede bemiddelaars zijn, net zoals sommige maatschappelijke werkers dat zijn. Het is niet de opleiding die het probleem is, maar veeleer het karakter en de competentie van sommige bemiddelaars. Deze advocaat zegt het als volgt: *'Goeden en slechten heb je overal. Het is de persoon die ertoe doet en niet de opleiding.'* Hetzelfde horen we bij de maatschappelijke werkers van erkende instellingen: *'De meeste advocaten zijn oké. Het hangt ervan af. Met sommigen verloopt alles zonder de minste problemen. Het hangt af van het individu.'*

³⁶ Magistraten stellen meestal een advocaat of een erkende instelling voor schuldbemiddeling als gerechtelijk bemiddelaar aan. Ze stellen dus bijvoorbeeld geen specifieke maatschappelijke werker binnen een dienst aan, maar wel degelijk de dienst die zowel maatschappelijke werkers als juristen in dienst heeft of die een beroep doet op onafhankelijke juristen die al dan niet advocaat zijn. In de praktijk wordt in erkende instellingen het beheer van een CSR-dossier echter aan een maatschappelijke werker, aan een jurist of aan een combinatie van jurist en maatschappelijk werker. In dit deel wordt dus wel degelijk het beheer van de CSR-procedure door een maatschappelijk werker van een erkende instelling besproken en niet de aanstelling van de instelling als dusdanig.

Dit resultaat brengt ons bij de kwestie van het verschil in praktijken tussen de bemiddelaars. Wat voor problemen zorgt, zijn vooral de *'grote verschillen tussen bemiddelaars bij het vastleggen van het budget en het leefgeld dat ter beschikking van de personen in schuldbemiddeling wordt gesteld (onvoorzienne of onderschatte lasten houden het gevaar in dat na de CSR opnieuw schulden ontstaan enz.)'*

Los van deze woorden lijkt het hier vooral te gaan om de waardering van de eigen professionele praktijken ten opzichte van die van de andere betrokken partijen. In zekere zin gaat om het goedpraten en legitimeren van zijn eigen optreden en statuut. Los daarvan is het debat over het aanstellen van niet-juristen als gerechtelijke bemiddelaars in het kader van CSR verhelderend. Iedereen probeert zijn kwalificatie en competenties om die rol te vervullen, te rechtvaardigen. Sommigen gaan zover dat ze andere professionals minder hoog aanslaan, wellicht met de bedoeling om het idee te verdedigen van een monopolisering van dit statuut van gerechtelijke lasthebber door advocaten.

Hoewel het gaat om een overheersende trend, is het discours van de bemiddelaars toch meer genuanceerd dan het op het eerste gezicht lijkt. Enerzijds omdat sommige advocaten tegen dit monopolie gekant zijn en anderzijds omdat sommige maatschappelijke werkers terughoudend zijn over het idee om als enigen deze rol van gerechtelijke bemiddelaar te vervullen.

De meningen van advocaten over het feit of het gepast is om een niet-jurist als gerechtelijk bemiddelaar aan te stellen, lopen uiteen. Sommigen zijn er niet tegen: *'Waarom [maatschappelijke werkers niet de kans bieden om CSR te doen]? Omdat men naar de rechtbank moet? Wat verandert dat? Het blijft een budgetplan.'* Het feit dat *'maatschappelijke werkers een praktischere kijk op schuldbemiddeling hebben'* kan volgens hen overigens een troef zijn.

Andere advocaten zijn er dan weer ronduit tegen. Ze halen drie argumenten aan. Ten eerste betwijfelen ze of maatschappelijke werkers voldoende juridische bagage hebben om dit mandaat uit te oefenen. Ten tweede wijzen ze op de kwestie van belangenvermenging, meer bepaald wanneer het OCMW schuldeiser in een dossier is. Ten derde verwijzen ze naar de *'te sociale'* aanpak van bemiddelaars van erkende instellingen: *'Er is een verschil in zienswijze tussen sociale partners en advocaten: advocaten pakken het juist aan, ze zijn beter vertrouwd met de wet. Een OCMW mikt op de kwijscheiding van de schulden en dan zien we wel verder. Er is een socialer aspect dat de bovenhand neemt.'*

Sommige advocaten-bemiddelaars gaan bij hun argumentering zelfs zover, dat alleen juristen-advocaten in staat zijn om deze materie uit te oefenen en sluiten de facto andere juristen uit. Enerzijds notarissen en gerechtsdeurwaarders: *'Een advocaat is het beste geplaatst voor CSR. Dit is niet het geval voor gerechtsdeurwaarders omdat die al heel veel met het innen van schuldvorderingen bezig zijn. Notarissen? CSR behoort helemaal niet tot hun gewone werkpraktijk.'* En anderzijds juristen van erkende instellingen: *'Een bemiddelaar moet zijn weg weten binnen de rechtbank en vatten wat de taak van een gerechtelijke lasthebber inhoudt. Ik denk niet dat een jurist in dienst van een OCMW hiervoor echt geschikt is. Je moet jurist en advocaat zijn.'*

Hun argumentatie gaat vooral uit van het verwerpen van een *'vermenging van zaken'*. Zij zien voor iedereen een rol weggelegd, een gebied waarin men actief mag zijn en waar men niet uit mag komen. Een advocaat blijft dus een advocaat en mag zijn bevoegdheden niet te buiten gaan.

Het gaat om een vrij restrictieve en behoudsgezinde kijk op taken en beroepen, waarbij het personeel van erkende instellingen verwordt tot een soort van *'logistieke steunverlener van de advocaat'*. Deze argumentatie wijst wel op de inbreng die maatschappelijke werkers bij gerechtelijke bemiddeling te bieden hebben, zonder hen echter de hoofdrol toe te kennen: *'De OCMW's zouden bij hun kerntaak moeten blijven, hun sociale rol spelen en de personen helpen met budgetbegeleiding. De maatschappelijke werkers die aangesteld zijn voor CSR, moeten begeleiden. (...) Er is binnen CSR een taak voor maatschappelijke werkers weggelegd, maar dan wel een sociale taak: ze moeten helpen bij het beheer van budgetten en personen helpen hun leven te reorganiseren met opleidingen over het*

bijhouden van een budget. De twee moeten ook gescheiden zijn, zodat de bemiddelaar buiten het intieme leven van de personen blijft, vooral buiten het huishoudbudget.'

Het gaat om een bijzondere kijk op de rol van bemiddelaar waarover beslist niet iedereen het eens is. Deze visie beperkt de rol van de bemiddelaar tot die van een curator, net zoals in een faillissementsprocedure. De functie van gerechtelijke lasthebber sluit echter niet uit dat men aan budgetbeheer en budgetbegeleiding doet.

In deze discussie willen de rechtsbeoefenaar de bovenhand houden: *'OCMW's mogen geen 'zuivere CSR' doen, ze moeten helpen met het begeleiden van personen die dit nodig hebben. CSR moet losstaan van de OCMW's. De roeping van een maatschappelijk werker bestaat erin om mensen dag na dag te helpen, om hen advies te geven. In het kader van CSR spelen ze deze rol niet langer. Advocaten moeten zich met de procedure bezighouden.'* Deze redenering houdt geen rekening met het feit dat een bemiddelaar in het kader van collectieve schuldenregeling wel degelijk tot een goed budgetbeheer kan bijdragen zodat de procedure succesvol is. Hij hoeft hierbij niet aan objectiviteit en onpartijdigheid in te boeten.

Ook bij de maatschappelijke werkers zijn de meningen over de gepastheid van het aanstellen van een niet-jurist als gerechtelijk bemiddelaar verdeeld. De meeste bemiddelaars die al bij CSR-procedures zijn betrokken, zijn ervoor. Na een aanpassingsperiode vinden ze er voldoening in.

Anderen die het nog nooit hebben gedaan, willen heel graag CSR doen, vooral bij dossiers waarvoor ze het verzoekschrift hebben opgesteld. Ze zijn gefrustreerd omdat ze met bepaalde personen iets ten gronde in gang hebben gezet en dat ze dit nu uit handen moeten geven en er vervolgens niets meer over vernemen: *'Ik vind het echt vrij jammer (en soms ondankbaar) om mijn werk met rechthebbenden te moeten stopzetten wanneer ze hun beschikking van toelaatbaarheid hebben ontvangen.'* Dit standpunt doet echter vragen rijzen over de onpartijdigheid van de gerechtelijke bemiddelaar.

Andere maatschappelijke werkers voelen zich van weer niet klaar om *'de gerechtelijke wereld te trotseren.'* Dit standpunt hangt ongetwijfeld samen met een fout beeld van wat CSR precies inhoudt in termen van betrokkenheid, procedures, verantwoordelijkheid en contacten met de rechtbank: *'Eerlijk, CSR is niet voor iedereen weggelegd. Je moet niet verwachten dat iemand anders in jouw plaats naar een zitting gaat, dus moet je de zitting verduren, want ze is openbaar. (...) Je mag niet bang zijn om fouten te maken, anders boek je nooit vooruitgang.'* Deze uitspraken illustreren perfect wat we verstaan onder een 'complex van de maatschappelijke werker' ten opzichte van andere rechtsbeoefenaars.

Deze verschillende redeneringen en standpunten weerspiegelen de vele stereotypen en vooroordelen die de ronde doen over zowel advocaten als maatschappelijke werkers. Ze zijn voor sommigen het bewijs van een grote wederzijdse miskennis van elkaars kwalificaties, competenties en werksituaties. We stellen ook vast dat sommige maatschappelijke werkers de redenering van advocaten delen dat ze niet in staat zouden zijn om CSR-dossiers te beheren.

Tot slot van dit deel stellen we in het kader van CSR vast dat er vruchtbare samenwerkingen tussen maatschappelijke werkers van erkende instellingen en advocaten bestaan. Die nemen heel uiteenlopende vormen aan. Wanneer bijvoorbeeld bepaalde advocaten worden aangesteld voor een CSR waarvoor het verzoekschrift door een erkende instelling werd opgesteld, nodigen ze de persoon die het verzoekschrift heeft opgesteld uit voor een afspraak met de persoon in schuldbemiddeling (als die daarmee akkoord gaat). Andere advocaten stellen naast deze gezamenlijke ontmoeting budgetbegeleiding met deze laatste voor. Dit gaat echter niet altijd zonder slag of stoot omdat de bemiddelaars van erkende instellingen zelden zelf aan budgetbegeleiding doen; dit wordt meestal aan een sociale eerstelijnsdienst toevertrouwd. Het contact tussen de bemiddelaar van de erkende instelling, de advocaat en de persoon in schuldbemiddeling wordt zo verbroken.

3. Contacten met enkele andere schuldbemiddelingsactoren

Wanneer schuldbemiddelaars wordt gevraagd naar hun beweegredenen om deze beroepsactiviteit³⁷ voort te zetten, worden de menselijke contacten als de op één na belangrijkste reden aangehaald, net na het gevoel een nuttige rol te vervullen. Naast de omgang met personen in schuldbemiddeling wordt gewezen op de contacten met een groot aantal professionals uit heel uiteenlopende sectoren, gaande van schuldeisers over magistraten (voor bemiddelaars die CSR doen) tot eerstelijns hulpdiensten, maar ook met andere professionele schuldbemiddelaars. Deze verscheidenheid aan contacten lijkt schuldbemiddeling ook van andere sectoren te onderscheiden waarin maatschappelijke werkers of professionele rechtsbeoefenaars actief zijn.

In de enquête bij schuldbemiddelaars werden gepeild naar hun contacten met enkele andere professionals die zelf geen schuldbemiddelaar zijn, maar belangrijke actoren bij deze bemiddeling zijn. In dit deel behandelen we de contacten met schuldeisers en invorderingsbureaus (deel 3.1.), met professionals uit de gerechtelijke procedure (deel 3.2.), met professionals uit de sociale sector (deel 3.3.) en met (para)medische beroepen (deel 3.4.).

3.1. Schuldeisers en invorderingsbureaus³⁸

3.1.1. Vooral neutrale contacten

Een professionele schuldbemiddelaar is de schakel tussen twee actoren: enerzijds de persoon in schuldbemiddeling en anderzijds de schuldeisers. De contacten met schuldeisers en invorderingsbureaus zijn voor twee derde van de respondenten neutraal (zie tabel 20 hierna). Meer dan een kwart van hen (27,1 %) betitelt deze contacten als goed tot zeer goed. Bijna 5 % van hen vindt deze contacten dan weer 'slecht tot zeer slecht'.³⁹

Tabel 20. Kwaliteit van de relaties van schuldbemiddelaars met schuldeisers en invorderingsbureaus (alle respondenten samen)	
Goed tot zeer goed	27,1 %
Noch goed, noch slecht	68,3 %
Slecht tot zeer slecht	4,6 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

We stellen geen grote verschil vast in de kwaliteit van die relaties naargelang het profiel van de schuldbemiddelaar (DSB of advocaat). Er zijn echter wel verschillen naargelang het gewest waar de bemiddelaar actief is (zie tabel 21 hierna). Vlaamse schuldbemiddelaars geven enerzijds aan dat ze de beste contacten met schuldeisers hebben, maar anderzijds zijn zij degenen die het vaakst melding maken van slechte tot zeer slechte relaties. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden deze relaties het neutraalst beoordeeld.

Tabel 21. Kwaliteit van de relaties van schuldbemiddelaars met schuldeisers en invorderingsbureaus volgens praktijkgewest (alle respondenten samen)			
	Waals Gewest	Vlaams Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Goed tot zeer goed	23,9 %	30,2 %	21,2 %
Noch goed, noch slecht	73,5 %	63,5 %	76,9 %
Slecht tot zeer slecht	2,6 %	6,3 %	1,9 %
Totaal	100 %	100 %	100 %

Bron: OKS-enquête

³⁷ Zie in dit verband het artikel: Jeanmart C., 2016, 'Professionele schuldbemiddelaars: uiteenlopende trajecten, motivaties en ambities', gepubliceerd op de website van het Observatorium onder de rubriek 'Analyses en onderzoeken' (www.observatoire-credit.be).

³⁸ Responsgraad 84,4 %.

³⁹ Het zijn vooral bemiddelaars uit Vlaanderen die gewagen van slechte relaties met schuldeisers (75 %). Bij de personeelsleden van erkende instellingen werken de meesten die gewagen van minder goede relaties met schuldeisers voor een OCMW (82,4 %).

Deze relaties tussen bemiddelaars en schuldeisers lijken te verbeteren naarmate de ervaring toeneemt. De oudste bemiddelaars in functie zeggen immers vaker goede tot zeer goede contacten met schuldeisers te hebben dan minder ervaren bemiddelaars. Dit resultaat kan zeker worden verklaard door werkervaring die men langzaam opdoet, door een toename van het zelfvertrouwen bij het onderhandelen, door het beheersen van elkaars codes en jargon, maar ook omdat men elkaar beter kent: *'Je moet ook de instelling kennen waarmee je onderhandelt. Op een bepaald moment zijn er bijvoorbeeld veranderingen. Je werkt met een schuldeiser en dat loopt een tijd goed en plots stellen we vast dat er veranderingen binnen de instellingen zijn geweest. Het is belangrijk om die te zien zodat je weet waar de onderhandeling het beste kan worden gevoerd.'*

3.1.2. Wat verwijt men aan schuldeisers?

Zowel de advocaten als de personeelsleden van erkende instellingen wijzen op drie problemen met betrekking tot schuldeisers.

Ten eerste is er het agressieve optreden van sommigen van hen ten opzichte van personen in schuldbemiddeling, terwijl de bemiddelaar zich al heeft gemeld (vooral in het kader van een niet-gerechtigde procedure). Sommige bemiddelaars zouden een groot deel van hun tijd besteden aan het geruststellen van ongeruste personen: *'Ik ondervind problemen om personen gerust te stellen die dagelijks door hun schuldeisers (per telefoon, sms, bezoek enz.) worden lastig gevallen die altijd meer willen.'*

Ten tweede wijzen ze op het gebrek aan medewerking van bepaalde schuldeisers (in het bijzonder bepaalde banken, overheidsdiensten, energieleveranciers en telecombedrijven), of op hun *'gebrek aan goede wil'*. Dit uit zich in het niet antwoorden op verstuurd brieven, het niet tijdig doorsturen van gevraagde documenten (zoals afrekeningen) of het doorsturen van onvolledige of onnauwkeurige documenten, het systematisch weigeren van ontwerperegelingen wanneer er weinig geld beschikbaar is, wat in hun ogen tijdverlies is: *'Banken zoals X of Y schermen met het beroepsgeheim. Ze sturen de documenten (afrekeningen enz.) meestal naar de persoon in plaats van rechtstreeks naar ons.'*

Ten derde wijzen ze op een gebrek aan interesse voor de schuldbemiddeling. Dit komt vooral tot uiting in het kader van CSR wanneer vertegenwoordigers van schuldeisers vaak niet aanwezig zijn op hoorzittingen. *'Wanneer ze niet naar de hoorzittingen komen, hebben we het gevoel dat ze niet geïnteresseerd zijn in de procedure. We worden geacht zowel hun belangen als die van de persoon in schuldbemiddeling te behartigen, maar, als ze nooit van zich laten horen, stellen we ons vragen. Ik heb zin om hen te zeggen: Kom en bewijs dat u er bent.'*

Bemiddelaars wijten deze interprofessionele problemen voor een deel aan het feit dat sommige contactpersonen niet vertrouwd zijn met schuldbemiddeling of met de procedures: *'Sommige instellingen weten niet hoe ze een regeling moeten interpreteren en verspillen onze tijd door vragen te stellen, terwijl alles in de regeling staat.'* Het gaat enerzijds om kredietinstellingen. Anderzijds wordt verwezen naar 'kleine, niet-professionele schuldeisers', met andere woorden particulieren bij wie bepaalde personen in schuldbemiddeling schulden hebben (bijvoorbeeld particuliere huiseigenaars die een woning verhuren): *'Het loopt moeizamer met particuliere schuldeisers. De voormalige verhuurder is bijvoorbeeld nerveuzer omdat hij niet op de hoogte is van de procedure.'*

3.2. Actoren gerechtelijke procedure: magistraten en griffies van arbeidsrechtbanken

Bij de bemiddelaars die aan collectieve schuldenregeling doen (al dan niet juristen) verschilt de frequentie en de kwaliteit van de contacten met griffies⁴⁰ en magistraten⁴¹.

⁴⁰ Responsgraad 90,4 %

⁴¹ Responsgraad 86,8 %

3.2.1. Magistraten belast met CSR

Bemiddelaars die aan CSR doen, beschouwen de contacten met magistraten als een aantrekkingspunt voor het beroep. Maatschappelijke werkers benadrukken overigens dat het een van de weinige professionele activiteiten is waarbij ze wellicht met een rechtbank kunnen samenwerken. Advocaten van hun kant gewagen in het kader van collectieve schuldenregeling van andere contacten met magistraten omwille van hun statuut van gerechtelijke lasthebbers en niet van raadsman van een rechtzoekende.

a) Meer en betere contacten voor advocaten-bemiddelaars

Van de respondenten die aangeven dat ze CSR doen, zegt meer dan 20 % dat ze geen contacten met magistraten hebben (20,5 %). Hoewel dit verrassend kan lijken, kan het worden verklaard door het feit dat de respondent (maatschappelijk werker of jurist) wel degelijk aan CSR-dossiers werkt, maar niet direct instaat voor de contacten met magistraten. In (middel)grote erkende instellingen bijvoorbeeld komt het vaker voor dat één enkele bemiddelaar zich om de hoorzittingen bekommert, terwijl de dossiers samen met collega's worden beheerd. Hetzelfde gebeurt ook – maar dan in mindere mate – in advocatenkantoren waar bepaalde juristen (medewerkers die geen advocaat zijn) de dossiers voorbereiden die vervolgens door advocaten worden verdedigd.

Tabel 22. Aandeel van de respondenten dat CSR doet en aangeeft nooit contact te hebben met een magistraat die belast is met CSR volgens het profiel van de respondent

Personeel van erkende instellingen	40,7 %
Advocaten	2,5 %

Bron: OKS-enquête

Advocaten-bemiddelaars hebben vaker contacten met magistraten dan bemiddelaars van erkende instellingen die CSR doen (zie tabel 23 hierna). Terwijl 6,5 % van de eersten beweren minstens één keer per week contact met magistraten te hebben, zijn er slechts 1,2 % van de tweeden in dit geval. Omgekeerd heeft 88 % van de bemiddelaars van erkende instellingen die CSR doen minder dan één keer per maand contact met deze actoren; van de advocaten zijn er slechts 48,4 % in dit geval.

Tabel 23. Frequentie van de contacten van schuldbemiddelaars die CSR doen met magistraten belast met CSR volgens het profiel van de respondent

	Personeel van erkende instellingen	Advocaten
Minstens één keer per week	1,2 %	6,5 %
Meerdere keren per maand	10,8 %	45,1 %
Minder dan één keer per maand	88 %	48,4 %
Totaal	100 %	100 %

Bron: OKS-enquête

We stellen geen verschil vast in de frequentie van de contacten met magistraten tussen de praktijkgewesten, het aantal jaar ervaring van de bemiddelaar of het type arbeidsovereenkomst (voor DSB-medewerkers).

Er is echter wel een positieve correlatie tussen het aantal dossiers dat de bemiddelaar behandelt en de frequentie van de contacten. Hoe meer schuldbemiddelingdossiers een bemiddelaar behandelt, des te vaker heeft hij contact met magistraten. Dit resultaat verrast niet. Opmerkelijk is ook dat wat het type organisatie betreft, bemiddelaars die in een OCMW-vereniging werken, vaker contact hebben met magistraten dan bemiddelaars die in andere types erkende instellingen actief zijn. We hebben geen uitleg voor dit resultaat.

De relaties van bemiddelaars met magistraten zijn meestal goed tot zeer goed (zie tabel 24 hierna). Minder dan 1 % van de respondenten betitelt ze als slecht tot zeer slecht.

Tabel 24. Kwaliteit van de relaties van schuldbemiddelaars die CSR doen met magistraten belast met CSR	
Goed tot zeer goed	71,4 %
Noch goed, noch slecht	27,7 %
Slecht tot zeer slecht	0,8 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

We zien duidelijke verschillen in de kwaliteit van deze contacten naargelang het profiel van de respondent (zie tabel 25 hierna). Zo lijken advocaten-bemiddelaars betere relaties met magistraten te hebben dan personeelsleden van erkende instellingen. Hoewel geen enkele DSB-bemiddelaar aangeeft slechte contacten met magistraten te hebben, is dit echter wel het geval bij 1,3 % van de advocaten. Sommige advocaten beklagen zich immers over de manier waarop bepaalde magistraten hun eisen kenbaar maken.

Tabel 25. Kwaliteit van de relaties van schuldbemiddelaars die CSR doen met magistraten belast met CSR volgens het profiel van de respondent		
	Personeel van erkende instellingen	Advocaten
Goed tot zeer goed	50,6 %	82,6 %
Noch goed, noch slecht	49,4 %	16,1 %
Slecht tot zeer slecht	0,0 %	1,3 %
Totaal	100 %	100 %

Bron: OKS-enquête

De betere contacten van advocaten-bemiddelaars met magistraten kunnen ongetwijfeld deels worden verklaard door het feit dat deze juristen gewoon zijn om om te gaan met rechtbanken en vertegenwoordigers van justitie en omdat ze bekend zijn met burgerrechtelijke procedure. Omdat het om hun gebruikelijke werksfeer gaat, beheersen ze de codes, ongeacht de behandelde materie.

Omgekeerd kunnen de minder goede contacten van DSB-medewerkers met magistraten ongetwijfeld deels worden verklaard door het feit dat ze minder vaak met die laatsten werken. Bovendien werken sommige magistraten liever met professionele rechtsbeoefenaars in het kader van schuldbemiddelingsdossiers. Ze hebben dus misschien geen juist idee over hun relatie met maatschappelijke werkers.

Verschillen in de kwaliteit van de contacten zijn ook merkbaar tussen de gewesten (zie tabel 26 hierna). In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn de bemiddelaars het minst te spreken over de kwaliteit van deze contacten, in tegenstelling tot Vlaamse bemiddelaars.

Tabel 26. Kwaliteit van de relaties van schuldbemiddelaars die CSR doen met magistraten volgens praktijkgewest			
	Waals Gewest	Vlaams Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Goed tot zeer goed	62,1 %	84,0 %	37,5 %
Noch goed, noch slecht	37,9 %	16,0 %	50,0 %
Slecht tot zeer slecht	0,0 %	0,0 %	12,5 %
Totaal	100 %	100 %	100 %

Bron: OKS-enquête

Uit de interviews blijkt dat er in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest omgangsproblemen met bepaalde magistraten zijn, ongeacht of de bemiddelaar een advocaat of een maatschappelijk werker is: *'Met één rechter in het bijzonder is het moeilijk, want hij is onaangenaam; maar tegelijk draagt hij ook veel bij. Ik dacht dat hij minachting had voor niet-juristen, maar ik besef nu dat hij zo met iedereen omgaat.'*

Eens te meer is er een positieve correlatie tussen de frequentie van de contacten met magistraten en de kwaliteit ervan. Deze goede contacten met magistraten gaan overigens gepaard met een groter gevoel van professionele erkenning vanwege de respondenten.

b) Diverse kritieken ten aanzien van de magistraten

Bemiddelaars die CSR doen (ongeacht of ze advocaat, jurist of maatschappelijk werker zijn) staan kritisch tegenover het gerechtelijk systeem en tegenover de organisatie van de arbeidsrechtbanken. Advocaten lijken echter meer ontevreden te zijn dan medewerkers van erkende instellingen.⁴² Er wordt op vijf punten kritiek geuit.

- (1) Eén: de termijnen. Er wordt verwezen naar lange termijnen in termen van toelaatbaarheid, homologatie, taxatie enz., maar ook bij de vraag om in een bepaald dossier van bemiddelaar te veranderen: *'De desorganisatie van de gerechtelijke wereld heeft een directe en negatieve impact op het bemiddelingswerk: gerechtelijke achterstand, te laat vastleggen van hoorzittingen, dossiers die wachten op afsluiting enz.'* *'Bij CSR kan de traagheid van de rechtbanken tot conflicten leiden met personen in schuldbemiddeling. Zij begrijpen immers niet dat hun procedure langer loopt omdat men moet wachten op een hoorzitting of op een antwoord van de rechtbank.'*
- (2) Twee: de steeds strengere eisen van magistraten in bepaalde arrondissementen: *'Het beleid van de rechtbank bestaat erin om procedures te standaardiseren om hun werk te vergemakkelijken, maar er moet ook aan het werk van de bemiddelaars worden gedacht.'* De kritiek betreft niet zozeer de eisen als dusdanig, maar wel de manier waarop die aan de bemiddelaars worden opgelegd (weinig overleg, er wordt weinig rekening gehouden met de bestaande en doeltreffende werkmethodes van bemiddelaars enz.): *'Rechters vragen almaar vaker dat bemiddelaars zich aan hun eisen houden om het werk van de griffie en van de rechtbank te vergemakkelijken. Ik kan dat verstaan, maar een advocaat is vrij en onafhankelijk. Het stoort me niet om me aan te passen aan de eisen van de rechtbank, maar men moet me wat tijd geven om het te doen. De veranderingen zouden geleidelijk moeten kunnen plaatsvinden.'*

Sommige advocaten gaan zelfs nog verder in hun kritiek: *'Ik vind dat de rechtbank niet echt rekening houdt met mijn werk wanneer ze steeds meer eisen stelt. Ik heb soms de indruk dat ik behandeld word als een werknemer die bij haar in dienst is.'*

Bepaalde advocaten hekelen zelfs het *'wantrouwen van sommige arbeidsrechtbanken over' de kwaliteit van het werk van de bemiddelaar.* In sommige arrondissementen zou dat wantrouwen zijn ontstaan toen de bevoegdheid van de beslagrechter naar de arbeidsrechtbank is gegaan: *'Ik heb een duidelijke verandering vastgesteld bij de overdracht van [de] beslag[rechter] naar de arbeidsrechtbank omdat de rechters een andere mentaliteit hadden. Voorheen had ik het gevoel van samenwerking tussen de rechtbank en de bemiddelaars. Sinds de overdracht naar de arbeidsrechtbank, zijn de magistraten gestart met een vooroordeel van argwaan ten opzichte van de bemiddelaars; ze controleren dus meer en hebben meer hun standpunten en werkorganisatie en die van hun griffiers voor ogen, maar besteden weinig aandacht aan de betrokkenheid van de bemiddelaars. De rechters zijn heel dirigistisch en roepen bepaalde bemiddelaars tot de orde.'*

- (3) Drie: het gebrek aan erkenning voor het werk van de bemiddelaar. De respondenten brengen het feit ter sprake dat sommige magistraten de tijd en het werk onderschatten die de bemiddelaar aan elk dossier besteedt: *'De magistraten lijken het werk in aantal uren te onderschatten dat de bemiddelaars verrichten'*, vertelt deze advocaat in vertrouwen. Een andere zegt dat *'de kwaliteit van het werk wordt erkend, maar niet de kwantiteit van het werk.'*

⁴² Een van de vragen van de online-enquête bood respondenten de gelegenheid om problemen aan te kaarten waarmee ze in de praktijk worden geconfronteerd. De vraag luidde als volgt: 'Vermeld kort de belangrijkste problemen waarmee u bij het bemiddelen in schulden wordt geconfronteerd (al dan niet gerechtelijke schuldbemiddeling).' Omdat het op een open vraag ging, hadden de respondenten alle vrijheid om zich te uiten. Zo wees 17,4 % van de advocaten die deze vraag hadden beantwoord, op problemen met de arbeidsrechtbanken. Bij de DSB-medewerkers lag dat percentage drie keer lager (6,1 %).

- (4) Vier: de aarzeling bij sommige rechters om in het kader van CSR naast advocaten erkende instellingen aan te stellen: *'In een bepaald jaar werd ik slechts één keer aangesteld en in een ander jaar had ik vijf aanstellingen op twee weken. Ik weet niet waarom, maar het is zo'*, vertrouwt deze maatschappelijke werker ons toe.

Drie hypothesen kunnen deze aarzeling verklaren. Een eerste hypothese heeft te maken met de geografische bevoegdheid van de OCMW's. De meesten van hen linken bijstand aan de woonplaats van het huishouden, wat voor problemen zorgt wanneer de persoon in schuldbemiddeling verhuist. Een tweede hypothese zou in verband staan met het risico dat de erkende instelling zowel bemiddelaar als schuldeiser kan zijn, waardoor een belangenconflict zou ontstaan. Een derde hypothese zou zijn dat bepaalde magistraten/juristen uit corporatisme liever met advocaten werken dan met andere beroepsgroepen.

- (5) Vijf: sommigen wijzen op een vorm van inmenging vanwege de rechtbank: *'In bepaalde dossiers gaan de persoon in schuldbemiddeling en de schuldeisers akkoord met de ontwerpregeling, maar wijst de rechtbank het ontwerp af en laat de bemiddelaar alles overdoen. Er is sprake van inmenging door de rechtbank. Dat is niet voorzien in de wet.'*⁴³

Een laatste opmerking geformuleerd door slechts een paar advocaten, is dat de rechtbank niet controleert of het kantoor van de advocaat geografisch in de buurt van de woonplaats van de persoon in schuldbemiddeling ligt.

Ondanks deze kritieken is een groot aantal van de bemiddelaars tevreden over hun relaties met magistraten: *'Ik heb goede contacten met de rechtbank. De rechter kan soms heel streng zijn, maar hij verdedigt zijn bemiddelaars goed. Als er opmerkingen moeten gemaakt worden, doet hij dat en soms heel streng. Hij stuurt systematisch rappels als we te laat zijn met onze jaarverslagen, maar dat wijst erop dat hij zijn dossiers volgt. Omgekeerd hebben we hem niets te verwijten, in tegenstelling tot in andere rechtbanken. Hij reageert heel snel op vragen die we hem stellen over het bepalen van erelonen. Die vastlegging gebeurt zo snel mogelijk en is meestal gunstig. Hij heeft me al opmerkingen gemaakt, maar daarna hebben we erover gepraat en was alles in orde.'*

3.2.2. De griffies van de arbeidsrechtbank

Van de respondenten die aangeven dat ze CSR doen, zegt 8,3 % nooit contacten met de griffies te hebben. Ook hier zijn er verschillen naargelang het profiel van de respondenten: bij het DSB-personeel gaat het om 17 % en om 0,6 % bij de advocaten (zie tabel 27 hierna). Dezelfde hypothese als bij de contacten met magistraten kan hier naar voren worden geschoven.

Tabel 27. Aandeel van de respondenten dat aangeeft CSR te doen en nooit contact heeft met de griffie van de arbeidsrechtbank volgens het profiel van de respondent	
Personeel van erkende instellingen	17,0 %
Advocaten	0,6 %

Bron: OKS-enquête

De contacten met leden van de griffie vinden vrij vaak plaats (zie tabel 28 hierna).

⁴³ De rechter moet een zekere controle uitoefenen en kan weigeren om een minnelijke ontwerpregeling goed te keuren, zelfs wanneer alle partijen die aanvaarden. Een eerste reden voor zijn weigering kan ermee te maken hebben dat niet alle regels van de procedure (m.b.t. de ontvankelijkheid van aangiften van schuldvordering, het versturen van de ontwerpregeling en het uitdrukkelijk of stilzwijgend aanvaarden ervan) in acht werden genomen. Een tweede reden kan te maken hebben met het schenden van een basisregel van openbare orde zoals het vastleggen van een looptijd voor de regeling die de maximumlooptijd overschrijdt zonder dat aan de voorwaarde vastgelegd in de wet, is voldaan.

Tabel 28. Frequentie van de contacten van de respondenten die aangeven CSR te doen met de griffies van de arbeidsrechtbank	
Minstens één keer per week	12,4 %
Meerdere keren per maand	37,5 %
Minder dan één keer per maand	50,2 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

Het is niet verwonderlijk dat hoe meer CSR-dossiers de schuldbemiddelaar behandelt, des te vaker hij contacten heeft. Advocaten hebben vaker contact met de griffies dan bemiddelaars van erkende instellingen. Als we kijken naar het type instelling, hebben bemiddelaars van de OCMW's minder vaak contact met personeelsleden van de griffies dan degene die in andere soorten instellingen actief zijn. We hebben geen verklaring voor dit resultaat. We stellen wel geen verschil tussen de praktijkgewesten vast.

De relaties met het personeel van de griffies zijn meestal goed tot zeer goed (79,1 %, zie tabel 29 hierna). Geen enkele bemiddelaar maakt gewag van slechte contacten met deze professionals. Net zoals bij de relaties met magistraten, zijn het ook hier de advocaten-bemiddelaars die aangeven dat ze betere relaties met de griffies hebben dan de personeelsleden van erkende instellingen.

Tabel 29. Kwaliteit van de relaties van schuldbemiddelaars die CSR doen met de griffies (alle respondenten samen en volgens type respondent)			
	Alle respondenten	Personeel van erkende instellingen	Advocaten
Goed tot zeer goed	79,1 %	62,6 %	91,1 %
Noch goed, noch slecht	20,9 %	37,4 %	8,9 %
Slecht tot zeer slecht	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Totaal	100 %	100 %	100 %

Bron: OKS-enquête

We stellen grote verschillen tussen de gewesten vast (zie tabel 30 hierna). De relaties met de griffies zouden beter zijn in het Vlaams Gewest dan in Wallonië en veel beter dan in Brussel. Dit resultaat bevestigt de gegevens over de relaties van schuldbemiddelaars met magistraten.

Tabel 30. Kwaliteit van de relaties van schuldbemiddelaars die CSR doen met de griffies volgens praktijkgewest			
	Waals Gewest	Vlaams Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Goed tot zeer goed	72,3 %	86,8 %	58,8 %
Noch goed, noch slecht	27,7 %	13,2 %	41,2 %
Slecht tot zeer slecht	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Totaal	100 %	100 %	100 %

Bron: OKS-enquête

Deze relaties verbeteren overigens naarmate iemand meer ervaring met schuldbemiddeling heeft. De meest ervaren bemiddelaars (qua aantal jaar dat ze in schulden bemiddelen) betitelen deze relaties vaker als goed tot zeer goed dan minder ervaren respondenten.

Eens te meer is er een positieve correlatie tussen de frequentie van de contacten met leden van de griffie en de kwaliteit ervan.

3.3. Maatschappelijke werkers (buiten DSB)⁴⁴

Een van de veranderingen waarop schuldbemiddelaars wezen met betrekking tot het profiel van personen in schuldbemiddeling, is hun situatie die steeds complexer wordt. Ze gewagen van personen

⁴⁴ Responsgraad 84,6 %

met meerdere problemen die niet alleen met financiële kwesties of met budgetbeheer te maken hebben, maar ook met het gezin, huisvesting, werk, gezondheid enz. De constatering van dit feit bracht ons ertoe om bij schuldbemiddelaars te peilen naar hun eventuele contacten met meer 'allround' maatschappelijke werkers die een aanspreekpunt kunnen zijn voor deze meervoudige problemen.

3.3.1. Vrij veel en goede contacten

6,4% van de respondenten geeft aan nooit contact te hebben met maatschappelijke werkers die werken voor een andere instelling dan een DSB.⁴⁵ We stellen geen grote verschillen vast naargelang het profiel van de respondent (advocaat of personeel van een erkende instelling).

Van de bemiddelaars die aangeven dat ze contact met deze professionals hebben, heeft bijna een kwart minstens één keer per week contact. (zie tabel 31 hierna)

Tabel 31. Frequentie van de contacten van schuldbemiddelaars (alle respondenten samen) met maatschappelijke werkers (buiten een erkende instelling voor schuldbemiddeling)	
Minstens één keer per week	22,3 %
Meerdere keren per maand	37,3 %
Minder dan één keer per maand	40,4 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

Deze frequentie verschilt niet significant naargelang het type respondent of het type erkende instelling. Er zijn wel grote verschillen naargelang het praktijkgewest van de bemiddelaar: zo hebben Vlaamse bemiddelaars minder vaak contacten met deze professionals dan bemiddelaars die in Wallonië actief zijn. Er kan een hypothese naar voren worden geschoven om dit resultaat te verklaren: een andere kijk op het invoeren van sociale bijstand in Vlaanderen en Wallonië. In het zuiden van het land zou vaker een beroep op sociale bijstand worden gedaan dan in het noorden. Aangezien in Wallonië vaker een beroep op sociale bijstand wordt gedaan, zou het personeel van Waalse DSB genoopt zijn om vaker contacten te onderhouden met sociale eerstelijnsdiensten.

De frequentie is ook groter wanneer de dienst groter is en de schuldbemiddelaar een groter aantal dossiers behandelt: als de bemiddelaar deel uitmaakt van een organisatie die een groot aantal dossiers behandelt, is het aantal contacten met maatschappelijke werkers (buiten DSB) groter. Dit resultaat lijkt niet verwonderlijk.

De contacten met maatschappelijke werkers buiten DSB zijn vrij goed voor 70 % van de respondenten. 30 % van hen betitelt ze dan weer als neutraal.

Tabel 32. Kwaliteit van de relaties van schuldbemiddelaars (alle respondenten samen) met maatschappelijke werkers (buiten een erkende instelling voor schuldbemiddeling)	
Goed tot zeer goed	69,1 %
Noch goed, noch slecht	29,8 %
Slecht tot zeer slecht	1,1 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

We stellen geen verschil vast in de kwaliteit van deze contacten naargelang het type respondent of naargelang zijn praktijkgewest, maar wel naargelang het type erkende instelling. Zo hebben bemiddelaars die voor een OCMW werken betere contacten met maatschappelijke werkers (buiten hun DSB). Dit resultaat kan ongetwijfeld worden verklaard door het feit dat OCMW-bemiddelaars

⁴⁵ Personeelsleden van erkende instellingen die aangeven geen contact met maatschappelijke werkers (buiten DSB) te hebben, werken vooral in Vlaanderen (voor 63,6 % van hen), werken deeltijds (voor 60 % van hen), werken voor een OCMW (voor 93,8 % van hen) en hebben meer dan 10 jaar ervaring met schuldbemiddeling (voor 70 % van hen). Advocaten die dezelfde tendensen aangeven, zijn dan weer vooral in Wallonië actief (71,4 %) en de helft van hen behandelt meer dan 50 schuldbemiddelingsdossiers.

personen in schuldbemiddeling zeker doorverwijzen naar de sociale eerstelijnsdienst van hun OCMW. Het feit dat ze elkaar kennen, de geografische en misschien relationele nabijheid zou deze betere onderlinge contacten kunnen verklaren.

3.3.2. Problemen tussen maatschappelijke werkers die wel of geen bemiddelaar zijn

Hoewel men zou kunnen denken dat de contacten tussen maatschappelijke werkers beter zijn, blijkt uit de interviews dat dit moet worden genuanceerd. Zo voelen professionele bemiddelaars van diensten voor schuldbemiddeling zich soms *'misbegrepen'* door hun collega's van andere diensten: *'In het team heb ik de indruk dat ik alleen in een hoekje met mijn zaken bezig ben. (...) We zitten minstens één keer per week met alle maatschappelijke werkers van alle diensten samen. Maar (...) omdat de doelgroep anders is, kennen ze mij dossiers niet; ik ken die van hen ook niet, behalve wanneer ze ook in sociale bijstand zijn.'*

Ze voelen soms zelfs een zekere desinteresse voor hun werk: *'Er is weinig interesse en begrip van de sociale dienst voor ons werk, wat ook leidt tot een gebrek aan constructieve samenwerking in het belang van de personen en tot een gebrek aan samenwerking om de problemen als een geheel te beschouwen.'*

Het feit dat men dezelfde opleiding heeft, maakt samenwerken overigens niet eenvoudiger, want tussen maatschappelijke werkers speelt de discretieplicht of zelfs het beroepsgeheim⁴⁶: *'Als de persoon ook door een andere maatschappelijke werker wordt gevolgd, is er het deontologisch aspect. We mogen niet alle informatie doorgeven, tenzij de persoon ermee instemt om zijn budgetplan naar de maatschappelijke werker door te sturen. In dat geval kunnen we samenwerken.'*⁴⁷

3.3.3. Voor advocaten is begeleiding de taak van maatschappelijke werkers

Wanneer samenwerking tussen advocaten en maatschappelijke werkers ter sprake komt, zijn de meningen van de advocaten verdeeld.

Sommige advocaten bevestigen hun goede contacten met maatschappelijke werkers. Ze waarderen de samenwerking bij begeleiding of budgetbeheer: *'Het gaat om een efficiënte taakverdeling.'* Sommige advocaten wisselen overigens van gedachten met maatschappelijke werkers die instaan voor dit budgetbeheer of deze budgetbegeleiding. Anderen benadrukken dat ze weinig afweten van het bestaande netwerk voor sociale bijstand. De samenwerking met maatschappelijke werkers laat hen toe om personen in schuldbemiddeling beter voor te lichten, ook al gaat het hier vooral om het doorgeven van de fakkel zonder dat er echt sprake is van samenwerking.

Anderen zeggen ontgoocheld te zijn over hun reputatie: *'Het loopt niet altijd van een leien dakje met OCMW's, want ik denk dat het OCMW denkt dat advocaten-schuldbemiddelaars harteloze mensen zijn, die geen oog hebben voor de begeleiding van mensen. Let wel, er zijn er waarmee alles heel vlot verloopt; we werken hand in hand.'*

Wanneer de mogelijkheid van het werk als tandem tussen een advocaat-bemiddelaar en een maatschappelijk werker ter sprake komt, zijn sommige advocaten terughoudend: *'Nee, dat is geen goed idee. Het is altijd slecht om met een externe persoon aan een dossier te werken. Alles moet op kantoor gebeuren. (...) Schuldbemiddelaar en maatschappelijk werker, dat is niet hetzelfde.'* Anderen waarderen het tandemidee: *'Een tandem met een maatschappelijk werker is een must, want ik beschik niet over alle kennis op het vlak van sociale bijstand om mensen te begeleiden.'* Sommigen voelen zich zelfs *'gerustgesteld'* met deze manier van tandemwerken.

⁴⁶ 'Allround' maatschappelijke werkers hebben een discretieplicht (in het bijzonder wanneer ze belast zijn met maatschappelijke onderzoeken voor het OCMW). De maatschappelijke werkers van diensten voor schuldbemiddeling (ingericht binnen OCMW's zoals degene die in de vorm van een vzw werden opgericht) zijn echter gebonden door het beroepsgeheim, wat strikter is dan de discretieplicht.

⁴⁷ Het akkoord van de betrokken persoon volstaat niet om de maatschappelijke werker van een DSB te ontslaan van zijn plicht om het beroepsgeheim in acht te nemen. In dat geval is het beter dat de betrokken persoon zich zelf tot de andere ('allround') maatschappelijke werker wendt. De inlichtingen die deze persoon aan de maatschappelijke werker toevertrouwt, kunnen enkel binnen de DSB worden gedeeld ('gedeeld beroepsgeheim').

3.4. (Para)medische beroepen

Mensen die een beroep doen op schuldbemiddeling, lijken almaar vaker te kampen met een aantal gezondheidsproblemen, onder meer op het vlak van geestelijke gezondheid (psychologische/psychiatrische problemen, verslavingen enz.). Die verstoren het bemiddelingswerk, of maken het zelfs onmogelijk. Sommige bemiddelaars vinden zichzelf onvoldoende opgeleid om die situaties het hoofd te bieden of vinden geen aanspreekpunt. Om die reden hebben we gepeild naar de relaties die ze met de medische en paramedische sector onderhouden.

3.4.1. Uiteenlopende frequentie en kwaliteit van contacten

Er vinden minder vaak contacten met medische en paramedische beroepen⁴⁸ plaats dan met de andere professionele actoren die we hiervoor hebben vermeld. Bijna één respondent op vier (23,4 %) zegt nooit contacten met professionele zorgverleners te hebben. Er zijn wel grote verschillen tussen de gewesten: terwijl 50 % van de Brusselse bemiddelaars aangeeft geen contact met deze professionele zorgverleners te hebben, bedraagt dit percentage slechts 37,3 % in Wallonië en 9,6 % in het Vlaams Gewest.

Van de respondenten die verklaren wel contacten met professionele zorgverleners te hebben, vinden die contacten voor bijna twee derde van hen (64,4 %) minder dan één keer per maand plaats en wekelijks voor 6,1 % van hen (zie tabel 33 hierna). Dit resultaat zou een indicator kunnen blijken te zijn voor het aantal personen uit de doelgroep dat met gezondheidsproblemen kampt.

Minstens één keer per week	6,1 %
Meerdere keren per maand	29,5 %
Minder dan één keer per maand	64,4 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

De verschillen naar profiel van de respondenten zijn niet groot (advocaat of medewerker van een erkende instelling). Er zijn echter wel heel duidelijke verschillen tussen de praktijkgewesten (zie tabel 34 hierna). Bemiddelaars die in het Vlaams Gewest actief zijn, hebben vaker contact met professionele zorgverleners dan de bemiddelaars in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en veel vaker dan die in Wallonië. Zo heeft 8,6 % van de Vlaamse bemiddelaars minstens één keer per week contact met professionele zorgverleners uit de (para)medische sector, tegenover 3,8 % in Brussel en 1,4 % in Wallonië. Meer dan een derde van de bemiddelaars in het Vlaams Gewest heeft meerdere keren per maand contacten met deze professionele zorgverleners, tegenover 13 % in Wallonië en 15,4 % in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ook hier kan de hypothese naar voren worden geschoven van een andere kijk op het invoeren van de hulp van de (para)medische sector om dit resultaat toch minstens voor een deel te verklaren.

	Waals Gewest	Vlaams Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Minstens één keer per week	1,4 %	8,6 %	3,8 %
Meerdere keren per maand	13,0 %	38,6 %	15,4 %
Minder dan één keer per maand	85,6 %	52,8 %	80,8 %
Totaal	100 %	100 %	100 %

Bron: OKS-enquête

⁴⁸ Responsgraad 84,4 %

De relaties met professionele zorgverleners uit de (para)medische sector worden meestal noch positief, noch negatief ervaren (zie tabel 35 hierna).

Tabel 35. Kwaliteit van de relaties van schuldbemiddelaars met (para)medische beroepen (alle respondenten samen)	
Goed tot zeer goed	47,5 %
Noch goed, noch slecht	51,4 %
Slecht tot zeer slecht	1,1 %
Totaal	100 %

Bron: OKS-enquête

We stellen geen verschil vast in de kwaliteit van deze relaties tussen de gewesten, maar wel naar profiel van de respondent. Personeelsleden van erkende instellingen geven aan betere contacten met deze professionele zorgverleners uit de (para)medische sector te hebben dan advocaten: terwijl 50,1 % van de eersten het hebben over 'goede tot zeer goede' relaties, bedraagt dit percentage slechts 38,7 % bij de advocaten. Dit resultaat zou kunnen worden verklaard omdat maatschappelijke werkers en professionele zorgverleners uit de (para)medische sector traditioneel vaker met elkaar in contact komen, waardoor de relaties beter zijn.

Eens te meer zien we een positieve correlatie tussen de frequentie en de kwaliteit van de relaties tussen bemiddelaars en de (para)medische beroepen, zonder dat we de richting ervan kunnen bepalen.

3.4.2. Obstakels voor contacten met de (para)medische sector?

Uitgangspunt was de toename van gezondheidsproblemen (fysieke en/of mentale) bij personen in schuldbemiddeling. De meningen van bemiddelaars of er hiermee rekening moet worden gehouden, lopen uiteen. Sommigen vinden dat het niet de taak van de bemiddelaar is om ermee rekening te houden, behalve wanneer ze een impact op het budget hebben (nemen van geneesmiddelen, medische follow-up enz.). Anderen vinden dat er enkel rekening mee moet worden gehouden als de gezondheidsproblemen het goede verloop van de schuldbemiddeling in de weg staan. Nog anderen vinden dat schuldbemiddeling naast begeleiding van de persoon op budgettair vlak, ook inhoudt dat men rekening houdt met alle problemen. Ze voelen zich verplicht om ermee rekening te houden.

Ongeacht het standpunt van de bemiddelaar belemmeren verschillende obstakels de contacten met professionals uit de (para)medische sector. Het eerste obstakel is dat de persoon in schuldbemiddeling bereid moet zijn om zijn gezondheidsproblemen te laten behandelen. Het initiatief moet van de persoon in schuldbemiddeling zelf uitgaan; als die hiertoe niet bereid is, kan de bemiddelaar niets ondernemen. Het kan echter dat de persoon alles verloochent (een verslaving bijvoorbeeld of psychische problemen) of dat hij niets aan zijn toestand wil doen.

Het tweede obstakel is het beroepsgeheim. Advocaten, maatschappelijke werkers, psychologen, artsen of verpleegkundigen zijn gebonden door het beroepsgeheim en kunnen niet zomaar alle informatie uitwisselen.

Het derde obstakel is het feit dat het adresboekje van schuldbemiddelaars niet uitgebreid en divers genoeg is. Zo hebben heel wat advocaten ons toevertrouwd dat ze niet weten wat ze moeten beginnen met personen in schuldbemiddeling die verslaafd zijn (vooral gameverslaving) en dat ze geen professionele hulpverleners kennen naar wie ze hen kunnen doorverwijzen: *'Wat me zou helpen, is een adresboekje, een databank ingedeeld per thema en soort probleem. Ik heb geen multidisciplinaire organisatie nodig om als schuldbemiddelaar te kunnen werken. Mijn adresboekje is niet uitgebreid genoeg.'*

Ongeacht het standpunt van de bemiddelaar is zijn manoeuvreerruimte voornamelijk beperkt tot het helpen bij het bewust worden van het probleem en (indien mogelijk) tot het doorverwijzen naar beter geplaatste professionele hulpverleners. Hij kan echter enerzijds wel de aanstelling van een voorlopige

bewindvoerder vragen voor de goederen van de betrokken persoon of anderzijds vragen om hem in observatie te stellen.

Conclusie

Bemiddelaars hebben veelvuldig en met een afwisselende frequentie contact met andere professionals. Uit de analyses blijkt dat bemiddelaars van erkende instellingen het vaakst 'interne' contacten hebben, ofwel met de hiërarchie of met andere collega-schuldbemiddelaars. Andere professionals waarmee het vaakst contacten plaatsvinden, zijn de maatschappelijke werkers (buiten erkende instellingen). Dit resultaat kan ongetwijfeld worden verklaard door het feit dat heel wat erkende instellingen voor schuldbemiddeling deel uitmaken van een algemenere organisatie die over een eerstelijns sociale dienst beschikt. De advocaten-bemiddelaars hebben behalve met de schuldeisers het vaakst contacten met collega-bemiddelaars en met andere soorten schuldbemiddelaars die geen advocaat zijn. We stellen ook frequente contacten vast met maatschappelijke werkers van eerstelijnsdiensten. De verklaring voor dit resultaat moet waarschijnlijk worden gezocht bij het feit dat schuldenaars parallel met hun schuldbemiddeling worden doorverwezen voor begeleiding of budgetbeheer.

Naast sociale problemen hebben heel wat schuldenaars ook met andere problemen te kampen (gezondheid, huisvesting, gezin enz.). De contacten met andere sectoren die op deze problemen een antwoord kunnen bieden, lijken minder talrijk te zijn. Twee hypothesen kunnen dit resultaat verklaren. Enerzijds zien sommige bemiddelaars het niet als hun taak om in die andere problemen tussen te komen. Omdat dit type aanpak vrijwillig moet gebeuren, hebben bemiddelaars anderzijds weinig manoeuvreerruimte om de schuldenaars de kans te bieden om aan deze problemen te werken.

Deze algemene resultaten mogen ons niet uit het oog doen verliezen dat sommige bemiddelaars zich alleen voelen. Dit gevoel van isolement lijkt minder ervaren te worden door advocaten-bemiddelaars dan door bemiddelaars van erkende instellingen. Dit kan te maken hebben met de beperkte omvang van de instelling (een vol- of deeltijds personeelslid), met de locatie (op het platteland bijvoorbeeld), met een gebrek aan communicatie tussen collega's of met het ontbreken van mogelijkheden om een opleiding te volgen of om ervaringen uit te wisselen.

De analyses voorgesteld in dit artikel focussen op 'contacten' of 'relaties'. Gaat het om beperkte contacten over heel precieze kwesties of om doeltreffende en langdurige samenwerkingen over specifieke dossiers? De analyses laten niet toe om preciezer te zijn, zodat meer onderzoek over dit onderwerp in de toekomst gerechtvaardigd is.

In termen van kwaliteit zijn de contacten van bemiddelaars van erkende instellingen met hun collega's en met maatschappelijke werkers van andere instellingen het meest bevredigend. Bij advocaten vinden de meeste bevredigende contacten plaats met magistraten en griffies, meer dan met hun collega-bemiddelaars. Wat de kwaliteit van de interprofessionele contacten betreft, vallen twee resultaten op. Ten eerste zijn advocaten-bemiddelaars duidelijk veel meer tevreden over hun contacten met de griffie van de arbeidsrechtbank en met de magistraten dan de personeelsleden van erkende instellingen die CSR doen.⁴⁹ Zoals we hebben aangehaald lijken vooral maatschappelijke werkers zich minder prettig te voelen in de gerechtelijke wereld, enerzijds omdat ze er minder vertrouwd mee zijn en anderzijds omdat ze een soort complex hebben ten opzichte van het gerechtelijke apparaat.

Ten tweede lijken bemiddelaars met een verschillend profiel een andere mening te hebben over de kwaliteit van hun onderlinge contacten. Terwijl 72,1 % van de advocaten-bemiddelaars hun contacten met bemiddelaars die geen advocaat zijn als 'goed tot zeer goed' betitelen, denkt slechts 34,4 % van de bemiddelaars die geen advocaat zijn in die termen over hun contacten met advocaten-bemiddelaars. Dit resultaat benadrukt het verschil in perceptie van de contacten tussen deze beide types professionele

⁴⁹ 82,6 % van de advocaten gewagen van goede tot zeer goede contacten met magistraten, tegenover 50,6 % van de DSB's; 91,1 % van de advocaten geeft aan goede tot zeer goede contacten te hebben met het griffiepersoneel tegenover 62,6 % van de DSB's.

bemiddelaars en ongetwijfeld ook het verschil in verwachtingen dat ze van elkaar hebben. Deze bedenking van een bemiddelaar van een erkende instelling is hier dan ook perfect op zijn plaats: *'Omgaan met advocaten is niet echt ingewikkeld, maar we verkeren in andere sferen. We hebben te maken met een zelfstandige die de kost moet verdienen, die rekeningen moet betalen. Ik als maatschappelijk werker ben een ambtenaar. We hebben niet dezelfde studies gedaan, we kijken niet op dezelfde manier tegen de zaken aan.'*

De contacten tussen advocaten-bemiddelaars en bemiddelaars die geen advocaat zijn, lijken in sommige gevallen getekend te zijn door vooroordelen, vooringenomenheden of slechte ervaringen.

Sommige maatschappelijke werkers die CSR doen, lijken (zeker in het begin) gebukt te gaan onder een soort van minderwaardigheidscomplex en voelen zich soms minder op hun gemak wanneer ze contacten hebben met rechtbanken en advocaten. Daarom is het belangrijk om hen van bij het begin vertrouwd te maken met de gerechtelijke wereld. Anderen hebben bedenkingen bij de sociale vaardigheden van advocaten en bij hun strikte houding bij het opstellen van een budget.

Sommige advocaten-bemiddelaars begrijpen niet dat niet-gerechtelijke bemiddeling nog bestaat; in hun ogen is CSR de enige vorm van bemiddeling. Ze stellen zich vragen bij de competenties van maatschappelijke werkers om gerechtelijke bemiddeling tot een goed einde te brengen.

Toch wil een groot deel van zowel de ene als de andere groep meer met elkaar samenwerken. Het hoeft hierbij niet te gaan om een systematische vorm van samenwerking; sommigen stellen een tandemwerking in bepaalde dossiers of in specifieke situaties voor. Sommige maatschappelijke werkers en advocaten zeggen tevreden te zijn dat ze elkaar (niet systematisch) ontmoeten wanneer een gemeenschappelijke persoon in schuldbemiddeling van niet-gerechtelijke bemiddeling naar gerechtelijke bemiddeling gaat omdat dit de continuïteit ten goede komt. Anderen verwijzen naar geslaagde samenwerkingservaringen tussen budgetbeheer en CSR met een echte dialoog tussen advocaat en maatschappelijk werker.

Bepaalde professionele schuldbemiddelaars weigeren deze scheiding tussen advocaten en maatschappelijke werkers en hebben regelingen getroffen die ze langzaamaan hebben verfijnd zodat iedereen de kans kreeg om zijn specifieke competenties ten volle te benutten en zo de taak te verlichten. Het zou beslist nuttig zijn om deze positieve ervaringen te inventariseren, om na te gaan welke factoren tot het succes hebben bijgedragen en welke factoren het mogelijk maken om dit in een andere context toe te passen. Dit zou professionele bemiddelaars die erom vragen de gelegenheid bieden om van eerdere ervaringen te genieten en om ze te benutten.

Een ander belangrijk resultaat van deze analyses is de positieve correlatie tussen de frequentie en de kwaliteit van de contacten en dit bij alle professionals die in het onderzoek aan bod kwamen. Hoewel de richting ervan niet kan worden bepaald, mogen we ervan uitgaan dat het de frequentie van de contacten is die invloed heeft op hun kwaliteit: hoe meer contacten, des te beter hun kwaliteit. Kennis van het werkkader en de werkgewoontes, van elkaars werkwijzen, codes en jargon heeft zeer zeker invloed op deze relaties. Om de kansen op goede relaties te vergroten, is het belangrijk om een vertrouwensband te creëren. Bovendien is wederzijdse kennis een andere factor voor een goede samenwerking zoals we net nog hebben benadrukt. Deze bemiddelaar onderstreept dit: *'Al doende begin je te leren wie kleine maandelijkse afbetalingen aanvaardt en wie niet, je begint te weten wat ze verwachten. Ik pas me aan mijn gesprekspartner aan.'*

Wanneer schuldbemiddelaars omgangsmoeilijkheden met een bepaald type professionals aanhalen, nuanceren ze hun uitspraken zeer snel. De problemen hebben niets te maken met de beroepsgroep als dusdanig, maar wel met een bepaalde persoon die deel uitmaakt van die beroepsgroep. Ze willen in geen geval een bepaalde beroepsgroep stigmatiseren, maar wel een of andere terugkerende praktijk die professionals van verschillende sectoren er kunnen op nahouden.

Een groot deel van de omgangsproblemen met andere professionals is te wijten aan het feit dat de contactpersonen van de bemiddelaar niet of onvoldoende vertrouwd zijn met de procedures. Daarom lijkt het cruciaal om potentiële contactpersonen van schuldbemiddelaars (notarissen, invorderingsbureaus enz.) alle relevante informatie over de procedures en stappen te bezorgen en om hen te wijzen op het belang van deadlines en het doorsturen van bepaalde documenten. Volgens de bemiddelaars doen zich minder vaak problemen voor met contactpersonen waarmee ze vaker of al relatief lang contacten mee hebben. De kennismaking met contactpersonen (zowel met de personen als dusdanig, als met de specifieke eigenheden van ieders beroep) is essentieel voor een goede samenwerking.

Bijlage. Vragen van de online-enquête gericht aan schuldbemiddelaars in de drie gewesten van het land waarvan de resultaten in dit artikel worden voorgesteld

1. Hoe **vaak** hebt u bij het bemiddelen in schulden contacten met de volgende professionals?

Mogelijke antwoorden voor DSB-medewerkers

	Minstens één keer per week	Meerdere keren per maand	Minder dan één keer per maand	Nooit of niet van toepassing
Coördinator/diensthooft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maatschappelijke werkers van uw DSB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jurist in dienst van uw DSB (contractueel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jurist die een overeenkomst met uw DSB heeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magistraten belast met schuldbemiddeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Griffiemedewerkers (schuldbemiddeling)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Advocaten/juristen (buiten uw DSB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maatschappelijke werkers (buiten uw DSB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere DSB's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medische en paramedische beroepen (psychologen, artsen, verplegers enz.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mogelijke antwoorden voor advocaten-bemiddelaars

	Minstens één keer per week	Meerdere keren per maand	Minder dan één keer per maand	Nooit of niet van toepassing
Maatschappelijke werkers van diensten voor schuldbemiddeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juristen van diensten voor schuldbemiddeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magistraten belast met schuldbemiddeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Griffiemedewerkers (schuldbemiddeling)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Advocaten/juristen die in schulden bemiddelen (buiten uw praktijk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maatschappelijke werkers (buiten diensten voor schuldbemiddeling)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medische en paramedische beroepen (psychologen, artsen, verplegers enz.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Hoe zou u in het algemeen uw professionele **contacten** met de volgende personen kenschetsen?

Mogelijke antwoorden voor DSB-medewerkers

	Goed tot zeer goed	Noch, goed, noch slecht (neutraal)	Slecht tot zeer slecht	Ik heb nooit contact
Coördinator/diensthoofd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maatschappelijke werkers van uw DSB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jurist in dienst van uw DSB (contractueel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jurist die een overeenkomst met uw DSB heeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magistraten (belast met CSR)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Griffiemedewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Advocaten/juristen (buiten uw DSB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maatschappelijke werkers (buiten uw DSB)				
Schuldeisers en invorderingsbureaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere DSB's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medische en paramedische beroepen (psychologen, artsen, verplegers enz.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mogelijke antwoorden voor advocaten-bemiddelaars

	Goed tot zeer goed	Noch, goed, noch slecht (neutraal)	Slecht tot zeer slecht	Ik heb nooit contact
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maatschappelijke werkers van diensten voor schuldbemiddeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juristen van diensten voor schuldbemiddeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magistraten belast met schuldbemiddeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Griffiemedewerkers (schuldbemiddeling)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Advocaten/juristen die in schulden bemiddelen (buiten uw praktijk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maatschappelijke werkers (buiten diensten voor schuldbemiddeling)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schuldeisers en invorderingsbureaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medische en paramedische beroepen (psychologen, artsen, verplegers enz.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Vraag voor DSB-medewerkers

Hebt u de gelegenheid om met externe schuldbemiddelaars van gedachten te wisselen over uw praktijkervaringen, over moeilijke dossiers enz.?

Ja Neen

Indien neen, zou dit soort ontmoetingen voor u nuttig kunnen zijn? Ja Neen

Vraag voor advocaten-bemiddelaars

Hebt u de gelegenheid om over uw praktijkervaringen (die met schuldbemiddeling in verband staan) van gedachten te wisselen met personen buiten uw praktijk die zelf in schulden bemiddelen?

Ja Neen

Indien neen, zou dit soort ontmoetingen voor u nuttig kunnen zijn? Ja Neen

4. Op een schaal van 0 tot 10, in welke mate voelt u zich **professioneel erkend** door de volgende personen? (0 = geen erkenning en 10 = volledige erkenning)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Uw hiërarchische meerderen ⁵⁰	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uw collega's die niet in schulden bemiddelen ⁵¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Vermeld kort de belangrijkste problemen waarmee u bij het bemiddelen in schulden wordt geconfronteerd (al dan niet gerechtelijke schuldbemiddeling)?

⁵⁰ Deze vraag werd enkel aan de personeelsleden van erkende instellingen gesteld.

⁵¹ Deze vraag werd enkel aan advocaten-bemiddelaars gesteld.