

Professionele schuldbemiddelaars: uiteenlopende trajecten, motieven en ambities

Caroline Jeanmart

Januari 2016

Samenvatting

Dit artikel wil achterhalen wat schuldbemiddelaars ertoe bracht om dit beroep uit te oefenen, hoe hun professionele socialisatie is verlopen en hoe ze hun professionele toekomst zien. Basis voor dit artikel zijn de verschillende enquêtes die het Observatorium Krediet en Schuldenlast in 2014 bij meer dan 800 schuldbemiddelaars uit de drie gewesten van het land heeft gehouden.

Er zijn maar weinig schuldbemiddelaars die geen diploma rechten of maatschappelijk werker hebben (slechts 3,4 %). Zij hebben dan studies criminologie (1,6 %) of verpleegkunde (1,3 %) gedaan of een diploma van een van de volgende menswetenschappelijke richtingen behaald: sociologie, antropologie of arbeidswetenschappen (0,5 %).

Het beroep van schuldbemiddelaar is voor velen van hen geen roeping. Meer dan een van de twee respondenten wilde niet specifiek dit beroep uitoefenen. Een van de verklarende factoren is ongetwijfeld het niet vertrouwd zijn met de materie voor men eraan begint (meer dan 70 % van de respondenten heeft tijdens de studies nooit informatie over schuldbemiddeling gehad en meer dan 50 % is ermee gestart zonder precies te weten wat schuldbemiddeling inhield).

De ervaring van de eerste stappen in het beroep is anders bij advocaten dan bij werknemers van erkende instellingen. Advocaten lijken zich de materie gemakkelijker eigen te maken. Sommige maatschappelijk werkers zeggen dan weer dat zij het vak 'al doende' hebben geleerd, zonder echte steun.

Ondanks deze resultaten geeft meer dan 92 % van de schuldbemiddelaars die op de enquête hebben geantwoord, aan dat ze dit beroep willen blijven uitoefenen. De vier belangrijkste redenen die ze hiervoor aanhalen zijn (a) het gevoel iets nuttigs te doen, (b) de relationele aspecten (zowel met de begunstigten als met professionals uit heel uiteenlopende sectoren), (c) de verscheidenheid en diversiteit aan taken die dagelijks moeten worden vervuld en (d) de mix van verschillende materies en disciplines (recht, economie, psychologie, maatschappelijk werk, administratie enz.). De belangrijkste reden om met het beroep te stoppen, heeft te maken met de onbevredigende relaties met de begunstigten.

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

Het bedankt eveneens Séverine Browaeys (hoofd bij de dienst voor schuldbemiddeling van het OCMW van 's Gravenbrakel) en Caroline Goossens (juriste bij het referentiecentrum voor schuldbemiddeling van de provincie Luik) voor het zorgvuldig nalezen en voor hun kanttekeningen.



Inleiding	3
1. ‘Voor’ de schuldbemiddeling	3
1.1. Soorten diploma’s	3
1.2. Eerder uitgeoefende beroepsactiviteiten	4
2. Kiezen voor schuldbemiddeling?	4
2.1. Schuldbemiddelaar worden, een keuze?	4
2.2. Hoe vertrouwd is men met de materie voor men als schuldbemiddelaar aan de slag gaat?	6
3. Eerste stappen in het beroep: ‘Al doende leren?’	8
3.1. Eerste stappen als advocaat-schuldbemiddelaar	8
3.2. Eerste stappen in een erkende instelling	9
4. En in de toekomst: stoppen of doorgaan?	10
4.1. Doorgaan of niet?	10
4.2. Waarom deze beroepsactiviteit blijven uitoefenen?	11
4.3. Vanwaar de wil om te veranderen?	18
5. Een doorgaans bevredigende activiteit	21
Tot slot: twee bedenkingen en vier portretten	23

Inleiding¹

Schuldbemiddelaars vormen geen homogene beroepsgroep. Hun professionele activiteit omvat een grote verscheidenheid aan profielen, zowel in termen van praktijken, doelstellingen en ambities als in termen van beroepsloopbanen. Het doel van dit artikel is enkele elementen van de loopbaan van de schuldbemiddelaars te analyseren, en dit zowel voor juristen als voor maatschappelijk werkers.

Dit artikel wil achterhalen wat schuldbemiddelaars ertoe bracht om dit beroep uit te oefenen, hoe hun professionele socialisatie is verlopen en hoe ze hun professionele toekomst zien. Basis voor dit artikel zijn de verschillende enquêtes² die het Observatorium Krediet en Schuldenlast in 2014 bij meer dan 800 schuldbemiddelaars uit de drie gewesten van het land heeft gehouden. Het loopbaantraject verschilt naargelang het profiel van de respondent. Daarom hebben we methodologisch een onderscheid gemaakt tussen enerzijds medewerkers van instellingen voor schuldbemiddeling die door een van de bevoegde overheden zijn erkend³ en anderzijds advocaten-schuldbemiddelaars⁴.

1. 'Voor' de schuldbemiddeling

1.1. Soorten diploma's

Het verbaast niet dat de meeste schuldbemiddelaars houder zijn van een diploma rechten of van een diploma van maatschappelijk werker.⁵ Een aantal van hen heeft zelfs de beide opleidingen gevolgd, maar dit betreft een duidelijke minderheid (minder dan 1 %). Bij de schuldbemiddelaars die de enquête hebben ingevuld, waren er slechts enkelen die geen jurist of maatschappelijk werker waren (amper 3,4 %). Ze hebben in dat geval opleidingen gevolgd zoals criminologie (1,6 %), verpleegkunde (1,3 %) of een van de volgende menswetenschappelijke richtingen: sociologie, antropologie of arbeidswetenschappen (0,5 %).

Sommige schuldbemiddelaars zijn ook houder van aanvullende diploma's. Bij de niet-juristen worden het vaakst diploma's aangehaald die te maken hebben met onderwijs of opvoedkunde, gezondheidswetenschappen, pedagogie of psychologie. Juristen die in schulden bemiddelen zijn vaak ook houder van een aggregatiediploma secundair onderwijs of van een diploma criminologie, notariaat, bedrijfskunde/boekhouding of politieke wetenschappen.

¹ Dit artikel is een complete samenvatting van de enquêteresultaten over het traject van professionele schuldbemiddelaars. Het bevat onder meer onvolledige gegevens die in twee publicaties werden voorgesteld:

Jeanmart C., 2014, 'De schuldbemiddelaar. Welk traject en welke ambities?', uiteenzetting op het 25e colloquium van het Observatorium Krediet en Schuldenlast, dat op 28 november 2014 bij de Nationale Bank van België plaatsvond. Deze uiteenzetting is beschikbaar op de website van het Observatorium Krediet en Schuldenlast (www.observatoire-credit.be, rubriek 'Onze colloquia').

Jeanmart C., 2014, 'Médiation de dettes : une profession de choix ?' (Schuldbemiddeling: een bewuste beroepskeuze?) en 'Des trajectoires variées' (Uiteenlopende trajecten), *Les Echos du crédit et de l'endettement*, nr. 44, p. 11-13 en p. 14-15.

² De resultaten die in dit artikel worden voorgesteld, zijn afkomstig van twee soorten inzamelingen van gegevens: enerzijds een online-enquête waaraan 735 schuldbemiddelaars hebben deelgenomen (280 uit het Waals Gewest, 391 uit het Vlaams Gewest en 64 uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest); anderzijds een enquête via semigestructureerde interviews met 47 schuldbemiddelaars (28 uit het Waals Gewest, 10 uit het Vlaams Gewest en 9 uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest). In totaal hebben 206 advocaten-schuldbemiddelaars en 576 medewerkers van erkende instellingen uit de drie gewesten van het land aan deze gegevensinzamelingen deelgenomen.

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

³ In dit artikel worden de begrippen 'diensten voor schuldbemiddeling', 'DSB' of 'erkende instellingen' door elkaar gebruikt om te verwijzen naar de instellingen voor schuldbemiddeling die door de bevoegde overheden zijn erkend.

⁴ Voor een goed begrip van de resultaten volgen eerst vier opmerkingen. Ten eerste: wanneer in het artikel verwezen wordt naar de schuldbemiddelaars, dan gaat het over alle schuldbemiddelingsprofessionals die aan de enquêtes hebben deelgenomen, ongeacht hun profiel. Ten tweede: de term 'personeelsleden van de erkende instellingen' verwijst naar de schuldbemiddelaars die hun activiteit uitoefenen in deze instellingen, ongeacht of het juristen of maatschappelijk werkers zijn. De juristen zijn in deze categorie echter in de minderheid. Ze vertegenwoordigen 10 % van de respondenten op de online-enquête en 2 % van de personen die we in het kader van een individueel gesprek hebben ontmoet. Ten derde: de resultaten over de advocaten richten zich specifiek op deze advocaten, zonder rekening te houden met de juristen van de erkende instellingen. Ten vierde: de term 'jurist' omvat zowel de advocaten als de juristen van de erkende instellingen.

⁵ Responsgraad 83,4 %.

1.2. Eerder uitgeoefende beroepsactiviteiten

Schuldbemiddeling is een vrij recente activiteit. Daarom hebben sommige van de advocaten en medewerkers van erkende instellingen die aan de enquêtes hebben deelgenomen andere beroepsactiviteiten uitgeoefend voor ze schuldbemiddelaar werden.

Meer dan drie kwart van de maatschappelijk werkers hebben één enkel beroep uitgeoefend voor ze schuldbemiddelaar werden (77,4 %). Ongeveer een vijfde van hen heeft twee eerdere functies vervuld (18,5 %). Meestal ging het om een functie bij een sociale eerstelijnsdienst of een juridische dienst van het OCMW (39,7 %), of bij een sociale dienst van een andere instelling (geen OCMW) (school, ziekenhuis, zorgcentrum, ziekenfonds enz.) (33 %). Door die eerdere beroepservaringen zijn ze vertrouwd met de sociale sector en met de verschillende eerstelijns hulpmaatregelen waarop een gezin een beroep kan doen. Een kleiner deel van hen was actief in de sector van de opvoeding (7,7 %), het onderwijs of de opleidingen (2,9 %).

Afgezien van het feit dat de meeste juristen-schuldbemiddelaars ingeschreven waren bij de balie, hebben maar weinigen van hen een andere activiteit uitgeoefend (27,2 %). Meestal waren ze medewerkers of juridische adviseurs voor uiteenlopende instellingen (banksector, verzekeringsmaatschappijen, diverse particuliere of publieke instanties enz.) (43,5 %⁶). Een aantal van hen is ook actief geweest in de onderwijssector (9,7 %) of was dossierbeheerder in uiteenlopende sectoren (verzekeringen, sociale secretariaten, sociale diensten enz.).

2. Kiezen⁷ voor schuldbemiddeling?

2.1. Schuldbemiddelaar worden, een keuze?⁸

De schuldbemiddelingsactiviteit vergt een aanzienlijke investering, met name op relationeel en menselijk vlak of in termen van kennis die men moet verwerven in zeer uiteenlopende materies. Men zou daarom kunnen denken dat de activiteit vooral mensen aantrekt die ervoor gekozen hebben. Het lijkt er echter op dat de activiteit van schuldbemiddelaar voor velen geen roeping is. Voor meer dan de helft van de respondenten (58,4%) gaat het niet om een rechtstreekse keuze, die we zullen proberen te begrijpen.

Tabel 1. Kruis van de volgende stellingen de stelling aan die het best beantwoordt aan uw situatie.			
	Alle respondenten	Medewerkers van erkende instellingen	Advocaten
« Het was echt mijn wens om bemiddelaar te worden »	41,6%	37,6%	53,6%
« Ik ben schuldbemiddelaar geworden, maar het was niet specifiek mijn wens om schuldbemiddelaar te worden »	58,4%	62,4%	46,4%

Bron: OKS-enquête

Tussen de profielen van de respondenten komen duidelijke verschillen naar voren. De advocaten lijken meer de stap naar de schuldbemiddeling te zetten met een echte wens om deze activiteit uit te oefenen (53,6%), in tegenstelling tot de personeelsleden van de erkende instellingen (37,6%).

Bovendien lijken de bemiddelaars die sinds meerdere jaren een schuldbemiddelingsactiviteit uitoefenen minder vaak deze weg gekozen te hebben dan de nieuwkomers. Er bestaat namelijk een

⁶ Dit resultaat moet als volgt worden geïnterpreteerd: 43,5 % van de juristen-schuldbemiddelaars die niet alleen als advocaat actief waren, waren actief als medewerkers of juridische adviseurs bij uiteenlopende instellingen.

⁷ Het begrip keuze is relatief. Om schuldbemiddelaar te worden, moet de persoon daar uiteindelijk voor kiezen. We willen hier echter nagaan of deze keuze vrijwillig gebeurt en voor zich de gelegenheid voordoet om deze job uit te oefenen, of dat dit niet specifiek het geval is.

⁸ Responsgraad: 91 %.

negatieve correlatie⁹ tussen het aantal jaren ervaring van de respondenten en het feit dat zij deze beroepsactiviteit hebben gekozen: een schuldbemiddelaar die deze activiteit al langer uitoefent, zal minder vaak rechtstreeks voor deze sector gekozen hebben dan een bemiddelaar die de activiteit minder lang uitoefent. Terwijl bijna één schuldbemiddelaar op twee die de activiteit minder dan 5 jaar geleden heeft aangevangen, zegt voor deze sector gekozen te hebben, is dit nog slechts één op drie bij de schuldbemiddelaars met meer dan 15 jaar ervaring. Een hypothese zou dit resultaat kunnen verklaren: bemiddelaars die vele jaren geleden met de activiteit gestart zijn, hebben er waarschijnlijk minder voor gekozen omdat de sector weinig bekend en weinig ontwikkeld was.

Dit resultaat roept twee vragen op. De eerste gaat over de redenen voor deze beroepskeuze bij de personen die aangeven dat het een bewuste keuze was. De tweede gaat over de redenen die mensen hebben bewogen die niet bewust voor deze activiteit hebben gekozen.

2.1.1. Redenen voor een bewuste keuze

De keuze voor de activiteit van schuldbemiddeling is vaak ingegeven door een eerste (beroepsmatige of persoonlijke) benadering van de materie. Schuldbemiddelaars die aangeven dat ze voor deze materie hebben gekozen, geven aan dat allerhande eerdere ervaringen hun belangstelling voor deze materie hebben gewekt.

Een aantal van die ervaringen zijn beroepsmatig. Het bewust worden van de materie via eerdere beroepsactiviteiten lijkt zo een rol te spelen bij de keuze voor schuldbemiddeling. Sommige advocaten die zelf geen collectieve schuldenregeling (CSR)¹⁰ deden, kregen vragen over specifieke kwesties van cliënten in schuldbemiddeling en kwamen zo onrechtstreeks met de materie in contact; anderen waren raadsman van schuldeisers en wilden de andere kant leren kennen; nog anderen die als raadsman van een OCMW actief waren, werden gevraagd in het kader van een overeenkomst over juridische dienstverleningen aan erkende instellingen. Bij maatschappelijk werkers waren het een stage in de sector of de wil om gezinnen in moeilijkheden een oplossing te bieden, die hen hebben aangezet om zich in de materie te verdiepen.

Andere eerdere ervaringen zijn veeleer persoonlijk. Zo vertrouwde een schuldbemiddelaar ons toe dat hij in een gezin met ernstige financiële problemen was opgegroeid en dat hij zich zo van deze materie bewust was geworden.

2.1.2. Redenen voor een standaardkeuze

Wat brengt iemand ertoe om schuldbemiddelaar te worden wanneer die persoon niet echt van plan was om dit te doen? De redenen die advocaten en medewerkers van erkende instellingen aanhalen, lopen uiteen.

a) Advocaten-bemiddelaars

Advocaten vermelden in de eerste plaats het verzoek van een derde. Het kan dan gaan om een rechtstreekse vraag van een rechter, een stafhouder, een stagemeester of van cliënten van het kantoor.

Ten tweede worden financiële argumenten aangevoerd: sommige advocaten zouden de weg van de schuldbemiddeling ingeslagen zijn vanwege de "*economische opportuniteiten*"¹¹. Ze noemen als

⁹ De correlatie geeft informatie over de richting en de kracht van de lineaire relatie tussen twee variabelen. We spreken van een negatieve correlatie wanneer de variabelen in tegengestelde richting evolueren. We beschouwen een correlatie als belangrijk bij een drempel van 1 %.

¹⁰ Gerechtelijke schuldbemiddeling - ook wel collectieve schuldenregeling (CSR) genoemd - is een gerechtelijke procedure waarvan personen met overmatige schuldenlast die geen handelaar zijn, onder bepaalde voorwaarden gebruik kunnen maken. Om toegang te hebben tot collectieve schuldenregeling moet een verzoekschrift bij de griffie van de arbeidsrechtbank worden ingediend. Wanneer de rechtbank het verzoek toelaatbaar verklaart, duidt ze een schuldbemiddelaar aan. Die moet de debiteur en zijn schuldeisers een ontwerp van minnelijke aanzuiveringsregeling voorstellen. Slaagt hij daar niet in, vraagt hij de rechtbank om een gerechtelijke aanzuiveringsregeling op te leggen of om in sommige gevallen de schulden van de debiteur volledig kwijt te schelden. De schuldbemiddelaar staat onder toezicht van de rechtbank. Hij staat ook in voor de uitvoering van de regeling.

¹¹ De cursieve passages tussen haakjes bevatten letterlijke fragmenten van interviews met schuldbemiddelaars.

voordeel de betaling per jaar "waarmee een deel van de algemene kosten van het kantoor gedekt kan worden". Het is een "activiteit die constant geld opbrengt en die geen extreme invorderings- of boekhoudproblemen met zich meebrengt".

Ten derde zou het verlangen om "iets anders te proberen", om het activiteitengebied van het kantoor uit te breiden (meer bepaald met een materie die dicht aanleunt bij iets wat door sommigen al beoefend wordt zoals het handelsrecht of het recht betreffende insolventieprocedures) sommige advocaten ertoe aanzetten zich in het avontuur te storten.

Ten vierde lijkt de interesse voor de materie die gewekt werd door vroegere beroepsactiviteiten eveneens een rol te spelen bij de keuze voor de schuldbemiddeling: sommige advocaten, die niet aan collectieve schuldbemiddeling doen, krijgen specifieke vragen van cliënten in schuldbemiddeling; andere waren raadsheren van schuldeisers en wilden van perspectief veranderen; nog andere, OCMW-adviseurs, werden benaderd in het kader van een overeenkomst.

Tot slot worden redenen genoemd zoals de overname van een kantoor dat al aan schuldbemiddeling deed.

b) Medewerkers van erkende instellingen

Net zoals de advocaten-schuldbemiddelaars halen medewerkers van erkende instellingen in de eerste plaats het verzoek van een derde aan. Het kan dan gaan om een verzoek van een lid van de hiërarchie van een andere betrekking, van een voormalige stagemeester of van cliënten met financiële problemen die geen aanspreekpunt vinden (vooral aan het einde van de jaren 1980 of in de jaren 1990). Deze verzoeken worden met name gedaan bij het onverwachte vertrek van een schuldbemiddelaar die snel vervangen moet worden of tijdens de reflectiefase die voorafgaat aan de oprichting van een dienst.

Ten tweede wordt het gebrek aan ontplooiing, een moeheid ten aanzien van een vorige betrekking (maatschappelijke eerstelijnsdienst, gemeenschaps- of buurtwerk, ...), het verlangen naar een professionele heroriëntering, "het opzoeken van andere horizonten" genoemd.

Ten derde kiezen sommigen voor schuldbemiddeling om praktische redenen (dichter bij huis zijn, alleen hoeven te werken tijdens de kantooruren, geen andere werkaanbieding hebben...) of om persoonlijke redenen (sommige bemiddelaars hebben in een gezin geleefd met grote financiële moeilijkheden).

2.2. Kennis van de materie vóór de uitoefening van de activiteit?

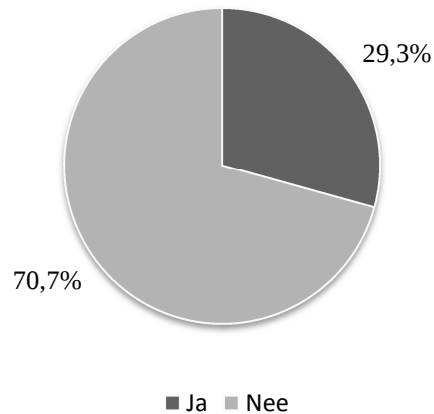
Eén van de redenen waarom de meerderheid van de schuldbemiddelaars er niet echt voor gekozen heeft om schuldbemiddelaar te worden zou te maken kunnen hebben met het feit dat velen van hen niet wisten wat deze activiteit precies inhield voordat ze deze weg insloegen.

2.2.1. Weinig informatie over schuldbemiddeling tijdens de studies

Een eerste resultaat bevestigt dit: meer dan 70% van de respondenten tijdens zijn studie niet vertrouwd gemaakt werd met schuldbemiddeling¹² (zie graphiek 1 hierna).

¹² Responspercentage van 97%.

Graphiek 1. Bent u tijdens uw studies in contact gekomen met schuldbemiddeling (informatiesessie, cursus, stage of eindwerk)?

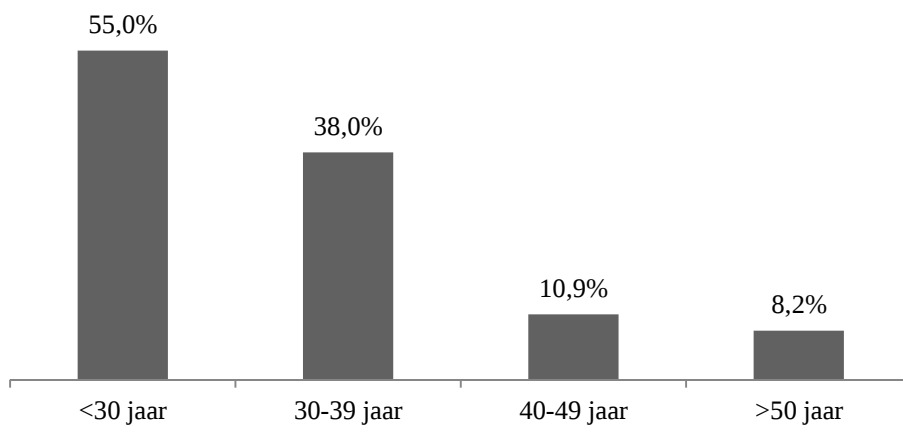


Bron: OKS-enquête

Er komen significante verschillen naar voren wanneer we de bemiddelaars vergelijken volgens het type opleiding (zie graphiek 2 hierna). Slechts 12,5 % van de juristen hebben tijdens hun studies informatie over schuldbemiddeling gekregen; bij de maatschappelijk werkers ligt dit cijfer meer dan driemaal hoger (38,3 %). Dit suggereert twee dingen. Enerzijds is de schuldbemiddeling nog sterk afwezig in de rechtsfaculteiten. Anderzijds ziet het ernaar uit dat zij geleidelijk aan haar intrede doet in de sociale scholen. Zo bestaan er initiatieven, die echter op zichzelf staan en slechts een beperkte impact hebben, zoals blijkt uit de getuigenis van de geïnterviewde bemiddelaars. Terwijl informatiesessies niet tot een reële vertrouwdheid met de materie leiden, zouden stagevoorstellen een grotere affiniteit met (en zelfs roeping voor) de materie teweegbrengen.

Het verschil is nog opvallender als de respondenten worden onderscheiden naar leeftijd. Hoe ouder de bemiddelaar is, hoe minder hij tijdens zijn studies vertrouwd gemaakt werd met bemiddeling. Dit is uiteraard niet verwonderlijk als we weten dat schuldbemiddeling boemde in de late jaren 1990 en in het begin van de jaren 2000.

Grafiek 2 - Aandeel respondenten die in contact kwamen met schuldbemiddeling tijdens hun studie (verdeling volgens leeftijd)



Bron: OKS-enquête

2.2.2. *Weinig inhoudelijke kennis over de schuldbemiddelingsactiviteit*

Een tweede resultaat bevestigt deze beperkte vertrouwdheid met de activiteit voor men ze begint uit te oefenen: meer dan één bemiddelaar op twee met schuldbemiddeling gestart zonder een duidelijk idee van wat deze activiteit precies inhield (zie tabel 2 hierna).

Tabel 2. Had u voordat u uw eerste schuldbemiddelingsdossier behandelde een duidelijk idee van de te volgen aanpak en de uit te voeren taken¹³?			
	Alle respondenten	Medewerkers van erkende instellingen	Advocaten
Ja	46,5%	43,2%	56,2%
Nee	53,5%	56,8%	43,8%

Bron: OKS-enquête

Terwijl zeer weinigen tijdens hun studies vertrouwd gemaakt werden met de materie, lijken de advocaten echter een beetje beter gewapend te zijn dan de personeelsleden van de erkende instellingen wanneer zij hun activiteit als schuldbemiddelaar aanvangen (56,2% tegenover 43,2%).

Dat de advocaten vooraf vertrouwd waren met de materie heeft vooral te maken met de vroegere behandeling van dossiers waarin zij optraden als raadsheren van schuldeisers of als raadsheren van cliënten die een bepaalde betalingsachterstand hadden (bijvoorbeeld alimentatie). Bovendien heeft dit ook te maken met de eerdere beoefening van materies die dicht aanleunen bij en nuttig zijn voor de schuldbemiddeling (beslagnames, familiale of commerciële bemiddeling, handelsrecht, enz.)

De maatschappelijk werkers hebben vooral kennis kunnen maken met de materie dankzij stages, informatiesessies en keuzevakken. Verder hebben zij, voordat zij met de bemiddelingsactiviteit begonnen, een zekere kennis van de sector opgedaan door contacten met schuldbemiddelingsdiensten. Tot slot hadden oudere bemiddelaars die in de jaren 1980-1990 bij een algemene sociale dienst werkten, destijds al geprobeerd om aanzuiveringsregelingen op te stellen om gezinnen in moeilijkheden te helpen. Dankzij deze ervaringen konden zij eveneens met bepaalde aspecten van de activiteit kennismaken.

3. De eerste stappen in de activiteit: "Leren op de werkvloer"

Een nieuwe activiteit starten is niet altijd evident. Al naargelang elementen zoals leeftijd, vroegere ervaringen, zelfvertrouwen, aanpassingsvermogen en steun van een derde beleeft iemand zijn eerste stappen in een nieuw domein als meer of minder positief.

De aanvang van een nieuwe activiteit is een belangrijke ervaring in elke carrière. Vaak gaat ze gepaard met opwinding, enthousiasme en ontdekkingen allerhande, maar ook met twijfels, onzekerheid en spanning.

3.1. Eerste stappen als advocaat-schuldbemiddelaar

Over het algemeen maken advocaten die zich in een schuldbemiddelingsavontuur storten slechts weinig gewag van moeilijkheden en als er toch moeilijkheden opduiken, dan blijken deze slechts van tijdelijke aard te zijn. Het komt er gewoon op aan de wettelijke tekst te lezen en vervolgens zijn eigen tools te creëren: *"Voor een advocaat vormt het geen probleem om met een nieuwe materie te beginnen. Belangrijk is om in de referentierechtsleer te gaan kijken. Voor ons is dit een procedure"*. Vergeleken met de maatschappelijk werkers, voelen advocaten die al enkele jaren actief zijn (ongeacht de materie), zich comfortabel met de procedures, de juridische termen, de na te leven termijnen of het

¹³ Responspercentage: 96,1%.

contact met de magistraten en hebben zij een zekere ervaring met zittingen. Deze ervaring is dan ook een troef wanneer ze met schuldbemiddeling beginnen.

Om het leerproces zo goed mogelijk te laten verlopen, passen sommige advocaten verschillende strategieën toe: ze ontwikkelen eigen instrumenten (standaarddocumenten, software enz.) of krijgen hulp van ervaren confraters (telefonische contacten of ontmoetingen, uitwisseling van goede praktijken, delen van standaardbrieven en andere soorten documenten enz.). Confraters lijken een belangrijke rol te spelen in deze professionele socialisatie van advocaten-bemiddelaars. Sommige rechters spelen ook een rol in het vertrouwd raken met de materie en stellen met name een referent voor aan beginnende bemiddelaars.

In de meeste gevallen spreken de advocaten van een geleidelijk leerproces, beginnend met een paar aanstellingen in niet al te ingewikkelde dossiers om later, met toestemming van de rechter, het tempo van de aanstellingen te verhogen.

3.2. Eerste stappen als personeelslid van de erkende instellingen

De personeelsleden van de erkende instellingen laten een heel ander verhaal horen. Zij hebben het over *"al doende leren"* en over een periode van twijfel, stress en ongerustheid ten aanzien van de *"juridische cijfers en materies"*. Vergeleken met de advocaten hebben de juristen die nooit bij de balie ingeschreven zijn, niet dezelfde ervaring.

Sommige beginnende bemiddelaars bij een erkende instelling konden tijdens deze leerfase op verschillende vormen van hulp (zelf ontwikkeld of aangeboden door de instelling) rekenen: regelmatige ontmoetingen met collega's van andere instellingen, samenwerking met een collega van dezelfde instelling, contacten met een referentiecentrum of met andere erkende structuren (VCS, OKS, Steunpunt voor de schuldbemiddelingsdiensten), gebruik van internet, terbeschikkingstelling van standaarddocumenten door andere instellingen, aankoop van schuldbemiddelingssoftware, enz.

Terwijl sommige maatschappelijk werkers spreken over een *"geleidelijk en soepel leerproces met de hulp van collega's"* leiden drie specifieke situaties tot spanningen tijdens het bekend worden met deze materie:

- (1) wanneer de bemiddelaar zijn activiteit aanvangt in een instelling met werkoverlast;
- (2) wanneer er lopende dossiers overgenomen moeten worden door een bemiddelaar die niet meer in de instelling aanwezig is;
- (3) wanneer de persoon de bemiddelaar is van de instelling.

Het ontbreken van een *"overhandigingsfase"* wordt als de meest ongunstige situatie ervaren en geeft de professional het gevoel *"dat hij aan zijn lot wordt overgelaten"*. In dat geval wordt de mogelijkheid om zo snel mogelijk een specifieke opleiding te krijgen als een zeer belangrijke hulp beschouwd. De termijn waarbinnen deze verstrekt wordt is echter soms lang en een bron van stress: *"het is niet gemakkelijk, ik heb het ook al doende geleerd. (...) Ik heb het geluk gehad dat de opleiding er tamelijk snel kwam. Zo wist ik na de opleiding dat je eerst het budget moet opstellen en naar de schuldeisers moet schrijven, dat werd onmiddellijk duidelijk. (...) Ik heb een kleine twee maanden in het duister gewerkt, maar het was inderdaad niet makkelijk. Dit leidde tot stress, vooral uit angst dat ik het niet goed zou doen, dat ik niet de juiste methode toepaste"*.

Terwijl de advocaten deze aspecten niet spontaan aanhalen, maken een aantal maatschappelijk werkers gewag van een leerperiode die gekenmerkt wordt door een *"moeilijke confrontatie met de realiteit van sommige huishoudens"*, de moeilijkheid om afstand te nemen, het besef van een realiteit die zij vaak onderschat hadden of die ze in verband gebracht hadden met bepaalde stereotypen die ongegrond bleken.

Uit dit laatste resultaat blijkt het belang van een professionele socialisatie die niet alleen beperkt blijft tot het leren en beheersen van materies en technieken. Het gaat eveneens en vooral om een soort "identiteitsverandering" waarbij "men zichzelf transformeert en men ideeën assimileert over de volgende vier gebieden: over de inhoud van het werk, over zijn taak, over de bestaande, mogelijke en wenselijke carrières en over wat men zelf als professional is"¹⁴.

In het kader van de huidige debatten over de opleiding van de schuldbemiddelaars is het cruciaal om hiermee rekening te houden. Volgens de theorieën over professionele socialisatie helpt de beheersing van een materie en van technieken niet om schuldbemiddelaar te worden. Men moet de codes kennen en nieuwe ideeën over het werk en zeker over de cliënten begrijpen en assimileren. Er dient ook op gewezen te worden dat de professionele socialisatie van een bemiddelaar wellicht nooit voltooid is: ze begeleidt een carrière van veranderingen, heroriënteringen, aanpassingen van zijn activiteiten, enz.

4. En in de toekomst: stoppen of doorgaan?¹⁵

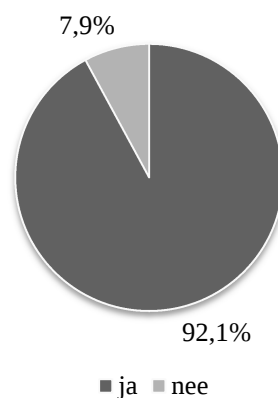
Om een beroepsgroep te begrijpen moeten de redenen geanalyseerd worden die zijn leden ertoe brengen hun activiteit voort te zetten, maar ook de redenen die hen ertoe brengen hun activiteit te beëindigen. Naar onze mening is dit een belangrijke indicator voor wat de kern van een beroep is. De redenen om een activiteit voort te zetten/te beëindigen zeggen namelijk veel over de ambities van de persoon, over de manier waarop hij zijn activiteit definieert, over wat voor hem centraal staat, enz.

De keuze om al dan niet met het bemiddelen in schulden door te gaan, wordt beïnvloed door het profiel van de respondent. Achter dat profiel gaan echter verschillende arbeidssituaties schuil, enerzijds in termen van statuut (zelfstandige, werknemer enz.) en anderzijds in termen van welke soort schuldbemiddeling (niet-gerechtelijke en/of gerechtelijke) de persoon uitoefent. Het is immers een feit dat gerechtelijke schuldbemiddelaars meestal advocaten zijn en geen medewerkers van erkende instellingen. Omgekeerd wordt niet-gerechtelijke schuldbemiddeling vaker uitgeoefend door erkende instellingen dan door advocaten. Toch komt het vaker voor dat sommige schuldbemiddelaars de twee praktijken combineren, ongeacht hun statuut.

4.1. Doorgaan of niet?

Hoewel bijna één respondent op twee schuldbemiddelaar is geworden zonder er echt voor gekozen te hebben, zijn velen van hen al verschillende maanden/jaren actief en willen ze deze activiteit in de toekomst voortzetten. 92,1% van de respondenten zegt deze activiteit in de komende jaren te willen voortzetten (zie graphiek 3 hierna).

Graphiek 3. Wilt u de komende jaren verder aan schuldbemiddeling blijven doen?



Bron: OKS-enquête

¹⁴ Dubar Claude en Pierre Tripier, (2003), Sociologie des professions, Armand Colin, Parijs, p 102.

¹⁵ Responsgraad: 96,1 %.

Deze percentages zijn dezelfde ongeacht het profiel en de opleiding van de respondenten. De analyses tonen dat er geen enkel verband bestaat tussen het willen voortzetten van deze activiteit en:

- de leeftijd van de respondent,
- het aantal jaren ervaring,
- de grootte van de structuur/het kantoor,
- het aantal behandelde dossiers
- of de mate van stress.

Zoals te verwachten zien we daarentegen een verband tussen het willen voortzetten van de activiteit en:

- de jobtevredenheid,
- het nutsgevoel,
- en het gevoel professioneel erkend te worden door de begunstigen, de hiërarchie en de schuldeisers.

4.2. Waarom deze beroepsactiviteit voortzetten?

De bemiddelaars die binnen hun activiteitensector willen blijven werken, rechtvaardigen deze keuze door het feit dat "*zij deze activiteit leuk vinden*", "*de materie leuk vinden*", dat zij het werk "*boeiend*" en "*interessant*" vinden en dat het hun "*voldoening*" schenkt. Om hun motivering te doorgronden, moeten we voorbijgaan aan deze vaststelling en meer bepaald nagaan welke aspecten van het beroep hen aanzetten om op de ingeslagen weg verder te gaan. Met een open vraag hebben we de deelnemers aan de online-enquête gevraagd om te vermelden waarom ze deze activiteit willen voortzetten. Sommige van deze redenen zijn bij alle schuldbemiddelaarsprofielen dezelfde. Andere worden dan weer specifiek naar voren geschoven door de medewerkers van erkende instellingen voor schuldbemiddeling of door de advocaten.

In de sector willen blijven werken betekent echter niet dat men zijn huidige positie of zijn arbeidsvoorwaarden intact wil houden. Sommige advocaten willen hun activiteit verminderen, anderen willen zich er meer op toeleggen, onder meer door meer aanwijzingen te aanvaarden, door zich te engageren binnen denktanks, door de materie te onderrichten, enz. Sommige maatschappelijk werkers willen dan weer hun actieterrein uitbreiden door ook aan CSR te doen of door meer van hun werktijd te besteden aan schuldbemiddeling, en anderen door zich bijvoorbeeld op één enkele procedure te richten.

4.2.1. Redenen die bij alle schuldbemiddelaarsprofielen dezelfde zijn

Het ontbrak de schuldbemiddelaars niet aan argumenten wanneer werd gepolst naar de redenen om hun activiteiten als schuldbemiddelaar voort te zetten. Zowel advocaten, juristen als maatschappelijk werkers halen een vijftiental redenen aan (zie tabel 3 hierna).

Tabel 3. Vermeld kort de reden(en) waarom u in de sector van de schuldbemiddeling wilt blijven werken¹⁶			
	Alle respondenten ¹⁷	Medewerkers van erkende instellingen ¹⁸	Advocaten ¹⁹
(1) Het gevoel nuttig te zijn	41,3 %	38,8 %	50,4 %
(2) Relationale aspecten	27,4 %	30,3 %	21,7 %
(3) Afwisselende taken, activiteiten	14,5 %	18,7 %	4,7 %
(4) Combinatie van verschillende materies en disciplines	13,9 %	16,0 %	9,3 %
(5) Empowerment van begunstigden	10,8 %	7,8 %	12,2 %
(6) Belang van de problematiek	10,2 %	11,7 %	7,0 %
(7) Opdoen van nuttige ervaring	10 %	8,2 %	15,5 %
(8) Mogelijkheid van een proces op middellange/ lange termijn	7,5 %	9,6 %	2,3 %
(9) Zich aangetrokken voelen tot juridische materies	6,4 %	8,5 %	1,6 %
(10) Interesse voor onderhandelings technieken	5,6 %	7,3 %	1,6 %
(11) Specifiek kader/specialiteit/technisch karakter	7,1 %	9,6 %	0,8 %
(12) Globale aanpak	5,2 %	7 %	0,8 %
(13) Interesse voor administratief werk	3,3 %	4,1 %	1,6 %
(14) Autonomie	2,7 %	3,5 %	0,8 %
(15) Creativiteit	2,5 %	2,9 %	1,6 %

Bron: OKS-enquête

(1) Het gevoel nuttig te zijn

De eerste motivatie om de activiteit voort te zetten, heeft te maken met het gevoel nuttig te zijn dat men ervaart. Deze reden wordt echter vaker door advocaten dan door medewerkers van DSB naar voren geschoven (50,4 % tegenover 38,8 %). De respondenten voelen zich nuttig in hun werk. Het biedt hen de kans om mensen in moeilijkheden daadwerkelijk te helpen. Een aantal getuigt: *'Je kunt het verschil maken!'* Dat personen in nood in de loop van de activiteit positief evolueren, schenkt volgens hen een enorme voldoening. De respondenten benadrukken trouwens: *"Het leidt tot resultaten"*. Deze resultaten zijn zichtbaar bij de personen in schuldbemiddeling, van wie sommigen terug meer evenwicht in hun leven krijgen (gezin, werk, enz.): *"Op deze manier voel ik mij het nuttigst voor de burger. Iemand uit de overmatige schuldenlast halen is absoluut de moeite waard zowel voor de persoon als voor jezelf"*. De bemiddelaars benadrukken echter dat sommige dossiers geen resultaat opleveren en dat schuldbemiddeling niet voor iedereen een oplossing biedt.

Dit resultaat is helemaal niet verwonderlijk als we andere antwoorden van schuldbemiddelaars analyseren (zie grafiek 4 hierna). Wanneer hen wordt gevraagd om het maatschappelijke nut van hun

¹⁶ 472 van de 650 schuldbemiddelaars die kenbaar maakten dat ze deze activiteit wilden voortzetten, hebben deze open vraag beantwoord, wat neerkomt op een responsgraad van 72,6 %.

Deze berekende resultaten verschillen van diegene die in de uiteenzetting tijdens het colloquium van het Observatorium op 28 november 2014 werden voorgesteld. Voor het colloquium werden deze statistieken immers berekend op basis van de responsgraad op de vraag over de bereidheid om deze activiteit al dan niet voort te zetten. Voor dit artikel leek het ons relevanter om de analyse te herbekijken en deze statistieken te berekenen op basis van de responsgraad op de open vraag over de redenen om de activiteit al dan niet voort te zetten.

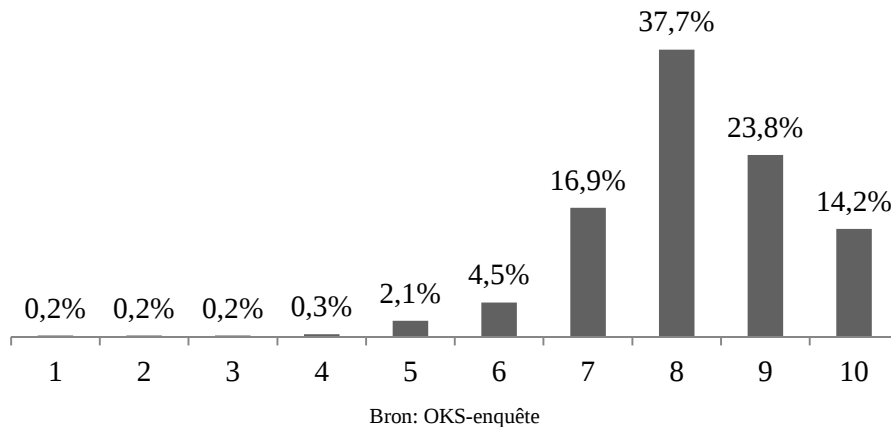
¹⁷ Het gaat om het aandeel respondenten dat heeft vermeld dat ze hun activiteit graag wilden voortzetten en dat de open vraag heeft beantwoord.

¹⁸ Het gaat om het aandeel medewerkers van erkende instellingen dat heeft vermeld dat ze hun activiteit graag wilden voortzetten en dat de open vraag heeft beantwoord.

¹⁹ Het gaat om het aandeel advocaten dat heeft vermeld dat ze hun activiteit graag wilden voortzetten en dat de open vraag heeft beantwoord.

activiteit op een schaal van 0 tot 10 te beoordelen, bedraagt het gemiddelde van hun beoordeling 8,16 (mediaan van 8). Bijna 15 % van de schuldbemiddelaars beoordelen hun nut met een maximumscore.

Grafiek 4. Hoe beoordeelt u het maatschappelijke nut van uw beroepsactiviteit op een schaal van 0 tot 10 (0 = geen enkel nut en 10 = maximaal maatschappelijk nut)



Volgens deze resultaten is er echter geen groot verschil in de manier waarop advocaten en medewerkers van erkende instellingen het maatschappelijke nut van hun activiteit beoordelen (mediaan van 8 voor de twee groepen). Hieruit kunnen we dus afleiden dat de twee profielen van schuldbemiddelaars zich even nuttig voelen, maar dat het argument 'nuttig' vaker door advocaten naar voren wordt geschoven om het voortzetten van hun activiteit als schuldbemiddelaar te rechtvaardigen.

(2) Gewaardeerde menselijke contacten

Een andere, eveneens belangrijke motivatie heeft te maken met de menselijke contacten die in het beroep niet weg te denken zijn. Medewerkers van een DSB halen dit vaker als motivatie aan dan advocaten (30,3 % tegenover 21,7 %).

In de eerste plaats vernoemen de respondenten de relaties die ontstaan met de verzoeker. In vergelijking met andere activiteitensectoren (waaronder de sociale eerstelijnsdienst) of andere rechtsmateries, zou de schuldbemiddelingsactiviteit tot een frequenter en "intenser" contact met de persoon leiden. Het publiek zou tevens meer verscheiden zijn qua sociale afkomst, levensgeschiedenis, enz. dan een maatschappelijke eerstelijnsdienst of in een advocatenkantoor dat zich toelegt op andere materies. *"Het werk is interessant en zorgt ervoor dat ik te maken krijg met personen die niet tot mijn gebruikelijke cliënten behoren"*. De schuldbemiddeling zou het mogelijk maken te luisteren naar en een vertrouwensrelatie op te bouwen met de verzoeker.

De rijkdom van de activiteit is niet alleen te danken aan de contacten met het publiek, maar ook aan het contact met een groot aantal professionals uit zeer uiteenlopende sectoren van schuldeisers tot magistraten (voor bemiddelaars die aan CSR doen), tot algemene diensten voor welzijnszorg, tot ziekenfondsen, enz., maar ook met andere schuldbemiddelingsprofessionals. Deze verscheidenheid aan contacten lijkt de schuldbemiddeling eveneens te onderscheiden van andere sectoren waarbinnen maatschappelijk werkers of juristen een activiteit kunnen uitoefenen. Bovendien benadrukken de maatschappelijk werkers dat dit waarschijnlijk één van de weinige beroepsactiviteiten is waarbij ze samenwerken met de rechtbank. De advocaten van hun kant zeggen dat de relaties met de magistraten anders zijn door hun statuut van gerechtelijk mandataris, en niet langer van raadsheren van een rechtzoekende.

(3) Weinig monotonie

Een derde kenmerk dat schuldbemiddelaars waarderen, is dat het werk beslist niet eentonig is: *'Je verveelt je niet.'* Ze wijzen op de afwisselende en diverse taken die ze dagelijks moeten vervullen, van administratieve taken, over individuele gesprekken, tot de ontwikkeling van onderhandelingsstechnieken en het uitoefenen van juridische competenties enz. Bovendien *'is elke situatie anders.'*

Dit kenmerk wordt wel viermaal vaker aangehaald door medewerkers van een DSB dan door advocaten (18,7 % tegenover 4,7 %). Een mogelijke verklaring voor dit resultaat is dat de andere sectoren waarin maatschappelijk werkers kunnen terecht komen, door de respondenten als 'routineuzer' worden aanzien.

(4) Multidisciplinair

De aantrekkingskracht van schuldbemiddeling zit hem ook in de mix van verschillende disciplines. De advocaten halen dit motief echter vaker dan andere schuldbemiddelaars aan als reden om de activiteit voort te zetten (16 % tegenover 9,3 %).

Het is een complexe materie waarin recht, economie, psychologie, maatschappelijk werk, administratief werk, enz. met elkaar worden verenigd: *"Het is een sector die met zowat alles in contact staat."* Voor sommige maatschappelijk werkers of juristen is het één van de weinige beroepsactiviteiten waarin juridische en sociale materies met elkaar worden verenigd. De advocaten benadrukken eveneens de mogelijkheid om onrechtstreeks andere rechtsmateries te behandelen (burgerlijk, fiscaal, strafrechtelijk, sociaal, enz.).

(5) Mogelijke empowerment

In het kader van het nutsgevoel zien de bemiddelaars die hun activiteit willen voortzetten, de mogelijkheid om personen in schuldbemiddeling te responsabiliseren, om steuntrekkerschap te vermijden en om te komen tot een werkelijke empowerment²⁰ van de verzoekers.

Volgens de respondenten laat hun beroepsactiviteit toe om de persoon sleutels mee te geven zodat die opnieuw *'van nul kan beginnen'* zonder te hervallen zoals deze advocaat-schuldbemiddelaar zegt: *Ik vind dat wij een belangrijke taak hebben in de overdracht van de kennis van rechten en plichten en de responsabilisering van de persoon ten aanzien van zijn overmatige schuldenlast. De persoon kan met een schone lei beginnen en acties ondernemen om het proces van overmatige schuldenlast een halt toe te roepen. Zo komt hij sterker en beter geïnformeerd uit de schuldbemiddeling. En kan hij zijn kennis doorgeven aan zijn omgeving, zijn kinderen, zijn gezin; wat voor mij een soort van preventie is".* Volgens de bemiddelaars moet er in de eerste plaats gewerkt worden aan attitudes en gedragingen: *"Het is een rechtsmaterie die personen helpt en een soort educatief systeem aanbiedt zodat de bemiddeling niet alleen een vorm van begeleiding is, maar ook kan leiden tot een wijziging in attitudes en gewoonten".* Deze mogelijke empowerment wordt meer benadrukt door advocaten dan door medewerkers van een DSB (12,2 % tegenover 7,8 %). Dit resultaat kan verrassend lijken omdat 'opvoedkundig' werk vaker met maatschappelijk werkers wordt geassocieerd.

(6) Maatschappelijke uitdaging aangaan

Problematische schuldenlast is een actueel onderwerp waarvoor er absoluut en dringend een oplossing moet komen. Aan collectieve schuldbemiddeling blijven doen is voor vele professionals een manier om deel te nemen aan een ruimer project en om een maatschappelijke uitdaging aan te gaan.

²⁰ De term 'empowerment' betekent letterlijk 'de macht versterken of verwerven'. Zonder het debat aan te gaan over het begrip, kan gesteld worden dat het verwijst naar principes zoals de mogelijkheid van individuen en gemeenschappen om acties te ondernemen ter vrijwaring van hun welzijn of van hun recht om deel te nemen aan beslissingen die hen aanbelangen.

Die uitdaging is een motief dat vaker door medewerkers van een DSB dan door advocaten wordt aangehaald (11,7 % tegenover 7 %).

Aangezien het om een actuele problematiek gaat, zou ze volgens sommigen werkzekerheid bieden. *"Helaas gaat het om een toekomstactiviteit in de hedendaagse samenleving"*. Dit resultaat onderstreept onrechtstreeks dat de keuze om door te gaan met deze activiteit te maken heeft met toekomstperspectieven en met de mogelijkheid om aan de slag te blijven in een sector die de professional een zekere standvastigheid en werkzekerheid biedt, zowel voor zelfstandigen als voor mensen in loondienst.

(7) Opgedane ervaring benutten

Voor sommige respondenten is in de sector blijven werken een vanzelfsprekendheid gezien de ervaring die gedurende verschillende (tientallen) jaren werd opgedaan. Door deze ervaring voelen ze zich comfortabeler in hun taak als bemiddelaar. Zij willen het netwerk dat in de loop van de tijd werd opgebouwd en de tools die in de loop van de tijd gecreëerd en verfijnd werden, ten volle benutten. Zoals een advocaat zegt: *"Hoe meer ik deze materie beoefen, hoe beter ik ze ken. Ik ben dus efficiënter voor de verzoeker"*. Bovendien hebben sommige kantoren zich in de loop van de tijd op de materie toegelegd en zich in functie daarvan georganiseerd om zo tot een *"evenwichtige werking"* te komen (werving en opleiding van personeel, aanmaak van specifieke IT-tools, enz.). Deze twee factoren verklaren ongetwijfeld voor een stuk waarom deze reden vaker door advocaten dan door medewerkers van een DSB wordt aangehaald (15,5 % tegenover 8,2 %).

Omgekeerd zien sommige maatschappelijk werkers deze soms lange ervaring met schuldbemiddeling ook als een rem om in andere sectoren aan de slag te gaan, zoals een van hen ons toevertrouwt: *"Ik heb tijdens al die jaren ervaring en kennis opgedaan omtrent de problematiek, de sector en van de schuldbemiddelingsprofessionals. Als je je in een bepaald domein gespecialiseerd hebt, lijkt het me moeilijk om over te stappen naar een andere activiteitensector (gebrek aan kennis...)"*.

Eens te meer wijzen deze resultaten op een verschil in visie tussen twee professionals met een verschillend werkkader, de ene zelfstandige en de andere in loondienst.

(8) Mogelijkheid van een proces op middellange of lange termijn

Volgens de respondenten is schuldbemiddeling in vergelijking met andere materies geen race tegen de tijd. Ze biedt de mogelijkheid van een begeleiding op middellange of lange termijn van de persoon, die gepaard gaat met de opbouw van een vertrouwensrelatie zoals hierboven vermeld. De voorgestelde hulp is niet specifiek, zoals dit het geval kan zijn bij een maatschappelijke eerstelijnsactiviteit: *"Je werkt niet meer tegen de klok, we hebben tijd om de dossiers grondig te analyseren en duurzame oplossingen voor te stellen"*.

Dat verklaart wellicht voor een stuk waarom dit motief vaker door medewerkers van een DSB dan door advocaten wordt aangehaald (9,6 % tegenover 2,3 %).

(9) Zich aangetrokken voelen tot juridische materies

Een vrij groot aantal maatschappelijk werkers is met schuldbemiddeling begonnen omdat ze zich aangetrokken voelen tot juridische materies. Dergelijke materies komen niet altijd in andere werksituaties aan bod. Het zich aangetrokken voelen wordt bevestigd door het beroep uit te oefenen en is voor bijna een op tien van de deelnemende maatschappelijk werkers (8,5 %) uitgegroeid tot een reden om op de ingeslagen weg door te gaan.

(10) Interesse voor onderhandelings technieken

Onderhandelings technieken, het zoeken naar oplossingen die voor alle betrokken actoren - begunstigen, hun familie en de schuldeiser - voldoen, is iets wat schuldbemiddelaars waarderen. In andere sectoren van maatschappelijk werk worden deze onderhandelings technieken niet toegepast. Dat is wellicht de reden waarom op dit motief voor het voortzetten van de activiteit vaker de nadruk wordt gelegd door de medewerkers van een DSB dan door advocaten (7,3 % tegenover 1,6 %).

(11) Duidelijk afgebakend kader

Het kader van de schuldbemiddeling wordt ook aangehaald als reden om deze beroepsactiviteit voort te zetten. De respondenten zien het als een vorm van specialisatie, zowel op maatschappelijk als juridisch vlak. Het biedt de professional de mogelijkheid om te werken binnen een duidelijk afgebakend kader, om een specifieke rol te vervullen met duidelijk vastgelegde functies en om te streven naar een *'neutrale houding'*: *'Ik houd van de neutrale rol van de bemiddelaar die de belangen van de enen moet verzoenen met het dagelijkse leven van de anderen.'*

Schuldbemiddeling wordt betiteld als een technische materie. Dat technische karakter geeft voldoening aan schuldbemiddelaars die geen advocaat zijn en advocaten vinden het fijn om moeilijke dossiers toegewezen te krijgen. *'Het intellectuele aspect van bepaalde complexe dossiers, vooral met een commerciële achtergrond, bevalt me'*, benadrukt een advocaat.

Het zijn echter bijna uitsluitend medewerkers van erkende instellingen die deze reden aanhalen (9,6 % tegenover 0,8 %). Dit resultaat kan ongetwijfeld voor een stuk worden verklaard door het feit dat de maatschappelijk werker bij schuldbemiddeling afstand moet nemen van zijn rol als 'maatschappelijk werker' en schuldbemiddelaar moet worden, wat een heel andere professionele rol is. Die shift moet hij niet in andere activiteitssectoren maken.

(12) Mogelijke globale aanpak

In tegenstelling tot andere materies laat schuldbemiddeling een globale aanpak toe van de verschillende problemen waarmee een persoon wordt geconfronteerd. Ze maakt het mogelijk om grondig te werk te gaan, wat zowel voor de professional als voor de begunstigde voldoening geeft. Eens te meer wordt dit motief vaker aangehaald door medewerkers van erkende instellingen dan door advocaten (7 % tegenover 0,8 %).

(13) Interesse voor administratief werk

Hoewel een vrij groot aantal schuldbemiddelaars dit aspect van het vak als onaantrekkelijk ervaren, willen sommigen van hen deze activiteit net voortzetten omdat ze graag administratief werk verrichten (4,1 % van de medewerkers van een DSB en 1,6 % van de advocaten).

(14) Professionele autonomie

In vergelijking met andere sectoren zou schuldbemiddeling de professional een zeker vorm van autonomie bieden. Hij zou over een zekere handelingsvrijheid en flexibiliteit beschikken, die in hun ogen in vergelijking met andere sectoren vrij groot en waardevol is. Niet verwonderlijk wordt dit argument vaker naar voren geschoven door medewerkers van erkende instellingen dan door advocaten (3,5 % tegenover 0,8 %). Omdat de advocaat een zelfstandige is, geniet hij van die autonomie ongeacht de materie die hij beoefent.

(15) Ruimte voor creativiteit

Het beroep biedt de professional tot slot de kans om zijn creativiteit te laten spreken, in het bijzonder bij het uitwerken van aanzuiveringsplannen. Hoewel het hier gaat om het argument dat het minst vaak

door de respondenten werd aangehaald, vermelden medewerkers van een DSB het bijna tweemaal zo vaak dan advocaten (2,9 % tegenover 1,6 %).

4.2.2. Specifieke redenen voor medewerkers van erkende instellingen

Tabel 4. Vermeld kort de reden(en) waarom u in de sector van de schuldbemiddeling wilt blijven werken ²¹: specifieke antwoorden van medewerkers van erkende instellingen	
Je leert voortdurend bij	9,9 %
Begunstigden kiezen vrijwillig voor deze aanpak	5,5 %
Interesse voor cijfers	2,3 %
Doorgroeimogelijkheden	2,0 %
Wil om de sector te ontwikkelen	1,7 %
Interesse voor teamwerk	1,7 %

Bron: OKS-enquête

Naast de eerder aangehaalde redenen, zijn er nog andere redenen (zie tabel 4 hiervoor) die medewerkers van erkende instellingen aanzetten om hun werk als schuldbemiddelaar voort te zetten.

- Ten eerste doen de professionals graag aan schuldbemiddeling omdat het gaat om materies die constant evolueren. Om zijn activiteit goed te kunnen uitoefenen, zegt de bemiddelaar verplicht te zijn zich te bekwaamen en constant te leren. Deze mogelijkheden van kennisontwikkeling en permanente opleidingen worden als troeven gezien.
- Ten tweede is het feit dat het instellen van een (al dan niet gerechtelijke) schuldbemiddelingsprocedure vrijwillig gebeurt, ook een belangrijk gegeven voor de bemiddelaars: *"de personen met wie we werken, verlangen er sterk naar om uit hun situatie te raken"*. Een aanzienlijk deel van de verzoekers lijkt gemotiveerd te zijn door de ondernomen acties en de gedane inspanningen, hoewel dit niet altijd het geval is. In vergelijking met onder meer eerstelijnsdiensten, zou het publiek dus meer betrokken zijn bij het werk wat leidt tot een constructieve samenwerking tussen de desbetreffende actoren. *"De mensen komen op vrijwillige basis en zijn doorgaans meer bereid om mee te werken dan het publiek van een algemene maatschappelijke OCMW-dienst"*.
- Ten derde is schuldbemiddeling volgens sommige maatschappelijk werkers een van de weinige materies waar ze hun kennis van wiskunde en economie in de praktijk kunnen brengen.
- Ten vierde is schuldbemiddeling in de ogen van maatschappelijk werkers ook aantrekkelijk omwille van de mogelijke toekomstperspectieven die dit werk biedt. Enerzijds in termen van ontwikkeling binnen de materie. Zo verheugen sommige medewerkers van instellingen die door het Waalse Gewest zijn erkend, zich over de recente stimulans die hun wordt aangereikt om zichzelf kandidaat te stellen als schuldbemiddelaar in het kader van de procedure voor collectieve schuldenregeling.²² Anderzijds vanuit de optiek om de sector van de schuldbemiddeling verder te ontwikkelen door deel te nemen aan het overleg over de richting die men in de toekomst met de procedures wil uitgaan.
- Tot slot willen sommige bemiddelaars niet van beroepsrichting veranderen omdat ze zich goed voelen in hun werkteam. Goede relaties met collega's en de hiërarchie zijn eveneens redenen om in de sector te blijven werken.

²¹ Het gaat om het aandeel medewerkers van erkende instellingen dat heeft vermeld dat ze hun activiteit graag wilden voortzetten en dat de open vraag heeft beantwoord.

²² 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 schuldenbemiddeling betreft (Belgisch Staatsblad van 15 februari 2013) en besluit van de Waalse Regering 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).

4.2.3. Specifieke redenen voor advocaten-schuldbemiddelaars

Tabel 5. Vermeld kort de reden(en) waarom u in de sector van de schuldbemiddeling wilt blijven werken ²³ : specifieke antwoorden van advocaten	
Combinatie van een sociale en juridische taak	17,1 %
Vergoeding	15,5 %
'Niet-conflictueuze' materie	5,4 %
Afwisseling brengen in de materies die het kantoor behandelt	5,4 %

Bron: OKS-enquête

Vier specifieke redenen zetten de advocaten aan om hun schuldbemiddelingsactiviteit voort te zetten (zie tabel 5 hiervoor).

- De eerste reden is dat schuldbemiddeling de mogelijkheid biedt om een maatschappelijke en juridische missie te combineren: *"Ik heb het gevoel dat ik het maatschappelijke en het juridische kan combineren"*. Dit is één van de weinige rechtsmateries waar dit mogelijk is. Of zoals een advocaat het verwoordt: *"Ik zie het als een soort maatschappelijke dienst"*.
- De tweede reden heeft betrekking op de bezoldiging die schuldbemiddeling biedt. In vergelijking met andere materies, spreekt vooral de regelmaat en de stabiliteit van de bezoldiging aan die aan deze materie verbonden is.
- Ten derde is schuldbemiddeling, in tegenstelling tot andere materies, een "minder conflicterende" materie, aangezien de bemiddelaar een ander statuut heeft: *"Anders dan bij geschillen, die agressiever zijn, gaat het om 'positieve' dossiers waarbij via onderhandelingen naar een oplossing gezocht wordt die voor alle partijen gunstig is"*. Dat men geen raadsman van de verzoeker is en dat men zich in een neutrale situatie bevindt, spreekt de respondenten aan.
- Tot slot willen sommige advocaten de door hun kantoor behandelde materies verder diversifiëren.

Twee resultaten vallen op.

Ongeacht het profiel van de respondent worden de relaties met de begunstigten doorgaans als positief ervaren, ook al schuiven de schuldbemiddelaars hiervoor niet dezelfde argumenten naar voren. Medewerkers van een DSB benadrukken dat de begunstigten vrijwillig voor deze aanpak kiezen, terwijl advocaten waarderen dat het om een minder conflictueuze materie gaat.

Maatschappelijk werkers wijzen dan weer als interessant aspect aan dat ze zich moeten inwerken en vertrouwd maken met deze veeleer juridische materies, terwijl advocaten erop wijzen dat dit voor hen een zeldzame gelegenheid is om 'een sociale materie' te behandelen.

4.3. Vanwaar de wil om te veranderen?

Enkele (zeldzame) bemiddelaars spreken - om andere redenen dan dat ze aan het einde van hun loopbaan zijn -, de wens uit om hun schuldbemiddelingsactiviteit niet voort te zetten. Deze redenen zijn divers. Sommige ervan zijn gemeenschappelijk voor de verschillende bemiddelingsprofielen, terwijl andere specifiek zijn voor een bepaald profiel.

Het zou nuttig zijn om de resultaten van deze enquêtes aan te vullen met gegevens over het effectieve verloop, vooral binnen erkende instellingen. Hierover zijn echter in geen van de onderzochte gewesten gegevens beschikbaar.

²³ Het gaat om het aandeel advocaten dat heeft vermeld dat ze hun activiteit graag wilden voortzetten en dat de open vraag heeft beantwoord.

4.3.1. Een reden die bij alle schuldbemiddelaarsprofielen terugkomt: de relatie met sommige begunstigden

Tabel 6. Vermeld kort de reden(en) waarom u de sector van de schuldbemiddeling wilt verlaten ²⁴			
	Alles respondenten ²⁵	Medewerkers van erkende instellingen ²⁶	Advocaten ²⁷
Relaties met sommige begunstigden	34,3 %	30 %	36 %

Bron: OKS-enquête

Hoewel dit voor sommigen een argument is om de activiteit voort te zetten (zie vorig deel), zijn de relaties met begunstigden voor andere schuldbemiddelaars - zowel juristen als maatschappelijk werkers - bronnen van ontevredenheid. Die ontevredenheid lijkt wel iets meer door te wegen bij advocaten dan bij medewerkers van een DSB (36 % tegenover 30 %). Elementen die onder meer genoemd worden zijn: de agressiviteit van de personen, hun gebrek aan motivatie en betrokkenheid in het kader van de bemiddeling, de niet-nakoming van hun verbintenissen en telefonische stalking om extra's te verkrijgen. *"De medewerking van de personen laat te wensen over en werkt demotiverend om in deze sector voort te gaan"*, benadrukt een maatschappelijk werker. Een advocaat spreekt over de instrumentalisering van de CSR-procedure door sommige personen, die voor hem ook demotiverend werkt: *"Het gebrek aan ernst van sommige verzoekers die meer bezig zijn met de omvang en de snelheid van de schuldvermindering die hen zal voorgesteld worden dan dat ze ernaar streven om wat meer te werken of gewoon... om te werken om zo vlug mogelijk de lei uit te vegen die, jammer genoeg, vakkundig geconstrueerd werd"*.

Dit resultaat doet vragen rijzen over hoe schuldbemiddelaars tegen sommigen van hun begunstigden aankijken. Die perceptie brengt sommigen ertoe om dit argument te gebruiken om hun activiteit voort te zetten en anderen om er een punt achter te zetten.

4.3.2. Specifieke redenen voor advocaten

Tabel 7. Vermeld kort de reden(en) waarom u de sector van de schuldbemiddeling wilt verlaten ²⁸ : specifieke antwoorden van advocaten	
Ik ga binnenkort met pensioen	30 %
Tijdrovende en onrendabele activiteit	30 %
Eisen van de rechtbank	20 %

Bron: OKS-enquête

Naast het aanstaande pensioen halen advocaten drie specifieke redenen aan om een punt te zetten achter hun activiteit als schuldbemiddelaar.

- (1) De belangrijkste door advocaten genoemde reden hangt rechtstreeks samen met hun statuut van zelfstandige. Ze heeft te maken met het tijdrovende karakter van de activiteit gekoppeld aan financiële inkomsten die, volgens hen, onvoldoende zijn. In vergelijking met andere materies zou de schuldbemiddeling niet rendabel genoeg zijn. Deze lage rentabiliteit gekoppeld aan de steeds hogere eisen van bepaalde rechtbanken zou de materie onaantrekkelijk maken: *"Te veel controles, te veel formulieren en standaarddocumenten die moeten nageleefd worden, niet genoeg vertrouwen van de rechtbank, te veel extra taken zonder geldelijke waardering"*. De eigenheden

²⁴ 35 van de 56 schuldbemiddelaars die aangaven deze activiteit niet te willen voortzetten, hebben deze open vraag beantwoord, wat neerkomt op een responsgraad van 62,5 %.

²⁵ Het gaat om het aandeel deelnemers (alle profielen samen) die aangaven deze activiteit niet te willen voortzetten en die de open vraag hebben beantwoord.

²⁶ Het gaat om het aandeel medewerkers van erkende instellingen die aangaven deze activiteit niet te willen voortzetten en die de open vraag hebben beantwoord.

²⁷ Het gaat om het aandeel advocaten die aangaven deze activiteit niet te willen voortzetten en die de open vraag hebben beantwoord.

²⁸ Het gaat om het aandeel advocaten die aangaven deze activiteit niet te willen voortzetten en die de open vraag hebben beantwoord.

van het juridische mandaat is wellicht iets waar niet iedereen zich gemakkelijk bij voelt. Ook hier bepaalt het statuut (zelfstandige of in loondienst) hoe iemand tegen het beroep aankijkt.

(2) Schuldbemiddelaars die aan collectieve schuldenregeling doen (ongeacht of het gaat om advocaten, juristen of maatschappelijk werkers) staan kritisch tegenover het rechtssysteem en de organisatie binnen de arbeidsrechtbanken. Toch zijn het enkel de advocaten die deze kritieken aanhalen als reden voor het stopzetten van hun activiteit als schuldbemiddelaar. Het gaat om drie kritieken.

- De termijnen: ze verwijzen naar lange termijnen voor de toelaatbaarheid, de homologatie, de taxatie enz. *'De desorganisatie van de gerechtelijke wereld heeft een directe en negatieve impact op het werk als schuldbemiddelaar: gerechtelijke achterstand, laattijdig vastleggen van hoorzittingen, dossiers die wachten of afsluiting enz.'*, aldus een advocaat. Een andere advocaat verwijst naar mogelijke conflicten met sommige begunstigden: *'Bij CSR kan de traagheid van de rechtbanken leiden tot conflicten met personen in schuldbemiddeling; die begrijpen immers niet waarom hun procedure langer duurt omdat ze moeten wachten op een hoorzitting of op een antwoord van de rechtbank.'* Deze termijnen hebben een directe impact op zowel het werk als op de vergoeding van de schuldbemiddelaar.
- De almaar strengere eisen in sommige arrondissementen. Er is niet zozeer kritiek op de eisen als dusdanig, maar wel op de manier waarop deze aan de schuldbemiddelaars worden opgelegd (weinig of geen overleg, er wordt weinig rekening gehouden met de bestaande en efficiënte werkwijzen van de schuldbemiddelaars enz.).
- De terughoudendheid van sommige rechters om naast advocaten ook erkende instellingen in het kader van CSR aan te duiden.

(3) Er wordt nog een andere reden aangehaald: het verlangen om *"zich te focussen op andere meer juridische materies"*. Het ziet ernaar uit dat sommige advocaten schuldbemiddeling niet als een "zuiver juridische materie" zien en deze daarom als minder waardevol beschouwen. Dit zorgt trouwens voor onbegrip en zelfs spanningen tussen advocaten-bemiddelaars en advocaten die deze materie niet beoefenen.

4.3.3. Specifieke redenen voor medewerkers van erkende instellingen

Tabel 8. Vermeld kort de reden(en) waarom u de sector van de schuldbemiddeling wilt verlaten ²⁹ : specifieke antwoorden van medewerkers van erkende instellingen	
Geen of weinig afwisseling in de activiteit	56 %
Gebrek aan erkenning	24 %
Lage 'slaag'-percentages	24 %
Almaar meer onoplosbare situaties (geen info beschikbaar)	16 %

Bron: OKS-enquête

Drie redenen lijken sommige medewerkers van erkende instellingen vooral ertoe te brengen om te overwegen uit de sector van de schuldbemiddeling te stappen.

(1) Een aantal schuldbemiddelaars wordt door andere sectoren en materies aangetrokken. Het is niet zozeer dat de schuldbemiddeling hen niet aanspreekt, maar zij willen nieuwe horizons verkennen, nieuwe uitdagingen aangaan. Sommigen willen zich toeleggen op andere sectoren die zij tijdens hun studies of tijdens vroegere werkervaringen hebben kunnen ontdekken (bijvoorbeeld jeugdzorg, kleine kinderen, criminologie). Anderen ambiëren een carrièreontwikkeling of een hogere hiërarchische functie.

²⁹ Het gaat om het aandeel medewerkers van erkende instellingen die aangaven deze activiteit niet te willen voortzetten en die de open vraag hebben beantwoord.

- (2) De meerderheid van de schuldbemiddelaars die de sector willen verlaten, zegt echter dat ze 'ontmoedigd', 'ontgoocheld' en zelfs 'verbitterd' aankijken tegen deze functie van schuldbemiddelaar die niet langer strookt met hun idealen: *'Ik heb genoeg gegeven!'*, vertrouwt een maatschappelijk werker ons toe. Sommigen zeggen overigens dat ze dicht bij een burn-out stonden. Voor die ontmoediging en ontevredenheid halen ze vier argumenten aan.
- ✓ Ten eerste vormen de taken zelf ook aanleiding tot ontevredenheid. Sommigen omschrijven het werk als weinig afwisselend en te administratief: *'Het is niet mijn ding.'*
 - ✓ Ten tweede hebben ze het over een sector die kampt met te weinig middelen waardoor de werknemers niet de instrumenten kunnen inzetten die nodig zijn om overmatige schuldenlast te voorkomen en te verhelpen en ze niet genoeg tijd krijgen om te werken: *'Ik wil de mensen echt kunnen volgen, maar door het gebrek aan middelen wordt dit moeilijk.'* Ze zien ook een verband tussen dit gebrek aan middelen en het gebrek aan erkenning voor hun functie en voor het werk dat ze proberen te doen.
 - ✓ Ten derde strookt schuldbemiddeling onvoldoende met hun definitie van maatschappelijk werk. Het zou een te specifieke materie zijn die hen niet de mogelijkheid biedt om hun beroep van maatschappelijk werker uit te oefenen: *'Ik vind dat er geen plaats is voor maatschappelijk werk als dusdanig en ik mis het maatschappelijk werk.'* Deze schuldbemiddelaars willen terug naar de bron: *'Ik wil opnieuw een rol als maatschappelijk werker en niet als schuldbemiddelaar.'* Dit resultaat benadrukt dat toekomstige schuldbemiddelaars informatie en opleiding moeten krijgen over het specifieke karakter van deze functie, in vergelijking met die van maatschappelijk werker. Volgens sommige schuldbemiddelaars *'moet het onderscheid met de initiële opleiding veel duidelijker worden gemaakt.'*
 - ✓ Tot slot zien sommige bemiddelaars het nut van hun werk niet meer: *"Ik heb de indruk dat ik een werk doe dat per slot van rekening nutteloos is"*. Ze zeggen dat ze geconfronteerd worden met onmogelijke situaties en maken gewag van een toenemend aantal huishoudens waarvoor onmogelijk middelen vrijgemaakt kunnen worden. De geleverde inspanningen zouden te weinig tot concrete resultaten leiden. *"Het werk dat men heeft geleverd en de energie die men er heeft in gestoken"* zouden slechts weinig vruchten afwerpen. Ook 'het hervallen' wordt genoemd als een bron van ontevredenheid.
- (3) Tot slot brengen zoals in elke sector relationele problemen met de hiërarchie of met collega's sommigen ertoe om een andere richting uit te gaan.

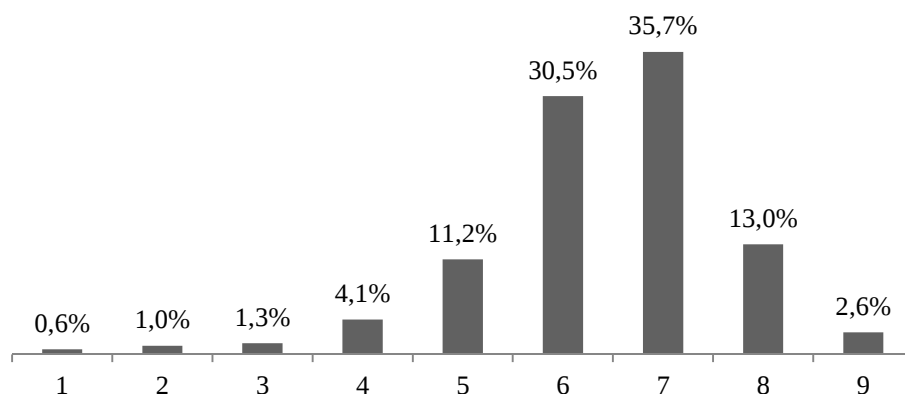
5. Een doorgaans bevredigende activiteit

Zoals we net hebben aangetoond en ondanks het feit dat meer dan een van de twee respondenten (58,4 %) aangeeft dat ze schuldbemiddelaar zijn geworden zonder daarvoor bewust te hebben gekozen, oefenen heel wat van hen deze activiteiten al ettelijke maanden/jaren uit en willen ze dat in de toekomst ook blijven doen (92,1 %). Dit resultaat kan doen vermoeden dat schuldbemiddelaars vrij tevreden zijn over hun beroep. Onze analyses lijken dit te bevestigen.

Het werd aan de deelnemers aan de enquêtes gevraagd om hun tevredenheid met hun schuldbemiddelingsactiviteit te beoordelen op een schaal van 0 tot 10 (0 = totale ontevredenheid en 10 = volledige tevredenheid, zie graphiek 4 hierna)³⁰.

³⁰ Responspercentage: 83,8%.

Graphiek 4. Verdeling van de professionele tevredenheidsscore van schuldbemiddelaars



Bron: OKS-enquête

De gemiddelde tevredenheidsgraad bij schuldbemiddelaars bedraagt 7,4/10 (mediaan van 8/10). Om algemene conclusies te vermijden, verfijnen we dit resultaat.

Ten eerste is er geen groot statistisch verschil tussen de gemiddelde professionele tevredenheidsgraad naargelang het profiel van de respondent (advocaat of erkende instelling), wat betekent dat de gemiddelde tevredenheidsgraad niet sterk verschilt naargelang het profiel van de respondent.

Er zijn wel correlaties³¹ tussen de professionele tevredenheidsgraad en:

- (1) het gewest waar de schuldbemiddelaar actief is: Waalse schuldbemiddelaars zeggen professioneel minder tevreden te zijn (7,21/10) dan schuldbemiddelaars in Vlaanderen (7,55/10).³² Twee hypothesen kunnen deze verschillen tussen de gewesten verklaren: enerzijds hebben personen in schuldbemiddeling in Wallonië een specifiek profiel dat impact heeft op de professionele tevredenheid van de schuldbemiddelaars en anderzijds zijn de eigenheden en/of de organisatie van de schuldbemiddelingssector in Wallonië minder tevredenstellend dan in het Vlaamse Gewest;
- (2) het type erkende instelling waarin de schuldbemiddelaar actief is: schuldbemiddelaars die voor een CAW (6,95/10) werken, zeggen minder professioneel tevreden te zijn dan andere schuldbemiddelaars. We kunnen echter geen grote verschillen in de tevredenheidsgraad vaststellen tussen schuldbemiddelaars die voor een vzw, een OCMW of een OCMW-vereniging werken. We kunnen vermoeden dat de werkomstandigheden in een CAW in vergelijking met andere erkende instellingen specifiek zijn, wat invloed kan hebben op de tevredenheidsgraad van de schuldbemiddelaars.
- (3) het feit dat men zijn beroepsactiviteit wil voortzetten: schuldbemiddelaars die zeggen dat ze hun beroepsactiviteit willen voortzetten, zeggen meer tevreden te zijn dan de andere respondenten (7,53/10 tegenover 5,89/10).
- (4) de hoeveelheid stress: schuldbemiddelaars die zeggen dat ze meer gestresseerd zijn, hebben een lagere tevredenheidsgraad dan de andere respondenten.

³¹ De andere correlatieanalyses bleken statistisch niet relevant te zijn (profiel van de schuldbemiddelaar, aantal behandelde dossiers, werken voor een vzw, een OCMW of een OCMW-vereniging, de grootte van de dienst, het aantal jaren in schuldbemiddeling, het type arbeidsovereenkomst, het aantal jaren ervaring, leeftijd en geslacht, het type procedure).

³² De resultaten voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verschillen statistisch niet van die van de twee andere gewesten.

- (5) het gevoel nuttig werk te verrichten en het gevoel erkenning te krijgen voor zijn werk: hoe meer een schuldbemiddelaar erkenning krijgt voor zijn werk, des te meer voelt hij zich nuttig en des te hoger is zijn tevredenheidsgraad.

Die laatste drie resultaten zijn niet verwonderlijk. We kunnen immers een correlatie tussen deze vijf variabelen vermoeden: het professionele tevredenheidsgevoel, de bereidheid om de activiteit al dan niet voort te zetten, de hoeveelheid stress en het gevoel nuttig werk te verrichten en erkenning te krijgen voor zijn werk.

Tot slot van dit deel over de professionele tevredenheid van schuldbemiddelaars kijken we even naar hun grootste bekommernissen. Schuldbemiddelaars die voor een OCMW werken, zijn bezorgd over eerdere en toekomstige begrotingskeuzes zoals de degressiviteit van de werkloosheidsuitkering, de grotere toevlucht tot eerstelijnsdiensten enz., wat een impact heeft op de werklast van de diensten voor schuldbemiddeling. Bovendien wijzen ze op het gevaar dat DSB's moeten sluiten of dat sociale eerstelijnsdiensten er door de budgettaire beperkingen beter bij varen. Andere schuldbemiddelaars (die niet voor een OCMW werken) maken zich ook zorgen over de beleidskeuzes.

Tot slot: twee bedenkingen en vier portretten

Hoewel de meeste schuldbemiddelaars niet echt voor deze sector hebben gekozen, ze weinig vertrouwd waren met de materie voor ze de activiteit uitoefenden en de start bij sommigen moeilijk verliep en voor stress zorgde, wil de overgrote meerderheid deze activiteit voortzetten.

Dit artikel brengt ons tot twee bedenkingen. De eerste gaat over de aantrekkelijkheid van de sector voor professionele schuldbemiddelaars en de tweede over de steun voor 'beginners' in de sector.

Ten eerste: hoewel uit de resultaten duidelijk blijkt dat schuldbemiddelaars die vrij recent in dienst zijn genomen, een betere kennis van de materie hebben voor ze in schulden begonnen te bemiddelen dan de anderen, is het opvallend om vast te stellen dat een groot aantal van hen niet bewust voor het beroep kiest en dat we zelfs van een 'blinde' keuze mogen spreken. Dit lijkt echter geen gevolgen te hebben voor de wil om uit de sector te stappen. Om ervoor te zorgen dat schuldbemiddelaars in de toekomst met kennis van zaken voor dit beroep kiezen, lijkt het ons cruciaal om meer algemene informatie over deze materie te verspreiden, en dit via hogescholen of universiteiten, maar ook in sectoren die hiervoor belangstelling kunnen tonen. In zekere zin komt het neer op reclame maken voor het beroep om het aantrekkelijker te maken. Bovendien zorgen de onzekerheden van de voorbije jaren over de toekomst van de sector niet voor een ideaal klimaat om nieuwe kandidaten aan te trekken.

Ten tweede: het lijkt ook cruciaal om nieuwkomers te helpen om hen wegwijs te maken in het beroep. Naast de verplichte opleidingen die uitermate belangrijk zijn voor de professionele socialisatie, beklemtonen de resultaten het belang van steun van de instelling, van een collega/confrater of van een derde partij. Ze tonen ook aan dat collegialiteit en het uitwisselen van ervaringen met ervaren schuldbemiddelaars doeltreffende strategieën zijn met het oog op de professionele socialisatie. Die steun hoeft wellicht niet overdreven geformaliseerd of genormaliseerd te worden, maar moet zo georganiseerd zijn dat iedere nieuwe schuldbemiddelaar zich niet *'aan zijn lot overgelaten voelt.'*

Ter afronding van dit artikel stellen we vier portretten³³ voor die illustratief zijn voor vier verschillende loopbaantrajecten als schuldbemiddelaar voor wat betreft de professionele keuzes, de evolutie en de ambities voor de toekomst.

³³ De voorgestelde gegevens zijn anoniem gemaakt.

Een doorslaggevende stage-ervaring

Anne is 24. In 2010 studeerde ze af als maatschappelijk werkster. Tijdens die studies heeft ze ietwat toevallig een stage schuldbemiddeling gedaan. Ze bezorgde haar stageaanvragen aan verschillende OCMW's en het eerste OCMW dat antwoordde, koos voor haar een stage op de dienst voor schuldbemiddeling. Voor deze stage had ze geen idee van wat schuldbemiddeling was. Ze heeft *'al doende geleerd.'*

Na haar studies kon ze enkele maanden als vervanger van een opvoeder-opzichter in een secundaire school aan de slag. Daarna was ze een tijd werkloos tot ze in 2013 werd gecontacteerd door de instelling waar ze stage had gelopen voor een vervangcontract van 8 maanden. Die vervanging was niet zo eenvoudig omdat ze de dossiers overnam van een schuldbemiddelaar die al enkele maanden afwezig was. In het begin werkte ze nauw samen met een andere bemiddelaar op de dienst. Na deze vervanging werd haar begin dit jaar een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur aangeboden. Sindsdien blijft ze de dossiers beheren van de persoon die ze verving en beheert ze zelf alleen nieuwe dossiers.

Ze is voltijds en exclusief als niet-gerechtelijke schuldbemiddelaar actief. Momenteel wil ze zeker in deze sector actief blijven: *'Ik wil hier eerst meer ervaring opdoen en binnen een paar jaar bekijk ik hoe ik me voel: of ik er al dan niet genoeg van heb, of ik iets anders wil en dus naar een andere dienst wil overgeplaatst worden. Dat bekijken we over een paar jaar.'*

Meer in de materie verdiept

Na haar rechtenstudies heeft Marie stage gelopen en is ze begonnen als zelfstandige. Als advocate doet ze vooral burgerlijke, maar ook handelszaken. In 1999 stelt ze zich na een oproep van de stafhouder kandidaat om als CSR-schuldbemiddelaar te worden aangesteld. Ze maakt deze keuze omdat ze niet helemaal tevreden is met de faillissementsdossiers van zelfstandigen die ze daarvoor behandelde en waarvan ze de jarenlange negatieve impact voor de gezinnen zag, zonder hieraan te kunnen verhelpen. Ze omschrijft haar keuze voor deze nieuwe materie als *'een logisch vervolg'*.

De start verloopt zonder al te veel problemen. Het enige vreemde is dat de magistraten haar niet langer erkennen als raadsman van de eiser, maar als gerechtelijk lasthebber. Na verloop van maanden en jaren wordt ze steeds vaker als schuldbemiddelaar aangewezen. Schuldbemiddeling is ondertussen goed voor ongeveer 50 % van haar activiteiten. Ze heeft ook een overeenkomst als juriste met drie erkende instellingen. Mettertijd heeft ze zich meer in de materie verdiept door deel te nemen aan werkgroepen en commissies op verschillende niveaus (plaatselijke balie, Orde enz.). Ze heeft ook verschillende opleidingen gevolgd (psychologie, non-verbale communicatie enz.), heeft speciaal voor CSR een medewerker in dienst genomen en heeft haar kantoren ingericht in functie van haar activiteit als schuldbemiddelaar voor uiteenlopende domeinen (commercieel, schuldenlast, familiaal). Sinds kort stelt ze zelf verzoekschriften op en heeft ze zich met het oog hierop ingeschreven bij een bureau voor juridische bijstand, om mensen in moeilijkheden extra kosten voor het opstellen van een verzoekschrift te besparen. Ze zegt *'dit te hebben gedaan zodat ze mensen waarvoor ze zelf kon werken, niet naar andere [professionals] hoefde door te sturen.'*

In de toekomst wil ze als schuldbemiddelaar actief blijven, zonder hiervan een exclusieve activiteit te willen maken. Dit om afwisseling in de activiteiten te hebben, zonder al te veel versnippering. Ze wil ook toekomstige schuldbemiddelaars opleiden en samen met de magistraten nadenken over de rol van de schuldbemiddelaar, meer bepaald over het ontbreken van een beroepsrecht.

Een keuze van de hiërarchie

De 40-jarige Julie is maatschappelijk werkster en criminologe van opleiding. Na haar studies wordt ze met verschillende contracten in dienst genomen bij eerstelijnsdiensten. Halfweg de jaren 2000 als ze voor een sociale eerstelijnsdienst van een OCMW werkt, schrijft haar hiërarchische overste haar in voor een opleiding met de bedoeling een dienst voor schuldbemiddeling op te richten. Ze was een van de weinige medewerkers die voltijds werkte: *'Bij toeval toen ik nog maar kort bij het OCMW aan het werk was, schreef mijn diensthoofd me in voor de basisopleiding. (...). Volgens mij dacht mijn diensthoofd die wist dat ik van opleiding criminologe was, dat alles wat met wetten te maken had, me wel lag en ik denk dat ze wist dat ik wel iets met wiskunde had.'* Omdat het voorstel van haar overste uitging, durfde ze niet te weigeren, Bovendien had ze interesse voor de materie.

Na deze opleiding wordt haar gevraagd om de dienst op te richten. Omdat ze niet vertrouwd is met de materie voelt ze zich wat onzeker, maar ze besluit de koe bij de hoorns te vatten: ze stelt standaardbrieven op, maakt Excel-werkbladen enz. Ze maakt ook gebruik van de tools die ze tijdens haar opleiding heeft leren kennen. In het begin beheert ze de dienst met een collega. Ze delen een halftijdse schuldbemiddelingsopdracht. Langzaamaan komt de dienst op kruissnelheid. Er wordt een administratieve kracht aangenomen en omdat er almaar meer dossiers worden geopend, gaat ze voltijds aan de slag. In een volgende fase stemt ze ermee in om aangeduid te worden voor CSR-dossiers. Ze heeft geen specifieke problemen. Momenteel telt de dienst twee voltijdse schuldbemiddelaars en een halftijdse administratieve kracht.

Wat de toekomst betreft en hoewel ze haar taak nog altijd heel erg waardeert, stelt ze zich de vraag *'of ze dit op termijn zal kunnen blijven doen'*, vooral omdat sommige personen in schuldbemiddeling zich agressief en gewelddadig opstellen. Ze vraagt zich ook af of er in de huidige context nog een lange toekomst voor diensten voor schuldbemiddeling is weggelegd: *'Ik denk dat heel wat gemeenten en OCMW's vandaag met budgettaire problemen zullen te maken krijgen. We krijgen inderdaad subsidies, maar die dekken niet 100 % alle kosten. De OCMW's moeten die kosten dragen. Gelet op de huidige financiële problemen van ons OCMW en van andere OCMW's en op wat men ons vertelt, is het gevaar niet denkbeeldig dat externe diensten [andere dan de sociale eerstelijnsdiensten] voor bewezen diensten worden bedankt en dat we voor de algemene sociale dienst moeten gaan werken om het aantal dossiers te kunnen bolwerken.'*

Initiatief van de advocaat

De 50-jarige Marc maakt zijn rechtenstudies midden de jaren 1980 af. Na zijn stage aan de balie gaat hij als zelfstandige aan de slag. Hij doet vooral vennootschapsrecht en familierecht. Pas halfweg de jaren 2000 stort hij zich op CSR: *'Daarvoor heb ik er niet aan gedacht.'* Hij wist dat sommige confraters dit ook deden, *'maar dat die geen informatie uitwisselden.'*

Op eigen initiatief neemt hij contact op met de beslagrechter (die toen voor de materie bevoegd was) om zich kandidaat te stellen. Na het gesprek met de rechter wordt hij als schuldbemiddelaar aangesteld en kan hij in overleg met de rechter het aantal aanstellingen regelen. Vijf argumenten overtuigen hem om zich kandidaat te stellen. Ten eerste heeft hij interesse voor de bemiddelingsmaterie. Ten tweede wil hij een samenwerkingsband met de rechters opbouwen, een *'andere relatie dan in gerechtelijke geschillen.'* Ten derde een zeker financieel comfort door de stabiele inkomsten in het kader van de CSR. Ten vierde het sociale aspect van de materie en het gevoel iets nuttigs te doen dat daaruit voortvloeit. Tot slot de mogelijkheid om door CSR zijn administratieve medewerkers voltijds in dienst te houden.

Van bij het begin voelt hij zich goed bij de materie. Hij ontwikkelt zelf software om CSR-dossiers te beheren die hij mettertijd verfijnt. Door tijdsgebrek, maar ook bij gebrek aan belangstelling heeft hij nooit interesse getoond voor andere soorten bemiddeling. De aanstellingen nemen gestaag toe tot het huidige niveau, namelijk 35 % van zijn activiteiten. Hij zou graag in schulden blijven bemiddelen. Hij wil echter niet dat deze materie binnen zijn kantoor nog uitbreiding neemt, vooral omdat hij zijn onafhankelijkheid ten opzichte van de arbeidsrechtbank wil behouden.

Zijn wil om deze activiteit voor te zetten, heeft te maken met het feit dat *'ze in de organisatiestructuur van het kantoor past'*, maar ook omdat *'alles wat me ertoe aanzette om met deze materie te beginnen, intussen is bevestigd'* (sociale aspecten, band met rechters, financiële aspecten enz.).