

BEDRIJFSECONOMISCHE WETENSCHAPPEN

*master in de toegepaste economische wetenschappen:
beleidsmanagement*

2010
2011

Masterproef

Schuldhelpverlening

Promotor :
Prof. dr. Marie-Antoinette TORFS

Katrien Geentjens

*Masterproef voorgedragen tot het bekomen van de graad van master in de toegepaste
economische wetenschappen, afstudeerrichting beleidsmanagement*

universiteit
▶▶ hasselt

UNIVERSITEIT VAN DE TOEKOMST

Universiteit Hasselt | Campus Diepenbeek | Agoralaan Gebouw D | BE-3590 Diepenbeek
Universiteit Hasselt | Campus Hasselt | Martelarenlaan 42 | BE-3500 Hasselt

universiteit
▶▶ hasselt

UNIVERSITEIT VAN DE TOEKOMST

2 0 1 0
2 0 1 1

BEDRIJFSECONOMISCHE WETENSCHAPPEN

*master in de toegepaste economische wetenschappen:
beleidsmanagement*

Masterproef

Schuldhelpverlening

Promotor :
Prof. dr. Marie-Antoinette TORFS

Katrien Geentjens

*Masterproef voorgedragen tot het bekomen van de graad van master in de toegepaste
economische wetenschappen , afstudeerrichting beleidsmanagement*

Voorwoord

Deze masterproef is een afronding van mijn studies en werd geschreven met het oog op het behalen van het diploma Master in de Toegepaste Economische Wetenschappen.

Graag wil ik een woord van dank richten tot al de personen die het, dankzij hun steun en hulp, mogelijk maakten dat deze masterproef tot stand werd gebracht. Als eerste wil ik, Prof. dr. N. Torfs, mijn promotor, bedanken voor haar begeleiding en vertrouwen. Verder kon ik een beroep doen op de kennis en praktijkervaring van Mevr. Feyaerts, maatschappelijk werker en vormingswerker van het OCMW te Herentals; Mevr. Goossens, maatschappelijk werker van het OCMW te Lille; Mevr. Vleugels, maatschappelijk werker van het OCMW te Vorselaar; Mevr. Van de Pol, diensthoofd Schuldhulp & Budgethulp van het OCMW te Turnhout en Mevr. Havermaet, maatschappelijk werker van het OCMW te Lier. Ook hen wil ik mijn dank betuigen voor hun bereidwilligheid, tijd en informatie. Vervolgens dank ik de cliënte uit Vorselaar, die reeds jaren in budgetbeheer is, voor het openhartige gesprek over haar situatie.

Mijn ouders wil ik bedanken voor de vele mogelijkheden die ze me geboden hebben en voor hun financiële en morele steun tijdens mijn studies.

Tenslotte wil ik mijn vriend Dieter, mijn zus Marlies, mijn familie, mijn studiegenoten en mijn vrienden bedanken voor de hulp, steun, aanmoedigingen en ontspannende momenten tijdens de realisatie van mijn masterproef en mijn hele studieloopbaan.

Samenvatting

Deze masterproef gaat over de schuldhulpverlening in Vlaanderen. Vooraleer de problematiek van dit onderwerp te behandelen, wordt in het *eerste hoofdstuk* het onderzoeksontwerp besproken.

Hoofdstuk twee schetst een beeld van het belangrijkste wetgevend werk omtrent schuldhulpverlening. De maatregelen die de laatste decennia werden genomen ter bestrijding van de overmatige schuldenlast en ter sanering van de schulden waarmee particulieren worden geconfronteerd, zijn zeer talrijk. Een eerste vorm van schuldhulpverlening was de budgetbegeleiding door de OCMW's en welzijnscentra. Sinds 1991 is er officiële schuldbemiddeling, dankzij de Wet op het Consumentenkrediet. In 1994 werden de sociale grondrechten in artikel 23 van de Grondwet vastgelegd. In 1996 kwam er een decreet inzake de regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast. De Wet op de Collectieve Schuldenregeling is sinds 1999 van toepassing. Deze wet beoogt via een strikte juridische procedure de financiële draagkracht van personen die gebukt gaan onder overmatige schuldenlast op relatief korte termijn (vijf à tien jaar) volledig te herstellen. De wet heeft een sociale invalshoek waarbij het herstel van de menselijke waardigheid voorop staat. Dit in tegenstelling tot de economische Wet op het Consumentenkrediet van 1991. Het aantal mensen dat een beroep doet op de procedure neemt jaarlijks aanzienlijk toe, zoals blijkt uit het aantal verzoekschriften, ingediend voor het verkrijgen van een collectieve schuldenregeling. De Centrale voor kredieten aan particulieren centraliseert de gegevens hieromtrent. Verder gaat dit hoofdstuk in op de federale en Vlaamse initiatieven die bijdragen tot de strijd tegen de overmatige schuldenlast. Ten slotte wordt in dit hoofdstuk ook de vraag gesteld of een Vlaams 'Observatorium voor de schuldenlast' een goede investering zou zijn inzake het preventief beleid ten aanzien van de schuldoverlast. Gelet op het interessante takenpakket van de Waalse tegenhanger 'L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement', kan gepleit worden voor de oprichting van een Vlaams observatorium.

De titel van het *derde hoofdstuk* luidt: Schulden en schuldoverlast in de context van de consumptiemaatschappij. Als eerste worden de begrippen schuld, schuldenlast, schuldoverlast en schuldbemiddeling toegelicht. Volgens Van Dale heeft het begrip 'schuld' meerdere betekenissen. Voor deze masterproef is 'schulden maken', met als betekenis dat men geen middelen heeft om ze te voldoen, het meest relevant. Een schuldenlast is dan de optelsom van alle te betalen schulden. Er ontstaat een schuldoverlast wanneer er een structureel probleem ontstaat met de terugbetaling van de schulden. In geval van schuldoverlast kan men opteren voor schuldbemiddeling, welke een

schuldhulpverleningsvorm is, waarbij een regeling getroffen wordt voor iemand die zijn schulden niet (meer) kan aflossen.

Na deze begripsafbakening wordt de (over)consumptie in onze samenleving verduidelijkt. In de jaren '50 bloeide de consumptiemaatschappij open. De Westerse hyperconsumptie weerspiegelt een nooit geziene rijkdom, maar meer en meer mensen balanceren op de rand van wat ze zich financieel kunnen veroorloven. Geen geld, geen consumptie is de regel, maar in de publiciteit wordt steeds meer de nadruk gelegd op het principe 'geniet nu, betaal later'. Het op krediet kopen van niet-duurzame consumptiegoederen verspreidt zich snel in de samenleving, vooral door de opkomst van de kredietkaarten. Dit creëert mogelijkheden, maar tegelijk ook risico's.

In de vierde paragraaf wordt kort stilgestaan bij de overgang van schuldenlast naar schuldoverlast. Met lenen op zich is niets mis, zolang de leningen worden afbetaald. Mensen worden geconfronteerd met een problematische schuld wanneer lening op lening gestapeld wordt, of wanneer men zich er niet van bewust is dat ook betaalwijzen als kopen op afbetaling en het gebruik van kredietkaarten ook vormen van lenen zijn.

In een vijfde onderdeel worden de oorzaken voor het ontstaan en voortbestaan van schulden en schuldoverlast opgesomd. Voor het ontstaan van situaties van schuldoverlast zijn vier oorzaken aan te duiden die elk om een gepaste aanpak vragen. Ten eerste zijn er de aanpassingsschulden waarbij mensen zich moeten schikken naar gewijzigde inkomens- en levensomstandigheden. Ten tweede zijn er de overlevingsschulden die ontstaan wanneer mensen een onvoldoende groot beschikbaar inkomen hebben om in hun dagelijkse levensonderhoud te kunnen voorzien. Als derde ontstaan vaak ook compensatieschulden doordat mensen zichzelf troosten met cadeaus. Ten vierde zijn er de overbestedingsschulden waarbij iemand met een (vaak behoorlijk hoog) inkomen, meer uitgeeft dan dat hij of zij verdient. Ook budgetteringsproblemen, schuldoverlast door externe omstandigheden en afgeleide schulden kunnen redenen zijn waardoor mensen te maken krijgen met overmatige schuldenlast.

Paragraaf zes gaat in op de verschillende soorten schulden. Schulden worden gemaakt als gevolg van een consumentenkrediet, schulden van een consument versus beroepsschulden, eigen schulden versus afgeleide schulden en schulden door het stellen van een zekerheid en schulden aan een persoon of onderneming versus overheidsschulden.

Nadat de hoofdlijn van de bespreking van schulden en schuldoverlast wordt afgerond, wordt besloten met een specifiek problematiek, namelijk deze van de kredietopeningen. Artikel 1, 12° van de Wet op het Consumentenkrediet bevat een definitie voor de kredietopening. De kredietnemer heeft het recht om over een bepaald bedrag te beschikken gedurende een bepaalde of onbepaalde tijd. Nadat hij het bedrag geheel of gedeeltelijk opgenomen heeft, is hij verplicht het krediet en de daarbij horende interest terug te betalen. De kredietopening is meestal verbonden aan een kredietkaart of een zichtrekening. Naast de kaarten die via de banken te krijgen zijn, bieden ook heel wat winkels en postorderbedrijven betaalkaarten aan, waar kredieten aan gekoppeld zijn. Consumenten kopen er de meest uiteenlopende consumptiegoederen mee: huishoudelektro, kleding en zelfs voedingswaar. Vele mensen hebben bij een kredietkaart niet het gevoel een lening te hebben lopen. Redenen waarom deze vorm van krediet zo anders aanvoelt zijn ten eerste het voor onbeperkte duur lopen van deze lening, ten tweede is er geen vast leningsbedrag en ten derde is er geen vast afbetalingsplan en zijn er soepele terugbetalingsvoorwaarden. Hierbij moet benadrukt worden dat deze kredietvorm bijzonder duur is. De wet legt de maximale interestvoet vast (JKP - jaarlijks kostenpercentage) die de kredietverstrekker maximaal mag toepassen. Die interestvoet schommelt tussen de 12 en 15 procent, naargelang het bedrag van de kredietopening.

Het *vierde hoofdstuk* behelst de vier schuldhulpverleningsvormen. Alvorens een vorm van schuldhulpverlening plaatsvindt, is het belangrijk dat de hulpverlener de schuldenlast analyseert en een financiële inventaris en budgetplan opmaakt voor de hulpvrager. Om de juiste informatie te kunnen verstrekken aan de hulpvrager en indien nodig te kunnen doorverwijzen naar de geschikte hulpverlening, beantwoordt de schuldhulpverlener volgende vier vragen: hoe zijn de schulden ontstaan, hoe groot is de schuldenlast, om welke soort schulden gaat het en loopt er een minnelijke of een gerechtelijke invordering van de schulden. Dit wordt toegelicht in het eerste deel van dit hoofdstuk.

Vervolgens wordt per hulpverleningsvorm vermeld wat de hulpverlening precies inhoudt, voor wie welke procedure het meest geschikt is, hoe de procedure in praktijk verloopt, het doel ervan en tenslotte de voor- en nadelen verbonden aan elke procedure. De hulpverlening op financieel vlak kan vier verschillende vormen aannemen: budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling en een collectieve schuldenregeling.

Deze masterproef wordt besloten met een *conclusie*.

Inhoudsopgave

Voorwoord	
Samenvatting	
Inhoudsopgave	
Gebruikte afkortingen	
1 Onderzoeksonwerp	1
1.1 Inleiding	1
1.2 Motivatie van het onderwerp	2
1.3 Probleemstelling.....	2
1.4 Methodologie	3
1.4.1 Het theoretisch onderzoek.....	3
1.4.2 Het praktijkonderzoek.....	4
1.4.2.1 Bevraging bevoorrechte getuigen	4
1.4.2.2 Huisbezoek met schuldbemiddelaar bij cliënt budgetbeheer.....	5
1.5 Economische relevantie	6
1.6 Afbakening.....	10
2 Belangrijk wetgevend werk omtrent schuldhulpverlening	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Een eerste vorm van schuldhulpverlening: budgetbegeleiding door de OCMW's en welzijnscentra	11
2.3 Officiële schuldbemiddeling sinds 1991: De wet op het consumentenkrediet	12
2.4 Invoering van de sociale grondrechten (1994).....	13
2.5 Decreet houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast (1996)	14
2.6 De Wet op de Collectieve Schuldenregeling (1998).....	17
2.6.1 Herstel van de menselijke waardigheid	17
2.6.2 Economische relevantie van de wet op de collectieve schuldenregeling.....	17
2.6.3 Economische wet op het consumentenkrediet versus sociale wet op de collectieve schuldenregeling.....	20
2.7 De strijd tegen de overmatige schuldenlast: een Federale en Vlaamse aangelegenheid .	21

2.7.1 Federale initiatieven	21
2.7.1.1 Wet van 13 december 2005.....	21
2.7.1.2 Het Fonds ter bestrijding van de overmatige schuldenlast	22
2.7.1.3 Hervormingen van de Wet op het Consumentenkrediet sinds 2001	23
2.7.1.4 Schuldbemiddeling door OCMW's bij energieschulden sinds de wet van september 2002.....	24
2.7.1.5 Van een negatieve naar een positieve Kredietcentrale door de wet van augustus 2001 en het KB van juli 2002	24
2.7.1.6 Registratie van incassobureaus en betere bescherming van de consument sinds medio 2003.....	25
2.7.2 Vlaamse initiatieven	26
2.7.2.1. Financiering van vorming en ondersteuning van de schuldbemiddelingsdiensten	26
2.7.2.2 Onderzoek HIVA	26
2.8 Een Vlaams 'Observatorium voor de schuldenlast'	29
3 Schulden en schuldoverlast in de context van een consumptiemaatschappij	31
3.1 Inleiding	31
3.2 Schulden: begripsafbakening.....	31
3.3 (Over)consumptie in onze consumptiesamenleving.....	32
3.4 Van schulden naar schuldoverlast.....	34
3.5 Verschillende oorzaken van schuldoverlast.....	35
3.6 Verschillende soorten schulden	38
3.6.1 Consumentenkredieten vs. geen consumentenkredieten	38
3.6.2 Schulden van een consument vs. beroepsschulden	38
3.6.3 Eigen schulden vs. afgeleide schulden en schulden door het stellen v.e. zekerheid .	39
3.6.4 Schulden aan een persoon of onderneming vs. overheidsschulden.....	39
3.7 Kredietopeningen	40
3.7.1 Definitie kredietopening	41
3.7.2 De opmars van de kredietopeningen	43
3.7.3 De risico's verbonden aan kredietopeningen	46
3.7.4 De reclame voor het consumentenkrediet.....	47
3.7.5 Peperduur krediet	48

4 Vier maal schuldhulpverlening	51
4.1 Inleiding	51
4.2 Een schuldenlast analyseren.....	51
4.2.1 Hoe zijn de schulden ontstaan?	52
4.2.2 Hoe groot is de schuldenlast?.....	52
4.2.3 Om welke soort schulden gaat het?	52
4.2.4 Loopt er een minnelijke of een gerechtelijke invordering van de schulden?	52
4.3 Financiële inventaris en budgetplan helpen opmaken	53
4.4 Bij budgetteringsproblemen: budgetbegeleiding en budgetbeheer.....	53
4.4.1 Budgetbegeleiding.....	55
4.4.1.1 Wat en voor wie?	55
4.4.1.2 Verloop budgetbegeleiding	56
4.4.1.3 Doel budgetbegeleiding.....	58
4.4.1.4 Voor- en nadelen van budgetbegeleiding.....	58
4.4.2 Budgetbeheer	58
4.4.2.1 Wat en voor wie?	58
4.4.2.2 Verloop budgetbeheer	59
4.4.2.3 Doel budgetbeheer.....	61
4.4.2.4 Voor- en nadelen van budgetbeheer.....	61
4.5 Bij schuldoverlast: schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling	61
4.5.1 Schuldbemiddeling	62
4.5.1.1 Wat en voor wie?	63
4.5.1.2 Verloop schuldbemiddeling door OCMW's en CAW's.....	63
4.5.1.3 Doel schuldbemiddeling	66
4.5.1.4 Voor- en nadelen van schuldbemiddeling	66
4.5.2 Collectieve schuldenregeling	67
4.5.2.1 Wat en voor wie?	67
4.5.2.2 Verloop collectieve schuldenregeling.....	68
4.5.2.2.1 Het opstarten van de procedure.....	69
4.5.2.2.2 Aanstelling van een schuldbemiddelaar	70
4.5.2.2.3 Kostprijs van een collectieve schuldenregeling.....	73
4.5.2.2.4 Drie mogelijke trajecten bij een collectieve schuldenregeling.....	74
4.5.2.2.5 Opvolging van de aanzuiveringsregeling	80
4.5.2.2.6 Problemen tijdens de collectieve schuldenregeling.....	81
4.5.2.2.7 Einde van een collectieve schuldenregeling	82

4.5.2.2.8 Stopzetting van de collectieve schuldenregeling door fouten van de schuldenaar: de herroeping.....	83
4.5.2.3 Doel collectieve schuldenregeling.....	85
4.5.2.4 Voor- en nadelen van de collectieve schuldenregeling	85

Conclusie.....

Bibliografie.....

Lijst van figuren, grafieken en tabellen.....

Bijlagen

Gebruikte afkortingen

BVBA	Besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid
BVI	Belgische Vereniging voor Incasso-ondernemingen
CAW	Centrum Algemeen Welzijnswerk
LAC	Lokale Adviescommissie
NBB	Nationale Bank van België
NV	Naamloze vennootschap
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
JKP	Jaarlijks kostenpercentage

1 Onderzoeksontwerp

Ter voorbereiding van deze masterproef werd er een onderzoeksontwerp gemaakt. In dit hoofdstuk wordt er een inleiding tot het onderwerp gegeven. Een motivatie van het gekozen onderwerp, de probleemstelling, de gehanteerde methodologie en de economische relevantie worden toegelicht. Het onderzoeksdomein wordt ook afgebakend.

1.1 Inleiding

Krantenkoppen zoals 'Belg dieper dan ooit in schulden'¹, 'Een leven lang afbetalen'² en 'Recordaantal gezinnen in financiële problemen'³ verschijnen geregeld in de media. Uit deze artikels blijkt dat een toenemend aantal mensen met schuldproblematiek geconfronteerd wordt.

Zowat 15 procent van de Belgische bevolking leeft onder de armoedegrens en dit uitgerekend in 2010, het Europees jaar van de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting⁴. Velen van hen gaan gebukt onder een schuldenberg. Schuldproblematiek blijft dan ook een maatschappelijk probleem van deze tijd. Heel wat gezinnen zitten in ernstige financiële nood door schulden. In deze crisistijden is dit helaas de realiteit voor steeds meer gezinnen. Het begint met een kleine schuld maar al snel blijkt deze een sneeuwbaaleffect te hebben⁵. Overkreditering, een teveel aan uitgaven in verhouding tot het inkomen, is een van dé oorzaken van de schuldoverlast⁶. Steeds meer mensen zijn genoodzaakt de stap te zetten naar professionele hulpverlening omdat zij te maken hebben met overmatige schuldenlast. Schuldoverlast maakt vaak onderdeel uit van bestaansonzekerheid. Heel wat mensen die op de rand van de bestaansonzekerheid balanceren, gaan kredietverplichtingen aan om hun inkomen te verhogen en een beetje te leven in de richting van een menswaardig bestaan. Brede lagen van de bevolking dienen beroep te doen op schuldbemiddelingsdiensten. Bijna

¹ Vanbrussel, E., (2010, 7 juli). Belg dieper dan ooit in schulden. *De Morgen*. Opgevraagd op 30 september, 2010, via Mediargus database.

² Van den Broeck, S., (2010, 16 september). Een leven lang afbetalen. *De Standaard*. Opgevraagd op 30 september, 2010, via Mediargus database.

³ Vanbrussel, E., (2010, 8 september). Recordaantal gezinnen in financiële problemen. *De Morgen*. Opgevraagd op 30 september, 2010, via Mediargus database.

⁴ Delhez, Ph., Saks, Y., (2010). De armoede in België [Elektronische versie]. *Economisch Tijdschrift, juni 2010*, 97-109.

⁵ Karsten, C., Hulshoff, C. (2000). *Je geld de baas. De weg naar financiële vrijheid*. Rijkswijk: Elmar B.V.

⁶ Van Hecke, G. (2010, 14 mei). *OCMW als reddingsboei bij schuldproblemen. Consumentenwerking van de Gezinsbond, 2*, 1-2.

geen enkele sociale dienst ontsnapt nog aan dit probleem en zowat iedere maatschappelijk werker wordt geconfronteerd met cliënten die door schuldproblemen zijn geraakt⁷.

1.2 Motivatie van het onderwerp

Dit onderwerp sprak mij aan omdat overmatige schuldenlast een actueel probleem vormt in België. Omdat dit een probleem is dat de laatste jaren in omvang toeneemt, is een krachtadig optreden van de overheid vereist. Door een diepgaande studie van de schuldproblematiek, kan er een beter inzicht verkregen worden in deze thematiek. Hierdoor kunnen kredietnemers beter geïnformeerd worden en kan schuldhulpverlening mogelijk vermeden worden.

1.3 Probleemstelling

Deze masterproef heeft als doel een beter inzicht te verwerven in de complexe thematiek van schulden en schuldhulpverlening. In dit proces speelt de schuldbemiddelaar een cruciale rol. Hij kan namelijk een belangrijke bijdrage leveren in het schuldenvrij maken van een persoon.

De centrale onderzoeksvraag in deze masterproef luidt als volgt:

Welke lacunes, onduidelijkheden en probleempunten bevat de wetgeving en de schuldhulpverlening, en welke inhoudelijke en structurele aanpassingen moeten deze wetgeving en schuldhulpverlening eventueel ondergaan, ter preventie en bestrijding van overmatige schuldenlast?

⁷ De Maertelaere, G. (januari 2010). *Eerste hulp bij schulden: Juridische, professionele en maatschappelijke situering van schuldbemiddeling*. Brussel: Erasmushogeschool.

Om op de voorgaande centrale onderzoeksvraag te beantwoorden, werden een aantal deelvragen onderzocht. Deze deelvragen hebben geholpen bij het formuleren van een goed gefundeerd antwoord hierop.

- *Wat is de betekenis van schulden en schuldoverlast in de context van een consumptiesamenleving?*
- *Wat is het verschil tussen de vier schuldhulpverleningsvormen budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling?*
- *Welke inspanningen kunnen geleverd worden ter preventie van overmatige schuldenlast?*

1.4 Methodologie

Wat de methodologie betreft, werd dit onderzoek kwalitatief aangepakt. Hiertoe werd zowel theoriegericht als praktijkgericht onderzoek verricht. Er werd gekozen voor een combinatie van drie onderzoeksstrategieën: een literatuurstudie, de bevraging van bevoorrechte getuigen en een huisbezoek met een schuldbemiddelaar bij een cliënt in budgetbeheer. Door het beantwoorden van de deelvragen werd een antwoord geboden op de centrale onderzoeksvraag.

1.4.1 Het theoretisch onderzoek

Het theoretisch gedeelte van deze masterproef is gebaseerd op een diepgaand literatuuronderzoek, gericht op het verwerven van meer kennis over de schuldproblematiek. Deze secundaire gegevens werden verkregen door het raadplegen van de reeds gepubliceerde literatuur, de huidige wetgeving inzake collectieve schuldenregeling en het consumentenkrediet, statistische rapporten, overheidspublicaties, tijdschrift- en krantenartikels en websites⁸. Om de literatuur te verzamelen, werden de catalogi van de Provinciale Bibliotheek Limburg, de Stedelijke Openbare Bibliotheek Herentals en de universitaire bibliotheken van Diepenbeek en Leuven geraadpleegd.

⁸ Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business, A Skill Building Approach*. USA: John Wiley & Sons, Inc.

De digitale juridische databank Jura werd geconsulteerd voor het opzoeken van wetteksten en het schetsen van het wettelijk kader. Ze bevat de wetgeving, de rechtspraak en verwijzingen naar de rechtsleer binnen alle rechtstakken. De databank SoReKa (Sociaal Referentie Kanaal) is een elektronische databank voor de social profitsector die voor deze masterproef meermaals geraadpleegd werd. De zoekmachines 'Google Scholar Beta' en 'Altavista' hielpen me om interessante artikels en referenties te vinden. Verder werd veel informatie gevonden via de websites van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling⁹, Eerste Hulp Bij Schulden¹⁰ en de Nationale Bank van België¹¹. Daarnaast werd er documentatie verkregen via de OCMW's van Herentals, Lier, Lille, Turnhout en Vorselaar. Tenslotte werd de digitale persdatabank Mediargus geraadpleegd als bron voor artikels uit Vlaamse kranten en magazines omtrent de schuldproblematiek. Deze combinatie van bronnen vulde het theoretisch aspect van deze masterproef in.

1.4.2 Het praktijkonderzoek

De resultaten van de literatuurstudie vormen het uitgangspunt voor het praktijkonderzoek. De primaire gegevens werden verzameld door middel van interviews met bevoorrechte getuigen en het volgen van een gesprek tussen een maatschappelijk werker en een persoon met schuldoverlast¹².

1.4.2.1 Bevraging bevoorrechte getuigen

Daar schuldbemiddeling een maatschappelijke kwestie is, lijkt veldonderzoek, aan de hand van interviews met bevoorrechte getuigen, mij zeer aangewezen. Zij kunnen, met hun praktijkervaring, een duidelijk licht werpen op het onderwerp schuldhulpverlening. De bevraging van de bevoorrechte getuigen gebeurde aan de hand van individuele, open en semigestructureerde interviews. Een lijst met open vragen vormde de leidraad voor de interviews. De geïnterviewden beantwoordden deze vragen aan de hand van hun ervaring. De vragen werden tijdens het interview bijgestuurd, afhankelijk van de richting waarin het gesprek verliep. Nadat de interviews afgenomen werden, verwerkte ik de antwoorden. De bevindingen werden getoetst met het voorgaande literatuuronderzoek. Voornamelijk de schuldbemiddelaars

⁹ www.vlaamscentrumschuldbemiddeling.be

¹⁰ www.eerstehulpbijschulden.be

¹¹ www.nbb.be

¹² Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business, A Skill Building Approach*. USA: John Wiley & Sons, Inc.

werden in dit praktijkonderzoek betrokken en slechts één cliënt. Het is moeilijk gegevens te verzamelen daar de anonimiteit van het cliënteel schuldbemiddeling gerespecteerd moet worden.

Op basis van vaststellingen uit dit veldonderzoek werden conclusies getrokken en aanbevelingen voor het beleid geformuleerd. Er werd nagegaan welke prioriteiten de overheid moet stellen bij het vrijmaken van budgetten voor schuldhulpverlening.

De geïnterviewde bevoorrechte getuigen zijn:

- Mevr. Feyaerts, K., Maatschappelijk werker en vormingswerker bij het OCMW te Herentals;
- Mevr. Goossens, B., Maatschappelijk werker bij het OCMW te Lille;
- Mevr. Vleugels, A., Maatschappelijk werker bij het OCMW te Vorselaar;
- Mevr. Van de Pol, N., Diensthoofd Schuldhulp & Budgethulp bij het OCMW te Turnhout;
- Mevr. Havermaet, H., Maatschappelijk werker bij het OCMW te Lier.

1.4.2.2 Huisbezoek met schuldbemiddelaar bij cliënt budgetbeheer

Ik ben samen met maatschappelijk werker An Vleugels op huisbezoek geweest bij een alleenstaande vrouw die al jaren in budgetbeheer is. Dit gesprek wierp een andere blik op de situatie waarin personen met overmatige schuldenlast zich bevinden en hoe ingrijpend deze vorm van hulpverlening voor hen is. Deze vrouw heeft veel schulden als gevolg van medische zorgen en apothekerskosten. Zij heeft een zeer goede band met haar maatschappelijk werker. Dit was ook te merken tijdens het gesprek: de cliënte beschouwt An als haar vriendin, tegen wie ze haar verhaal kwijt kan en waarbij ze met haar problemen terecht kan. Wanneer haar schulden afbetaald zullen zijn, wensen de maatschappelijk werker en de cliënte in de eerste plaats een hospitalisatieverzekering af te sluiten. De cliënte wil, na afloop van het budgetbeheer, wel in budgetbegeleiding blijven omdat ze vreest dat ze te veel geld zal uitgeven en misschien terug in dezelfde situatie zal belanden. De cliënte woont in een klein appartement dat ze huurt van een sociale huisvestingsmaatschappij, waar het vaak niet aangenaam wonen is. Ze noteert in de loop van de maand vragen die ze wil stellen als de maatschappelijk werker op bezoek komt. Verder viel mij tijdens het gesprek op dat ze geen verlichting aandeed en de enveloppen met facturen ongeopend aan de maatschappelijk werker gaf.

1.5 Economische relevantie¹³

De Nationale Bank van België beheert de Centrale voor kredieten aan particulieren. De Centrale werd opgericht in het kader van het beleid ter voorkoming van overmatige schuldenlast bij particulieren. Zij registreert alle overeenkomsten inzake consumentenkredieten en hypothecaire kredieten die door natuurlijke personen voor privédoeleinden worden afgesloten alsook de eventuele betalingsachterstanden die uit deze kredieten voortvloeien¹⁴. Daarnaast is de Centrale belast met het registreren van de gegevens van personen die beroep doen op de procedure van collectieve schuldenregeling¹⁵. De kredietgevers moeten aan de Centrale gegevens meedelen over elke kredietovereenkomst en elke wanbetaling¹⁶. Daarnaast moeten zij de Centrale raadplegen voordat zij een krediet toekennen en krijgen op die manier een vollediger beeld van de financiële verbintenissen en de kredietwaardigheid van de potentiële kredietnemers¹⁷.

De Centrale biedt maandelijks een statistisch rapport dat een overzicht geeft van het aantal en de evolutie van de kredieten, kredietnemers, wanbetalingen en collectieve schuldenregelingen in België¹⁸.

Zeer veel mensen hebben verplichtingen om een geldsom te betalen. Uit de registratiegegevens van de Centrale voor kredieten aan particulieren van de Nationale Bank van België blijkt dat minstens één op twee meerderjarige Belgen openstaande kredieten heeft en dus schulden, zonder dat deze daarom problematisch hoeven te zijn. Het betreft hier kredieten die vallen onder de Wet op het Consumentenkrediet alsook de Wet op het Hypothecair Krediet.

De wet van 12 juni 1991 op het Consumentenkrediet regelt vier kredietvormen: de lening op afbetaling, de verkoop op afbetaling, de financieringshuur en de kredietopening, samen goed voor ongeveer 70 procent van het totale aantal in de

¹³ NBB (2009). *Statistieken, Centrale voor kredieten aan particulieren - 2009*. Opgevraagd op 19 oktober, 2010, via http://www.nbb.be/DOC/CR/CCP/Publications/BRO_CKPSTAT2010N_31122009.pdf

¹⁴ Artikel 3 van de Wet van 10 augustus 2001 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Particulieren

¹⁵ Artikel 10 van de Wet van 10 augustus 2001 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Particulieren

¹⁶ Artikel 4 van de Wet van 10 augustus 2001 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Particulieren

¹⁷ Artikelen 8 en 9 van de Wet van 10 augustus 2001 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Particulieren

¹⁸ Agten, J. (2009, september). Als kredieten schulden worden. *Sociaal Welzijnsmagazine*, volumenummer 7, 11-13.

Centrale geregistreerde contracten¹⁹. De hypothecaire kredieten worden geregeld door de Wet van 4 augustus 1992. Zij maken ruim 30 procent uit van de bij de Centrale geregistreerde kredietovereenkomsten.

Het aantal kredietnemers is met 1,9 procent toegenomen ten opzichte van einde 2008 en het aantal contracten steeg over diezelfde periode met 3,2 procent. Tabel 1 geeft een gedetailleerder beeld van de toename van het aantal kredietnemers en het aantal contracten over de periode 2005 - 2009.

Tabel 1: Uitstaande contracten en kredietnemers

	2005	2006	2007	2008	2009
Personen	4 454 925	4 574 224	4 684 232	4 807 023	4 899 920
Contracten	6 830 213	7 179 204	7 512 130	7 903 687	8 157 065

Wat de leeftijd van de ontleners betreft, valt op dat 79,4 procent van de leeftijdscategorie 35 - 44 jaar een kredietovereenkomst heeft, 77 procent van de 45 - 54 jarigen en 69,6 procent van de 25 - 34 jarigen. Deze percentages worden weergegeven door onderstaande grafiek. Deze cijfers maken duidelijk dat krediet sterk ingeburgerd is in zowat alle leeftijdsgroepen en niet meer weg te denken is uit onze samenleving. Opvallende vaststelling hierbij is dat zeer veel jonge mensen van bij hun eerste tewerkstelling reeds aanzienlijke schulden aangaan.

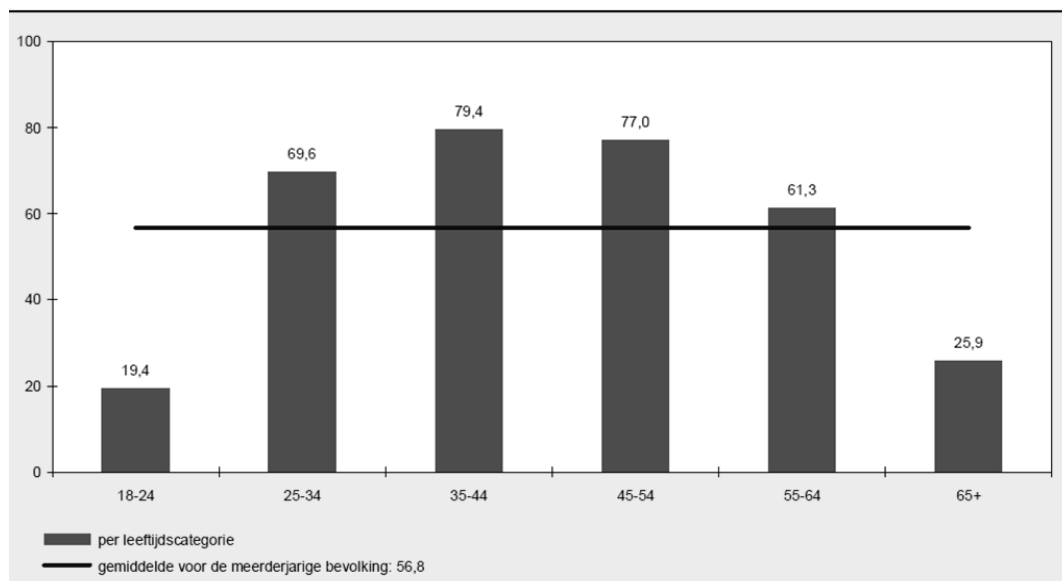
De maatschappelijk werker van OCMW Lille vermeldt dat vooral jongere alleenstaande mannen tussen 20 en 30 jaar getroffen worden door overmatige schuldenlast²⁰. Het diensthoofd van OCMW Turnhout vernoemt alleenstaande mannen en vrouwen tussen 31 en 40 jaar. Ook de maatschappelijk werker van het OCMW Lier merkt een verjonging van het publiek dat geconfronteerd wordt met schuldoverlast. Zij heeft het over jongeren geboren tussen 1982 en 1990. Deze jongeren kopen hun eerste auto, al dan niet op afbetaling; rijden onder invloed; betalen hun penale boetes en verzekering niet; moeten gaan lenen om de huurwaarborg te kunnen betalen, ... en zo gaat de bal aan het rollen²¹. De maatschappelijk werker van het OCMW Herentals merkt dat veel jonge tweeverdieners in schuldproblemen verzeild raken, doordat ze veel leningen

¹⁹ Artikel 1, 9°-12° van de Wet van 12 juni 1991 op het Consumentenkrediet.

²⁰ Zie bijlage 2, vraag 12a, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

²¹ Zie bijlage 4, vraag 12a, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

aangaan en boven hun stand leven²². Daarnaast zijn er ook een heel aantal “multi-problem-gezinnen”, waarbij er een veelheid aan problemen geconstateerd wordt, niet enkel de overmatige schuldenlast. De maatschappelijk werkers vermelden ook generatiearmoede: de grootouders en ouders zijn voor gelijkaardige problemen bekend bij het OCMW²³.



Grafiek 1: Aandeel van de meerderjarige bevolking met ten minste één contract

Van de meerderjarige bevolking heeft 4,1 procent in 2009 achterstallige kredietovereenkomsten. De meeste van deze kredietnemers met een betalingsachterstand hebben één of twee betalingsachterstanden (82,8 procent). De combinatie van de gemakkelijke toegang tot krediet, de hoge inflatie (in 2008) en de economische crisis maken dat het aantal personen met schuldenlast blijft stijgen²⁴. Volgende vraag dringt zich op: Is de crisis voelbaar? In 2009 werden liefst 123 803 nieuwe betalingsachterstanden geregistreerd. Dat is een stijging met 8,4 procent in vergelijking met 2008. Steeds meer mensen zijn achterstallig met de afbetaling van

²² Zie bijlage 6, interview afgenomen op 14 april 2011 bij maatschappelijk werker Katrien Feyaerts.

²³ Zie bijlagen 2, 3 en 6, interviews afgenomen op 26 maart en 14 april 2011 bij maatschappelijk werkers Britt Goossens, An Vleugels en Katrien Feyaerts.

²⁴ Van Hecke, G. (2010, 14 mei). *OCMW als reddingsboei bij schuldproblemen. Consumentenwerking van de Gezinsbond, nummer 2, 1-2.*

hun lening. Hun aantal steeg in 2009 met 3,6 procent tot 356 611 personen. Het achterstallig bedrag nam zelfs met 16,1 procent toe tot 2,16 miljard euro.

Ook de geïnterviewde maatschappelijk werkers voelen deze toename. Er worden leningen afgesloten waarbij men geen financiële ruimte meer heeft wanneer één van beide partners zijn werk verliest of ziek wordt. Er worden vandaag de dag veel leningen afgesloten waarbij de helft van het gezamenlijk inkomen afbetaald moet worden. Dan mag er niet veel gebeuren of deze personen worden geconfronteerd met schuldoverlast²⁵. Daarnaast wordt ook opgemerkt dat de maatschappelijk werkers de economische crisis altijd iets later voelen omdat mensen recht hebben op ontslagvergoedingen²⁶.

Opvallendste tendens blijft de sterke stijging van het aantal kredietopeningen bij niet-bancaire instellingen zoals postorderbedrijven en grootwarenhuizen. Het gaat hier om kredietkaarten allerhande. In 1977 bedroeg het aantal kredietopeningen 22 procent, in 2002 was het aandeel 34 procent. In 2009 is dit aandeel gestegen tot 47,2 procent van alle kredieten, goed voor 3 850 705 kredietopeningen. Deze stijging is zorgwekkend te noemen omdat bij deze vorm van krediet heel vlug betalingsmoeilijkheden ontstaan.

De schuldenproblematiek is niet op zijn terugweg, hiervoor zijn heel wat tendensen aan te geven. Een tendens is dat steeds meer mensen onder de armoedegrens leven. Een ander feit is dat steeds meer mensen aankloppen bij schuldbemiddelingsdiensten. Ook telt men steeds meer mensen die beroep doen op de collectieve schuldenregeling (in 2010 +11,5 procent ten opzichte van 2009). Ten slotte kan verwezen worden naar de ontwikkelingen vermeld in onderdeel 2.5.2, die aangeven dat meer en meer mensen het moeilijk hebben om hun basisuitgaven te bekostigen²⁷.

²⁵ Zie bijlage 3, vraag 8a en 8b, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels

²⁶ Zie bijlage 4, vraag 8a en 8b, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

²⁷ De Maertelaere, G. (januari 2010). *Eerste hulp bij schulden: Juridische, professionele en maatschappelijke situering van schuldbemiddeling*. Brussel: Erasmushogeschool.

1.6 *Afbakening*

Omdat deze masterproef anders te uitgebreid zou worden, wordt het onderzoek afgebakend. De eerste beperking is tijd gerelateerd. De bestudeerde periode loopt van 2005 tot 2010, aangezien er voor 2011 nog geen volledige gegevens beschikbaar zullen zijn. Een vergelijking over deze tijdspanne volstaat om een goed beeld te schetsen van de evolutie in de schuldproblematiek. De tweede restrictie is op basis van grondgebied. Voor de praktijkstudie wordt gekozen voor OCMW's, gelegen in de regio Kempen. Er wordt gekozen voor een beperkte regio zodat deze grondig en diepgaand bestudeerd kan worden. Schuldbemiddelaars van de OCMW's van Herentals, Lier, Lille, Turnhout en Vorselaar werden bevroegd.

2 Belangrijk wetgevend werk omtrent schuldhulpverlening²⁸

2.1 Inleiding

Het hoeft geen betoog, dat in overmatige schuldenlast terecht komen en ermee omgaan een bijzonder complex gegeven is. Een situatie van schuldoverlast is niet alleen een aangrijpende gebeurtenis in het leven van mensen, maar stelt ook de samenleving voor heel wat uitdagingen.

De maatregelen die de laatste decennia werden genomen ter bestrijding van de overmatige schuldenlast en ter sanering van de schulden waarmee particulieren worden geconfronteerd, zijn zeer talrijk. In wat volgt wordt een overzicht geboden van de belangrijkste stappen die werden gezet door zowel de praktijk als door de wetgever. Het gaat stuk voor stuk om stappen die van grote invloed geweest zijn voor de huidige aanpak van overmatige schuldenlast. Er wordt besloten met de vermelding van de potentiële waarde van een Vlaams 'Observatorium voor de schuldenlast'.

2.2 Een eerste vorm van schuldhulpverlening: budgetbegeleiding door de OCMW's en welzijnscentra²⁹

De voorloper van het OCMW was het COO (Commissie van Openbare Onderstand). De wet van 8 juli 1976 schafte de gemeentelijke COO's af en richtte een nieuwe, meer aangepaste instelling op, het OCMW, omdat de gedragspatronen in de samenleving veranderd waren: de welzijnszorg nam de plaats van de armenzorg in. OCMW's doen reeds meer dan dertig jaar aan budgetbegeleiding en nemen in dat kader aspecten van schuldbemiddeling op. Deze taak sluit nauw aan bij de bestaansredenen van het OCMW, zoals die wordt omschreven in artikel 1 van de Wet van 8 juli 1976 betreffende de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn:

²⁸ De Maertelaere, G. (januari 2010). *Eerste hulp bij schulden: Juridische, professionele en maatschappelijke situering van schuldbemiddeling*. Brussel: Erasmushogeschool.

²⁹ *Geschiedenis OCMW's in Vlaanderen*. (z.d.). Opgevraagd op 4 februari, 2011, via <http://www.ocmwherentals.be/main.asp?lan=16&typ=190>

'Elk persoon heeft recht op maatschappelijke dienstverlening. Deze maatschappelijke dienstverlening heeft tot doel eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid.'

Ook andere welzijnsdiensten worden geconfronteerd met situaties waarin mensen problemen ondervinden bij het terugbetalen van hun schulden. Het gaat hier vooral om diensten die momenteel behoren tot de dienstverlening van de CAW's (Centra voor Algemeen Welzijnswerk).

2.3 *Officiële schuldbemiddeling sinds 1991: De Wet op het Consumentenkrediet*

Op 12 juni 1991 werd de Wet op het Consumentenkrediet ingevoerd, welke een belangrijke mijlpaal is in de bescherming van de consument. Zij regelt de verhoudingen en spelregels tussen de kredietverstrekkers en de consumenten en beperkt zich tot de consumentenkredieten. Schuldbemiddelaars kregen via deze wet een wettelijke opdracht en werden officieel erkend.

Voor het verstrekken van krediet aan consumenten gelden strenge regels. Door de ondertekening van een kredietovereenkomst kan immers ineens een zeer hoge schuldenlast ontstaan.

- Consumenten moeten bij het sluiten van een kredietovereenkomst op duidelijke wijze ingelicht worden over de gevolgen van het aangaan van het krediet: hoeveel geld ze precies ontlenen, hoeveel ze in totaal moeten terugbetalen, hoe en over welke periode het krediet moet worden terugbetaald, wat de gevolgen van wanbetaling zijn.
- De kredietgever mag niet op 'onvoorzichtige wijze' krediet verstrekken. Dit betekent dat hij niet zomaar aan iedereen krediet mag toestaan. Hij moet onder meer nagaan of de aanvrager al andere kredieten of wanbetalingen heeft door dit op te zoeken in de Centrale voor kredieten aan particulieren van de Nationale Bank.
- De kredietgever moet de meest aangepaste vorm van krediet aanbieden.

- De kredietgever kan bij wanbetaling niet zomaar overgaan tot 'onmiddellijke en volledige opeisbaarheidstelling' waardoor de kredietnemer het recht zou verliezen om de kredietschuld met deelbetalingen te voldoen.
- Door bepaalde overtredingen kan de terugbetalingsplicht van de consument herleid worden tot de ontleende som in kapitaal, wat betekent dat voorziene interesten en vergoedingen niet langer betaald moeten worden aan de kredietgever³⁰.

De wetgever heeft voorzien in twee soorten schuldbemiddelaars. Enerzijds de 'juridische' schuldbemiddelaars: dit zijn advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen. Deze beroepsgroepen worden ambtshalve aangesteld en hieraan worden geen specifieke voorwaarden gekoppeld. Anderzijds dienden de gemeenschappen in nieuwe 'sociale' schuldbemiddelaars te voorzien.

In Vlaanderen was het wachten tot het Decreet van 24 juli 1996³¹ (zie onderdeel 2.4) vooraleer de aanstellings- en erkenningsvoorwaarden van deze schuldbemiddelaars bekend werden.

2.4 Invoering van de sociale grondrechten (1994)

In 1994 werden de sociale grondrechten in artikel 23 van de Grondwet verankerd:

Ieder heeft recht een menswaardig leven te leiden. Daartoe waarborgen de wet, het decreet of de in artikel 134 bedoelde regel, rekeninghoudend met de overeenkomstige plichten, de economische, sociale en culturele rechten, waarvan deze de voorwaarden voor uitoefening bepalen. Die rechten opvatten inzonderheid:

1. *Het recht op arbeid en de keuze van beroepsarbeid*
2. *Het recht op sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid en sociale, geneeskundige en juridische bijstand*
3. *Het recht op een behoorlijke huisvesting*
4. *Het recht op de bescherming van een gezond leefmilieu*
5. *Het recht op culturele en maatschappelijke ontplooiing.*

³⁰ Van Trigt, R., (2010). *Eerste Hulp Bij Schulden. Cahiers Schuldenlast 2*. Brussel: Politeia nv.

³¹ Decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast.

Iedere bevoegde rechtbank en iedere schuldbemiddelaar moeten bepaalde criteria hanteren bij de bepaling van 'recht op menswaardig leven'. Zowel de rechter als de schuldbemiddelaar dienen onder meer te bepalen hoeveel leefgeld een gezin dient over te houden. Artikel 23 biedt hiervoor een geschikt kader.

2.5 *Decreet houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast (1996)*

Zoals eerder beschreven dienden, in navolging op de federale wet van het consumentenkrediet van 1991, de gemeenschappen de erkenningsvoorwaarden en de praktische regelingen van de schuldbemiddeling te bepalen. De Vlaamse Gemeenschap had ongeveer zes jaar nodig om in het Staatsblad het *Besluit tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse Gemeenschap* (B.S. 30 mei 1997) te laten publiceren.

Door het decreet aangaande de erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling kunnen alleen OCMW's en Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW's) een schuldbemiddelingsdienst oprichten³².

Belangrijke voorwaarde hierbij is dat deze instellingen beschikken over een maatschappelijk assistent én een jurist om de schuldbemiddelingsdienst te bemannen. De verplichte jurist kan worden vervangen door een samenwerkingsovereenkomst met een externe jurist of advocaat³³. Zowel de maatschappelijk assistent als de jurist moeten kunnen aantonen dat ze minstens drie jaar ervaring hebben ofwel een gespecialiseerde opleiding tot schuldbemiddeling hebben genoten. Door beiden bij elkaar te brengen heeft de wetgever geprobeerd een link te leggen tussen de sociale en juridische benadering van mensen die verzeild raakten in een schuldenproblematiek. Schuldbemiddeling is zelden of nooit een puur technisch juridische kwestie. Leven in een situatie van overmatige schuldenlast heeft gevolgen op zowat alle levensdomeinen van mensen. Wil men naar duurzame oplossingen streven, dienen deze problemen zowel op technisch, juridisch als op psychosociaal vlak

³² Art. 6 van het Decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast.

³³ Art. 5 van het Decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast.

worden aangepakt.

Voor de 'juridische' schuldbemiddelaars werden geen specifieke regelingen uitgewerkt. Zij kunnen zonder bijkomende voorwaarden schuldbemiddeling uitvoeren. Sommige balies organiseren wel vormingsdagen.

Juridische schuldbemiddelaars hebben voldoende tijd voor en kennis over het uitzuiveren van schulden. Juridische schuldbemiddelaars hebben doorgaans onvoldoende tijd om zich te verdiepen in de schuldproblematiek en bijkomende problemen van de personen met overmatige schuldenlast. Sommige advocaat-schuldbemiddelaars hebben meer dan honderd dossiers waardoor de cliënt vaak niet meer is dan een nummer³⁴. In het arrondissement Mechelen werden een drietal jaar geleden vijf collectieve schuldenregelingen per week toegewezen. Nu is dit aantal opgelopen tot zeven of acht toewijzingen per week³⁵. Door het groot aantal dossiers kunnen zij vaak bijna onmogelijk hun aandacht verdelen over al hun cliënten en delegeren bijgevolg hun werk naar hun personeel toe waardoor het nog zakelijker en onpersoonlijker wordt. De boodschap 'trek uw plan!' overheerst, terwijl net deze mensen aandacht en hulp nodig hebben tijdens deze ingrijpende procedure gedurende meerdere jaren in hun leven³⁶. Er zijn vanzelfsprekend ook juridische schuldbemiddelaars die wel zeer goed omgaan met mensen die wat zwakker zijn, maar uit de interviews kwam naar voor dat deze in de minderheid zijn³⁷. Of een juridisch schuldbemiddelaar zich al dan niet kan inleven in de situatie van de schuldenaar is zeer persoonsgebonden. Een aantal houdt zich enkel bezig met de schulden en het strikt juridische, anderen zijn meer sociaalvoelend en leven zich meer in de problematiek van hun cliënteel in³⁸. In vergelijking met juridische schuldbemiddelaars, zijn sociale schuldbemiddelaars meer aangewezen om het cliënteel met schulden te begeleiden en adviseren, omdat zij meer individuele aandacht kunnen geven, beter communiceren met de schuldenaars en meer oog hebben voor het sociale, menswaardige aspect³⁹.

³⁴ Zie bijlage 3, vraag 2b, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels.

³⁵ Zie bijlage 4, vraag 2a, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

³⁶ Zie bijlage 2, vraag 2a, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

³⁷ Zie bijlage 5, vraag 2a, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

³⁸ Zie bijlage 4, vraag 2a, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

³⁹ Zie bijlage 2, vraag 2b, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

De juridische schuldbemiddelaars zijn aangewezen te bemiddelen in collectieve schuldenregelingen voor mensen die werken en door bijvoorbeeld een echtscheiding of een aantal foute (financiële) beslissingen in schulden terechtgekomen zijn. Het OCMW probeert om niet enkel mensen met een laag of vervangingsinkomen op te nemen in een procedure van collectieve schuldenregeling. Tot dusver deed het OCMW Lier dit wel, waardoor zij nu geconfronteerd wordt met een groep bij de collectieve schuldenregelingen die zeer moeilijk bemiddelbaar zijn; waar geen goede perspectieven zijn⁴⁰.

Voor juridische schuldbemiddelaars is het vaak moeilijk om aan te voelen hoe ingrijpend een collectieve schuldenregeling is voor hun cliënteel. De schuldenaars moeten hun budget uit handen geven, alles verantwoorden wat zij doen, altijd vragen voor een extraatje, enzovoort. Sociale schuldbemiddelaars kennen de leefwereld van deze mensen beter. Deze voeling zou versterkt kunnen worden door juridische schuldbemiddelaars enkele weken stage te laten lopen bij een OCMW of door middel van gesprekken met ervaringsdeskundigen, zodat zij zich een beter idee kunnen vormen van wat er allemaal reilt en zeilt bij mensen met overmatige schuldenlast en wat zo'n regeling teweegbrengt in hun leven. Zo kunnen zij zich een beter beeld vormen van wat mensen wekelijks nodig hebben om rond te komen. Deze mensen leven van week tot week en als hun leefgeld een dag later gestort wordt op hun rekening, vormt dit vaak al een probleem⁴¹. Juridische schuldbemiddelaars zouden ten minste één keer per maand tijd moeten maken om samen met hun cliënten hun individueel dossier te bekijken. Al te vaak wordt vastgesteld dat juridische schuldbemiddelaars niet bereikbaar zijn voor schuldenaars en schuldenaars afgeblaft worden aan de telefoon als ze extra leefgeld vragen⁴².

Het zou een meerwaarde kunnen zijn dat juridische schuldbemiddelaars, net zoals de sociale schuldbemiddelaars een intensieve basisopleiding gaan volgen. Hierover zegt de maatschappelijk werker van het OCMW Lier:

"Maar een schuldbemiddeling is meer dan alleen maar een schuldbemiddeling. Het is natuurlijk wel binnen een wettelijk kader dat je moet handelen, maar je werkt wel altijd met mensen en niet met dingen. Er zijn wel schuldbemiddelaars die het met hart en ziel doen. Er zijn advocaten die niets anders doen dan schuldbemiddelingen. Die

⁴⁰ Zie bijlage 4, vraag 2b, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

⁴¹ Zie bijlage 2, vragen 3a en 3b, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

⁴² Zie bijlage 3, vraag 3a, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels.

hebben meestal wel een heel sociale insteekt. Maar diegenen die het er maar bijpakken, raken erin gefrustreerd en gaan ermee stoppen.”

Toch mag niet uit het oog verloren worden dat het menselijke karakter van elke individuele schuldbemiddelaar doorslaggevend is voor de houding ten aanzien en de aanpak van een collectieve schuldenregeling⁴³.

2.6 De Wet op de Collectieve Schuldenregeling (1998)

2.6.1 Herstel van de menselijke waardigheid

Sinds januari 1999 is de Wet op de Collectieve Schuldenregeling van toepassing. Deze wetgeving wordt aanzien als het sluitstuk in verband met de strijd tegen overmatige schuldenlast. De wet heeft tot opdracht, voor mensen die met overmatige schuldenlast worden geconfronteerd, het herstel van de menselijke waardigheid te realiseren en sluit hierbij perfect aan bij zowel het artikel 1 van de wet op de OCMW's en artikel 23 uit de Grondwet (zie onderdelen 2.2 en 2.4).

Artikel 1675/3 van het Gerechtelijk Wetboek zegt hierover het volgende:

'De schuldenaar in staat stellen in de mate van het mogelijke zijn schulden te betalen en tegelijkertijd te waarborgen dat hij en zijn gezin een menswaardig leven kunnen leiden.'

2.6.2 Economische relevantie van de wet op de collectieve schuldenregeling

Ondanks het gegeven dat de schuldbemiddeling zich in de meeste gevallen situeert binnen de Wet op het Consumentenkrediet of andere specifieke regelingen, wordt de procedure voor collectieve schuldenregeling in de praktijk alsmaar belangrijker. Het aantal mensen dat beroep doet op de procedure neemt jaarlijks aanzienlijk toe.

Een specifieke indicator voor schuldoverlast is het aantal verzoekschriften, ingediend voor het verkrijgen van een collectieve schuldenregeling. De Centrale voor kredieten aan particulieren centraliseert de identificatiegegevens van de personen die beroep

⁴³ Zie bijlage 5, vraag 3a, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

doen op deze regeling, alsook de datum van de beslissing van toelaatbaarheid van de collectieve schuldenregeling en de begin- en einddatum van de aanzuiveringsregeling. De arbeidsrechtbanken zijn verplicht de gegevens met betrekking tot deze regelingen mee te delen⁴⁴.

Dat steeds meer mensen in zware schuldenlast verzeild raken, blijkt uit de cijfers voor collectieve schuldenregelingen. Eind 2009 waren 78 147 verzoekschriften toelaatbaar verklaard, zijnde 7 979 meer dan het jaar voordien. Dit is een stijging met 11,4 procent. Zij gaven aanleiding tot 27 181 minnelijke regelingen en 7 444 gerechtelijke regelingen. Het toegenomen aantal mensen dat in een toestand van overmatige schuldenlast terechtgekomen is, is waarschijnlijk een gevolg van de economische crisis.

Tabel 2: Uitstaande berichten van collectieve schuldenregeling⁴⁵

	Collectieve schuldenregeling		
	Toelaatbaar	Minnelijke regeling	Gerechtelijke regeling
Personen zonder contracten	17 032 (21,8 %)	5 815 (21,4 %)	2 269 (30,5 %)
Personen met enkel contracten zonder betalingsachterstand	8 096 (10,4 %)	2 877 (10,6 %)	907 (12,2 %)
Personen met één achterstallig contract	18 708 (23,9 %)	6 047 (22,2 %)	1 561 (21,0 %)
Personen met twee achterstallige contracten	13 584 (17,4 %)	4 427 (16,3 %)	986 (13,2 %)
Personen met drie achterstallige contracten	8 623 (11,0 %)	3 010 (11,1 %)	618 (8,3 %)
Personen met vier achterstallige contracten	4 976 (6,4 %)	1 805 (6,6 %)	394 (5,3 %)
Personen met vijf achterstallige contracten	7 128 (9,1 %)	3 200 (11,8 %)	709 (9,5 %)

Bovenstaande tabel toont aan dat de schuldproblematiek zich niet beperkt tot het krediet. Een steeds toenemend aantal personen doet een beroep op de procedure van

⁴⁴ Artikel 10 van de Wet van 10 augustus 2001 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Particulieren

⁴⁵ NBB (2009). *Statistieken, Centrale voor kredieten aan particulieren - 2009*. Opgevraagd op 19 oktober, 2010, via http://www.nbb.be/DOC/CR/CCP/Publications/BRO_CKPSTAT2010N_31122009.pdf

collectieve schuldenregeling zonder met een achterstallige kredietovereenkomst geregistreerd te zijn (van 29,4 procent eind 2006 naar 32,2 procent eind 2009). Consumenten kampen immers vaak ook met andere betalingsmoeilijkheden, zoals schulden met betrekking tot gezondheidszorg, energiefacturen, telefoon, huur of fiscale schulden.

Een onderzoek in het Waalse Gewest over een periode van tien jaar wijst op een spectaculaire stijging van de geregistreerde schulden inzake basiscondities van mensen. Men ziet op volgende domeinen een toename in de schulden: huurschulden (+ 44,5 procent), telefoonschulden (+ 110 procent), onderhoudschulden (+ 131 procent), waterschulden (+ 52 procent), gezondheidsschulden (+25 procent) en elektriciteit- en gasschulden (+7 procent). Hieruit kan geconcludeerd worden dat steeds meer mensen het moeilijk hebben om te voorzien in hun dagelijkse behoeften⁴⁶.

Wat de telefoonschulden betreft, is vooral de aanbieding van een gsm voor één euro in combinatie met een zeer duur abonnement, gevaarlijk⁴⁷. Om te voorkomen dat er tijdens de hulpverlening door de hulpvrager nog meer telefoonschulden gemaakt worden, wordt er gedurende het budgetbeheer gewerkt met een telefoonkaart in plaats van een telefoonabonnement. Het principe 'eerst betalen, dan consumeren' leidt tot goede resultaten. Wanneer de schuldbemiddelaar merkt dat het goed lukt en de hulpvrager vertrouwd kan worden, kan er terug overgeschakeld worden op een abonnement⁴⁸. Hiermee verband houdend wordt door de maatschappelijk werkers verwezen naar de pakketten die aangeboden worden door telecommunicatiebedrijven. Mensen wensen enkel een telefoonabonnement, maar worden verleid om een pakket te nemen waarin ook abonnementen voor digitale televisie en internet zitten. De kostprijs van dit pakket, in combinatie met hoge aansluitings- en activeringskosten maakt dat sommigen hun eerste factuur vaak al niet kunnen betalen⁴⁹. Naast de vaste kosten verbonden aan deze pakketten, wordt ook gewezen op het gemak waarmee films, series en tv- en sportprogramma's eenvoudig opgevraagd kunnen worden. Mensen hebben niet door dat hun rekening oploopt en kunnen bijgevolg hun

⁴⁶ Looman, L., Mampaey, G. & Massant, L. (juni 2008). *Is uw portemonnee ook ziek? Een onderzoek naar medische kosten en schulden*. Opgevraagd op 16 februari, 2011, via http://www.verbruikerssateljee.be/apps/pnupcase/modules/UpDownload/store_folder/Onderzoekeren/Medischekostenenschulden.pdf

⁴⁷ Zie bijlage 4, vraag 8, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

⁴⁸ Zie bijlage 2, vraag 11a, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

⁴⁹ Zie bijlage 3, vraag 10, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels.

maandelijkse factuur niet betalen^{50 51}.

De Wet op de Collectieve Schuldenregeling beoogt via een strikte juridische procedure de financiële draagkracht van personen die gebukt gaan onder overmatige schuldenlast op relatief korte termijn (vijf à tien jaar) volledig te herstellen. De procedure die bij deze wet gevolgd dient te worden, moet hen toelaten om de schulden in de mate van het mogelijke af te betalen en toch een menselijk bestaan te leiden zowel tijdens als na de procedure. De wet voorziet in een globale regeling waarbij alle schulden worden samengebracht en afbetaald. Via deze procedure kan men lopende kosten, zoals interesten, stoppen. In bepaalde gevallen is zelfs kwijtschelding van schulden mogelijk. Deze procedure wordt verder toegelicht in onderdeel 4.5.2.2.4.

2.6.3 Economische wet op het consumentenkrediet versus sociale wet op de collectieve schuldenregeling⁵²

Een belangrijk verschil tussen de Wet op de Collectieve Schuldenregeling (1998) en de Wet op het Consumentenkrediet (1991), is dat de wet van 1991 het heeft over de bescherming van de consument. Dit betekent dat deze wet eigenlijk een antwoord wou bieden op de vraag: "Hoe kunnen we van de 'mislopen' consument zo vlug mogelijk een volwaardige consument maken?"

De Wet van 1998 op de Collectieve Schuldenregeling heeft het echter over het herstel van de menselijke waardigheid. Deze sociale invalshoek is van geheel andere aard dan het herstellen van het statuut van de consument. Men kan dus stellen dat de Wet van 1991 op het Consumentenkrediet vooral een economische wet is, terwijl de wet van 1998 eerder een sociale wet is.

In deze sociale wet worden economische belangen (het afbetalen van schulden) afgewogen tegen sociale belangen (het leiden van een menswaardig bestaan). In sommige situaties, waarbij het meteen duidelijk is dat de schuldenaar zijn schulden niet kan terugbetalen, staat men voor de keuze: garanderen van het menswaardig bestaan of toch de betrokkene verplichten om terug te betalen. Deze keuze heeft sinds

⁵⁰ Zie bijlage 5, vraag 9, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

⁵¹ Zie bijlage 4, vraag 8, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

⁵² De Maertelaere, G. (januari 2010). *Eerste hulp bij schulden: Juridische, professionele en maatschappelijke situering van schuldbemiddeling*. Brussel: Erasmushogeschool.

het bestaan van de wet meermaals aanleiding gegeven tot discussies. In de praktijk wordt men gedwongen om het begrip 'menswaardig bestaan' zeer concreet in te vullen. De vragen die men moet beantwoorden zijn onder meer: hoeveel financiële middelen dient een gezin over te houden om haar menswaardigheid te behouden? Kan er nog iets worden afbetaald zonder dat het gezin haar menswaardigheid verliest?

2.7 De strijd tegen de overmatige schuldenlast: een Federale en Vlaamse aangelegenheid

Belangrijke wetten en Koninklijke Besluiten bieden het schuldbemiddelingslandschap bijkomende mogelijkheden in de strijd tegen de overmatige schuldoverlast. In wat volgt wordt even stilgestaan bij enkele belangrijke maatregelen die een basis vormen voor de schuldbemiddelaars en andere actoren in de schuldbemiddeling.

2.7.1 Federale initiatieven

2.7.1.1 Wet van 13 december 2005

De toepassing van de wet op de collectieve schuldenregeling verloopt niet zonder moeilijkheden. Door de wet van 13 december 2005 werd de wet op de collectieve schuldenregeling op een aantal vlakken aangepast om vooral praktische toepassingsproblemen aan te pakken.

Er werd meer duidelijkheid verschaft rond het 'leefgeld' van de schuldenaar tijdens de procedure en de arbeidsrechtbanken worden, in plaats van de beslaggerechten, vanaf september 2007 bevoegd. Daarnaast werden diverse technische aanpassingen aan de procedure van de collectieve schuldenregeling aangebracht zoals het beter vastleggen van termijnen, het voorzien van sancties voor schuldeisers die hun verplichtingen niet nakomen, enkele (ver)nieuw(d)e taken voor de schuldbemiddelaars, verduidelijkingen bij beroepsgeheim en discretieplicht, duidelijkere regelingen voor de onbetaalde saldo's, regeling bij erfenissen tijdens het verloop van de procedure, regelingen bij verkoop van onroerende goederen, enzovoort.

De overheveling van de beslaggerechten naar de arbeidsrechtbanken is onder meer ingegeven vanuit de bekommernis om, samen met de andere aanpassingen in de wetgeving, de sociale invalshoek van deze wetgeving meer te verankeren.

Arbeidsgerechten hebben historisch een sociale invalshoek.

2.7.1.2 Het Fonds ter bestrijding van de overmatige schuldenlast⁵³

Via dit Fonds moeten voor de onvermogen schuldnaars de kosten van de schuldbemiddelaar kunnen worden gec recupereerd. Een procedure collectieve schuldenregeling kost aan de schuldenaar gemiddeld, naargelang het aantal schulden, al vlug tussen 1 250 en 2 000 euro per jaar aan honorarium en kosten aan de schuldbemiddelaar. De oprichting van het Fonds was reeds voorzien in de oorspronkelijke wet van 1998. De werking van het Fonds is cruciaal voor de toegang tot de regeling voor de meest kwetsbaren. Om de collectieve schuldenregeling voor iedereen toegankelijk te maken was het van belang een oplossing te vinden voor mensen die niet in staat zijn om de schuldbemiddelaars te betalen. De oprichting van het Fonds stootte op zeer veel weerstand en gerechtelijke procedures vanwege diegenen die het moeten financieren, de Belgische banken. Nadat alle beroepsprocedures waren uitgeput werd het Fonds uiteindelijk in maart 2003 operationeel. Artikel 1675/19 van het Gerechtelijk Wetboek bepaalt de voorwaarden volgens dewelke de schuldbemiddelaar tussenkomst kan vragen vanwege het Fonds.

Schuldbemiddelaars (advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen) en schuldbemiddelingsdiensten kunnen voortaan onbetaald gebleven saldo's van kosten en erelonen door het Fonds laten vergoeden. Maar al gauw kampte het Fonds ter bestrijding van de overmatige schuldenlast met financiële tekorten en ging men minder snel tussenkomen in de erelonen van de schuldbemiddelaars. De structureel deficitaire toestand van het Fonds is nog steeds een uitdaging. Met de wet van 5 augustus 2006 heeft men het tekort in 2006 willen opvangen door een bijkomende fondsenwerving. Dit was echter een voorlopige maatregel en een structurele oplossing met betrekking tot de financiële toestand van het Fonds was dringend nodig. Voor de schuldbemiddelaar betekent dit dat hij/zij in de toekomst slechts beroep kan doen op het Fonds in geval van totale kwijtschelding van schulden en in de gevallen dat de verzoeker in de onmogelijkheid verkeert de honoraria binnen een redelijke termijn te betalen.

⁵³ *Fonds ter bestrijding van de overmatige schuldenlast.* (z.d.). Opgevraagd op 8 februari, 2011, via http://statbel.fgov.be/nl/consument/Schuldenlast_schuldinvordering/Collectieve_schuldenregeling/Fonds_overmatige_schuldenlast/index.jsp

2.7.1.3 Hervormingen van de Wet op het Consumentenkrediet sinds 2001

Om overmatige schuldenlast grondiger te bestrijden en om meer transparantie te bereiken in de wetgeving op het consumentenkrediet onderging deze wet van 1991 een aantal ingrijpende wijzigingen. Voor schuldbemiddelaars betekenen deze ingrepen belangrijke verfijningen en bijkomende mogelijkheden bij de sanering van schuldoverlast.

In januari 2001 werden de eerste wijzigingen aangebracht. Deze wet verfijnde vooral de regelingen bij het niet nakomen van kredietovereenkomsten. Zo voorziet de wet in een aantal verplichtingen voor de kredietverstrekker en regelt de wet op een uniforme wijze de interesten en schadebedingen.

In maart 2003 zorgen wijzigingen in de wet op het consumentenkrediet voor een betere bescherming van de consument. Er worden voor de kredietverstrekker een aantal verbodsbepalingen ingevoerd die bij overtredingen kunnen worden gesanctioneerd. Zo wordt ongeoorloofd aansporen tot het aangaan van 'problematische' kredieten verboden. Eveneens heeft de kredietverstrekker een aantal bijkomende informatieverplichtingen die wanpraktijken moeten tegengaan.

Door de wet van 13 juni 2010 worden de regels voor het consumentenkrediet vanaf december 2010 gevoelig verstrengd. Hierna volgen enkele wijzigingen die het meest in het oog springen:

- Kredietgevers worden door deze wet verplicht de boodschap "Let op, geld lenen kost ook geld" toe te voegen in elke reclame. Dit is ook de slogan van de hervorming.
- Elke reclame voor een consumentenkrediet moet info bevatten over het effectief te betalen bedrag.
- Deze wet bevat een verbod om reclame te maken voor een kredietovereenkomst die gericht is op het aanzetten tot het opnemen van krediet, het benadrukken van het gemak of de snelheid waarmee het krediet kan worden verkregen, een aansporing tot centralisatie van lopende kredieten, enzovoort.

- Geleende sommen mogen enkel via overschrijving of bankcheque ter beschikking gesteld worden, tenzij de Koning anders heeft aangeduid. Men mag consumenten niet meer verleiden door te 'zwaaien met cash geld'.
- De consument heeft nu veertien (in plaats van zeven) dagen de tijd om de kredietovereenkomst te herroepen, zonder opgave van reden.
- De Economische Inspectie krijgt extra bevoegdheden om op te treden tegen bijvoorbeeld kredietverleners die herhaaldelijk krediet verschaffen aan consumenten waarvan zij hadden kunnen weten dat zij niet in de mogelijkheid waren dit terug te betalen⁵⁴.

2.7.1.4 Schuldbeïndeling door OCMW's bij energieschulden⁵⁵ sinds de wet van september 2002

Als gevolg van de vrijmaking van de energiemarkt voorziet de federale overheid in zowel een aanzienlijke personeelsfinanciering als een financiering van curatieve en preventieve maatregelen ter bestrijding van de energieschulden. OCMW's die ten laatste op 1 januari 2005 erkend werden als schuldbemiddelingsdienst, kunnen op basis van welomschreven criteria, genieten van een personeelssubsidie voor één halftijdse tot maximaal tien voltijdse schuldbemiddelaar(s). Belangrijk hierbij is dat deze subsidie dient te worden aangewend voor schuldbemiddeling bij energieschulden en dat men waakzaam dient te zijn om niet louter te worden ingeschakeld als incassobureau voor de distributiemaatschappijen. Voor schuldbemiddeling zonder energieschulden is er in Vlaanderen geen financiering.

2.7.1.5 Van een negatieve naar een positieve Kredietcentrale⁵⁶ door de wet van augustus 2001 en het KB van juli 2002

In navolging van onze buurlanden worden bij de Nationale Bank voortaan alle verleende kredieten geregistreerd. Tot vóór het bestaan van deze positieve Kredietcentrale was alleen de negatieve Kredietcentrale actief. Deze negatieve

⁵⁴ Van Geel, C. (2010). *Strengere regels voor consumentenkrediet vanaf 1 december 2010*. Opgevraagd op 18 februari, 2011, via <http://www.legalworld.be/Legalworld/content.aspx?id=28942&LangType=2067>

⁵⁵ Koninklijk besluit van 21 december 2001 waarbij administraties en andere diensten van de ministeries en instellingen van openbaar nut gemachtigd worden contractuelen in dienst te nemen om te voldoen aan uitzonderlijke en tijdelijke personeelsbehoeften.

⁵⁶ Wet van 10 augustus 2001 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Particulieren

Kredietcentrale registreerde enkel de achterstallige kredieten en wanbetalingen.

Sinds juli 2002 moet de kredietverstrekker onmiddellijk bij het sluiten van een kredietovereenkomst de overeenkomst laten registreren bij de Centrale voor kredieten aan particulieren. Bij het afsluiten van een krediet moet de kredietverstrekker deze gegevensbank raadplegen en is hij verplicht om te onderzoeken of de kredietvrager over voldoende financiële middelen beschikt om een (nieuw) krediet aan te gaan. Deze maatregel wordt als juridisch sluitstuk in de preventie van overmatige schuldenlast beschouwd. Onverantwoorde kredietverstrekkingen zouden op deze manier moeten worden uitgesloten.

Wanneer we de cijfers van de nationale bank bekijken stellen we vast dat er sinds 2003 inderdaad een positieve kentering is in het aantal geregistreerde personen met afbetalingsproblemen. Eind 1998 stonden in de statistieken van de Nationale Bank van België 333 754 landgenoten geregistreerd met afbetalingsproblemen. Daar waar we jaarlijks een toename van 40 à 50 000 afbetalingsproblemen registreerden, zien we sinds 2003 terug een afname. In 2005 waren dit er 343 020, in 2006 telde de nationale bank 337 755 achterstallige kredietnemers. Hiermee staan we ongeveer terug op het niveau van 1998. Deze opmerkelijke kentering wordt toegeschreven aan het invoeren van de Centrale voor kredieten aan particulieren (de zogenaamde positieve kredietcentrale)⁵⁷.

2.7.1.6 Registratie van incassobureaus en betere bescherming van de consument sinds medio 2003⁵⁸

De wet op de minnelijke invordering van schulden van de consument legt een aantal spelregels vast voor de incasso van schulden. Voortaan moeten incassobureaus zich inschrijven bij het Ministerie van Economische Zaken. Daarnaast legt de wet een aantal gedragsregels vast alsook een aantal verbodsbepalingen die de consument beter moet beschermen tegen misbruik vanwege de incassobureaus. Er wordt voorzien in strikte regels bij de niet inmenging in het privéleven van de consument, het niet misleiden van de consument, het gebruik van documenten en het verbod van het innen van (niet voorziene) inningkosten.

⁵⁷ NBB (2010). *Statistieken, Centrale voor kredieten aan particulieren - 2010*. Opgevraagd op 16 februari, 2011, via http://www.nbb.be/DOC/CR/CCP/Publications/BRO_CKPSTAT2010N_31122010.pdf

⁵⁸ Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument.

Bekijken we de gemiddelde schuldenlast dan is deze volgens de Belgische Vereniging voor Incasso-ondernemingen (BVI) opgelopen tot 548 euro in het geval van consumentenvorderingen en 2 600 euro voor commerciële vorderingen⁵⁹.

2.7.2 Vlaamse initiatieven

2.7.2.1. Financiering van vorming en ondersteuning van de schuldbemiddelingsdiensten

Een belangrijke maatregel is de subsidiëring van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (VCS) dat zorgt voor de opleiding van de schuldbemiddelaars en een juridische helpdesk is. Dit centrum is tevens een steunpunt voor de erkende Vlaamse diensten schuldbemiddeling van OCMW's en CAW's⁶⁰.

2.7.2.2 Onderzoek HIVA⁶¹

In 2002 voerde het Hoger Instituut voor de Arbeid (HIVA) in opdracht van de Vlaamse Minister M. Vogels een onderzoek naar de werking en het doelpubliek van de diensten schuldbemiddeling. Dit onderzoek legde een aantal belangrijke knelpunten en noden van de Vlaamse schuldbemiddelingsdiensten bloot.

Dit onderzoek van Ruelens en Nicaise legt een verband tussen de samenstelling van de achterstallige schulden en meer structurele problemen. De overheid zelf (fiscus, sociale zekerheid en boetes) blijkt met 18,6 procent een belangrijke schuldeiser, wat vragen oproept naar het fiscale beleid. Nutsvoorzieningen maken 17 procent uit van de totale schuldenlast uit, wat vragen oproept naar de effecten van de liberalisering van de energiemarkt en de hiermee vaak gepaard gaande agressieve verkoopspijpraktijken. Verder kan ook de impact en betekenis van het energiefonds⁶² in deze context in vraag gesteld worden. Consumptiekredieten maken 16,7 procent uit van de totale schuldenlast van OCMW- en CAW-clënten. De vraag dient gesteld te worden in welke

⁵⁹ *Statistieken over de incasso-sector.* (z.d.). Opgevraagd op 15 februari, 2011, via <http://www.abrbvi.be/nl/cijfers.aspx>

⁶⁰ *Over het centrum.* (z.d.). Opgevraagd op 20 februari, 2011, via <http://www.centrumschuldbemiddeling.be/index.php?page=7&PHPSESSID=6de90c12d4193479305361e34fe3df8d>

⁶¹ Ruelens, L. & Nicaise, I. (2002). *Hulp op krediet. Schuldbemiddeling in de Vlaamse OCMW's en CAW's.*

Leuven: HIVA.

⁶² Mensen die moeilijkheden hebben met het betalen van hun energiefactuur, kunnen van energie voorzien worden door sociale leveranciers.

mate dit hoge percentage het gevolg is van onduidelijke publiciteit voor dit soort kredieten. Er is dringend nood aan een zekere ethiek betreffende kredietverlening. Huurgelden maken 10,9 procent uit van de schulden waarbij in het onderzoek de link wordt gelegd met het schrijnend tekort aan sociale woningen en de noodzaak van verdere uitbouw van huursubsidies. Gezondheidszorgen, tot slot, vertegenwoordigen 7,6 procent van de schuldenlast. Daarbij komt ook de vaststelling dat 35 procent van de cliënten die met schulden geconfronteerd zijn, een handicap of gezondheidsproblemen hebben. Dit cijfer wijst op de behoefte aan structurele maatregelen op het vlak van gezondheidszorg en -kosten zoals bijvoorbeeld het invoeren van de maximumfactuur. Het onderzoek beklemtoont verder nog het belang van algemene hefboomen zoals onderwijs, werkgelegenheid en sociale zekerheid in de voorkoming van armoede. Zo bleek 70 procent van de cliënten op het ogenblik van de enquête inactief en nauwelijks 16,3 procent had een diploma van hoger onderwijs of hoger secundair onderwijs.

Heel wat mensen ervaren moeilijkheden bij de betaling van hun energiefacturen. Hiervoor zijn meerdere redenen. Ten eerste wonen mensen met schuldoverlast dikwijls in minder aangepaste woningen, die niet of slecht geïsoleerd zijn, enkele beglazing en een verouderde brander hebben. Dit huisvestingsprobleem maakt dat hun energiefactuur vaak hoger is dan dit voor de gemiddelde Belg⁶³ ⁶⁴. Ten tweede hebben zij vaak geen werk en zijn dus de hele dag thuis, waardoor zij hun woning de hele dag moeten verwarmen. Ten derde willen zij een zo laag mogelijk voorschot betalen waardoor de jaarlijkse afrekening zeer hoog is en hiervoor geen geld gedurende het jaar voorzien werd. Wanneer er een redelijk normaal verbruik wordt vastgesteld en er toch betalingsmoeilijkheden zijn, kan het OCMW een energietoelage geven van 500 euro⁶⁵.

Met betrekking tot de energieschulden, wordt door de maatschappelijk werkers verwezen naar de Lokale Adviescommissie (LAC). Binnen het OCMW heeft men een LAC, die bestaat uit vertegenwoordigers van het OCMW en vertegenwoordigers van de energie- en waterleveranciers. Deze commissie werd opgericht om een minimale levering van water en energie te garanderen. Water, gas en elektriciteit zijn immers basisvoorzieningen, waar iedereen recht op heeft. Wanneer afsluiting dreigt, is de LAC het laatste bemiddelingsorgaan tussen de energie- en waterleveranciers en de

⁶³ Zie bijlage 3, vraag 11a, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels.

⁶⁴ Zie bijlage 5, vraag 9, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

⁶⁵ Zie bijlage 2, vraag 9, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

consument. Als de consument uitgesloten wordt door zijn reguliere energieleverancier, komt hij terecht bij de sociale leverancier. Wanneer men ook bij deze sociale leverancier met betalingsproblemen te maken krijgt, belandt men bij de LAC. Deze personen krijgen dan een budgetmeter. Via deze meter kan het energieverbruik via een systeem van voorafbetaling opgevolgd worden. De klant moet, alvorens hij energie kan verbruiken, een betaalkaart opladen. Dit is tegengesteld aan de normale wijze van elektriciteitsverbruik waarbij eerst verbruikt wordt, maandelijks voorschotten betaald worden en na een jaar de afrekening volgt. Dankzij de budgetmeter blijft de klant bewust van zijn energieverbruik⁶⁶. Het zet hem ertoe aan energie te besparen, waardoor vermeden wordt dat de schulden oplopen⁶⁷. Wanneer men qua watervoorziening in moeilijkheden komt, is er geen tussenstap. Dit dossier komt rechtstreeks bij de LAC terecht⁶⁸.

Huurschulden zijn ook vaakvoorkomend in de schuldenportefeuille van personen met overmatige schuldenlast. Wanneer mensen nog iets betaalbaar willen vinden dat degelijk geïsoleerd is (zie onderdeel 2.6.2), is men al snel 400 à 500 euro kwijt. Wanneer het leefloon slechts 730 euro bedraagt, is dit een serieuze greep uit het budget⁶⁹. Daarnaast overtreft op de huurmarkt de vraag het aanbod, waardoor voor woningen in erbarmelijke omstandigheden al snel 500 euro en meer durft gevraagd worden⁷⁰.

De maatschappelijk werker heeft het over een negatieve spiraal waarin mensen met financiële problemen terecht komen:

*"Door de hoge huurprijzen komen deze mensen in verkrotte huizen terecht en wordt hun gezondheid aangetast. Ze zeggen niet voor niets: 'arm maakt ziek en ziek maakt arm'. Als je in een krotwoning woont: van schimmel word je ziek en heb je hele hoge kosten. Mensen hebben ook de middelen niet om buiten te komen en sociale contacten te onderhouden, en vereenzamen."*⁷¹

⁶⁶ Werking budgetmeter. (z.d.). Opgevraagd op 15 maart, 2011, via http://www.eandis.be/eandis/klant/k_budgetmeter.htm

⁶⁷ Zie bijlagen 2 en 3, vraag 9, interviews afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werkers Britt Goossens en An Vleugels.

⁶⁸ Bruyndonckx, S. (z.d.). *Lokale adviescommissie*. Opgevraagd op 15 maart, 2011, via <http://www.turnhout.be/index.php?site=45&pageid=30403>

⁶⁹ Zie bijlage 2, vraag 9, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

⁷⁰ Zie bijlage 4, vraag 9, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

⁷¹ Zie bijlage 6, interview afgenomen op 14 april 2011 bij maatschappelijk werker Katrien Feyaerts.

2.8 Een Vlaams 'Observatorium voor de schuldenlast'

De vraag dient gesteld te worden of een Vlaams 'Observatorium voor de schuldenlast' geen goede investering zou zijn ter preventie van schuldoverlast. Inspiratie kan gevonden worden bij het Waalse Observatorium.

Het 'Observatoire du Crédit et de l'Endettement' werd opgericht uit de bewustwording betreffende het probleem van de overmatige schuldenlast in de jaren '80. Deze VZW, gesubsidieerd door het Waals Gewest, bestaat uit vertegenwoordigers van de Nationale Bank van België, de Beroepsvereniging van het krediet, de consumentenorganisatie 'Test Aankoop' en de vereniging van de Waalse OCMW's⁷².

De taakinhoud van het observatorium kan in vijf categoriën opgedeeld worden:

- 1) *Onderzoeken, studies*: Het observatorium centraliseert de juridische, sociale en economische gegevens die verband houden met de kredietverlening en de (overmatige) schuldenlast van personen. Vervolgens worden deze gegevens geanalyseerd om het fenomeen overmatige schuldenlast beter te vatten en de evolutie ervan te bestuderen. Op basis van deze analyses worden studies verspreid aangaande kredietverlening en (overmatige) schuldenlast. In dat kader publiceert het observatorium jaarlijks het Jaarboek Kredietrecht en Collectieve Schuldenregeling, dat een overzicht biedt van de belangrijkste rechtspraak in dat jaar.
- 2) *Opleiding*: Het observatorium biedt opleiding en ondersteuning aan Waalse schuldbemiddelaars. Zij organiseert sensibiliseringscampagnes voor de preventie en behandeling van schuldoverlast op de werkvloer. Daarnaast leidt zij magistraten en toekomstige begeleiders van hulpgroepen op.
- 3) *Preventie*: Het observatorium zal informatieve, preventieve, en opleidingscampagnes organiseren op het gebied van de schuldproblematiek.
- 4) *Juridische permanentie*: Juristen en advocaten die verbonden zijn aan schuldbemiddelingsdiensten, kunnen voor juridische bijstand terecht bij het observatorium.

⁷² *Historiek. Van idee tot vereniging.* (z.d.) Opgevraagd op 24 februari, 2011, via http://www.observatoire-credit.be/index.php?option=com_content&task=view&id=3&Itemid=6

5) *Documentatiecentrum*: Iedereen die meer wenst te weten over kredietverlening en (overmatige) schuldenlast, is welkom bij het observatorium⁷³.

Gelet op dit interessante takenpakket, kan gepleit worden voor de oprichting van een soort Vlaamse tegenhanger van het Waalse L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement. Een dergelijk platform biedt mogelijkheden tot een structurele aanpak. Zowel de schuldeisers als de schuldenaars en dus de gehele samenleving hebben op lange termijn voordeel bij een samenwerking rond bestrijding van dit probleem. De maatregelen kunnen maar werken wanneer alle actoren zich verbinden in een strijd tegen overmatige schuldenlast. Voor zo een binding kan een Vlaams overlegplatform zorgen. Alle betrokken partijen zullen elkaar zo vinden: kredietverstrekkers, beleidsmensen, wetenschappers, schuldbemiddelaars (advocaten, gerechtsdeurwaarders, notarissen, 'sociale' schuldbemiddelaars), nutsvoorzieningen, armenbewegingen en actiegroepen betreffende deze thematiek. Een dergelijk observatorium kan niet alleen onderdak bieden aan een overlegplatform, het kan op een afzonderlijke wijze expertise ontwikkelen ten dienste van de sector en ter voorbereiding van het Vlaamse beleid⁷⁴. De sociale schuldbemiddelaars benadrukken dat het wenselijk en interessant zou zijn moest dergelijk platform bestaan⁷⁵.

⁷³ *Taken/Diensten*. (z.d.) Opgevraagd op 24 februari, 2011, via http://www.observatoire-credit.be/index.php?option=com_content&task=view&id=4&Itemid=7

⁷⁴ De Maertelaere, G. (januari 2010). *Eerste hulp bij schulden: Juridische, professionele en maatschappelijke situering van schuldbemiddeling*. Brussel: Erasmushogeschool.

⁷⁵ Zie bijlagen 2 en 3, vraag 16, interviews afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens en An Vleugels.

3 Schulden en schuldoverlast in de context van een consumptiemaatschappij

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het probleem van schulden en schuldoverlast geanalyseerd. Als eerste worden de begrippen schuld, schuldenlast, schuldoverlast en schuldbemiddeling nader toegelicht. Na deze begripsafbakening wordt de (over)consumptie in onze samenleving verduidelijkt. In een vierde paragraaf wordt kort stilgestaan bij de overgang van schuldenlast naar schuldoverlast. In een vijfde onderdeel worden de oorzaken voor het ontstaan en voortbestaan van schulden en schuldoverlast opgesomd. Paragraaf 3.6 zal ingaan op de verschillende soorten schulden. Nadat de hoofdlijn van de bespreking van schulden en schuldoverlast wordt afgerond, wordt besloten met een specifiek problematiek, namelijk deze van de kredietopeningen.

3.2 Schulden: begripsafbakening

Volgens Van Dale heeft het begrip 'schuld', wanneer we het betrekken op mensen, meerdere betekenissen. In de eerste plaats betekent het de verplichting van een partij om datgene te voldoen waartoe zij jegens een andere partij gehouden is, met name een geldsom die men moet betalen wegens een ontvangen dienst of levering. 'Schulden maken' heeft vaak de bijbetekenis dat men geen middelen heeft om ze te voldoen. In de tweede plaats wordt 'schuld' omschreven als een zedelijke verplichting, bijvoorbeeld in de betekenis van 'belofte maakt schuld'. In de derde betekenis gaat het over de omstandigheid dat men een overtreding of verkeerde daad begaan heeft, wat beschouwd wordt als iets waarvoor geboet moet worden. 'Schuld' wordt in de vierde betekenis als verantwoordelijkheid beschouwd, bijvoorbeeld uitgedrukt als 'schuld aan iets hebben, van iets dragen', 'eigen schuld, dikke bult'⁷⁶.

Een schuldenlast is de optelsom van alle te betalen schulden. Een schuldenlast kan uit twee onderdelen bestaan: vervallen of opeisbare schulden en niet-vervallen of niet-opeisbare schulden. De vervallen of opeisbare schulden zijn alle schulden die niet tijdig (op de vervaldag van de betaling) betaald werden; de niet-vervallen of niet-opeisbare schulden omvatten alle schulden die betaald moeten worden, maar waarvan de

⁷⁶ Van Dale. *Groot Woordenboek der Nederlandse taal* (13^{de}, herziene uitgave). (1999). Antwerpen: Van Dale Lexicografie.

vervaldag nog niet verstreken is. Benadrukt moet worden dat een schuldenlast niet noodzakelijk problematisch is. Bij niet-opeisbare schulden is er geen probleem wanneer er tijdig betaald wordt. Ook voor opeisbare schulden zijn sporadische betalingsproblemen vaak geen onoverkomelijk probleem⁷⁷.

Een schuldenlast wordt een schuldoverlast wanneer er een structureel probleem ontstaat met de terugbetaling van de schulden; wanneer de betalingsmoeilijkheden blijven duren. Schulden kunnen dan uitgroeien tot complexe, onoverzichtelijke problemen. Als het op eigen kracht niet lukt om uit de schulden én uit de problemen te komen, kan men terecht bij een instantie voor schuldhulpverlening⁷⁸.

Artikel 1, 13° van de Wet op het Consumentenkrediet vat schuldbemiddeling op als:

De dienstverlening, met uitsluiting van het sluiten van een kredietovereenkomst, met het oog op het tot stand brengen van een regeling omtrent de wijze van betaling van de schuldenlast die geheel of ten dele uit een of meer kredietovereenkomsten voortvloeit.

Van Dale omschrijft schuldbemiddeling als de bemiddeling waarbij voor iemand die zijn schulden niet kan aflossen een regeling wordt getroffen, zoals versoepeling van de betalingstermijnen of vermindering van de schuldenlast⁷⁹.

3.3 (Over)consumptie in onze consumptiesamenleving

Het woordenboek omschrijft de consumptiemaatschappij als 'een economische maatschappijvorm waarbij de consument voor een belangrijk deel bepaalt wat er geproduceerd wordt; - maatschappijvorm die gericht is op de productie en de afzet van zoveel mogelijk goederen, ongeacht de behoefte daaraan⁸⁰. Een ongeken- de materiële overvloed beschrijft het leven in de 21ste eeuw. De Westerse hyperconsumptie weerspiegelt een nooit geziene rijkdom. De gemiddelde levensstandaard in Vlaanderen bereikt een recordhoogte. In de jaren '50 bloeit de consumptiemaatschappij open. De ongeken- de naoorlogse welvaartsgroei gaat gepaard

⁷⁷ Van Trigt, R., (2010). *Eerste Hulp Bij Schulden. Cahiers Schuldenlast 2*. Brussel: Politeia nv.

⁷⁸ Karsten, C., Hulshoff, C. (2000). *Je geld de baas. De weg naar financiële vrijheid*. Rijkwijk: Elmar B.V.

⁷⁹ Van Dale. *Groot Woordenboek der Nederlandse taal* (13^{de}, herziene uitgave). (1999). Antwerpen: Van Dale Lexicografie.

⁸⁰ Van Dale. *Groot Woordenboek der Nederlandse taal* (13^{de}, herziene uitgave). (1999). Antwerpen: Van Dale Lexicografie.

met een toegenomen productiviteit. Veel sectoren volgden Ford wat betreft de introductie van de lopende band en de massaproductie. Deze toegenomen productiviteit werd slechts gedeeltelijk omgezet in kortere arbeidstijd: werkgevers, werknemers en vakbonden gaven de voorkeur aan loonsverhogingen. De koopkracht steeg en bijgevolg ook de afzetmarkt. Wanneer er niet gewerkt wordt, wordt in toenemende mate geconsumeerd. Dit wordt de *work-and-spend-cyclus* genoemd⁸¹. Mensen hebben heel wat luxegoederen verworven (al dan niet op afbetaling). Wat gisteren nog luxe was, geldt vandaag als noodzakelijk. Steeds vaker worden bepaalde zaken gekocht om 'erbij te horen'. De bevrediging lijkt in het verwerven zelf te liggen. Maar eens we iets bezitten, neemt de interesse snel af⁸².

Krediet is niet meer weg te denken uit onze samenleving en volgens het Institute for Financial Services een belangrijke en noodzakelijke realiteit en voorziening binnen onze consumptiemaatschappij:

*Credit is a necessary service in modern society just as cars or mobile phones are. (...) In a modern credit society it is often advantageous to take out a loan, for example to finance the purchase of a car needed for transport to work, or to fund a course of studies for further training. Borrowing is therefore a common transaction*⁸³.

Meer en meer mensen balanceren op de rand van wat ze zich financieel kunnen veroorloven. Geen geld, geen consumptie is de regel, maar in de publiciteit wordt steeds meer de nadruk gelegd op het principe 'geniet nu, betaal later'. De uitgestelde behoeftebevrediging lijkt afgedaan te hebben. We leven in een maatschappij waarin mensen, vaak door marketing en reclame, worden aangezet tot steeds hogere consumptie. Op een speelse, creatieve en als het moet op een agressieve wijze, worden we aangespoord geld uit te geven⁸⁴.

Het op krediet kopen van niet-duurzame consumptiegoederen verspreidt zich snel in de samenleving, vooral door de opkomst van de kredietkaarten. Dit creëert mogelijkheden, maar tegelijk ook risico's. Hierbij gaat het om zowel luxeproducten als om basisvoorzieningen. Tot Wereldoorlog Twee keurden velen uit de middenklassen

⁸¹ Schor, J. (1992). *The overworked American. The unexpected decline of leisure*. New York: Basic Books.

⁸² Geldof, D. (2007). *We consumeren ons kapot*. Antwerpen: Uitgeverij Houtekiet.

⁸³ IFF, institute for financial services e.v. (2003). *Consumer Overindebtedness and Consumer Law in the European Union. Final Report to the Commission of the European Communities Health and Consumer Protection Directorate-General*. Opgevraagd op 7 november, 2010, via http://iaclaw.web.its.manchester.ac.uk/Research_papers/iff_OverindebtednessandConsumerLaw.pdf

⁸⁴ Geldof, D. (2001). *Onthaasting*. Antwerpen: Uitgeverij Houtekiet.

kopen op afbetaling af, al nam dit negatieve oordeel sterk af. Kopen met eigen middelen is altijd goedkoper dan kopen op afbetaling, al moet de koper in het eerste geval wachten met de aanschaf totdat hij over de nodige middelen beschikt. Het op krediet of hypotheek kopen van duurzame consumptiegoederen, zoals een woning of een wagen, wordt maatschappelijk aanvaard. Een toenemend aantal mensen is echter niet in staat hun uitgaven rationeel te beheersen en komen na verloop van tijd in de problemen. Schuldsanering wordt noodzakelijk⁸⁵.

In grote rijkdom willen leven is voor velen al de stap naar armoede geweest. Er wordt geleend voor de aankoop van een auto of van een woning, maar ook voor computers, huishoudapparaten en zelfs voor de betaling van een reis. Critici oordelen dat zij een gat in hun hand hebben en niet in staat zijn hun budget te beheren. Het is met een beperkt budget nochtans niet makkelijk leven in de huidige consumptiesamenleving⁸⁶.

3.4 Van schulden naar schuldoverlast

Met lenen op zich is niets mis. Tegenwoordig kunnen leningen tegen aantrekkelijke tarieven worden afgesloten. Maar leningen moeten worden afbetaald. Mensen worden geconfronteerd met een problematische schuld wanneer lening op lening gestapeld wordt, of wanneer men zich er niet van bewust is dat ook betaalwijzen als kopen op afbetaling en het gebruik van kredietkaarten ook vormen van lenen zijn⁸⁷.

Schulden worden problematisch wanneer mensen ze niet meer tijdig, binnen de normaal voorziene termijn, kunnen terugbetalen en ze bijgevolg achterstallig worden. Volgens het IFF zijn problemen met kredieten niet te vermijden en is het ook niet wenselijk om kredietmogelijkheden te beperken:

Their use may cause problems and accidents but no more than other basic necessity services, such as electricity or water supply. Nobody would advise rejecting electricity simply because there are fatal accidents resulting from the way it is used. A general discouragement from entering into a credit agreement is neither appropriate nor even desirable⁸⁸.

⁸⁵ Berting, J. (2006). *De versplinterde samenleving*. Delft: Eburon.

⁸⁶ Geldof, D. (2007). *We consumeren ons kapot*. Antwerpen: Uitgeverij Houtekiet.

⁸⁷ Karsten, C., Hulshoff, C. (2000). *Je geld de baas. De weg naar financiële vrijheid*. Rijkswijk: Elmar B.V.

⁸⁸ IFF, institute for financial services e.v. (2003). *Consumer Overindebtedness and Consumer Law in the European Union. Final Report to the Commission of the European Communities Health and*

Er wordt gesproken over schuldoverlast wanneer een huishouden in een situatie van onvermogen verkeert om zijn achterstallen en schulden te betalen. In de internationale context omschrijft men deze situatie met de term 'overindebtedness', door het IFF als volgt gedefinieerd:

As a social phenomenon, consumer overindebtedness is a situation in which consumers will definitely not be able to meet their financial obligations in the near future. It is defined by an overall deterioration of their and their dependants' economic situation and will gradually lead to social exclusion, higher cost of living ("the poor pay more") and less participation in overall economic development and social progress⁸⁹.

De schuldoverlast blijft niet beperkt tot de consumptiekredieten, maar breidt zich uit tot vaste kosten in het budget, het zogenaamde 'sneeuwbaaleffect'. Ook achterstallen voor elektriciteit, gas, belastingen, huur, telefoon, water, alimentatie, ... nemen een belangrijk aandeel in⁹⁰ (zie ook onderdeel 2.6.2 en 2.7.2.2).

3.5 Verschillende oorzaken van schuldoverlast

Schuldbemiddeling moet rekening houden met een mix van oorzaken op persoonlijk, relationeel en maatschappelijk niveau. Voor het ontstaan van situaties van schuldoverlast zijn grofweg vier oorzaken aan te duiden die elk om een gepaste aanpak vragen.

- Bij **aanpassingsschulden** gaat het om mensen die zich moeten schikken naar gewijzigde inkomens- en levensomstandigheden. Dit kan het gevolg zijn van ziekte, invaliditeit, arbeidsongeschiktheid, pensionering, werkloosheid of herzieningen in de sociale zekerheid, het mislukken van een zelfstandige activiteit. Ook een overlijden en relationele problematiek zoals echtscheiding kunnen ertoe leiden. Als gevolg van deze externe oorzaken wordt een persoon geconfronteerd met minder inkomsten en moet bijgevolg de levensstijl aangepast

Consumer Protection Directorate-General. Opgevraagd op 7 november, 2010, via http://iaclaw.web.its.manchester.ac.uk/Research_papers/iff_OverindebtednessandConsumerLaw.pdf

⁸⁹ IFF, institute for financial services e.V. (2003). *Consumer Overindebtedness and Consumer Law in the European Union. Final Report to the Commission of the European Communities Health and Consumer Protection Directorate-General*. Opgevraagd op 7 november, 2010, via http://iaclaw.web.its.manchester.ac.uk/Research_papers/iff_OverindebtednessandConsumerLaw.pdf

⁹⁰ Brodala, J., Cuyvers, G., Van den Eeckhaut, G. (1999). *Kanttekeningen: Bouwen aan kansen op recht en toegang*. Leuven/Apeldoorn: Garant.

worden, waar enige tijd overheen gaat. Tijdens die overgang is er het risico dat er schulden worden gemaakt. Een bestedingspatroon kan niet onmiddellijk aangepast worden, zoals de afbetaling van een lening of de maandelijkse betaling van de huur. Soms kunnen er nieuwe uitgaven bijkomen, zoals wanneer partners na een echtscheiding apart gaan wonen.

- **Overlevingsschulden** ontstaan wanneer mensen een onvoldoende groot beschikbaar inkomen hebben om in hun dagelijkse levensonderhoud te kunnen voorzien. Deze mensen bevinden zich vaak in situaties van bestaansonzekerheid en armoede. Geldnood drijft hen tot het kopen op krediet, het uitstellen van betalingen en het aangaan van bijkomende leningen. Bij de kleinste tegenslag lopen zij het risico in de zogenaamde schuldschroef terecht te komen. Hun bestaansmiddelen staan niet toe om een menswaardig leven te kunnen leiden. Hun situatie wordt gekenmerkt door een veelheid aan problemen op gebied van gezondheid, inkomen, werk, wonen, psychosociale en relaties. Zij hebben weinig of geen perspectief op verbetering.
- **Compensatieschulden** ontstaan wanneer mensen zichzelf troosten met cadeaus, relationele problemen worden weggekocht, kinderen gesust worden met cadeaus, een dure wagen wordt gekocht om erbij te horen, enzovoort. Dit is vaak een onderliggend probleem waardoor de betrokken persoon niet altijd zelf weet waarom hij een bepaald gedrag stelt dat aanleiding geeft tot het ontstaan van schulden. De grootte van compensatie ligt bij velen echter niet binnen hun vermogen. Vaak hebben deze schulden een onderliggende sociaalpsychologische problematiek, bijvoorbeeld bij schulden ten gevolge van gok- en drankverslaving of koopziekte.
- **Overbestedingsschulden** komen erop neer dat iemand, met een behoorlijk leefbaar inkomen, als gevolg van zijn eigen gedrag, meer uitgeeft dan dat hij of zij verdient. Hij of zij heeft moeite met het beheren van geld⁹¹.

Naast hierboven vernoemde vier oorzaken kunnen ook budgetteringsproblemen, schuldoverlast door externe omstandigheden en afgeleide schulden redenen zijn waardoor mensen te maken krijgen met overmatige schuldenlast. Een budgetteringsprobleem betekent dat een persoon moeilijkheden heeft met het afstemmen van zijn uitgaven op zijn beschikbare inkomen. Schuldoverlast door externe omstandigheden is het gevolg van betalingsproblemen die plots of onverwacht

⁹¹ Brodala, J., Cuyvers, G., Van den Eeckhaut, G. (1999). *Kanttekeningen: Bouwen aan kansen op recht en toegang*. Leuven/Apeldoorn: Garant.

zijn ontstaan, buiten de wil van de betrokken schuldenaar, door zaken die hij niet (volledig) in de hand heeft. Afgeleide schulden vloeien voort uit het feit dat naast de eigenlijke schuldenaar ook andere personen door de schuldeiser worden aangesproken om een schuld te betalen. De wet bepaalt in bepaalde gevallen dat naast de eigenlijke schuldenaar ook een andere persoon kan worden aangesproken, maar afgeleide schulden kunnen ook voortkomen uit het stellen van een persoonlijke of zakelijke zekerheid. Wanneer de eigenlijke schuldenaar niet betaalt, kan de schuldeiser de schulden verhalen op die persoon, de zekerheidsteller, die het contract ondertekende⁹².

De belangrijkste reden waarom mensen in schuldoverlast terechtkomen, is niet omwille van over- en wanbesteding, maar door onvoorziene tegenslagen. Dit blijkt uit de registratiegegevens van de diensten voor schuldhulpverlening van de OCMW's en CAW's. In 2007 en 2008 waren de 'onvoorziene omstandigheden' zoals ziekte, jobverlies, overlijden, echtscheiding en detentie in 40 procent van de dossiers de hoofdoorzaak. Ook de levenswijze die niet in overeenstemming is met de inkomsten (26 procent), een te laag inkomen (21 procent), onvoldoende administratieve vaardigheden (9 procent) en afhankelijkheidsproblemen (9 procent) vormen een belangrijke schuld doorzaak. De overige 11 procent omvat faillissement, opstapeling van uitstel tot betaling, grote onvoorziene uitgaven en borgstelling⁹³.

Mensen met (overmatige) schuldenlast wachten bijna in alle gevallen te lang met de stap naar het OCMW te zetten. Deze mensen verwachten dat het OCMW alles onmiddellijk zal oplossen. Dit is onmogelijk: het duurt tot drie maanden voor alle schuldeisers op de hoogte zijn dat het OCMW met de financiën van de schuldenaar bezig is. Dit leidt tot frustraties bij schuldenaars⁹⁴. Zowel schaamte - het is niet evident om toe te geven dat men zijn inkomen niet kan beheren -, onwetendheid dat deze vorm van hulp bestaat, als het opgeven van vrijheid - je inkomen wordt immers door iemand anders beheerd - maken dat velen de stap naar het OCMW pas zetten als de deurwaarder voor de deur staat⁹⁵. Velen denken dat ze zichzelf nog wel uit hun benarde situatie kunnen redden en gaan dan bijvoorbeeld in op het aanbod om een groeperingslening af te sluiten, waarin al hun kredieten worden gegroepeerd en

⁹² Van Trigt, R., (2010). *Eerste Hulp Bij Schulden. Cahiers Schuldenlast 2*. Brussel: Politeia nv.

⁹³ Vlaams Centrum Schuldbemiddeling. (januari 2009). *Onderzoeksrapport: Resultaten van de basisregistratie en de uitgebreide registratie bij de erkende instellingen schuldbemiddeling in Vlaanderen, 2007-2008*. Opgevraagd op 30 augustus, 2010, via <http://www.centrumschuldbemiddeling.be>

⁹⁴ Zie bijlage 5, vraag 13, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

⁹⁵ Zie bijlagen 2, 3 en 5, vraag 13, afgenomen op 26 en 28 maart 2011 bij maatschappelijk werkers Britt Goossens en An vleugels en diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

uiteindelijk de schuldenberg nog groter wordt. Er is wel een algemene trend dat jongeren zich minder en minder schamen om de stap naar het OCMW te zetten⁹⁶.

3.6 Verschillende soorten schulden⁹⁷

3.6.1 Consumentenkredieten vs. geen consumentenkredieten

Consumentenkredieten zijn kredieten die voor private doeleinden worden gebruikt. Ze worden door een professionele kredietverstrekker aan een privépersoon verstrekt. Voorbeelden zijn een kredietkaart die dient om in een winkel aankopen te doen of de lening op afbetaling, voor bijvoorbeeld de aankoop van een televisietoestel, terugbetaalbaar met zes maandaflossingen.

Wanneer iemand met een consumentenkrediet nood heeft aan schuldbemiddeling, kan hij terecht bij de instellingen voor schuldbemiddeling van de OCMW's en CAW's en bij advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders. Dit zijn de enige instanties en personen die wettelijk aan schuldbemiddeling mogen doen wanneer er sprake is van schuld(en) uit een consumentenkrediet. Wanneer in een schuldenlast geen consumentenkrediet zit, mag in principe iedereen optreden als schuldbemiddelaar.

3.6.2 Schulden van een consument vs. beroepsschulden

Consumentenschulden zijn schulden van een consument bij een professionele verkoper. De schulden moeten ontstaan zijn door de aankoop van goederen of diensten, bedoeld voor privégebruik. Het kan hier dus gaan om de aankoop van een tv, een gsm, om gas- en elektriciteitsrekeningen van een gezinswoning, enzovoort.

Wanneer een schuldenaar geen consument is, gelden andere regels.

- De schuldenaar is geen natuurlijke persoon maar een vennootschap.
- De schuldeiser is geen professionele verkoper of onderneming.
- De schuld werd aangegaan voor beroepsdoeleinden.

⁹⁶ Zie bijlage 4, vraag 13b, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

⁹⁷ Van Trigt, R., (2010). *Eerste Hulp Bij Schulden. Cahiers Schuldenlast 2*. Brussel: Politeia nv.

Beroepsschulden zijn een belangrijke categorie van schulden waarbij men geen beroep kan doen op consumentenbescherming. Dit zijn schulden van vennootschappen zoals een bvba of nv, of schulden van een zelfstandige of werknemer die rechtstreeks verband houden met een beroepsactiviteit.

3.6.3 *Eigen schulden vs. afgeleide schulden en schulden door het stellen van een zekerheid*

Eigen schulden zijn schulden die door de schuldenaar zelf veroorzaakt werden. Dit kan zowel door het afsluiten van een bepaald contract met betaalverplichtingen (zoals een kredietovereenkomst) als door het plegen van bepaalde feiten (criminaliteit, het veroorzaken van een ongeval, ...).

Maar men kan soms ook voor 'niet-eigen' schulden aangesproken worden: iemand moet dus betalen voor iemand anders zijn schulden. Dit noemt men afgeleide schulden.

3.6.4 *Schulden aan een persoon of onderneming vs. overheidsschulden*

Schulden bij de overheid kunnen zeer uiteenlopend van aard zijn: het kan gaan over schulden bij de federale en lokale overheden, bij (publieke) overheidsdiensten,

Belangrijk hier is dat de overheid in veel gevallen een gerechtelijke invordering kan opstarten zonder de tussenkomst van een rechter: door het uitvaardigen van een 'dwangbevel' en het aanstellen van een gerechtsdeurwaarder. Er kan dus zeer snel van een traject van minnelijke invordering naar gerechtelijke invordering overgegaan worden. Ook kan de overheid soms invorderingsacties ondernemen die niet mogelijk zijn voor andere schuldeisers.

Wanneer de schuldeiser geen overheid of overheidsinstantie is, maar een persoon of een commercieel bedrijf, dan kan de schuldenaar normaal gezien pas overgaan van minnelijke invordering naar gerechtelijke invordering nadat een rechter een vonnis over de zaak heeft kunnen vellen. Soms kunnen deze schuldeisers ook zonder tussenkomst van de rechter snel van een minnelijke naar een gerechtelijke invordering

overgaan, wanneer ze een 'uitvoerbare titel' (bijvoorbeeld een notariële akte) hebben waarin een opeisbare schuld precies opgenomen is.

3.7 Kredietopeningen

Geld rolt, de betaalkaart biept: hoe abstracter geld, hoe gemakkelijker het wordt uitgegeven. Geld moet rollen, soms wel meer dan er voorhanden is⁹⁸.

Grosso modo bestaan er drie soorten kredieten aan particulieren. Een eerste is de kredietopening die gebonden is aan een zichtrekening of een kredietkaart. Men zegt dat de particulier 'in het rood mag gaan'. Het gaat om een flexibel krediet op korte termijn. Een tweede soort zijn de consumentenkredieten, waarvan er een hele waaier bestaan. Het gaat om kredieten op middellange termijn, waarbij de afbetaling volgens een strikt schema moet gebeuren. Consumentenkredieten moeten de particulier in staat stellen roerende duurzame goederen te verwerven of persoonlijke uitgaven te financieren. De laatste soort zijn de hypotheekleningen, waar de meeste Belgen minstens eenmaal in hun leven mee geconfronteerd worden. Het gaat om een lening op lange termijn bedoeld om een onroerend goed te verwerven. De lening wordt gewaarborgd door een hypotheek, meestal het onroerend goed in kwestie. Ook bij de hypotheeklening gebeurt de afbetaling volgens een vast schema, contractueel bepaald⁹⁹.

Verder ingaan op deze drie soorten kredieten overstijgt het doel en bestek van deze masterproef. De kredietopening leidt in vele gevallen tot overmatige schuldenlast en wordt verder besproken.

⁹⁸ Geldof, D. (2007). *We consumeren ons kapot*. Antwerpen: Uitgeverij Houtekiet.

⁹⁹ De Tijd. (2009). *Wegwijs in financiën & economie. Uw gids in de financieel-economische berichtgeving*. Tielt: Drukkerij Lannoo.

3.7.1 Definitie kredietopening

Artikel 1, 12° van de Wet op het Consumentenkrediet definieert de kredietopening als volgt:

Elke kredietovereenkomst, ongeacht de benaming of de vorm, waarbij koopkracht, geld of gelijk welk ander betaalmiddel ter beschikking wordt gesteld van de consument, die ervan gebruik kan maken door een of meerdere kredietopnemingen te verrichten onder meer met behulp van een betaalinstrument of op een andere wijze, die zich ertoe verbindt terug te betalen volgens de overeengekomen voorwaarden.

De kredietnemer heeft het recht om over een bepaald bedrag te beschikken gedurende een bepaalde of onbepaalde tijd. Nadat hij het bedrag geheel of gedeeltelijk opgenomen heeft, is hij verplicht het krediet en de daarbij horende interest terug te betalen. De kredietnemer kan het overeengekomen bedrag zo dikwijls terug opnemen als hij wenst, zolang hij de "grens" niet overschrijdt¹⁰⁰.

De kredietopening is meestal verbonden aan een kredietkaart of een zichtrekening. Door het toestaan van dit soort krediet verbindt de bank zich gedurende bepaalde tijd voorschotten te verlenen aan de cliënt in de vorm van wisselende debetstanden op zijn zichtrekening. De particuliere cliënt mag in het rood gaan tot een bepaald maximumbedrag. Het krediet heeft geen dwingend karakter. De cliënt mag er vrij over beschikken. De kredietnemer moet slechts rente betalen in de mate dat het krediet werkelijk wordt aangesproken. Het gaat om een krediet zonder vast aflossingschema. Het jaarlijks kostenpercentage van deze kredieten is doorsnee genomen erg hoog, tot 17 procent. Dit maakt dat de kredietopening beter enkel gebruikt wordt voor wisselende en kortlopende financieringsbehoeften. De rente schommelt rond de 12 à 15 procent op jaarbasis¹⁰¹.

Naast de kaarten die via de banken te krijgen zijn, bieden ook heel wat winkels en postorderbedrijven betaalkaarten aan, waar kredieten aan gekoppeld zijn. Sommige door winkels uitgereikte kredietkaarten zijn privaatief: er kan met andere woorden enkel in de winkel in kwestie mee betaald worden. De kredietkaart van Ikea is daar een voorbeeld van. Andere - zoals de Visa-kaart van Carrefour - kunnen eender waar

¹⁰⁰ *Lening - kredietopening.* (z.d). Opgevraagd op 2 november, 2010, via <http://www.notare.be/lening.htm>

¹⁰¹ De Tijd. (2009). *Wegwijs in financiën & economie. Uw gids in de financieel-economische berichtgeving.* Tielt: Drukkerij Lannoo.

gebruikt worden¹⁰².

Kredietkaarten hebben één aspect gemeen: de rekening van de gebruiker wordt niet meteen gedebiteerd. Voor de terugbetaling van de bedragen die men met de kaart betaalt, kunnen twee grote systemen onderscheiden worden: ofwel betaalt de kaarthouder wanneer hij maandelijks de uitgavenstaat ontvangt, ofwel spreidt hij de terugbetaling over meerdere maanden. In het eerste geval gaat het eigenlijk niet echt om een kredietkaart aangezien de terugbetaling maar een beperkt aantal dagen wordt uitgesteld. Debetkaart met uitstel van betaling is eigenlijk een correctere benaming. In het tweede geval gaat het om een kredietkaart in de strikte betekenis van het woord: om een dergelijke kaart te krijgen (en de terugbetalingen dus te kunnen spreiden) moet een overeenkomst van kredietopening ondertekend worden. Indien de kredietnemer zijn betalingen wenst te spreiden, moet hij interesten betalen die vaak erg hoog zijn. Materieel is het niet mogelijk om beide kaarttypes te onderscheiden. Bij sommige banken kan enkel een debetkaart met uitstel van betaling verkregen worden (bij Argenta en Deutsche Bank bijvoorbeeld) of enkel een kaart met kredietopening (Citibank). Maar de meeste banken laten de kredietnemer de keuze. Aan de kredietkaarten uitgereikt door winkels en dergelijke is automatisch een kredietopening verbonden¹⁰³.

Kasfaciliteiten zijn vaak verbonden aan een kredietkaart. De houder van een kredietkaart krijgt eigenlijk (gratis) de beschikking over een kredietbedrag gedurende een maand. Na afloop van deze periode moet hij het krediet aanzuiveren. Bij sommige kredietkaarten moet na het einde van de maand slechts een bepaald percentage van het opgenomen voorschot terugbetaald worden. Men spreekt dan van een roll-over of revolving krediet¹⁰⁴.

De maatschappelijk werker van het OCMW Lier zegt hierover het volgende:

"Het is allemaal zo verleidelijk. Het kost allemaal zagezegd niks, want lenen bij mevrouw Leemans, is lenen bij een vriendin. Maar een vriendin die 15 procent interest aanreken, dat vind ik toch niet zo'n toffe eigenlijk. Ons cliënten zijn daar niet tegen gewapend. Wat we ook zien, zijn veel jonge mensen met schulden van 25 000 euro, die nog geen 25 jaar oud zijn. Dan denk ik 'hoe komt dat?' Ik ben zo opgevoed: je

¹⁰² Evrard, A.-L., Nauwelaers, I. (2010, mei/juni). Kredietkaarten. Onze Beste Kopen zijn gratis! *Test Aankoop (Budget & Recht)*, nr. 210, 32-35.

¹⁰³ Evrard, A.-L., Nauwelaers, I. (2010, mei/juni). Kredietkaarten. Onze Beste Kopen zijn gratis! *Test Aankoop (Budget & Recht)*, nr. 210, 32-35.

¹⁰⁴ De Tijd. (2009). *Wegwijs in financiën & economie. Uw gids in de financieel-economische berichtgeving*. Tielt: Drukkerij Lannoo.

*koopt een huis op afbetaling en daar houdt het op hé. Voor de rest spaar je voor je het koopt. Als je niet genoeg gewapend bent in het onderwijs of in uw opvoeding thuis dan is het wel niet abnormaal dat je daar niet aan kan weerstaan.*¹⁰⁵

3.7.2 De opmars van de kredietopeningen

Lenen doet de consument lang niet meer alleen via een klassieke lening bij de bank. Steeds maar meer consumenten die wat geld tekort komen, maken gebruik van een kredietkaart waar een kredietopening aan verbonden is. Meer en meer supermarkten en postorderbedrijven promoten dergelijke kaarten. Consumenten kopen er de meest uiteenlopende consumptiegoederen mee: huishoudelektro, kleding en zelfs voedingswaren¹⁰⁶.

Kredietopeningen vertegenwoordigen met 3 850 705 contracten eind 2009 bijna de helft (47,2 procent) van alle geregistreerde kredieten en twee derden van alle consumentenkredieten. Het stijgende aandeel aan kredietopeningen baart zorgen, zoals vaak aangekaart wordt door consumentenorganisaties.

¹⁰⁵ Zie bijlage 4, vraag 8, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

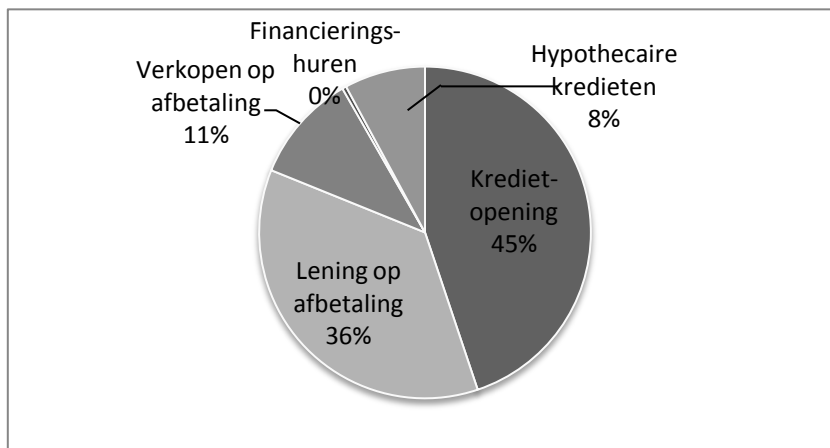
¹⁰⁶ Evrard, A.-L., Vanhee, N. (2009, januari/februari). Op krediet kopen. Te gemakkelijk geld in de winkel. *Test Aankoop (Budget & Recht)*, nr. 202, 32-35.

Tabel 3 : Aantal achterstallige contracten volgens kredietvorm¹⁰⁷

	2005	2006	2007	2008	2009
Lening op afbetaling	191 833 (38,2 %)	184 042 (37,4 %)	180 117 (36,7 %)	180 049 (36,4 %)	185 889 (36,3 %)
Verkopen op afbetaling	54 708 (10,9 %)	54 591 (11,1 %)	54 270 (11,1 %)	54 115 (10,9 %)	54 099 (10,6 %)
Financierings-huren	4 441 (0,9 %)	3 867 (0,8 %)	3 442 (0,7 %)	2 728 (0,6 %)	1 816 (0,4 %)
Krediet-openingen	208 082 (41,5 %)	209 265 (42,5 %)	215 023 (43,8 %)	220 388 (44,5 %)	229 576 (44,9 %)
Hypothecaire kredieten	42 038 (8,4 %)	40 412 (8,2 %)	38 056 (7,8 %)	37 809 (7,6 %)	40 248 (7,9 %)

Tabel 3 geeft weer dat de voorbije jaren een daling van het aantal uitstaande betalingsachterstanden werd vastgesteld, met uitzondering van de kredietopening. Voor die kredietformule blijft het aantal wanbetalers stijgen, terwijl het voor de andere kredietvormen neigde te dalen. In 2009 komt er een einde aan deze dalende trend. In het algemeen is er een stijging van het aantal wanbetalingen. De achterstallige hypothecaire kredieten kennen met 6,5 procent de grootste toename, gevolgd door de kredietopeningen (+ 4,2 procent) en de leningen op afbetaling (+ 3,2 procent). Het aantal achterstallige verkopen op afbetaling tenslotte blijft stabiel.

¹⁰⁷ NBB (2010). *Statistieken, Centrale voor kredieten aan particulieren - 2009*. Opgevraagd op 19 oktober, 2010, via <http://www.nbb.be>



Grafiek 2: Aantal achterstallige contracten in 2009¹⁰⁸

Bovenstaande grafiek geeft de percentages in de laatste kolom van tabel 3 grafisch weer. Achterstallige contracten betreffen in de meeste gevallen een kredietopening (45 procent), gevolgd door de lening op afbetaling met 36 procent.

¹⁰⁸ Eigen bewerking van gegevens.

Tabel 4: Achterstallige contracten van kredietopeningen, per type kredietgever¹⁰⁹ (bedrag in duizenden euro's)

	2005	2006	2007	2008	2009
Achterstallig/ eisbaar bedrag	294 784	293 771	296 533	308 322	340 737
Krediet- instellingen ⁽¹⁾	147 984	143 944	134 104	134 812	150 269
Overige instellingen ⁽²⁾	146 800	149 827	162 429	173 510	190 468
<p>(1) Instellingen die onder de wet van 22 maart 1993 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen vallen en als dusdanig erkend zijn door de Commissie voor het bank-, financie- en assurantiewezen.</p> <p>(2) Instellingen, andere dan de kredietinstellingen, die door de FOD Economie werden erkend voor het verstrekken van consumentenkredieten.</p>					

Tabel 4 toont aan dat over de beschouwde periode steeds meer achterstallige contracten van kredietopeningen geregistreerd worden bij andere dan kredietinstellingen.

3.7.3 De risico's verbonden aan kredietopeningen¹¹⁰

Vele mensen hebben bij een kredietkaart niet het gevoel een lening te hebben lopen. Nochtans is een kredietopening evenzeer een consumentenkrediet als een lening op afbetaling of een verkoop op afbetaling; de twee klassiekers.

Waardoor voelt dit krediet dan zo anders aan? Ten eerste loopt deze lening niet voor een vaste periode, maar voor onbeperkte duur. Een tweede mogelijke verklaring is het ontbreken van een vast leningsbedrag dat aan de kredietnemer in één keer wordt toegekend: er ligt alleen een maximum vast (de kredietlijn). Een derde reden is het ontbreken van een vast afbetalingsplan. De terugbetalingsvoorwaarden zijn erg

¹⁰⁹ NBB (2010). *Statistieken, Centrale voor kredieten aan particulieren - 2009*. Opgevraagd op 19 oktober, 2010, via <http://www.nbb.be>

¹¹⁰ Evrard, A.-L., Vanhee, N. (2009, januari/februari). Op krediet kopen. Te gemakkelijk geld in de winkel. *Test Aankoop (Budget & Recht)*, nr. 202, 32-35.

soepel. Veelal moet er wel elke maand iets worden terugbetaald, maar meestal niet veel: vaak volstaat 5 of 10 procent van het resterende schuldsaldo (de verplichte afbetaling verkleint dan telkens), met een minimum van 25 of 50 euro. Voor de rest bepaalt de kredietnemer zelf hoeveel en wanneer hij zijn schuld delgt. Een laatste element dat deze kredietvorm uniek maakt is het feit dat wanneer men weer geld nodig heeft, men geen nieuwe lening hoeft te vragen. Zodra een deeltje wordt terugbetaald, komt dat bedrag vrij als nieuw krediet. De kredietnemer kan dus blijven geld opnemen. Dit heet het permanent krediet of 'revolving credit'. Die soepelheid heeft ook een keerzijde: de consument riskeert af te glijden naar een overmatige schuldenlast, een fenomeen dat ondertussen verontrustende proporties heeft aangenomen. Wanneer de consument geregeld gebruik maakt van de mogelijkheid om het bedrag dat hij heeft terugbetaald, voor andere aankopen te lenen, riskeert hij in een schuldenpiraal verzeild te raken.

3.7.4 De reclame voor het consumentenkrediet

Kredietgevers zondigen in hun reclame voor consumentenkrediet in het algemeen geregeld tegen de wettelijke regels, die als bescherming voor de consument bedoeld zijn. Een kredietgever mag consumenten die hun schulden niet aankunnen, er bijvoorbeeld niet toe aanzetten om krediet op te nemen, of hij mag niet op onrechtmatige wijze het gemak of de snelheid benadrukken waarmee het krediet kan worden verkregen. Hij mag ook niet bij de consument aan huis komen met een kredietaanbod, zelfs niet bellen om te vragen of hij mag langskomen. Bij kredietopeningen is de reclame vaak vrij subtiel. Maar als Cora het bijvoorbeeld heeft over de 'voordelige tarieven' van het krediet, doet ze de waarheid geweld aan: bij Cora bedraagt het jaarlijkse kostenpercentage 17 of 19 procent, al naargelang het bedrag van de kredietlijn, het wettelijke maximum dus¹¹¹ .

¹¹¹ Evrard, A.-L., Vanhee, N. (2009, januari/februari). Op krediet kopen. Te gemakkelijk geld in de winkel. *Test Aankoop (Budget & Recht)*, nr. 202, 32-35.

Wanneer we 'krediet' ingeven in de zoekmachine Google, worden we doorverwezen naar volgende aantrekkelijke zoekresultaten:

- Gun uzelf dat beetje Extra¹¹²
- Discreet Krediet Nodig? Al na 48u heeft u weer ademruimte!¹¹³
- Geld lenen? Een hypotheek, online krediet of lening aanvragen? Leen bij mevrouw Leemans, want geld lenen doe je bij een vriendin¹¹⁴

Maatschappelijk werkers bevestigen deze tendens tot schulden maken, ondermeer omdat onze maatschappij een grote druk legt om erbij te horen. Iedereen wil en moet mee en mensen gaan schulden maken om daaraan te voldoen. Uiterlijk vertoon drijft tot het maken van schulden¹¹⁵. Het is nog steeds erg gemakkelijk om geld te krijgen via leningen. Zo bieden banken bij het begin van het schooljaar leningen aan voor het betalen van schoolrekeningen; op het einde van het schooljaar wordt aan pas afgestudeerden een lening aangeboden voor het inrichten van hun eerste woning, je bent verhuisd en krijgt een brief om te vragen of je geld nodig hebt, Carrefour die een kredietkaart aanbiedt voor het betalen van dagelijkse boodschappen, ... Dit gaat de verkeerde richting uit¹¹⁶.

3.7.5 Peperduur krediet

Het krediet, gekoppeld aan een Bancontact/MisterCash-kaart, een kredietkaart of een winkelkaart is erg soepel, wat soms erg welkom is in geval van een onverwachte uitgave. Maar de medaille heeft een keerzijde: zo'n krediet is duur. Dit kan leiden tot ernstige problemen, zeker wanneer er te gretig gebruik van gemaakt wordt. De cijfers van de Centrale voor kredieten aan particulieren staven dat: als steeds meer consumenten verstrikt geraken in de spiraal van overmatige schuldenlast, dan is dat vooral te wijten aan het overdreven gebruik van dergelijk krediet. In 1995 was er een afbetalingsprobleem bij minder dan 60 000 kredietopeningen. Sindsdien zijn de cijfers ontspoord: de Kredietcentrale telde in 2005 bijna 208 082 kredietopeningen waar het mis loopt¹¹⁷. In 2010 is dit aantal opgelopen tot bijna 238 429¹¹⁸.

¹¹² www.lenen.be

¹¹³ www.krefi-partner.be/geldlenen

¹¹⁴ www.leemanskredieten.be

¹¹⁵ Zie bijlagen 2 en 3, vraag 8, interviews afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werkers Britt Goossens en An Vleugels.

¹¹⁶ Zie bijlagen 4 en 6, vraag 8a en 8b, interviews afgenomen op 6 en 14 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet en Katrien Feyaerts.

¹¹⁷ Domont-Naert, F. Evrard, A.-L., Masse, J.-L. (2005, juli/augustus). Betaal- en kredietkaarten. Krediet is nooit gratis. *Test Aankoop (Budget & Recht)*, nr. 181, 22-24.

In tabel 5 wordt informatie gegeven over basiskaarten die een aantal banken aanbieden en dus niet de kredietkaarten van de winkels. Wanneer de titularis van een kaart met kredietopening de terugbetaling van zijn aankopen spreidt over meerdere maanden, moet hij interesten betalen. De wet legt de maximale interestvoet vast (JKP - jaarlijks kostenpercentage) die de kredietverstrekker maximaal mag toepassen¹¹⁹. Die interestvoet schommelt naargelang het bedrag van de kredietopening: 15 procent voor een kredietopening tot € 1250, 13 procent van € 1251 tot € 5000 en 12 procent voor kredietopeningen van meer dan € 5000. Het JKP omvat alle kosten van het krediet (de interesten zelf, de dossierkosten, ...). Als er aan de kaart sowieso een kredietopening verbonden is, moet de jaarlijkse bijdrage eveneens in het JKP begrepen zijn. Het is dus moeilijk om de jaarlijkse kostenpercentages van kaarten met en zonder automatische kredietopening met elkaar te vergelijken. Een blik op de tabel leert dat de meeste banken een JKP toepassen dat dicht in de buurt komt van het toegelaten plafond¹²⁰.

¹¹⁸ NBB (2010). *Statistieken, Centrale voor kredieten aan particulieren - 2010*. Opgevraagd op 3 februari, 2011, via http://www.nbb.be/DOC/CR/CCP/Publications/BRO_CKPSTAT2010N_31122010.pdf

¹¹⁹ Art. 21 van de Wet op het Consumentenkrediet van 1991

¹²⁰ Evrard, A.-L., Vanhee, N. (2009, januari/februari). Op krediet kopen. Te gemakkelijk geld in de winkel. *Test Aankoop (Budget & Recht)*, nr. 202, 32-35.

Tabel 5: Kaarten met kredietopening¹²¹

Kaarten met kredietopening					
Bank	Kaart	Naam	Automatisch aan de kaart gekoppeld?	JKP voor een kredietopening van €2000	Kredietlijn (€)
BANK VAN DE POST	Mastercard	Gespreide betaling		12,99 %	1 250
BNP PARIBAS FORTIS	Visa Classic / MasterCard Classic	Optiline		11 %	2 500
KBC - CBC	KBC-CBC Pinto Visa	Pinto	X	12,99 %	2 500
CENTEA	Pinto Visa	Pinto	X	12,99 %	2 500
CITIBANK	Citi Visa / Citi MasterCard		X	12,98 %	Geval per geval
DEXIA BANK	MasterCard Red	MasterCard Red Flex		11,62 %	1 900
FINTRO	Visa Classic	Optiline		11 %	1 250
ING BELGIË	ING Visa Classic / ING MasterCard Standard	Flexis		12,29 %	1 250

Test-Aankoop en andere consumentenorganisaties geven een tweetal redenen waarom zij altijd al gekant zijn geweest tegen kaarten met een kredietopening. Enerzijds is deze formule duur: de interestvoet kan oplopen tot 15 procent. Anderzijds is ze ook gevaarlijk: indien de consument er zich makkelijk van afmaakt en elke maand alleen het (lage) maandelijkse minimumbedrag terugbetaalt, dan betaalt hij hoofdzakelijk interesten en neemt het kapitaalgedeelte van de schuld nagenoeg niet af. Ook omdat hij te allen tijde opnieuw kan lenen wat hij heeft terugbetaald (zie onderdeel 3.7.1: revolving credit), is de verleiding groot om voortdurend op krediet te leven. Naar een overmatige schuldenlast is het dan maar een heel kleine stap.

¹²¹ Eigen verwerking, gebaseerd op gegevens van www.test-aankoop.be/kredietkaarten

4 Vier maal schuldhulpverlening

4.1 Inleiding

Steeds meer personen worden getroffen door overmatige schuldenlast en hebben bijgevolg problemen met de betaling van hun schulden. Alvorens een vorm van schuldhulpverlening plaatsvindt, is het belangrijk dat de hulpverlener de schuldenlast analyseert en een financiële inventaris en budgetplan opmaakt voor de hulpvrager. Dit wordt toegelicht in het eerste deel van dit hoofdstuk. Vervolgens wordt per hulpverleningsvorm vermeld wat de hulpverlening precies inhoudt, voor wie welke procedure het meest geschikt is, hoe de procedure in praktijk verloopt, het doel ervan en tenslotte de voor- en nadelen verbonden aan elke procedure. De hulpverlening op financieel vlak kan vier verschillende vormen aannemen: budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling.

De bronnen waarop dit hoofdstuk steunt zijn het Cahier Schuldenlast 2: Eerste Hulp Bij Schulden¹²² en de website *eerstehulpbijschulden.be*. Andere bronnen worden bij de desbetreffende alinea geplaatst.

4.2 Een schuldenlast analyseren

De belangrijkste opdracht van een schuldhulpverlener is de juiste basisinformatie verstrekken aan de hulpvrager en indien nodig doorverwijzen naar de geschikte hulpverlening. Om dit te kunnen doen is een minimale analyse van het schuldprobleem noodzakelijk. De analyse bepaalt namelijk het vervolg van het traject. Volgende vier vragen moeten beantwoord worden om een specifiek schuldprobleem te analyseren:

- Hoe zijn de schulden ontstaan?
- Hoe groot is de schuldenlast?
- Om welke soort schulden gaat het?
- Loopt er een minnelijke of een gerechtelijke invordering van de schulden?

¹²² Van Trigt, R., (2010). *Eerste Hulp Bij Schulden. Cahiers Schuldenlast 2*. Brussel: Politeia nv.

4.2.1 *Hoe zijn de schulden ontstaan?*

Deze vraag kan beantwoord worden aan de hand van de oorzaken van schuldoverlast, opgesomd in onderdeel 3.5.

4.2.2 *Hoe groot is de schuldenlast?*

Het is moeilijk absolute uitspraken te doen over wat de beste oplossing is voor een schuldprobleem in relatie tot de omvang van de schuldenlast. De omvang, de grootte van de schuldenlast en het aantal schuldeisers kunnen wel doorslaggevende factoren zijn voor een correcte doorverwijzing naar gespecialiseerde schuldhulpverlening. Bij een tijdelijk of eenmalig betalingsprobleem kunnen afspraken tussen de schuldenaar en de schuldeiser een goede oplossing zijn. Dit kan ook altijd door een beroep te doen op schuldbemiddeling. Wanneer een schuldenaar vooral problemen heeft door een budgetteringsprobleem, maar eigenlijk wel over voldoende inkomen beschikt, kan budgetbegeleiding of budgetbeheer een uitweg bieden. Ook wanneer een schuldenlast grotere of structurele vormen aanneemt, zou schuldbemiddeling kunnen helpen. Bij een grote schuldoverlast of wanneer de schuldoverlast te groot is in verhouding tot iemands inkomen en eigendom, dan is een collectieve schuldenregeling waarschijnlijk de beste oplossing voor de schuldenaar. Maar het is hier ook de meest verregaande oplossing (zowel op persoonlijk als op financieel vlak).

4.2.3 *Om welke soort schulden gaat het?*

Deze vraag kan beantwoord worden aan de hand van de schuldsoorten, opgesomd in onderdeel 3.6.

4.2.4 *Loopt er een minnelijke of een gerechtelijke invordering van de schulden?*

Kennis van de actiemogelijkheden van de schuldeisers en deze informatie delen met een persoon met schuldproblemen is vaak een van de belangrijkste taken van een schuldhulpverlener. Cruciaal bij het beoordelen van de actiemogelijkheden van de schuldeisers is het onderscheid tussen een gerechtelijke invordering en een minnelijke

invordering. In het eerste geval kan de schuldeiser 'dwangmaatregelen' inzetten om een betaling van de schulden te verkrijgen, zoals loonbeslag, de gedwongen verkoop van goederen, enzovoort. In het tweede geval kan geen enkele vorm van dwang worden uitgeoefend tegen de schuldenaar. De minnelijke en gerechtelijke invordering van schulden wordt verder toegelicht in onderdeel 4.5.2.2.4. Een verder uitwijding over wat een schuldeiser kan en mag doen wanneer een schuldenaar zijn schulden niet tijdig betaalt, valt buiten het bestek van deze masterproef.

4.3 Financiële inventaris en budgetplan helpen opmaken

Bij het maken van een analyse kan een inventaris van de inkomsten, de uitgaven en de schulden een goed hulpmiddel zijn. Een financiële inventaris kan een beeld geven over hoe de schulden ontstaan zijn, wat de omvang van de schuldenlast is en om welk soort schulden het precies gaat.

Na het opstellen van een financiële inventaris kan een budgetplan opgesteld worden: de inkomsten en de voorziene uitgaven worden 'gepland' en er wordt geprobeerd om in een schema een budgettair regime vast te leggen dat nodig is om de financiële ademruimte te vinden om de schulden te betalen. De website *budgetplanner.be* helpt bij het maken van een overzicht van iemands inkomsten en uitgaven. In bijlage 1 is een model opgenomen om een indruk te krijgen van de instrumenten om een financiële inventaris en een budgetplan op te stellen.

Een financiële inventaris en een budgetplan kunnen meestal opgesteld worden met de informatie die de hulpvrager geeft. Soms ontbreekt belangrijke informatie en is het nodig contact op te nemen met de schuldeiser om meer informatie in te winnen.

4.4 Bij budgetteringsproblemen: budgetbegeleiding en budgetbeheer

Wanneer iemand zijn budget niet goed kan beheren, zijn budgetbeheer en budgetbegeleiding passende vormen van professionele hulpverlening. Budgetteringsproblemen horen bij de grootste oorzaken van schuldoverlast. Niet iedereen met een budgetteringsprobleem heeft automatisch schuldoverlast, maar het

kan er natuurlijk wel toe leiden.

Het ideale doel is dat na de budgetbegeleiding of het budgetbeheer, de persoon in kwestie wel in staat zal zijn om het eigen budget goed te beheren. Toch is volledige zelfstandigheid voor sommige personen geen haalbare kaart. Budgetbegeleiding of budgetbeheer kan daarnaast ook preventief gebruikt worden om ervoor te zorgen dat een persoon met een budgetteringsprobleem niet verzeilt in schuldoverlast.

Budgetbegeleiding of budgetbeheer kunnen een fundamenteel tekort aan financiële middelen en inkomsten niet opvangen. Wanneer de middelen van een persoon echt ontoereikend zijn, kunnen ze enkel aan schadebeperking doen. Er zal dan in een traject van professionele hulpverlening gezocht moeten worden naar aanvullende oplossingen (zoals - indien mogelijk - het verhogen van het inkomen). Budgetbeheer en budgetbegeleiding kunnen ook aanvullende vormen van hulpverlening zijn bij schuldbemiddeling of bij een collectieve schuldenregeling.

Voor personen die in financiële problemen verzeilen omdat ze hun vermogen niet kunnen beheren door een lichamelijke en/of psychische ziekte bestaat er het voorlopig bewind. Wanneer mensen dermate zwak zijn, stelt het OCMW een voorlopig bewindvoerder aan. De bewindvoerder moet mensen onder andere aanzetten tot het lezen van contracten, alvorens te tekenen. Dit geldt bijvoorbeeld voor misleidende abonnementen in de telecomsector. De voorlopig bewindvoerder ontvangt de inkomsten en stort dan een gedeelte door naar zijn cliënt¹²³. Naast het voorlopig bewind bestaat ook de verlengde minderjarigheid voor ernstig mentaal gehandicapten met een uitgebleven ontwikkeling. Zij mogen bijvoorbeeld geen overeenkomsten afsluiten, geen lening aangaan, niet huwen, niet stemmen, geen huis kopen, geen wettige handtekening plaatsen, enzovoort¹²⁴.

Mensen komen altijd vrijwillig, ze kunnen niet gedwongen worden naar het OCMW te komen, al kunnen ze wel aangespoord worden. Mensen uit hun vriendenkring kunnen hen aanzetten om hulp te zoeken omtrent hun financiële toestand. Ook wanneer de deurwaarder langskomt, zet men vaak uiteindelijk de stap naar het OCMW. Soms worden de raadsleden van het OCMW aangesproken om bij bepaalde gezinnen eens op bezoek te gaan. Scholen contacteren het OCMW soms ook wanneer kinderen vaak

¹²³ Zie bijlage 5, vraag 10, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹²⁴ Zie bijlage 4, vraag 17a, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

afwezig zijn of onverzorgd gekleed zijn¹²⁵. Wanneer een uithuiszetting op komst is, wordt het OCMW hiervan op de hoogte gebracht en contacteren zij deze mensen per brief¹²⁶. Er worden ook dossiers doorverwezen door LAC-medewerkers. Meestal komen mensen op eigen initiatief naar het OCMW naar aanleiding van een incident¹²⁷. Het OCMW komt niet in aanraking met mensen die onmiddellijk in een collectieve schuldenregeling terecht komen¹²⁸. Mensen die plots met een tegenslag geconfronteerd worden, maar voordien geen financiële zorgen hadden, zullen langer wachten om naar het OCMW te stappen. Hoger opgeleiden schamen zich en zullen vaak zelf eerst hun probleem proberen op te lossen¹²⁹. De preventiewerker van Lier brengt de hulpverlening naar de mensen. Er zijn ook onderlinge contacten tussen OCMW's die mensen doorverwijzen omdat zij verhuizen naar een andere gemeente en men enkel van de OCMW-dienstverlening gebruik kan maken in de plaats waar men woonachtig is¹³⁰.

In wat volgt worden enkel de algemene principes van budgetbegeleiding en budgetbeheer bij OCMW's en CAW's besproken. Hoe deze vormen van hulpverlening in de praktijk worden georganiseerd, hangt af van de invulling hiervan door het OCMW en het CAW waar men een beroep op doet.

4.4.1 Budgetbegeleiding

4.4.1.1 Wat en voor wie?

Bij budgetbegeleiding ontvangt de hulpvrager zelf zijn inkomsten en voert hij zelf alle betalingen uit. Hierbij wordt hij met raad en daad bijgestaan door een budgetbegeleider (een maatschappelijk werker). Bij budgetbegeleiding hoeft er geen sprake te zijn van schuldproblemen. De budgetbegeleider tracht een evenwicht te bereiken tussen de inkomsten en de uitgaven en de betalingen van eventuele schulden van de hulpvrager.

¹²⁵ Zie bijlage 2, vraag 14a, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

¹²⁶ Zie bijlage 3, vraag 14a, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels.

¹²⁷ Zie bijlage 5, vraag 14a, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹²⁸ Zie bijlage 2, vraag 12b, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

¹²⁹ Zie bijlage 3, vraag 12b, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels.

¹³⁰ Zie bijlage 4, vraag 14a, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

4.4.1.2 Verloop budgetbegeleiding

De budgetbegeleiding start met het opmaken van een financiële inventaris (zie onderdeel 4.3). Vervolgens bekijken de begeleider en de hulpvrager wat er moet gebeuren om het budget in evenwicht te brengen en te houden.

De volgende stap is het opstellen van een budgetplan (zie onderdeel 4.3). De hulpvrager zal ook dikwijls inspanningen (bijvoorbeeld werk zoeken) moeten leveren en zijn levensstijl (bijvoorbeeld minder de gsm gebruiken of stoppen met roken) moeten aanpassen aan het budgetplan.

De budgetbegeleider zal de hulpvrager intensief begeleiden met het realiseren en uitvoeren van het opgestelde budgetplan. Hij zal opvolgen of de betalingen correct verlopen zoals voorzien, geeft advies en biedt persoonlijke ondersteuning.

Uit de interviews kwam naar voor dat budgetbegeleiding meestal het sluitstuk vormt van budgetbeheer, schuldbemiddeling of collectieve schuldenregeling. Mensen verkrijgen langzaam aan meer vrijheid.

Het OCMW van Herentals heeft zich de vraag gesteld of ze een extra maatschappelijk werker zouden aanwerven om extra budgetteringsdossiers op zich te nemen of om iemand aan te werven die kan helpen bij de uitstroom van het cliënteel schuldhelpverlening. Zij hebben, nu ongeveer zes jaar geleden, gekozen voor de tweede optie. Er is een vormingstraject, genaamd 'Leren Budgetteren', waarbij mensen intensief begeleid worden zodat ze daarna hun budget terug in eigen handen kunnen nemen. Men wil mensen meer zelfredzaam en weerbaarder maken. Zo tracht men te voorkomen dat sommige mensen opnieuw in een problematische schuldsituatie terechtkomen, nadat zij er net weer bovenop waren. Deze vorming vindt plaats in groepen van maximaal vijf personen, maar kan ook individueel wanneer mensen hier de voorkeur aan geven. De maatschappelijk werker benadrukt het voordeel van de groepswerking omdat ervaringen en verhalen uitwisselen met mensen die in hetzelfde schuitje zitten, erg interessant en leerrijk kan zijn. De vorming wordt één maal per week, gedurende 20 weken georganiseerd en duurt ongeveer twee uur. Het cliënteel schuldhelpverlening wordt gecontacteerd wanneer de grootste problemen achter de rug zijn en er ruimte is bij de cliënt om zich te engageren voor een dergelijke cursus. Binnen de vorming is er geen vast lessenpakket: er wordt tijd voorzien om de mensen hun verhaal te laten doen en de cursus te laten evolueren volgens het tempo van de groep. Er wordt gewerkt rond een aantal vaardigheden: zelfstandig een rekening betalen, zicht hebben op hun financiën door bijvoorbeeld een klasseersysteem uit te

bouwen, hoe omgaan met het leefgeld met hierbij specifiek aandacht voor besparingstips, een les over reclame en beïnvloeding, wat gebeurt er als ik mijn rekeningen niet betaal, enzovoort. De vorming is praktijkgericht, waarbij doe-opdrachten centraal staan. De maatschappelijk werker vraagt om eigen materiaal, zoals te betalen rekeningen, mee te brengen en deze worden dan tijdens de vorming ontleed: van wie komt de rekening, over welk bedrag gaat het, tegen wanneer moet ik ze ten laatste betaald hebben, enzovoort. Ook internet bankieren maakt deel uit van het pakket. Deze vorming wordt afgesloten met een nazorg; hierin wordt specifiek gewerkt rond de noden van de individuele cliënt. Budgetbegeleiding vormt de laatste stap van de afbouw. De cliënt ontvangt terug zijn volledige inkomen op zijn eigen rekening. Er wordt dan nog één maal per maand afgesproken, voordat de hulpverlening definitief eindigt¹³¹. Zonder deze vorming blijven sommigen heel lang in budgetbeheer, terwijl ze al lang geen schulden meer hebben, maar maatschappelijk werkers hen niet graag laten gaan. Sommigen zullen voor de rest van hun leven in budgetbeheer zijn. Maatschappelijk werkers vrezen dat het zal mislopen wanneer zij vrijgelaten worden wat hun budget betreft. Hoe dan ook wordt geprobeerd mensen te helpen opnieuw zelfstandig te worden en te behoeden voor de verleidingen van de consumptiemaatschappij¹³². Er blijft een hele groep waarbij wie het niet mogelijk is om de hulpverlening stop te zetten: mensen met psychiatrische problemen, drugs- of alcoholverslaafden, enzovoort. Naar de toekomst toe wil de maatschappelijk werker van het OCMW Herentals met modules gaan werken. Zo kunnen mensen kiezen voor bepaalde modules, die telkens handelen over een specifiek thema en zo gemakkelijker kunnen aansluiten als de cursus reeds gestart is. Zo kan het aantal lessen worden gereduceerd¹³³.

Het OCMW Lier wil specifiek aandacht schenken aan afbouw en uitstroom van hun cliënteel, omdat zij teveel dossiers hebben. Hun preventiemedewerker organiseert hieromtrent een groepswerking; er wordt vertrokken vanuit de noden van de groep zelf¹³⁴.

¹³¹ Zie bijlage 6, interview afgenomen op 14 april 2011 bij maatschappelijk werker Katrien Feyaerts.

¹³² Zie bijlage 2, vraag 17b, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

¹³³ Zie bijlage 6, interview afgenomen op 14 april 2011 bij maatschappelijk werker Katrien Feyaerts.

¹³⁴ Zie bijlage 4, vraag 1, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

4.4.1.3 Doel budgetbegeleiding

Het doel is vermijden dat de hulpvrager in dezelfde moeilijkheden hervalt. Het ideale einddoel van budgetbegeleiding is echter dat ze zichzelf overbodig maakt. De budgetbegeleider werkt dan ook actief naar het moment toe waarop de begeleide persoon het financieel beheer weer volledig in eigen handen kan nemen. Dit is helaas niet altijd haalbaar. Dit werd door alle geïnterviewden vermeld en ook het huisbezoek samen met maatschappelijk werker An Vleugels bij de cliënte die in budgetbeheer was, bevestigde dit. De cliënte wenste, nadat haar schulden zijn afbetaald, nog begeleid te worden door de maatschappelijk werker. De redenen zijn tweërlei: ten eerste is het persoonlijk contact met de maatschappelijk werker bijzonder goed en ten tweede omdat de cliënte vreest dat zij anders opnieuw met schulden geconfronteerd zal worden.

4.4.1.4 Voor- en nadelen van budgetbegeleiding

Budgetbegeleiding heeft als voordeel dat de maatschappelijk werker de schuldenaar helpt met zijn persoonlijke administratie zoals het betalen van rekeningen en het inventariseren van de schulden. Daarnaast verzorgt de schuldenaar zelf zijn betalingen en is hij verantwoordelijk voor de uitvoering van het budgetplan. Echter dient hierbij opgemerkt te worden dat wanneer de schuldenaar de betalingen niet goed verzorgt en zijn budgetplan niet goed opvolgt, dit zijn eigen verantwoordelijkheid is.

4.4.2 Budgetbeheer

4.4.2.1 Wat en voor wie?

Budgetbeheer is aangewezen wanneer de schuldenaar moeite heeft met het zelfstandig betalen van zijn rekeningen, het bijhouden van een administratie en het volgen van zijn budgetplan. Bij budgetbeheer ontvangt de budgetbeheerder (een maatschappelijk werker) het inkomen van de hulpvrager en voert een deel van de betalingen uit. De hulpvrager zal maar over een deel van zijn eigen inkomen beschikken om zo minstens aan dagelijkse kosten, zoals de aankoop van eten, tegemoet te komen. Ook bij budgetbeheer hoeft de hulpvrager niet noodzakelijk schulden te hebben.

4.4.2.2 Verloop budgetbeheer

Budgetbeheer volgt de eerste twee stappen van budgetbegeleiding: er wordt een financieel inventaris en een budgetplan opgesteld. Het grote verschil met budgetbegeleiding is dat het OCMW of CAW kan voorstellen om het beheer van iemands geld (meestal) tijdelijk over te nemen. De maatschappelijk werker regelt, in tegenstelling tot budgetbegeleiding, zelf - in overleg met de schuldenaar - de maandelijkse betalingen. De maatschappelijk werker ontvangt de inkomsten en doet de betalingen van vaste kosten en schulden in plaats van de schuldenaar. Dit gebeurt meestal via een volmacht op een bankrekening op naam van de begeleide persoon. De budgetbeheerder betaalt in de plaats van de begeleide persoon. Budgetbeheer kan zo meer dan budgetbegeleiding verzekeren dat een budgetplan zoals voorzien wordt uitgevoerd.

De hulpvrager krijgt alleen leefgeld voor zijn dagelijkse kosten. Dit is het deel van zijn inkomen dat hij krijgt doorgestort na aftrek van de betalingen die de budgetbeheerder doet. Dit leefgeld dient meestal alleen voor dagelijkse aankopen van levensmiddelen en hygiëneproducten. In andere gevallen kan de begeleide persoon een grotere eigen verantwoordelijkheid hebben (of krijgen in de loop van het traject) in het betalen van vaste kosten.

Budgetbeheer wordt geleidelijk aan afgebouwd. Er wordt gewerkt met een budgetrekening en een afnamerekening. Het leefgeld wordt gestort op de afnamerekening. Wanneer budgetbeheer afgebouwd wordt, zal de maatschappelijk werker het leefgeld slechts tweewekelijks of maandelijks storten, in plaats van één keer per week, zodat de begeleide persoon het leefgeld zelf moet verdelen over de maand. Daarnaast moeten ze zelf een aantal facturen betalen. Op het einde wordt het volledige inkomen op de afnamerekening gestort en moeten zij alle betalingen doen. De maatschappelijk werker kan de betalingen dan nog controleren, alvorens de hulpvrager de overstap maakt naar zelfstandigheid en terug alles zelf zal beheren. Wanneer de volledige hulpverlening werkelijk beëindigd wordt en iemand volledig schuldenvrij is, wordt er niet meer gecontroleerd. Men gaat ervan uit dat mensen zullen terugkomen wanneer zij terug moeilijkheden ervaren bij de betaling van hun facturen of aflossing van hun schulden¹³⁵. Bij het OCMW Turnhout wordt er op het einde van de volledige hulpverlening gedurende een jaar een nazorg in

¹³⁵ Zie bijlagen 2 en 3, vraag 17a, interviews afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werkers Britt Goossens en An Vleugels.

budgetbegeleiding aangeboden¹³⁶. Daarnaast zijn er ook mensen die voor de rest van hun leven in budgetbegeleiding willen blijven¹³⁷ ¹³⁸. Het OCMW van Lier wil extra aandacht besteden aan de uitstroom van haar cliënteel en de nazorg beperken¹³⁹.

Sommigen leveren veel inspanningen om uit de schulden te geraken. Een goedbetaalde baan en op voorwaarde dat men let op wat men uitgeeft, laat toe veel schulden op korte termijn af te betalen. Daartegenover staan mensen met een werkloosheidsuitkering die moeilijk aan werk geraken omdat ze laaggeschoold zijn, zich enkel een slecht geïsoleerde woning kunnen veroorloven waardoor zij met hoge energiefacturen geconfronteerd worden en daarbovenop een schuldenberg van enkele tienduizenden euro's hebben: voor hen is het niet eenvoudig om uit de problemen te raken, laat staan niet te hervallen in dezelfde moeilijkheden¹⁴⁰. Sommigen verzeilen opnieuw in een drugproblematiek en maken daardoor opnieuw schulden¹⁴¹.

Net zoals mensen niet verplicht kunnen worden beroep te doen op de diensten van het OCMW, kunnen zij ook niet gedwongen worden in budgetbegeleiding of budgetbeheer te gaan. Wanneer de maatschappelijk werker merkt dat er bestedingsproblemen zijn, gebeurt het dat budgetbeheer of -begeleiding gekoppeld wordt aan het bekomen van een toelage. Dit gebeurt mondeling en dit wordt door de hulpvrager aanvaard. Als mensen wensen te stoppen met de begeleiding, dan is dit toegelaten¹⁴². Soms haken mensen al af voordat de hulpverlening effectief is opgestart, omdat ze horen dat ze moeten toekomen met ongeveer 55 euro per week. OCMW's trachten dan iets meer te voorzien zodanig dat de hulpverlening toch mogelijk wordt, maar alles is afhankelijk van het inkomen¹⁴³. Wanneer mensen meer geld vragen voor een specifieke aankoop en datgene wat zij vragen is gegrond en mogelijk binnen het budget, dan wordt dit ook gegeven. Dit wordt dan afgehouden van het eigen inkomen¹⁴⁴. De maatschappelijk werker van het OCMW Lier benadrukt dat budgetbeheer vrijwillig is, maar niet meer

¹³⁶ Zie bijlage 5, vraag 1, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹³⁷ Zie bijlage 5, vraag 17a, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹³⁸ Zie bijlage 4, vraag 17a, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

¹³⁹ Zie bijlage 4, vraag 17a, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

¹⁴⁰ Zie bijlage 3, vraag 17b, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels.

¹⁴¹ Zie bijlage 5, vraag 17b, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹⁴² Zie bijlagen 2 en 3, vraag 14b, interviews afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werkers Britt Goossens en An Vleugels.

¹⁴³ Zie bijlage 5, vraag 18, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹⁴⁴ Zie bijlage 3, vraag 18, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels.

vrijblijvend. Iedereen zal gebonden worden door afspraken en contracten. Het kan stopgezet worden op wens van de cliënt, maar wanneer zij dan wensen terug te komen, is het wel onder bepaalde voorwaarden¹⁴⁵.

4.4.2.3 Doel budgetbeheer

Net als bij budgetbegeleiding is het ideale doel dat budgetbeheer zichzelf overbodig maakt. De begeleider werkt ook actief naar het moment waarop de begeleide persoon het financieel beheer weer volledig in eigen handen kan nemen, wat niet steeds haalbaar is. Budgetbegeleiding kan, nadat het budgetbeheer afgerond is, een tussenstap zijn op weg naar volledige zelfstandigheid.

4.4.2.4 Voor- en nadelen van budgetbeheer

Budgetbeheer biedt de schuldenaar het voordeel dat hij zeker kan zijn dat alle rekeningen correct en tijdig betaald worden. Verder kan hij geen onverantwoorde uitgaven meer doen. Door budgetbeheer wordt vermeden dat de schuldenaar bijvoorbeeld consumptieproducten koopt waarvoor hij niet het nodige geld heeft en dan schulden maakt. De schuldenaar kan het verlies van vrijheid met betrekking tot betalingen als nadeel ervaren. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat zowel budgetbegeleiding als budgetbeheer geen oplossing bieden voor grote schuldproblemen. In dat geval dient de persoon met overmatige schuldenlast beroep te doen op schuldbemiddeling of op een collectieve schuldenregeling.

4.5 Bij schuldoverlast: schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling

Niet iedereen met een budgetteringsprobleem heeft automatisch een schuldoverlast, maar het kan er wel toe leiden. Wanneer dit budgetteringsprobleem aanleiding geeft tot het ontstaan en, vooral, het voortduren van schuldproblemen, kan een combinatie van schuldbemiddeling of collectieve schuldenregeling met budgetbegeleiding of budgetbeheer de meest passende oplossing zijn.

¹⁴⁵ Zie bijlage 4, vraag 18, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

4.5.1 Schuldbemiddeling

4.5.1.1 Wat en voor wie?

Schuldbemiddeling is een dienstverlening die de wijze van terugbetaling van een schuldenlast regelt. Schuldbemiddeling is geen gerechtelijke procedure maar is wel wettelijk geregeld door de Wet op het Consumentenkrediet van 1991. Wanneer er in een schuldenlast schulden uit consumentenkredieten zitten, dan mag schuldbemiddeling enkel uitgevoerd worden door:

- Instellingen die een erkenning van de bevoegde overheid hebben en zo de toestemming hebben om deze schuldbemiddeling aan te bieden. In Vlaanderen is dit een OCMW of CAW met een erkenning voor schuldbemiddeling, dat deze dienstverlening gratis aanbiedt. De meeste OCMW's en CAW's hebben erkende schuldbemiddelaars in dienst.
- Advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders. In de praktijk bieden vooral advocaten schuldbemiddeling aan. Wanneer een advocaat optreedt als schuldbemiddelaar is dit uiteraard niet gratis. De uitzondering hierop is de pro-Deoadvocaat¹⁴⁶. In de praktijk komt het minder vaak voor dat zij optreden als schuldbemiddelaar .

Zelfs wanneer er maar één kleine consumentenschuld deel uitmaakt van een grote schuldenlast valt schuldbemiddeling onder de wettelijke regeling. Wanneer de schuldenlast bijvoorbeeld alleen bestaat uit huurachterstallen, onbetaalde energierekeningen of fiscale schulden en geen schulden uit consumentenkredieten bevat, mag in principe iedereen als schuldbemiddelaar optreden. Ook personen met dit soort schuldenlast kunnen een beroep doen op OCMW's en CAW's met een erkenning voor schuldbemiddeling en op advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders. Schuldbemiddeling, ook bij een schuldenlast zonder een consumentenkrediet, is vaak een zeer complexe zaak.

In wat volgt worden enkel de algemene principes van schuldbemiddeling bij OCMW's en CAW's besproken. Hoe dit in de praktijk precies wordt georganiseerd, hangt af van de invulling door het OCMW of het CAW waar men een beroep op doet.

¹⁴⁶ Iedereen die een advocaat nodig heeft en kan aantonen dat hij/zij over onvoldoende inkomsten beschikt, heeft recht op gratis rechtsbijstand, verleend door een pro-Deoadvocaat.

4.5.1.2 Verloop schuldbemiddeling door OCMW's en CAW's

Bijna alle OCMW's en een groot deel van de CAW's zijn in Vlaanderen door de overheid erkend om aan schuldbemiddeling te doen. Enkel OCMW's en CAW's kunnen erkend worden. Een erkende instelling voor schuldbemiddeling bestaat uit een (multidisciplinair) team: een jurist en maatschappelijk werkers. Zo is er aandacht voor zowel administratief-technische, emotionele of psychosociale ondersteuning als voor de juridische aspecten van schuldoverlast. Hierbij komt dat OCMW's en CAW's de nodige ervaring, kennis van zaken en hulpmiddelen hebben om grondig en degelijk financiële problemen in een inventaris te vatten en om realistische budgetplannen op te maken om zo de schuldbemiddeling doordacht, menselijk en efficiënt te organiseren.

Aangezien OCMW's en CAW's integrale hulpverlening aanbieden, kunnen ze van een cliënt desnoods verlangen dat ze ook in andere hulpverleningsvormen van het OCMW of CAW stappen: vaak verwachten OCMW's en CAW's bijvoorbeeld dat cliënten met schulden door budgetproblemen ook in budgetbegeleiding of budgetbeheer gaan. In onderdeel 4.5.2.2.4 worden deze gecombineerde werkvormen verder toegelicht.

Door de stijgende schuldenlast (zie onderdeel 1.5) in Vlaanderen is er een sterke toeloop naar schuldbemiddeling bij OCMW's en CAW's. Het gevolg is dat sommige instellingen voor schuldbemiddeling kampen met wachtlijsten; wat niet betekent dat de hulpvrager niet geholpen zal worden. Het is mogelijk dat er al een andere dienstverlening wordt opgestart of dat er informatie en advies wordt gegeven in afwachting van het effectief opstarten van schuldbemiddeling. De geïnterviewde maatschappelijk werkers zijn het er over eens dat de werkingsmiddelen beperkt zijn, waardoor het aanleggen van wachtlijsten soms onvermijdelijk is. Zij doen het mogelijke binnen hun beperkte tijd¹⁴⁷. Schulddossiers zijn vaak zeer ingewikkeld waardoor een grondige analyse en degelijke hulpverlening de nodige tijd vraagt¹⁴⁸. Bij de opstart van schuldbemiddeling is vooropgesteld dat er een maximaal dossierpakket van 30 dossiers zou zijn per voltijds equivalent maatschappelijk werker. Per dossier wordt dan verwacht dat een integrale hulpverlening wordt aangeboden: het administratieve, maar ook het psycho-sociale aspect. Er is te weinig tijd om deze integrale hulpverlening aan te bieden: bij het OCMW van Turnhout heeft men nu 40

¹⁴⁷ Zie bijlage 2, vraag 15, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

¹⁴⁸ Zie bijlage 6, interview afgenomen op 14 april 2011 bij maatschappelijk werker Katrien Feyaerts.

dossiers per voltijds maatschappelijk werker¹⁴⁹. Men probeert wachtlijsten te vermijden omdat het OCMW-cliënteel onmiddellijk geholpen wil worden en moeite heeft met wachten totdat zijn/haar aanvraag behandeld wordt. Wanneer de maatschappelijk werker de schuldenaar na enkele maanden contacteerde, was deze laatste vaak al van de wachtlijst verdwenen: ze hadden geen interesse meer. Wanneer mensen uiteindelijk de stap durven zetten naar een OCMW, is het dringend (en vaak al te laat). Deze mensen willen en moeten dan ook meteen geholpen worden. Wanneer zij toch met een wachtlijst geconfronteerd worden, worden nieuwe leningen aangegaan om andere leningen te compenseren, worden enkel interesten betaald, ... of gaan zij naar een pro-Deadvocaat om een procedure collectieve schuldenregeling aan te vragen¹⁵⁰. Er wordt meestal geen wachtlijst gehanteerd: de maatschappelijk werker spendeert minder tijd per cliënt¹⁵¹. Ze verdelen hun tijd over meer cliënten, wat de kwaliteit van de dienstverlening niet ten goede komt¹⁵². Er worden soms maatregelen door de overheid genomen waar geen personeel tegenoverstaat. Dit in tegenstelling tot bij het leefloon: het aantal leefloondossiers bepaalt hoeveel subsidies het OCMW hiervoor krijgt en het aantal maatschappelijk werkers¹⁵³.

Wanneer er een aanzienlijke schuld is en het budget is beperkt, dan zijn OCMW's genoodzaakt deze mensen onmiddellijk door te verwijzen naar een collectieve schuldenregeling.

Schuldbemiddeling bij een OCMW of CAW omvat meestal volgende stappen¹⁵⁴:

- *Stap 1*: De schuldenaar neemt contact op met het OCMW of CAW.
- *Stap 2*: Intakegesprek: een eerste kennismaking. Er wordt gezocht naar de gepaste hulpverlening: Is schuldbemiddeling de beste oplossing en wat zijn de eventuele alternatieven? Is er aanvullend bepaalde bijstand wenselijk? Welke inkomsten en uitgaven zijn er? Welke contracten lopen? Is er een medische problematiek?

¹⁴⁹ Zie bijlage 5, vraag 15, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹⁵⁰ Zie bijlage 5, vraag 20, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹⁵¹ Zie bijlagen 2 en 5, vraag 15, interviews afgenomen op 26 en 28 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels en diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹⁵² Zie bijlagen 2 en 5, vraag 15 en 20, interviews afgenomen op 26 en 28 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels en diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹⁵³ Zie bijlage 4, vraag 15, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

¹⁵⁴ Van de Pol, N. (2011). Jaarverslag dienst schuldbemiddeling OCMW Turnhout 2010.

- *Stap 3:* Als er voor schuldbemiddeling gekozen wordt, zal uitgelegd worden wat de procedure is en wie de betrokken actoren zullen zijn (de schuldenaar, de schuldeiser, de maatschappelijk werker, de jurist, eventueel andere hulpverleners, ...). Vaak wordt er ook gepeild naar de motivatie van de schuldenaar, om te achterhalen of hij voldoende gemotiveerd is om de schuldbemiddeling tot een goed einde te brengen.
- *Stap 4:* Overeenkomst tussen aanvrager en de erkende dienst voor schuldbemiddeling. Voor het opstarten van een schuldbemiddeling wordt er een overeenkomst opgemaakt tussen de schuldenaar en het OCMW of CAW. Dit is een modelovereenkomst waarvan de inhoud door de Vlaamse overheid is vastgelegd. De schuldeisers worden in kennis gesteld van de aanvang van de schuldbemiddeling en de overzichten van de schulden worden opgevraagd.
- *Stap 5:* Opstellen van een financiële inventaris van de schulden en een budgetplan. Er wordt bekeken of de schuldproblemen nog op een redelijke termijn opgelost kunnen worden.
- *Stap 6:* Gegrondheid van de schulden. De schuldbemiddelaar zal nagaan of de schulden gegrond zijn. Dit betekent dat hij zal onderzoeken of de schuldvorderingen van de schuldeiser wel correct zijn. Is er een (correct) contract afgesloten? Zijn de schulden niet verjaard? Is de schuld al niet betaald? Moet een advocaat ingeschakeld worden om de schuld te betwisten?
- *Stap 7:* De bemiddeling. De schuldbemiddelaar zal nu echt bemiddelen tussen schuldenaar en schuldeisers met als doel een regeling te treffen over de wijze van terugbetaling van de schuldenlast. Hij probeert om tot redelijke en haalbare afbetalingsplannen te komen. Hij is bevoegd om de schuldeisers te vragen naar een vermindering van de kosten, het schrappen van interesten, het gespreid terugbetalen van de schulden, enzovoort, om zo te komen tot een afbetalingsplan. Als de schuldenaar daarmee akkoord gaat, wordt er daarna gestart met budgetbeheer of -begeleiding. Indien de schuldeiser akkoord gaat met het afbetalingsplan, belooft hij geen verdere stappen te ondernemen om de schuld in te vorderen, wanneer de schuldenaar zich aan de gemaakte afspraken houdt.

Na de bemiddeling wordt de hulpvrager vaak nog opgevolgd. De schuldbemiddelaar onderzoekt of de schuldenaar zich aan de bemiddelde betalingsafspraken houdt. Het is ook mogelijk dat de schuldbemiddelaar voor een bepaalde periode het aanspreekpunt

blijft voor de schuldeiser als de bemiddelde afspraken niet worden nageleefd.

Wanneer een cliënt zijn traject positief doorloopt en schuldenvrij is, wordt hem nog een nazorgtraject aangeboden. Gedurende één jaar kan de betrokkene nog in budgetbegeleiding blijven om op die manier stelselmatig en zelfstandig zijn budget terug over te nemen. Wanneer een cliënt schuldenvrij is en toch nog langer in budgetbeheer wenst te blijven, zal hij of zij doorverwezen worden naar een maatschappelijk werker van het team langlopende hulpverlening (zie ook onderdeel 4.4.1)¹⁵⁵.

De geïnterviewde maatschappelijk werkers hadden het enkel over budgetbeheer met en zonder schulden en de collectieve schuldenregeling. Over schuldbemiddeling op zich werd door geen van hen gesproken.

4.5.1.3 Doel schuldbemiddeling¹⁵⁶

Het doel van schuldbemiddeling is mensen met overmatige schuldenlast te ondersteunen bij het beheren van hun inkomsten en uitgaven. De schuldbemiddelaar zal, in overleg met de hulpvrager, een afbetalingsplan opstellen voor zijn schulden en ook garanderen dat de schuldenaar en zijn gezin een menswaardig bestaan kunnen leiden.

4.5.1.4 Voor- en nadelen van schuldbemiddeling

De schuldenaar geniet het voordeel dat de schuldbemiddelaar met de schuldeisers zal onderhandelen over de afbetaling van de schulden. Verder zal hij ook nagaan of de schulden terecht en niet verjaard zijn. Schuldbemiddeling is een gratis dienstverlening bij OCMW's en CAW's. Dit in tegenstelling tot schuldbemiddeling door advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders. Schuldbemiddeling heeft als nadeel dat er geen zekerheid is dat de schuldeisers akkoord zullen gaan met een vooropgesteld afbetalingsplan. Voor structurele schuldproblemen is schuldbemiddeling niet voldoende, dan is collectieve schuldenregeling mogelijk een betere oplossing.

¹⁵⁵ Van de Pol, N. (2011). Jaarverslag dienst schuldbemiddeling OCMW Turnhout 2010.

¹⁵⁶ *Schuldbemiddeling. Dienst budget & schuldbemiddeling*. (2011). Opgevraagd op 20 februari, 2011, via <http://www.ocmw-heist-op-den-berg.be/schuldbemiddeling.htm>

4.5.2 Collectieve schuldenregeling

4.5.2.1 Wat en voor wie?

Vaak worden de begrippen 'schuldbemiddeling' en 'collectieve schuldenregeling' door elkaar of zelfs verkeerd gebruikt. Een collectieve schuldenregeling (ook wel foutief 'collectieve schuldbemiddeling' genoemd) is de meest verregaande vorm van schuldhulpverlening. Het is een gerechtelijke procedure, bedoeld om ernstige situaties van schuldoverlast aan te pakken. Deze regeling dringt zich op als blijkt dat mensen er - zelfs met een afbetalingsplan - nooit nog in zullen slagen uit hun schulden te raken. Bemiddelen met schuldeisers heeft in deze situatie dan ook geen zin.

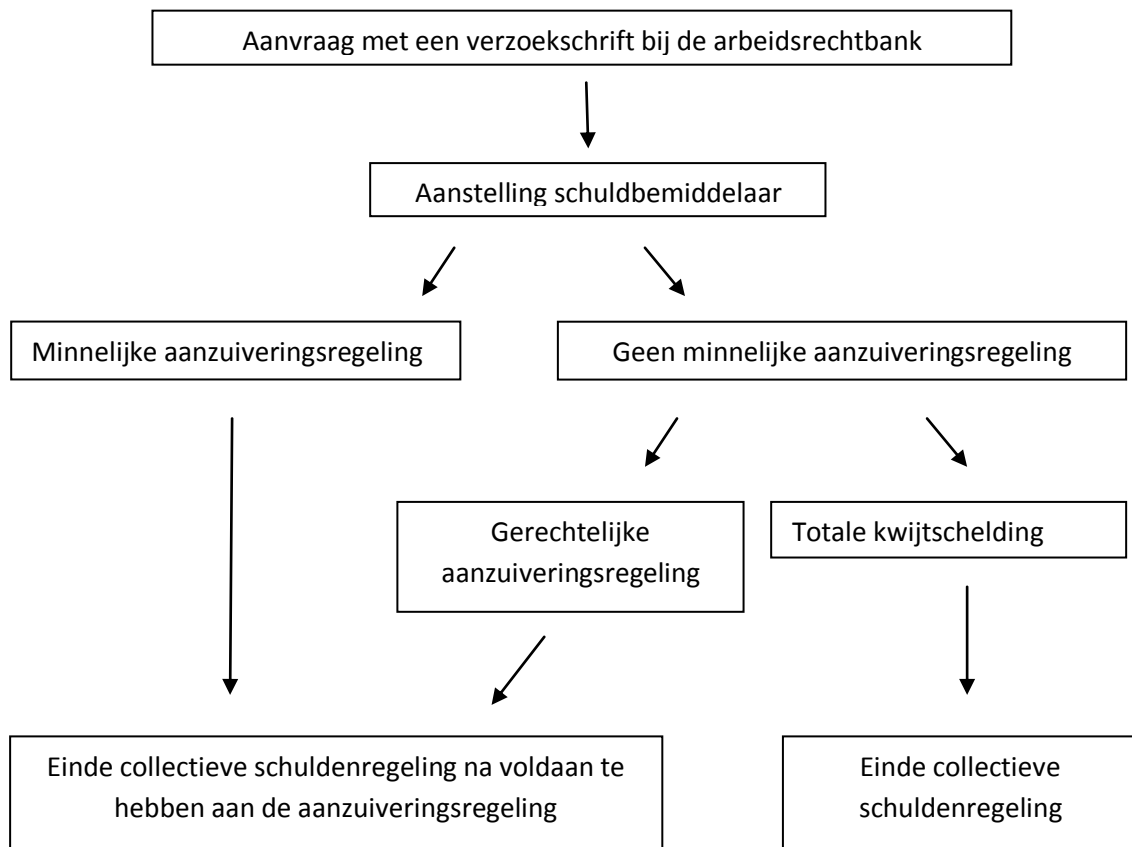
Volgende voorwaarden bepalen of een aanvrager van een collectieve schuldenregeling hiervoor in aanmerking komt:

- Niet in staat zijn 'op duurzame wijze' de schulden te betalen. Het moet gaan over grote, structurele schulden, die onmogelijk terugbetaald kunnen worden binnen een redelijke termijn. Tijdelijke betalingsproblemen volstaan niet. De schuldenlast moet ook voldoende omvangrijk zijn in verhouding tot het inkomen van de schuldenaar.
- Personen mogen niet doelbewust hun onvermogen (hun schuldoverlast) hebben bewerkstelligd. Deze voorwaarde stelt in de praktijk weinig problemen.
- Geen handelaar. Voor handelaars zijn er het faillissement en de Wet op de Continuïteit van Ondernemingen. Zes maanden na het stopzetten van de handelsactiviteiten of na het afsluiten van een faillissement kunnen ze wel toegelaten worden. Beoefenaars van een vrij beroep, landbouwers, personen zonder beroep, loon- en weddetrekkenden, ambachtslui, zelfstandige zaakvoerders van een bvba of nv komen wel in aanmerking voor de collectieve schuldenregeling¹⁵⁷.
- Rechtspersonen en vennootschappen zoals een bvba, nv of vzw's komen niet in aanmerking. Enkel 'mensen' die geen handelaar zijn.

¹⁵⁷ Artikel 1675/2 van het Gerechtelijk Wetboek

- Geen herroeping (zie onderdeel 4.5.2.2.7) van een eerdere collectieve schuldenregeling. Vijf jaar na een herroeping kan de schuldenaar wel weer toegelaten worden tot een nieuwe collectieve schuldenregeling¹⁵⁸.

4.5.2.2 Verloop collectieve schuldenregeling



Figuur 1: Schematisch overzicht van een collectieve schuldenregeling

Bovenstaand schema wordt in de hierna volgende paragrafen verduidelijkt.

¹⁵⁸ Artikel 1675/2 en Artikel 1675/15 van het Gerechtelijk Wetboek

4.5.2.2.1 Het opstarten van de procedure

Een collectieve schuldenregeling moet bij de arbeidsrechtbank aangevraagd worden met een verzoekschrift. Dit kan door het verzoekschrift met bewijsstukken, in tweevoud, af te geven aan de griffie van de rechtbank in het arrondissement waar de schuldenaar woont of door twee identieke exemplaren te versturen met een aangetekende brief naar de arbeidsrechtbank¹⁵⁹. Voor het opstellen van dit verzoekschrift kan iedereen een beroep doen op een pro-Deadvocaat. Sommige OCMW's en CAW's zullen ook gratis bijstand verlenen bij het opstellen van het verzoekschrift. De schuldenaar heeft ook de mogelijkheid dit zelf te doen.

In het verzoekschrift moet onder meer het volgende staan:

- de identiteitsgegevens van de aanvrager, zijn echtgenoot en alle samenwonenden en van alle schuldeisers;
- de volledige financiële situatie van de schuldenaar (inclusief financiële gegevens van de personen die met de aanvrager samenwonen maar die zelf geen collectieve schuldenregeling aanvragen) en de juiste omvang en de onderdelen van de schuldenlast;
- de redenen van het ontstaan van de schuldoverlast.

Wanneer een verzoekschrift onvolledig is, zal de rechtbank vragen om het aan te vullen. De aanvrager krijgt dan nog de mogelijkheid aanvullende informatie of documenten aan de rechter te bezorgen. Doet hij dit niet, dan zal de rechter meestal concluderen dat van de aanvraag wordt afgezien.

De rechter onderzoekt de aanvraag en laat uiteindelijk alleen toe wie aan de voorwaarden voldoet (zie onderdeel 4.5.2.1). Als de collectiever schuldenregeling wordt geweigerd, kan de aanvrager nog in hoger beroep gaan. Een andere rechtbank, het bevoegde arbeidshof, zal dan opnieuw over de aanvraag oordelen.

¹⁵⁹ Artikel 1675/4 van het Gerechtelijk Wetboek

Artikel 1675/7 §3 van het Gerechtelijk Wetboek vermeldt:

De beschikking van toelaatbaarheid houdt voor de verzoeker het verbod in om, behoudens toestemming van de rechter:

- *enige daad te stellen die een normaal vermogensbeheer te buiten gaat;*
- *enige daad te stellen die een schuldeiser zou bevoordelen, behoudens de betaling van een onderhoudsschuld voor zover deze geen achterstallen betreft;*
- *zijn onvermogen te vergroten.*

4.5.2.2 Aanstelling van een schuldbemiddelaar

Wanneer iemand wordt toegelaten tot de collectieve schuldenregeling stelt de rechter onmiddellijk een schuldbemiddelaar aan¹⁶⁰. Een schuldbemiddelaar in een collectieve schuldenregeling vervult niet dezelfde rol als bij schuldbemiddeling. De schuldbemiddelaar in de collectieve schuldenregeling heeft een gerechtelijk mandaat.

Als schuldbemiddelaar treden in Vlaanderen volgende personen en instellingen op:

- Een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder (of een andere gerechtelijke mandataris zoals een curator)
- OCMW's met een erkenning voor schuldbemiddeling¹⁶¹

In de praktijk zijn het vooral advocaten die aangesteld worden. CAW's laten zich niet aanstellen als schuldbemiddelaars bij een collectieve schuldenregeling. Slechts een beperkt aantal OCMW's met een erkenning voor schuldbemiddeling laat zich aanstellen. Dit werd bevestigd door de maatschappelijk werker van het OCMW Lille: er werd een OCMW-dienst die zich specifiek bezighield met collectieve schuldenregelingen opgedoekt, omdat deze te weinig aanvragen kreeg¹⁶². Ook de maatschappelijk werker van het OCMW Vorselaar zei dat wanneer in het verzoekschrift expliciet gevraagd werd om het OCMW aan te stellen als schuldbemiddelaar, dit toch niet vaak gebeurt¹⁶³. Het OCMW Turnhout heeft veel moeten pleiten opdat de arbeidsrechter ook dossiers aan

¹⁶⁰ Artikel 1675/6, § 2 van het Gerechtelijk Wetboek

¹⁶¹ Artikel 1675/17, § 1 van het Gerechtelijk Wetboek

¹⁶² Zie bijlage 2, vraag 22a en 22b, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

¹⁶³ Zie bijlage 3, vraag 24, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels.

hen toewees. De arbeidsrechter begrijpt dat sommige mensen (psychiatrische patiënten en mensen met een drugsproblematiek) te zwak zijn en dat ze ondersteuning behoeven van het OCMW. Maar de arbeidsrechter vond in het verleden dat een OCMW te subjectief is en zijn rol onvoldoende objectief waarmaakt tussen schuldenaar en schuldeiser. Het OCMW Turnhout heeft voor de arbeidsrechter benadrukt dat maatschappelijk werkers meer de zijde van de schuldenaar zullen kiezen, maar dat de schuldbemiddelaar van het OCMW zo objectief mogelijk is. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen: er is een dossierstop en de arbeidsrechter heeft zelf gevraagd terug dossiers te mogen doorgeven aan het OCMW Turnhout. De maatschappelijk werkers van de OCMW's van Lille, Herentals, Lier en Vorselaar vermelden de 'ons kent ons'-mentaliteit tussen rechters en advocaten. Het is een beroepsgroep en ze voorzien elkaar van werk¹⁶⁴.

De rechter stelt meestal een schuldbemiddelaar aan die op een beurtrollijst bij de rechtbank staat. De aanvrager van een collectieve schuldenregeling kan in zijn verzoekschrift vragen om de aanstelling van een specifieke schuldbemiddelaar (een bepaalde advocaat of een specifiek OCMW). Zowel de rechter als de specifieke schuldbemiddelaar zelf zijn vrij om hierop in te gaan: ze kunnen het dus gewoon weigeren.

Een advocaat of een OCMW als schuldbemiddelaar maakt natuurlijk wel een verschil: OCMW's kunnen intern doorverwijzen naar integrale en empowerende hulpverlening en zijn ervaren in het omgaan met kwetsbare doelgroepen met lage inkomens.

Als schuldbemiddelaar ben je tegelijkertijd bemiddelaar, onderhandelaar en hulpverlener. Je moet oog hebben voor de belangen van de 'zwakke', de schuldenaar en de 'machtige', de schuldeiser. Een goede schuldbemiddelaar zal diegene zijn die de beste financiële oplossingen voor iedereen kan vinden¹⁶⁵. De bevroegde schuldbemiddelaars kunnen terugvallen op de juridische dienst van hun OCMW en leerden door de jaren heen met welke bedragen zowel hun cliënt als de schuldeiser tevreden zijn en wat haalbaar is¹⁶⁶. Er dient wel over gewaakt te worden dat men niet enkel interesten afbetaalt en er bijgevolg niets van de schuld verdwijnt¹⁶⁷. Maatschappelijk assistenten kunnen advies vragen aan hun teamleider. Wanneer deze

¹⁶⁴ Zie bijlagen 2, 3, 4, 6, interviews afgenomen op 26 maart, 6 en 14 april 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens, An Vleugels, Hilde Havermaet en Katrien Feyaerts.

¹⁶⁵ De Maertelaere, G. (januari 2010). *Eerste hulp bij schulden: Juridische, professionele en maatschappelijke situering van schuldbemiddeling*. Brussel: Erasmushogeschool.

¹⁶⁶ Zie bijlagen 2 en 5, vraag 4, interviews afgenomen op 26 en 28 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens en diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹⁶⁷ Zie bijlage 2, vraag 4, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

laatste negatief advies geeft, kunnen de maatschappelijk assistenten de boodschap ook zo doorgeven aan hun cliënt. Zo wordt de vertrouwensrelatie tussen de maatschappelijk assistent en de cliënt niet geschaad¹⁶⁸. Binnen een collectieve schuldenregeling is het evenwicht in belangen tussen schuldeiser en schuldenaar makkelijker te vinden omdat onder andere de interesten stoppen. Bij budgetbeheer is dit soms moeilijk omdat er in het slechtste geval enkel interesten afbetaald worden en dan heeft het geen zin. Maatschappelijk werkers houden wel in hun achterhoofd dat de schuldenaar deze schulden wel zelf gemaakt heeft. Soms gaat dit om overlevingsschulden. Schuldeisers staan machtig ten opzichte van het zwakke OCMW-clienteel. Maatschappelijk werkers dienen dan als buffer en gaan in onderhandeling¹⁶⁹.

De communicatie tussen arbeidsrechtbanken, juridische bemiddelaars en OCMW's verloopt niet altijd goed. Rechters en advocaten zijn niet altijd voldoende geïnformeerd over wat OCMW's kunnen betekenen voor hun schuldenaars. Juridische schuldbemiddelaars zouden hun cliënteel kunnen doorverwijzen naar het OCMW voor een tussenkomst voor socio-culturele participatie of een huurtoelage¹⁷⁰. Daarnaast is de communicatie tussen juridische schuldbemiddelaars en hun cliënteel dikwijls vaag en beperkt. Het cliënteel is vaak niet op de hoogte van hoeveel leefgeld ze zullen krijgen, in welke mate hun schuldeisers afbetaald zullen worden en wat er al betaald werd en wat niet. Bijgevolg zijn deze mensen niet op de hoogte van hun financiële situatie en hoever zij staan met het aflossen van hun schulden¹⁷¹.

De aangestelde schuldbemiddelaar is verantwoordelijk voor het opvolgen en controleren van de maatregelen, bepaald in de minnelijke of gerechtelijke aanzuiveringsregeling¹⁷². Hij houdt zowel rekening met de schuldenaar als met de schuldeisers¹⁷³. Verder ontvangt hij de inkomsten van de schuldenaar en verzorgt de afbetalingen van de schulden¹⁷⁴.

¹⁶⁸ Zie bijlage 5, vraag 4, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹⁶⁹ Zie bijlage 4, vraag 4, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

¹⁷⁰ Zie bijlage 3, vraag 5 en 24, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels.

¹⁷¹ Zie bijlage 2, vraag 24, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

¹⁷² Artikel 1675/14, § 1 van het Gerechtelijk Wetboek

¹⁷³ Artikel 1675/17, § 2 van het Gerechtelijk Wetboek

¹⁷⁴ Artikel 1675/9, §1, 4° van het Gerechtelijk Wetboek

4.5.2.2.3 Kostprijs van een collectieve schuldenregeling

Een collectieve schuldenregeling gebeurt tegen vaste tarieven en is dus niet gratis. De kosten voor een collectieve schuldenregeling kunnen hoog oplopen. Zeker in het opstartjaar kan dit snel meer dan 1000 euro zijn en voor de gehele procedure kan de kostprijs al snel 5000 euro overstijgen.

De schuldenaar zal van deze betalingen doorgaans weinig merken: de aanzuiveringregeling moet in een reserve voorzien voor de betaling van de schuldbemiddelaar. Soms kan het zijn dat een deel van deze kosten nog betaald moet worden na de beëindiging van de collectieve schuldenregeling. De schuldenaar moet de aangestelde schuldbemiddelaar dus betalen. Ook als een OCMW optreedt als schuldbemiddelaar moet daar in principe voor betaald worden. De wet voorziet wel precies welke bedragen de schuldbemiddelaar mag aanrekenen. De rechter moet ook telkens zijn goedkeuring geven voordat de schuldbemiddelaar deze vergoedingen mag inhouden op de gelden van de schuldenaar¹⁷⁵.

In uitzonderlijke gevallen zal de schuldenaar de schuldbemiddelaar niet zelf moeten betalen. Wanneer hij voldoet aan strenge voorwaarden kan hij een beroep doen op het Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast¹⁷⁶ (zie onderdeel 2.7.1.2). Het is de schuldbemiddelaar die dit dan moet aanvragen. De maatschappelijk werker van het OCMW te Lier zegt hieromtrent het volgende:

"De juridische schuldbemiddelaars hebben te veel werk en het is niet altijd het meest dankbare werk. Soms moeten zij hun geld zien te krijgen via het Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast, maar dat is in feite altijd leeg. Dit kan een zelfstandig advocaat zich niet permitteren¹⁷⁷."

De arbeidsrechter in het gerechtelijk arrondissement Turnhout is tegenwoordig streng wat betreft de huishuur. Hij zal niet snel mensen toelaten met een hoge huishuur. Zij worden verplicht te zoeken naar een goedkopere huisvesting¹⁷⁸.

¹⁷⁵ Koninklijk Besluit van 18 december 1998 houdende vaststelling van de regels en barema's tot bepaling van het ereloon, de emolumenten en de kosten van de schuldbemiddelaar. Zie ook Artikel 1675/19 van het Gerechtelijk Wetboek

¹⁷⁶ Koninklijk besluit van 9 augustus 2002 tot regeling van de werking van het Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast.

¹⁷⁷ Zie bijlage 4, vraag 22a, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

¹⁷⁸ Zie bijlage 5, vraag 3a, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

4.5.2.2.4 Drie mogelijke trajecten bij een collectieve schuldenregeling

De voornaamste opdracht van de schuldbemiddelaar is een minnelijke aanzuiveringsregeling bewerkstelligen tussen schuldenaar en schuldeiser. Als dit niet lukt, geeft de schuldbemiddelaar de zaak terug aan de rechter. De rechter zal dan meestal een gerechtelijke aanzuiveringsregeling opleggen aan de schuldenaar en schuldeisers of een totale kwijtschelding van schulden toestaan.

Minnelijke aanzuiveringsregeling

De schuldbemiddelaar en de betrokken partijen hebben veel vrijheid voor een minnelijke aanzuiveringsregeling: alles kan in principe, als iedereen akkoord gaat. De schuldbemiddelaar raadpleegt de gegevens die op naam van de schuldenaar geregistreerd zijn in de Centrale voor kredieten aan particulieren van de Nationale Bank van België¹⁷⁹. De schuldbemiddelaar tracht tot een minnelijke aanzuiveringsregeling te komen. Dit is een afbetalingsplan waarbij op papier wordt beschreven hoe de schulden zullen worden terugbetaald. Hiertoe vinden onderhandelingen plaats met de schuldeisers.

Het voorstel tot een minnelijke aanzuiveringregeling van de schuldbemiddelaar wordt aan alle partijen (schuldenaar en schuldeisers) verzonden met de vraag of ze de regeling kunnen goedkeuren. Wie niet akkoord gaat, moet binnen de twee maanden formeel bezwaar aantekenen met een aangetekende brief gericht aan de schuldbemiddelaar¹⁸⁰. Wanneer er bezwaren worden aangetekend, zal de schuldbemiddelaar deze beoordelen en eventueel een nieuw voorstel tot minnelijke aanzuiveringsregeling uitwerken. Voor het aantekenen van bezwaren kan een schuldenaar in een collectieve schuldenregeling altijd een beroep doen op een pro-Deadvocaat.

Als de regeling wordt goedgekeurd door alle partijen moet de rechter de aanzuiveringsregeling bekrachtigen: de rechter onderzoekt enkel de dossierstukken en controleert of alle partijen akkoord gaan. Dit moet allemaal gebeuren binnen zes maanden na de aanvraag tot collectieve schuldenregeling. In de praktijk wordt er echter vaak geen akkoord bereikt binnen deze termijn, zodat een verlenging van de termijn gevraagd moet worden aan de rechter.

¹⁷⁹ Artikel 1675/10, §1 van het Gerechtelijk Wetboek

¹⁸⁰ Artikel 1675/10, §4 van het Gerechtelijk Wetboek

Na bekrachtiging van het plan door de rechter, ziet de schuldbemiddelaar toe op de uitvoering ervan. De schuldbemiddelaar ontvangt het hele inkomen van de schuldenaar en betaalt hiermee de schuldeisers.

Minnelijke aanzuiveringsregelingen hebben meestal een looptijd van vijf à tien jaar. Wanneer de schulden echter te groot zijn om binnen een redelijke termijn terugbetaald te worden, kan een deel van de schulden kwijtgescholden worden. Hiermee moeten de schuldeisers wel akkoord gaan.

Indien het niet mogelijk is tot een minnelijke aanzuiveringsregeling te komen, zal een gerechtelijke aanzuiveringsregeling of een totale kwijtschelding van schulden volgen.

De gerechtelijke aanzuiveringsregeling

Wanneer de schuldbemiddelaar geen akkoord kan bereiken over een minnelijke aanzuiveringsregeling zal hij zijn pogingen tot bemiddeling staken. De schuldbemiddelaar maakt een proces-verbaal op waarin staat dat er geen akkoord bereikt kan worden¹⁸¹.

Het dossier wordt aan de rechter overgemaakt. Die kan dan een gerechtelijke aanzuiveringsregeling opleggen aan de schuldenaar en schuldeisers: een akkoord van schuldenaar en schuldeisers is niet meer nodig. Zij moeten de uitspraak van de rechter gehoorzamen. Het is de rechter die nu het afbetalingsplan, het leefgeld, de opbouw van reserves, de eventuele bijkomende maatregelen bepaalt. De schuldbemiddelaar zal hierna deze opgelegde aanzuiveringsregeling opvolgen: de voorziene betalingen uitvoeren, controleren of eventuele bijzondere voorwaarden worden nageleefd door de schuldenaar en jaarlijks een verslag overmaken aan de rechtbank.

Artikel 1675/12, §1 Gerechtelijk Wetboek bevat de maatregelen die een gerechtelijke aanzuiveringsregeling kan bevatten.

Bij een gerechtelijke aanzuiveringsregeling is een (gedeeltelijke) kwijtschelding van schulden mogelijk. Een gerechtelijke aanzuiveringsregeling heeft in principe een looptijd van maximaal vijf jaar. Als binnen deze termijn de schuld kan worden terugbetaald en een menswaardig leven voor de schuldenaar kan worden gewaarborgd, dan zal de rechter oordelen dat de volledige schuld moet worden afbetaald. Wanneer dit niet kan omdat er niet voldoende leefgeld is om menswaardig

¹⁸¹ Artikel 1675/11, § 1 van het Gerechtelijk Wetboek

te kunnen leven, dan zal de rechter overgaan tot een (gedeeltelijke) kwijtschelding van de schulden. Vooral interesten en vergoedingen zullen dan worden kwijtgescholden. Wanneer de rechter ook kwijtschelding doet op hoofdsommen, de eigenlijke schuld (en niet alleen op interesten en andere extra vergoedingen), is hij verplicht alle voor beslag vatbare goederen te gelde te maken via openbare veiling, om met de opbrengsten de schuldeisers te betalen. In de praktijk gebeurt dit niet vaak omdat de betrokken personen geen onroerende goederen hebben en hun roerende goederen van weinig waarde zijn.

De rechter kan oordelen dat de aanzuiveringsregeling de termijn van vijf jaar mag overschrijden, bij een bijzonder gemotiveerde beslissing. Dit moet altijd uitdrukkelijk en met opgave van redenen gevraagd worden door de schuldenaar of zijn pro-Deadvocaat¹⁸².

Een aantal schulden kan niet worden kwijtgescholden door de rechter:

- vergoedingen voor lichamelijke schade ten gevolge van een misdrijf;
- onderhoudsgeld dat een schuldenaar tijdens een collectieve schuldenregeling moet betalen. Schulden van onderhoudsgeld van vòòr de collectieve schuldenregeling kunnen wel opgenomen worden;
- eventuele 'restschulden na een faillissement', wanneer de gefailleerde niet 'verschoonbaar' werd verklaard in het kader van het faillissement.

De totale kwijtschelding van schulden

Soms is er geen minnelijke of gerechtelijke aanzuiveringsregeling mogelijk omdat er gewoon geen geld is voor afbetalingen. De schuldenaar kan zijn vaste kosten amper of zelfs niet betalen met zijn inkomen en heeft geen perspectief op verbetering. In zulke gevallen kan de rechter een totale kwijtschelding van schulden, toestaan op voorstel van de schuldbemiddelaar¹⁸³. Schuldbemiddelaars noemen dit ook het 'persoonlijk faillissement'¹⁸⁴. Dit gebeurt eerder uitzonderlijk, in precaire situaties. De rechter zal bijvoorbeeld geneigd zijn schulden kwijt te schelden van een alleenstaande man of vrouw, ouder dan 50 met fysieke problemen of volledige invaliditeit die zijn of haar inkomen niet kan verhogen en uitgaven niet kan verlagen en reeds in een sociale

¹⁸² Artikel 1675/12, § 2 van het Gerechtelijk Wetboek

¹⁸³ Artikel 1675/13bis, § 1 van het Gerechtelijk Wetboek

¹⁸⁴ Zie bijlage 5, vraag 3a, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

woning gehuisvest is¹⁸⁵.

De arbeidsrechtbank zal niet lichtzinnig beslissen over een totale kwijtschelding. De rechter zal een zitting organiseren: hij zal de schuldenaar aanhoren en de situatie met hem bespreken. Het is uitermate belangrijk dat een schuldenaar hier dan goed voorbereid naartoe gaat. Wanneer hiervoor hulp of bijstand nodig is, kan de schuldenaar zich laten bijstaan door een pro-Deadvocaat.

De rechter is bij totale kwijtschelding in principe verplicht alle voor beslag vatbare goederen te verkopen om met de opbrengsten de schuldeisers uit te betalen. Ook hier geldt, net als bij de gerechtelijke aanzuiveringsregeling, dat de goederen voldoende waardevol moeten zijn om een veiling te rechtvaardigen. Gelet op het doelpubliek van de collectieve schuldenregeling en de geringe waarde van de goederen die ze meestal hebben, gebeurt dit niet zo vaak. Wanneer er een onroerend goed is, zal dit in principe verkocht moeten worden bij totale kwijtschelding van schulden.

Als de rechter de totale kwijtschelding toestaat, is de procedure van de collectieve schuldenregeling beëindigd. Dit neemt niet weg dat de rechter nog voorwaarden kan koppelen aan de totale kwijtschelding en persoonlijke begeleidingsmaatregelen kan opleggen aan de schuldenaar, zoals budgetbegeleiding volgen. Bij niet-naleving van deze voorwaarden kan de kwijtschelding teniet gedaan worden en kunnen de schuldeisers hun oorspronkelijke vorderingen volledig hernemen¹⁸⁶. Dit kan tot vijf jaar na het toestaan van deze kwijtschelding¹⁸⁷.

Net zoals bij de gerechtelijke aanzuiveringsregeling zijn er ook hier schulden die helemaal niet kunnen worden kwijtgescholden door de rechter:

- vergoedingen voor lichamelijke schade ten gevolge van een misdrijf;
- onderhoudsgeld dat een schuldenaar tijdens een collectieve schuldenregeling moet betalen. Schulden van onderhoudsgeld van vòòr de collectieve schuldenregeling kunnen wel opgenomen worden;
- eventuele 'restschulden na een faillissement', wanneer de gefailleerde niet 'verschoonbaar' werd verklaard in het kader van het faillissement.

¹⁸⁵ Zie bijlage 4, vraag 22b, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

¹⁸⁶ Artikel 1675/13bis, § 5 van het Gerechtelijk Wetboek

¹⁸⁷ Artikel 1675/13bis, § 3 van het Gerechtelijk Wetboek

Leefgeld

Leefgeld is het deel van het inkomen van de schuldenaar dat hij ontvangt ter financiering van zijn dagelijkse behoeften; zoals voeding, hygiënische producten en eventueel sigaretten.

De schuldenaar moet nakijken of het leefgeld dat hij krijgt voldoende is, vòòr de aanzuiveringsregeling wordt vastgelegd. Indien de schuldenaar niet akkoord gaat met het toegekende leefgeld, dient hij dit binnen de twee maanden, per aangetekend schrijven te melden aan de schuldbemiddelaar.

Wanneer het leefgeld aanvankelijk wel voldoende was, maar door veranderingen in het leven van de schuldenaar niet meer volstaat, dient hij een aanpassing van de aanzuiveringsregeling te vragen bij de schuldbemiddelaar. Hiervoor kan hij opnieuw beroep doen op een pro-Deadvocaat. Dit werd ook bevestigd in de interviews.

In de wetgeving is opgenomen dat er maandelijks leefgeld moet voorzien worden, dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Dit bedrag is echter niet concreet vastgelegd en ook een menswaardig leven is verder niet gedefinieerd¹⁸⁸. De discussie hieromtrent gaat over waarden en normen¹⁸⁹. Sociale schuldbemiddelaars vertrekken vanuit het oogpunt leefgeld, terwijl juridische schuldbemiddelaars daarbij vaak stoppen. Advocaat-schuldbemiddelaars betalen de schuldeisers, kijken dan wat er nog over is en verdelen dit over de weken. Elke advocaat berekent dit op zijn eigen manier, er zit geen lijn in. Sociale schuldbemiddelaars voorzien altijd ongeveer 60 euro per volwassene en 25 euro per kind per week¹⁹⁰. Het OCMW Lier voorziet minimum 50 euro per volwassene per week en 30 à 40 euro per kind per week, al naargelang de leeftijd. Dit OCMW verwacht dat de cliënt hier ook kleding mee koopt¹⁹¹. De maatschappelijk werker van het OCMW Herentals zegt ook 50 euro per volwassene proberen te voorzien, maar als er zoveel geld niet is, wordt het leefgeld verlaagd¹⁹². OCMW's verwachten dat hun cliënteel met het geld voorziet in voeding, hygiënische producten voor zowel de eigen hygiëne als het huishoudelijk onderhoud (bijvoorbeeld vuilzakken, poetsgerief, ...). Voor kleding en onverwachte aankopen worden (meestal)

¹⁸⁸ Zie bijlage 4, vraag 6, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

¹⁸⁹ Zie bijlage 4, vraag 3a, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

¹⁹⁰ Zie bijlage 3, vraag 6, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels

¹⁹¹ Zie bijlage 4, vraag 6, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

¹⁹² Zie bijlage 6, interview afgenomen op 14 april 2011 bij maatschappelijk werker Katrien Feyaerts.

extra middelen voorzien, naast het leefgeld. Juridisch schuldbemiddelaars voorzien meestal 70 euro leefgeld. Dit bedrag is hoger, maar het is niet duidelijk wat de schuldenaars hiermee moeten betalen¹⁹³. Er kan bijkomende financiële steun gevraagd worden aan het OCMW, wanneer bijvoorbeeld de huur te hoog is in verhouding tot het inkomen en bijgevolg zwaar doorweegt. Er wordt dan een huurtoelage gegeven zodat mensen op die manier toch meer leefgeld hebben. Sociale bemiddelaars zorgen dat deze minimumbedragen gegarandeerd zijn, terwijl juridische schuldbemiddelaars dit dikwijls niet doen¹⁹⁴. Daarnaast is het belangrijk dat OCMW's eenzelfde maatstaf gebruiken bij de bepaling van het leefgeld. Enerzijds om te vermijden dat cliënten gaan verhuizen naar een bepaald dorp, omdat ze daar meer financiële steun krijgen. Vooraf vastgelegde bedragen zouden duidelijkheid scheppen voor de cliënt. Anderzijds om discussies tussen OCMW's te vermijden en de bepaling van het leefgeld eenvoudiger te maken. Tot dusver wordt op elke OCMW-raad elk dossier individueel bekeken¹⁹⁵. Het gebeurt dat de juridische schuldbemiddelaar een bepaald bedrag reserveert voor de gerechtelijke procedure en het overige geld doorstort naar de schuldenaar. Wanneer de schuldenaar dit geld niet kan beheeren en er bijgevolg terug boedelschulden opgebouwd worden, is dit problematisch¹⁹⁶.

Gecombineerde werkvormen

De schuldbemiddelaar dient via een afbetalingsplan, dat bekrachtigd wordt door de bevoegde rechtbank, de schulden af te betalen en tegelijkertijd is hij verantwoordelijk voor het menswaardig bestaan van zijn cliënten. Hij dient er bovendien voor te zorgen dat dit binnen een redelijke termijn gebeurt zodat de regeling uitzicht biedt op het geven van een nieuwe start waarbij de schuldenaar een 'schuldenvrij' leven kan opbouwen. De schuldbemiddelaar dient dit te realiseren via de procedure maar er blijven combinatiemogelijkheden waarbij hij bijvoorbeeld ook aan budgetbegeleiding of budgetbeheer doet, wanneer de schuldenaar moeite heeft om zijn leefgeld te beheeren. Dergelijke gecombineerde werkvormen verdienen in vele gevallen aanbeveling¹⁹⁷.

Heel wat juridische schuldbemiddelaars wijzen tegenwoordig mensen door naar het OCMW om aan de collectieve schuldenregeling budgetbeheer te koppelen. De

¹⁹³ Zie bijlage 5, vraag 6, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹⁹⁴ Zie bijlage 2, vraag 6, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens

¹⁹⁵ Zie bijlage 2, vraag 7, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens

¹⁹⁶ Zie bijlage 5, vraag 2a, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

¹⁹⁷ De Maertelaere, G. (januari 2010). *Eerste hulp bij schulden: Juridische, professionele en maatschappelijke situering van schuldbemiddeling*. Brussel: Erasmushogeschool.

advocaat-schuldbemiddelaar houdt een deel van het inkomen van de schuldenaar om hiermee de schuldeisers te betalen en het overige stort hij door naar het OCMW om hiermee huur, gas- en elektriciteitsfacturen, ... maar ook het leefgeld mee te betalen. OCMW's willen hier geen gewoonte van maken. Wanneer zij merken dat het gaat om zwakkere mensen, willen zij vermijden dat er terug schulden gemaakt worden en de collectieve schuldenregeling bijgevolg herroepen wordt. Dat zij deze taak van budgetbeheer op zich nemen, is nochtans niet vanzelfsprekend. Ten eerste omdat dit een gemakkelijksoplossing is voor de juridische schuldbemiddelaars. Daarnaast is het voor OCMW's onmogelijk om alle mensen die een procedure collectieve schuldenregeling volgen, in budgetbeheer te nemen, omdat er dan geen ruimte meer is voor andere hulpbehoevenden¹⁹⁸. Ten derde zal het OCMW dit vaak weigeren omdat de juridische schuldbemiddelaar uiteindelijk de erelonen ontvangen. Het kan niet de bedoeling zijn dat het werk overgelaten wordt aan het OCMW en de juridische schuldbemiddelaars de inkomsten verwerven. Het OCMW van Antwerpen doet dit resoluut en principieel niet¹⁹⁹. De maatschappelijk werker van Lier heeft het gevoel soms meer een boekhoudkantoor te zijn, dat zich bezighoudt met het doorstorten van geld. Toch benadrukt ook deze maatschappelijk werker dat het voor sommigen noodzakelijk is ook in budgetbeheer te blijven, omdat zij anders geneigd zijn binnen de collectieve schuldenregeling toch (boedel)schulden te maken. Met boedelschulden worden de schulden rond nutsvoorzieningen en huur bedoeld; kortom de schulden die met bestaansredenen te maken hebben²⁰⁰.

4.5.2.2.5 Opgvolging van de aanzuiveringsregeling

De aangestelde schuldbemiddelaar zal de goedgekeurde aanzuiveringsregeling opvolgen. Hij zal alle voorziene betalingen zelf kunnen uitvoeren met het inkomen van de schuldenaar. Hij zal hiermee het leefgeld aan de schuldenaar betalen, financiële reserves opbouwen en de vastgelegde betalingen aan de schuldeisers verzorgen. De afbetaling van de schuldenlast staat centraal in de begeleiding, maar er moet steeds gezocht worden naar oplossingen waarbij mensen zich goed voelen in hun situatie. De schuldbemiddelaar controleert ook of de betrokken persoon zich aan de voorwaarden van de aanzuiveringsregeling houdt. Van deze financiële verrichtingen maakt hij een

¹⁹⁸ Zie bijlage 2, vraag 5, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

¹⁹⁹ Zie bijlage 5, vraag 5, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

²⁰⁰ Zie bijlage 4, vraag 5, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

jaarverslag op, dat hij telkens overmaakt aan de arbeidsrechtbank.

Sociale schuldbemiddelaars voorzien hun cliënteel van de nodige informatie aangaande hun financiële toestand. Zij hebben recht op dubbele rekeninguittreksels en de cliënt kan steeds een overzicht verkrijgen met daarin de evolutie van zijn afbetalingsplan²⁰¹. Juridische schuldbemiddelaars beschouwen dit vaak als extra werk en staan hierbij gevolg weigerachtig tegenover²⁰². Dit gebrek aan informatie leidt soms tot situaties waarin de schuldenaar volledig in het ongewisse blijft over de evolutie van zijn financiële toestand. Evenmin worden schuldenaars betrokken bij of geïnformeerd over de bepaling van hun leefgeld. Advocaten hebben niet altijd de tijd en de feeling om tegen hun, vaak zwakke, cliënteel uit te leggen vanwaar bepaalde bedragen komen en dergelijke. Het cliënteel is ook niet altijd bereidwillig om te luisteren en tonen vaak weinig interesse²⁰³. Binnen de procedure collectieve schuldenregeling is het verplicht minstens één keer per jaar een jaarverslag over te maken aan de rechter waarin vermeld wordt hoeveel schulden er al zijn afbetaald²⁰⁴. De schuldenaar kan dit jaarverslag opvragen bij de rechtbank.

4.5.2.2.6 Problemen tijdens de collectieve schuldenregeling

Een collectieve schuldenregeling loopt vaak meerdere jaren. Het leven van de schuldenaar kan in die periode ingrijpende veranderingen ondergaan: de geboorte van een kind, een relatiebreuk en eventueel een nieuwe partner, een huwelijk, een overlijden, een erfenis, verlies van werk of een auto-ongeluk. Ook het begrote leefgeld kan te krap zijn zodat er nieuwe (overlevings)schulden moeten worden gemaakt²⁰⁵. Als gevolg van deze veranderingen kan het nodig zijn dat de lopende aanzuiveringsregeling aangepast wordt.

In dergelijke situaties moet een schuldenaar zo snel mogelijk zijn schuldbemiddelaar hiervan op de hoogte stellen. Er kan gezocht worden of er eventueel ruimte is binnen de aanzuiveringsregeling om de nieuwe situatie financieel het hoofd te bieden. Er kan ook worden bekeken of de lopende aanzuiveringsregeling moet worden herzien. Dit heet een herziening.

²⁰¹ Zie bijlagen 3 en 5, vraag 25, interviews afgenomen om 26 en 28 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels en diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

²⁰² Zie bijlage 2, vraag 25, interview afgenomen om 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

²⁰³ Zie bijlage 4, vraag 25, interview afgenomen op 6 april 2011 bij maatschappelijk werker Hilde Havermaet.

²⁰⁴ Zie bijlage 5, vraag 25, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

²⁰⁵ Artikel 1675/14, § 1 van het Gerechtelijk Wetboek

Een herziening van de aanzuiveringsregeling is een nieuwe (aangepaste) regeling, waarmee opnieuw alle betrokken partijen akkoord moeten gaan bij een minnelijke aanzuiveringsregeling of die een rechter zal vastleggen bij een gerechtelijke aanzuiveringsregeling. Het initiatief voor een herziening zal meestal uitgaan van de schuldbemiddelaar, maar kan ook door de schuldenaar zelf bij de rechtbank worden aangevraagd. Hiervoor kan opnieuw beroep gedaan worden op een pro-Deoadvocaat.

Een moeilijk probleem is de vervanging van een schuldbemiddelaar: het kan voorkomen dat het niet botert tussen schuldenaar en schuldbemiddelaar. Een mogelijkheid voor de schuldenaar is dan om een vervanging van de schuldbemiddelaar bij de rechter te vragen. Dit wordt echter zeer uitzonderlijk toegestaan. Het is dan ook aan te raden dat een schuldenaar zich bij deze aanvraag laat bijstaan door een pro-Deoadvocaat.

4.5.2.2.7 Einde van een collectieve schuldenregeling

Bij een normale beëindiging van een minnelijke of gerechtelijke aanzuiveringsregeling zal de schuldenaar schuldenvrij zijn leven weer in handen kunnen nemen. Dit gebeurt met een eindbeschikking waarin de rechter vaststelt dat de schuldenaar zich gehouden heeft aan alle voorwaarden van de minnelijke of gerechtelijke aanzuiveringsregeling en dat alle schulden betaald zijn zoals voorzien.

Bij totale kwijtschelding van schulden valt de beëindiging van de procedure samen met het vonnis waarin de totale kwijtschelding uitgesproken wordt. De rechter kan in dit geval nog wel voorwaarden vastleggen die tot vijf jaar na dit vonnis hun uitwerking hebben, en bij niet-naleving de totale kwijtschelding ongedaan kunnen maken.

Zowel na beëindiging van een minnelijke en gerechtelijke aanzuiveringsregeling als na een totale kwijtschelding kunnen er zich nog (andere) bepaalde feiten voordoen die een collectieve schuldenregeling alsnog teniet kunnen doen. Dit is bijvoorbeeld zo bij een 'terugkeer naar beter fortuin' (bijvoorbeeld grote winst bij de Lotto, een erfenis) of wanneer nadien pas uitkomt dat de schuldenaar valse stukken heeft gebruikt in de procedure. Dit kan tot vijf jaar na het beëindigen van de procedure. Als de rechter dit vaststelt, verliest de schuldenaar elke mogelijk voordeel van de collectieve schuldenregeling en kunnen schuldeisers alles invorderen wat van hun schulden nog onbetaald is gebleven.

4.5.2.2.8 Stopzetting van de collectieve schuldenregeling door fouten van de schuldenaar: de herroeping²⁰⁶

De procedure van collectieve schuldenregeling kan in bepaalde gevallen worden stopgezet:

- Wanneer de schuldenaar zich niet houdt aan de voorwaarden van de collectieve schuldenregeling, zonder dat er zich feiten voordoen die een herziening van de lopende aanzuiveringsregeling rechtvaardigen.
Voorbeeld: zich niet houden aan de verplichting om werk te zoeken.
- Wanneer men onrechtmatig (zonder toestemming van de schuldbemiddelaar en de rechter) zijn uitgaven verhoogt of zijn inkomsten vermindert.
Voorbeeld: opzeggen van een job zonder reden.
- Wanneer blijkt dat men tijdens de procedure zijn onvermogen vergroot, zoals bijvoorbeeld door het maken van nieuwe schulden en het doen van grote onverantwoorde aankopen zonder toestemming van de schuldbemiddelaar.
Voorbeeld: een nieuw krediet aangaan.
- Wanneer men onjuiste stukken heeft ingediend met het verzoekschrift om toegelaten te worden tot een collectieve schuldenregeling of om ze te behouden.
Voorbeeld: een valse schuld vermelden bij de opstart van de procedure.
- Wanneer men bewust valse verklaringen heeft afgelegd.
Voorbeeld: liegen over de redenen waardoor men in schulden is beland.

De collectieve schuldenregeling en alle daaraan verbonden voordelen worden beëindigd indien de schuldenaar zich niet houdt aan de voorwaarden van de minnelijke of de gerechtelijke aanzuiveringsregeling of aan de voorwaarden die de rechter verbindt aan een totale kwijtschelding van schulden. De collectieve schuldenregeling wordt dan herroepen. Na een herroeping komt de betrokken persoon vijf jaar lang niet meer in aanmerking voor een collectieve schuldenregeling.

²⁰⁶ Artikel 1675/15 van het Gerechtelijk Wetboek
zie ook artikel 1675/2 van het Gerechtelijk Wetboek

Het gevolg van de herroeping is dat de schuldeisers opnieuw het recht krijgen om de openstaande schuld in te vorderen. Ze kunnen dus opnieuw gerechtsdeurwaarders inschakelen wanneer hun schuld in een vonnis of een andere uitvoerbare titel is vastgelegd. Er zijn weer interesten verschuldigd. Een eventuele voorziene kwijtschelding wordt ongedaan gemaakt.

De rechter zal niet beslissen over een herroeping zonder eerst alle partijen te hebben uitgenodigd om hun standpunt kenbaar te maken. De schuldenaar kan dus ook nog zijn kant van het verhaal kenbaar maken, wat voor de rechter een reden kan zijn om een gevraagde herroeping niet toe te staan. Wanneer de collectieve schuldenregeling wordt herroepen en de schuldenaar hiermee niet akkoord is, kan hij hiertegen in beroep gaan, binnen de maand na de herroeping. Hij kan hiervoor beroep doen op een pro-Deadvocaat.

Alvorens met een collectieve schuldenregeling te starten, wordt bij OCMW Lille gewerkt met een proefperiode budgetbeheer. Mensen ervaren zo hoe het voelt om hun financiën over te laten aan iemand anders. Wanneer dit goed verloopt, kan gestart worden met een collectieve schuldenregeling. Men wil de mensen met schuldoverlast goed voorbereiden zodat ze weten wat deze regeling teweeg zal brengen want als de collectieve schuldenregeling misloopt, duurt het vijf jaar voor ze deze procedure opnieuw kunnen opstarten. Het is terecht dat hier een termijn wordt opgezet, maar de maatschappelijk werker vraagt zich af of deze noodzakelijk vijf jaar moet zijn. Na een herroeping komen mensen terug in budgetbeheer terecht en probeert het OCMW de schuldeisers wat weg te houden. Uiteindelijk lopen de interesten terug op en worden de kosten hoger²⁰⁷.

Collectieve schuldenregelingen worden regelmatig stopgezet. De redenen hiervoor zijn tweërlei. De cliënt kan de procedure stopzetten wanneer hij terug over zijn eigen inkomen wil beschikken. Sommige mensen hebben het moeilijk met de strikte regels en haken daarom voortijdig af. Vaak is dit een impulsieve beslissing waar men achteraf spijt van heeft. Daarnaast kan de juridische schuldbemiddelaar de procedure ook stopzetten, wanneer cliënten zich niet aan de regels houden²⁰⁸. Voor mensen met een zeer ernstige psychiatrische problematiek is deze collectieve schuldenregeling heel zwaar om vol te houden. Zij zijn de volgende dag afspraken alweer vergeten²⁰⁹.

²⁰⁷ Zie bijlage 2, vraag 13b, interview afgenomen op 26 maart 2011, bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

²⁰⁸ Zie bijlage 3, vraag 23, interview afgenomen op 26 maart 2011 bij maatschappelijk werker An Vleugels.

²⁰⁹ Zie bijlage 5, vraag 23, interview afgenomen op 28 maart 2011 bij diensthoofd schuldhulp en budgethulp Nadine Van de Pol.

De 'ons kent ons'-mentaliteit tussen rechters en juridische schuldbemiddelaars, zoals reeds vermeld in onderdeel 4.5.2.2.2, komt af en toe ook tot uiting bij de herroeping: het verhaal van de schuldbemiddelaar wordt geloofd²¹⁰.

4.5.2.3 Doel collectieve schuldenregeling

Het doel van de collectieve schuldenregeling is de financiële toestand van de schuldenaar herstellen door, in de mate van het mogelijke, de schulden terug te betalen. Daarbij wordt rekening gehouden met het recht op een menswaardig leven van de schuldenaar (en zijn gezin). De schuldenaar kan, na afloop van deze procedure, terug schuldenvrij door het leven gaan. De rechtbank stelt hiervoor een schuldbemiddelaar aan die zal bemiddelen tussen schuldenaar en schuldeisers.

4.5.2.4 Voor- en nadelen van de collectieve schuldenregeling

De procedure van de collectieve schuldenregeling heeft een aantal voordelen:

- Schuldeisers worden beperkt in het opeisen van schulden:
 - geen deurwaarders meer;
 - geen incassobureaus meer;
 - geen extra kosten meer;
 - geen beslag meer mogelijk en lopende loonbeslagen of loonoverdrachten stoppen;
 - administratie of briefwisseling met de schuldeisers voortaan bij de schuldbemiddelaar
 - psychologische ontlasting.

- Intresten lopen niet meer.
 - De schuldenlast stijgt niet meer.
 - De afbetalingen verminderen en dus ook de schuldenlast.
 - Het louter afbetalen van interesten en kosten verdwijnt.

²¹⁰ Verslag werkoverleg november 2010, interview afgenomen op 26 maart 2011, bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

- "Collectieve" regeling van de schulden:
 - geen individuele onderhandelingen meer;
 - schuldbemiddelaar tracht een afbetalingsregeling te bereiken en verstuurt een voorstel;
 - stok achter de deur: de rechtbank legt een afbetalingsregeling op.

- De garantie om na verloop van tijd en mits de afbetalingsregeling nageleefd wordt, opnieuw zonder schulden en met een propere lei te starten.

- Om dit doel te bereiken kan zelfs gehele of gedeeltelijke kwijtschelding van de schulden verleend worden.

- De schuldenaar heeft ook rechten tijdens de collectieve schuldenregeling:
 - recht om bezwaar in te dienen tegen een voorstel van de schuldbemiddelaar;
 - recht om bij gewijzigde omstandigheden of moeilijkheden een herziening van de afbetalingsregeling te vragen (de rechtbank beslist);
 - recht om de vervanging van de schuldbemiddelaar te vragen in geval van absolute noodzakelijkheid (de rechtbank beslist).

- Rechtsbijstand eventueel mogelijk tijdens collectieve schuldenregeling om een procedure gratis te voeren.

- Recht op pro-Deadvocaat.

- OCMW's en CAW's kunnen ook worden aangesteld als schuldbemiddelaar.

Naast deze voordelen zijn er heel wat aandachtspunten tijdens een collectieve schuldenregeling:

- De schuldenaar ontvangt enkel leefgeld en beschikt dus niet langer over zijn eigen inkomsten. De schuldbemiddelaar ontvangt het inkomen en betaalt de schulden.

- Privacy vermindert:
 - Bijvoorbeeld: verzoekschrift met persoonlijke gegevens komt bij schuldeisers terecht
 - Bijvoorbeeld: werkgever krijgt ook bericht dat er een collectieve schuldenregeling is
 - Bijvoorbeeld: schuldbemiddelaar komt inventaris opnemen

- Sommige (uitvoerings)maatregelen zijn wel nog mogelijk:
 - Bijvoorbeeld: uithuiszetting
 - Bijvoorbeeld: opzeggen dekking verzekering
 - Bijvoorbeeld: telefoon- of kabelmaatschappij stopt de dienstverlening
 - Bijvoorbeeld: strafrechtelijke vervolging in geval van niet-betaling minnelijke schikking
 - Bijvoorbeeld: schorsing dekking (hospitalisatie)verzekering wegens achterstallige premies die opgenomen zijn de procedure collectieve schuldenregeling
 - Bijvoorbeeld: de ex-zelfstandige die kwijtschelding van achterstallige sociale bedragen verkreeg in het kader van de procedure collectieve schuldenregeling verliest een deel pensioenrechten

- Sommige arbeidsrechters laten het opstarten van een (nieuwe) zelfstandige activiteit niet toe.

- De gewone huisraad zal in principe nooit verkocht worden. Waardevolle goederen die voor beslag vatbaar zijn, kunnen wel verkocht worden wanneer er geen afbetalingsregeling mogelijk is en de rechtbank een afbetalingsregeling moet opleggen met gehele of gedeeltelijke kwijtschelding van de hoofdsom.

- Wanneer er geen afbetalingsregeling mogelijk is en de rechtbank moet een afbetalingsregeling opleggen, dan kan de rechtbank de hoofdsommen van bepaalde schulden niet kwijtschelden:
 - onderhoudsgelden die vervallen tijdens de collectieve schuldenregeling;
 - schadevergoedingen voor lichamelijke schade veroorzaakt door een misdrijf;
 - schulden die overblijven uit een faillissement, afgesloten na 1/1/1998; indien er geen verschoonbaarheid werd uitgesproken.

- De rechtbank kan ook beslissen om de borgens geheel of gedeeltelijk van hun verbintenis te bevrijden.

- De collectieve schuldenregeling is, in tegenstelling tot schuldbemiddeling, niet gratis. De verloning van de schuldbemiddelaar wordt opgenomen in de aanzuiveringsregeling.

Conclusie

Het doel van dit eindwerk was om een overzicht te bieden van de lacunes, onduidelijkheden en probleempunten in de wetgeving en de schuldhulpverlening. Vanuit deze tekortkomingen worden in deze conclusie aanbevelingen voor het beleid geformuleerd, ter preventie en bestrijding van overmatige schuldenlast.

Op wetgevend vlak werden de laatste jaren heel wat initiatieven genomen ter bestrijding van situaties van schuldoverlast. Aan de belangrijkste wetten, de wet op de collectieve schuldenregeling en de wet op het consumentenkrediet, werd grondig gesleuteld. Het is duidelijk dat kwalitatieve wetgeving zeer belangrijk is, maar daarmee alleen geraakt het maatschappelijk probleem van schuldoverlast niet opgelost. Hierna worden een aantal zaken opgesomd die om aanpassing en verbetering vragen.

Door de stijgende schuldenlast in Vlaanderen is er een sterke toeloop naar schuldhulpverlening bij OCMW's en CAW's. De maatschappelijk werkers klagen over onderbemanning en te weinig middelen, waardoor het aanleggen van *wachtlijsten* soms onvermijdelijk is. Wanneer mensen uiteindelijk de stap durven zetten naar een OCMW, is het meestal erg dringend. Wanneer zij dan met een wachtlijst geconfronteerd worden, worden nieuwe leningen aangegaan om andere leningen te compenseren en worden enkel interesten betaald. De maatschappelijk werkers hanteren meestal geen wachtlijst en verdelen hun tijd over meer cliënten. Er kan dan geen integrale hulpverlening aangeboden worden en de kwaliteit van de dienstverlening lijdt hieronder.

Het beleid moet erop gericht zijn voldoende middelen en personeel te voorzien, zodat wachtlijsten vermeden worden en de hulpverlener een integrale hulpverlening kan aanbieden. Hulpvragers moeten onmiddellijk geholpen worden, zoniet wordt hun schuldenberg alleen groter.

Mensen met (overmatige) schuldenlast *wachten* bijna in alle gevallen *te lang* met te vragen om schuldhulpverlening. Zowel schaamte, onwetendheid dat deze vorm van hulp bestaat, als het opgeven van vrijheid maken dat velen de stap pas zetten als de deurwaarder voor de deur staat. Er is wel een algemene trend dat jongeren zich steeds minder schamen om de stap naar het OCMW te zetten.

Het beleid moet enerzijds gericht zijn op het aanzetten van mensen met overmatige schuldenlast tot het tijdig vragen om hulp. Campagnes kunnen ervoor zorgen dat schuldhulpverlening meer bekend wordt bij de doelgroep. Anderzijds mag men het gevoel niet krijgen dat schuldoverlast zondermeer opgelost kan worden en de problematiek ervan geminimaliseerd kan worden.

Juridische schuldbemiddelaars kunnen zonder bijkomende voorwaarden een collectieve schuldenregeling uitvoeren. Voor juridische schuldbemiddelaars is het vaak moeilijk om aan te voelen hoe ingrijpend een collectieve schuldenregeling is voor hun cliënteel. Sociale schuldbemiddelaars, in tegenstelling tot juridische schuldbemiddelaars, begeleiden intensief hun cliënteel, geven meer individuele aandacht, communiceren vaak meer en beter met de schuldenaars en hebben meer oog voor het menswaardige aspect. OCMW's kunnen intern doorverwijzen naar integrale en empowerende hulpverlening en zijn ervaren in het omgaan met kwetsbare groepen met lage inkomens. Sociale schuldbemiddelaars voorzien hun cliënteel van de nodige informatie aangaande hun financiële toestand. Juridische schuldbemiddelaars beschouwen dit vaak als extra werk en staan hier bijgevolg weigerachtig tegenover. Zij zorgen voor het wettelijk verplichte jaarverslag en daar houdt het vaak op. Een erkende instelling voor schuldbemiddeling bestaat uit een multidisciplinair team: een jurist en maatschappelijk werkers. Zo is er aandacht voor zowel administratief-technische, emotionele of psychosociale ondersteuning als voor de juridische aspecten van schuldoverlast.

Toch worden in de praktijk vooral advocaten aangesteld. De 'ons kent ons'-mentaliteit tussen rechters en advocaten is de voornaamste reden. Het is een beroepsgroep en ze voorzien elkaar van werk.

Het zou een meerwaarde kunnen zijn wanneer juridische schuldbemiddelaars, net zoals de sociale schuldbemiddelaars, een intensieve basisopleiding gaan volgen. De sociale voeling van juridische schuldbemiddelaars wordt versterkt door hen enkele weken stage te laten lopen bij een OCMW of door middel van gesprekken met ervaringsdeskundigen. Zo kunnen zij zich een beter idee vormen van wat er allemaal reilt en zeilt bij personen met overmatige schuldenlast en wat een collectieve schuldenregeling teweegbrengt in hun leven. De 'ons kent ons'-mentaliteit moet verdwijnen. Het is duidelijk welke meerwaarden sociale schuldbemiddelaars kunnen bieden aan het, vaak zwakke, cliënteel met overmatige schuldenlast.

Maatschappelijk werkers wijzen op een nieuw soort schulden: schulden als gevolg van dure abonnementspakketten voor telefonie, internet en digitale televisie, aangeboden door telecommunicatiebedrijven. De kostprijs van dit pakket, in combinatie met hoge aansluitings- en activeringskosten maakt dat sommigen hun eerste factuur al niet kunnen betalen. Naast de vaste kosten verbonden aan deze pakketten, is ook het eenvoudig opvragen van films, series en tv- en sportprogramma's gevaarlijk voor torenhoge facturen. Mensen hebben niet door dat hun rekening oploopt en kunnen bijgevolg hun maandelijkse factuur niet betalen.

Beleidsmakers moeten de wetgeving betreffende het aanbieden van deze abonnementspakketten verstrengen en de telecommunicatiebedrijven verplichten om mensen beter te informeren over alle (hoge) kosten, verbonden aan dergelijke pakketten.

In sommige situaties, waarbij het bijvoorbeeld meteen duidelijk is dat de schuldenaar zijn schulden niet kan terugbetalen, staat men voor de keuze: *garanderen van het menswaardig bestaan* of toch de betrokkene verplichten om terug te betalen. In de praktijk wordt men gedwongen om het begrip 'menswaardig bestaan' zeer concreet in te vullen. Zo is in de wetgeving opgenomen dat er maandelijks leefgeld moet voorzien worden, dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Dit bedrag is echter niet concreet vastgelegd en ook een menswaardig leven is verder niet gedefinieerd. Sociale schuldbemiddelaars vertrekken vanuit het oogpunt leefgeld, terwijl juridische schuldbemiddelaars daarbij vaak stoppen. Het is belangrijk dat alle OCMW's en de juridische schuldbemiddelaars eenzelfde maatstaf gebruiken bij de bepaling van het leefgeld.

Het is aanbevelenswaardig richtlijnen rond de procedure voor het bepalen van het leefgeld verder uit te schrijven.

Huurschulden zijn vaakvoorkomend in de schuldenportefeuille van personen met overmatige schuldenlast. Zowel het beperkte aanbod van energiezuinige en sociale woningen als een aanbodtekort op de huurmarkt, maken dat vele woningen van slechte kwaliteit tegen hoge huurprijzen verhuurd worden.

De aanpak van het tekort aan sociale woningen en de noodzaak aan een verder uitbouw van huursubsidies moeten de huisvesting van mensen met overmatige schuldenlast in de toekomst garanderen.

Heel wat mensen ervaren moeilijkheden bij de betaling van hun *energiefacturen*. Mensen met schuldoverlast wonen vaak in woningen die niet energiezuinig zijn. Vaak

hebben zij geen werk en moeten daardoor hun woning de hele dag verwarmen. Dit alles maakt dat hun energiefacturen hoog oplopen. Hun jaarafrekeningen voor nutsvoorzieningen zijn vaak hoog omdat zij doorheen het jaar zo'n laag mogelijke voorschotten betalen

Het beleid moet, zoals hierboven reeds werd aangehaald, voorzien in energievriendelijke (sociale) woningen. Het belang van de hefboom werkgelegenheid behoeft de nodige prioriteit.

De werking van het *Fonds ter bestrijding van de overmatige schuldenlast* is cruciaal voor de toegang tot de regeling voor de meest kwetsbaren. Om de collectieve schuldenregeling voor iedereen toegankelijk te maken was het van belang een oplossing te vinden voor mensen die niet in staat zijn om de schuldbemiddelaars te betalen. Al gauw kampte het Fonds met financiële tekorten en ging men minder snel tussenkomen in de erelonen van de schuldbemiddelaars.

De werking van het Fonds moet gegarandeerd worden.

Steeds meer consumenten die wat geld tekort komen, maken gebruik van een kredietkaart waar een kredietopening aan verbonden is. Deze toename is zorgwekkend omdat bij deze vorm van krediet heel vlug betalingsmoeilijkheden ontstaan. Kredietgevers zondigen in hun reclame voor consumentenkredieten in het algemeen geregeld tegen de wettelijke regels, die als bescherming voor de consument bedoeld zijn.

Er is dringend nood aan een zekere ethiek betreffende kredietverlening. Beleidscampagnes en het onderwijs moeten benadrukken dat geld geleend kan worden voor een woning en eventueel een auto. Voor andere zaken moet gespaard worden, alvorens ze te kopen. Er is nood aan (preventieve) vorming van de bevolking. Een verdere ontwikkeling van preventieve wetgeving zoals het verbod op bepaalde reclame- en verkoopspraktijken is noodzakelijk. De kredietverstrekkers kunnen logischerwijze een belangrijke preventieve rol spelen.

Onze maatschappij legt een grote druk om erbij te horen. Iedereen wil en moet mee en mensen gaan schulden maken om daaraan te voldoen. Uiterlijk vertoon drijft tot het maken van schulden.

Het beleid moet de cultuur van 'je bent als je bezit' trachten om te buigen. Zo kan schuldoverlast vermeden worden.

OCMW's staan voor de keuze: of zij werven extra personeel aan om de extra dossiers te behandelen, of er wordt iemand aangesteld die helpt bij de *uitstroom* van het cliënteel schuldhulpverlening. De tweede optie geniet de voorkeur. Er kan gewerkt worden volgens een vormingstraject waarbij mensen intensief begeleid worden zodat ze daarna hun budget terug in eigen handen kunnen nemen. Zonder deze vorming blijven sommigen heel lang in budgetbeheer, terwijl ze al lang geen schulden meer hebben.

Afbouw en uitstroom van het cliënteel schuldhulpverlening is belangrijk. Alleen op die manier wordt er ruimte gecreëerd voor nieuwe dossiers. Afbouw en uitstroom wordt aanbevolen boven het blijven begeleiden van mensen die, na een vormingstraject, zelfredzaam zijn.

Het hoeft geen betoog dat het van belang is te streven naar een beleid waarbij alle maatschappelijke geledingen (overheden, kredietverstrekkers, belangengroepen, burgers) hun verantwoordelijkheid opnemen. Investeren in schuldbemiddeling alleen, is 'dweilen met de kraan open'. Preventie moet voorop staan. Verder moet het belang van algemene hefboomen zoals onderwijs, werkgelegenheid en sociale zekerheid in de voorkoming van armoede beklemtoond worden, wil men de negatieve spiraal waarin mensen met schuldoverlast in terechtkomen, doorbreken.

Bibliografie

Boeken

- Berting, J. (2006). *De versplinterde samenleving*. Delft: Eburon.
- Brodala, J., Cuyvers, G., Van den Eeckhaut, G. (1999). *Kanttekeningen: Bouwen aan kansen op recht en toegang*. Leuven/Apeldoorn: Garant.
- Geldof, D. (2001). *Onthaasting*. Antwerpen: Uitgeverij Houtekiet.
- Geldof, D. (2007). *We consumeren ons kapot*. Antwerpen: Uitgeverij Houtekiet.
- Karsten, C., Hulshoff, C. (2000). *Je geld de baas. De weg naar financiële vrijheid*. Rijkwijk: Elmar B.V.
- Schor, J. (1992). *The overworked American. The unexpected decline of leisure*. New York: Basic Books.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business, A Skill Building Approach*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- *Van Dale. Groot Woordenboek der Nederlandse taal (13^{de}, herziene uitgave)*. (1999). Antwerpen: Van Dale Lexicografie.
- Van Trigt, R., (2010). *Eerste Hulp Bij Schulden. Cahiers Schuldenlast 2*. Brussel: Politeia nv.

Wetten

- Wet betreffende de Centrale voor Kredieten aan Particulieren 10 augustus 2001
- Wet betreffende de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn 8 juli 1976
- Wet op het Consumentenkrediet 12 juni 1991
- Wet betreffende de collectieve schuldenregeling en de mogelijkheid van verkoop uit de hand van de in beslag genomen onroerende goederen 5 juli 1998
- Wet betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument 20 december 2002
- Koninklijk besluit van 21 december 2001 waarbij administraties en andere diensten van de ministeries en instellingen van openbaar nut gemachtigd worden contractuelen in dienst te nemen om te voldoen aan uitzonderlijke en tijdelijke personeelsbehoeften
- Decreet houdende de regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast 24 juli 1996

- Besluit van de Vlaamse regering tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse Gemeenschap 25 maart 1997
- Koninklijk Besluit houdende vaststelling van de regels en barema's tot bepaling van het ereloon, de emolumenten en de kosten van de schuldbemiddelaar 18 december 1998
- Koninklijk besluit van 9 augustus 2002 tot regeling van de werking van het Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast.
- Wet tot wijziging van de artikelen 81, 104, 569, 578, 580, 583, 1396 van het Gerechtelijk Wetboek 13 december 2005

Tijdschrift en krantenartikels

- Agten, J. (2009, september). Als kredieten schulden worden. *Sociaal Welzijnsmagazine, volumenummer 7*, 11-13.
- Delhez, Ph., Saks, Y., (2010). De armoede in België [Elektronische versie]. *Economisch Tijdschrift, juni 2010*, 97-109.
- Vanbrussel, E., (2010, 7 juli). Belg dieper dan ooit in schulden. *De Morgen*. Opgevraagd op 30 september, 2010, via Mediargus database.
- Vanbrussel, E., (2010, 8 september). Recordaantal gezinnen in financiële problemen. *De Morgen*. Opgevraagd op 30 september, 2010, via Mediargus database.
- Van den Broeck, S., (2010, 16 september). Een leven lang afbetalen. *De Standaard*. Opgevraagd op 30 september, 2010, via Mediargus database.
- Van Hecke, G. (2010, 14 mei). *OCMW als reddingsboei bij schuldproblemen. Consumentenwerking van de Gezinsbond, nummer 2*, 1-2.
- De Maertelaere, G. (januari 2010). *Eerste hulp bij schulden: Juridische, professionele en maatschappelijke situering van schuldbemiddeling*. Brussel: Erasmushogeschool.
- Ruelens, L. & Nicaise, I. (2002). *Hulp op krediet. Schuldbemiddeling in de Vlaamse OCMW's en CAW's*. Leuven: HIVA.
- Evrard, A.-L., Nauwelaers, I. (2010, mei/juni). Kredietkaarten. Onze Beste Kopen zijn gratis! *Test Aankoop (Budget & Recht)*, nr. 210, 32-35.
- Domont-Naert, F. Evrard, A.-L., Masse, J.-L. (2005, juli/augustus). Betaal- en kredietkaarten. Krediet is nooit gratis. *Test Aankoop (Budget & Recht)*, nr. 181, 22-24.
- Evrard, A.-L., Vanhee, N. (2009, januari/februari). Op krediet kopen. Te gemakkelijk geld in de winkel. *Test Aankoop (Budget & Recht)*, nr. 202, 32-35.

- Van de Pol, N. (2011). Jaarverslag dienst schuldbemiddeling OCMW Turnhout 2010.
- Verslag werkoverleg november 2010, interview afgenomen op 26 maart 2011, bij maatschappelijk werker Britt Goossens.

Internetsites

- NBB (2009). *Statistieken, Centrale voor kredieten aan particulieren - 2009*. Opgevraagd op 19 oktober, 2010, via <http://www.nbb.be/>
- *Geschiedenis OCMW's in Vlaanderen*. (z.d.). Opgevraagd op 4 februari, 2011, via <http://www.ocmwherentals.be/>
- Looman, L., Mampaey, G. & Massant, L. (juni 2008). *Is uw portemonnee ook ziek? Een onderzoek naar medische kosten en schulden*. Opgevraagd op 16 februari, 2011, via <http://www.verbruikerssateljee.be/>
- *Werking budgetmeter*. (z.d.). Opgevraagd op 15 maart, 2011, via http://www.eandis.be/eandis/klant/k_budgetmeter.htm
- Bruyndonckx, S. (z.d.). *Lokale adviescommissie*. Opgevraagd op 15 maart, 2011, via <http://www.turnhout.be/>
- *Fonds ter bestrijding van de overmatige schuldenlast*. (z.d.). Opgevraagd op 8 februari, 2011, via http://statbel.fgov.be/nl/consument/Schuldenlast_schuldinvordering/Collectieve_schuldenregeling/Fonds_overmatige_schuldenlast/index.jsp
- Van Geel, C. (2010). *Strengere regels voor consumentenkrediet vanaf 1 december 2010*. Opgevraagd op 18 februari, 2011, via <http://www.legalworld.be/>
- NBB (2010). *Statistieken, Centrale voor kredieten aan particulieren - 2010*. Opgevraagd op 16 februari, 2011, via <http://www.nbb.be/>
- *Statistieken over de incasso-sector*. (z.d.). Opgevraagd op 15 februari, 2011, via <http://www.abrbvi.be/nl/cijfers.aspx>
- *Over het centrum*. (z.d.). Opgevraagd op 20 februari, 2011, via <http://www.centrumschuldbemiddeling.be/>
- *Historiek. Van idee tot vereniging*. (z.d.) Opgevraagd op 24 februari, 2011, via <http://www.observatoire-credit.be/>
- *Taken/Diensten*. (z.d.) Opgevraagd op 24 februari, 2011, via <http://www.observatoire-credit.be/>

- IFF, institute for financial services e.V. (2003). *Consumer Overindebtedness and Consumer Law in the European Union. Final Report to the Commission of the European Communities Health and Consumer Protection Directorate-General*. Opgevraagd op 7 november, 2010, via http://iaclaw.web.its.manchester.ac.uk/Research_papers/iff_OverindebtednessandConsumerLaw.pdf
- Vlaams Centrum Schuldbemiddeling. (januari 2009). *Onderzoeksrapport: Resultaten van de basisregistratie en de uitgebreide registratie bij de erkende instellingen schuldbemiddeling in Vlaanderen, 2007-2008*. Opgevraagd op 30 augustus, 2010, via <http://www.centrumschuldbemiddeling.be>
- De Tijd. (2009). *Wegwijs in financiën & economie. Uw gids in de financieel-economische berichtgeving*. Tielt: Drukkerij Lannoo.
- *Lening - kredietopening*. (z.d). Opgevraagd op 2 november, 2010, via <http://www.notare.be/lening.htm>
- *Schuldbemiddeling. Dienst budget & schuldbemiddeling*. (2011). Opgevraagd op 20 februari, 2011, via <http://www.ocmw-heist-op-den-berg.be/schuldbemiddeling.htm>

Lijst van figuren, grafieken en tabellen

Figuur 1: Schematisch overzicht van een collectieve schuldenregeling

Grafiek 1: Aandeel van de meerderjarige bevolking met tenminste één contract

Grafiek 2: Aantal achterstallige contracten in 2009

Tabel 1: Uitstaande contracten en kredietnemers

Tabel 2: Uitstaande berichten van collectieve schuldenregeling

Tabel 3: Aantal achterstallige contracten volgens kredietvorm

Tabel 4: Achterstallige contracten van kredietopeningen, per type kredietgever

Tabel 5: Kaarten met kredietopening

Bijlagen

Bijlage 1: Voorbeeld van een beperkte inventaris en budgetplan

Bijlage 2: Interview met maatschappelijk werker B. Goossens (OCMW Lille)

Bijlage 3: Interview met maatschappelijk werker A. Vleugels (OCMW Vorselaar)

Bijlage 4: Interview met maatschappelijk werker H. Havermaet (OCMW Lier)

Bijlage 5: Interview met diensthoofd schuldhulp en budgethulp N. Van de Pol (OCMW Turnhout)

Bijlage 6: Open interview met maatschappelijk werker en vormingswerker K. Feyaerts (OCMW Herentals)

Bijlage 1: Voorbeeld van een beperkte inventaris en budgetplan

INKOMSTEN	
PARTNER A	PARTNER B
VAST INKOMEN / MAAND (loon, wedde, uitkering of pensioen)	VAST INKOMEN / MAAND (loon, wedde, uitkering of pensioen)
€ ...	€ ...
VAST INKOMEN / JAAR / 12 (bijvoorbeeld eindejaarspremie)	VAST INKOMEN / JAAR / 12 (bijvoorbeeld vakantiegeld)
€ ...	€ ...
ANDERE INKOMSTEN / MAAND (bijvoorbeeld kinderbijslag, opbrengsten als huisbaas, ...)	ANDERE INKOMSTEN / MAAND (bijvoorbeeld bijdragen van inwonende en werkende kinderen voor kost en inwoon)
€ ...	€ ...
TOTAAL / MAAND = ± € ...	

VASTE UITGAVEN / MAAND (EN ONBETAALDE SCHULDEN)	
Maandelijks huishuur of aflossing woninglening	€ ...
Te betalen vergoedingen voor water, gas, elektriciteit, stookolie, steenkool en/of hout	€ ...
Voedsel, hygiëneproducten, ... (via de dagelijkse aankopen bij warenhuizen)	€ ...
Medische en andere gelijkaardige verzorging (huisarts, kinesist, medicatie, ...)	€ ...
School- en opleidingskosten (inschrijvingsgeld, boeken, ...)	€ ...
Telefoon, televisie en internet	€ ...
Vervoer (benzine, wegentaks, buskaart, treinabonnement, ...)	€ ...
Verzekeringen (burgerlijke aansprakelijkheid, auto-ongevallenverzekering, ...)	€ ...
Belastingen (personenbelasting, verkeersbelasting, ...)	€ ...
Kledij en schoeisel	€ ...
Horecabezoek, hobby, sport en andere bijzondere ontspanning	€ ...
Terugbetalingen op lopende consumentenkredieten, en totaal openstaande bedrag	€ ...
Terugbetalingen op niet-tijdige betaalde schulden, en totaal openstaande bedrag	€ ...
TOTAAL/MAAND = € ... (en € ... schuldenlast)	

Bijlage 2: Interview met maatschappelijk werker B. Goossens (OCMW Lille)

Algemeen

1. In welke mate bent u vertrouwd met de procedures voor budgetbegeleiding, budgetbeheer en schuldbemiddeling?

Bij ons in Lille, wij hebben een kleiner OCMW waar dat het dikwijls ook wel gebeurt dat iedereen een deel doet. Dus wij doen budgetbeheer, wij doen leefloon, wij doen algemeen sociale dienst. Eigenlijk komt het erop neer dat we met zeven maatschappelijk assistentes zijn. Iedereen heeft dikwijls wel een eigen taakverdeling, maar iedereen doet ook wel budgetbeheer en leeflonen, en dus ook algemeen sociale dienst. Dus ik ben de verantwoordelijke van Gierle, je hebt nog een verantwoordelijke van Wechelderzande, voor Poederlee en twee collega's voor Lille, en nog iemand voor de thuisdiensten en een hoofd maatschappelijk werker. Dus eigenlijk bij ons OCMW doet iedereen toch budgetbeheer. In grotere OCMW's is dat meestal opgesplitst zodat je een groep schuldbemiddeling hebt en een groep die de aanvragen leeflonen behandelt maar dat is bij ons niet het geval.

Schuldbemiddelaar

2. De wetgever voorziet twee soorten schuldbemiddelaars: de juridische en de sociale schuldbemiddelaars.

2a. Hebben juridische schuldbemiddelaars (advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen) voldoende tijd om zich te verdiepen in de schuldproblematiek en de bijkomende problemen van de personen met overmatige schuldenlast?

Ik denk dat we dan spreken over de advocaat schuldbemiddelaars. Wij merken dat het heel weinig is, wij zien vaak bij advocaat schuldbemiddelaars dat die meer dan 100 dossiers hebben. Zodat wij ook denken van hoe kan één iemand dat allemaal bol gewerkt krijgen. Die werken dan wel met personeel en met secretarissen en dergelijke. Maar als wij uiteindelijk contact opnemen met zo'n schuldbemiddelaar merken wij dat de cliënt gewoon een nummer is. Ze zijn ook dikwijls niet bij naam gekend. Ze delegeren dan hun werk naar hun personeel toe zodat het nog onpersoonlijker wordt. De assistenten zijn dikwijls beter op de hoogte van die dingen maar dat kan volgens mij niet de bedoeling zijn. Als er dingen moeten besproken worden dan denk ik dat dit eigenlijk best bij een schuldbemiddelaar moet terecht komen. En dat is dan ook één van de grote problemen, zij kunnen die aandacht niet

verdelen over al die cliënten. Met het gevolg dat het eigenlijk is van trek uw plan terwijl dat die mensen toch wel meer aandacht en hulp nodig hebben. Mensen hebben ook het recht om te vragen om eens een gesprek te hebben of om een overzicht te krijgen van wat er betaald is. Advocaten staan er heel weigerachtig tegenover omdat ze er ook geen tijd voor hebben. Ze weten ook dat er dan problemen komen, ze hebben geen zin om te gaan discussiëren met cliënten terwijl dat er ook bij hoort. Wij merken toch dat het wel heel erg is. Het OCMW neemt dan dikwijls een bemiddelende rol op.

2b. Zijn sociale schuldbemiddelaars vaak beter aangewezen om het cliënteel schuldbemiddeling te begeleiden en te adviseren, in vergelijking met de juridische schuldbemiddelaars?

Ik denk het wel, ook omdat wij meer individueel aandacht kunnen geven en ik denk dat wij ook meer aandacht hebben voor het sociale aspect, het menswaardige en dat wordt bij advocaat schuldbemiddelaars nogal dikwijls vergeten.

3. Juridische schuldbemiddelaars kunnen zonder bijkomende voorwaarden of opleiding schuldbemiddeling uitvoeren. De sociale schuldbemiddelaars daarentegen moeten kunnen aantonen dat zij minstens drie jaar ervaring hebben ofwel een gespecialiseerde opleiding tot schuldbemiddeling gevolgd hebben.

3a. Vindt u, vanuit uw praktijkervaring, dat de juridische schuldbemiddelaar met evenveel kennis van zaken de schuldbemiddeling kan uitvoeren of zou u ervoor pleiten dat zij ook de nodige ervaring moeten kunnen voorleggen of een opleiding zouden moeten volgen?

Ik denk dat het heel moeilijk ligt want wij hebben inderdaad die cursus schuldbemiddeling moeten volgen. Dat was inderdaad met heel veel aandacht voor het juridische, het wettelijke maar minder voor het sociale aspect en ik denk dat schuldbemiddelaars, omdat die gewoon niet in die wereld zitten, dat die gewoon die voeling niet hebben. Daar schuilt eigenlijk het probleem. Wij zitten daar eigenlijk constant in, wij kennen de leefwereld van die mensen. Terwijl dat advocaten, die hebben allerlei soorten cliënteel, meestal ander cliënteel en als die dan zo'n mensen over de vloer krijgen denk ik niet dat ze weten hoe ze ermee moeten omgaan. De cursus gaat vooral over het wettelijke en het juridische. Daarom dat wij die ook moesten volgen. Ik denk dat advocaat schuldbemiddelaars gewoon eens 14 dagen stage moeten komen doen dat die weten van wat er allemaal gaande is en wat er allemaal reilt en zeilt. Ik denk dat niet iedereen weet wat een armoede dat er allemaal

is. Ook wat mensen wekelijks nodig hebben om rond te komen. Die hebben echt een ander cliënteel. Terwijl mensen echt van week tot week leven en komt dat leefgeld dan een dag later dan is dat echt een groot probleem. Daar houden die dan geen rekening mee.

3b. Zou het volgens u een goede zaak zijn als de wetgever verplichte vormingsdagen oplegt voor elke schuldbemiddelaar?

Een stage of gewoon misschien een gesprek met ervaringsdeskundigen van hoe dat voor die mensen is. Hoe dat die dat aanvoelen want dat is natuurlijk heel ingrijpend. Als je vijf jaar of langer in collectieve moet gaan. Je moet uw budget uit handen geven, alles verantwoorden wat je doet. Als je extra wilt moet je er altijd verantwoording voor afleggen, je moet er altijd voor bellen. Dat is heel ingrijpend voor die mensen. Als zo'n advocaten dat eens horen van wat het allemaal teweegbrengt dan zullen die er ook wel meer stil bij gaan staan.

4. Als schuldbemiddelaar ben je tegelijkertijd bemiddelaar, onderhandelaar en hulpverlener. Je moet oog hebben voor de belangen van de 'zwakke', de schuldenaar en van de 'machtige', de schuldeiser. Is het niet moeilijk om hier steeds een evenwicht in te vinden?

Naar onderhandelingen toe tussen schuldeiser en cliënt, eigenlijk niet. Dat is iets dat je aanleert en je weet wat er moet kunnen en dat wat er niet kan. Wij hebben ook nog altijd een juridische dienst achter ons staan die het wettelijke ook altijd nog nakijkt, wat kan er en wat kan er niet. Die ons er ook wel in ondersteunt. Uiteindelijk denk ik niet dat dit echt moeilijk is. Door de jaren heen leer je wel van met wat zijn ze content en met wat niet en wat is haalbaar en wat niet. We krijgen soms in budgetdossiers afrekeningen van schulden. Daar komen heel wat kosten en interesten bij. Dikwijls dat het kosten- en interestplaatje hoger zijn dan de schuld op zich. Bijvoorbeeld een schuld van 25 euro die ondertussen al 200 euro is geworden. Dan laten we dit nakijken of het wel juist uitgerekend is door de deurwaarder. Want er zijn er ook die er misbruik van durven maken, want het zwakke cliënteel kijkt het toch niet na. Dus we bekijken het ook met de jurist van klopt het hier wel. Daarna doen we voorstellen naar die schuldeiser wat haalbaar is voor de cliënt en we proberen een gulden middenweg te zoeken. Maar het is moeilijk want soms ben je alleen interesten aan 't afbetalen, want als je met 10 euro per maand gaat afbetalen dan betaal je alleen interesten en van de schuld verdwijnt er niks.

5. Wanneer door de rechter een advocaat als schuldbemiddelaar wordt aangewezen is er dan ook op regelmatige basis contact met het OCMW om de schuldenaar bijvoorbeeld ook budgetbegeleiding of budgetbeheer aan te bieden?

Wij merken tegenwoordig heel veel dat advocaat schuldbemiddelaars sowieso mensen doorverwijzen naar het OCMW om daar een budgetbeheer aan te koppelen. Dus er zijn schuldbemiddelaars, dus advocaat schuldbemiddelaars die zeggen ik houd een deel hier om de schuldeisers af te betalen en al de rest stort ik naar u waar je vaste kosten zoals huur en leefgeld moet van betalen. Maar ja ons cliënteel heeft juist daar een probleem mee, van oei ik moet de huur betalen en ik moet dit en ik moet dat nog betalen. Met het gevolg dat ze terug schulden gaan maken. Daarom dat er de vraag wordt gesteld naar ons naar een budgetbeheer toe, als wij merken dat het echt wel nodig is dan gaan wij dat doen. Maar het is niet vanzelfsprekend bij ons OCMW omdat wij merken dat advocaat schuldbemiddelaars dat een beetje gemakkelijk vinden. Hier trek je plan en het OCMW lost het wel op. Maar wij doen dat dus niet consequent. Maar als we merken dat het heel zwakke mensen zijn en om te vermijden dat er terug schulden worden gemaakt dan doen we het wel. Maar anders eigenlijk niet omdat wij anders ook met een wachtlijst zitten. Als we alle mensen die in collectieve zijn ook nog in budgetbeheer moeten nemen dan hebben wij geen ruimte meer voor andere mensen. We proberen geen mensen op een wachtlijst te zetten. Als mensen bij ons aankomen is het echt wel dringend. Maar soms kan het niet anders dan mensen op een wachtlijst te zetten. Het kan niet dat we mensen in de steek laten en zeggen kom binnen een half jaar maar terug. Dan sturen we ze al naar de juridische dienst zodat ze voor de dringende dingen al verder geholpen worden. Maar op andere OCMW's horen we wel van wachtlijsten. Van enkele maanden soms.

Kunnen deze mensen dan niet doorverwezen worden naar een ander OCMW?

Nee want waar je verblijft moet je ook de vraag stellen.

Er is tegenwoordig heel veel vraag naar, ook om het een beetje gemakkelijk te maken. Ze schuiven het liefst door naar het OCMW maar het is evenzeer hun taak. Er zijn ook wel schuldbemiddelaars die bijvoorbeeld de huur betalen en één keer per week leefgeld storten. Maar er zijn er ook die het een beetje gemakkelijker pakken. Ze zeggen, hier ik zet het geld op je rekening en betaal alles maar zelf, zoals huur, gas elektriciteit. Maar het gebeurt dus dat de advocaat het bedrag naar ons doorstort, wij betalen dan huur, gas en storten één keer per week het leefgeld. We proberen er ook wel geen gewoonte van te maken. Komt er iemand met een vraag voor budgetbeheer dan gaan we het eerst bekijken voor we zeggen, we doen dat. Want de

schuldbemiddelaar moet dat eigenlijk niet afwimpelen naar de OCMW's, het is in feite zijn taak. Maar in sommige gevallen als we merken dat het echt wel nodig is, of als de communicatie heel stroef verloopt dan durven wij het ook wel doen om te vermijden dat een collectieve wordt stopgezet. Uiteindelijk loopt het dikwijls wel stroef, normaal krijgen mensen op maandag hun leefgeld, al het niet op maandag op hun rekening staat dan bel je ervoor en vraag je waarom er geen geld gestort is. Dan zegt men, er stond geen geld op de rekening, en hoe komt dat? Die mensen hebben dan gewerkt, zijn ontslagen maar zijn dan niet naar de vakbond gegaan om een uitkering aan te vragen. Schuldbemiddelaars houden dat ook niet echt in het oog. Er komt geen geld binnen, ik zou die cliënt eens moeten contacteren. Wij houden zoiets wel in de gaten en een schuldbemiddelaar dikwijls niet, met het gevolg dat we dan twee maanden verder zijn en maar een dop kunnen krijgen voor de laatste weken, er niet meer met terugwerkende kracht wordt gewerkt.

Elk OCMW uit de omgeving heeft een werkvergadering met het team. Er is gevraagd om binnen het team te bekijken wat we als moeilijkheden ondervinden met de schuldbemiddelaars. Alle besproken elementen hebben we opgelijst. Deze lijst wordt dan doorgegeven aan de persoon die de schuldbemiddeling gaat doen voor de collectieve. Die verzamelt dat en gaat met een delegatie ook mee naar de arbeidsrechter. Dan kunnen de problemen aangekaart worden en besproken worden of er niets aan gedaan kan worden.

Het vonnis is niet concreet genoeg er staat niet alles duidelijk in omschreven. Eigenlijk zou een arbeidsrechter moeten zeggen, zoveel leefgeld per week, zoveel wordt aan huur betaald en zoveel aan de schuldeisers. Momenteel staat dit niet duidelijk in het vonnis omschreven. Wij kunnen ook niet tegen een schuldbemiddelaar zeggen dat en dat moet betaald worden. Ze hebben op deze manier vrij spel.

Leefgeld

6. De schuldbemiddelaar bepaalt hoeveel leefgeld een gezin dient over te houden. Heeft een schuldbemiddelaar van een OCMW, vanuit zijn ervaring, een beter beeld hoe groot dit bedrag dient te zijn dan een juridisch bemiddelaar? Zij staan toch veel verder af van de leefwereld van sommige personen met schuldenlast.

Wij vertrekken vanuit het oogpunt leefgeld terwijl advocaat schuldbemiddelaars daarbij stoppen. Als ze zien, oei er is nog zoveel over, dan verdelen ze dat over zoveel weken of over de maanden en trek maar je plan. Wij zorgen er altijd voor dat een

volwassene 60 euro per week krijgt en kinderen onder de twaalf jaar 25 euro per week.

Wat moeten zij dan nog juist met die 60 euro per week kopen?

Dat gaat over voeding, hygiënische producten en eventueel sigaretten. Telefoonkaart, medische kosten, benzine om te gaan werken dat allemaal niet. Wij proberen echt wel te zorgen dat mensen minstens dat hebben. Lukt dat niet omdat het budget gewoon te klein is dan geven wij bijkomende steun. Dan passen wij het budget bij. Bijvoorbeeld als de huur te zwaar doorweegt dan geven wij een huurtoelage zodat mensen op die manier toch meer leefgeld hebben. We zorgen dat die 60 euro zeker bewaakt blijft. Terwijl een advocaat schuldbemiddelaar dat dikwijls niet doet. Als er maar 40 euro overschiet dan schiet er maar 40 euro over.

Julie denken dus toch wel eerst de mensen en dan de schuldeisers tegenover een juridische schuldbemiddelaar zal eerder zorgen voor de schuldeisers en wat er dan nog overschiet is voor u?

Dat klopt, soms gebeurt het dat we een pro-Deoadvocaat moeten inschakelen omdat er schuldeisers worden afbetaald en er toch niet voldoende leefgeld overschiet voor de cliënt. Het is niet juist dat het OCMW bijkomende steun moet voorzien om aan het minimum leefgeld te komen terwijl er wel schuldeisers worden afbetaald.

7. De sociale grondrechten werden in artikel 23 van de Grondwet bepaald. De omschrijving in dit artikel is vrij vaag. Heeft u een meer concrete leidraad ter beschikking waarin bepaald wordt welk bedrag de hulpvrager krijgt voor bijvoorbeeld kleding, voedsel, culturele activiteiten, ... ?

Naar het leefgeld toe is het dus die 60 euro per volwassene. Voor de rest wordt het van situatie tot situatie bekeken maar dan zien we wel dat we niet met twee maten en twee gewichten werken. Maar het is inderdaad wel zo dat Bérénice Storms met een onderzoek bezig is. De OCMW's van de omgeving willen er wel mee opspringen omdat het toch wel heel belangrijk is dat de OCMW's een zelfde maatstaf gebruiken. Ook om te vermijden dat cliënten gaan shoppen bijvoorbeeld we gaan in Lille wonen want daar krijgen we meer steun. Ook om discussies te vermijden tussen OCMW's. Gewoon ook voor duidelijkheid naar cliënten toe en ook om het ons een beetje eenvoudiger te maken. Zo is het en niet anders, anders moet je op elke raad elk dossier individueel gaan bekijken en anders kun je gewoon de regels toepassen.

Schuldenlast

8. De Centrale voor kredieten aan particulieren (onderdeel van de Nationale Bank van België) biedt jaarlijks een statistisch rapport dat een overzicht geeft van het aantal en de evolutie van de kredieten, kredietnemers, wanbetalingen en collectieve schuldenregelingen in België. Volgens dit rapport heeft er in 2009 een sterke stijging plaatsgevonden bij de aanvragen voor de procedure collectieve schuldenregeling.

8a. Welke zijn, volgens u, de mogelijke oorzaken hiervan?

8b. Is de financiële crisis hiervan, volgens u, een belangrijke oorzaak?

Ik denk inderdaad dat één van de belangrijkste redenen is dat mensen met een vervangingsinkomen of alleenstaande werkende moeders gewoon niet rondkomen. Als we bekijken wat er dikwijls aan huur moet betaald worden of aan medische kosten dan kunnen gewoon alle vaste kosten al niet betaald worden waardoor er al schulden worden opgebouwd. Ik denk ook dat het minimumloon moet worden opgetrokken. Een alleenstaande werkende moeder gaat werken maar moet ook dikwijls kinderopvang betalen als je dan het kostenplaatje maakt dan zie je dat die gewoon niet rondkomen. Waardoor je schulden gaat opbouwen. Ik denk dat het één van de belangrijkste redenen is. Maar ook onze maatschappij die een grote druk legt want je moet erbij horen. Iedereen wil mee en moet mee, mensen gaan zich in schulden steken om daaraan te kunnen voldoen. Voor een stuk ook uiterlijk vertoon.

9. Cijfergegevens van het Waals Gewest tonen aan dat meer en meer consumenten te kampen krijgen met betalingsmoeilijkheden met betrekking tot energiefacturen, telefoon, huur, ... en dus niet in hoofdzaak door achterstallige kredietschulden. In Vlaanderen beschikt men niet over deze cijfergegevens. Ervaart u dit ook zo dat steeds meer mensen problemen hebben om hun energie, telefoon en huur te betalen, en met andere woorden schulden maken om in hun dagelijkse behoeften te voorzien?

Dat klopt inderdaad, wij merken dat heel fel, ook naar energiefacturen toe dat het echt wel een probleem wordt. Wij hebben daar bij het OCMW ook wel een commissie voor die noemt de Lokale Advies Commissie voor water, energie, elektriciteit en gas. Mensen die bij de sociale leverancier zitten en dus eigenlijk al gedropt zijn door een privéleverancier. Bijvoorbeeld mensen zijn aangesloten bij Electrabel, zij betalen de facturen niet, dan komen ze bij een sociale leverancier terecht, bij ons hier is dat Eandis. Als ze daar de facturen niet betalen dan krijgen ze een budgetmeter. De kaart moeten ze vooraf opladen, ze betalen dus eerst en dan gebruiken ze pas. Terwijl het

normaal omgekeerd is. Een sociale leverancier probeert, in tegenstelling tot een privéleverancier, nog alle kansen te geven. Er wordt nog heel veel bemiddeld voor de elektriciteit of gas wordt afgesloten. Het gebeurt niet van vandaag op morgen. Ook op vlak van betaling van huur. Als mensen nog iets betaalbaar willen vinden, iets degelijk geïsoleerd dan ben je al snel voor een alleenstaande 400 à 500 euro kwijt. Als je dan zelf maar een leefloon hebt van 730 euro dan heb je al een groot probleem.

In mijn thesis had ik ook vermeld dat er een liberalisering was van de energiemarkt en dat eigenlijk het doel, nl. dat de concurrentie zou vrijgemaakt worden, en dat dus de prijzen iets of wat zouden dalen. Dit is helemaal niet, op geen enkel vlak. Energiekosten lopen voor heel veel mensen hoog op en worden onbetaalbaar.

Inderdaad, dit klopt, het wordt alsmaar erger. Wij merken inderdaad dat er heel veel mensen problemen hebben met de betaling van hun energiefactuur. Onze mensen wonen ook dikwijls in minder aangepaste woningen. Ze zijn ook dikwijls de ganse dag thuis omdat ze niet gaan werken. Ze moeten hun woning de ganse dag verwarmen. Die mensen krijgen nu afrekeningen waarvan je omver valt natuurlijk. Ze willen een zo laag mogelijk voorschot betalen maar één keer per jaar krijg je toch je jaarafrekening. En we verwachten het nu wel heel fel, zeker omwille van de zeer strenge winter. Voor die mensen komen we dan ook wel tussen met een energietoelage voor 500 euro per jaar. Dat vinden wij wel heel belangrijk. We kijken ook altijd wel het verbruik na, klopt het wel. Het is ook niet de bedoeling dat mensen hun verwarming op 25° gaan zetten. Maar als we zien dat het een redelijk normaal verbruik is geven we deze wintertoelage.

10. Zijn schulden als gevolg van misleidende abonnementen in de telecomsector vaakvoorkomend?

Het gebeurt wel, maar minder dan andere. Schulden gaan vooral over energiefacturen. Ook zeker leningen, telefoon zit er ook bij maar dat is wel minder.

11a. Worden mensen met overmatige schuldenlast vaak getroffen door schulden die het gevolg zijn van het deelnemen aan bospelletjes of andere vormen van gokken?

Niet zo heel veel maar we merken dat er af en toe wel zo iemand tussen zit. Die hebben dan een rekening van 1000 euro en zijn echt wel verslaafd. Gelukkig zijn die bospelletjes nu afgeschaft!

Het zijn dan ook mensen die denken, we kunnen daar nog iets uit halen. Die zien dat niet van oei die zijn mij hier aan het bedriegen. Maar de factuur loopt wel op. Als mensen in budgetbeheer komen, vragen we wel dat ze met een telefoonkaart werken.

Als we zien bij deze mensen dat het echt goed lukt en dat we ze kunnen vertrouwen dan kan er terug overgeschakeld worden op een abonnement.

11b. Is er een specifieke leeftijdsgroep die specifiek te maken heeft met dit soort schulden?

Ik weet van een collega die had een cliënt en die had een gokverslaving, maar dat is wel de enige die ik ken. Ikzelf heb zo nog niemand tegengekomen ofwel kunnen ze het heel goed verdoezelen. Wij kennen meer alcoholverslaving of drugverslaving.

OCMW-cliënteel met overmatige schuldenlast

12a. Welke personen komen het vaakst aankloppen bij het OCMW, met een vraag naar schuldhulpverlening?

Wij zien vooral een groep van jongere mannen tussen 20 en 30 jaar, alleenstaande mannen. Ook vooral naar leefloon toe is het deze categorie. Vanuit de omliggende OCMW's is er ook een werkgroep Traveau noemt die, we willen hiermee mensen die leefloon krijgen, stimuleren naar werk toe. Het zijn vooral mannen tussen 18 en 45 jaar die deelnemen aan deze werkgroep.

12b. Zijn er bepaalde doelgroepen die moeilijker te bereiken zijn? Hoe komt dit volgens u?

Niet dat wij weten eigenlijk. Meestal komen de mensen zelf naar het OCMW ofwel naar aanleiding van een incident of dat wij vernemen dat er ergens iets gaande is. Maar het is nog altijd vrijwillig, wij kunnen mensen niet dwingen om naar ons te komen. We kunnen wel een aanzetje geven. Er zijn altijd mensen die ons niet bereiken.

Hoe lossen die mensen hun schulden dan op?

Uiteindelijk zullen die dan ook wel bij ons terecht komen of bij een collectieve. Er zijn mensen die er niet mee inzitten om naar ons te komen. Ze zeggen oké het loopt hier fout ik moet naar het OCMW maar er zijn mensen die heel terughoudend zijn en gewoon niet naar het OCMW willen. Die gaan dan dikwijls direct via een advocaat in collectieve. Dat zijn ook de mensen die wij ook niet zien. Misschien ook wel de mensen met meer capaciteiten. Maar er zijn ook wel collectievers waar het goed loopt natuurlijk. Maar die mensen zien wij natuurlijk niet.

13a. Heeft u de ervaring dat mensen vaak te lang wachten om de stap te zetten naar het OCMW wanneer ze met schuldoverlast te maken hebben?

Nogal dikwijls, wij krijgen mensen bij ons, wanneer het kalf al verdronken is natuurlijk. Wanneer komen mensen bij ons aan, wanneer een deurwaarder voor de deur staat. Zodat we in laatste instantie nog moeten bemiddelen en hopen dat er toch nog iets uit de bus kan komen. Maar wij krijgen ook heel veel mensen die een vraag stellen naar budgetbeheer. Maar als we het dossier dan bekijken dan merken we dat het een collectieve schuldenregeling is. Als er bijvoorbeeld 15 000 euro schuld is, en het budget is heel beperkt, dan beginnen wij er natuurlijk niet aan hé. Terwijl als mensen direct naar ons stappen dan zouden wij nog wel een aantal dingen kunnen doen. Maar ze gaan leningen aan om het andere te compenseren en dan moeten er interesten betaald worden. En dan uiteindelijk is het niet meer recht te zetten.

13b. Ziet u als reden waarom mensen zo lang wachten om de stap naar schuldhulpverlening te zetten, onwetendheid dat deze vorm van hulp bestaat, of eerder schaamte?

Ik denk beiden. Ze proberen het eerst zelf op te lossen. Dikwijls ook onwetendheid, wat is er allemaal mogelijk. Het wordt nu wel in de media gebracht maar niet iedereen weet het natuurlijk.

Alles wordt van geval tot geval bekeken. Als we zien als er echt geen ruimte is dan wordt het sowieso al een collectieve. Is er wel een beperkte ruimte maar de schuldenlast is te groot dan wordt het ook een collectieve. Wij hebben ook iemand die voor de verschillende OCMW's werkt en die komt één keer per maand naar ons OCMW. Die is de opleiding schuldbemiddelaar aan 't volgen maar dan niet als advocaat maar binnen de OCMW's. En die bekijkt de dossiers allemaal apart nog wel eens, van is dit nog iets voor collectieve of niet omdat die daar al meer ervaring in heeft. We proberen eerst te werken met een proefperiode met budgetbeheer. Zodat mensen ook weten wat het is om uw geld over te dragen naar iemand want als ze bij een advocaat terecht komen dan moeten ze dat ook doen. Hoe verloopt dat? En dan kunnen we zeggen van eventueel te starten met een collectieve. We willen ze goed voorbereiden zodat ze weten wat het allemaal teweeg gaat brengen. Als het misloopt duurt het vijf jaar voor ze terug met een collectieve kunnen starten. Men wil duidelijk stellen aan mensen, dit is uw kans. Als je ze verknoeit dan duurt het wel vijf jaar voor je terug een collectieve kunt straten. Ik vind het wel terecht dat er een termijn wordt opgezet maar misschien is hij wel wat lang. Wat wij wel heel erg jammer vinden is dat mensen uit een collectieve worden gezet zonder een grondige reden. Ik ken nu een dossier van

een collega die had mensen in budgetbeheer. Er waren echt geen middelen om schulden af te betalen, er was zelfs eigenlijk te weinig. Ze zijn in collectieve gegaan maar de schuldbemiddelaar vond dat deze mensen niet genoeg meewerkten. De man moest gaan werken maar de vrouw was zwaar psychiatrisch, dus die kon eigenlijk niet alleen blijven. De schuldbemiddelaar had gezegd dan stoppen we ermee. Ze hebben er geen rekening mee gehouden met de situatie. Wij zagen wel als die man gaat werken en die vrouw is alleen thuis dan gebeuren er ongelukken. De dokter had het ook op papier bevestigd. Er is dan wel een pro-Deo ingeschakeld om mee naar de rechtbank te gaan maar de rechter stelde de schuldbemiddelaar in het gelijk. Nu zijn de mensen terug in budgetbeheer.

Dan is het budgetbeheer en geen schuldbemiddeling?

We hebben budgetbeheer met schulden en we hebben ook budgetbeheer zonder schulden. Budgetbeheer met schulden is eigenlijk schuldbemiddeling.

Wat gebeurt er dan met hun schulden?

Dan kan het inderdaad heel erg worden. Dan kan het zijn dat mensen terug in budgetbeheer komen en dan proberen we de schuldeisers wat af te houden. Maar uiteindelijk lopen die interesten terug op en die kosten worden weer hoger. Het is brandjes blussen dan.

14a. Vragen personen met budgetteringsproblemen of overmatige schuldenlast meestal zelf om hulp of worden zij ook doorverwezen door andere instanties? Zo ja, welke instanties zijn dit dan?

Ze komen meestal zelf. Als er mensen op het LAC (Lokale Advies Commissie voor energieschulden) komen, dan moeten we die situatie gaan bekijken en dan komen er dikwijls wel lijken uit de kast gevallen. Als de deurwaarder voor de deur staat, dan panikeren mensen ook. Dan zetten ze uiteindelijk toch de stap naar het OCMW. Dikwijls ook via via. Maar het initiatief gaat nooit uit van de schuldeiser die contact opneemt met het OCMW. Dat hebben we nog niet tegengekomen.

Soms gebeurt het wel dat mensen de raadsleden van het OCMW aanspreken. Kun je misschien eens bij die mensen langsgaan want de post wordt daar niet meer regelmatig uit de bus gehaald. Of via een school gebeurt het wel eens dat er contact wordt opgenomen. Als het kind niet veel komt opdagen of het onverzorgd is, wordt er wel eens gevraagd of we het gezin kennen. Dan gaan we wel eens horen van wat er gaande is.

14b. Kunnen personen gedwongen worden om in budgetbegeleiding of -beheer te gaan of moet dit steeds in onderlinge toestemming zijn?

Het is altijd vrijwillig, hetgeen we wel soms doen is er een voorwaarde aan koppelen. Als iemand een huurtoelage vraagt omdat de huur te zwaar doorweegt op zijn inkomen, als we zien dat er ook wel wat bestedingsproblemen zijn dan kunnen wij zeggen ok je krijgt een huurtoelage op voorwaarde dat je in budgetbeheer komt. Maar het is nog altijd vrijwillig. Als mensen zeggen, we willen ermee stoppen dan stoppen ze ermee. Dan storten ze het geld terug op hun eigen rekening. We zeggen wel niet van vandaag op morgen hier is je geld, trek je plan. Zo werken ze soms wel op andere OCMW's. Maar wij werken zo niet. We brengen het wel eerst op de raad, die komt één keer per maand bij elkaar. Zij moeten dan beslissen. Als zij het weigeren, als we vinden dat die persoon niet uit budgetbeheer mag gaan, zeggen we het aan de cliënt. Maar als hij dan toch zijn geld op zijn eigen rekening laat komen, staan we wel met onze rug tegen de muur.

Beleid

15. Worden er volgens u voldoende middelen en personeel door de overheid voorzien voor een goede werking van de diensten schuldhulpverlening?

Er zou inderdaad wat maar tegenover mogen staan. Wij hebben nu wel geen wachtlijst maar die zou er wel kunnen zijn. Wij steken er onze energie in maar eigenlijk kan dat nog veel meer zijn. Maar dat is gewoon gebrek aan tijd. Als je meer middelen en personeel hebt zou je het wel beter kunnen doen. Het werkt wel natuurlijk maar het kan altijd beter.

16. Is er een overlegplatform waar betrokken partijen zoals schuldbemiddelaars, kredietverstrekkers, beleidsmakers, onderzoekers en eventueel ook energieleveranciers en telecomoperatoren elkaar ontmoeten inzake de problematiek van de schuldoverlast?

Dat weet ik niet. Maar dat zou wel wenselijk zijn. Ik denk niet dat het bestaat, anders zouden we er al wel van gehoord hebben denk ik.

Vier maal schuldhulpverlening: Budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling

17. Het uiteindelijke doel van budgetbegeleiding is dat de begeleide persoon zelf zijn financiën terug kan beheren.

17a. Wanneer de budgetbegeleiding stopt wordt er dan bijvoorbeeld een half jaar later terug contact opgenomen om te informeren of alles goed loopt?

Het wordt geleidelijk aan afgebouwd. Bij budgetbeheer werken we met een budgetrekening en een afnamerekening. We storten elke week geld op de afnamerekening, dus die 60 euro bijvoorbeeld. Hetgeen we doen als we afbouwen is bijvoorbeeld dat we het leefgeld één keer per maand storten in plaats van één keer per week. Zodat ze het leefgeld kunnen verdelen over de maand. We laten ze zelf al een aantal facturen betalen. Op het einde storten we het volledig inkomen naar de afnamerekening. Dan moeten mensen alle betalingen zelf gaan doen. Wij kunnen dan nakijken of iemand alles betaald heeft. We kunnen het nog controleren en dan laten we ze stilaan los. Als ze alles in eigen handen hebben dan wordt het niet meer echt opgevolgd.

17b. Ziet u deze personen na verloop van tijd dikwijls hervallen in dezelfde moeilijkheden?

Wij hebben mensen die voor de rest van hun leven bij ons in budgetbeheer zullen zijn. We willen ze liever niet loslaten omdat we weten dat het zal mislopen. Er zijn mensen die inderdaad terugkomen. Maar er zijn mensen die het ook wel kunnen. Budgetbeheer stopt wanneer ze in collectieve schuldenregeling gaan of wanneer ze verhuizen. Eigenlijk zouden we er meer werk van moeten kunnen maken om budgetbeheer af te bouwen. In het OCMW van Herentals werkt iemand en die geeft daar een vorming rond. Hoe mensen zelf hun budget moeten leren beheren. We willen er mee gaan samenwerken zodat ons mensen daar kunnen naartoe gestuurd worden. Ze worden er intensief begeleid zodat ze alles in eigen handen kunnen nemen. Wij hebben er op het moment niet de tijd voor wat spijtig genoeg zo is. Daarom blijven mensen soms heel lang bij ons in budgetbeheer. Mensen die dus al langer uit de schulden uit zijn maar we durven ze toch niet loslaten. Terwijl we het wel zouden moeten doen. Maar om die toch een goede voorbereiding te geven zouden we toch ook zo een cursus willen aanbieden. Ze leren er bijvoorbeeld hoe lezen we een factuur af, waar staat mijn klantnummer.

18. Bij budgetbeheer krijgt de hulpvrager enkel leefgeld voor zijn dagelijkse kosten. Gebeurt het soms dat na enige tijd de hulpvrager wil stoppen met het budgetbeheer en zelf zijn budget terug wil beheren?

Vraag reeds beantwoord.

19. Wordt er vooraf een overeenkomst opgemaakt hoelang budgetbeheer duurt of kan deze begeleiding op elk moment stopgezet worden? In hoeverre is deze overeenkomst dan bindend?

Netwerk schuldbemiddeling: we komen samen en overleggen, wat loopt er moeilijk wat kunnen we nog beter doen. Een soort overlegplatform tussen verschillende maatschappelijk werkers. Er is een groep van 15 OCMW medewerkers die in de voormiddag samenkomt en nog een groep van 15 die in de namiddag samenkomt. We zijn nu twee keer samengekomen. De tweede keer was er iemand komen spreken, een vrouw die al 16 jaar in budgetbeheer was. En die was nu aan 't afbouwen. Katrien Feyaerts was er dan ook, dat is diegene die in Herentals de cursus geeft aan cliënten om budgetbeheer af te bouwen. Het was goed voor ons om eens te horen wat dat allemaal met mensen doet. We hebben wel aandacht voor sociale aspecten maar als iemand zijn verhaal komt doen dan is het wel aangrijpend. Deze vrouw kon vrijuit spreken omdat haar schuldbemiddelaar er niet was. Ze gebruikte soms smoesjes om dingen te kunnen krijgen.

20. Door de stijgende schuldenlast zijn er OCMW's en CAW's die wachtlijsten hebben voor schuldbemiddeling. Moet uw OCMW ook met zulke wachtlijsten werken?

Vraag reeds beantwoord.

21. De collectieve schuldenregeling moet bij de arbeidsrechtbank aangevraagd worden met een verzoekschrift. Gebeurt het regelmatig dat een collectieve schuldenregeling wordt geweigerd?

Ik heb het nog niet tegengekomen dat het geweigerd is. Soms gebeurt het wel dat het wordt teruggestuurd omdat er gegevens ontbreken. Het kan natuurlijk wel als je niet aan de voorwaarden voldoet, een zelfstandige bijvoorbeeld. Mensen die schulden hebben omwille van slagen en verwondingen is ooit wel eens geweigerd.

22. Wanneer de rechter bij een collectieve schuldenregeling, als schuldbemiddelaar een OCMW aanstelt kan een integrale hulpverlening aangeboden worden. OCMW's zijn ervaren in het omgaan met kwetsbare groepen met lage inkomens. Toch stelt een rechter meestal een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder aan als schuldbemiddelaar.

22a. Wat is hiervoor de reden volgens u?

We merken hier in de omgeving dat het echt wel een probleem is. Een arbeidsrechter stelt vaak een advocaat schuldbemiddelaar aan. Wij hadden een schuldbemiddelaar en een maatschappelijk assistente voor de OCMWs van Vorselaar, Herentals, Lille en Olen die collectievers deed. Maar die dienst is opgedoekt omdat die dienst te weinig aanvragen kreeg. Blijkbaar in de Noorderkempen (Neerpelt...) hebben ze wel zo'n dienst en werkt dat dus wel. Er is nu zo iemand nieuw gestart, en ze willen het terug een kans geven. We gaan een gesprek vragen met de arbeidsrechter om te horen hoe zij het zien en om het initiatief toch een kans op slagen te geven. Die persoon die nu in dienst is gekomen zou de collectievers doen samen met de maatschappelijk werker ter plaatse. Vooral voor de sociaal zwakke cliënten. In het verleden liepen die collectievers dikwijls mis bij de advocaat schuldbemiddelaars.

22b. Is het volgens u niet beter voor de schuldenaar dat het OCMW altijd wordt aangewezen als schuldbemiddelaar bij een collectieve schuldenregeling?

Er zijn zo heel wat mensen in collectievers in Lille die wij niet kennen. Het overgrote deel van de collectievers gaat naar de advocaat schuldbemiddelaars.

23. Hoe hoog schat u, vanuit uw ervaring, de slaagkansen van een collectieve schuldenregeling?

De collectievers worden wel regelmatig herroepen, vooral dan deze van de OCMW cliënten. Er zijn ook wel een heel deel mensen die geholpen worden door een collectieve, maar niet iedereen.

24. Welke elementen in de huidige wetgeving of reglementering rond schuldbemiddeling kunnen volgens u beter aangepast worden? Waar loopt het volgens u nog dikwijls mis?

Wat wij wel merken is dat de schuldbemiddelaar een voorstel doet naar de arbeidsrechter en de arbeidsrechter moet dat goedkeuren van hoe het zijn uitwerking heeft. Hoeveel leefgeld moet er voorzien worden, hoeveel moet er aan de schuldeisers betaald worden. Het is niet altijd duidelijk gesteld naar de mensen. Mensen weten niet duidelijk waar ze zich aan moeten houden. En achteraf ook van wat is er nu betaald en wat niet, zodat mensen op de hoogte blijven van hun budget, hoever ze staan.

25. Bestaat er een vorm van informatieverplichting van de schuldbemiddelaar naar de schuldenaar over bijvoorbeeld de evolutie van zijn financiële toestand en over de bepaling van zijn leefgeld?

Als mensen dat vragen moeten ze het wel geven. Maar een juridische schuldbemiddelaar staat er eerder weigerachtig tegenover omdat hem dat extra werk geeft. Dikwijls is het zo dat mensen het vragen en niet krijgen, als wij als OCMW het vragen wordt er wel op ons verzoek ingegaan. Ze proberen mensen nogal vlug af te schepen.

Bijlage 3: Interview met maatschappelijk werker A. Vleugels (OCMW Vorselaar)

Algemeen

1. In welke mate bent u vertrouwd met de procedures voor budgetbegeleiding, budgetbeheer en schuldbemiddeling?

Ik ben bezig met de algemene sociale diensten, leefloon-aanvragen, pensioen, gehandicapten en het lokale opvanginitiatief voor asielzoekers. Iedereen heeft wel één of andere specialiteit, er is bijvoorbeeld iemand specifiek voor de lokale huisvesting. We doen dus allemaal ook budgetbeheer en schuldbemiddeling, budgetbegeleiding doen wij bijna niet. Dus wel veel budgetbeheer en als er dan afgebouwd wordt in budgetbeheer kan het wel meer lijken op budgetbegeleiding.

Schuldbemiddelaar

2. De wetgever voorziet twee soorten schuldbemiddelaars: de juridische en de sociale schuldbemiddelaars.

2a. Hebben juridische schuldbemiddelaars (advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen) voldoende tijd om zich te verdiepen in de schuldproblematiek en de bijkomende problemen van de personen met overmatige schuldenlast?

Ik heb zelf eigenlijk de indruk dat ze op het vlak van het juridische, dus het uitzuiveren van de schulden dat ze daar wel voldoende tijd voor hebben. Ze hebben daarover ook meer kennis dan wij bijvoorbeeld. Maar op het vlak van de mensen echt individueel benaderen, communicatie, zie ik toch wel problemen. Ze hebben daar te weinig tijd voor. Ik heb ook het gevoel dat ze alles in de computer ingeven, de betalingen, maar dat daarbuiten heel weinig ruimte is voor speling. Het gebeurt ook regelmatig dat mensen bij ons op zitdag komen en zeggen: de schuldbemiddelaar heeft geen geld gestort. Dan bellen wij en dan zegt men dat er niets is gestort op de rekening. En dat is dan al drie weken geleden dat er niets is binnengekomen. Dan is er natuurlijk onvoldoende geld voor leefgeld. Terwijl als wij dat in een budgetbegeleiding zien en er is niets binnengekomen. Het eerste wat wij dan doen is bellen naar de mensen en vragen naar de reden. Terwijl een schuldbemiddelaar niet altijd naar de rekening gaat kijken, het loopt en dan opeens is er geen geld meer. Er zijn ook wel schuldbemiddelaars die graag willen samenwerken met het OCMW. Er zijn er die een bepaald bedrag per maand storten naar het OCMW en het OCMW doet dan een soort

van budgetbegeleiding binnen de schuldbemiddeling. Zo zijn er een aantal maar die zijn wel zeldzaam.

2b. Zijn sociale schuldbemiddelaars vaak beter aangewezen om het cliënteel schuldbemiddeling te begeleiden en te adviseren, in vergelijking met de juridische schuldbemiddelaars?

Ik denk van wel. Ze gaan meer individueel met de cliënten werken. Voor juridische schuldbemiddelaars zijn het gewoon dossiers.

3. Juridische schuldbemiddelaars kunnen zonder bijkomende voorwaarden of opleiding schuldbemiddeling uitvoeren. De sociale schuldbemiddelaars daarentegen moeten kunnen aantonen dat zij minstens drie jaar ervaring hebben ofwel een gespecialiseerde opleiding tot schuldbemiddeling gevolgd hebben.

3a. Vindt u, vanuit uw praktijkervaring, dat de juridische schuldbemiddelaar met evenveel kennis van zaken de schuldbemiddeling kan uitvoeren of zou u ervoor pleiten dat zij ook de nodige ervaring moeten kunnen voorleggen of een opleiding zouden moeten volgen?

Ik denk dat het wel goed zou zijn als zij zo'n opleiding zouden volgen. Dan gaan ze misschien toch iets meer menselijk worden. Sommigen hebben wel de neiging om uitspraken te doen als 'dat soort mensen'. Ze zijn dikwijls bijna niet bereikbaar voor de mensen. Ze worden soms afgeblaft aan de telefoon als ze extra leefgeld vragen. Ze zouden tijd moeten maken om toch minstens één keer per maand om de mensen bij hun op kantoor te vragen om samen eens alles te bekijken. De mensen moeten zelf een overzicht opvragen anders weten ze van niets.

3b. Zou het volgens u een goede zaak zijn als de wetgever verplichte vormingsdagen oplegt voor elke schuldbemiddelaar?

Ja

4. Als schuldbemiddelaar ben je tegelijkertijd bemiddelaar, onderhandelaar en hulpverlener. Je moet oog hebben voor de belangen van de 'zwakke', de schuldenaar en van de 'machtige', de schuldeiser. Is het niet moeilijk om hier steeds een evenwicht in te vinden?

Dat is soms wel heel moeilijk. Maar ik heb wel de indruk dat de schuldeisers iets soepeler beginnen te worden. Zeker als we vanuit het OCMW bellen om een afbetalingsplan te vragen of om uitstel te vragen dat ze dan wel iets soepeler zijn dan vroeger.

Met welke schuldeisers worden jullie dan geconfronteerd?

Meestal zijn het al deurwaarders. Dan onderhandelen wij met deurwaarders tenzij voor de belastingen. Als we een afbetalingsplan aan de deurwaarder vragen voor de belastingen dan verwijzen zij automatisch door naar de belastingen. Als je dan een akkoord hebt met de belastingen dan verwittigen zij de deurwaarder dat die hun procedure eventjes stilzetten.

5. Wanneer door de rechter een advocaat als schuldbemiddelaar wordt aangewezen is er dan ook op regelmatige basis contact met het OCMW om de schuldenaar bijvoorbeeld ook budgetbegeleiding of budgetbeheer aan te bieden?

De meeste advocaten nemen met ons geen contact op. Het is niet zo dat advocaat schuldbemiddelaars mensen automatisch doorverwijzen naar het OCMW als ze in collectieve komen. Tenzij het OCMW ook schuldeiser zou zijn, of als de schuldenaar al een OCMW cliënt zou zijn. Advocaat schuldbemiddelaars weten dikwijls niet dat mensen bij ons terecht kunnen voor een huurtoelage. Er is vooral een groot gebrek aan communicatie, mensen moeten alles zelf maar uitzoeken.

Leefgeld

6. De schuldbemiddelaar bepaalt hoeveel leefgeld een gezin dient over te houden. Heeft een schuldbemiddelaar van een OCMW, vanuit zijn ervaring, een beter beeld hoe groot dit bedrag dient te zijn dan een juridisch bemiddelaar? Zij staan toch veel verder af van de leefwereld van sommige personen met schuldenlast.

Ik denk het wel. Het hangt ook echt wel af van individu tot individu. Elke advocaat gaat het op zijn eigen manier berekenen. Er zit gewoon geen lijn in. Ze gaan ook zien naar de inkomsten en de vast kosten, als er dan te weinig overschiet ja dan is er niet genoeg. Dan is het leefgeld gewoon lager.

Kan er dan geen terugkoppeling zijn naar het OCMW dat jullie dat wat bijpassen of zo?

Dat zou wel mogelijk zijn maar het moet wel gevraagd worden. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de reden is omdat de huur te hoog is in verhouding met het inkomen. Dan zouden ze bij ons een huurtoelage kunnen komen aanvragen.

7. De sociale grondrechten werden in artikel 23 van de Grondwet bepaald. De omschrijving in dit artikel is vrij vaag. Heeft u een meer concrete leidraad ter beschikking waarin bepaald wordt welk bedrag de hulpvrager krijgt voor bijvoorbeeld kleding, voedsel, culturele activiteiten, ... ?

Wij hebben er ook geen vaste leidraad voor.

Wel het leefgeld, er is 60 euro voorzien voor een alleenstaande, 55 euro voor een volwassene samenwonende en 25 euro voor kinderen jonger dan 12 jaar. Kinderen jonger dan 3 jaar met pampers daar geven we wat meer.

Schuldenlast

8. De Centrale voor kredieten aan particulieren (onderdeel van de Nationale Bank van België) biedt jaarlijks een statistisch rapport dat een overzicht geeft van het aantal en de evolutie van de kredieten, kredietnemers, wanbetalingen en collectieve schuldenregelingen in België. Volgens dit rapport heeft er in 2009 een sterke stijging plaatsgevonden bij de aanvragen voor de procedure collectieve schuldenregeling.

8a. Welke zijn, volgens u, de mogelijke oorzaken hiervan?

8b. Is de financiële crisis hiervan, volgens u, een belangrijke oorzaak?

Ik denk het wel dat dit een belangrijke rol heeft gespeeld. Er worden ook heel veel leningen gegeven die zo juist op de grens zitten. Als er dan in een gezin beiden hun werk verliezen of er wordt iemand ziek dan zit je al in de problemen. Er zijn mensen die daarnaast nog een visa kaart hebben en ermee een tv gaan kopen. Op de duur wordt het allemaal veel te veel. Ik heb al dikwijls gemerkt dat de leningen worden toegestaan waarbij de helft van het inkomen moet afbetaald worden. En dan mag er niet veel gebeuren of je zit in de problemen. Mensen willen ook mee zijn in de maatschappij. Kinderen willen allemaal een gsm en een eigen tv op de kamer.

9. Cijfergegevens van het Waals Gewest tonen aan dat meer en meer consumenten te kampen krijgen met betalingsmoeilijkheden met betrekking tot energiefacturen, telefoon, huur, ... en dus niet in hoofdzaak door achterstallige kredietschulden. In Vlaanderen beschikt men niet over deze cijfergegevens. Ervaart u dit ook zo dat

steeds meer mensen problemen hebben om hun energie, telefoon en huur te betalen, en met andere woorden schulden maken om in hun dagelijkse behoeften te voorzien?

Zeker als het gaat over energie en huur. Dat is enorm. Mensen worden heel snel gedropt als ze twee of drie maanden hun factuur niet betaald hebben. Dan gaan ze naar de sociaal leverancier, die geven automatisch al niet de goedkoopste prijzen. Als ze daar een paar keer niet betalen krijgen ze een budgetmeter. Maar de meeste mensen hebben graag een budgetmeter. Ze komen met hun herlaadkaart naar het OCMW, ze laden het op voor bijvoorbeeld 50 euro en ze kunnen dan voor 50 euro elektriciteit gebruiken. Ze hebben dan een beter zicht op hun budget. Is de 50 euro op dan hebben ze nog een stukje noodkrediet. Is dat op en ze kunnen nog niet komen herladen dan kunnen ze terurvallen op een 10 ampèremeter. Je kan het dan zelf in 't oog houden want die energiefacturen, probeer er maar eens aanuit te kunnen.

10. Zijn schulden als gevolg van misleidende abonnementen in de telecomsector vaakvoorkomend?

Het is zeker niet de hoofdreden, tegenwoordig is het vooral zo wel dat jongere mensen die alleen gaan wonen en dan bijvoorbeeld bellen naar Telenet. Dan probeert men om ook nog digitale tv, vaste telefoon en internet te verkopen. Het eerste factuur dat ze krijgen is dan al gauw 400 euro, dat kunnen ze dan al niet betalen. De aansluitings- en activeringskosten swingen de pan uit.

11a. Worden mensen met overmatige schuldenlast vaak getroffen door schulden die het gevolg zijn van het deelnemen aan belspelletjes of andere vormen van gokken?

Het zal wel gebeuren maar ik heb het zelf nog niet veel gezien. Ook nog in verband met de energie schulden merken we dat het de mensen zijn die aangewezen zijn op de huurmarkt. Er is een oude brander en de eigenaar wil de brander niet vervangen. Sommigen hebben dan een eindafrekening van 3000 euro omdat ze met een oude brander zitten. Dat is een groot probleem van onze cliënten dat ze in slecht geïsoleerde woningen zitten waardoor hun energiefacturen ook nog eens hoger zijn.

11b. Is er een specifieke leeftijdsgroep die specifiek te maken heeft met dit soort schulden?

/

OCMW-cliënteel met overmatige schuldenlast

12a. Welke personen komen het vaakst aankloppen bij het OCMW, met een vraag naar schuldhulpverlening?

Daar is eigenlijk geen rechte lijn in te trekken

12b. Zijn er bepaalde doelgroepen die moeilijker te bereiken zijn? Hoe komt dit volgens u?

Mensen die het altijd goed gehad hebben en dan een tegenslag kennen, gaan toch wel iets langer wachten om naar het OCMW te stappen. Hoger opgeleiden gaan het eerst zelf proberen op te lossen. Die vinden het dan ook wel heel erg om bij ons op de bank te moeten komen zitten voor de zitdag. Ze kunnen dan wel in de namiddag komen als het OCMW gesloten is en een afspraak vragen.

13a. Heeft u de ervaring dat mensen vaak te lang wachten om de stap te zetten naar het OCMW wanneer ze met schuldoverlast te maken hebben?

Dat gebeurt regelmatig, we maken wel eerst een overzicht dat we samen met de mensen bekijken. Maar het gebeurt regelmatig dat het niet mogelijk is binnen een normale budgetbegeleiding. Dan is het eerder iets voor een collectieve.

13b. Ziet u als reden waarom mensen zo lang wachten om de stap naar schuldhulpverlening te zetten, onwetendheid dat deze vorm van hulp bestaat, of eerder schaamte?

Ik denk eerder schaamte.

14a. Vragen personen met budgetteringsproblemen of overmatige schuldenlast meestal zelf om hulp of worden zij ook doorverwezen door andere instanties? Zo ja, welke instanties zijn dit dan?

Doorverwezen door andere instanties gebeurt minder maar eerder mensen uit de vriendenkring. Soms gebeurt het wel eens bij mensen waar een uithuiszetting op komst is. Daarvan wordt het OCMW verwittigd. Dan worden de mensen aangeschreven voor bemiddeling dat ze daarvoor bij ons terecht kunnen. Als de huur niet betaald wordt gaat het naar de vrederechter en komt er een uithuiszetting. Dan hopen wij dat die met ons contact opnemen, nadat wij die een brief gestuurd hebben. Of ze gaan zelf zoeken op de privémarkt en ze vinden iets. Anders dan komen ze bij ons terecht en

gaan wij mee zoeken of toch een overeenkomst proberen te maken met de eigenaar. Of eventueel transit woningen van het OCMW, transit is voor zes maanden en tijdens de periode dat zij daar zijn, moeten ze zoeken naar een andere woning. Dit zijn appartementen, heel klein, twee slaapkamers. Het kan eventueel nog verlengd worden voor zes maanden dan moeten de mensen aantonen dat zij effectief hun best doen om iets anders te vinden. Er is een heel groot verloop van de mensen die daarin wonen. Het is niet gratis, zij moeten een huurprijs betalen. Wij stemmen de huurprijs af op het inkomen van de mensen: één derde van het inkomen mag maar gaan naar huur. Het hangt er dus vanaf hoe 'rijk' de cliënt is, hoeveel huur ze moeten betalen.

14b. Kunnen personen gedwongen worden om in budgetbegeleiding of -beheer te gaan of moet dit steeds in onderlinge toestemming zijn?

Dat is altijd vrijwillig. Soms nemen wij dit wel als voorwaarde voor bepaalde zaken. Bijvoorbeeld mensen die bij ons in een transit woning komen wordt er wel eens gezegd van ja zolang je in de transitwoning verblijft, kom je ook in budgetbeheer. Dat wij ook zeker zijn van ons huur, en dat ze geen schulden bijmaken terwijl ze bij ons in de transitwoning zitten. Zodat er toch een kleine periode wat orde op zaken wordt gesteld. Dat is gewoon mondeling en de mensen aanvaarden dat.

Beleid

15. Worden er volgens u voldoende middelen en personeel door de overheid voorzien voor een goede werking van de diensten schuldhulpverlening?

Nee volgens mij niet, wij hebben allemaal veel te weinig tijd om goed te kunnen werken. Wij hebben ook te weinig tijd om met onze mensen op stap te gaan. Eigenlijk zou je in een goede schuldbemiddeling alles samen met de mensen moeten kunnen doen. Eventueel zelfs met jongeren als je ze leefgeld geeft. Bijvoorbeeld naar de winkel gaan, want ze gaan eerst dingen kopen die niet noodzakelijk zijn en dan pas merken ze oei ik heb geen geld meer voor een brood. Daar hebben we veel te weinig tijd voor.

Is er in Vorselaar een wachtlijst?

Nee we hanteren geen wachtlijst. Je spendeert gewoon minder tijd aan de anderen. We hebben nu een 50 à 60 dossiers in budgetbeheer. Wij hebben ook mensen die niet in budgetbeheer of budgetbegeleiding zijn maar wel naar ons komen om naar een

deurwaarder te bellen voor een afbetalingsplan dat zij dan zelf opvolgen. Budgetbeheer is redelijk strikt, mensen hebben geen eigen budget.

16. Is er een overlegplatform waar betrokken partijen zoals schuldbemiddelaars, kredietverstrekkers, beleidsmakers, onderzoekers en eventueel ook energieleveranciers en telecomoperatoren elkaar ontmoeten inzake de problematiek van de schuldoverlast?

Volgens mij niet. Het zou wel interessant zijn moest zoiets bestaan.

Vier maal schuldhulpverlening: Budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling

17. Het uiteindelijke doel van budgetbegeleiding is dat de begeleide persoon zelf zijn financiën terug kan beheren.

17a. Wanneer de budgetbegeleiding stopt wordt er dan bijvoorbeeld een half jaar later terug contact opgenomen om te informeren of alles goed loopt?

Er is geen tijd om meer opvolging te voorzien. Er is een geleidelijke afbouw van budgetbeheer naar budgetbegeleiding. Vanaf het moment dat ze het terug zelf in handen nemen gaan we niet meer elke maand bellen om te vragen of het wel lukt.

17b. Ziet u deze personen na verloop van tijd dikwijls hervallen in dezelfde moeilijkheden?

Dat gebeurt wel regelmatig. Één op de vijf hervalt toch wel. Maar er zijn er veel die er wel uitgeraken. Het zijn mensen die zelf ook heel veel inspanningen leveren. Als je een goede job hebt en niet te veel moet afbetalen voor gas en elektriciteit kan je op korte termijn veel schulden afbetalen als je let op wat je uitgeeft. Maar mensen die een werkloosheidsuitkering hebben, heel moeilijk nog aan werk geraken omdat ze laaggeschoold zijn en die in een slecht geïsoleerde woning zitten met hoge energiefacturen. Als die 20 000 euro schulden hebben die geraken daar bijna niet meer uit hé.

18. Bij budgetbeheer krijgt de hulpvrager enkel leefgeld voor zijn dagelijkse kosten. Gebeurt het soms dat na enige tijd de hulpvrager wil stoppen met het budgetbeheer en zelf zijn budget terug wil beheren?

Ja, en dit mag, het is vrijwillig. Wanneer mensen om iets extra komen vragen, en datgene wat zij vragen gegrond is en mogelijk binnen het budget, dan wordt dit ook gegeven. Dit wordt afgehouden van hun eigen inkomen. Wanneer de kinderen naar de sportclub wensen te gaan, krijgen wij van de staat een bepaald budget voor socio-culturele participatie waarvan wij bijvoorbeeld 80 procent van het lidgeld van de sportclub mee kunnen financieren. Dit kan ook voor een schoolabonnement, dat er tussenkomsten zijn van het OCMW. Mensen die heel goed meewerken in hun budgettering, daar wordt al eens wat meer extra gedaan, qua steun, of een energieafrekening waarvoor wij een tussenkomst geven omdat het niet haalbaar is binnen het budget.

In het begin als de subsidies gekomen zijn, hebben wij al onze cliënten een brief gestuurd, zodat ze er allemaal van op de hoogte waren, dit wordt wel gepromoot omdat het er is, maar wel voor al onze cliënten. Mensen moeten effectief ook zelf inspanningen leveren om eruit te geraken. Als ze dan helemaal niks doen en ze komen altijd maar extra's vragen, dan kan er wel eens gezegd worden : neen.

Er zijn er die soms kwaad worden en denken dat ze voor ons plezier in budgetbegeleiding zijn en die zeggen 'als ik dat niet krijg, dan stop ik ermee' en dan antwoord ik 'ja, sorry, maar dat mag hoor'. Ze geven dan het argument dat het hún geld is, maar het zijn ook hun facturen.

19. Wordt er vooraf een overeenkomst opgemaakt hoelang budgetbeheer duurt of kan deze begeleiding op elk moment stopgezet worden? In hoeverre is deze overeenkomst dan bindend?

Die kan op elk moment stopgezet worden. Van ons uit als de mensen niet meewerken, er is een soort contractje waarin staat dat mensen geen extra schulden mogen maken waarin ze alles moeten meedelen, dat alle inkomsten op de rekening komen. Het gebeurt regelmatig dat mensen die werkloosheidsuitkering hebben, en ze gaan dan werken met een interim-contract en ze geven een eigen rekeningnummer door. Dan zitten wij te wachten waar blijft die uitkering, waar blijft dat inkomen. De eerste keer krijgen ze een verwittiging, omdat er soms niet bij nagedacht wordt. Maar de tweede keer kunnen wij zeggen ja sorry het stopt hier als gij u niet aan de afspraken houdt... Als de budgettering stopt, moeten ze terug alles zelf doen. Als ze terug in de problemen komen, kunnen ze achteraf wel terug de vraag stellen van mogen we toch niet terugkomen, en meestal hebben ze daar dan wel uit geleerd. Dan loopt het de tweede keer beter dan de eerste keer.

20. Door de stijgende schuldenlast zijn er OCMW's en CAW's die wachtlijsten hebben voor schuldbemiddeling. Moet uw OCMW ook met zulke wachtlijsten werken?

Er is geen wachtlijst, we stoppen dan minder tijd in andere mensen. We verdelen de tijd over veel meer, maar dat gaat de kwaliteit niet ten goede komen.

21. De collectieve schuldenregeling moet bij de arbeidsrechtbank aangevraagd worden met een verzoekschrift. Gebeurt het regelmatig dat een collectieve schuldenregeling wordt geweigerd?

(deelt de mening van Brit, zomaar weigeren zonder dat er iets fout is ingevuld in het verzoekschrift, gebeurt niet)

22. Wanneer de rechter bij een collectieve schuldenregeling, als schuldbemiddelaar een OCMW aanstelt kan een integrale hulpverlening aangeboden worden. OCMW's zijn ervaren in het omgaan met kwetsbare groepen met lage inkomens. Toch stelt een rechter meestal een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder aan als schuldbemiddelaar.

22a. Wat is hiervoor de reden volgens u?

Geen idee.

22b. Is het volgens u niet beter voor de schuldenaar dat het OCMW altijd wordt aangewezen als schuldbemiddelaar bij een collectieve schuldenregeling?

Het zou natuurlijk wel goed zijn maar dan moeten er heel veel meer middelen vrijkomen voor het OCMW. Misschien komt het voor de overheid goedkoper uit om te werken met advocaten die een bestendige opdracht op zijn rekening zet. Een maatschappelijk assistent die heel veel tijd gaat steken in een dossier gaat uiteindelijk meer kosten dan een advocaat.

23. Hoe hoog schat u, vanuit uw ervaring, de slaagkansen van een collectieve schuldenregeling?

Er wordt regelmatig een collectieve schuldenregeling stopgezet. Soms vanuit de cliënten die het zelf niet meer zien zitten. Maar het gebeurt ook veel vanuit de

advocaten, omdat cliënten zich niet aan de regels houden. Ze houden soms ook dingen achter voor hun advocaat.

Beseffen deze mensen dan niet dat wat hierna komt nog veel slechter is, dan komen er terug de interesten bij bijvoorbeeld?

Dat is waar maar er zijn mensen die denken alleen maar dat ze nu op dit moment geld nodig hebben.

24. Welke elementen in de huidige wetgeving of reglementering rond schuldbemiddeling kunnen volgens u beter aangepast worden? Waar loopt het volgens u nog dikwijls mis?

Volgens mij vooral de communicatie tussen de rechtbanken, advocaten en OCMW's. Als in het verzoekschrift effectief wordt gevraagd om het OCMW aan te stellen als schuldbemiddelaar gebeurt het toch niet vaak dat die effectief wordt aangesteld. De rechters en advocaten weten niet echt waar de OCMW's mee bezig zijn. Wat bijvoorbeeld de mogelijkheden zijn voor tussenkomsten. Ik vind het ook heel belangrijk dat een advocaat schuldbemiddelaar dat zou weten. Bijvoorbeeld de huurtoelage en de socio-culturele participatie. Als bijvoorbeeld een cliënt zegt mijn kinderen willen naar de sportclub, dan zeggen de advocaten daar is nu geen geld voor. Hij zou ze in principe naar het OCMW moeten doorverwijzen.

25. Bestaat er een vorm van informatieverplichting van de schuldbemiddelaar naar de schuldenaar over bijvoorbeeld de evolutie van zijn financiële toestand en over de bepaling van zijn leefgeld?

Wij hebben bijvoorbeeld van de budgetrekening dubbele rekeninguittreksels, die kan de cliënt altijd meekrijgen. Wij geven ook overzichten van de evolutie van hun afbetalingsplannen. Aan de budgetrekening is een afnamerekening gekoppeld. Op de budgetrekening heeft het OCMW een volmacht. Het inkomen komt op de budgetrekening en wij betalen huur en gas en alle andere vaste kosten. Op de afnamerekening wordt het leefgeld gestort. Van deze rekening hebben die mensen dan een bankkaart. Mensen die gaan werken kunnen wel nog extra geld krijgen voor hun benzine.

Bijlage 4: Interview met maatschappelijk werker H. Havermaet (OCMW Lier)

Algemeen

1. In welke mate bent u vertrouwd met de procedures voor budgetbegeleiding, budgetbeheer en schuldbemiddeling?

Ik ben hier nu zelf drie maanden op deze dienst maar hiervoor werkte ik al wel langer op dit OCMW. Het is niet echt nieuw voor mij. Momenteel doen wij geen budgetbegeleiding. We doen alleen budgetbeheer en collectieve schuldbemiddeling. We hebben een te grote werkdruk met de andere hulpverleningsvormen. Ik ben de hoofd maatschappelijk assistente en onze dienst is opgesplitst in verschillende onderdelen. Er zijn vijf voltijds maatschappelijk assistentes die echt schuldhulpverlening doen, dus budgetbeheer waar dat schuldhulpverlening in past. Ik heb dan nog 1.5 medewerker die sociale budgetteringen doen voor mensen met beperkte mogelijkheden en minder capaciteiten. Er is ook iemand die voltijds werkt rond collectieve schuldenregelingen. We zijn officieel schuldbemiddelaar, we zijn officieel erkend en aangesteld. We hebben ook één voltijdse preventiewerker. Dat is iemand die halftijds werkt rond energieschulden en huurachterstallen.

Die komen vaak voor?

Ja, het zijn tekenen dat er meer aan de hand is. Als er huurachterstallen zijn van de sociale huisvestingsmaatschappij of er zijn onbetaalde rekeningen van gas, elektriciteit of water dan is er meestal een indicatie dat er meer aan de hand is. Halftijds doet zij dus individueel preventief werk en halftijds starten wij met een groepswerking. Dit is bedoelt voor mensen die langdurig bij ons in begeleiding zijn waar we willen werken aan afbouw en uitstroom. Hier rond wordt een groepswerking opgestart. We kiezen heel duidelijk voor groepswerking en geen vormingswerking waarbij we vertrekken vanuit de noden van de groep zelf. Uiteraard sturen we. Als er tien onderwerpen zijn en er zijn zes dagen om die onderwerpen te bespreken dan worden er zes onderwerpen gekozen uit die tien onderwerpen. Dat is eigenlijk de opbouw van onze dienst schuldhulpverlening.

Schuldbemiddelaar

2. De wetgever voorziet twee soorten schuldbemiddelaars: de juridische en de sociale schuldbemiddelaars.

2a. Hebben juridische schuldbemiddelaars (advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen) voldoende tijd om zich te verdiepen in de schuldproblematiek en de bijkomende problemen van de personen met overmatige schuldenlast?

Ah ja dat is een goeie vraag. Dit is heel persoonsgebonden. De collega's werken nog samen met externe schuldbemiddelaars. Ik hoor bij sommigen dat het heel duidelijk is dat die puur schulden doen en daar houdt het op. Een aantal anderen zijn veel sociaalvoelender en die leven zich ook meer in; in de problematiek van de mensen die bij ons gekend zijn. Maar om nu te zeggen dat ze het minder goed doen dan een schuldbemiddelaar bij het OCMW, dat ga ik niet zeggen. Daar ga ik geen uitspraak over doen omdat we schuldbemiddelaars hebben waar het perfect mee loopt, waar collega's heel goeie contacten mee hebben. Inderdaad daar krijgt het sociale aspect duidelijk aandacht. Er zijn schuldbemiddelaars waarvan advocaten en deurwaarders, die er veel te veel hebben. Ik heb onlangs horen zeggen dat in het arrondissement Mechelen dat wij drie jaar geleden aan vijf collectieve schuldenregelingen per week zaten en dat dat nu al opgelopen is tot zeven of acht toewijzingen per week. Die instroom is eigenlijk gigantisch. Er zijn nu ook een aantal mensen waarbij de collectieve stopt, die afgesloten wordt die zogenaamd schuldenvrij zijn en binnen het jaar is er een nieuwe collectieve. Dit blijft wel duidelijk de uitzondering. Een advocaat of schuldbemiddelaar mag per overschrijving een kost aanrekenen als je dan een provisie stort voor de vaste kosten en je stort elke week leefgeld dan zit je al aan vijf betalingen op een maand dan zit je aan zeven euro per stuk dat is dan 35 euro. Dan denk ik ook, dan gaat de collectieve schuldenregeling aan zijn doel voorbij. Maar in mijn ervaring is dit wel de uitzondering. We hebben wel een heel aantal schuldbemiddelaars waar we heel goed mee kunnen samenwerken.

2b. Zijn sociale schuldbemiddelaars vaak beter aangewezen om het cliënteel schuldbemiddeling te begeleiden en te adviseren, in vergelijking met de juridische schuldbemiddelaars?

In principe is een collectieve schuldenregeling redelijk strikt er is weinig manoeuvreerruimte. Als iemand die bij ons in budgetbeheer is, en zelf een cheque van vakantiegeld gaat innen, dan wordt dat binnen budgetbeheer niet geapprecieerd. Maar binnen een collectieve kan dat een reden zijn om deze te herroepen. Voor een aantal cliënten voelen wij wel heel erg aan dat sommige schuldbemiddelaars veel te rigide zijn. En als je dan inderdaad als OCMW de schuldbemiddeling doet dan heb je daar iets meer vat op, dan kan je meer gaan begeleiden. De mensen die de begeleiding doen zijn er ook voor opgeleid. De juristen en advocaten zijn daar eigenlijk niet voor

opgeleid. Voor sommige dossiers zijn we misschien wel betere schuldbemiddelaars maar voor andere dossiers ook niet. Er zijn een aantal dossiers waar terecht advocaten of gerechtsdeurwaarders mee bezig zijn. Ik zal nooit zeggen dat wij beter zijn. Mensen kunnen ook een vraag stellen tot het indienen van een verzoekschrift.

Waarom zijn dan voor sommige mensen de advocaat schuldbemiddelaars dan beter?

Vooraf diegenen waarbij de mensen werken. Bijvoorbeeld bij een echtscheiding waarbij een aantal foute beslissingen zijn genomen. Dan heb je kans dat je in een schuldbemiddeling terecht komt. Wat we ook wel proberen is om niet enkel mensen met een vervangingsinkomen of een laag inkomen van die alleen bij ons in schuldbemiddeling te nemen. Uiteindelijk is het bij ons ook de bedoeling dat het inkomsten genereert. Ik ga niet zeggen dat iedereen die werkt naar een advocaat schuldbemiddelaar moet. We gaan ook afwegen wat de vraag zelf van de cliënt is. Iedereen kan hier in principe komen vragen voor een verzoekschrift. We gaan het ook wel altijd bekijken of het een collectieve is die we gaan in huis nemen of niet. Momenteel wordt de afweging wel meer gemaakt omdat we nu met een groep zitten bij ons in collectieve, die zeer moeilijk bemiddelbaar zijn. Waar geen goeie perspectieven zijn.

3. Juridische schuldbemiddelaars kunnen zonder bijkomende voorwaarden of opleiding schuldbemiddeling uitvoeren. De sociale schuldbemiddelaars daarentegen moeten kunnen aantonen dat zij minstens drie jaar ervaring hebben ofwel een gespecialiseerde opleiding tot schuldbemiddeling gevolgd hebben.

3a. Vindt u, vanuit uw praktijkervaring, dat de juridische schuldbemiddelaar met evenveel kennis van zaken de schuldbemiddeling kan uitvoeren of zou u ervoor pleiten dat zij ook de nodige ervaring moeten kunnen voorleggen of een opleiding zouden moeten volgen?

3b. Zou het volgens u een goede zaak zijn als de wetgever verplichte vormingsdagen oplegt voor elke schuldbemiddelaar?

Op zich zou dat wel een meerwaarde kunnen zijn want de collega's bij ons moeten een intensieve basisopleiding gaan volgen. Ze zou inderdaad mogen opengetrokken worden. Of je ze nu moet verplichten dat is iets anders want juridisch zijn die mensen beter geschoold dan onze mensen. Maar in het sociale aspect gaan ze soms wel eens de mist in. Langs de andere kant, voor een aantal van hun dossiers gaat het niet echt zinvol zijn. Maar een schuldbemiddeling is meer dan alleen maar een

schuldbemiddeling. Het is natuurlijk wel binnen een wettelijk kader dat je moet handelen. Maar je werkt wel altijd met mensen niet met dingen. Er zijn wel schuldbemiddelaars die het met hart en ziel doen. Er zijn advocaten die niets anders doen dan schuldbemiddelingen. Die hebben wel meestal een heel sociale insteek. Maar diegenen die het er maar bijpakken die raken erin gefrustreerd en gaan ermee stoppen. Als je het puur juridisch blijft bekijken, ja dat is wat we nu gemerkt hebben bij een advocaat in Lier. Dat was een hele rigide schuldbemiddelaar. Achter die schulden zitten mensen. Wat soms een probleem kan zijn bij de juridische schuldbemiddelaars, is dat in de wetgeving is opgenomen dat er een maandelijks leefgeld moet zijn en dat moet beantwoorden aan de menselijke waardigheid. Maar het is niet concreet vastgesteld, er wordt veel onderzoek naar gedaan maar zelfs voor ons is het niet evident om te zeggen, wat is nu het minimale dat je nodig hebt om te leven. Er wordt wel onderzoek rond gedaan bijvoorbeeld door de Katholieke Hogeschool Kempen, aar het is niet echt vastgelegd. En dan ga je soms in discussie en dat gaat over waarden en normen.

4. Als schuldbemiddelaar ben je tegelijkertijd bemiddelaar, onderhandelaar en hulpverlener. Je moet oog hebben voor de belangen van de 'zwakke', de schuldenaar en van de 'machtige', de schuldeiser. Is het niet moeilijk om hier steeds een evenwicht in te vinden?

Binnen een echte collectieve schuldenregeling is dat evenwicht veel makkelijker omdat wanneer een collectieve schuldenregeling wordt toegekend dan stoppen een aantal dingen, zoals de interesten. En dat is buiten de collectieve bij budgetbeheer soms heel moeilijk. Want als je alleen de interesten maar betaalt dan heeft het soms ook echt geen zin. Dan moet je je afvragen waar je mee bezig bent. De schuldenaar heeft zijn schulden wel zelf gemaakt, we moeten dat niet onder stoelen of banken steken. Soms zijn dat overlevingsschulden. De schuldeisers hebben wel veel macht en daar kunnen wij dan als buffer dienen en in onderhandeling gaan. Soms sta je er ook machteloos tegenover. De schulden komen natuurlijk wel ergens vandaan. Soms is het ook wel belangrijk om eens te zien van waar dat het eigenlijk komt dan maar ineens afbetalingen te gaan regelen met schuldeisers.

5. Wanneer door de rechter een advocaat als schuldbemiddelaar wordt aangewezen is er dan ook op regelmatige basis contact met het OCMW om de schuldenaar bijvoorbeeld ook budgetbegeleiding of budgetbeheer aan te bieden?

In principe is het altijd mogelijk dat mensen die naar een collectieve schuldbemiddelaar gaan dat die bij ons in budgetbeheer blijven. We proberen er wel

kritischer tegenover te worden. Sommige mensen die eerst bij ons in budgetbeheer komen, dan kunnen we zien, waar komen die schulden vandaan en hoe kunnen we het best oplossen. Daarna gaan ze in collectieve schuldenregeling en in onderling overleg wordt het budgetbeheer stopgezet. Er zijn nog schuldbemiddelaars die zelf een beetje budgetbeheer doen en ook de vaste kosten betalen. Ze storten alleen nog een leefgeld door. We stellen het op zijn minst toch in vraag of het nog nodig is dat mensen bij ons in budgetbeheer blijven. We hebben de neiging, uitstroom is ons probleem, om te hard vast te houden aan dat budgetbeheer. Soms is dat niet nodig. Als een collega 40 dossiers heeft binnen schuldhulpverlening, dan zijn er misschien 20 in collectieve en dus ook nog bij ons in budgetbeheer.

Jullie hebben dan niet het gevoel, die advocaat krijgt daar erelonen voor, hij betaalt de schuldeisers. En hij maakt er zich gemakkelijk vanaf hij stort 700 of 800 euro naar het OCMW door en jullie moeten het verder regelen.

Eigenlijk niet. Mensen blijven bij ons in budgetbeheer omdat er een bestedingsprobleem is. Als ze 700 of 800 euro krijgen dan is die bij wijze van spreken morgen op en dan zijn we opnieuw schulden aan 't maken en dat komt ook niet goed. In het voorbeeld dat ik gaf, een schuldbemiddelaar die 1 keer per maand de vaste kosten stort en 4 keer per maand het leefgeld. Dan hebben wij het gevoel, waar zijn we mee bezig. Dit heeft geen zin dit is geen budgetbeheer dit is gewoon een boekhoudkantoor, het doorstorten van geld. In de meeste situaties zijn de mensen die in budgetbeheer zijn en in collectieve schuldenregeling bij een advocaat, daar is ook wel meer aan de hand. Die zijn geneigd om binnen de collectieve toch nog schulden te maken.

Wordt de collectieve dan automatisch herroepen?

Nee, als advocaten zich daarmee moesten bezighouden.... als je schuldbemiddeling herroept moet je vijf jaar wachten. Als je dat bij elke schuld die er ontstaat buiten de collectieve, zou moeten doen zou de zin van de collectieve rap uitgehold zijn. Dat is dikwijls de reden waarom mensen bij ons in budgetbeheer blijven. Om de boedelschulden zoals we dat dan noemen om die toch nog binnen het budgetbeheer te kunnen afbetalen. Om zo te zorgen dat de collectieve toch nog kan blijven lopen.

Wat bedoelt u precies met boedelschulden?

Schulden rond gas, elektriciteit, huurachterstal. Die met bestaansredenen te maken hebben. Ze moeten verhuizen en ze kunnen de huurwaarborg niet betalen. Als mensen

in collectieve gaan en hun budgetbeheer stoppen dan komen er weer boedelschulden bij. We proberen de boedelschulden uit de collectieve te houden. Het is soms een heel slappe koord.

Leefgeld

6. De schuldbemiddelaar bepaalt hoeveel leefgeld een gezin dient over te houden. Heeft een schuldbemiddelaar van een OCMW, vanuit zijn ervaring, een beter beeld hoe groot dit bedrag dient te zijn dan een juridisch bemiddelaar?

Vraag niet gesteld.

7. De sociale grondrechten werden in artikel 23 van de Grondwet bepaald. De omschrijving in dit artikel is vrij vaag. Heeft u een meer concrete leidraad ter beschikking waarin bepaald wordt welk bedrag de hulpvrager krijgt voor bijvoorbeeld kleding, voedsel, culturele activiteiten, ... ?

Vraag niet gesteld.

Schuldenlast

8. De Centrale voor kredieten aan particulieren (onderdeel van de Nationale Bank van België) biedt jaarlijks een statistisch rapport dat een overzicht geeft van het aantal en de evolutie van de kredieten, kredietnemers, wanbetalingen en collectieve schuldenregelingen in België. Volgens dit rapport heeft er in 2009 een sterke stijging plaatsgevonden bij de aanvragen voor de procedure collectieve schuldenregeling.

8a. Welke zijn, volgens u, de mogelijke oorzaken hiervan?

8b. Is de financiële crisis hiervan, volgens u, een belangrijke oorzaak?

De financiële en economische crisis voelen we altijd iets later. Mensen hebben nog een ontslagvergoeding. Het heeft er wel een weerslag op gehad. Maar het blijft toch ook zo gemakkelijk om geld te krijgen. Als je ziet dat banken leningen aanbieden op het einde van het schooljaar aan pas afgestudeerden voor het inrichten van hun appartement. In het begin van het schooljaar zie je banken leningen aanbieden voor het betalen van de schoolrekeningen. Dat zijn de grootbanken, niet alleen Mevrouw Leemans of Cofidis. Ook de consumptiemaatschappij, als je het geld niet gaat lenen dan kan je wel kopen op krediet. Carrefour die een kredietkaart geeft voor het betalen van de dagelijkse boodschappen. Dan zijn we de verkeerde richting aan het uitgaan.

De consumptiemaatschappij drijft dus mensen naar het maken van schulden.

Als je naar ons cliënten gaat thuis dan hebben die een flatscreen, ik heb dat niet. Ons cliënten willen erbij horen. Dan is dat ook internetaansluiting. Veel te dure GSM's, en aanbiedingen die sommige operatoren doen. Een gsm voor 1 euro maar een abonnement dat bijna onbetaalbaar blijkt. Het is allemaal zo verleidelijk. Het kost allemaal zagezegd niks, want lenen bij mevrouw Leemans is lenen bij een vriendin. Maar een vriendin die 15 procent interest aanrekenet dat vind ik toch niet zo'n toffe eigenlijk. Ons cliënten zijn daar niet tegen gewapend. Wat we ook wel zien, dat zijn heel veel jonge mensen, met schulden van 25000 euro die nog geen 25 jaar oud zijn. Dan denk ik hoe komt dat? Ik ben zo opgevoed, je koopt een huis op afbetaling en daar houdt het op hé. Voor de rest spaar je voor je het koopt. Als je niet genoeg gewapend bent in het onderwijs of in uw opvoeding thuis dan is het wel niet abnormaal dat je daar niet aan kan weerstaan. Ook meer en meer tweeverdieners die schulden hebben.

Bedoelt u mensen die dan een te hoge lening aangaan?

Ja, die verschillende leningen afsluiten. Hoe ze het allemaal doen, ik begrijp het soms ook niet goed. Telenet-facturen van 600 à 700 euro. Ze vragen dan films op ze gaan niet werken en hebben de hele dag tijd. Ze laten zich ook verleiden tot de pakketten. Tweeverdieners die zich in schulden werken om mee te willen en op reis te kunnen gaan. Dat is een groep die we meer zien komen. Dit is ook een gevolg van de economische en financiële crisis.

9. Cijfergegevens van het Waals Gewest tonen aan dat meer en meer consumenten te kampen krijgen met betalingsmoeilijkheden met betrekking tot energiefacturen, telefoon, huur, ... en dus niet in hoofdzaak door achterstallige kredietschulden. In Vlaanderen beschikt men niet over deze cijfergegevens. Ervaart u dit ook zo dat steeds meer mensen problemen hebben om hun energie, telefoon en huur te betalen, en met andere woorden schulden maken om in hun dagelijkse behoeften te voorzien?

Ja dat is zeker, als je gewoon kijkt naar de huurprijzen. Als je nu iets moet huren voor een alleenstaande dan zit je vlug aan 500 euro. De huurmarkt is krap. Het aanbod is veel lager dan de vraag. Voor krotten wordt ook veel geld gevraagd. Aan ons mensen kan die huisbaas dat krot nog verhuren. Kwalitatief stelt zo'n huis niet veel voor. Ons cliënten hebben al een beperkt inkomen maar ze moeten iets hebben om in te wonen. Ze zitten dan met zeer hoge elektriciteit- en gas facturen. Die 72 euro extra van Eandis dat zijn zware happen uit het budget. Gas en elektriciteit gaat alleen maar duurder worden. Als er nog meer wanbetalingen zullen zijn dat is niet abnormaal.

Ik denk dat het in Vlaanderen nog erger zal zijn dan in het Waals gewest. De huurprijzen zijn hoger en de elektriciteit en gas leveranciers zijn redelijk streng ook. Ze zijn zeer snel in het droppen en Eandis is zeer snel in het plaatsen van budgetmeters. Sinds januari 2010 bestaat dit ook voor gas zo'n budgetmeter. Voor elektriciteit vind ik dat goed. Maar voor gas is dat problematisch.

Hoe bedoelt u?

In de winter heb je wel 250 euro nodig om uw huis verwarmd te krijgen. Binnen een budgetbeheer is die ruimte van 250 euro er dikwijls niet. Als ze dan vlak voor de winter die budgetmeter komen zetten dan is dat problematisch voor de cliënten. Bij gas zouden eigenlijk de cliënten er moeten toe komen om elke maand 150 euro op die budgetmeter van de gas te zetten. Ook in de zomermaanden, maar daar zijn ze niet zo goed in want dat is lange termijn denken. Ze denken dat ze er in de zomer maar 50 euro moeten opzetten omdat ze dan enkel hun water moeten verwarmen. Deze winter was het zeer problematisch. Ze roepen dan iets in het leven, de minimale gaslevering. Die gaat dan 15 december in werking en 14 december krijg je dan informatie dat het gaat starten. De Vlaamse overheid heeft dan beslist dat er een minimale gaslevering komt voor elk gezin in de winterperiode. We kregen van Eandis een lijst van mensen die een maand hun budgetmeter niet hadden opgeladen. Dan was de vraag : waarom hebben die niet opgeladen. Laden ze niet op omdat ze geen geld meer hebben of hebben ze een elektrisch vuurtje gezet. Zo hebben we wel wat mensen gevonden waar problemen waren die we nu kunnen helpen.

10. Zijn schulden als gevolg van misleidende abonnementen in de telecomsector vaakvoorkomend?

Zeker en vast, een gsm van 1 euro kopen maar dan moet je wel een abonnement van 15 maanden nemen. Het is heel verleidelijk en het wordt voorgesteld alsof het niets is. Citibank en Cofidis doen het, je bent juist verhuisd en je krijgt een brief om te vragen of je geld nodig hebt.

11a. Worden mensen met overmatige schuldenlast vaak getroffen door schulden die het gevolg zijn van het deelnemen aan belspelletjes of andere vormen van gokken?

11b. Is er een specifieke leeftijdsgroep die specifiek te maken heeft met dit soort schulden?

Vraag niet gesteld.

OCMW-cliënteel met overmatige schuldenlast

12a. Welke personen komen het vaakst aankloppen bij het OCMW, met een vraag naar schuldhulpverlening?

We hebben er statistieken over. Ik ken ze niet vanbuiten. We maken een jaarverslag. We zien dan welke mensen in budgetbeheer zijn naar geslacht, leeftijd en inkomen. Ik kan het u wel bezorgen of doormailen.

12b. Zijn er bepaalde doelgroepen die moeilijker te bereiken zijn? Hoe komt dit volgens u?

Ja ik merk een verjonging, geboren tussen 1982 en 1990. Ze kopen een auto en rijden onder invloed. Dan krijgen ze een penale boete en de verzekering is niet betaald. Ze huren een auto en krijgen een boete en betalen die niet. Ze sluiten een lening af en dan zijn ze vertrokken. Ze gaan voor een huurwaarborg lenen bij ouders of vrienden.

13a. Heeft u de ervaring dat mensen vaak te lang wachten om de stap te zetten naar het OCMW wanneer ze met schuldoverlast te maken hebben?

Ze komen altijd te laat. Als het water al aan hun lippen staat, eerder komen ze niet

13b. Ziet u als reden waarom mensen zo lang wachten om de stap naar schuldhulpverlening te zetten, onwetendheid dat deze vorm van hulp bestaat, of eerder schaamte?

Schaamte en onwetendheid. Ze denken dat ze het nog wel zelf aan kunnen. Er zijn ook firma's die zo'n groeperingslening aanbieden. We betalen al uw schulden en je moet nog maar één iemand afbetalen. Het is niet de meest evidente zaak om te moeten zeggen dat je je inkomen niet kan beheren.

Zijn het vooral de hoger opgeleiden die er zich voor schamen

Dat heeft niet zozeer met opleidingsniveau te maken. Bij jongeren voel je wel dat die schaamte er minder begint te zijn. Dat is de algemene trend. Dat heeft niet alleen met schuldhulpverlening te maken. We hebben bijvoorbeeld één keer gehad, het geeft wel een trend aan, iemand die op een vrijdagmiddag kwam horen wat hij van het OCMW

kon trekken want de dag nadien werd hij achttien. Diegenen die van school komen en geen opleiding hebben afgemaakt en ze komen zeggen dat ze graag alleen gaan wonen en ze vragen geld. De jongeren die hier blijven hangen zijn ook wel dikwijls jongeren met een zware achtergrond. De groep die uit instellingen komen of met drugsgebruik is wel redelijk aanwezig.

14a. Vragen personen met budgetteringsproblemen of overmatige schuldenlast meestal zelf om hulp of worden zij ook doorverwezen door andere instanties? Zo ja, welke instanties zijn dit dan?

Het gebeurt maar de meesten komen op eigen initiatief. Nu met onze preventiemedewerker gaan we naar de mensen en brengen we onze hulpverlening naar de mensen in plaats van dat de mensen naar de hulpverlening moeten komen. Er zijn ook collega's van ander OCMW's die melden als er mensen gaan verhuizen naar Lier. Zo kunnen we dan bijvoorbeeld het budgetbeheer overnemen. Wij werken niet met een wachtlijst. Anderen werken wel met een wachtlijst.

Hebben jullie daar bewust voor gekozen om niet met een wachtlijst te werken?

Momenteel werken we nog zonder wachtlijst maar of dat nog lang gaat duren dat is nog maar de vraag. De laatste drie maanden in de instroom zeer hoog. Veel hoger dan vorig jaar over dezelfde periode.

Is een wachtlijst niet problematisch, de put wordt toch steeds dieper?

Dat is een van de redenen waarom we niet werken met een wachtlijst. De maatschappelijk werkers kunnen wel niet blijven bijnemen. Een probleem dat zich manifesteert op dit moment. Als de toestroom zo blijft als de voorbije maanden dan moeten we toch gaan werken met een wachtlijst of er moeten andere dingen veranderen.

Is er een reden waarom er de laatste drie maanden zo een piek is?

Nee, dat is moeilijk aan te geven. De preventiewerker, hoe erg dat ook is, die bezorgt ons wel meer werk. De vraag naar schuldhulpverlening zijn veel groter.

14b. Kunnen personen gedwongen worden om in budgetbegeleiding of -beheer te gaan of moet dit steeds in onderlinge toestemming zijn?

Vraag niet gesteld.

Beleid

15. Worden er volgens u voldoende middelen en personeel door de overheid voorzien voor een goede werking van de diensten schuldhulpverlening?

Dat is nooit maar dat gaan we ook nooit vinden. Ik moet wel zeggen, ik heb hier 14 jaar gewerkt op het OCMW rond huisvesting. Als ik het verschil zie wat een overheid investeert in schuldhulpverlening en wat er wordt geïnvesteerd binnen een OCMW rond huisvesting, dan zijn de schulden goed af.

U zegt net dat de mensen worden gehuisvest in slechte huizen waardoor de schuldschroef altijd maar doorgaat. Misschien is het dan door de huisvesting aan te pakken dat er wel oplossingen kunnen komen.

De overheid doet dat. Er is één voltijds maatschappelijk werker die betaalt het OCMW uit zijn eigen zak. Op de schuldhulpverlening zijn er een aantal personeelleden die worden gesponsord door het Fonds gas en elektriciteit. Wij proberen ook schuldbemiddelingen te krijgen om op die manier een beetje inkomsten te genereren. Dan kun je het zelf wat in de hand werken. Maar er zijn dus subsidiemogelijkheden binnen een schuldhulpverlening. Er is een ondersteuning van de overheid via het Vlaams centrum voor schuldbemiddeling. Op zich is het niet genoeg en de problematiek wordt alsmaar groter. Ook via de Lokale Advies Commissies krijgen wij subsidies waarvan we maatschappelijk werkers kunnen betalen.

Waarom zou de overheid hiervoor subsidies geven omdat de overheid zelf gebaat is dat mensen zonder schulden zijn en meer terug kunnen consumeren?

Inderdaad, maar de overheid zou er ook bij gebaat zijn om te investeren in maatschappelijk werkers rond huisvesting. We werken met de federale overheid en met de Vlaamse overheid. Als OCMW worden wij door beiden bevraagd. Federale materie zijn bijvoorbeeld de vluchtelingen en de Lokale Opvang Initiatieven. Energie is voor een stuk een Vlaamse materie en een stuk federaal. De verschillende overheden geven verschillende opdrachten. Bijvoorbeeld voor die minimale aardgaslevering, kan je ook beslissen dat je er niet aan meedoet, dat is ook uw recht als OCMW. Totdat er een cliënt komt zeggen dat hij een minimale gaslevering wil en dan moet je wel. De Vlaamse overheid roept dat in het leven. We moeten het er maar bijpakken. Gelukkig hadden we de preventiewerker die we daarvoor konden inzetten. Anders had iemand

van de andere collega's dat moeten doen. Er worden soms maatregelen genomen door de overheid waar dat nooit personeel tegenover staat. Bij leefloon is dat wel, het aantal leefloondossiers bepaalt hoeveel subsidies je zal krijgen voor maatschappelijk werkers. Het zal nooit genoeg zijn. Wat we ook merken sinds twee jaar is de sociale Maribel, met tewerkstellingsmaatregelen opengesteld voor de OCMW's met bijzondere aandacht voor de maatschappelijk werkers.

16. Is er een overlegplatform waar betrokken partijen zoals schuldbemiddelaars, kredietverstrekkers, beleidsmakers, onderzoekers en eventueel ook energieleveranciers en telecomoperatoren elkaar ontmoeten inzake de problematiek van de schuldoverlast?

Vraag niet gesteld.

Vier maal schuldhulpverlening: Budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling

17. Het uiteindelijke doel van budgetbegeleiding is dat de begeleide persoon zelf zijn financiën terug kan beheren.

17a. Wanneer de budgetbegeleiding stopt wordt er dan bijvoorbeeld een half jaar later terug contact opgenomen om te informeren of alles goed loopt?

Ze gaan weg en het is gedaan. Als het niet meer gaat komen ze terug. Aan onze nazorg is nog veel werk. Wij blijven maar mensen hier houden en dat is ook niet goed. Er zijn mensen die wij tot in de eeuwigheid bij ons zullen houden. Maar de blik wordt iets verruimd, soms doen wij budgetbeheer en is dat eigenlijk een voorlopige bewindvoering. Dat is ook iets wat nieuw is voor ons. Daar moeten we meer aandacht voor hebben. Het is een andere vorm van hulpverlening.

Kunt u misschien die voorlopige bewindvoering een beetje toelichten?

Voorlopige bewindvoering wil eigenlijk zeggen dat als mensen niet in staat zijn om hun eigen vermogen en goederen te beheren. Er bestaat ook verlengde minderjarigheid. Bijvoorbeeld mensen met het syndroom van Down krijgen een verlengde minderjarigheid. Die mogen nooit gaan stemmen en die hebben nooit het recht om een huurcontract te tekenen. Bij een voorlopige bewindvoering, dat zijn mensen van boven de 18. Die mogen wel gaan stemmen maar geen huurcontract tekenen of ook geen verkoopscontract afsluiten. Het geld zelf beheren dat gaat niet. Dat kan zijn

omwille van een fysieke toestand maar dat kan ook wel zijn omwille van een psychische toestand. Sommige mensen zijn zo zwaar gehandicapt dat ze het zelf niet kunnen. Mensen met psychische stoornissen, zoals bipolaire, manisch depressieve mensen, kunnen in bepaalde periodes van hun ziekte, foute beslissingen nemen met betrekking tot hun geld. Dat kan dan via een voorlopige bewindvoerder, die het bewind voert over uw goederen. Als persoon zijn ze wel vrij, iemand met verlengde minderjarigheid mag niet trouwen. Iemand onder voorlopige bewindvoering mag wel trouwen. Dat is zo'n beetje het verschil.

17b. Ziet u de personen in budgetbeheer na verloop van tijd dikwijls hervallen in dezelfde moeilijkheden?

Dat gebeurt, soms na vijf jaar, soms na 10 jaar en soms al na een half jaar. De meesten zien we wel niet terug.

18. Bij budgetbeheer krijgt de hulpvrager enkel leefgeld voor zijn dagelijkse kosten. Gebeurt het soms dat na enige tijd de hulpvrager wil stoppen met het budgetbeheer en zelf zijn budget terug wil beheren?

Ja dat gebeurt, en je kan er niets aan doen want het is in principe vrijwillig. Maar de nieuwe slogan is wel : het is wel vrijwillig maar niet meer vrijblijvend. Bij ons is er vrijwillige hulpverlening. Iedereen die stopt kan in principe ook eisen dat het wordt stopgezet. Maar we gaan veel meer naar afspraken en contracten nakomen. Het is inderdaad zo dat het vrijwillig is, maar vandaag wel, morgen niet, overmorgen terug en binnen een week niet meer dat gaat zeker niet. Als ze terugkomen gaan we enkel in uitzonderlijke gevallen neen zeggen, maar het is dan wel 'op voorwaarde dat'. Dan is de vrijblijvendheid wel een beetje weg.

19. Wordt er vooraf een overeenkomst opgemaakt hoelang budgetbeheer duurt of kan deze begeleiding op elk moment stopgezet worden? In hoeverre is deze overeenkomst dan bindend?

Al onze beslissingen zijn in principe voor één jaar. We evalueren na één jaar. We maken geen contracten in het begin maar dat gaat wel veranderen tegen 2012. Contracten waarin we afspreken wij verwachten dit van u, en jij mag dit van ons verwachten. Je gaat bij ons in budgetbeheer dus dat betekent dat alle inkomsten bij ons komen. Niet bijvoorbeeld de kinderbijslag houden. Agressief gedrag tolereren wij niet. Er zijn werkpunten voor dit jaar: bijvoorbeeld je moet zorgen voor een stijging van het inkomen. Je gaat bijvoorbeeld werken, je volgt een cursus bij de VDAB, dan

gaan we dat opvolgen. Het gaat over duidelijke afspraken tussen de hulpvrager en de organisatie.

20. Door de stijgende schuldenlast zijn er OCMW's en CAW's die wachtlijsten hebben voor schuldbemiddeling. Moet uw OCMW ook met zulke wachtlijsten werken?

Vraag reeds beantwoord.

21. De collectieve schuldenregeling moet bij de arbeidsrechtbank aangevraagd worden met een verzoekschrift. Gebeurt het regelmatig dat een collectieve schuldenregeling wordt geweigerd?

Vraag niet gesteld.

22. Wanneer de rechter bij een collectieve schuldenregeling, als schuldbemiddelaar een OCMW aanstelt kan een integrale hulpverlening aangeboden worden. OCMW's zijn ervaren in het omgaan met kwetsbare groepen met lage inkomens. Toch stelt een rechter meestal een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder aan als schuldbemiddelaar.

22a. Wat is hiervoor de reden volgens u?

Ons kent ons, het spijt me verschrikkelijk, maar ze voorzien elkaar van werk. Het is niet slecht bedoeld, het is één beroepsgroep en ze komen voor elkaar op. Het arrondissement Mechelen waartoe wij behoren, dat heeft zeer lang geduurd eer dat de beslagrechter het OCMW als schuldbemiddelaar wou aanstellen. Wij hadden een erkenning dat was volledig in orde alleen stelden ze ons niet aan als schuldbemiddelaar. Dan is het naar de arbeidsrechtbank gegaan en dan zijn er voorwaarden gekomen. OCMW mocht dan wel aan schuldbemiddeling doen, behalve wanneer er schuld is aan het OCMW en het moeten mensen van Lier zijn. Ondertussen worden wij in verzoekschriften waarin wij vragen om aangesteld te worden, worden we ook aangesteld. Nu is de discussie dat bij schulden aan het OCMW wij niet mogen aangesteld worden. Maar we hebben ons geïnformeerd bij een aantal bevriende OCMW's zoals Heist-op-den-Berg bijvoorbeeld waar ook aan schuldbemiddeling wordt gedaan, die zeggen dat dat zever is. Ook al is er schuld aan het OCMW, schuldbemiddelaars zijn twee aparte diensten. Ben je verantwoordelijk voor de schulden dan moet het OCMW gelijkwaardig worden behandeld. We gaan dat testen.

Waarom zou dat volgens hen niet goed zijn?

Ze zeggen dat het belangenvermenging is, je bent rechter en partij. Dat is niet helemaal onwaar, dat kan ik niet ontkennen. Je zou uzelf kunnen gaan bevoordelen. Maar het is nog altijd de homologatie van het aanzuiveringplan dat nog altijd een taak van de arbeidsrechter is. Als die het dan leest en hij ziet dat wij onszelf bevoordelen dan is het aan hem om daarop te reageren. Dus we gaan nu een test doen bij een cliënte waarbij ze een schuld heeft bij ons. We gaan toch in 't verzoekschrift zetten om ons aan te duiden, maar ze zit er niet mee in als we niet aangeduid worden. Vandaar dat we dat eens bevroegd hebben en die test gaan doen en eens zien hoe ze daar op reageren. Het is blijikbaar wel moeilijk om nog schuldbemiddelaars te vinden. Het zou dus wel eens kunnen dat het nu wel kan. De advocaat schuldbemiddelaars hebben te veel werk. Het is niet altijd het meest dankbare werk. Soms moet ge uw geld gaan halen bij het Fonds voor Overmatige Schulden maar dat is altijd leeg. Dus ge krijgt uw geld niet als advocaat. Als zelfstandig advocaat kan je dat niet permitteren. Elke advocaat of deurwaarder kan aan de rechter laten weten dat hij het niet meer wil doen. Er is een enorme stijging van het aantal en je kan het er niet blijven bijpakken.

22b. Is het volgens u niet beter voor de schuldenaar dat het OCMW altijd wordt aangewezen als schuldbemiddelaar bij een collectieve schuldenregeling?

Ik vind niet dat wij het alleenrecht moeten krijgen op schuldbemiddeling, zeker niet.

23. Hoe hoog schat u, vanuit uw ervaring, de slaagkansen van een collectieve schuldenregeling?

Als we er zelf 35 hebben dan staan er drie voor herroeping. Het merendeel van de schuldbemiddelaars zal de schuldbemiddeling tot een goei einde proberen te brengen. Er is een minnelijke aanzuivering en een rechterlijke aanzuivering en indien nodig de kwijtschelding.

Gebeurt een kwijtschelding vaak?

Het gebeurt, maar niet vaak. In sommige situaties is het ook wel aanvaardbaar. Voor een jonge gast van 32 gaan we ook niet snel over tot kwijtschelding. Een alleenstaande man die fysiek problemen heeft en al 53 jaar is bijvoorbeeld die zijn inkomen niet kan verhogen en zijn uitgaven niet kan verlagen en in een sociale woning woont.

24. Welke elementen in de huidige wetgeving of reglementering rond schuldbemiddeling kunnen volgens u beter aangepast worden? Waar loopt het volgens u nog dikwijls mis?

Wat is bijvoorbeeld een menswaardig leven. Wat betreft de huisvesting is er een Vlaamse wooncode uitgewerkt, die zegt wat behoorlijke huisvesting is. Het probleem is dat bij de wet op de collectieve schuldenregeling is opgenomen dat er een maandelijks leefgeld moet zijn dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Dat is ook het eerste artikel van de OCMW wetgeving. Het menswaardig leven is niet heel veel verder gedefinieerd.

25. Bestaat er een vorm van informatieverplichting van de schuldbemiddelaar naar de schuldenaar over bijvoorbeeld de evolutie van zijn financiële toestand en over de bepaling van zijn leefgeld?

In principe moet de schuldbemiddelaar elk jaar een jaarrapport overmaken aan de arbeidsrechtbank. Maar voor de mensen zelf komen we weer op het sociale terecht. Dat is wel een probleem. Advocaten hebben niet altijd de tijd en hebben ook niet de feeling om juist uit te leggen hoe de cijfers nu juist ineens zitten. Die hebben het geduld niet en ons cliënten hebben ook soms de interesse niet. Maar ze zijn dan wel kwaad als ze het idee hebben als het niet vooruit gaat. Maar als ze dan willen uitleggen hoe het in elkaar zit dan willen ze soms niet luisteren. In principe moet je uw mensen informeren een keer per jaar hoe het met de schulden zit. Wij proberen het wel op regelmatige tijdstippen te doen. We hebben nu een voltijds maatschappelijk werker die schuldbemiddeling doet rond die collectieven. Het is wel de bedoeling dat het sociale wat de advocaten niet doen, bij ons in de schuldbemiddeling wel wordt overgenomen. We bespreken het plan, dit zijn de schuldeisers en dat gaan we afbetalen.

Bijlage 5: Interview met diensthoofd schuldhulp en budgethulp N. Van de Pol (OCMW Turnhout)

Algemeen

1. In welke mate bent u vertrouwd met de procedures voor budgetbegeleiding, budgetbeheer en schuldbemiddeling?

We gaan beginnen met de opdeling van de dienst sociale zaken, we werken binnen het algemeen maatschappelijk met vijf teams. Het team vreemdelingen, intake, langlopende, schuldhulpverlening en gezinsbegeleiding. Alle aanvragen komen binnen bij het intake team. Een vraag naar budgetbegeleiding bijvoorbeeld komt altijd bij hen terecht en zij gaan kijken of er een inkomen is en of er schulden zijn. Wanneer er een inkomen is en schulden wordt het verwezen naar het team schuldhulpverlening. Wanneer er een vraag is naar budgetbegeleiding en budgetbeheer en er is ook nog een vraag om financiële hulp over bijvoorbeeld leefloon dan wordt dit doorverwezen afhankelijk van de problematiek en of het een vreemdeling is naar het team langlopende of het team vreemdelingen. Dus budgetbegeleiding is altijd naar het team vreemdelingen of het team langlopende. Wanneer we vaststellen dat er een grote financiële problematiek is en de inkomens zijn beperkt dan weigeren we een budgetbegeleiding omdat we sowieso starten met een budgetbeheer. Op het einde van de volledige hulpverlening bijvoorbeeld wanneer iemand volledig schuldenvrij is dan hebben wij wel een aanbod van nazorg in budgetbegeleiding. Gedurende een jaar kunnen ze dan nog wel in budgetbegeleiding blijven. Zo kunnen ze dan de overstap maken en alles terug zelf gaan beheren. Maar budgetbegeleiding is altijd binnen de andere teams. Wij doen een budgetbeheer als er nog schulden zijn. Als er geen schulden zijn word het opgenomen door het team langlopende of het team vreemdelingen. Nu kan het wel zijn dat een dossier hier start met iemand met een inkomen bijvoorbeeld een werklozenvergoeding maar dan geschorst wordt door RVA en dan nog wel een leefloon moet toegekend worden. Maar dat kan wel door ons dossierpakket worden opgenomen.

Schuldbemiddelaar

2. De wetgever voorziet twee soorten schuldbemiddelaars: de juridische en de sociale schuldbemiddelaars.

2a. Hebben juridische schuldbemiddelaars (advocaten, gerechtsdeurwaarders en

notarissen) voldoende tijd om zich te verdiepen in de schuldproblematiek en de bijkomende problemen van de personen met overmatige schuldenlast?

Wij zijn hier zelf binnen het OCMW zelf ook schuldbemiddelaar voor de collectieve schuldenregeling, we hebben momenteel nog een 24 dossiers maar er is momenteel een dossierstop. Wij weten wel hier binnen het Turnhoutse dat een aantal advocaten zeker goed kunnen omgaan met mensen die wat zwakker zijn. Maar we hebben ook schuldbemiddelaars waarvan we merken dat het helemaal niet lukt. In de wetgeving staat dat bij een procedure collectieve schuldenregeling, men moet voorzien in leefgeld, maar dat leefgeld is niet verder omschreven. Daar zitten we al met een probleem. Er zijn schuldbemiddelaars en die vatten dat heel ruim op en die zeggen van ok ik moet 25 euro elke maand reserveren voor de gerechtelijke procedure. Het overige geld stort ik door naar de schuldenaar. Maar als de schuldenaar zijn geld niet kan beheren dan is dat natuurlijk problematisch want dan worden er terug boedelschulden opgebouwd. Er zijn goeie schuldbemiddelaars die daar mee kunnen omgaan en er zijn ook schuldbemiddelaars die voorbij gaan aan het sociale. Ze houden zich enkel bezig met het strikt juridische. Ze gaan gewoon een plan opstellen of als er plan wordt opgelegd afhankelijk van een minnelijk of gerechtelijke regeling, gaan ze gewoon verder daarop bouwen. Daar houden ze het geld van af wat nodig is en de rest wordt allemaal doorgestort. Er was een dossier hier in budgetbeheer en er was een verzoekschrift opgemaakt en het was toegewezen aan een schuldbemiddelaar en die voorzag zelfs geen geld voor de kindjes voor sinterklaas, er was ook geen geld voor kerstcadeautjes. Met het menselijke aspect werd geen rekening gehouden. De afspraak was daar 70 euro per week aan leefgeld en daar moesten ze het maar mee doen.

2b. Zijn sociale schuldbemiddelaars vaak beter aangewezen om het cliënteel schuldbemiddeling te begeleiden en te adviseren, in vergelijking met de juridische schuldbemiddelaars?

Vraag niet gesteld.

3. Juridische schuldbemiddelaars kunnen zonder bijkomende voorwaarden of opleiding schuldbemiddeling uitvoeren. De sociale schuldbemiddelaars daarentegen moeten kunnen aantonen dat zij minstens drie jaar ervaring hebben ofwel een gespecialiseerde opleiding tot schuldbemiddeling gevolgd hebben.

3a. Vindt u, vanuit uw praktijkervaring, dat de juridische schuldbemiddelaar met evenveel kennis van zaken de schuldbemiddeling kan uitvoeren of zou u ervoor pleiten

dat zij ook de nodige ervaring moeten kunnen voorleggen of een opleiding zouden moeten volgen?

Ik denk dat het wel wenselijk is dat ze een bijkomende opleiding volgen. Maar sowieso is er het menselijke karakter, de ene persoon is de ander niet, de ene staat er voor open en de ander niet. Als je bijvoorbeeld racistisch aangelegd bent en je krijgt een schuldenaar die bijna geen Nederlands kent dan ga je daar misschien al sneller zeggen ik hou me maar aan het strikt juridische. Het is beter dat er richtlijnen verder uitgeschreven worden omtrent de procedure zelf. Hoe moet je ermee omgaan. We hebben al wel een overleg hier met het gerechtelijk arrondissement, met de arbeidsrechters hier in Turnhout omtrent een aantal zaken hoe we ermee moeten omgaan. Zo is de stelling hier dat een volledige kwijtschelding, dus een persoonlijk faillissement zoals het vroeger werd genoemd, dat kon vroeger hier in Turnhout nog wel bij de beslagrechter. Maar de arbeidsrechtbank zegt nee dit kan niet, sowieso moet er een minnelijke regeling worden opgemaakt. Eerst moet het voorstel voorgelegd worden aan de schuldeisers met het gevolg dat ze het niet gaan aanvaarden. Dus dan komt het bij de rechter terug en die gaat dan een gerechtelijke opleggen voor vijf jaar. Terwijl bij de beslagrechter kon je zo een persoonlijk faillissement aanvragen en waren ze binnen het jaar helemaal schuldenvrij. We merken nu wel dat een arbeidsrechter heel streng is op het vlak van hoge huishuur. Hij zal niet zo snel mensen toelaten met een hoge huishuur. Ze zullen eerst moeten zoeken naar goedkopere huisvesting.

3b. Zou het volgens u een goede zaak zijn als de wetgever verplichte vormingsdagen oplegt voor elke schuldbemiddelaar?

Vraag niet gesteld.

4. Als schuldbemiddelaar ben je tegelijkertijd bemiddelaar, onderhandelaar en hulpverlener. Je moet oog hebben voor de belangen van de 'zwakke', de schuldenaar en van de 'machtige', de schuldeiser. Is het niet moeilijk om hier steeds een evenwicht in te vinden?

De maatschappelijk assistentes zelf hebben hoofdzakelijk contacten met de schuldenaar en ik als schuldbemiddelaar en als teamleider probeer een meer objectieve rol op te nemen. Voor mij is het ook gemakkelijker om een neen te kunnen zeggen tegen de schuldenaar dan de maatschappelijk assistent zelf. De maatschappelijk assistent zelf kan wel zelf daar op dat vlak de vertrouwensrelatie behouden als ze een neen moet zeggen. Ze kan zich verschuilen achter : de

schuldbemiddelaar heeft neen gezegd, ik kan er ook niets aan doen. Dan zijn ze boos op mij en niet op de maatschappelijk assistent en dan kan die nog wel verder werken. Wanneer mensen zelf willen kunnen ze mij ook spreken maar ik probeer mij toch zoveel mogelijk objectief op te stellen. Deze regeling is ook zo vastgelegd in de wetgeving. Normaal gezien moet er binnen een OCMW of CAW een maatschappelijk werker en een jurist zijn. Onze juristen schuldbemiddelaar zijn nog bezig met een opleiding. Ze zijn nog maar recentelijk aangeworven. Zij moeten de basisopleiding van 10 dagen nog volgen bij het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling. In tussentijd doe ik dat als teamleider zodat ik er ook een beetje verder vanaf sta. Zodra er juridische vragen zijn kan ik bij hen wel terecht.

5. Wanneer door de rechter een advocaat als schuldbemiddelaar wordt aangewezen is er dan ook op regelmatige basis contact met het OCMW om de schuldenaar bijvoorbeeld ook budgetbegeleiding of budgetbeheer aan te bieden?

Dat is vrij beperkt. Waarom? Omdat het OCMW ook probeert om zich daar zo veel mogelijk van af te houden omdat de advocaat schuldbemiddelaar, als die aangesteld worden, ontvangen zij ook de erelonen. Zij moeten het werk verrichten, zij krijgen daar ook de inkomsten voor. Het mag niet de bedoeling zijn dat zij wel de inkomsten gaan verwerven en al het werk gaan overlaten aan het OCMW. Het kan wel zo zijn dat, ik denk dat we een vijftal dossiers hebben van de 300 van schuldbemiddeling voor Turnhout van het afgelopen jaar. In die vijf dossiers zorgen wij voor budgetbeheer, ook al zijn ze in schuldbemiddeling bij een advocaat. Er wordt dan ook nog gewerkt aan bijvoorbeeld drugproblematiek. In sommige situaties is het echt wel nodig en dan gaan we daar een afwijking voor vragen. Ik heb vorige week nog gebeld met het OCMW van Antwerpen en daar doen ze het resoluut en principieel niet. Het kan ook wel zijn dat de schuldbemiddelaar mensen gaat verwijzen voor een huurwaarborg, voor een dringende steun omdat de inkomsten er nog niet zijn opgekomen. Dat gebeurt wel regelmatig.

Leefgeld

6. De schuldbemiddelaar bepaalt hoeveel leefgeld een gezin dient over te houden. Heeft een schuldbemiddelaar van een OCMW, vanuit zijn ervaring, een beter beeld hoe groot dit bedrag dient te zijn dan een juridisch bemiddelaar? Zij staan toch veel verder af van de leefwereld van sommige personen met schuldenlast.

Bij ons binnen de dienst is het 55 euro per week. Het is natuurlijk afhankelijk van wat je met dat geld moet doen. Bij ons moet je met het geld voorzien in voeding, voor

hygiënische producten en voor het huishoudelijk onderhoud zoals de vuilzakken en voor het poetsen. Voor kleding en onverwachte zaken hebben we nog andere potjes. Afhankelijk van de ruimte binnen het budget kan het meer of minder zijn. Terwijl bij een advocaat schuldbemiddelaar is dat meestal 70 euro maar ik weet niet wat daar allemaal onder valt.

7. De sociale grondrechten werden in artikel 23 van de Grondwet bepaald. De omschrijving in dit artikel is vrij vaag. Heeft u een meer concrete leidraad ter beschikking waarin bepaald wordt welk bedrag de hulpvrager krijgt voor bijvoorbeeld kleding, voedsel, culturele activiteiten, ... ?

Vraag niet gesteld.

Schuldenlast

8. De Centrale voor kredieten aan particulieren (onderdeel van de Nationale Bank van België) biedt jaarlijks een statistisch rapport dat een overzicht geeft van het aantal en de evolutie van de kredieten, kredietnemers, wanbetalingen en collectieve schuldenregelingen in België. Volgens dit rapport heeft er in 2009 een sterke stijging plaatsgevonden bij de aanvragen voor de procedure collectieve schuldenregeling.

8a. Welke zijn, volgens u, de mogelijke oorzaken hiervan?

8b. Is de financiële crisis hiervan, volgens u, een belangrijke oorzaak?

Ik denk misschien deels maar vooral ook omdat mensen nu meer en meer kennis krijgen van de procedure. Ik denk dat het een tijdje heeft geduurd voor dat heel veel mensen op de hoogte waren van deze procedure. Wat sowieso opvallend is, is dat bij de aanvragen die momenteel binnenkomen de inkomsten kleiner zijn dan de uitgaven. Dus daarvan kan je al zeggen, elke maand gaan die hier schulden bijmaken. Als je maar een inkomen hebt van 1 000 euro en je het kosten voor 1 200 euro dan weet je dat je elke maand 200 euro te weinig hebt. We zien vooral hoge huurprijzen en hoge kosten voor nutsvoorzieningen. Water, gas en elektriciteit zijn enorm gestegen. Mensen komen niet meer rond met hun inkomen, het inkomen stijgt niet in verhouding tot hun kosten.

9. Cijfergegevens van het Waals Gewest tonen aan dat meer en meer consumenten te kampen krijgen met betalingsmoeilijkheden met betrekking tot energiefacturen, telefoon, huur, ... en dus niet in hoofdzaak door achterstallige krediet schulden. In Vlaanderen beschikt men niet over deze cijfergegevens. Ervaart u dit ook zo dat

steeds meer mensen problemen hebben om hun energie, telefoon en huur te betalen, en met andere woorden schulden maken om in hun dagelijkse behoeften te voorzien?

Ja en vooral de laatste jaren. Wat vooral een probleem is, is niet zozeer de telefoon maar wel de tv. Ze doen een aanbod, zo een vorm van pakketten en mensen gaan films aankopen en hebben niet door dat hun rekening zo oploopt dat ze het niet meer kunnen betalen.

Het grootste probleem zijn wel de energieprijzen. Ons cliënteel zijn ook de mensen die slecht gehuisvest zijn. Ze wonen dus in heel slecht geïsoleerde woningen wat maakt dat ze veel meer energiekosten moeten betalen.

10. Zijn schulden als gevolg van misleidende abonnementen in de telecomsector vaakvoorkomend?

Dat gebeurt zeker wel bij onze mensen. Als we merken dat mensen dermate zwak zijn dan gaan we wel een voorlopig bewindvoerder aanstellen. Wij kunnen vanuit het OCMW naar de vrederechter stappen om dat aan te vragen. We proberen wel in eerste instantie mensen te laten inzien dat ze soms dingen tekenen en dat ze niet weten wat ze tekenen. Die proberen we dan wel toe te leiden naar een voorlopig bewindvoerder. De inkomsten gaan dan naar de voorlopig bewindvoerder en die stort dan door.

11a. Worden mensen met overmatige schuldenlast vaak getroffen door schulden die het gevolg zijn van het deelnemen aan belspelletjes of andere vormen van gokken?

11b. Is er een specifieke leeftijdsgroep die specifiek te maken heeft met dit soort schulden?

Ik heb pas een jaarverslag gemaakt. In het kader van de wetgeving, omdat wij dus erkend zijn om aan schuldbemiddeling te mogen doen en daarvoor moet je ook elk jaar een jaarverslag opmaken. Dat moet voor 31/03/11 binnen zijn, het wordt vanavond voorgelegd aan ons comité. Naar gezinssamenstelling zien we vooral alleenstaande mannen en vrouwen voorkomen. Leeftijdscategorie is tussen de 31 en de 40 jaar. Meesten hebben een loon of werkloosheidsvergoeding. De grootte van de schuldenlast, het merendeel zit tussen de 10 000 en 25 000 euro.

Het merendeel heeft een inkomen tussen de 1 000 en de 1 250 euro per maand. Vorig jaar was er ook nog een groot gedeelte met een inkomen tussen de 751 en de 1 000 euro.

Hebt u daar een reden voor dat mensen met schuldenlast toch nog een iets hoger inkomen hebben.

Wij proberen binnen onze dossiers zo snel mogelijk te werken aan een verhoging van de inkomsten. Eén van de voorwaarden is zo snel mogelijk werk vinden. Hoe hoger het inkomen hoe sneller mensen hun schulden ook kunnen afbetalen.

OCMW-cliënteel met overmatige schuldenlast

12a. Welke personen komen het vaakst aankloppen bij het OCMW, met een vraag naar schuldhulpverlening?

12b. Zijn er bepaalde doelgroepen die moeilijker te bereiken zijn? Hoe komt dit volgens u?

Vraag reeds beantwoord.

13a. Heeft u de ervaring dat mensen vaak te lang wachten om de stap te zetten naar het OCMW wanneer ze met schuldoverlast te maken hebben?

13b. Ziet u als reden waarom mensen zo lang wachten om de stap naar schuldhulpverlening te zetten, onwetendheid dat deze vorm van hulp bestaat, of eerder schaamte?

Er komen heel veel mensen veel te laat naar hier. We hebben binnen ons OCMW ook een LAC. Vaak komen er van deze commissie al signalen dat nutsvoorzieningen niet worden betaald. Toch duurt het dan tot ze zijn afgesloten voor ze hier in budgetbeheer komen. Dat is natuurlijk wel vervelend. Als mensen naar hier komen en het is te laat hebben ze ook heel hoge verwachtingen. Ze verwachten dat er dan plots geen deurwaarder meer aan de deur zal staan. Het duurt nog zeker 3 maanden voor de schuldeisers doorhebben dat het OCMW er mee bezig is. Mensen zijn dan dikwijls gefrustreerd. Ze verwachten dat het OCMW alles onmiddellijk kan oplossen wat uiteraard niet kan. Het is wel een grote stap naar een OCMW gaan, er komt heel wat schaamte bij kijken. Je geeft een heel grote vrijheid op, heel je inkomen wordt door iemand anders beheerd. Als je naar een dokter of apotheker wilt moet je aan iemand anders toelating vragen om er naartoe te gaan. Ik begrijp dit ook wel.

14a. Vragen personen met budgetteringsproblemen of overmatige schuldenlast meestal zelf om hulp of worden zij ook doorverwezen door andere instanties? Zo ja, welke instanties zijn dit dan?

Er zijn wel dossiers die doorverwezen worden door een LAC medewerker. De meeste mensen komen wel op eigen initiatief. Toch zijn er meestal wel andere hulpverleners

die ertoe hebben bijgedragen. Ze hebben ook andere hulpverleners die ermee bezig zijn zoals mensen bij de mutualiteit.

14b. Kunnen personen gedwongen worden om in budgetbegeleiding of -beheer te gaan of moet dit steeds in onderlinge toestemming zijn?

Vraag niet gesteld.

Beleid

15. Worden er volgens u voldoende middelen en personeel door de overheid voorzien voor een goede werking van de diensten schuldhulpverlening?

Het kan beter. Vroeger bij de opstart van schuldbemiddeling is er altijd vooropgesteld dat er een maximaal dossierpakket van 30 dossiers zou zijn per full time equivalent maatschappelijk assistent. In zulk dossier wordt dan wel verwacht dat je de integrale hulpverlening biedt. Dus zowel het administratieve als het psycho-sociale. Samen met de mensen zoeken naar andere huisvesting. We stellen wel vast dat er veel te weinig tijd voor is. We moeten dan ander diensten inschakelen. Maar sommige mensen zijn zo zwak, als je die naar een huisbaas stuurt dan zegt die huisbaas direct van : die komt er bij mij niet in. Terwijl het wel een hele goeie en brave man is maar zijn uiterlijk niet mee heeft of een vreemdeling is. Dan kan het wel goed zijn dat een maatschappelijk assistent meegaat. Er komen meer en meer vragen binnen, we zitten nu met een dossieraantal van 40. Dat is eigenlijk veel te veel. We leggen geen wachtlijsten aan, we werken harder en de kwaliteit leidt er natuurlijk gedeeltelijk onder.

16. Is er een overlegplatform waar betrokken partijen zoals schuldbemiddelaars, kredietverstrekkers, beleidsmakers, onderzoekers en eventueel ook energieleveranciers en telecomoperatoren elkaar ontmoeten inzake de problematiek van de schuldoverlast?

Vraag niet gesteld.

Vier maal schuldhulpverlening: Budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling

17. Het uiteindelijke doel van budgetbegeleiding is dat de begeleide persoon zelf zijn financiën terug kan beheren.

17a. Wanneer de budgetbegeleiding stopt wordt er dan bijvoorbeeld een half jaar later terug contact opgenomen om te informeren of alles goed loopt?

Het is afhankelijk van de mensen, wat zijn hun vragen. Sommigen willen in budgetbegeleiding komen. Sommigen zeggen ik wil niet in budgetbegeleiding komen maar ik wil in budgetbeheer blijven voor altijd. Als mensen zelf merken dat ze niet met geld kunnen omgaan dan wordt het dossier doorverwezen naar het team langlopende. De schuldbemiddeling stopt op zich als de schulden betaald zijn. We hebben ook een samenwerking samen met basiseducatie. Die hebben een module specifiek om mensen weerbaarder te maken. Bijvoorbeeld om neen te zeggen tegen mensen die aan huis dingen komen verkopen.

17b. Ziet u deze personen na verloop van tijd dikwijls hervallen in dezelfde moeilijkheden?

Ja, het is ook eigen aan ons cliënteel. Ze geraken terug verzeild in een drugproblematiek of hebben hun werk verloren. Er zijn ook mensen die hier volledig schuldenvrij vertrokken zijn en binnen de twee jaar hier weer terug aankomen met een hele kaft of een paar zakjes met papieren van schuldeisers. Maar het is niet per definitie zo dat mensen die hier stoppen hier sowieso gaan terugkomen.

18. Bij budgetbeheer krijgt de hulpvrager enkel leefgeld voor zijn dagelijkse kosten. Gebeurt het soms dat na enige tijd de hulpvrager wil stoppen met het budgetbeheer en zelf zijn budget terug wil beheren?

Het gebeurt. Soms haken mensen al af voordat het effectief opgestart is. Omdat ze horen dat ze van 55 euro per week moeten leven. Dan kunnen wij wel eens gaan kijken of we eventueel meer kunnen voorzien zodanig dat de overstap toch haalbaar wordt. In sommige situaties moet dat ook kunnen als er mensen zijn die speciale voeding nodig hebben, die ook veel duurder is. Dan proberen we hieraan tegemoet te komen. Alles hangt natuurlijk af van welk inkomen er is en is het haalbaar.

19. Wordt er vooraf een overeenkomst opgemaakt hoelang budgetbeheer duurt of kan deze begeleiding op elk moment stopgezet worden? In hoeverre is deze overeenkomst dan bindend?

Sowieso omdat wij een erkende schuldbemiddelingsdienst zijn. Vanaf het moment dat wij aan schuldbemiddeling willen gaan doen moet er een wettelijke overeenkomst

ondertekend worden. Dat staat zo ook in de wetgeving. Wij hebben een wettelijk contract. In het contract staat ook wel in dat het vrijblijvend is. Mensen kunnen het altijd terug stop zetten. Als mensen willen stoppen gaan we toch proberen een bedenktijd in te lassen zodanig dat ze op andere gedachten komen. Meestal gaat het dan over mensen die op reis willen gaan of cadeautjes willen kopen voor iemand. Sommigen willen bijvoorbeeld een flatscreen tv en ze willen die onmiddellijk en nu en dan willen ze ermee stoppen. Als ze willen stoppen, wij hebben dan ook wel afspraken met apothekers en dokters dat zij hun factuur rechtstreeks naar hier sturen. Mensen gaan naar dokter of apotheek en de facturen worden naar hier gestuurd. Als mensen gaan stoppen, gaan we die wel eerst contacteren voor we al het geld gaan vrijgeven. We proberen het hier ook altijd op het bijzonder comité sociale dienst zo een stopzetting voor te leggen. Hier gaan sowieso al twee weken overheen. In die tijd hopen we ook wel dat ze zich bedenken.

20. Door de stijgende schuldenlast zijn er OCMW's en CAW's die wachtlijsten hebben voor schuldbemiddeling. Moet uw OCMW ook met zulke wachtlijsten werken?

We hebben in het verleden wel een wachtlijst gehad maar we merkten dat mensen op die wachtlijst werden gezet en meer dan de helft verdween terug. Er was een wachtlijst van drie maanden, bijvoorbeeld in maart deden ze een aanvraag en drie maanden later werden ze gecontacteerd. Ze hadden dan geen interesse meer. Ze willen onmiddellijk geholpen worden en wachten kunnen ze dan niet.

Is er dan een alternatief voor hen?

Bijkomende leningen aangaan. Sommigen zeggen, voor mij hoeft het nu niet meer. Sommigen hebben zelf al naar een pro-Deoadvocaat gegaan voor een procedure collectieve schuldenregeling aan te vragen. Maar we merken echt wel bij ons publiek dat een wachtlijst uit den boze is. Die mensen komen en hebben alle moed bijeen geschraapt en die moeten dan ook meteen geholpen worden. Vandaar dat we ook proberen geen wachtlijst meer aan te maken.

21. De collectieve schuldenregeling moet bij de arbeidsrechtbank aangevraagd worden met een verzoekschrift. Gebeurt het regelmatig dat een collectieve schuldenregeling wordt geweigerd?

Vraag niet gesteld.

22. Wanneer de rechter bij een collectieve schuldenregeling, als schuldbemiddelaar een OCMW aanstelt kan een integrale hulpverlening aangeboden worden. OCMW's zijn ervaren in het omgaan met kwetsbare groepen met lage inkomens. Toch stelt een rechter meestal een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder aan als schuldbemiddelaar.

22a. Wat is hiervoor de reden volgens u?

Wat ik gemerkt heb is dat bij de overgang van beslagrechtbank naar arbeidsrechtbank, wij heel veel hebben moeten pleiten bij de arbeidsrechter om ook aan ons dossiers te gaan toewijzen. Waarom? De arbeidsrechter is ook verantwoordelijk voor de dossiers van leefloon van mensen die hier in beroep gaan. Dus enerzijds zegt hij ik ben ook verantwoordelijk in de dossiers waar jullie eigenlijk een neen zeggen, daar moet ik in beroep ook een beslissing in gaan nemen. Stel dat bijvoorbeeld iemand fraude heeft gepleegd, dan kan het dat wij het leefloon gaan stopzetten (bijvoorbeeld mensen die in 't zwart werken). Die mensen hebben ook wel recht om beroep aan te tekenen. Als de arbeidsrechter hier dan een beslissing in moet nemen. De arbeidsrechter zegt dan dat hij op twee vlakken naar het OCMW moet werken.

Maar we hebben al wel aan 't pleiten geweest. De arbeidsrechter begrijpt wel dat sommige mensen zo zwak zijn dat ze ondersteuning nodig hebben van het OCMW. Zowel op het vlak van het sociale al op het vlak van psychiatrische patiënten of drugsproblematiek. In het verleden had de rechter ook zo iets van dat het OCMW is te subjectief is en kan onvoldoende objectief zijn rol waarmaken. Je moet tussen schuldenaar en schuldeisers een vrij objectieve rol opnemen. Maar we hebben hem ook duidelijk gemaakt dat de maatschappelijk werkers meer de kant zullen kiezen van de schuldenaar maar de schuldbemiddelaar hier in huis gaat echt wel zo objectief mogelijk zijn. We hebben nu een dossierstop en de arbeidsrechter heeft zelf gevraagd om terug dossiers aan ons te mogen doorgeven. Hier in het Turnhoutse hebben we wel voldoende respect kunnen afdwingen.

Er is nog één onderscheid dat hij maakte dat degene die het verzoekschrift heeft opgemaakt dat die nooit wordt aangesteld.

22b. Is het volgens u niet beter voor de schuldenaar dat het OCMW altijd wordt aangewezen als schuldbemiddelaar bij een collectieve schuldenregeling?

Vraag niet gesteld.

23. Hoe hoog schat u, vanuit uw ervaring, de slaagkansen van een collectieve schuldenregeling?

Die zijn vrij groot. Ik denk van de 50 à 60 dossiers dat er een vijftal herroepen zijn. De anderen zijn wel positief beëindigd. Maar soms is het een hele lange weg. Ik merk ook dat dossiers die mislukken, meestal mensen zijn met een heel ernstige psychiatrische problematiek. Dus mensen waar je afspraken mee maakt en de volgende dag zijn ze die afspraken al vergeten. Ook al heb je die op papier staan dan zeggen ze nog dat wij schrijftvervalsing doen of die dingen.

24. Welke elementen in de huidige wetgeving of reglementering rond schuldbemiddeling kunnen volgens u beter aangepast worden? Waar loopt het volgens u nog dikwijls mis?

Het grootste probleem op dit moment is dat het inkomen ontoereikend is voor de vast kosten. De huishuren zijn echt veel te hoog voor de mensen. Maar de wachtlijsten voor de sociale huisvesting zijn veel te lang. Ook heel wat dossiers waar heel wat medische kosten in zijn. Als mensen naar de psychiater moeten gaan kost het al gauw 40 euro voor een half uur, en als mensen dan elke week moeten gaan., dan wordt het veel te duur. Daar rond zou ook wel wat moeten gebeuren.

25. Bestaat er een vorm van informatieverplichting van de schuldbemiddelaar naar de schuldenaar over bijvoorbeeld de evolutie van zijn financiële toestand en over de bepaling van zijn leefgeld?

In de bijlagen van het wettelijk contract wordt vastgelegd welke inkomsten en uitgaven er onderling worden afgesproken. De mensen krijgen elke maand een overzicht wat er binnengekomen is en buitengegaan. Wij hebben een budgetrekening bij Dexia. De duplicaten krijgen zij ook van de bank uit. Ze krijgen dan ook nog een maandplan met wat er per maand binnenkomt en buitengaat. Voor de sterkere cliënten wordt het ook per mail doorgestuurd. Binnen de procedure schuldenregeling is het verplicht minstens één keer per jaar een jaarverslag over te maken aan de rechter.

De advocaat schuldbemiddelaars werken die ook op die manier?

Neen. Sommigen doen het heel open. Maar sommigen ook niet, die verwijzen altijd naar het jaaroverzicht. Dat is echt afhankelijk van schuldbemiddelaar tot schuldenmiddelaar.

Bijlage 6: Open interview met maatschappelijk werker en vormingswerker K. Feyaerts (OCMW Herentals)

U geeft een cursus aan mensen om hen te leren uit budgetbeheer te geraken, wat houdt dat precies in?

We zijn gestart met een cursus 'leren budgetteren' heet dat nu. We merkten dat er heel wat vraag is naar hulp bij hun financiën maar er is ook een groot probleem bij de uitstroom. We hebben ons de vraag gesteld of we een extra maatschappelijk werker zouden aanwerven om extra budgetteringsdossiers op zich te nemen of we kunnen iemand zoeken die kan helpen bij de uitstroom. We willen mensen meer zelfredzaam maken zodat ze terug hun budget in eigen handen kunnen nemen. We doen het via groepswerkingen of individueel. We werken aan een aantal vaardigheden zodat ze hun eigen budget in handen kunnen nemen.

Wat houden die vaardigheden juist in?

Een rekending kunnen betalen, zicht hebben op hun financiën, zelf een rekening betalen. Hoe leer je omgaan met uw leefgeld. Hoe leer je nee zeggen tegen bepaalde dingen.

Worden die mensen dan opgedeeld in groepjes naargelang hoe moeilijk ze het ermee hebben?

In het begin hebben we zo gewerkt. We werken met een instapcursus waar we iedereen bij elkaar zetten. We laten ze wat oefeningen doen en kennis maken met de onderwerpen waar we het over willen hebben. Zo kunnen we ook zien wat de niveaus zijn en waar de moeilijkheden zitten. Dan splitsen we ze op in groepjes. Dat was ons ideaalbeeld, zo zijn we gestart maar zo wekt het in de praktijk niet. Omdat we nooit zoveel mensen bijeen krijgen dat we ze nadien in kleine groepjes kunnen verdelen qua niveau. Wat dat maakt we wel met verschillende niveaus samen zitten wat het soms wel moeilijk maakt.

Werken jullie met een spelsituatie of eerder met een PowerPoint waarbij ze de nodige uitleg krijgen.

Een combinatie van beiden een beetje. Spelsituatie niet echt maar we werken heel hard met hun eigen materiaal. Als ik zeg we gaan nu eens een rekening ontleden dan bekijken we wanneer ze de rekening moeten betalen en van wie ze komt. Ik vraag ook

om tegen de volgende les een aantal eigen rekeningen mee te brengen. Dan hebben ze blaadjes en daarop moeten ze invullen, van wie komt de rekending en over wat gaat het. Dan gaan we bijvoorbeeld ook internet bankieren. We proberen het heel praktisch aan te pakken.

Merkt u ook dat het een reden is van schuldenlast omdat ze niet goed weten hoe ze moeten omgaan met die overschrijvingen en dat ze anderzijds ook gevoelig zijn aan abonnementen en dat ze niet goed weten waar het eigenlijk over gaat.

Absoluut, sommige mensen weten inderdaad niet waaraan ze beginnen. Ze zien een heel aantrekkelijke publicatie en ze gaan daar dan in mee. We proberen ze weerbaarder te maken. Ik ben me er ook van bewust dat een les over reclame en beïnvloeding niet genoeg is. Er is een mentaliteitswijziging nodig en dat is voorlopig nog niet wat we kunnen doen. Wat ik ook wel probeer te zeggen is dat ze iets willen aankopen dat ze het eerst eens bespreken met de maatschappelijk werker. Dan kan je ze wijzen op de kleine lettertjes en dat zijn de gevolgen er van. Bijvoorbeeld bij ECI is het niet één boekje dat je koopt maar elke maand één.

Hoe lang zijn jullie al bezig met die vorming?

Ik doe het ondertussen al vier jaar. Met de periode van mijn collega voor mij er bij toch wel zes jaar.

Hebben jullie een idee van het resultaat?

De cursus op zich was niet genoeg om helemaal zelfredzaam te zijn. Sommigen stonden al redelijk sterk en die hadden zo iets na de cursus van ik ga dat zelf doen. Zo zijn er enkelen, de meesten volgen nog een na-traject. Dan werken we heel specifiek aan wat er bij hun moeilijk gaat. In groep kan je daar wel aandacht voor hebben maar toch in groep moet je zorgen dat iedereen wat mee is en dan blijft het toch wel vrij algemeen. Dan gaan we bijvoorbeeld zelf een klasseersysteem uitbouwen, we gaan ervoor zorgen dat alle papieren geklasseerd worden. Dan zeg ik breng uw dozen mee en dan gaan we het samen in orde brengen. Maar dat kan je niet in de cursus doen met 5 man.

Een groep is dus per 5?

Ja we zeggen maximum 5. Ik start altijd wel met meer omdat we weten dat er sowieso zullen afvallen. Als je praktisch wil werken gaat het niet met grotere groepen.

Zijn het dan mensen die aan het einde van hun budgetbeheer zitten?

Dat hangt ervan af. De maatschappelijk werkers sturen mensen door en ik contacteer hen ideaal gezien na 3 maanden. Als de crisissituatie geweken is en als er ruimte is bij de cliënt. Als er nog deurwaarders aan de deur komen, of er zijn problemen met kinderen of ze moeten nog werk gaan zoeken, dan staan ze niet open voor zo'n cursus. Als mensen bij ons komen zijn ze al bijna helemaal verdronken, dan is het al te laat. We moeten eerst brandjes blussen en dingen overnemen. Ideaal is dat het zo snel mogelijk gebeurt al ze er klaar voor zijn. De nazorg is bijvoorbeeld ook, dat het leefgeld dat per week wordt gestort nu om de week weken zal gestort worden. En daarna één keer per maand, en dat na bespreken hoe het lukt. Bijvoorbeeld een rekening zelf betalen, kleine stapjes zetten.

Hoe lang duurt ongeveer die cursus?

Het is één keer per week per groep, twee uur. Dat is zo een twintigtal keer. Wat ook veel tijd in

beslag neemt is het maken van een jaarplanning. Een Excel bestand waar in komt wat men moet betalen, welke schulden ze nog moeten afbetalen, wat er binnen komt, wat schiet er nog over, wat kan je nog sparen. Zodat ze een goede kijk hebben op hun financiële situatie. Maar ze moeten het zelf wel doen. Ze kunnen dikwijls niet echt goed werken met een computer en dan gaat het wel traag. Ook een thema rond van wat er gebeurt als je je rekeningen niet betaalt, rond deurwaarders en reclame. Over overschrijvingen doen en bankuittreksels. We hebben het ook over het leefgeld. Hoe ze het besteden aan merkproducten of witte producten. We bespreken ook hoe ze zich minder kunnen laten verleiden. Besparingstips zoals zelf uw brood bakken, zelf uw sigaretten rollen.

Mensen willen ook hun verhaal kunnen doen. Je moet daar ook de ruimte voor laten anders blijft het niet aangenaam voor de mensen. Het moet op hun tempo, niet volgens een vast stramien want dan geraak ik zelf ook gefrustreerd. Het is ook ervaringen uitwisselen als ze vertellen hoe ze in de problemen zijn geraakt. Sommigen volgen het ook individueel omdat ze met vroeges en lates werken of sommigen die het niet in groep durven, maar die missen toch wel die uitwisseling met de andere mensen die eigenlijk in 't zelfde schuitje zitten.

Dus samengevat is de bedoeling van de cursus om de mensen te begeleiden naar de nazorg toe?

De bedoeling is de mensen te laten uitstromen. Voor sommigen is de cursus genoeg en kunnen ze ermee verder, ze misten alleen de zelfzekerheid en de durf, ze hadden de vaardigheden eigenlijk al wel. Voor anderen is een paar keer een overschrijvingen mee doen niet voldoende daar moet je echt hun papieren mee sorteren, dan is zo'n nazorg echt wel nodig.

We zijn nu een beetje naar een ander systeem aan 't gaan, omdat je na vier jaar stilaan weet hoe je het moet aanpakken. In het begin had ik twee voormiddagen les met twee verschillende groepen en een avond. Ik merkte wel dat de groep die 's avonds kwam een hoger niveau had, omdat die dan ook nog wel gaan werken.

Ik ben zelf vorige week met een maatschappelijk werker op huisbezoek geweest en die mevrouw ontving invaliditeitsuitkering. Zij verkoos in budgetbegeleiding te blijven bij de maatschappelijk werkster. Kan het dat die nazorg eeuwig blijft?

Dat is dubbel. We moeten er een standpunt in innemen, het hangt van maatschappelijk werker tot maatschappelijk werker af. We hebben er niet echt een visie over op dit moment. Als er een nazorg en afbouw mogelijk is dan zou er dat moeten komen. Ze zijn bang dat ze zullen hervallen omdat ze geen zelfzekerheid hebben. Terwijl je mensen daarin ondersteunt en hun kleine successen laat voelen dan lukt het meestal wel. Dan kunnen ze het wel. De maatschappelijk werker is ook wel de babbler die ze hebben, als ze daar met hun budget aankomen. Eigenlijk zou budgetbeheer eindig moeten zijn. Maar het kan niet altijd omdat mensen soms echt te zwak zijn of er psychisch of emotioneel niet toe in staat zijn. Vorig jaar hebben we evaluatie gedaan van al onze budgetteringen en dan is de vraag gesteld hoe zit het met het inkomen? Wat zijn de doelen van die budgettering? Hoe is de relatie met de maatschappelijk werker en waar willen we naartoe werken? Is er een collectieve, moet er een bewindvoerder overwogen worden? Is er een afbouw mogelijk met de cursus? Als een budgettering goed loopt dan heeft de maatschappelijk werker er niet veel 'last' mee, om het oneerbiedig uit te drukken. Als je veel dossiers hebt waar je keihard in moet tellen en zorgen dat die mensen toekomen en dat die mensen af en toe lastig zijn en op tafel kloppen omdat ze geld willen en het is er niet. Of het is een heel zwak gezin. Het is dan ook moeilijk als maatschappelijk werker om leuke contacten af te moeten geven, waarmee het goed loopt. Daarom hebben we die evaluaties gedaan. Als er bijvoorbeeld een bewindvoerder kan overwogen worden dan in plaats van die cliënt hier nog te houden. Zo worden ook wachtlijsten gecreëerd zodat er andere mensen niet kunnen komen.

Hebben jullie een wachtlijst?

Wij werken niet met een wachtlijst. Als mensen zich komen aanmelden worden die geholpen maar het is wel zo dat elke vraag naar budgetbeheer en budgetbegeleiding moet onderzocht worden door onze aparte dienst schuldbemiddeling. Die zijn echt bezig met zaken waar consumentenkrediet in zit en die bereiden ook de collectieve voor. Ze brengen echt alle schulden in kaart. Ze maken er een schema van welke is de beste hulpverleningsvorm. Dat zou eigenlijk voor elke dossier moeten gebeuren voor ze in budgetbeheer moeten komen. Zodat we echt een globaal overzicht hebben en dat we weten waar we aan beginnen. Daar zijn wel wachtlijsten voor. Deze dienst is echt wel overgevraagd. Er zijn heel veel mensen met consumentenkredieten, leningen bij mevrouw Leemans.

De mensen komen als het te laat is en moeten ook dan wel geholpen worden. Dringende zaken worden opgepakt, zoals onderhandelen met een deurwaarder. Er wordt ook een brief gestuurd met de vraag van drie maanden uitstel omdat we bezig zijn met een onderzoek. Zodat ze drie maanden gerust gelaten worden.

Vroeger hadden we een instapcursus, basiscursus en vervolgcursus. De instapcursus zijn een paar lessen, als het niet meevalt kunnen ze er ook mee stoppen. Dan kon ik ook wat inschatten wat ze al wisten en waar ik moet mee verder werken. Die basiscursus dat zijn die twintig keer over die verschillende thema's en daar heb ik zo een kaft van. Met elk thema uitgewerkt. De vervolgcursus is de afbouw. Maar er zijn ook nog groepjes rond assertiviteit, gezondheid, energiebesparing ... Het is de bedoeling dat er afbouw is en dat er wordt gestopt met budgetbeheer. Budgetbegeleiding is de laatste stap van de afbouw. Als ze alles terug ontvangen op hun eigen rekening dan is er nog budgetbegeleiding en dat is eindig. Dan spreken we nog één keer per maand af.

Na die stop zien jullie dan nog een herval na een half jaar of een jaar?

De mensen die nu gestopt zijn heb ik niet meer teruggezien. Maar met die evaluatie dat ik heb gedaan van die budgetteringen hebben we ook wel gemerkt dat er heel veel cliënten zijn waar dat een afbouw of stoppen met budgetbeheer niet mogelijk wordt gezien. Het zijn heel zwakke mensen die bijvoorbeeld niet kunnen lezen of schrijven. Dan kunnen we die wel doorsturen naar een cursus. Er zijn ook mensen die tegen zichzelf moeten beschermd worden maar die toch ook die contacten van de maatschappelijk werker nodig hebben, dus daar is een voorlopig bewindvoerder toch niet echt aangewezen. Wat ik wel heel opvallend vond uit die evaluatie is dat er heel veel mensen zijn waar het niet bij mogelijk is. Mensen met psychologische problemen,

of verslaafden aan drugs of drank. Er is vaak veel meer aan de hand, bijvoorbeeld opvoedingsproblemen met kinderen.

Merkt u dat er ook veel schulden zijn door de kredietopeningen bijvoorbeeld Visakaart van Carrefour.

Ge merkt ook wel dat er heel veel mensen zijn die echt wel goed verdienen, twee verdieners en jonge mensen, maar die in de problemen komen omdat ze leningen aangaan, en boven hun stand leven. Ze gaan bijvoorbeeld lenen bij mevrouw Leemans. Ze laten zich verleiden door de consumptie maatschappij. Ze gaan lenen voor hun dagelijkse aankopen, ze gebruiken een Visakaart van Carrefour bijvoorbeeld. Het lijkt ook erg gemakkelijk, ze smijten er mee rond uw oren. Als ze het moeilijk hebben zetten ze heel moeilijk de stap naar het OCMW voor hulp. Ze proberen het zelf op te lossen. Er zijn ook oplossingen voorhanden maar ze graven hun put dieper.

Hebben jullie de financieel economische crisis hard gevoeld?

De vraag naar leeflonen zijn wel heel hard gestegen. Voor leeflonen hanteren wij 50 euro voor een volwassene per week, er zijn wel geen regels, als er zoveel geld niet is dan moet het met minder. We merken ook wel dat de mensen daar echt niet meer mee toekomen. We willen de bedragen wel verhogen maar het moet ook mogelijk zijn binnen een budgettering. Mensen hebben toch wel geleden onder de financiële en economische crisis.

Andere maatschappelijke werkers zeiden dat het leefgeld eigenlijk wenselijk zou zijn dat er een soort reglementering zou zijn wat het minimum zou moeten zijn.

We hebben er wel discussie over gehad dat de minimumbedragen omhoog moeten maar we doen dat niet systematisch.

Mensen hebben toch wel de schulden zelf gemaakt.

Ja inderdaad. Waarom zijn sommige mensen in leefloon. Mensen hebben meestal hun eigen aandeel. Je wil zo ook nog wel stimuleren om te gaan werken. Als ze een hoger bedrag krijgen waarom zouden ze het dan nog gaan doen. Wat we wel doen bij mensen die het heel krap hebben, is bijstaan in hun medische kosten. We kijken ook wel naar de reden waarom ze schulden hebben.

Meer en meer mensen hebben betalingsmoeilijkheden met het betalen van energie, telefoon, huur ... maar niet in hoofdzaak met achterstallige kredieten (volgens cijfers Waals geweest) Is dit ook zo in Vlaanderen?

Wij zien dat ze inderdaad meer en meer moeten uitgeven voor hun eten. En de energie kosten gaan omhoog. Een niet krotwoning vinden voor een goede prijs, dat is onvindbaar. Al mijn collega's zullen dat kunnen beamen dat dat hier ook het geval is. Er zijn absoluut te weinig sociale woningen. De minimumbedragen van de uitkeringen zijn ook te laag. Je kan absoluut niet leven van een leefloon als je ook nog moet huren. Maar natuurlijk mensen moeten geactiveerd worden, ze mogen niet in dat leefloon blijven zitten. Maar mensen kunnen er natuurlijk niet aan doen dat ze ziek worden of een invaliditeitsuitkering ontvangen. De minimuminkomens moeten gewoon omhoog. Sommige mensen zijn er ook door generatiearmoede in verzeild geraakt. Dan heb je pech en minder kansen.

Door de hoge huurprijzen komen deze mensen in verkrotte huizen, hun gezondheid wordt aangetast. Ze zeggen niet voor niks arm maakt ziek, en ziek maakt arm. Als ge in een krotwoning woont, van schimmel word je ziek, je hebt hele hoge kosten. Mensen hebben ook de middelen niet om buiten te komen en ze vereenzamen.

Is er een bepaalde doelgroep dat u ziet binnen uw cursus?

Alles zit wel dooreen, ik merk wel als het meer ouderen zijn en één jongere ertussen, dan haakt die wel vaak af. Het is heel uiteenlopend. Het zijn meestal wel alleenstaande mensen. Als het een koppel is vraag ik wel dat ze met twee komen. Ik streef er wel naar dat ze met twee kunnen komen.

En bij het budgetbeheer is daar een lijn in te trekken, zijn dat jongeren, ouderen... ?

Veel tweeverdieners maar ook veel alleenstaanden en 'multiproblemgezinnen'. We zien wel vaak dat het mensen of gezinnen zijn met een hoop aan problemen. Wat ik ook wel merk is dat we de grootouders kennen, de ouders en dan komen de kinderen. Veel generatiearmoede.

Worden er voldoende middelen door de overheid voorzien?

Er zijn te weinig middelen en te weinig personeel. Ook bij de sociale dienst en de dienst vreemdelingen. Maar de dienst schuldbemiddeling is een kleine dienst als daar

iemand afwezig is, is er al snel een probleem. Er zijn dikwijls heel ingewikkelde dossiers.

Wanneer de rechter bij een collectieve schuldenregeling, als schuldbemiddelaar een OCMW aanstelt kan een integrale hulpverlening aangeboden worden. OCMW's zijn ervaren in het omgaan met kwetsbare groepen met lage inkomens. Toch stelt een rechter meestal een advocaat, notaris of gerechtsdeurwaarder aan als schuldbemiddelaar.

Ons kent ons, dat is de reden. Mensen hebben absoluut geen zicht op hoe ver het staat met hun

zaken. Er zijn echt weinig collectievers die echt goed lopen, ik kan er mij weinig voor de geest halen die goed lopen of waar mensen tevreden van zijn. Natuurlijk als het goed loopt klagen mensen niet. Het zou inderdaad wel een goed idee zijn als juristen beter sociaal geschoold zijn.

Welke elementen in de huidige wetgeving of reglementering rond schuldbemiddeling kunnen volgens u beter aangepast worden? Waar loopt het volgens u nog dikwijls mis?

Nee daar kan ik geen antwoord op geven, ik ben niet zo zeer met de wetgeving bezig.

Wat wil u nog aanpassen aan uw cursus?

Ik wil meer met modules gaan werken. Dan kunnen mensen voor bepaalde modules kiezen of voor het hele traject, dan kan ik ze ook gemakkelijker inschakelen. De modules zijn dan meer per thema. Bijvoorbeeld leefgeld, betalingen doen, zicht krijgen op bepaalde financiële situaties. Twintig lessen vinden mensen soms wel heel veel. Met de modules kunnen ze meer shoppen. En dan wil ik van de lessen van twee uur drie uur maken. We willen nog meer praktisch werken, zodat het een driehoek wordt tussen de maatschappelijk werker, de cliënt en de vormingswerker, ik dan.

Wat is de titel van uw vorming?

Leer budgetteren

U bent de enige in Herentals dat het geeft?

Ja dat is zo, er komt zo af en toe een vraag van buiten het OCMW. Dat is een luxepositie binnen ons OCMW, want als je dit er bovenop je taak als maatschappelijk

werker moet doen, daar kom je gewoon niet aan toe. Hier is het natuurlijker gemakkelijker om een groep bijeen te krijgen tov een klein OCMW. Het is wel absoluut een goede tussenstap tussen budgetbeheer en die afbouw. Sommigen gaan wel niet door naar de afbouw, omdat ze te zwak zijn. Maar het is ook belangrijk dat er aan een netwerk wordt gebouwd en dat ze een tijdsbesteding hebben. Ze duwen de rekeningen zomaar niet meer binnen maar ze openen ze en ze vragen al eens, heb ik nu deze maand gespaard? Ze zijn meer betrokken.

Het was heel erg interessant. Ik was al eens op de website van het OCMW gaan kijken maar ik vond uw cursus niet terug.

Dat klopt. Het is ook niet opengesteld. Mensen kunnen zich niet aanmelden en vragen om de cursus te volgen. Misschien komt dat ooit wel. Ze zijn echt al wel in budgettering.

Het zou ook interessant zijn om zoiets soortgelijks in het laatste jaar van het middelbaar te geven denk ik.

Als ik ga spreken over armoede op school dan merk ik dat ze geen idee hebben van de kosten die ze later zullen hebben en geen idee van wat ze later zullen verdienen. Hoe kun je in armoede komen.

Auteursrechtelijke overeenkomst

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:

Schuldhelpverlening

Richting: master in de toegepaste economische wetenschappen-beleidsmanagement

Jaar: **2011**

in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Niet tegenstaand deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt behoud ik als auteur het recht om de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij te reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

Ik bevestig dat de eindverhandeling mijn origineel werk is, en dat ik het recht heb om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. Ik verklaar tevens dat de eindverhandeling, naar mijn weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

Ik verklaar tevens dat ik voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen heb verkregen zodat ik deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal mij als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze overeenkomst.

Voor akkoord,

Geentjens, Katrien

Datum: **1/06/2011**