

De schuldbemiddeling: een stresserende beroepsactiviteit? De ervaring van de maatschappelijk werkers, de juristen en de advocaten- bemiddelaars

Caroline Jeanmart

Januari 2016

Abstract:

Dit artikel is bedoeld om de stress te analyseren en begrijpen die de schuldbemiddelaars, zij het personeelsleden van erkende instellingen voor schuldbemiddeling of advocaten-bemiddelaars, ervaren tijdens de uitoefening van hun activiteit. Het is gebaseerd op verscheidene opiniepeilingen die het Observatorium voor Krediet en Schuldenlast in de drie gewesten van het land heeft uitgevoerd bij meer dan 800 schuldbemiddelaars. De stress bij de schuldbemiddelaars werd bevraagd vanuit twee invalshoeken: enerzijds het niveau van de ervaren stress en anderzijds de factoren die deze stress kunnen verklaren. Bij wijze van conclusie formuleert dit artikel een reeks denkpijlers om stress te voorkomen.

Globaal gezien evalueren de schuldbemiddelaars hun stressniveau op gemiddeld 6,8/10. Minder dan 5% van de respondenten maakt gewag van een maximaal stressniveau en minder dan 2% vindt het stressniveau minimaal. Toch zien we dat de bemiddelaars van de erkende instellingen, gemiddeld gezien, meer stress beweren te hebben dan de advocaten-bemiddelaars.

De twee belangrijkste bronnen van stress die de bemiddelaars van de erkende instellingen en de advocaten gemeen hebben, zijn enerzijds de relaties met bepaalde begunstigden en anderzijds een werklast die als overmatig wordt ervaren. De bemiddelaars die werken binnen een erkende instelling citeren als derde bron van stress de relaties met bepaalde schuldeisers. De andere stressbronnen die het vaakst aan bod komen bij de advocaten-bemiddelaars zijn enerzijds de termijnen die moeten worden nageleefd en anderzijds hun ethische en professionele verantwoordelijkheid die op het spel staat ten aanzien van de gezinnen in schuldbemiddeling.

Het Observatorium bedankt de schuldbemiddelaars en de andere professionals die hebben deelgenomen aan de opiniepeilingen, waarvan bepaalde resultaten in dit artikel worden voorgesteld, voor hun medewerking, hun beschikbaarheid en hun blijk van belangstelling.

Het dankt eveneens meester Philippe Dechamps (advocaat-schuldbemiddelaar), Lucie Devillé (juriste-attachée bij de dienst voor schuldbemiddeling van de C.P.A.S. van Namen), Valérie Gehain (hoofdcoördinatrice van het doorverwijscentrum voor schuldbemiddeling voor de provincie Henegouwen) en Olivier Grégoire (maatschappelijk assistent, gerechtelijk schuldbemiddelaar van de vzw Actions Sociales du Brabant Wallon) voor hun aandachtige revisie en commentaar.



Inhoud

<u>Inleiding</u>	3
1. <u>Het door de schuldbemiddelaars ervaren stressniveau</u>	3
1.1. Een stress die anders wordt aangevoeld naargelang het profiel van de bemiddelaar (D.S.B. versus advocaten), maar niet volgens het soort toegepaste bemiddeling (C.S.R. versus niet-gerechtelijke bemiddeling)	4
1.2. De kenmerken van wie werkzaam is bij de D.S.B. en blijkt geeft van een hoger stressniveau	5
1.3. De kenmerken van de advocaten die uiting geven van een hoger stressniveau	6
2. <u>De factoren van de door de schuldbemiddelaars aangevoelde stress</u>	6
2.1. De stressfactoren die verbonden zijn aan de uit te voeren taak	8
2.1.1. Factoren die de verschillende profielen van respondenten gemeen hebben	8
a) De ethische en professionele verantwoordelijkheid	8
b) De noodgevallen	9
c) De frequente aanpassingen als gevolg van veranderingen in de toestand van bepaalde begunstigen	9
2.1.2. Factoren die bijna exclusief voorkomen bij personeelsleden van de D.S.B.	9
a) De complexiteit van de toestanden	9
b) Het uitblijven van oplossingen	10
2.2. De factoren die verband houden met de werkcontext	10
2.2.1. Factoren die de verschillende profielen van respondenten gemeen hebben	10
a) De werklust	10
b) De termijnen	11
2.2.2. Factoren die eigen zijn aan de werknemers van de erkende instellingen	12
a) Het beheer van het absentisme en van de terugkeer uit vakantie	12
b) Het beheer van verschillende functies	12
c) Het gebrek aan juridische ondersteuning	12
2.3. De factoren die te maken hebben met de interpersoonlijke relaties	12
2.3.1. De relaties met bepaalde begunstigen	13
2.3.2. De relaties met bepaalde schuldeisers	14
2.3.3. De relaties met de arbeidsrechtbank (voor de bemiddelaars die de C.S.R. beoefenen)	14
2.3.4. De relaties met de hiërarchie of met de collega's/confraters	15
<u>Bij wijze van conclusie: welke pistes bieden oplossingen voor de stress?</u>	15
<u>Bibliografie</u>	18

Inleiding

Volgens het Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk (2014) is stress het op een na meest gelaakte werkgerelateerde gezondheidsprobleem in Europa. Stress op het werk wordt alsmear meer gedocumenteerd in de literatuur en treft alle activiteitssectoren. Toch blijkt dat stress in grotere mate wordt ervaren door mensen die een relationeel beroep uitoefenen.

Er treedt stress op wanneer er een onevenwicht wordt ervaren tussen wat beroepsmatig wordt vereist en de middelen waarover men beschikt om aan die verwachtingen te beantwoorden (Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk, 2014).

Stress heeft een impact op verschillende niveaus, zoals op werk zelf als op de omgeving. Stress zou, bij wijze van voorbeeld, leiden tot meer absentisme, werkongevallen en beroepsziekte, personeelrotatie, minder productie en minder kwaliteit, alsook tot geschillen tussen werknemers en hun werkgevers (Moisson, 2010).

Op basis van de opiniepeilingen waaraan meer dan 800 schuldbemiddelaars in de drie gewesten van het land hebben deelgenomen¹, wil dit artikel het stressniveau dat de schuldbemiddelaars ervaren in het kader van hun activiteit analyseren en begrijpen². De stress wordt geanalyseerd door te peilen naar de graad waarin hij wordt ervaren enerzijds (deel 1), en de bronnen ervan anderzijds (deel 2). Bij wijze van conclusie worden er enkele denkpistes aangereikt om deze vorm van stress te voorkomen.

Dit artikel presenteert hoofdzakelijk de resultaten uit de antwoorden die de schuldbemiddelaars hebben geformuleerd op twee vragen.

Een ervan heeft betrekking op het ervaren stressniveau.

Hoe evalueert u, op een schaal van 1 tot 10, het niveau van de stress waarmee uw activiteit in de schuldbemiddeling gepaard gaat? (1 = geen stress en 10 = maximale stress).										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

De tweede vraag peilt naar de factoren van de door de respondenten ervaren stress.

Welke zijn volgens u kortweg de belangrijkste bronnen van de stress die u ervaart?
--

1. Het door de schuldbemiddelaars ervaren stressniveau³

De schuldbemiddelaars evalueren hun stressniveau gemiddeld op 6,8/10. De mediaan bedraagt 7/10, wat betekent dat een helft van de respondenten deze hoger schat dan 7/10.

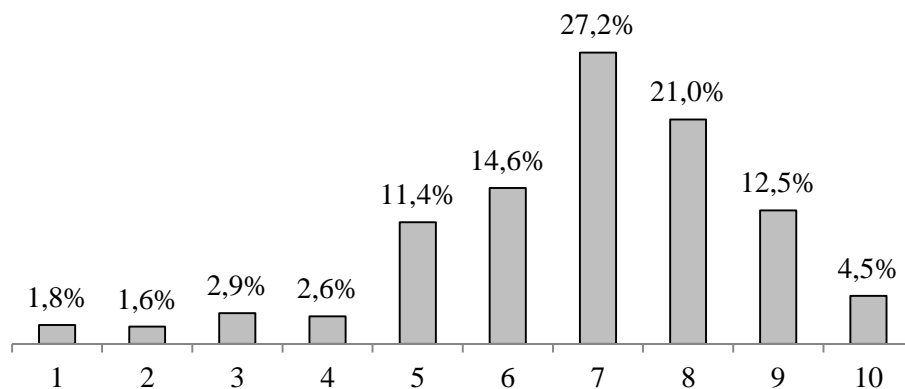
¹ De in dit artikel gepresenteerde resultaten zijn afkomstig uit twee soorten gegevensvergaringen die het Observatorium voor Krediet en Schuldenlast in 2014 heeft uitgevoerd: enerzijds een online peiling waaraan 735 schuldbemiddelaars hebben deelgenomen (280 actief in het Waals Gewest, 391 in het Vlaams Gewest en 64 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest) en anderzijds een peiling via semigestructureerde interviews bij 47 bemiddelaars (28 actief in Wallonië, 10 in het Vlaams Gewest en 9 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest). In totaal 206 advocaten-bemiddelaars en 576 personeelsleden van erkende instellingen in de drie gewesten van het land hebben aan deze gegevensvergaringen deelgenomen. Er werden ook collectieve semigestructureerde interviews gehouden met 57 bemiddelaars. Een methodologische nota in verband met de verschillende peilingen die werden gevoerd bij professionals in de schuldbemiddeling in België kan worden geraadpleegd via de website van het Observatorium voor Krediet en Schuldenlast (www.observatoire-credit.be, rubriek "Analysen en studies").

² Vier voorafgaande opmerkingen dringen zich op voor een goed begrip van de resultaten. Ten eerste: wanneer er in het artikel sprake is van de schuldbemiddelaars, gaat het over alle professionals in de schuldbemiddeling die aan de peilingen hebben deelgenomen, ongeacht hun profiel. Ten tweede: de uitdrukking "personeelsleden van erkende instellingen" verwijst naar de schuldbemiddelaars die actief zijn binnen die instellingen: juristen, maatschappelijk werkers of mensen met andere opleidingen. In die categorie zijn de juristen een kleine minderheid. Ze vertegenwoordigen 10% van de respondenten op de online vragenlijst en 2% van de mensen met wie contact werd gemaakt in het kader van individuele gesprekken. Ten derde: de resultaten in verband met de advocaten hebben specifiek op hen betrekking, met uitsluiting van de juristen die actief zijn binnen de erkende instellingen. Ten vierde: de term "juristen" in de ruime zin omvat zowel de advocaten als de juristen van de erkende instellingen.

³ Responsgraad van 84,9%.

Minder dan 5% van de respondenten maakt gewag van een maximaal stressniveau en minder dan 2% van een minimaal stressniveau (zie grafiek 1 hieronder). Voor minder dan 10% van de respondenten is het niveau lager dan 5/10.

Grafiek 1. Hoe evalueert u, op een schaal van 1 tot 10, het niveau van de stress waarmee uw activiteit in de schuldbemiddeling gepaard gaat (1= geen stress en 10= maximale stress) - Alle respondenten

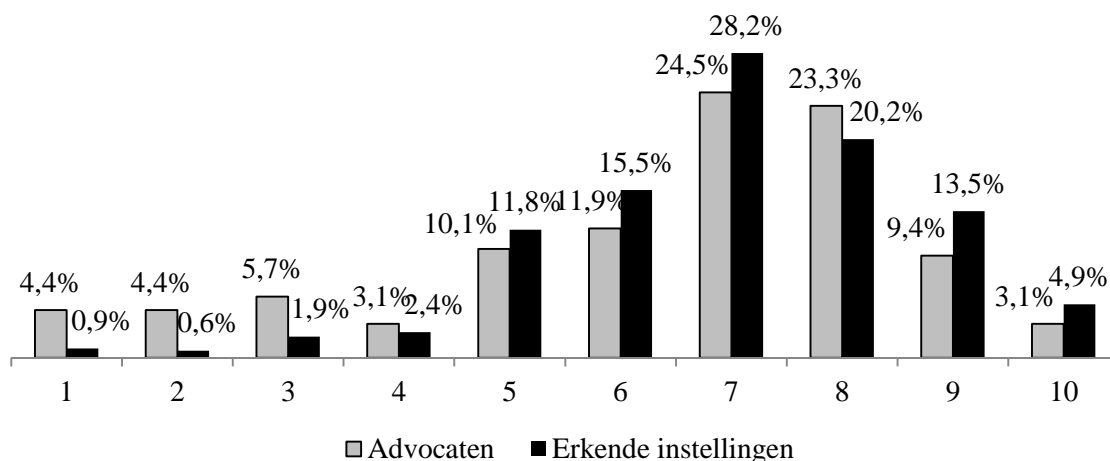


Bron: Peiling O.K.S.

1.1. Een stress die anders wordt gevoeld naargelang het profiel van de bemiddelaar (D.S.B. versus advocaten), maar niet volgens het soort toegepaste bemiddeling (C.S.R. versus niet-gerechtigde bemiddeling)

De schuldbemiddelaars van de erkende instellingen⁴ zeggen, gemiddeld, dat ze meer stress ondervinden dan de advocaten-bemiddelaars (7/10 voor de eerste en 6,4/10 voor de tweede groep⁵). Ongeveer 5% van het personeel van erkende instellingen stelt een maximale stress te ondervinden, vergeleken met 3% van de advocaten (zie grafiek 2 hieronder).

Grafiek 2. Hoe evalueert u, op een schaal van 1 tot 10, het niveau van de stress waarmee uw activiteit in de schuldbemiddeling gepaard gaat (1= geen stress en 10= maximale stress)



Bron: Peiling O.K.S.

⁴ In dit artikel worden de begrippen "diensten voor schuldbemiddeling", "D.S.B." en "erkende instellingen" door elkaar gebruikt wanneer het gaat over instellingen voor schuldbemiddeling die door de bevoegde overheden zijn erkend.

⁵ Het verschil tussen de twee scores mag dan gering lijken, het is statistisch significant, waardoor men kan concluderen dat de eerste effectief zeggen dat ze meer stress ondervinden dan de tweede. De gelijkheidstoetsen van de gemiddelden zijn significant bij 1%.

Omgekeerd vindt 4,4% van de advocaten dat ze minimale stress ervaren, vergeleken met 1% van wie werkt in de erkende instellingen.

Dat verschil zou een verklaring kunnen vinden in het type procedures dat het vaakst wordt toegepast door deze twee profielen van professionals (C.S.R. versus niet-gerechtelijke bemiddeling). Welnu, volgens onze resultaten is dat niet zo. Er bestaat geen significant verschil tussen het ervaren stressniveau en het type toegepaste schuldbemiddeling. Dat betekent dat de bemiddelaars die de C.S.R. toepassen verklaren niet minder (of meer) stress te ondervinden dan de bemiddelaars die een niet-gerechtelijke bemiddeling toepassen. Inderdaad, de schuldbemiddelaars die actief zijn in de D.S.B. (en de C.S.R. toepassen) ervaren een stressniveau dat significant hoger ligt dan bij de advocaten.

Een andere hypothese zou een verklaring kunnen inhouden voor dit verschil in stresservaring, nl. de activiteitsstatus van de respondent. De advocaten beoefenen de schuldbemiddeling als zelfstandigen, terwijl de personeelsleden in de D.S.B. hun taak beoefenen als loontrekkenden. Volgens die hypothese zouden het werkkader en de activiteitsstatus deels een verklaring kunnen inhouden voor dit verschil in stresservaring.

Alvorens verder te gaan met de analyse, willen we even aanstippen dat een niet gering aantal bemiddelaars geen stress of een geringe stress ervaren. Dit artikel zoemt in op de geuite stress en op de uitlokkende factoren ervan. De lezer mag echter niet uit het oog verliezen dat een aantal bemiddelaars die stress niet ervaart of dat die stress geen impact heeft op hun werk.

Volgens verschillende advocaten-bemiddelaars "*vormt de C.S.R. veruit het minst stresserende luik van de activiteit van het kantoor*"⁶. Een deel van hen verklaart dit aan de hand van drie factoren: "*Ten eerste zorgt de baliecompetentie [van de advocaat] ervoor dat hij de toestand van de overmatige schuldenlast en de procedure die deze afbakent benadert vanuit een meer "holistische" kijk op de gestelde problemen. De advocaat beheerst de toestand in feite en in rechte. Die beheersing omzeilt stress. Ten tweede vormen de hoedanigheid van advocaat, de juridische kennis, de gewoonte van de conflictregeling en van de procedure een kostbare hulp, zowel ten aanzien van de schuldenaars als ten aanzien van de schuldeisers. De discussie over een verjaring bijvoorbeeld, of over een voorrang; de eventuele problemen in verband met de verkoop van onroerend goed enz. Een bepaalde autoriteit gekoppeld aan de competentie en aan de ervaring zijn ook stressomzeilend. Ten derde kan hij door zijn hoedanigheid als advocaat voor de rechtbank aantreden met "gelijke wapens" in termen van procedure, wat de magistraten maar al te goed weten*". Deze bemiddelaar stelt het zo "*de competentie, de ervaring en de organisatie zijn elementen waarmee men stress bijna volledig kan bannen*".

Vanuit een optiek van stresspreventie op het werk, is het nuttig te kijken welke bemiddelaarsprofielen blijf geven van het hoogste stressniveau.

1.2. De kenmerken van wie werkzaam is bij de D.S.B. en blijf geeft van een hoger stressniveau

Niet alle werknemers binnen de D.S.B. geven uiting van eenzelfde stressniveau. Bepaalde profielen vallen op. Twee resultaten verdienen extra aandacht.

Ten eerste: er bestaat een positieve correlatie⁷ tussen het aangevoelde stressniveau en het gewest waarin de bemiddelaar actief is. Uit onze analyses blijkt dat de bemiddelaars in de D.S.B. die actief zijn in het Vlaams Gewest uiting geven van een hoger stressniveau dan die welke niet in dit gewest actief zijn (7,2/10 voor de eerste groep versus 6,8/10 voor de tweede groep⁸). Niets wijst erop dat dit

⁶ De passages tussen aanhalingstekens en in cursieve druk zijn letterlijk overgenomen uit de gesprekken met de schuldbemiddelaars.

⁷ De correlatie zegt iets over de richting en de kracht van het lineaire verband tussen twee variabelen. Men spreekt van een positieve correlatie wanneer de twee variabelen in dezelfde richting evolueren. Toch betekent een positieve correlatie niet noodzakelijk dat er een oorzakelijk verband tussen de twee variabelen bestaat.

⁸ Het verschil tussen de twee scores mag dan gering lijken, het is statistisch significant. Daardoor kunnen we concluderen dat de eerste groep zegt effectief meer gestresseerd te zijn dan de tweede. De gelijkheidstoetsen van de gemiddelden zijn significant bij 2%.

resultaat kan worden toegeschreven aan een verschil in organisatie van de sector tussen de gewesten. Er wordt immers geen significant verschil in stressniveau in het betrokken gewest waargenomen volgens het type instelling waarin de bemiddelaar actief is. Dat betekent dat de bemiddelaars die actief zijn in het Vlaams Gewest geen uiting geven van een significant verschillend stressniveau volgens het type erkende instelling waarin ze werkzaam zijn.

Ten tweede: uit de analyses blijkt eveneens een negatieve correlatie⁹ tussen het geuite stressniveau en drie andere variabelen: het niveau van tevredenheid ten aanzien van de eigen beroepsactiviteit, het gevoel van professionele erkenning vanwege de hiërarchie en het gevoel van nuttigheid. Dat betekent dat hoe meer professionele erkenning een bemiddelaar van zijn hiërarchie krijgt, of hoe tevredener hij is met zijn beroepsactiviteit of hoe nuttiger hij zich voelt, hoe minder hij uiting geeft van een hoog stressniveau.

De andere uitgevoerde analyses bleken niet statistisch significant te zijn. Bij de bemiddelaars in de D.S.B. verschilt het stressniveau niet volgens deze kenmerken: de leeftijd, het geslacht, het soort arbeidsovereenkomst (bepaalde of onbepaalde duur), het type erkende instelling waarin ze actief zijn (vzw¹⁰, OCMW¹¹, vereniging van OCMW¹², CAW¹³), het aantal dossiers dat ze persoonlijk behartigen, het aantal jaren ervaring in de schuldbemiddeling of het type schuldbemiddeling (al dan niet gerechtelijk) dat ze beoefenen.

Die resultaten geven dus aan dat de stress van de bemiddelaars vooral zou verschillen volgens hun perceptie van de beroepsactiviteit (tevredenheid, erkenning en nuttigheid).

1.3. De kenmerken van de advocaten die uiting geven van een hoger stressniveau

Uit de analyses blijkt dat de advocaten-respondenten geen uiting geven van een statistisch verschillend stressniveau volgens deze kenmerken: leeftijd, geslacht, gewest waarin ze actief zijn, het aantal jaar ervaring in schuldbemiddeling, het percentage dat de dossiers in schuldbemiddeling vertegenwoordigen in de totale activiteit van het kantoor, het gevoel van nuttigheid of het niveau van tevredenheid ten aanzien van hun beroepsactiviteit.

Dat betekent dat de advocaten geen uiting geven van een stressniveau dat significant verschilt van de andere respondenten, ongeacht hun kenmerken.

2. De factoren van de door de schuldbemiddelaars aangevoelde stress

Uit de literatuur blijkt dat de oorzaken van stress op het werk van velerlei aard zijn en onder meer variëren volgens de activiteitssector en de functie van het individu binnen de instelling (Legéron, 2008). Algemeen gezien kunnen de factoren voor stress op het werk in vier categorieën worden opgedeeld:

- (1) de factoren die verband houden met de uit te voeren taak,
- (2) de factoren die verband houden met de werkcontext,
- (3) de factoren die verband houden met het individu,
- (4) en de factoren die verband houden met de interpersoonlijke relaties (Legéron, 2004).

Die stressfactoren kunnen onderling op elkaar inwerken, elkaar neutraliseren of elkaar zelfs versterken (Legéron, 2008).

⁹ We spreken van een negatieve correlatie wanneer de twee variabelen in omgekeerde richting evolueren. Maar, zoals we reeds eerder aangaven, betekent een negatieve correlatie niet noodzakelijk dat er een oorzakelijk verband is tussen twee variabelen.

¹⁰ Vereniging zonder winstoogmerk

¹¹ Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn

¹² De verenigingen van OCMW's zijn verenigingen die vallen onder de organieke wet van de OCMW's van 8 juli 1976. Die wet voorziet de mogelijkheid voor OCMW's om een vereniging te vormen met een of meerdere andere OCMW's, met andere overheden en/of met andere rechtspersonen dan die welke een winstoogmerk hebben, om een van de taken die in het kader van diezelfde wet aan de OCMW's zijn toevertrouwd, uit te voeren.

¹³ Centrum Algemeen Welzijnswerk.

Enkele auteurs (onder wie Legéron, 2004) hebben de meest frequente "stressoren" geïdentificeerd:

- (1) De werklast. De stress die verband houdt met de werklast wordt gekenmerkt door een aanzienlijke hoeveelheid werk die moet worden verricht (grote hoeveelheid, vaak complexe te verwerken informatie), gekoppeld aan belangrijke eisen in termen van kwaliteit, binnen strakke tijdslimieten.
- (2) De verandering. Het individu kan er door de professionele omgeving toe gedwongen worden zich aan te passen aan min of meer ingrijpende/frequente veranderingen, zoals reorganisaties (fusies, herstructureringen enz.), de invoering van nieuwe technologieën (de zogenaamde "technostress") enz. Het alsnog sneller wordende tempo van de veranderingen gaat vaak gepaard met nieuwigheden en onbekenden (vandaar de moeilijkheid om te kunnen voorzien en zich dus te organiseren), maar ook met ingrijpende onzekerheden (i.v.m. het loopbaantraject, onzekerheden over de werkgelegenheid bijvoorbeeld).
- (3) De frustraties. Soms worden de verwachtingen van professionals niet ingevuld. De fenomenen van frustratie worden verklaard door een gebrek aan zowel "materiële" verbeteringen (verloning, loopbaan enz.) als "sociale" verbeteringen (gebrek aan achting of valorisatie) of zelfs "symbolische" verbeteringen (zingeving aan het werk). Die ontgoochelingen kunnen deels verband houden met de al dan niet hogere eisen die de individuen hebben ten aanzien van hun werk.
- (4) En de relaties. De contacten met veeleisende, ongeduldige, niet-meewerkende, soms agressieve of gewelddadige begunstigen dragen bij aan stresstoestanden. Bovendien kunnen de relaties tussen collega's/confraters of met de hiërarchie binnen eenzelfde organisatie ook min of meer conflictueel zijn. De nieuwe vormen van management en werkorganisatie verplichten overigens samenwerkingen tussen individuen die niet "per se natuurlijk" zijn.

Volgens het evenwichtsmodel inspanning/beloning, zou de stress op het werk "onder meer een gevolg zijn van een onevenwicht tussen hetgeen de werknemer in zijn werk inbrengt (inzet, inspanningen, opofferingen enz.) en wat hij er uithaalt (materiële en symbolische vergoedingen) (Siegrist, 1996) of wanneer, in het geval van dienstverlening aan de persoon, hij een gebrek aan reciprociteit in de uitwisseling ervaart (Schaufeli, 2001)" (Loriol, 2011, p.43).

De vraag die dit artikel onder meer stelt is deze: geven de analyses uit de literatuur de werkelijkheid weer zoals ze door de schuldbemiddelaars wordt ervaren? Om het antwoord op die vraag te kennen werd er aan de schuldbemiddelaars gevraagd de belangrijkste vormen van stress in het kader van hun activiteit als bemiddelaar (zie inleiding) aan te geven. Tabel 1 hieronder detailleert en onderscheidt de antwoorden volgens het profiel van de respondent¹⁴.

Tabel 1. Welke zijn volgens u de belangrijkste bronnen van de stress die u ervaart ?			
	Alle respondenten ¹⁵	Advocaten ¹⁶	Erkende instellingen ¹⁷
Relaties met bepaalde begunstigen	55,5%	82,5%	45,8%
Werklast	35,3%	13,9%	43,1%
Relaties met bepaalde schuldeisers	13,4%	5,1%	16,4%
Termijnen	11,8%	9,5%	12,7%
Ethische en professionele verantwoordelijkheid	10,9%	9,5%	11,4%
Relaties met de hiërarchie of met de collega's	9,9%	0,7%	13,2%
Dringende gevallen	9,3%	2,9%	11,6%
Complexiteit van de gevallen	6,8%	0,7%	9%
Het uitblijven van oplossingen	5,2%	0,7%	6,9%

¹⁴ In het kader van de gegevensgaring werden er ook niet-kwantificeerbare resultaten geregistreerd. Ze vormen een aanvulling op die becijferde resultaten.

¹⁵ Responsgraad van 82,5%: 82,5% van de bemiddelaars die hebben geantwoord op de vraag in verband met de evaluatie van het stressniveau, heeft geantwoord op de open vraag: "Welke zijn volgens u de belangrijkste bronnen van de stress die u ervaart?".

¹⁶ Responsgraad van 86,2%: 86,2% van de advocaten-bemiddelaars die hebben geantwoord op de vraag met betrekking tot hun stressniveau, heeft geantwoord op de open vraag betreffende de stressbronnen.

¹⁷ Responsgraad van 81,3%: 81,3% van de bemiddelaars die werkzaam zijn in een erkende instelling en die hebben geantwoord op de vraag in verband met hun stressniveau, heeft geantwoord op de open vraag in verband met de stressbronnen.

Relaties met de arbeidsrechtbank (alleen de respondenten die C.S.R. doen)	6%	6,6%	5,4%
Veranderende toestanden bij de begunstigden	2,9%	2,2%	3,2%
Absenteïsme, terugkeer uit vakantie	1,2%	0,0%	1,6%
Beheer van verschillende functies	1,2%	0,0%	1,6%
Gebrek aan juridische ondersteuning	0,8%	0,0%	1,1%
Informaticaproblemen	0,6%	0,0%	1,6%

Bron: Peiling O.K.S.

Een eerste lectuur van tabel 1 hiervoor geeft aan dat de twee grootste bronnen van stress die de bemiddelaars van erkende instellingen en de advocaten-bemiddelaars gemeen hebben, de relaties met bepaalde begunstigden enerzijds en de werklust die te hoog wordt geschat anderzijds, zijn.

De bemiddelaars die werken binnen een erkende instelling citeren als derde bron van stress de relaties met bepaalde schuldeisers. De andere stressbronnen die het vaakst worden aangehaald door de advocaten-bemiddelaars zijn enerzijds de na te leven termijnen en anderzijds het feit dat hun ethische en professionele verantwoordelijkheid wordt aangesproken ten aanzien van de gezinnen in schuldbemiddeling.

Terwijl bepaalde bemiddelaars een of twee belangrijke stressbronnen citeren, wijzen anderen op stress die te maken heeft met een geheel van factoren die, afzonderlijk bekeken, geen probleem vormen, maar wanneer ze samenkomen angstwekkend zijn, zoals deze maatschappelijk werker aangeeft: "*Het gaat inderdaad om een geheel van zaken: minstens vijf personen die we elke dag ontvangen + elke week een nieuwe schuldbemiddeling + non-stop telefoon (schuldeisers, mensen in schuldbemiddeling en anderen) + het bijhouden van de budgetbeheerrekeningen (de facturen die men ons voorlegt controleren, de betaling van de kosten en de schulden doen enz.) + de analyse, het toewijzen van de binnenkomende briefwisseling en de brieven waarop moet worden geantwoord + het opstellen van de uitgaande briefwisseling + het beheer van de mensen die zonder afspraak komen voor een noodgeval enz.*".

Laten we de antwoorden volgens de verschillende eerder gepresenteerde categorieën even op een gedetailleerde manier onderzoeken (taak, context, individu en relaties). We zien meteen dat van de stressbronnen die aan bod komen, geen enkele stress intrinsiek verbonden is met de bemiddelaar op zich, zij het wel dat bepaalde bemiddelaars aangeven perfectionistisch te zijn.

2.1. De factoren die verbonden zijn aan de uit te voeren taak

De bemiddelaars maken gewag van vijf taakgerelateerde stressfactoren; enkele hebben ze gemeen met de advocaten-bemiddelaars en de mensen die werken binnen de D.S.B., andere zijn specifiek voor het tweede profiel.

2.1.1. Factoren die de verschillende profielen van respondenten gemeen hebben

a) De ethische en professionele verantwoordelijkheid

Dit gevoel van grote verantwoordelijkheid is duidelijk aanwezig in het verhaal van bepaalde schuldbemiddelaars (10% van de respondenten). Bepaalde bemiddelaars voelen zich "*verantwoordelijk voor de toekomst van de gezinnen*", wanneer de toestand van die gezinnen zeer precair is. Bij die mensen voelen ze zich als een soort reddingsboei (of als hun "*laatste sprankje hoop*") en nemen ze hun missie zeer ernstig, waardoor ze extra druk op zich nemen. Ze benadrukken onder meer de "*weerslag van [hun] beslissingen op het leven van de mensen en van de kleine schuldeisers*". Ze ervaren die verantwoordelijkheid niet alleen ten aanzien van de begunstigden, maar ook van de schuldeisers. Hoewel die factor zowel door de bemiddelaars in de D.S.B. als door de advocaten wordt aangehaald, komt hij vaker aan bod bij de eerste groep dan bij de tweede groep (11,4% versus 9,5%).

Ze ontleden die verantwoordelijkheid als volgt:

- Ten eerste: een verantwoordelijkheid die kadert in hun juridische kennis – in staat zijn de pertinente en adequate juridische regelgeving toe te passen op elke situatie.
- Ten tweede: een verantwoordelijkheid die kadert in de naleving van de procedures en de termijnen. Enkele respondenten maken gewag van een stress "*om geen enkele procedurele misstap te begaan*". Dat zou een impact hebben op zowel de begunstigen als op hun eigen werk en reputatie.
- Ten derde: in het kader van een C.S.R. of een niet-gerechtelijke schuldbemiddeling gekoppeld aan een budgetbeheer, voelen de bemiddelaars zich verantwoordelijk voor het budget van de gezinnen en voor de betalingen binnen de termijnen. Ze opperen dit: "*Onze verantwoordelijkheid staat vaak op het spel onder meer in het kader van de beheersrekeningen*".
- Tot slot: de ervaren stress heeft ook te maken met de vrees dat hun opdracht zal mislukken, nl. het risico op "herval".

b) De noodgevallen

De stress komt aan bod bij "*noodgevallen*", d.w.z. situaties waarin de bemiddelaar snel moet ingrijpen. Onder meer wanneer er sprake is van beslagleggingen en openbare verkopen: "*Wanneer de mensen ons komen zien en er de volgende dag beslag bij hen wordt gelegd, zitten ze daar voor ons en hebben wij geen oplossingen voor hen*". Dit soort stress wordt gegenereerd wanneer de bemiddelaar van deze procedures "*op de laatste minuut*" op de hoogte wordt gesteld. Die stress heeft te maken met de geringe manoeuvreerruimte van de bemiddelaar of met de onmogelijkheid om zo snel te reageren of te antwoorden als de begunstigen dat zouden willen. Die stress brengt de discrepantie naar boven tussen de hoogdringendheid in hoofde van begunstigen en de tijd die de bemiddelaar nodig heeft om de situatie te analyseren alvorens desgevallend te kunnen optreden.

Deze stressfactor komt vaker aan bod bij het personeel van de erkende instellingen dan bij de advocaten (11,6% versus 2,9%). Het verschil zou deels kunnen worden verklaard door het feit dat de advocaten beschikken over wettelijke middelen waarmee ze kunnen reageren op dit soort toestanden en waarover de maatschappelijk werkers niet beschikken.

c) De frequente aanpassingen als gevolg van veranderingen in de toestand van bepaalde begunstigen

De toestand van bepaalde begunstigen zou relatief wisselend zijn in de tijd, of het nu gaat om evoluties in de gezinsstructuur (feitelijke scheiding, nieuw-samengesteld gezin enz.) of in de regelmaat en het bedrag van de inkomsten (fluctuerende beroepsactiviteit bijvoorbeeld). Door die evoluties, die in bepaalde dossiers vaak voorkomen, moeten bemiddelaars hun plan (als het is opgesteld) regelmatig herzien, het budget herberekenen of hun ontwerp van plan herwerken, wat een extra werklast creëert en wat ertoe kan leiden dat de bemiddelaar het lastig krijgt om de termijnen die in de verschillende procedures zijn opgelegd, na te leven. Die stressfactor wordt geciteerd door 2,2% van de responderende advocaten en door 3,2% van de werknemers binnen de D.S.B.

2.1.2. Factoren die bijna exclusief voorkomen bij personeelsleden van de D.S.B.

De werknemers in D.S.B. citeren naast voormelde factoren nog twee stressfactoren die verband houden met de taken die ze moeten vervullen: de complexiteit van de toestanden die de gezinnen meemaken en het uitblijven van oplossingen die voor bepaalde gezinnen kunnen worden geboden.

a) De complexiteit van de toestanden

Bepaalde bemiddelaars (niet juristen) zeggen dat ze stress ondervinden door de toenemende complexiteit van de toestanden van de gezinnen. Die complexiteit heeft te maken met zowel de professionele als de persoonlijke toestand van de begunstigen. Die complexiteit omhelst onder meer de veelheid aan problemen die een aanpak vergen en die zeer vaak de financiële omstandigheden van

de gezinnen overstijgen en andere problemen omvatten zoals familiale problemen, gezondheid, huisvesting enz.

Net geen 9% van de werknemers in de D.S.B. wijst op die factor. Minder dan 1% van de advocaten maakt gewag van deze stressfactor.

b) Het uitblijven van oplossingen

De schuldbemiddelaars die hun missie zien als een uitdaging om alle schulden van de gezinnen aangezuiverd te zien, zeggen dat ze wel eens vermoeid, of zelfs gestresseerd zijn. Dat geldt trouwens vooral voor de personeelsleden van de erkende instellingen, vergeleken met de advocaten (6,9% versus 0,7%). "De recurrentie van de toestanden (...) geeft aan dat de maatschappelijk assistent het gevoel heeft dat hij er niet in slaagt de eerste doelstelling van zijn opdracht te bereiken: de gebruikers autonoom maken. De doelstellingen van het beroep en de realiteit op het terrein staan als het ware haaks op elkaar en dat zorgt voor een vorm van ontzuivering", aldus Laloy (2013). Of, om het te zeggen met de woorden van deze bemiddelaar in een erkende instelling: "*Er is geen correlatie tussen mijn inzet in een dossier en het "resultaat" ervan, zowel in termen van verhoudingen met de partijen als van de duur van het beheer ervan*".

De bemiddelaars zeggen dat ze zich machteloos en gestresseerd voelen ten aanzien van toestanden die ze als "*onoplosbaar*" beschouwen. Met die uitdrukking refereren ze vooral aan toestanden waarin ze er niet in slagen een aanzuiveringsplan op te stellen omdat er geen beschikbare middelen zijn of omdat de lopende lasten te hoog zijn ten opzichte van de inkomsten. De moeilijkheid, maar ook de frustratie, liggen in het feit dat er oplossingen moeten worden gevonden die voor de gezinnen aanvaardbaar zijn.

2.2. De factoren die verband houden met de werkcontext

De bemiddelaars citeren zes stressfactoren die verband houden met de werkcontext. Enkele ervan hebben ze gemeen met de andere bemiddelaarsprofielen, andere zijn eigen aan de bemiddelaars die actief zijn binnen een erkende instelling.

2.2.1. Factoren die de verschillende profielen van respondenten gemeen hebben

a) De werklast

De tweede bron van stress die het vaakst door de bemiddelaars wordt geciteerd is de werklast. Ze wordt vaker aangestipt door de werknemers van erkende instellingen dan door de advocaten (43,1% versus 13,9%). Dat uitgesproken verschil tussen de bemiddelaarsprofielen houdt zeker verband met het feit dat de advocaten, omdat ze zelfstandig zijn, hun werklast zelf beheren en over een bepaalde autonomie beschikken in het organiseren van hun werk. Wat echter niet betekent dat die werklast altijd draagbaar is.

Die werklast heeft zowel te maken met het aantal dossiers dat moet worden beheerd, als met de tijd die nodig is voor elk dossier binnen de toegemeten termijn, de complexiteit van de toestanden, maar ook en vooral met het gebrek aan personeelsleden die binnen bepaalde erkende instellingen instaan voor de schuldbemiddeling (wat onder meer leidt tot wachtlijsten).

Buiten de stress die te maken heeft met die werklast op zich, wordt er nog van een andere stress gewag gemaakt, die eruit voortvloeit: het risico om zaken te vergeten, om fouten te maken (betalingen, berekeningen enz.). Of, zoals deze maatschappelijk werker het formuleert: "*Ik heb stress om tijdens mijn werk een fout te maken die aan alle betrokken partijen schade zou kunnen berokkenen*".

Voor bepaalde bemiddelaars wordt die grote werklast nog verergerd door organisatorische, maar ook andere beperkingen. Ravon (2009) stelt nadrukkelijk dat uit zijn analyses in verband met de maatschappelijk werkers blijkt dat "de drukte van de praktijk zeker parten speelt in de hulpverlenende

relatie met het publiek, maar dat niet langer de gebruiker is geïsoleerd. Het is inderdaad in de hoek van de omwentelingen die de maatschappelijk werkers in de uitoefening van hun beroep destabiliseren, dat men hun klachten moet situeren: diversificatie van de publieksgroepen met een uitbreiding van de kwetsbaarheid, moeilijkheid om de (weliswaar prioritaire) toegang tot de rechten van de gebruikers te verzekeren, multiplicatie van de procedures en van de middelen vaak zonder handleiding, aaneenschakeling van incompatibele rechtsregels, versterking van de beheers- en controlelogica".

De analyse van Laloy (2013) in verband met de maatschappelijk werkers geldt ook voor de advocaten-schuldbemiddelaars. Ook zij zijn betrokken bij dit relationele beroep: "de relationele handelingen bestaan parallel met andere soorten handelingen, die vooral te maken hebben met het administratieve beheer van de dossiers met betrekking tot de behandelde toestanden, en die beantwoorden aan een tijdelijke logica die verschilt van die welke is vereist door de relatie. Het is in die zin dat de beroepspraktijk van een maatschappelijk werker kan worden gecatalogeerd onder de "complexe vormen van werk" (Datchary, 2004). Maatschappelijk werkers moeten inderdaad jongleren met al die uiteenlopende taken, zich permanent aanpassen aan nieuwe situaties en voorvalstramien beheren die moeilijk te voorzien zijn (Zarifian, 2003). Daardoor is de "dynamiek van de activiteitsequenties" (Datchary, 2004) continu onderhevig aan modulatie (Zarifian, 2004), die niet zonder effect blijft op de organisatie van de werktijd van de maatschappelijk werkers".

b) De termijnen

De kwestie van de termijnen als bron van stress hebben de personeelsleden van de erkende instellingen (12,7%) en de advocaten-bemiddelaars gemeen (9,5%).

De kwestie van de termijnen in het schuldbemiddelingswerk stelt zich op verschillende niveaus. Het naleven van die termijnen is een probleem voor de bemiddelaars enerzijds om reden van de (over)werklast en anderzijds door het niet-meewerken van de begunstigden.

Ten eerste: de verschillende termijnen die worden opgelegd in het kader van de procedure in C.S.R., zij het voor het opvragen van de afrekening bij de schuldeisers, het opstellen van een ontwerp van aanzuiveringsplan en de voorlegging ervan aan de verschillende partijen enz., vormen bronnen van stress. Bovendien is het beheer van de betalingen (ontvangst en herverdeling van de inkomsten van de begunstigden en uitvoering van het plan ten aanzien van de schuldeisers) voor bepaalde bemiddelaars een angstwekkende taak, ook al voeren ze verschillende strategieën in opdat die betalingen in de beste omstandigheden zouden verlopen.

Ten tweede: bepaalde bemiddelaars zeggen gestresseerd te zijn door vervaldatakalenders die ze zichzelf persoonlijk opleggen in het kader van hun dossierbeheer.

De kwestie van de termijnen komt eveneens en specifiek aan bod op andere niveaus in wat de werknemers van de D.S.B. rapporteren. Enerzijds zijn de stressopleverende termijnen, voor bepaalde personeelsleden van de erkende instellingen, gekoppeld aan de eisen opgelegd door de hiërarchische superieuren (bijvoorbeeld een termijn opgelegd tussen de eerste ontmoeting met een gemedieerde en het opstellen van een maatschappelijk verslag) en door de subsidiërende overheden (voorlegging van het activiteitenverslag). Anderzijds maken bepaalde niet-gerechtigde bemiddelaars gewag van stress wegens de termijnen die ze moeten naleven in de stappen ten aanzien van de schuldeisers en bij het uitwerken van een afbetalingsplan.

Waar de maatschappelijk werkers onder meer op aansturen is een grotere flexibiliteit (haaks op een administratieve en juridische logica) in de termijnen die aansluit bij het menselijke en relationele karakter van de schuldbemiddeling. De analyses van Laloy (2013) onderstrepen dat "de doelstellingen van het werk van de maatschappelijk werkers en de manier om ze te bereiken a priori moeilijk te formaliseren zijn als gevolg van de onzekerheid die inherent is aan de menselijke en relationele dimensie. De ontwikkeling van de relatie en de begeleiding zou inderdaad weinig verenigbaar zijn met

een organisatorische logica die geneigd is om vooraf opgelegde prestatiecriteria te bepalen en een "programmatische" logica te bevorderen (Chamberland en Le Bossé, 2009)".

2.2.2. Factoren die eigen zijn aan de werknemers van de erkende instellingen

Buiten die factoren, die eveneens door de advocaten worden geciteerd, wijzen de werknemers van de D.S.B. op nog drie factoren die te maken hebben met de werkcontext: het beheer van het absenteïsme en van de terugkeer uit vakantie, het beheer van verschillende functies en het gebrek aan juridische ondersteuning.

a) Het beheer van het absenteïsme en van de terugkeer uit vakantie

Deze bron van stress wordt uitsluitend aangehaald door een minderheid van de personeelsleden van de erkende instellingen (1,6%). We zagen eerder al dat een van de grootste moeilijkheden van de bemiddelaars de werklust is, onder meer tegen de achtergrond van een gebrek aan personeel dat wordt ingezet voor de schuldbemiddeling. Dat zorgt ervoor dat de bemiddelaars stress ondervinden in perioden van vakantie, ziekte of al dan niet langdurige afwezigheid van collega's. En zelfs wanneer de dienst het mogelijk maakt om een vervanger aan te werven, kan de toestand nog altijd problematisch blijven: "*Wanneer er collega's worden vervangen, is dat vaak tijdelijk of hebben de aangeworven mensen geen ervaring*".

b) Het beheer van verschillende functies

Ook die bron van stress wordt uitsluitend aangehaald door een minderheid van personeelsleden in de erkende instellingen (1,6%).

Heel wat bemiddelaars oefenen deze functie immers niet voltijds uit. Ze cumuleren verschillende functies binnen verschillende diensten en vaak op verschillende locaties. Het beheer van al die functies is een probleem (geen tijd, uiteenlopende vaardigheden die ze moeten verwerven enz.) en genereert heel wat stress. Bepaalde mensen spreken trouwens van "*professionele versnippering*".

c) Het gebrek aan juridische ondersteuning

1,1% van de maatschappelijk werkers van de erkende instellingen wijst op een gebrek aan juridische ondersteuning binnen hun instelling. Die toestand genereert stress, onder meer "*uit angst om fout te handelen*".

Hoewel de bemiddelaars in het grootste deel van de erkende instellingen geruggensteund worden door juristen die binnen de instelling actief zijn of door geconventioneerde advocaten, hebben bepaalde bemiddelaars last van een zwakke of zelfs onbestaande ondersteuning als het gaat over welomschreven juridische kwesties. Daarom heeft het Waalse Gewest gevraagd naar meer regelgeving rond de juridische prestaties binnen de D.S.B. die het Gewest erkent¹⁸.

2.3. De factoren die te maken hebben met de interpersoonlijke relaties

De relaties met vier soorten actoren worden door bepaalde schuldbemiddelaars aanzien als een bron van stress: de begunstigden, de schuldeisers, de arbeidsrechtbank (voor wie de C.S.R. toepast) en de collega's of de hiërarchie.

¹⁸ Decreet van de Waalse Regering van 31 januari 2013 tot wijziging van het Waalse Wetboek van Sociale Actie en Gezondheid wat de erkenning van instellingen voor schuldbemiddeling betreft (Belgisch Staatsblad van 15 februari 2013) en besluit van de Waalse Regering van 2 mei 2013 tot wijziging van het besluit van de Waalse Regering van 1 maart 2007 tot uitvoering van het decreet van 7 juli 1994 betreffende de erkenning van instellingen voor schuldbemiddeling (Belgisch Staatsblad van 15 mei 2013).

2.3.1. De relaties met bepaalde begunstigen

Het gros van de respondenten citeert als eerste bron van stress de relaties met bepaalde begunstigen (82,5% van de advocaten en 45,8% van de personeelsleden van erkende instellingen).

De bemiddelaars die gewag maken van dit type stress nuanceren gelijk hun stelling door aan te geven dat, algemeen gezien, die relaties niet meer angstwekkend zijn dan de andere. Hun commentaar is gericht op een minderheid onder hen die "veel energie vergt", vandaar het gevoelen van stress. Deze advocaat illustreert dit aan de hand van een dossier in C.S.R.: "Wat het meest stress genereert, dat zijn de mensen die onophoudend bellen om geld te vragen dat ik niet heb gekregen of om non-stop extra's te krijgen. Het zijn altijd dezelfde en ze vertegenwoordigen 20 % van alle andere gemedieerden, maar dat zorgt voor 80 % stress". De bemiddelaars onderstrepen ook dat ze begrip hebben voor het ongeduld en de moeilijkheid van bepaalde begunstigen, maar dat "de stress verband houdt met de accumulatie van de toestanden" die hieronder worden toegelicht.

De relaties met de begunstigen kunnen een bron van stress vormen op twee niveaus.

Ten eerste: bepaalde bemiddelaars zeggen dat ze "verontwaardigd" zijn door de houding van een minderheid van begunstigen die het lopende werk niet respecteren (afspraken niet nakomen, niet meewerken, geen documenten voorleggen, onverschilligheid of nalatigheid in termen van verbintenissen, verschuiving van de verantwoordelijkheid op de bemiddelaar enz.), die geen respect tonen (agressiviteit, geweld, bedreigingen enz.) of constant eisen stellen (aanhoudende interpellaties, veeleisendheid naar de bemiddelaar toe in termen van responstermijnen, van aanvaarding van buitengewone uitgaven – in het geval van een C.S.R.- enz.). Ze wijzen ook op een "emotionele chantage" bij bepaalde begunstigen. De stress zou ook worden gegenereerd door een gebrek aan vertrouwen ten aanzien van bepaalde begunstigen, onder meer de vrees dat ze nieuwe financiële verbintenissen aangaan zonder hen daarvan op de hoogte te brengen en waardoor de lopende bemiddeling op de helling kan komen te staan.

Ten tweede: en in omgekeerde richting kunnen de relaties met de begunstigen ook een bron van stress zijn wanneer de bemiddelaar het moeilijk heeft om afstand te nemen van bepaalde situaties. Bepaalde bemiddelaars vinden het lastig om "om te gaan met het lijden van de gemedieerden", zoals deze maatschappelijk werker vertelt: "We zijn het eerste aanspreekpunt van de begunstigen, en het zijn wij dus die hun emoties incasseren (woede, frustratie, tranen enz.)". Een andere bemiddelaar formuleert het zo: "Ik voel me als een druppel water in de zee wanneer ik de wanhoop van de gemedieerden aanschouw". Een groot aantal maatschappelijk werkers blijkt dit gevoelen te delen, ongeacht hun activiteitsdomein. "Er kunnen affectieve reacties optreden wanneer de professional te maken heeft met een toestand die doet denken aan de eigen leefomstandigheden. Geconfronteerd worden met de wanhoop van een kind wanneer je zelf ouder bent maakt het lastig om de professionele positie aan te houden" zoals Laloy (2013) het formuleert. Of, zoals een bemiddelaar in een erkende instelling vertelt wanneer hij het heeft over zijn stress bij toestanden waarin hij "niet kan ingaan op alle vragen van de begunstigen in termen van noden van hun kinderen".

Die stress is dus gekoppeld aan een "emotionele vermoeidheid", die kenmerkend is voor relationele beroepen. Algemeen gezien, zoals Ravon (2004) stelt in verband met de maatschappelijk werkers "wanneer de interveniënt er niet meer in slaagt zijn affect te bedwingen, riskeert hij een overmatige empathie (die kan gaan tot vormen van beïnvloeding) of integendeel dat hij de waarden en de gedragingen van de gebruikers en hun gezinnen niet meer erkent of verdraagt (Pezet-Langevin et al., 1993) in die mate zelfs dat hij onverschillig, cynisch, afkerig, gewelddadig of al te streng gaat worden (Fablet, 1998). Die relationele spanning vertaalt zich, onder meer bij de meest blootgestelde professionals, in een hoge graad van absentisme, een bijzondere fysieke vermoeidheid die vaak gepaard gaat met spier- en skeletstoornissen, een niet-geringe turn-over, een vroegtijdige uitstap uit de loopbaan".

2.3.2. De relaties met bepaalde schuldeisers

Dit type relaties wordt vaker geciteerd als bron van stress door de personeelsleden van erkende instellingen dan door advocaten (16,4% versus 5,1%). Twee hypothesen kunnen een verklaring inhouden voor het verschil in aanvoelen volgens het profiel van de respondent. Enerzijds kan het gaan om een kwestie van status: de status van advocaat zou hen een beter uitgangspunt geven in de gesprekken met de schuldeisers en minder aanleiding geven tot spanning. Anderzijds kan het gaan om een kwestie van procedure, waarbij de advocaten vaker de C.S.R. beoefenen dan de maatschappelijk werkers die aan de peilingen hebben deelgenomen. Aangezien de gerechtelijke procedure meer gereguleerd is dan de niet-gerechtelijke bemiddeling en de magistraat een beslissingsbevoegdheid heeft, zou deze procedure minder ruimte voor discussie en dus ook voor spanningen laten.

Volgens de respondent genereren de relaties met bepaalde schuldeisers stress in twee typegevallen:

- (1) schuldeisers "*die druk leggen*" op de bemiddelaars opdat zij (al dan niet reële) termijnen zouden respecteren. De bemiddelaars vinden dat bepaalde schuldeisers "*geen geduld hebben*".
- (2) onderhandelingen met de schuldeisers die "*van slechte wil*" zijn, die systematisch ontwerpplannen weigeren of "*kwaad zijn om bepaalde ontwerpplannen*". Er zijn maatschappelijk werkers die vertellen dat "*bepaalde schuldeisers ontevreden zijn omwille van de onmogelijkheid om een plan voor te stellen of wegens de traagheid ervan als gevolg van de geringe inkomsten van de begunstigde*".

Zowel gerechtelijke als niet-gerechtelijke bemiddelaars maken gewag van dit soort toestanden.

2.3.3. De relaties met de arbeidsrechtbank (voor de bemiddelaars die de C.S.R. beoefenen)

De advocaten zeggen dat ze meer stress ervaren door die relaties dan de personeelsleden van de erkende instellingen die de C.S.R. beoefenen (6,6% versus 5,4%).

De bemiddelaars die de C.S.R. beoefenen (of ze nu advocaat, jurist of maatschappelijk werker zijn) staan kritisch ten aanzien van het gerechtelijk systeem en de organisatie binnen de arbeidsrechtbanken. Zij laken:

- (1) een overmatige controle van de bemiddelaars vanwege bepaalde magistraten,
- (2) het grote aantal documenten dat moet worden voorgelegd,
- (3) aanzienlijke vertragingen (in termen van begroting, fixatie, homologatie, afsluiting, aanvraag van bijzondere machtigingen enz.).

Bepaalde bemiddelaars vinden ook dat ze weinig worden gesteund door de magistraten, die ze soms "*te laks vinden met de gemedieerden*". Een advocaat-bemiddelaar schrijft zijn stress onder meer toe aan "*de zeer relatieve ondersteuning vanwege de magistraten die zelf onder stress staan, die hun rol veeleer zien als een flitser op een autostrade...*".

Hoewel deze factor wordt aangehaald door alle respondenten, ontwikkelen de bemiddelaars die geen jurist zijn andere argumenten dan de advocaten. Bepaalde bemiddelaars zeggen dat ze stress hebben in hun contacten met de gerechtelijke wereld. Bepaalde maatschappelijk werkers zeggen dat ze "*bang zijn voor de zittingen*", zeker als ze openbaar zijn (omwille van het "*heersende formalisme*"). Ze zeggen dat ze zich niet op hun gemak voelen in de contacten met de magistraten: "*Wanneer ik voor de rechtbank moet komen om een dossier te bespreken, ben ik altijd een beetje bang; ik ben immers geen advocaat en ik voel me niet in mijn sas in dat milieu. Ik voel die stress alsminder, maar toch ben ik niet helemaal op mijn gemak wanneer ik ermee wordt geconfronteerd*". Die vrees komt ook tot uiting in de commentaar van de Waalse maatschappelijk werkers in het kader van de recente aansporing die aan het adres van de Waalse erkende instellingen is gericht om aan te dringen op hun aanstelling als bemiddelaars in het kader van collectieve schuldregelingen¹⁹. Dat gevoelen is

¹⁹ Decreet van de Waalse Regering van 31 januari 2013 tot wijziging van het Waalse Wetboek van Sociale Actie en Gezondheid wat de erkenning van instellingen voor schuldbemiddeling betreft (Belgisch Staatsblad van 15 februari 2013) en besluit van de Waalse Regering van 2 mei 2013 tot wijziging van het besluit van de Waalse Regering van 1 maart 2007 tot uitvoering van het decreet van 7 juli 1994 betreffende de erkenning van instellingen voor schuldbemiddeling (Belgisch Staatsblad van 15 mei 2013).

ongetwijfeld gekoppeld aan een soort complex en een gevoel van niet-legitimiteit in die functie. Deze functie van gerechtsmandataris mag dan stressgenererend zijn, ze bevalt de personen die ze uitoefenen en motiveert hen om hun activiteit voort te zetten.

2.3.4. De relaties met de hiërarchie of met de collega's/confraters

Volgens de schuldbemiddelaars (die bijna uitsluitend werkzaam zijn in een erkende instelling – 13,2% versus 0,7% van de advocaten) genereren twee typegevallen stress in verband met de collega's/confraters of hun hiërarchische oversten.

Ten eerste: "*onrealistische eisen*" van de hiërarchie, soms in kwantitatieve termen. Deze maatschappelijk werker formuleert het zo: "*mijn hiërarchie ziet alleen maar de cijfers (aantal dossiers, financiële inkomsten) en bekommert zich niet om het uitgevoerde werk*". Een andere maatschappelijk werker stelt het zo: "*De belangrijkste bron van stress ligt bij de hiërarchie. Ze zetten ons inderdaad regelmatig onder druk over het feit dat we een volledig verslag van de toestand moeten opmaken binnen de maand na de eerste ontmoeting (wat in de meeste gevallen praktisch gezien onmogelijk is). Bovendien leggen ze ons een te groot aantal dossiers op. Ik voor mijn part moet meer dan 150 actieve dossiers volgen, zonder de hulp van een computerprogramma dat speciaal voor de bemiddeling is ontworpen*". Die stress wordt onder meer door financiële kwesties aangestuurd: "*de druk van de overheden tegenover de begroting in onevenwicht van de dienst voor schuldbemiddeling (onvoldoende subsidies, geen belastinginkomsten)*".

Ten tweede: de twijfel die de collega's of de hiërarchie uiten over het nut van hun missie. Die stress heeft te maken met de mogelijkheid dat de instelling wordt aangepast (minder personeel bijvoorbeeld) of gewoon verdwijnt en is dus rechtstreeks gekoppeld aan de angst voor de toekomst en de duurzaamheid van de werkgelegenheid. Of, zoals deze maatschappelijk werker het verwoordt: "*Ik ben niet zeker dat ik mijn job kan behouden*". De relationele problemen met bepaalde collega's zouden toe te schrijven zijn aan hun gebrekkige kennis van het werk van de schuldbemiddeling: "*Er heerst een gebrek aan erkenning voor de hoeveelheid werk die de DSB verzet door onze hiërarchie en een gebrekkige kennis van die hiërarchie over de missies van een DSB*".

Bij wijze van conclusie: welke pistes voor oplossingen zijn er ten aanzien van de stress?

Dit artikel was bedoeld om de stress te evalueren en te begrijpen die schuldbemiddelaars ervaren in het kader van hun professionele activiteit.

De schuldbemiddelaars evalueren hun stressniveau gemiddeld op 6,8/10. De helft van de respondenten evalueren het op meer dan 7/10. Toch maken de bemiddelaars in de D.S.B. gewag van meer stress dan de advocaten. Op basis van de resultaten van de peilingen konden geen kenmerken worden gedistilleerd die eigen zijn aan de bemiddelaars die melding maken van een hoger stressniveau. Maar, wat de werknemers binnen de D.S.B. betreft en de werkplek buiten beschouwing gelaten, blijkt er een link te bestaan tussen het niveau van beroepstevredenheid, het nuttigheidsgevoel, het gevoel van professionele erkenning door de hiërarchie en de stress. Dat zou er kunnen op wijzen dat de werkomgeving een determinerende factor is in de perceptie van stress. De werklust of de grootte van de instellingen blijken niet de eerste factoren van stress te zijn. Ze accentueren ongetwijfeld een gevoel dat te maken heeft met een professionele ontevredenheid die te wijten is aan een gebrek aan erkenning of nuttigheid.

We moeten er wel op wijzen dat een aantal schuldbemiddelaars zegt geen of maar weinig stress te hebben. Niet alle bemiddelaars in de D.S.B. en niet alle advocaten-bemiddelaars ervaren die stress, of die stress heeft geen impact op hun werk.

Uitgaande van de in dit artikel gepresenteerde resultaten, stelt deze conclusie enkele denk-pistes voor die bedoeld zijn om deze stress te voorkomen en bespreekt ze pistes die een hulp kunnen zijn voor de bemiddelaars die last hebben van stress.

Als voorafgaande opmerking dient erop te worden gewezen dat de literatuur een onderscheid maakt tussen toestanden van acute stress (wanneer iemand te kampen heeft met een nijpend probleem) en van chronische stress (wanneer er sprake is van een blijvende toestand met schadelijke effecten). In deze conclusie focussen we vooral op de tweede categorie stress.

Om stress op het werk te bestrijden, moet men stress opsporen, d.w.z. een inzicht krijgen in de problemen die de professionals ervaren. Een eerste stap bestaat er dus in het probleem te detecteren. Het probleem kan zichtbaar zijn, maar vaak ook niet. Het ontkennen ervan dan dus leiden tot extreme toestanden. Zo kregen in bepaalde D.S.B. verschillende bemiddelaars de diagnose te horen van een burn-out of waren ze de professionele uitputting nabij.

In de zoektocht naar stress moeten er twee belangrijke "actoren" worden onderscheiden. Ten eerste: de werkomgeving, bron van stress op verschillende niveaus, nl. de werkorganisatie (soort controle op het werk, relatie met de begunstigen enz.), de werkrelaties (steun, erkenning, glasheldere opdrachten voor eenieder enz.), de aard van de uit te voeren taken (repetitiviteit, tijdsdruk enz.) of ook de fysieke omgeving (werkruimte, geluiden enz.). Ten tweede: het individu dat de stress zelf in de hand kan werken (subjectieve evaluatie van de hulpmiddelen, persoonlijkheid, betrokkenheid bij de werktoestanden enz.).

Stress opsporen is een belangrijke stap, omdat zij niet te verwaarlozen gevolgen heeft, zowel voor de werknemer als voor de werkomgeving. Die gevolgen kunnen talrijk en van velerlei aard zijn. Stress kan inderdaad een impact hebben op (1) de lichamelijke gezondheid (pijn, problemen met de nachtrust, de eetlust en de spijsvertering enz.), (2) op de geestelijke gezondheid (depressie, verslaving, gedragsstoornissen enz.), (3) op de werkorganisatie (absenteïsme, risico op arbeidsongevallen, daling van de productiviteit, van de werkkwaliteit, turn-over van het personeel, aantasting van de werksfeer, meer conflicten, gebrek aan motivatie enz.) of ook nog (4) op de betrokkenheid van de werknemer (problemen van perceptie, van concentratie, gebrek aan creativiteit, problemen bij het nemen van beslissingen, gebrek aan inzet enz.).

Zodra de eerste stap van stressopsporing is voltooid, is het belangrijk de reeds geïmplementeerde goede praktijken die stress moeten voorkomen, te evalueren. Want om deze problematiek aan te pakken is het niet altijd nodig méér te doen, maar is het misschien goed bestaande preventietools te moduleren.

Er kunnen drie soorten interventies worden uitgevoerd om stress te helpen voorkomen (Alis et al., 2010).

Ten eerste: de interventies die bedoeld zijn om de bronnen van stress in te dijken (primaire preventie). Doel is de risicofactoren die in de werkomgeving parten spelen te "eliminieren of te controleren. Het is daarbij de bedoeling in te werken op de oorzaken van de risico's veeleer dan op de gevolgen ervan " (Alis et al., 2010). Die acties kunnen ingrijpen op de werkorganisatie, de werktijd, maar ook op de opleiding, het delegeren van de opdrachten, de evaluatie van de prestaties, de erkenning op het werk enz.

Ten tweede: de interventies die bedoeld zijn om de individuen te helpen vaardigheden te ontwikkelen om met stress om te gaan (secondaire preventie). Het komt er eigenlijk op neer ervoor te zorgen dat de professional zich kan wapenen tegen stress, d.w.z. dat hij stress kan herkennen en zijn reacties erop kan beheeren (bijvoorbeeld via informatie- of sensibiliseringsessies). Dit type interventie leidt niet tot aanpassingen in de werkomstandigheden van het individu, omdat ze inwerkt op de gevolgen van het probleem om de schade ervan te beperken.

Ten derde: interventies die bedoeld zijn om personen die last hebben van stress te begeleiden (tertiaire preventie).

Om deze denkoefening verder te zetten en zonder exhaustief te willen zijn, willen we even terugkomen op enkele stressfactoren die werden aangehaald door schuldbemiddelaars die aan de verschillende peilingen hebben deelgenomen.

De vaakst geciteerde stressfactor is de relaties met bepaalde begunstigden. Die relaties zijn voor de schuldbemiddelaars niet te omzeilen. Vanuit een optiek van risicobeperking zijn er wel enkele maatregelen denkbaar: werken aan de emotionele inzet van de professional, de onderlinge hulp tussen de bemiddelaars ontwikkelen in bepaalde toestanden die complex worden bevonden (waarbij bijvoorbeeld een relais naar andere bemiddelaars mogelijk wordt gemaakt), specifieke vormingen voorstellen die te maken hebben met het beheren van agressiviteit, empathie, emoties, communicatie, zelfbevestiging enz.

De op een na vaakst geciteerde stressfactor heeft te maken met de werklast. In de huidige context ziet het er niet naar uit dat deze werklast kan worden verminderd. En binnen diezelfde context zullen de budgetten die worden toegekend aan de D.S.B. en voor de werking van de arbeidsrechtbanken al helemaal niet in stijgende lijn worden herzien. Daarom moet er vanuit een preventieve aanpak worden nagedacht over een manier van werken met beperkingen die de komende jaren nog dreigen toe te nemen. Een van de vragen die zich opdringt is te weten of de toestanden van overmatige schuldenlast die de schuldbemiddelaars moeten behandelen eigenlijk wel grotendeels onder een schuldbemiddeling vallen. Een mogelijke piste bestaat erin na te denken over een hernieuwde focus van de bestaande middelen, zodat ze aansluiten op de toestanden waarvoor ze in het leven werden geroepen en om te vermijden dat ze worden opgeslorpt door toestanden die niet binnen hun bevoegdheden vallen. We denken hierbij onder meer aan de toestanden van insolventie, die steeds vaker voorkomen, en waarop de schuldbemiddeling geen antwoord kan formuleren. Een andere denkoefening moet gaan over de verhoudingen tussen de vooropgestelde doelstellingen en de toegekende middelen, die een niet te versmaden bron van stress vormen. Die denkoefening geldt eveneens voor de stressfactoren die te maken hebben met de te respecteren deadlines.

De relaties tussen bepaalde bemiddelaars en bepaalde schuldeisers worden beïnvloed door de kennis van het kader en de werkgewoonten, de werkwijzen, de codes en het jargon van eenieder²⁰. Een aanzienlijk deel van die relationele moeilijkheden vindt zijn oorsprong in het feit dat de gesprekspartners van de bemiddelaars de procedures niet of maar in geringe mate kennen. Daarom is het van essentieel belang de potentiële gesprekspartners van de schuldbemiddelaars op een volwaardige en pertinente manier te informeren over de procedures, de stappen en het belang van de termijnen en het voorleggen van bepaalde documenten. Volgens de bemiddelaars duiken die problemen minder vaak op bij gesprekspartners met wie ze een frequent contact hebben of sinds een relatief langere periode. De onderlinge kennis (van zowel de personen op zich als van de eigenheden van ieders beroep) vormt een essentiële sleutel voor een goede samenwerking.

Wat de werknemers in de D.S.B. betreft, vormen de relaties met de collega's en/of de hiërarchie bronnen van stress. Ook rond dit aspect is een grondiger inzicht in de werkrealiteit van eenieder een mogelijke piste voor een beter wederzijds begrip. Ook werken aan de professionele erkenning (van het uitgevoerde werk, van de meegemaakte moeilijkheden enz.) kan een bres openen naar andere pistes.

De stress die ontstaat als gevolg van de complexiteit van bepaalde dossiers en van het beheer van de wisselende toestanden van de gezinnen in schuldbemiddeling kan deels worden opgevangen in praktijkuitwisselingen tussen bemiddelaars, waarbij tools en manieren van werken onderling worden gedeeld die bepaalde bemiddelaars kunnen helpen.

De relaties met de arbeidsrechtbank zijn een bron van stress voor zowel de advocaten, de juristen als de personeelsleden binnen de D.S.B. We hadden het reeds eerder over het probleem van de termijnen. Maar het gevoelen van niet-erkenning van de bemiddelaars vanuit de magistratuur vormt een andere

²⁰ Zie in verband hiermee: Jeanmart C., (2016), "Les relations interprofessionnelles entre les médiateurs de dettes et quelques acteurs du secteur" beschikbaar op de website van het Observatorium voor Krediet en Schuldenlast (www.observatoire-credit.be, rubriek "Analyses en studies").

bron van stress. Ook hier zijn een beter inzicht in de werkrealiteit van de gerechtelijke bemiddelaars door de magistraten, een samenwerking of zelfs een overleg rond de implementering van nieuwe praktijken of nieuwe tools, alsook een evaluatie van en aandacht voor de tijd die aan de dossiers wordt besteed mogelijke pistes om deze stressfactor in te dijken. In de meeste gerechtelijke arrondissementen worden er jaarlijks vergaderingen georganiseerd waarop alle gerechtelijke bemiddelaars worden uitgenodigd. Maar in bepaalde gevallen komen daar alleen bemiddelaars-advocaten op af. Die vergaderingen zouden een geschikte plek kunnen zijn, niet alleen als doorgeefluik voor informatie van de magistraten aan de bemiddelaars, maar ook voor het uitbouwen van een gemeenschappelijk werkkader waarin iedereen een plaats en vooral zingeving aan de opdracht kan vinden, waarbij een bepaalde werkzaamheid in acht moet worden genomen.

Wat de niet-juristen betreft die opzien tegen de contacten met de rechtbanken, is het belangrijk dat de gerechtelijke wereld uit de mystieke sfeer wordt gehaald en dat de bemiddelaars vertrouwd geraken met de praktijken, de codes, het specifieke jargon van de C.S.R. en de arbeidsrechtbank. En dat zo snel mogelijk in de leerfase van het beroep, d.w.z. nog vóór de eerste 'confrontatie' met dit milieu in het kader van een specifiek dossier.

De laatste vier stressfactoren die de schuldbemiddelaars niet-advocaten citeren (absenteïsme en terugkeer uit vakantie, beheer van verschillende functies, gebrek aan juridische ondersteuning, computerproblemen) maken deel uit van een geheel van ingrijpende organisatorische problemen die moeten worden opgelost binnen de instellingen waar ze zich voordoen. Ten eerste moet men – en dat werd reeds eerder aangehaald – absoluut waken over de fysieke werkomgeving en de instrumenten die ter beschikking van de werknemer staan. Door de administratieve onbuigzaamheid van bepaalde instellingen, waar het niet mogelijk is om bijvoorbeeld snel defect computermaterieel te vervangen, kan men zoeken naar "strategieën" die zorgen voor een manoeuvreerruimte waarbinnen men toegang krijgt tot functionele apparatuur. Ten tweede zou de stress die verband houdt met het al dan niet lang wegblijven van collega's een denkoefening op gang moeten brengen over alternatieve werkwijzen (onder meer in kleinere instellingen) die leiden tot een andere werkverdeling. Ten derde hebben bepaalde bemiddelaars die verschillende functies cumuleren innovatieve strategieën ontwikkeld om stress in te dijken. Via praktische uitwisselingen over dit bijzonder onderwerp kunnen ze aan het licht worden gebracht en kan er worden nagedacht over de eventuele overheveling naar andere instellingen.

Wat ook de bron van stress zij, er moeten andere pistes worden aangeboord: ruimte voor onderlinge hulp en samenwerking tussen collega's binnen eenzelfde instelling, tussen confraters of tussen bemiddelaars van verschillende profielen mogelijk maken, uitwisselingen tussen professionals organiseren, de toegang tot beroepsopleiding bevorderen (beheer van tijd, conflicten, agressiviteit, ontwikkeling van emotionele intelligentie, controle van emoties, efficiënte mentale attitudes enz.), waken over de indicatoren van functiestoornissen, sensibiliseren voor tekenen van beroepsgerelateerde stress, de denkoefening opentrekken naar evaluatiemethoden van de individuele of collectieve prestaties en de modaliteiten voor de erkenning van het werk enz.

Bibliografie

Alis D., Dumas M. en Poilpot-Rocaboy G., (2010), *Risques et souffrance au travail: Nouvelles contraintes, nouveaux remèdes*, Paris: DUNOD.

Chamberland M. et Le Bossé Y., (2009), " *Le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités: comment dépasser les paradoxes présents dans les pratiques?*", notulen van een congres van de AIFRIS (Association internationale pour la formation, la recherche et l'intervention sociale), Hammamet.

Datchary C., (2004), "Prendre au sérieux la question de la dispersion au travail. De cas d'une agence de création d'événements", *Réseaux*, nr. 125, p. 175-192.

European Agency for Safety and Health at Work, (2014), *Executive summary: Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention*.

Fablet D., (2004), "Les groupes d'analyse des pratiques professionnelles: une visée avant tout formative", *Connexions*, nr. 82, p.105-117.

International Labour Organization (ILO). *Stress at work. Programme on Safety and Health at Work and the Environment*. Genève: Safe Work, 2002.

Jeanmart C., (2016), "Les relations interprofessionnelles entre les médiateurs de dettes et quelques acteurs du secteur" beschikbaar op de website van het Observatorium voor Krediet en Schuldenlast (www.observatoire-credit.be, rubriek " Analyses en studies").

Laloy D., (2013), "L'articulation des temps sociaux dans la profession d'assistant social: une question d'engagement subjectif", *Enfances, Familles, Générations*, nr. 18, p.35-51.

Légeron P., (2004), "Le stress au travail: de la performance à la souffrance", *Droit Social*, nr. 12, p.1086-1090.

Légeron P., (2008), "Le stress professionnel", *L'information psychiatrique*, nr. 9, Volume 84, p. 809-820.

Loriol M., (2003), "Donner un sens à la plainte de fatigue au travail", *L'Année sociologique*, vol. 53/2, p. 459-485.

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

Moisson V., Fuhrer C. et Cucchi A., (2010), "*Les déterminants du stress et de l'épuisement professionnel: le rôle de l'environnement relationnel*", Notulen van het 21e congres van de AGRH, Saint-Malo, 17 tot 19 november.

Pezet-Langevin V., Villatte R et Logeay P., (1993), *De l'usure à l'identité professionnelle. Le burn out des travailleurs sociaux*, Montrouge: TSA Éditions.

Ravon B., (2009), "Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux ", *Informations sociales*, vol. 2, nr. 152, p. 60-68.

Zarifian P., (2003), *À quoi sert le travail?*, Paris: De Dispute.

Zarifian P., (2004), "Contrôle des engagements et productivité sociale", *Multitudes*, nr. 17, p. 57-67.