

Hoofdstuk 5

ALTERNATIEVE GESCHILLENREGELINGEN

Prof. Dr. Eric Lanckswaerd, hoofddocent UHasselt en UGent, assistent UAntwerpen

1. Inleiding

Dit hoofdstuk heeft betrekking op de toegang tot alternatieve conflictoplossing (ADR: Alternative Dispute Resolution) voor personen in armoede. Het behandelt de verschillende ADR-methodes en hun toegankelijkheid voor minvermogende mensen.

Alternatieve conflictoplossing is elke vorm van conflictoplossing die niet via een rechterlijke uitspraak plaatsvindt.⁴²⁶ Het is dus niet de rechter die de oplossing verschaft, alhoewel ADR wel een plaats kan krijgen in het raam van een gerechtelijke procedure. Zo kan een rechter doorverwijzen naar een bemiddelaar. Als er op die manier een oplossing komt, is het niet de rechter die ze tot stand bracht. Aan ADR worden nogal wat voordelen toegeschreven: snel, informeel, goedkoop, oplossingen op maat, brede oplossing van het geschil, beter voor de onderlinge relatie, partijen houden zeggenschap over de oplossing. Maar er zitten ook nadelen aan vast. Bij verschillende vormen van ADR ontbreekt de zekerheid dat er een resultaat uit de bus komt, waardoor men misschien toch nog naar de rechter moet, met alle negatieve financiële gevolgen van dien. ADR biedt minder juridische garanties en minder waarborgen op machtsgelijkheid dan een gerechtelijke procedure, hetgeen nefast kan uitpakken voor de zwakste partij.⁴²⁷ Bij de in dit hoofdstuk besproken ADR-methoden zal worden nagegaan wat de voor- en nadelen zijn voor mensen in armoede.

Over ADR en mensen in armoede valt zeer veel te zeggen. Toch dient de omvang van dit hoofdstuk enigszins binnen de perken te worden gehouden. Daarom passeren enkel de meest gangbare ADR-methodes de revue. De werking van UNIA (het

426 E. LANCKSWAERDT, *Alternatieve conflictoplossing met de overheid*, Brugge, Die Keure, 2017, 75.

427 Zie over de voor- en nadelen: E. LANCKSWAERDT, *Alternatieve conflictoplossing met de overheid*, Brugge, Die Keure, 2017, 202-205.

interfederaal gelijkkansencentrum), hoewel interessant, blijft buiten beschouwing. Dikwijls ondersteunt UNIA kwetsbare personen die zich beklagen over discriminatie. UNIA probeert daarbij in beginsel tot een minnelijke regeling te komen, hoewel er zaken zijn waarvoor UNIA zich direct tot de rechtbank wendt, bijvoorbeeld voor principiële kwesties of wanneer er een groot maatschappelijk belang in het geding is.⁴²⁸

Enkele in andere hoofdstukken van dit boek besproken aangelegenheden komen in dit hoofdstuk slechts summier aan bod:

- de algemene problemen die mensen in armoede ondervinden om de toegang tot het recht te vinden;
- een analyse van de kwaliteitscriteria die gelden inzake de toegankelijkheid van justitie in de brede zin van het woord (bereikbaarheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid, begrijpbaarheid, bruikbaarheid, bekendheid en betrouwbaarheid). Deze criteria worden wel toegepast op de verschillende vormen van ADR;
- de juridische eerste- en tweedelijnsbijstand. Het is echter duidelijk dat informatieverstrekking en advisering over ADR tot de eerstelijnsbijstand behoort, en dat omstandig juridisch advies over ADR en bijstand bij een vorm van ADR onder de tweedelijnsbijstand vallen;
- de rol van de gerechtsdeurwaarder.

Dit hoofdstuk valt grosso modo uiteen in vier grote onderdelen: (1) een korte toelichting bij de problemen die ADR in het algemeen stelt voor mensen in armoede; (2) de verschillende vormen van ADR en hun geschiktheid voor mensen in armoede (een afzonderlijk onderdeel handelt over ADR bij schuldproblemen); (3) de informatie over ADR en de ondersteuning bij het kiezen van het meest geschikte oplossingstraject; (4) beleidsaanbevelingen.

2. ADR en mensen in armoede: algemene uitdagingen

Wie optimaal gebruik wil maken van een ADR-methode dient enig zicht te hebben op de eigen rechtspositie: wat zijn (vanuit juridisch oogpunt) mijn rechten en plichten? Over welke mogelijkheden beschik ik om ze af te dwingen? Het voor ogen houden van die rechtspositie is belangrijk om te vermijden dat mensen instemmen met een akkoord dat veel minder gunstig is dan wat ze langs juridische weg (via een gerechtelijk procedure) zouden kunnen krijgen. Robert Mnookin, een van de grote tenoren op het vlak van de onderhandelingstheorie, betoogt dan ook terecht dat veel onderhandelingen plaats vinden “*in the shadow of the law*”. Daarmee bedoelt hij dat

428 J.M. PICARD en J. FIERENS, “L'accès au juge des personnes précarisées ou en situation de pauvreté (après l'arrêt 77/2018 de la Cour constitutionnelle)”, JT 2019, (734) 739.

de partijen en hun advocaten gedurende de onderhandelingen steeds de vergelijking maken tussen wat er aan voorstellen op tafel komt te liggen, en wat zij waarschijnlijk, naar hun inschatting, via de rechter zouden kunnen bekomen.⁴²⁹ Hoewel het niet altijd gemakkelijk is de eigen rechtspositie helder te krijgen, is het desalniettemin van belang dit in de mate van het mogelijke correct in te schatten. Voor mensen in armoede wringt daar het schoentje. Zij weten vaak niet goed over welke rechten ze beschikken. Dat is trouwens een van de redenen waarom ze niet worden opgenomen of opgeëist.

Er is echter meer. Veel vormen van ADR berusten op het zoeken naar een akkoord tussen de partijen. Dat betekent eigenlijk dat zij een voldoende (machts)gelijkheid tussen de betrokkenen veronderstellen. Als die ontbreekt zal de partij die economisch, cultureel of sociaal het zwakst staat het risico lopen een voor haar ongunstig akkoord te sluiten, waar zij formeel mee instemde en dus aan vast zit.⁴³⁰ Bovendien dient men goed te beseffen dat voor nogal wat ADR-methoden voldoende verbale vaardigheid is vereist, maar voor mensen in armoede is dat vaak een probleem.⁴³¹ Wanneer een zwakkere partij zich geconfronteerd ziet met een sterkere partij kan het dus aangewezen zijn niet door te verwijzen naar bepaalde vormen van ADR.⁴³² Zwakkere partijen moeten zich ervan bewust zijn dat ze rechtsbescherming kunnen prijsgeven als ze niet voor de rechter opteren.⁴³³

Voor mensen in armoede zijn juridische problemen vaak verweven met economische, sociale en psychologische kwesties. Het juridisch probleem of geschil geraakt doorgaans niet duurzaam opgelost als onderliggende of aanverwante moeilijkheden blijven liggen. De juridische en sociale sector dienen hier de handen in elkaar te slaan zodat een integrale aanpak mogelijk wordt. Deze multidisciplinaire benadering kan een plaats krijgen wanneer mensen in armoede informatie ontvangen over, en begeleid worden bij de keuze voor het meest geschikte oplossingstraject. Zij kan ook toelaten om meer preventief te werken.

429 R. MNOOKIN, *Beyond winning*, Cambridge, The Belknap Press of Harvard University Press, 2000, 354.

430 J.M. PICARD en J. FIERENS, "L'accès au juge des personnes précarisées ou en situation de pauvreté (après l'arrêt 77/2018 de la Cour constitutionnelle)", JT 2019, (734) 741.

431 J.M. PICARD en J. FIERENS, "L'accès au juge des personnes précarisées ou en situation de pauvreté (après l'arrêt 77/2018 de la Cour constitutionnelle)", JT 2019, (734) 741-742.

432 W. HENSEN, *Gerechtelijke bemiddeling. Knelpunten en mogelijkheden*, Brugge, Die Keure, 2018, 353.

433 W. HENSEN, *Gerechtelijke bemiddeling. Knelpunten en mogelijkheden*, Brugge, Die Keure, 2018, 354.

3. De verschillende ADR mechanismen, met speciale aandacht voor personen in armoede

3.1. Onderhandelen

Men zou “*onderhandelen*” op zeer algemene wijze kunnen omschrijven als een proces van beïnvloeding en communicatie waarbij twee of meer betrokkenen trachten tot overeenstemming te komen over een tegenstelling in belangen, standpunten, opvattingen, doelen, rollen e.d.m.⁴³⁴ Het doel van onderhandelingen ligt in het bereiken van een wederzijds bevredigend akkoord.

Er bestaat geen algemene wettelijke regeling rond onderhandelingen, behoudens enkele uitzonderingen in zeer specifieke materies. Het algemeen verbintenissenrecht is van toepassing. Er bestaat ook geen wettelijke regeling over wie de kosten van de onderhandeling moet dragen. Normaal draagt elke partij de eigen kosten van de onderhandeling (bv. het voorbereiden ervan). Gezamenlijke kosten (bv. voor het inwinnen van een neutraal advies) deelt men. De partijen kunnen evenwel onderling afspreken wie welke kosten draagt.

Onderhandelingen kan men op elk moment voeren. Het is een laagdrempelige, informele methode. Er zijn geen professionals nodig om de onderhandeling te begeleiden (hoewel men daarvoor uiteraard kan opteren, bv. door een beroep te doen op een advocaat). Vrijwel iedereen kent onderhandelen en begrijpt min of meer wat de methode inhoudt. Onderhandelingen zijn geschikt voor zeer veel soorten conflicten. Een onderhandeling behoort tot de goedkoopste vormen van ADR. De partijen dienen geen ADR-professional (zoals bv. een bemiddelaar) te betalen.

Voor het voeren van onderhandelingen is vereist dat men voldoende voor zichzelf kan opkomen, het conflict kan analyseren (bv. welke belangen staan op het spel), oplossingsmogelijkheden kan bedenken, en over voldoende communicatievaardigheden beschikt. Er dient een voldoende psychologisch en sociaal evenwicht tussen de partijen te bestaan. Mensen in armoede beschikken niet altijd over voldoende competenties en mogelijkheden om de machtsbalans in evenwicht te houden. Wie niet voldoende kan opkomen voor zichzelf en de eigen rechtspositie niet goed kan inschatten loopt het risico niet “*tot zijn recht*” te komen. Uiteraard mag iedereen zich laten bijstaan tijdens onderhandelingen. Zo is het mogelijk dat mensen uit kansengroepen zich laten bijstaan door iemand van een vereniging die armen ondersteunt. Bijstand door een advocaat is ook mogelijk, maar kost geld (tenzij pro Deo).

434 E. LANCKSWERDT, *Alternatieve conflictoplossing met de overheid*, Brugge, Die Keure, 2017, 79.

3.2. Collaboratief onderhandelen

Deel VIII van het Gerechtelijk Wetboek is integraal gewijd aan een nieuwe ADR-methode, de zogenaamde “*collaboratieve onderhandelingen*”. Een “*collaboratieve onderhandelingsprocedure*” wordt omschreven als “*een vrijwillige en vertrouwelijke procedure van geschillenoplossing door onderhandeling, waarbij conflicterende partijen en hun respectieve advocaten betrokken zijn en laatstgenoemden in het kader van een exclusief en beperkt mandaat van bijstand en adviesverlening teneinde een minnelijk akkoord te bewerkstelligen*”.⁴³⁵ Typisch voor collaboratieve onderhandelingen is dat de advocaten een diskwalificatieovereenkomst sluiten. Dit houdt in dat, wanneer er geen akkoord uit de bus komt, de advocaten die hun cliënten hebben bijgestaan tijdens de besprekingen niet mogen optreden als de advocaat van die cliënten tijdens een gerechtelijke procedure. Daaraan ligt de gedachte ten grondslag dat de advocaten veel meer geneigd zullen zijn alles in het werk te stellen om tot een akkoord te komen dat het geschil oplost, vermits zij over datzelfde geschil toch niet mogen optreden als raadsman tijdens een procedure. Ook voor de partijen zelf is het voordeliger om zich constructief en oplossingsgericht op te stellen. Zonder akkoord moeten zij immers op zoek naar een andere advocaat als zij willen procederen.

De methode komt er in essentie op neer dat diegenen die betrokken zijn bij een conflict én hun advocaten samen rond de tafel gaan zitten om een oplossing uit te werken. De aanpak vertoont veel gelijkenis met een bemiddeling: er worden bemiddelingstechnieken en –vaardigheden ingezet, de partijen zoeken samen naar gezamenlijke, voor iedereen aanvaardbare oplossingen, open communicatie staat voorop, men tracht tegemoet te komen aan alle belangen, e.d. In het Belgisch systeem komt er in principe evenwel geen bemiddelaar aan te pas. De advocaten werken probleemoplossend, maar tegelijkertijd kunnen zij hun traditionele rol als belangenbehartiger en adviseur van hun partijen blijven opnemen. Deze aanwezigheid en actieve medewerking van de advocaten, en de daarmee gepaard gaande juridische expertise, is een steun en geruststelling voor de partijen.

Collaboratieve onderhandelingen ontstonden in de sfeer van de familiale conflicten, vooral om tot regelingen te komen in (echt)scheidingskwesties. De methode kan evenwel ook worden ingezet op andere domeinen. Niets belet dat partijen een beroep doen op deze methode wanneer het bijvoorbeeld gaat over betwistingen over de uitvoering van contracten of bij schadevergoedingskwesties.

Collaboratieve onderhandelingen kunnen enkel worden gevoerd door speciaal daartoe erkende advocaten. Niettegenstaande veel advocaten al een opleiding hebben gevolgd of nog volgen, zijn er op dit moment nog onvoldoende erkende collaboratieve advocaten om de methode op een grote schaal bereikbaar en beschikbaar te maken. Vermits collaboratieve onderhandelingen nog zeer recent zijn, is de methode nog niet erg bekend en zal het gros van de mensen in armoede niet goed weten wat zij inhoudt. Doordat collaboratieve advocaten een specifieke opleiding moeten volgen zijn er voldoende kwaliteitsgaranties.

435 Art. 1738 Gerechtelijk Wetboek.

De kosten verbonden aan het voeren van een collaboratieve onderhandeling en het ereloon en de kosten van de deskundige die eventueel zou worden aangesteld in het raam van zulke onderhandelingen, komen gelijkelijk ten laste van de partijen, tenzij die daar anders over beslissen.⁴³⁶ Elke partij draagt zelf de erelonen en de kosten van haar collaboratieve advocaat, behoudens andersluidende overeenkomst.⁴³⁷ Dat kan een drempel opwerpen voor mensen in armoede. Bijkomende kosten hoeven er niet noodzakelijk te zijn.

De regeling inzake de rechtsbijstand lijkt van toepassing op collaboratieve onderhandelingen. Artikel 665, 6° Ger. W. bepaalt immers dat rechtsbijstand kan worden verleend voor alle buitengerechtelijke procedures die opgelegd zijn bij wet of door de rechter. Het is niet glashelder of met die “*buitengerechtelijke procedures*” ook bedoeld wordt op collaboratieve onderhandelingen, maar men zou die interpretatie kunnen verdedigen, temeer omdat de wetgever ADR wil bevorderen. Een bijkomend argument kan worden geput uit het gelijkheidsbeginsel: er zou een ongelijke behandeling kunnen ontstaan tussen zij die zich wel de kosten van een collaboratieve onderhandeling kunnen veroorloven, en mensen in armoede die niet over de financiële middelen daartoe beschikken. Het gelijkheidsbeginsel brengt immers ook meer dat ongelijke situaties ongelijk worden behandeld.

Partijen die in een collaboratieve onderhandeling stappen zijn niet verplicht om tot een akkoord te komen en zij hebben geen garantie op dat vlak. Dat betekent dat zij misschien “*nutteloze*” kosten maakten (hun advocaat betalen voor het voeren van de onderhandeling), om daarna toch nog te moeten procederen. Bijkomend nadeel daarbij is dat zij een beroep moeten doen op een andere advocaat, die zich moet inwerken in de zaak, wat tijd en geld kost. Dit nadeel dient enigszins gerelativeerd omdat collaboratieve onderhandelingen een grote slaagkans hebben. Volgens Boudart bedraagt deze niet minder dan 80 tot 90%⁴³⁸

Precies omdat mensen zich moeten laten bijstaan door een advocaat is de machtsbalans beter verzekerd en zullen zij beter “*tot hun recht*” komen, d.w.z. dat hun rechten voldoende worden bewaakt.

3.3. Bemiddeling

Het begrip “*bemiddeling*” gebruikt men te pas en te onpas. Van zodra een derde persoon of instantie op een of andere manier een rol speelt bij het oplossen van conflicten wordt er al gesproken van bemiddeling, hoewel het dan dikwijls helemaal niet gaat om de bemiddeling zoals bedoeld en geregeld in deel VII van het Gerechtelijk Wetboek. Naast de term “*bemiddeling*” wordt ook soms de term “*mediation*” gebruikt. In artikel 1723/1 van het Gerechtelijk Wetboek wordt bemiddeling omschreven als

436 Art. 1747, §1 Gerechtelijk Wetboek.

437 Art. 1747, §2 Gerechtelijk Wetboek.

438 M. BLITZ, A.M. BOUDART, “*Le droit collaboratif a fait son entrée dans le Code judiciaire. Aperçu de ce mode alternatif et des critères de choix par rapport aux autres Marc’s*”, JT 2019, (209), 212.

“een vertrouwelijk en gestructureerd proces van vrijwillig overleg tussen conflicterende partijen met de medewerking van een onafhankelijke, neutrale en onpartijdige derde die de communicatie vergemakkelijkt en poogt de partijen ertoe te brengen zelf een oplossing uit te werken.” In die definitie zitten meteen de basiskenmerken van een bemiddeling vervat.

Hoewel uit bovenstaande definitie blijkt dat de vrijwillige deelname een basiskenmerk van de bemiddeling vormt, kan de rechter tijdens een gerechtelijke procedure onder zeer strikte voorwaarden toch een bemiddeling bevelen zonder dat de partijen er om vroegen en sommige van hen daar zelfs tegen gekant zijn.⁴³⁹ Enkel indien alle partijen daartegen gekant zijn kan de rechter geen verplichte bemiddeling bevelen. Als partijen door de rechter verplicht worden om deel te nemen aan een bemiddeling staat het hen steeds vrij daar te allen tijde een einde aan te maken, zonder dat dit tot haar nadeel kan strekken.⁴⁴⁰

In het Gerechtelijk Wetboek wordt een onderscheid gemaakt tussen de gerechtelijke en de buitengerechtelijke bemiddeling. De laatste vindt plaats los van een gerechtelijke procedure, de eerste op bevel van de rechter (maar in principe met instemming van de partijen).

Duidelijkheidshalve moet worden onderstreept dat veel vormen van bemiddeling niet onder het Gerechtelijk Wetboek vallen. Hieronder bespreken we de bemiddeling zoals geregeld in deel VII van het Gerechtelijk Wetboek. Andere vormen van bemiddeling, met name de bemiddeling in strafzaken, de herstelbemiddeling tussen dader en slachtoffer, de ombudsbemiddeling, de schuldbemiddeling en bepaalde vormen van bemiddeling die van belang zijn voor consumenten komen later in dit hoofdstuk aan bod. En dan zijn er nog de vele soorten van bemiddeling waarop hier niet dieper wordt ingegaan omwille van plaatsgebrek, zoals de (gratis) bemiddeling in kader van de wetgeving op de gemeentelijke administratieve sancties⁴⁴¹, of de bemiddeling in het raam van een procedure voor de Raad voor Vergunningsbetwistingen (forfaitaire kostprijs van 700 EUR als een beroep wordt gedaan op een bemiddelaar in dienst van dit rechtscollege).⁴⁴² Ook de in tal van gemeenten door vrijwilligers gevoerde burenbemiddeling valt er niet onder. Deze gratis aangeboden bemiddeling kan een antwoord bieden op allerlei kleine en grote ergernissen en conflicten tussen burens (bv. lawaai, problemen met de afscheiding tussen de percelen, slecht onderhoud van tuinen, vuilnis, ...).

Hoewel bemiddeling in de lift zit, is het al bij al nog een vrij onbekend fenomeen⁴⁴³ en bestaan er veel misverstanden rond, zelfs bij advocaten.⁴⁴⁴ Het is niet duidelijk in welke mate bemiddeling reeds bekend is bij minvermogenden, maar er is geen enkele reden om aan te nemen dat hun kennis hoger zou liggen dan het gemiddelde. Voor

439 Art. 1734, §1, tweede lid Gerechtelijk Wetboek.

440 Art. 1729 Gerechtelijk Wetboek.

441 Art. 12, 13 en 18 Wet 24 juni 2013 betreffende de gemeentelijke administratieve sancties.

442 Art. 42 decreet 4 april 2014 betreffende de organisatie en de rechtspleging van sommige Vlaamse bestuursrechtscollages; <https://www.dbric.be/144-wat-kost-een-bemiddeling>.

443 W. HENSEN, Gerechtelijke bemiddeling. Knelpunten en mogelijkheden, Brugge, Die Keure, 2018, 270.

444 T. WIJNANT, Voorstellen tot optimalisering van bemiddeling in België met focus op een faciliterende rol van de advocatuur (doctoraal proefschrift), Gent, UGent, 2020, 228-251.

mensen in armoede is bemiddeling iets vaag, en niet toegankelijker of aantrekkelijker dan een gerechtelijke procedure.⁴⁴⁵ Er is vrij veel informatie ter beschikking over deze methode (bv. via de website van de Federale Bemiddelingscommissie⁴⁴⁶), maar ook hier is het zeer de vraag of mensen in een moeilijke financiële situatie de weg naar deze informatie weten te vinden. In elk geval is het zo dat, eenmaal de betrokkenen de weg naar de bemiddeling hebben gevonden, het aan de bemiddelaar toekomt om op een heldere en begrijpelijke wijze duidelijk te maken wat een bemiddeling precies is, wat zij van de bemiddelaar mogen verwachten en wat van hen wordt verwacht.

Bemiddeling is voor iedereen vrij gemakkelijk toegankelijk in die zin dat er voldoende bemiddelaars ter beschikking zijn en men zich niet ver dient te verplaatsen. Zeker in familiezaken is dat zo. Bovendien worden scheidingsbemiddeling en ouderschapsbemiddeling ook aangeboden in CAW's, en dit tegen een relatief laag tarief.⁴⁴⁷ Het aanbod aan bemiddelaars die onder het systeem van rechtsbijstand willen werken is evenwel relatief beperkt (zie verder).

Wie een beroep doet op een erkend bemiddelaar heeft meteen een zekere kwaliteitsgarantie: om als erkend bemiddelaar te kunnen optreden moet men een opleiding hebben gevolgd, met vrucht evaluatieproeven hebben afgelegd, en bijscholingen volgen. Bovendien zijn erkende bemiddelaars -enkel zij- onderworpen aan de door de Federale Bemiddelingscommissie opgestelde deontologische code die deze commissie ook handhaaft.⁴⁴⁸

Partijen die kiezen voor een bemiddeling moeten in principe de bemiddelaar betalen. De bemiddelingskosten en de erelonen komen gelijkelijk ten laste van de partijen, tenzij die er anders over beslissen.⁴⁴⁹ Wanneer een persoon in armoede aan de bemiddeling deelneemt zou de bemiddelaar de aandacht kunnen vestigen op deze mogelijkheid tot ongelijke verdeling van de kosten. De erelonen en de duur van een bemiddeling kunnen nogal verschillen. In familiale zaken kost een bemiddeling 50 à 100 EUR per uur (geen BTW verschuldigd), in burgerlijke en handelszaken 100 à 150 EUR per uur (met nog 21% BTW er bovenop).⁴⁵⁰ Voor een bemiddeling in familiezaken geldt er een BTW-vrijstelling.⁴⁵¹ In sociale zaken zijn er gemiddeld ongeveer 12 contacturen nodig, in burgerlijke en handelszaken ongeveer 20 uren, in familiezaken gemiddeld 12 uren.⁴⁵²

445 Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2015). Publieke diensten en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie. Tweejaarlijks Verslag 2014-2015. Brussel: Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 30.

446 <https://www.fbc-cfm.be/nl>

447 T. WIJNANT, Voorstellen tot optimalisering van bemiddeling in België met focus op een faciliterende rol van de advocatuur (doctoraal proefschrift), Gent, UGent, 2020, 65.

448 Deontologische code van 16 december 2020 van de erkende bemiddelaars (<https://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/beslissingen-fbc>).

449 Art. 1731, §1 Gerechtelijk Wetboek.

450 T. WIJNANT, Voorstellen tot optimalisering van bemiddeling in België met focus op een faciliterende rol van de advocatuur (doctoraal proefschrift), Gent, UGent, 2020, 131.

451 Art. 44, §2, 5° BTW-Wetboek (Bemiddeling in familiezaken valt onder gezinsvoorlichting).

452 T. WIJNANT, Voorstellen tot optimalisering van bemiddeling in België met focus op een faciliterende rol van de advocatuur (doctoraal proefschrift), Gent, UGent, 2020, 131.

Bemiddeling brengt dus financiële drempels mee. Een bijkomend pijnpunt is dat uit onderzoek is gebleken dat het merendeel (58%) van de potentiële juridische doorverwijzers geen duidelijk beeld heeft van de kosten verbonden aan een gerechtelijke bemiddeling.⁴⁵³ Belangrijk is evenwel dat rechtsbijstand kan worden verleend voor procedures van buitengerechtelijke of gerechtelijke bemiddeling, die geleid worden door een erkend bemiddelaar.⁴⁵⁴ Artikel 692, eerste lid, van het Gerechtelijk Wetboek bepaalt onder meer dat *“de kosten en het ereloon van de bemiddelaar in het kader van een gerechtelijke of buitengerechtelijke bemiddeling die geleid wordt door een erkend bemiddelaar ter ontlasting van hem die bijstand geniet, worden voorgeschoten op de wijze bepaald in het algemeen reglement op de gerechtskosten in strafzaken.”* Een probleem is dat slechts 8,89% van de erkende bemiddelaars zijn diensten aanbiedt binnen het kader van de kosteloze rechtsbijstand, hetgeen gedeeltelijk kan verklaard worden door de relatief lage vergoeding die zij krijgen.⁴⁵⁵ Dat brengt mee dat het aanbod van bemiddelaars binnen de kosteloze rechtsbijstand vrij beperkt is, wat dan weer een hypotheek legt op de mogelijkheid om een geschikte bemiddelaar te vinden. Belangrijk is dat erkende bemiddelaars verplicht zijn de partijen te informeren over de mogelijkheid tot rechtsbijstand.⁴⁵⁶ Met de wet van 31 juli 2020 werden de inkomensmaxima voor de kosteloze rechtsbijstand verhoogd en die inkomensgrenzen zullen ook in de toekomst blijven stijgen.⁴⁵⁷ Dit faciliteert ook de financiële toegankelijkheid van de bemiddeling, ook voor de mensen die niet echt in armoede leven maar het financieel niet breed hebben.

Sommige rechtsbijstandsverzekeraars dekken ook (ten dele) de kosten van een bemiddeling. Erkende bemiddelaars moeten aan de partijen vragen of zij een beroep kunnen doen op de volledige of gedeeltelijke tussenkomst van een derde betaler.⁴⁵⁸ Met de wet van 22 april 2019 werd de rechtsbijstandsverzekering aantrekkelijker gemaakt.⁴⁵⁹ Wie zo een verzekering neemt heeft recht op een belastingvermindering van 40% op de in aanmerking te nemen premie. Voorwaarde is onder meer dat de dekking van de verzekering niet alleen slaat op gerechtelijke procedures maar ook op buitengerechtelijke trajecten van geschiloplossing. Of de maatregel veel soelaas biedt voor mensen in armoede is betwifelbaar. Hij heeft immers enkel effect voor wie een verzekering neemt. Bovendien zorgt de ruime dekking (die ook betrekking heeft op ADR) ervoor dat de verzekeringspremie hoger wordt, waardoor kwetsbare groepen geen baat hebben bij deze fiscale maatregel.⁴⁶⁰

453 W. HENSEN, *Gerechtelijke bemiddeling. Knelpunten en mogelijkheden*, Brugge, Die Keure, 2018, 198.

454 Art. 665, 5° Gerechtelijk Wetboek.

455 T. WIJNANT, *Voorstellen tot optimalisering van bemiddeling in België met focus op een faciliterende rol van de advocatuur (doctoraal proefschrift)*, Gent, UGent, 2020, 249.

456 Art. 10, §1, eerste lid Deontologische code van 16 december 2020 van de erkende bemiddelaars.

457 Wet 31 juli 2020 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek teneinde de toegang tot de juridische tweedelijnsbijstand en de rechtsbijstand te verbeteren, door de ter zake geldende inkomensmaxima te verhogen.

458 Art. 10, §1, tweede lid Deontologische code van 16 december 2020 van de erkende bemiddelaars.

459 Wet 22 april 2019 tot het toegankelijker maken van de rechtsbijstandsverzekering.

460 T. WIJNANT, *Voorstellen tot optimalisering van bemiddeling in België met focus op een faciliterende rol van de advocatuur (doctoraal proefschrift)*, Gent, UGent, 2020, 433-434.

In het verleden werden diverse voorstellen gedaan ter financiële ondersteuning van (verplichte) bemiddeling, doch deze haalden de eindmeet niet:

- verplichte gerechtelijke bemiddelingspoging in familiale zaken, waarbij de eerste twee sessies zouden worden bekostigd door de federale overheidsdienst Justitie (FOD Justitie);⁴⁶¹

- FOD Justitie zou minstens gedeeltelijk de bemiddelingskosten van bepaalde vormen van gezinsbemiddeling (voor bepaalde geschillen) moeten dragen die niet worden gedekt door kosteloze rechtsbijstand. De tussenkomst is beperkt tot drie of vijf sessies bij een erkend bemiddelaar (naargelang van het soort geschil) en de staat neemt ook de redactie van het akkoord door de erkende bemiddelaar ten laste.⁴⁶²

Deze pistes zijn ongetwijfeld interessant om mensen met beperkte financiële middelen gebruik te laten maken van bemiddeling. Het betekent wel dat de federale overheid financiële middelen zou moeten ter beschikking stellen. Verder is het de vraag of een verplichte gerechtelijke bemiddelingspoging steeds een goede zaak is, vermits niet alle zaken geschikt zijn voor een bemiddeling en de vrijwilligheid toch nog steeds een van de basiskennmerken van de bemiddeling vormt.

Uit Nederlandse ervaring is gebleken dat financiële stimulansen, met name de kosteloze deelname aan de eerste bemiddelingssessie, bijdragen aan de stijging van het aantal bemiddelingen.⁴⁶³

Hoewel een bemiddeling veel voordelen biedt is één van de grote nadelen dat de partijen niet zeker zijn dat er een overeenkomst uit de bus komt. Bij een buitengerechtelijke bemiddeling liggen de slaagpercentages op 75% in burgerlijke- en handelszaken, 70% in familiale zaken en 90% in sociale zaken.⁴⁶⁴ Deze cijfers ogen niet slecht, maar er is toch een aanzienlijke kans dat er geen resultaat uit de bus komt. In dat geval zullen de partijen eventueel toch nog een gerechtelijke procedure moeten opstarten om hun geschil te laten beslechten, wat betekent dat zij de kosten voor een bemiddeling én een gerechtelijke procedure moeten dragen. Omdat veel mensen risicoaversie vertonen nemen zij liever niet het risico van een onzekere bemiddeling en opteren zij direct voor de rechtbank waar zij de zekerheid hebben dat het geschil zal beslecht worden, zelfs al kunnen zij moeilijk voorspellen hoe de rechterlijke uitspraak er zal uit zien.⁴⁶⁵

461 Wetsvoorstel G. SWENNEN tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek teneinde in elke vordering waarin kinderen betrokken zijn, voorafgaande bemiddeling in familiezaken verplicht te maken, Parl. St. Kamer, 2005-06, r. 51-2188/1/1.

462 Wetsvoorstel BROTCORNE tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek, teneinde gezinsbemiddeling ten dele te financieren, Parl. St. Kamer 2016-17, nr. 54-2157/1.

463 W. HENSEN, Gerechtelijke bemiddeling. Knelpunten en mogelijkheden, Brugge, Die Keure, 2018, 68-69, 188.

464 T. WIJNANT, Voorstellen tot optimalisering van bemiddeling in België met focus op een faciliterende rol van de advocatuur (doctoraal proefschrift), Gent, UGent, 2020, 130.

465 T. WIJNANT, Voorstellen tot optimalisering van bemiddeling in België met focus op een faciliterende rol van de advocatuur (doctoraal proefschrift), Gent, UGent, 2020, 192-193.

Een specifiek probleem is dat de rechter onder strikte voorwaarden een verplichte bemiddeling kan bevelen, tenzij alle partijen daartegen gekant zijn.⁴⁶⁶ Hoewel elke partij op elk moment (dus ook zeer snel) een einde kan maken aan de bemiddeling⁴⁶⁷, betekent dit wel dat de partijen kosten moeten maken voor de opstart van de bemiddeling; zelfs al stappen zij er snel uit. Deze kosten komen dan bovenop de kosten die zij reeds maakten voor het opstarten van een gerechtelijke procedure. De rechtsbijstand kan hieraan (ten dele) remediëren.

Bij een bemiddeling is het van belang dat beide partijen als gelijke aan tafel zitten. Voor mensen in armoede zit hier een probleem. De zorg wordt geuit dat bemiddeling leidt tot een soort van *“tweederangsjustitie”* waarbij de meest kwetsbare partij inboet op haar rechten. Mensen in armoede hebben immers niet altijd inzicht in hun rechten. Daarom zou de positie van een zwakkere partij tijdens een bemiddeling moeten worden versterkt.⁴⁶⁸ Net als voor een onderhandeling kunnen er voor mensen in armoede psychologische, sociale en culturele drempels zijn om aan een bemiddeling deel te nemen. De partijen dienen in voldoende mate te kunnen opkomen voor zichzelf. Dat betekent dat zij verbaal voldoende sterk staan en op een evenwichtige manier kunnen opkomen voor hun belangen, rekening houdend met de belangen van de ander. Bovendien wordt van de partijen in een bemiddeling gevraagd dat zij zelf het probleem oplossen –ook al ondersteunt de bemiddelaar hen daarbij–, hetgeen voldoende probleemoplossende capaciteiten vraagt. Tijdens een bemiddeling speelt de ongelijkheid in de machtsbalans voor diegenen die zich in een kwetsbare positie bevinden. Toch zijn de zonet genoemde drempels en deze ongelijkheid minder nadelig dan tijdens een gewone onderhandeling. De bemiddelaar moet er immers voor zorgen dat de bemiddeling op een evenwichtige manier gebeurt waarbij de belangen van alle partijen tot uiting kunnen komen en in rekening worden genomen.⁴⁶⁹ Bovendien heeft de bemiddelaar de verplichting om de bemiddeling op te schorten of te beëindigen indien hij van mening is dat de voorgestelde overeenkomst kennelijk onevenwichtig is en een ongezonde onderwerping van de ene partij aan de andere partij weerspiegelt of in geval van gebrek aan geïnformeerde toestemming.⁴⁷⁰ Vanzelfsprekend dient de bemiddelaar bij het bewaken van het evenwicht tijdens het bemiddelingsproces en het voorkomen van kennelijk onevenwichtige akkoorden steeds zijn onafhankelijkheid, onpartijdigheid en neutraliteit in acht te nemen. Hij bevindt zich in een spanningsveld tussen twee tegengestelde vereisten. Bovendien rijst de vraag of bemiddelaars de realiteit van mensen in armoede kennen en welke opleiding ze op dit vlak kregen.⁴⁷¹ Dat kan het voor bemiddelaars moeilijk maken om in te schatten waar mensen in armoede tijdens een bemiddeling tegenaan lopen. Een specifiek opleidingsaanbod op dit vlak is welkom.

466 Art. 1734, §1, tweede lid Gerechtelijk Wetboek.

467 Artikel 1729 Gerechtelijk Wetboek.

468 Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2015). Publieke diensten en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie. Tweejaarlijks Verslag 2014-2015. Brussel: Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 29-30.

469 Art. 11, §1, eerste lid Deontologische code van 16 december 2020 van de erkende bemiddelaars.

470 Art. 11, §2 Deontologische code van 16 december 2020 van de erkende bemiddelaars.

471 Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2015). Publieke diensten en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie. Tweejaarlijks Verslag 2014-2015. Brussel: Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 30.

Tijdens een bemiddeling lopen mensen in een kwetsbare positie, die doorgaans geen goede kennis hebben van het geldende recht, het risico niet tot hun recht te komen. Het algemeen principe dat de partijen bij het opstellen van een vaststellingsovereenkomst (het resultaat van de bemiddeling) niet kunnen afwijken van regels van openbare orde en dwingend recht dient weliswaar in acht te worden genomen, maar dat belet niet dat het de partijen vrij staat om af te wijken van aanvullend recht. Die regels kunnen voor een partij veel voordeliger zijn dan wat contractueel wordt vastgelegd. Maar als die partij deze regels niet kent of de draagwijdte van de afwijking van gemeenrechtelijke regels van aanvullend recht niet goed weet in te schatten, kan dit betekenen dat zij juridisch gezien een minder goed resultaat bekommt dan wat zij tijdens een gerechtelijke procedure normalerwijze zou kunnen bekomen. Dit klemt des te meer als een partij zich (bv. om financiële redenen) tijdens een bemiddeling niet laat bijstaan door een advocaat. Toch zijn de partijen die deelnemen aan een bemiddeling bij een erkend bemiddelaar tot op zekere hoogte beschermd tegen dit risico. De bemiddelaar moet immers de partijen aanmoedigen om hun beslissingen te nemen op basis van alle relevante informatie.⁴⁷² Maar voor mensen in een kwetsbare positie blijft het de vraag of zij de weg naar die relevante informatie (bv. op juridisch vlak) steeds weten te vinden. De bemiddelaar heeft ook als taak de partijen eraan te herinneren dat het hen toekomt alle nuttige adviezen in te winnen alvorens een bemiddelingsakkoord af te sluiten.⁴⁷³ Ook hier is het de vraag of minvermogenden de weg naar de juiste adviseurs weten te vinden en vooral of zij deze adviseurs kunnen betalen. Een bemiddelingsakkoord kan men laten homologeren door de rechter, maar dit is geen verplichting. Daardoor verkrijgt men een uitvoerbare titel. De rechter gaat bij de homologatie slechts tot een eerder marginale controle over: het akkoord wordt enkel getoetst aan de openbare orde en de belangen van de kinderen.⁴⁷⁴ De rechter kan bijgevolg niet verhinderen dat onevenwichtige akkoorden overeind blijven.

3.4. “Bemiddeling in strafzaken”

Het “*verval van de strafvordering door de uitvoering van de maatregelen en de naleving van de voorwaarden*” (wat vroeger bemiddeling in strafzaken werd genoemd, en onder die naam het best bekend) is een vorm van alternatieve afhandeling van strafzaken.⁴⁷⁵ Het systeem komt er, zeer kort samengevat, op neer dat onder welbepaalde voorwaarden de procureur des Konings het slachtoffer en een meerderjarige verdachte kan verzoeken om in te stemmen met een bemiddeling over de schadevergoeding of het herstel en de regeling ervan. De bemiddeling wordt gevoerd door een justitieassistent. De procureur des Konings kan daarnaast nog bijkomende voorwaarden ten aanzien van de dader voorstellen (bv. een therapie volgen). Als de dader de overeenkomst uitvoert en de voorwaarden naleeft vervalt de strafvordering en komt de zaak dus niet voor de rechter.

472 Art. 11, §1, tweede lid Deontologische code van 16 december 2020 van de erkende bemiddelaars.

473 Art. 12, eerste lid Deontologische code van 16 december 2020 van de erkende bemiddelaars.

474 Art. 1733 Gerechtelijk Wetboek.

475 Art. 216ter Wetboek van Strafvordering.

Bemiddeling in strafzaken – die dus enkel in een strafrechtelijke context aan de orde is – wordt in elk justitiehuis gratis aangeboden. In ons land zijn er 28 justitiehuisen, waardoor de bereikbaarheid niet optimaal is. De bemiddeling in strafzaken is niet zeer bekend, maar dit is geen probleem vermits diegenen die eventueel van de methode gebruik zouden maken niet op eigen houtje de weg er naartoe moeten zien te vinden. Het is immers de procureur des Konings die deze bemiddeling voorstelt. De in de justitiehuisen tewerkgestelde justitieassistenten nodigen de partijen uit. Doordat de bemiddeling in strafzaken plaats vindt onder leiding van een justitieassistent (een professional) biedt de methode voldoende betrouwbaarheids garanties. De bemiddelende justitieassistent kan erover waken dat de betrokkenen tijdens de bemiddeling voldoende voor zichzelf kunnen opkomen. Hij kan een partij waarschuwen indien zij akkoord zou willen gaan met een regeling die voor haar vanuit juridisch oogpunt ongunstig is.

3.5. Herstelbemiddeling

Het herstelrecht zoekt het antwoord op misdrijven in de richting van probleemoplossing en herstel, veeleer dan in louter bestraffing⁴⁷⁶. Een van de herstelrechtelijke principes houdt in dat dader en slachtoffer actief deelnemen aan een proces dat naar een oplossing van het conflict kan leiden. Daarbij worden methodieken ingezet waarbij de dader en het slachtoffer met elkaar in contact treden. Dit gebeurt dikwijls via een zogenaamde herstelbemiddeling, die wettelijk is geregeld in het Wetboek van Strafvordering en de Voorafgaande Titel ervan.⁴⁷⁷ Elkeen die een direct belang heeft, kan in elke fase van de strafprocedure en tijdens de strafuitvoering verzoeken om bemiddeling.⁴⁷⁸ De herstelbemiddeling wordt gratis aangeboden.⁴⁷⁹

Het openbaar ministerie, de onderzoeksrechter, de onderzoeksgerechten en de rechter zien erop toe dat de personen betrokken in een gerechtelijke procedure worden geïnformeerd over de mogelijkheid een herstelbemiddeling te vragen. Voor zover zij dit in concrete dossiers opportuun achten, kunnen zij zelf aan de partijen een bemiddeling voorstellen.⁴⁸⁰ Het is niet duidelijk in hoeverre de magistraten deze rol actief opnemen. In elk geval geniet herstelbemiddeling nog niet van een ruime bekendheid bij het grote publiek; hoewel er op dit punt een positieve evolutie merkbaar is. Het ligt dan ook voor de hand dat potentiële gebruikers van de methode mogelijks onvoldoende weten wat zij inhoudt. Hieraan wordt ten dele geredigeerd doordat herstelbemiddelaars hen bij de aanvang van de bemiddeling informeren over de werking en het verloop

476 Over het herstelrecht, zie o.m.: I. AERTSEN, "Herstelrechtelijke beweging. Achtergronden en regelgeving", in L. KOOLS (ed.) Bemiddeling en herstel in de strafrechtsbedeling, Brugge, Die Keure, 2005, 1-26; H. ZEHR, The little book of restorative justice, Intercourse, Good Books, 2002, 112.

477 Art. 3 ter Wet van 17 april 1878 houdende de voorafgaande titel van het Wetboek van Strafvordering; art. 553-556 Wetboek van Strafvordering.

478 Art. 553, §1 wetboek van strafvordering.

479 Dit blijkt uit art. 14 van de deontologische code van de herstelbemiddelaar.

480 Artikel 553, §2 Wetboek van strafvordering.

van de bemiddeling, en de rol van de bemiddelaar. Zij zorgen ervoor dat de betrokken partijen het aanbod en de inhoud van de bemiddeling kunnen begrijpen.⁴⁸¹

De bemiddelaars maken deel uit van een dienst die bemiddeling aanbiedt en die door de Minister van Justitie is erkend. De erkenningscriteria worden door de Koning bij een in Ministerraad overlegd besluit bepaald en hebben betrekking op de rechtspersoonlijkheid van de dienst, de activiteiten van de dienst, de multidisciplinaire samenstelling ervan en het verplicht zorgen voor een aangepaste vorming en een gespecialiseerde ondersteuning.⁴⁸² In Vlaanderen worden de herstelbemiddelingen aangeboden door de VZW Moderator⁴⁸³. Zij beschikt over 13 bemiddelingsdiensten, gespreid over heel Vlaanderen. Voor Wallonië (inclusief het Duitstalig landsgedeelte) en Brussel worden de herstelbemiddelingen aangeboden door de ASBL Médiante⁴⁸⁴, die op 6 plaatsen een zetel heeft. De bemiddelingsdiensten kunnen zich dus relatief ver van de woonplaats van de betrokkenen bevinden, maar de herstelbemiddelaars komen aan huis om de (indirecte) bemiddelingen te voeren. Indirecte bemiddelingen komen er op neer dat de bemiddelaar afzonderlijke gesprekken voert met elk van de partijen. Vaak (maar niet altijd) wordt er een gezamenlijke sessie georganiseerd.

Bij de FOD Justitie wordt ten behoeve van deze diensten een “*deontologische commissie*” bemiddeling opgericht. Deze commissie heeft tot taak een deontologische code inzake bemiddeling op te stellen en te actualiseren en deontologische problemen op te volgen.⁴⁸⁵ Doordat herstelbemiddelaars onderworpen zijn aan een deontologie, en zij bovendien een vorming moeten hebben genoten, zijn er voldoende kwaliteitsgaranties.

In artikel 3 van de deontologische code van de herstelbemiddelaar leest men dat de herstelbemiddeling moet verlopen in een veilig en comfortabel kader, waarin de bemiddelaar expliciet aandacht schenkt aan de gelijkwaardigheid van de betrokkenen in het communicatieproces.⁴⁸⁶ De herstelbemiddelaar waakt erover dat alle belangen aan bod kunnen komen en dat er geen onevenwichtige en onredelijke overeenkomst tot stand komt.⁴⁸⁷ Dat neemt niet weg dat partijen zonder advocaat het risico lopen dat zij een akkoord sluiten dat juridisch ongunstig uitvalt voor hen, of dat er een onevenwichtige of onredelijke overeenkomst tot stand komt. Hieraan kan ten dele worden geredigeerd doordat minvermogenden in het kader van de rechtsbijstand een beroep kunnen doen op een advocaat. De herstelbemiddelaar engageert zich de betrokkene te informeren over de mogelijkheid tot kosteloze juridische eerstelijns bijstand, volledig of gedeeltelijk kosteloze tweedelijnsbijstand en rechtsbijstand.⁴⁸⁸

481 Art. 8 deontologische code van de deontologische code van de herstelbemiddelaar.

482 Art. 554, §1 Wetboek van Strafvordering.

483 <https://moderator.be/>

484 <http://www.mediante.be/>

485 Art. 554, §2 Wetboek van Strafvordering.

486 <https://adoc.pub/deontologische-code-van-de-herstelbemiddelaar.html>

487 Art. 20 deontologische code van de herstelbemiddelaar.

488 Art. 14 deontologische code van de herstelbemiddelaar.

3.6. Ombudsbemiddeling

Bij het oplossen van conflicten tussen burgers en overheidsinstanties spelen ombudsdiensten een vooraanstaande rol, zeker wanneer het gaat over de behandeling van klachten over de dienstverlening van de overheid. De federale ombudsmannen werden in 1995 opgericht⁴⁸⁹, de Vlaamse ombudsdienst in 1998.⁴⁹⁰ Daarnaast zijn er ook nog lokale ombudsdiensten.⁴⁹¹

De taak van ombudsdiensten bestaat erin klachten te onderzoeken over de werking en de handelingen van overheden. Zij trachten de standpunten van de klager en de betrokken overheidsdienst met elkaar te verzoenen en kunnen daarbij bemiddelend te werk gaan. Men spreekt in dat verband van “*institutionele bemiddeling*”.⁴⁹² Zeker de Vlaamse ombudsman neemt zijn bemiddelende rol zeer ter harte.⁴⁹³ Opmerkelijk is dat de Vlaamse ombudsman zeer recent, ingevolge de coronacrisis, tijdelijk ook een bemiddelende rol kreeg toebedeeld inzake private huurgeschillen.⁴⁹⁴ Dit is vanuit juridisch oogpunt verrassend, omdat de Vlaamse ombudsman in principe optreedt in conflicten tussen overheden en burgers (of bedrijven). Deze zeer specifieke opdracht heeft dan ook alles te maken met de uitzonderlijke omstandigheden. Ombudsdiensten werken op een onafhankelijke wijze en zijn tot geheimhouding van de hen verstrekte gegevens verplicht. Hoewel ombudsbemiddeling verschilt van de bemiddeling zoals geregeld in deel VII van het Gerechtelijk Wetboek, en de in dit wetboek vervatte regelingen op het vlak van onafhankelijkheid en onpartijdigheid niet van toepassing zijn op ombudsmannen, moet worden onderstreept dat het statuut van de ombudsmannen meebrengt dat zij in volle onafhankelijkheid en onpartijdigheid hun werk kunnen doen. Zo bijvoorbeeld bepaalt artikel 8 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst dat, “*binnen de grenzen van zijn bevoegdheid, de Vlaamse ombudsman volledig onafhankelijk en neutraal is en van geen enkele overheid instructies of bevelen kan ontvangen. Zijn mandaat kan niet beëindigd worden wegens meningen geuit of daden gesteld in de normale uitoefening van zijn ambt.*”

Ombudsdiensten zijn laagdrempelig. Men kan schriftelijk (brief of mail) of mondeling (gratis telefoon of afspraak ter plaatse) een klacht indienen. Voorwaarde is wel dat de klager eerst contact moet hebben gezocht met de betrokken overheidsdienst teneinde genoegdoening te verkrijgen. Dit kan een drempel opwerpen voor mensen in armoede. Door hun professionele aanpak zijn ombudsdiensten zeer betrouwbaar. Hun dienstverlening is gratis. Het netwerk van Belgische ombudsmannen en -vrouwen

489 Wet 22 maart 1995 tot instelling van de federale ombudsmannen.

490 Decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van een Vlaamse ombudsdienst.

491 Art. 303 decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017.

492 E. LANCKSWERDT? Alternatieve conflictoplossing met de overheid, Brugge, Die Keure, 2017, 126.

493 B. WEEKERS, “*Bemiddeling ombudsman kan leiden tot definitieve geschillenbeslechting*”, in PERMANENTE VORMING BALIE KORTRIJK, Alternatieve geschillenbeslechting, Gent, Larcier, 2015, 75-84; B. WEEKERS, “*De rol van de Vlaamse ombudsman bij conflicten tussen burger en overheid*”, TMD (Nederlands-Vlaams Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement), 2015, afl. 3, 44-54.

494 VLAAMSE OMBUDSDIENST, (Op)Bouwen aan huur. Eindrapport coronagebonden bemiddeling private huur, Brussel, Vlaamse Ombudsdienst, december 2020, 24.

stelde vast dat mensen die in armoede leven zelden beroep op hen doen.⁴⁹⁵ Hier is dus een inhaalslag te maken. Professionals met een informerende rol, OCMW's, CAW's, organisaties die werken met mensen in armoede en trajectbegeleidingsdiensten kunnen nadrukkelijker wijzen op het aanbod van de ombudsdiensten.

Het indienen van een klacht bij een ombudsdienst die door een wet, een decreet of een ordonnantie bekleed is met de functie van ombudsman leidt ertoe dat de termijn voor het indienen van een annulatieberoep bij de Raad van State tijdelijk wordt geschorst.⁴⁹⁶ Als er via de ombudsdienst een oplossing wordt gevonden, kan een procedure bij de Raad van State worden vermeden. De kostprijs van zo een procedure kan, vooral door de erelonen van de advocaat, immers oplopen. Weliswaar zijn burgers niet verplicht om een advocaat te nemen voor het voeren van de procedure, maar omdat er in de procedureregeling nogal wat valkuilen zitten en het bestuursrecht behoorlijk ingewikkeld is, wordt dit meestal aanbevolen.

Door hun onafhankelijke positie zijn ombudsdiensten goed geplaatst om ervoor te zorgen dat er een zeker evenwicht is tussen de klagende burger en het betrokken bestuur. Omdat zij ervoor willen zorgen dat de burger correct behandeld wordt door de dienstverlenende overheid ligt het voor de hand dat ombudsdiensten de zienswijzen, belangen en bekommernissen zo goed mogelijk trachten te verwoorden naar het betrokken bestuur, wat er mee voor zorgt dat burgers in een zwakkere positie alsnog voldoende aan bod komen.

Voorts blijkt uit bepaalde jaarverslagen dat ombudsdiensten specifieke aandacht besteden aan de problemen van mensen in armoede.⁴⁹⁷ Bijzondere aandacht kan hier worden gevestigd op de samenwerking die in 2019 van start ging tussen de dienst ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting van de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (POD MI) en de federale ombudsman. Deze ervaringsdeskundigen worden door de POD MI aangeworven om het perspectief van mensen in armoede te integreren bij de administraties. Een Franstalige ervaringsdeskundige trad in dienst bij de federale Ombudsman. Zij dient uit te zoeken hoe de toegankelijkheid van de instelling kan verbeteren (organisatie van het onthaal, leesbaarheid van de briefwisseling,...). Zij helpt de federale Ombudsman ook om problemen te identificeren waarmee mensen in armoede zich geconfronteerd zien bij administratieve procedures. Een Nederlandstalige ervaringsdeskundige startte in 2020.⁴⁹⁸

495 Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2015). Publieke diensten en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie. Tweejaarlijks Verslag 2014-2015. Brussel: Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 31.

496 Art. 19, derde lid, gecoördineerde wetten op de Raad van State.

497 Zie bv. Jaarverslag van de Vlaamse ombudsdienst 2016, 10 (<https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/jaarverslag/jaarverslag-vlaamse-ombudsdienst-2016>); Jaarverslag van de Vlaamse ombudsdienst 2015, 10, 28-31 (<https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/jaarverslag/jaarverslag-vlaamse-ombudsdienst-2015>); Jaarverslag van de Vlaamse ombudsdienst 2010 6-8, 21, 27 (<https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/jaarverslag/jaarverslag-vlaamse-ombudsdienst-2010>); Jaarverslag federale ombudsman 2019, 14, 116-117 (<http://www.federaalombudsman.be/nl/biblio>), Jaarverslag federale ombudsman 2018, 10, 84 (<http://www.federaalombudsman.be/nl/biblio/jaarverslagen%20-%20rapports%20annuels>), Jaarverslag federale ombudsman 2017, 12, 98, (<http://www.federaalombudsman.be/nl/biblio/jaarverslagen%20-%20rapports%20annuels>).

498 Jaarverslag 2019 federale ombudsman, 116-117 (<http://www.federaalombudsman.be/nl/biblio>).

Ombudsdiensten zijn ertoe gehouden het recht in acht te nemen wanneer zij klachten behandelen en verzoeningspogingen ondernemen, waardoor de rechten van de betrokken partijen worden gevrijwaard.

3.7. Consumentenombudsdiensten en verzoeningscommissies voor consumentengeschillen

Vanuit Europa werden sterke impulsen gegeven voor het bevorderen van ADR in consumentengeschillen. Van speciaal belang zijn:

- de Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad, nr. 2013/11 van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van de Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG⁴⁹⁹ (ADR richtlijn);
- Verordening van het Europees Parlement en de Raad, nr. 524/2013 van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG.⁵⁰⁰

België zette de ADR-richtlijn 2013/11 om door middel van de wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI *“Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen”* in het Wetboek van Economisch recht. Deze wettelijke regeling beoogt in de eerste plaats een behandeling van consumentengeschillen door de ondernemingen zelf (interne klachtenbehandeling). Komt er geen regeling, dan kan een beroep worden gedaan op een buitengerechtelijk regelingsmechanisme.

De Consumentenombudsdienst⁵⁰¹ informeert mensen over de mogelijkheden tot het oplossen van een consumentengeschil buiten het gerecht. Deze dienst kan ook aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van geschillen ontvangen. Naargelang de aard van de aanvraag zal deze ombudsdienst of de aanvragen overmaken aan een bevoegde *“gekwalficeerde entiteit”* of ze zelf behandelen. Het betreft hier een ADR-entiteit die aan een reeks kwaliteitseisen moet voldoen (zoals onafhankelijkheid, onpartijdigheid, deskundigheid, toegankelijkheid). Als er geen bevoegde gekwalficeerde entiteit voor het geschil bestaat, zal de consumentenombudsdienst de zaak zelf behandelen. Zij fungeert dan als een soort restcategorie. De partijen bij een consumentengeschil kunnen zich ook rechtstreeks tot een zogenaamde gekwalficeerde entiteit wenden.

Tot deze *“gekwalficeerde entiteiten”* behoren onder meerde verzoeningscommissie bouw⁵⁰², de geschillencommissie reizen⁵⁰³, de ombudsdienst voor telecommunicatie⁵⁰⁴,

499 PbL 18 juni 2013, afl. 165, 63.

500 PbL 18 juni 2013, afl. 165, 1.

501 <https://consumentenombudsdienst.be/nl>

502 <https://www.bouwverzoening.be/>

503 <https://www.clv-gr.be/>

504 <http://www.ombudsmantelecom.be/>

de verzoeningscommissie Automoto⁵⁰⁵, de ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur⁵⁰⁶, de ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin)⁵⁰⁷, de ombudsman van de verzekeringen⁵⁰⁸, en de ombudsdienst voor energie⁵⁰⁹.

De consumentenombudsdienst, evenals de gespecialiseerde ombudsdiensten en geschillencommissies, leveren inspanningen om zichzelf bekend te maken bij het grote publiek (bv. via toegankelijke websites). Of mensen in armoede deze diensten kennen is niet duidelijk. In elk geval zijn deze diensten gemakkelijk bereikbaar voor wie beschikt over het internet en voldoende digitale vaardigheden. De betrokkene moet online een formulier invullen. Voor wie dit een drempel vormt, bestaat meestal de mogelijkheid om telefonisch, per mail, per brief, per fax, of aan de balie de aanvraag tot tussenkomst te doen. De meeste van deze diensten bevinden zich in Brussel, wat een drempel opwerpt voor de fysieke toegankelijkheid. De diensten moeten aan wettelijke voorwaarden voldoen, zoals onafhankelijkheid en deskundigheid. Daardoor zijn zij betrouwbaar. Voor sommige van deze diensten moet men betalen (bv. de verzoeningscommissie bouw), maar het bedrag is doorgaans relatief beperkt in vergelijking met de kostprijs van een gerechtelijke procedure. Heel wat diensten zijn evenwel gratis.

Hoewel dit niet expliciet is voorgeschreven mag men aannemen dat de ADR-entiteiten omwille van hun onafhankelijkheid, onpartijdigheid en deskundigheid erover zullen waken dat de belangen van de consument, doorgaans de zwakste partij, voldoende zijn gevrijwaard. Zij zijn trouwens opgericht op grond van regelingen inzake de consumentenbescherming. Er is niet echt voorgeschreven dat de ADR-entiteiten de rechten van de consumenten bewaken, maar gelet op hun bestaansreden ligt het voor de hand dat zij dit op een neutrale wijze proberen te doen.

3.8. Minnelijke schikking bij de rechter

Een wat onderschatte (en onderbenutte) maar erg interessante methode is de poging tot minnelijke schikking bij de rechter. Iedere inleidende hoofdvordering kan op verzoek van een partij of met instemming van beide partijen vooraf ter minnelijke schikking worden voorgelegd aan de rechter die bevoegd is om in eerste aanleg ervan kennis te nemen. Het gaat hier om een poging tot minnelijke schikking vooraleer een procedure wordt ingeleid (preliminaire schikking). Zij is gericht op het bekomen van een regeling teneinde een procedure te vermijden.⁵¹⁰ Opdat een geschil vooraf ter minnelijke schikking zou kunnen worden voorgelegd aan de rechter moeten de partijen bekwaam zijn om een dading aan te gaan en moet het gaan om zaken die

505 <https://verzoeningautomoto.be/>

506 <http://oca.ligeca.be/nl/>

507 <https://www.ombudsfin.be/>

508 <https://www.ombudsman.as/nl/>

509 <https://www.ombudsmanenergie.be/nl/>

510 M. CASTERMANS, *Gerechtelijk Privaatrecht*, Gent, Story Publishers, 2009, 315-316.

voor dading vatbaar zijn.⁵¹¹ Nadat een gerechtelijke procedure al is opgestart kunnen de partijen nog steeds een poging tot minnelijke schikking ondernemen (incidentele minnelijke schikking). De rechter kan dit overigens uit eigen beweging voorstellen. Behoudens in de gevallen bij de wet bepaald, kan de poging tot minnelijke schikking niet verplicht worden gesteld.⁵¹² De preliminaire poging tot minnelijke schikking is gratis, wanneer de partijen opteren voor een incidentele minnelijke schikking hebben zij al procedurekosten betaald. Maar ook in dat geval is de schikkingspoging als zodanig gratis.

De minnelijke schikking is al vrij algemeen bekend (onder de naam “*verzoening*”). Toch behoeft het bestaan van de mogelijkheid tot minnelijke schikking nog verdere bekendmaking. Zo bijvoorbeeld weten slechts weinig huurders en verhuurders dat zij voor een gratis verzoeningspoging terecht kunnen bij de vrederechter.⁵¹³ Doordat elk rechtscollege dat valt onder de werkingssfeer van het Gerechtelijk Wetboek kan instaan voor een minnelijke schikking (weliswaar binnen zijn bevoegdheid), is het aanbod vrij ruim. Het is een geschikte methode om een brede waaier aan conflicten aan te pakken. Doordat een rechter de poging tot minnelijke schikking leidt, is er een grote inhoudelijke expertise beschikbaar, wat de betrouwbaarheid ervan sterk maakt. De methode is laagdrempelig: men kan mondeling of per gewone brief een schikkingspoging aanvragen.

Indien een schikking tot stand komt, worden de bewoordingen ervan opgetekend in het proces-verbaal, waarvan de uitgifte wordt voorzien van het formulier van tenuitvoerlegging.⁵¹⁴ Zo een proces-verbaal van verzoening heeft qua uitvoerbare kracht dezelfde waarde als een vonnis, wat betekent dat een partij geen beroep hoeft te doen op de rechter indien de andere partij zich niet houdt aan de afspraken.

Tijdens een poging tot minnelijke schikking treedt de rechter op vanuit zijn autoriteit als rechter en zal hij zich opstellen als inhoudelijk deskundige die samen met de partijen mogelijke inhoudelijke oplossingen aftast, maar steeds op een onafhankelijke, neutrale manier. Hij kan zich inhoudelijk sturend en actief opstellen, hoewel de mate waarin en de wijze waarop dit gebeurt in de praktijk blijkbaar nogal verschilt.⁵¹⁵ De rechter speelt een actieve rol, maar waar die actieve rol eindigt is niet duidelijk.⁵¹⁶ Maar precies door zijn inhoudelijke sturing kan de rechter ervoor zorgen dat er geen

511 Art. 731 Gerechtelijk Wetboek.

512 Art. 731 Gerechtelijk Wetboek.

513 VLAAMSE OMBUDSDIENST, (Op)bouwen aan huur. Eindrapport coronagebonden bemiddeling private huur, december 2020, 13.

514 Art. 733 Gerechtelijk Wetboek.

515 B. ALLEMEERSCH, “*Bemiddeling en verzoening in het burgerlijk proces*”, TPR 2003, (409) 427-429; W. NIEWOLD, “*Bemiddeling en verzoening. Verzoening bij de vrederechter als vorm van conflictoplossing*”, in HOGE RAAD VOOR JUSTITIE Gerechtelijke achterstand: een noodzakelijk kwaad, Brussel, Bruylant, 2004, (141) 143. Voor een illustratie van een meer actieve aanpak van de rechter, zie: S. OPLINIUS, De schikkingscomparitie en het her-oraliseren van de civiele procedure, RW 2009-10, 1370-1377. Uit Nederlands onderzoek blijkt dat er veel verschil zit in de mate waarin rechters actief zijn. Dit hangt af van verschillende factoren, zoals de aard van de zaak en de mate waarin de partijen coöperatief zijn (J. VAN DER LINDEN, De civiele zitting centraal. Informeren, afstemmen en schikken, Deventer, Kluwer, 2010, 62-69).

516 G. ROMMEL, De rechterlijke verzoening, jurisdictionele aard en betekenis, TPR 1999, (7) 14 en T.Vred. 2005, (216) 221.

onevenwichtige akkoorden tot stand komen. Dank zij zijn expertise kan hij een partij ervoor waarschuwen dat zij misschien een voor haar ongunstig akkoord gaat sluiten.

Specifiek voor familiezaken kunnen de partijen voor een minnelijke schikking ofwel een beroep doen op de familiekamer ofwel op de Kamer voor Minnelijke Schikking (KMS) bij de familierechtbank of het Hof van Beroep.⁵¹⁷ Dit kan zowel voorafgaand als tijdens een gerechtelijke procedure, zowel op initiatief van de partijen als op dat van de rechter. In de KMS geldt een vertrouwelijkheidswaarborg. Wanneer de partijen de familiekamers en de KMS rechtstreeks aanspreken voor een minnelijke schikking zijn er ook geen bijzondere kosten te betalen. Vermits de zaak nog niet op de rol is ingeschreven moet er geen rolrecht betaald worden. Bij een incidentele minnelijke schikking is er reeds een gerechtelijke procedure opgestart en hebben de partijen al procedurekosten moeten maken. De schikkingspoging als zodanig is evenwel gratis, ongeacht of de schikkingspoging plaatsvindt bij de familiekamer of de KMS. Rechters in de KMS moeten een opleiding in schikkingstechnieken hebben gevolgd. Bijkomend pluspunt is dat, als de minnelijke schikking in de KMS niet lukt, de rechter die ten gronde moet oordelen moet verschillen van deze die in de KMS een schikkingspoging ondernam. Dit leidt ertoe dat partijen zich meer vrij voelen om te praten.

Volledigheidshalve kan nog worden vermeld dat de Franstalige ondernemingsrechtbank te Brussel nu ook een Kamer voor Minnelijke schikking heeft.⁵¹⁸ Het zou overigens geen slechte zaak zijn mochten nog meer rechtbanken dit voorbeeld volgen.

Een belangrijk pijnpunt bij de poging tot minnelijke schikking (ook in de KMS) is dat de rechters doorgaans onder zware tijdsdruk staan, hetgeen een negatieve invloed kan hebben op de kwaliteit, de gedragenheid en de duurzaamheid van de oplossing. Om meer tijd te kunnen uittrekken voor de minnelijke schikkingen zou kunnen gedacht worden in de richting van het veelvuldiger inzetten van plaatsvervangende rechters en ere-magistraten. Ook de vertrouwelijkheid is niet gewaarborgd (behalve bij de Kamer voor Minnelijke Schikking).

Er wordt voor gepleit om de bevoegdheden van de vrederechter op het vlak van verzoening sterk uit te breiden, ook tot zaken die buiten de bevoegdheid van de vrederechter vallen.⁵¹⁹ Vrederechters kunnen als schikkingsrechters een vooraanstaande rol spelen om te remediëren aan een schuldenproblematiek die voortvloeit uit armoede. Dit behandelen we verderop.

517 Zie vooral de artikelen 76-79 101 en 1253 ter/1, §3 van het Gerechtelijk Wetboek. Over deze minnelijke schikking in familiezaken zie zeer uitgebreid: S. RAES, *Minnelijke schikkingen in de familierechtbank. Een empirisch-juridische evaluatie*, Wolters Kluwer, Mechelen, 2021, 913.

518 https://www.tribunaux-rechtbanken.be/sites/default/files/te_bruzelles/article-forum-cra.pdf

519 R. BOONE, "Verzoeningsbevoegdheid van vrederechters mag fors uitgebreid worden" (interview met L. Carens), *Juristenkrant* 25 september 2019, afl. 394, 10.

3.9. Arbitrage

Arbitrage kan worden omschreven als “*een manier van geschillenbeslechting waarbij partijen aan één of meer arbiters de rechtsprekende macht opdragen om definitief aan een bestaand of toekomstig geschil een einde te stellen*”.⁵²⁰ Arbitrage vindt haar grondslag in een overeenkomst, de zogenaamde arbitrageovereenkomst of het “*compromis*”. Artikel 1681 Gerechtelijk Wetboek definieert een arbitrageovereenkomst als een overeenkomst waarin de partijen alle geschillen of sommige geschillen die tussen hen gerezen zijn of zouden kunnen rijzen met betrekking tot een bepaalde, al dan niet contractuele, rechtsverhouding aan arbitrage voorleggen. Gelet op deze contractuele basis steunt arbitrage op de wilsautonomie van de partijen.

Arbitrage is vrij duur, en daarom moeilijk financieel toegankelijk voor mensen in armoede. Dat neemt niet weg dat arbitrage soms via een contract door een schuldeiser wordt opgedrongen aan een schuldenaar.

De voordelen van arbitrage zijn de snelheid, deskundigheid van de arbiters, vertrouwelijkheid, en de ruimere uitspraakmogelijkheden doordat het volledig geschil in rekening kan worden gebracht en volledig kan worden beslecht.⁵²¹ Maar, zoals gezegd, een nadeel is de hoge kostprijs.⁵²²

Volledigheidshalve kan nog worden aangestipt dat er geleidelijkaan mengvormen zijn ontstaan tussen bemiddeling en arbitrage. Zo bijvoorbeeld komt mediation-arbitration er op neer dat de partijen eerst in een bemiddelingstraject stappen, doch mocht dit geen resultaat opleveren dan wordt aan de bemiddelaar of aan een andere neutrale derde gevraagd om een al of niet bindende beslissing te nemen.⁵²³

3.10. Digitale pistes

Reeds geruime tijd biedt het internet tal van mogelijkheden om mensen te informeren over en te ondersteunen bij diverse vormen van alternatieve conflictoplossing. Langs digitale weg kunnen tal van conflicten worden aangepakt. We signaleren hieronder slechts enkele mogelijkheden. Het zou veel te ver leiden ze allemaal te bespreken.

520 D. De Meulemeester en M. Piers, “*De nieuwe Belgische arbitragewet, in Permanente vorming balie kortrijk*” (ed.), *Alternatieve geschillenbeslechting*, Gent, Larcier, 2015, (85) 86.

521 F. Charlier, “*Arbitrage bij evaluatie- en tuchtgeschillen in het hoger onderwijs: een valabel alternatief?*”, TORB 2013-14, (333) 335; L. De Geyter, “*Arbitrage met publiekrechtelijke rechtspersonen*”, TBP 2001, (304) 305; L. De Geyter, *Bemiddeling in het bestuursrecht. Alternatieve methoden tot beslechting van bestuursgeschillen*, Brugge, Die Keure, 2006, 246-247.

522 L. De Geyter, “*Arbitrage met publiekrechtelijke rechtspersonen*”, TBP 2001, (304) 305; L. De Geyter, *Bemiddeling in het bestuursrecht. Alternatieve methoden tot beslechting van bestuursgeschillen*, Brugge, Die Keure, 2006, 247.

523 Zie hierover: M. SCHONEWILLE, *Toolkit mediation advocacy*, Den Haag, BJU, 2007, 69-70; J. NOLAN-HALEY, *Alternative dispute resolution in a nutshell*, St Paul (USA), West, 2013, 278-279; N. Ingen-Housz, “*Enige opmerkingen over ‘med-arb’*”, *Nederlands-Vlaams Tijdschrift voor Conflictmanagement en Mediation* 2011, afl. 4, 47-51.

Via het onlineplatform Belmed van de FOD economie wordt online-ADR (vooral bemiddeling) aangeboden voor commerciële geschillen (waartoe ook consumentengeschillen worden gerekend).⁵²⁴ Belmed werkt daarvoor samen met partners die de ADR effectief aanbieden. De kostprijs hangt af van de ADR-verstrekker.

In Nederland kunnen scheidende koppels terecht bij het onlineplatform “*Uit elkaar*”.⁵²⁵ Via dit platform kunnen zij de gevolgen van de scheiding regelen op het vlak van ouderschap en vermogensverdeling. Via een online module proberen de partijen zelf een regeling uit te werken, maar zij kunnen ook de hulp inschakelen van een professionele derde zoals een advocaat of een bemiddelaar. De partijen beschikken over de mogelijkheid om een akkoord te laten nakijken door een onafhankelijke advocaat. De kostprijs is helder. De duurste variant kost 450 EUR per persoon, bij tussenkomst van een derde komt er nog 300 EUR bovenop. Partijen met een laag inkomen en beperkt vermogen hebben recht op een subsidie.

De hierboven besproken digitale mogelijkheden -net als vele andere- bieden gunstige perspectieven om relatief snel en goedkoop een conflict op te lossen. Nadeel is dat zij voldoende digitale vaardigheid veronderstellen. Dit kan voor mensen in armoede een drempel opwerpen. Men kan dit eventueel ondervangen door hen via de hulpverlening (CAW, OCMW, ...) te ondersteunen in het gebruik van deze digitale platformen.

4. ADR voor mensen met schuldenproblemen

4.1. Een breed gamma aan mogelijkheden

Het wekt weinig verbazing dat mensen in armoede vaak worstelen met een schuldenproblematiek. Verschillende oorzaken liggen hieraan ten grondslag: onvoldoende inkomsten om de basisbehoeften te bekostigen, tegenslag, onoordeelkundig beheer van financiële middelen, veranderingen in de levenssituatie (bv. een scheiding), e.d. Wie zijn schulden niet kan betalen ziet de te betalen bedragen snel oplopen doordat er nalatigheidsintresten en invorderingskosten bij komen. Die zijn vaak hoger dan de oorspronkelijke schuld, waardoor de schuldenaar zich geconfronteerd ziet met een uitzichtloze, overmatige schuldenlast. Er bestaan nogal wat wettelijke regelingen en ondersteuningsmogelijkheden voor mensen met een schuldenproblematiek⁵²⁶, waardoor het aanbod onoverzichtelijk is. Dikwijls opteren dienstverleners zoals het OCMW en het CAW voor een combinatie van juridische

524 <https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling-van>

525 <https://uitelkaar.nl>

526 Zie hierover uitgebreid M. EL-OMARI, “*Collectieve schuldenregeling: ultimum remedium voor consumenten met schuldenproblemen*”, DCCR 2018, nrs. 120-121, 69-139.

ondersteuning en hulpverlening. Deze laatste komt er op neer dat de schuldenaar begeleid wordt in het beheer van het budget of ondersteuning krijgt in het bekomen van datgene waar hij recht op heeft (tegemoetkomingen, premies, ...). Een veel voorkomend probleem is immers dat mensen in armoede niet weten waarop zij recht hebben of niet bij machte zijn hun rechten te effectueren, bijvoorbeeld doordat zij niet weten tot welke instanties zij zich moeten wenden of welke procedures zij moeten volgen, of doordat zij niet goed in staat zijn zelf de aanvraagprocedure correct te doorlopen. Hieronder bespreken we twee belangrijke systemen om via ADR een antwoord te bieden op een schuldenproblematiek: schuldbemiddeling bij consumentenkrediet en collectieve schuldenregeling. Of het verschil tussen schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling steeds duidelijk is bij een ruimer publiek, in het bijzonder bij mensen in armoede, kan worden betwijfeld, vooral ook omdat de collectieve schuldenregeling dikwijls wordt aangeduid als “collectieve schuldbemiddeling”. Daarnaast bestaan er evenwel nog enkele andere mogelijkheden (zonder exhaustief te zijn) die we hieronder eerst kort aanstippen zonder ze grondig te bespreken. Gelet op de grote diversiteit aan mogelijkheden is het voor het remediëren aan een schuldenproblematiek steeds aangewezen maatwerk te verrichten.⁵²⁷

Rechtstreeks onderhandelen met de schuldeiser kan tot een minnelijke afbetalingsregeling leiden. Ook al is de schuldeiser niet verplicht om een afbetalingsplan toe te staan, via een goede dialoog kunnen werkbare regelingen worden gevonden en soms blijken schuldeisers zelfs bereid om een lagere afbetaling toe te staan.⁵²⁸

Wie belastingschulden heeft kan bij de Fiscale bemiddelingsdienst van de FOD financiën een bemiddeling aanvragen indien hij niet akkoord gaat met de vaststelling en de invordering van de belastingen waarvoor de FOD financiën bevoegd is.⁵²⁹ Daartoe kunnen ook betwistingen behoren i.v.m. afbetalingsregelingen.

Gerechtsdeurwaarders kunnen een betekenisvolle rol spelen om tot minnelijke, haalbare afbetalingsregelingen te komen. De wet vereist thans dat zij in de mate van het mogelijke de minnelijke oplossing van geschillen nastreven, onder meer door de rechtszoekende te wijzen op de mogelijkheid tot bemiddeling, verzoening en elke andere vorm van minnelijke oplossing van geschillen.⁵³⁰ In de rechtsleer wordt ervoor gepleit om werk te maken van een minnelijke en ethische invordering van schulden door gerechtsdeurwaarders.⁵³¹ In het rapport over de toekomst van het beroep van de gerechtsdeurwaarder worden verschillende voorstellen gedaan om mensen met betalingsproblemen te ondersteunen in het opeisen van hun rechten (bv. een uitkering of het opeisen van een sociaal tarief). Volgens het rapport zouden goede communicatiekanalen met de bevoegde diensten moeten worden opgezet opdat een gemakkelijke doorverwijzing mogelijk zou worden. Verder wordt ervoor gepleit om gerechtsdeurwaarders de mogelijkheid te geven om aan een vermogensonderzoek

527 M. EL-OMARI, “Collectieve schuldenregeling: ultimum remedium voor consumenten met schuldenproblemen”, DCCR 2018, nrs. 120-121, (69) 138.

528 uitgebreid M. EL-OMARI, “Collectieve schuldenregeling: ultimum remedium voor consumenten met schuldenproblemen”, DCCR 2018, nrs. 120-121, (69) 122.

529 https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/autonome_diensten/fiscale_bemiddeling

530 Art. 519, §4 Gerechtelijk Wetboek.

531 A. VERBEKE, “Efficiënt en ethisch minnelijk invorderen: een paradigmashift”, RW 2019-20, afl. 21, 803-810.

te doen, om steriele invorderingsprocedures te vermijden.⁵³² In de praktijk zag het initiatief MyTrustO het daglicht.⁵³³ Vertrekkend vanuit de mogelijkheden van de schuldenaar wordt getracht tot een haalbaar afbetalingsplan te komen met de schuldeisers. De schuldenaar moet wel instaan voor een dossierkost van 150 EUR en er wordt een maandelijkse behandelingskost aangerekend afhankelijk van het aantal schuld dossiers. MyTrustO is een particulier initiatief dat volledig los staat van andere diensten die aan schuldbemiddeling doen (zoals OCMW's).

Hierboven werd reeds de mogelijkheid tot minnelijke schikking besproken. Vrederechters kunnen een bijzondere rol spelen als het gaat om schuldenproblemen. Het Koninklijk Verbond van Vrede- en Politierechters is voorstander van een bredere toepassing van de minnelijk schikking in de strijd tegen overmatige schuldenlast. Dank zij een minnelijke schikking kan vermeden worden dat een kleine schuldenlast door bijkomende kosten al snel onoverzichtelijke proporties aanneemt. In een PV van minnelijke schikking kan de vrederechter -indien nodig na ambtshalve zuivering van onrechtmatige bedingen en woekerintresten- een afbetalingsplan opnemen. Het is aangewezen dat een afgevaardigde van het OCMW de schuldenaar voor de vrederechter mag vertegenwoordigen. Schuldenaars komen zelden naar de zitting om allerlei redenen: uit schaamte, bij gebrek aan perspectief, of omdat zij niet weten dat een schuldvordering vaak betwistbaar is omwille van de onwettige verhogingsbedingen. OCMW's kunnen een sterke ondersteunende rol spelen. Zij kunnen, vaak na een huisbezoek, de oorzaak van de wanbetaling opsporen, aan de schuldeiser een afbetalingsplan voorstellen, of de schuldeiser laten oproepen voor een minnelijke schikking zodat het afbetalingsplan kan worden opgenomen in een PV van minnelijke schikking. Het verdient verder nog aanbeveling de bevoegdheid van de vrederechter uit te breiden tot de leveringen van stookolie, betaling van voeding en drank, prestaties door onderwijsinstellingen, e.d.⁵³⁴

4.2. Schuldbemiddeling

Schuldbemiddeling wordt wettelijk gedefinieerd als *“de dienstverlening, met uitsluiting van het sluiten van een kredietovereenkomst, met het oog op het totstandbrengen van een regeling over de wijze van betaling van de schuldenlast die geheel of ten dele uit een of meer kredietovereenkomsten voortvloeit”*.⁵³⁵ Schuldbemiddeling is enkel toegestaan wanneer zij wordt verricht door een advocaat, een ministerieel ambtenaar of een gerechtelijk mandataris in de uitoefening van zijn beroep of zijn ambt, of wanneer zij wordt verricht door overheidsinstellingen of door particuliere instellingen die daartoe door de bevoegde overheid zijn erkend.⁵³⁶ Schuldbemiddeling houdt in dat een schuldbemiddelaar probeert om tussen schuldenaar en schuldeisers tot een regeling te

532 A. MICHIELSENS en L. CHABOT, De modernisering van de functie van gerechtsdeurwaarder. Verslag aan de minister van justitie Koen Geens, s.l., 2018, 27-28, 36-37 en 79-80.

533 <https://mytrusto.be/nl>

534 A. BILLIET, D. DE GROOTE, C. FOURIE, B. SCHRETTTER, L. VRANCKEN, *“Minnelijke schikking tegen armoede: samen met het OCMW”*, Juristenkrant 9 september 2020, afl. 413, 13.

535 Art. I.9, 55° Wetboek van Economisch Recht.

536 Art. VII.115 Wetboek van Economisch recht.

komen over de afbetaling van de schulden. Zij kan resulteren in een afbetalingsplan, waarmee zowel de schuldenaar als de schuldeisers akkoord moeten gaan. Als de schuldenaar zich aan de gemaakte afspraken houdt, zal de schuldeiser geen verdere stappen ondernemen om de schuld in te vorderen. De schuldbemiddeling is zakelijk in die zin dat de schuldbemiddelaar contact opneemt met de schuldeisers en dan een afbetalingsplan voorstelt. De schuldbemiddelaar gaat sterk inhoudelijk te werk. De schuldbemiddeling is dus geen gesprek waarbij relationele of emotionele kwesties worden besproken, wat natuurlijk niet wegneemt dat die kunnen spelen. Het verdient daarom aanbeveling om bij het inzetten van communicatietechnieken in het raam van een schuldbemiddeling de relationele en emotionele aspecten van het probleem in beeld te brengen.

In de praktijk zijn het vooral de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn en de Centres Publics d'Action Sociale, en in mindere mate de centra voor algemeen welzijnswerk, die fungeren als erkende centra voor schuldbemiddeling. Zij werken gratis. Een commercieel schuldbemiddelingsaanbod is er niet of nauwelijks.⁵³⁷ Schuldbemiddeling is vrij bekend bij het grote publiek en mensen weten min of meer wat zij inhoudt. Door de professionele omkadering is zij betrouwbaar.

Tijdens een schuldbemiddeling bevindt de schuldenaar zich juridisch en financieel in de zwakste positie. Gewoon al het feit dat er gestreefd wordt naar een haalbaar afbetalingsplan is gunstig om te komen tot een beter evenwicht in de machtsbalans tussen schuldenaar en schuldeiser(s). Zonder schuldbemiddeling staat de schuldenaar zeer zwak. Belangrijk voor mensen in armoede is dat de schuldbemiddelaar ook onderzoekt of de schulden daadwerkelijk opeisbaar zijn, of er geen verjaring optrad, of de aangerekende kosten wettig zijn, enz.

4.3. Collectieve schuldenregeling

De hierboven toegelichte schuldbemiddeling verschilt van de collectieve schuldenregeling.⁵³⁸ Dit is een gerechtelijke procedure voor mensen met structurele schuldproblemen.⁵³⁹ Elke natuurlijke persoon (geen handelaar) kan, indien hij niet in staat is om, op duurzame wijze, zijn opeisbare of nog te vervallen schulden te betalen en voor zover hij niet kennelijk zijn onvermogen heeft bewerkstelligd, bij de rechter een verzoek tot het verkrijgen van een collectieve schuldenregeling indienen. Voor gewezen handelaars staat deze procedure onder bepaalde voorwaarden ook open.⁵⁴⁰ Om het verzoekschrift voor het opstarten van de procedure op te stellen kan men terecht bij een OCMW of een CAW.⁵⁴¹ Bij wege van een collectieve schuldenregeling stelt de schuldenaar, onder toezicht van de rechter, aan zijn

537 M. EL-OMARI, "Collectieve schuldenregeling: ultimum remedium voor consumenten met schuldenproblemen", DCCR 2018, nrs. 120-121, (69) 128.

538 Zie hierover uitgebreid M. EL-OMARI, "Collectieve schuldenregeling: ultimum remedium voor consumenten met schuldenproblemen", DCCR 2018, Nrs. 120-121, 69-139.

539 Art. 1675/2 t.e.m. art. 1675/27 Gerechtelijk Wetboek.

540 Art. 1675/2 Gerechtelijk Wetboek.

541 <https://www.vlaanderen.be/collectieve-schuldenregeling>

schuldeisers voor een minnelijke aanzuiveringsregeling te treffen. Indien over deze minnelijke aanzuiveringsregeling geen akkoord wordt bereikt, kan de rechter een gerechtelijke aanzuiveringsregeling opleggen. De aanzuiveringsregeling strekt ertoe de financiële toestand van de schuldenaar te herstellen, met name hem in staat te stellen in de mate van het mogelijke zijn schulden te betalen en tegelijkertijd te waarborgen dat hij zelf en zijn gezin een menswaardig leven kunnen leiden.⁵⁴² Als de rechter het verzoek toelaatbaar acht, stelt hij in zijn beschikking, met diens akkoord, een schuldbemiddelaar aan en, in voorkomend geval, een gerechtsdeurwaarder en/of een notaris.⁵⁴³ Een collectieve schuldenregeling is niet gratis. Er is wettelijk bepaald hoeveel een schuldbemiddelaar mag aanrekenen. De schuldbemiddelaar moet zijn vergoeding ter goedkeuring voorleggen aan de rechter.⁵⁴⁴ Wie over te weinig financiële middelen beschikt kan een beroep doen op het Fonds ter bestrijding van de overmatige schuldenlast om de schuldbemiddelaar te betalen.⁵⁴⁵ De schuldbemiddelaar stelt een ontwerp van minnelijke aanzuiveringsregeling op.⁵⁴⁶ Als de partijen akkoord gaan met de door de schuldbemiddelaar voorgestelde aanzuiveringsregeling wordt deze aan de rechter bezorgd, die akte kan nemen van het akkoord.⁵⁴⁷ Wanneer er geen akkoord wordt bereikt zal de rechter een gerechtelijke aanzuiveringsregeling opleggen. Onder bepaalde voorwaarden kan de rechter tot een gedeeltelijke of zelfs gehele kwijtschelding van de schulden overgaan.⁵⁴⁸ Bij de collectieve schuldenregeling gaat het weliswaar om een gerechtelijke procedure, maar er wordt een schuldbemiddelaar aangesteld met de bedoeling tot een minnelijke aanzuiveringsregeling te komen. In die zin gaat het ook om een vorm van ADR. De schuldenaar die werd toegelaten tot de collectieve schuldenregeling mag zijn inkomsten niet meer zelf ontvangen. Het is de schuldbemiddelaar die deze ontvangt en in de mate van het mogelijke zorgt voor de afbetaling van de schulden. De schuldenaar ontvangt evenwel een leefgeld om in zijn dagelijkse behoeften te kunnen voorzien. Omdat een collectieve schuldenregeling een zware impact heeft op de schuldenaar zou zij steeds de ultieme remedie moeten zijn.⁵⁴⁹ Meer dan de helft van de kredietnemers doet geen beroep op de collectieve schuldenregeling, ook al zitten zij in ernstige betalingsproblemen.⁵⁵⁰

Collectieve schuldenregeling vindt plaats door OCMW's of CAW's, advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen. Door het ruime aanbod is de collectieve schuldenregeling goed toegankelijk. Vermits gespecialiseerde centra of juridische professionals als schuldbemiddelaar optreden bestaan er voldoende kwaliteitswaarborgen. Aangezien de bemiddelaar ernaar streeft om de schuldenaar een menswaardig bestaan te bieden, zorgt hij in zekere zin voor een minimaal herstel van

542 Art. 1675/3 Gerechtelijk Wetboek.

543 Art. 1675/6, §2 Gerechtelijk Wetboek.

544 <https://www.vlaanderen.be/collectieve-schuldenregeling>

545 <https://economie.fgov.be/nl/themas/financiele-diensten/schuldenlast/collectieve-schuldenregeling/bestrijding-van-overmatige>

546 Art. 1675/10, §2 Gerechtelijk Wetboek.

547 Art. 1675/10, §5 Gerechtelijk Wetboek.

548 Art. 1675/11 t.e.m. art. 1675/13bis Gerechtelijk Wetboek.

549 M. EL-OMARI, "Collectieve schuldenregeling: ultimum remedium voor consumenten met schuldenproblemen", DCCR 2018, Nrs. 120-121, 69 en 138.

550 M. EL-OMARI, "Collectieve schuldenregeling: ultimum remedium voor consumenten met schuldenproblemen", DCCR 2018, Nrs. 120-121, 69.

de machtsbalans. De schuldenaar heeft inhoudelijk gezien weinig rechten. Dank zij de collectieve schuldenregeling heeft hij op zijn minst het recht op een menswaardig bestaan.

5. Mogelijkheden voor begeleiding bij een geschikte trajectkeuze

5.1. Appropriate en effective dispute resolution

Om mensen in armoede toe te leiden naar ADR wanneer dit wenselijk is, moeten zij correcte en begrijpelijk informatie krijgen over de bestaande ADR-methodes en hun voor- en nadelen. Bovendien is het meestal nodig om hen goed te ondersteunen bij de keuze van het geschikte traject. In de rechtsleer wordt terecht in het algemeen (niet specifiek voor mensen in armoede) benadrukt dat de diverse trajecten (rechtspraak en de verschillende vormen van ADR) als gelijkwaardig naast elkaar moeten worden geplaatst.⁵⁵¹ Het is niet aanbevolen om ADR, of in het bijzonder bemiddeling, naar voor te schuiven als de preferentiële piste. Telkens dient samen met de partijen, rekening houdend met hun wensen, belangen, en de kenmerken van de zaak, te worden onderzocht welk traject de beste perspectieven biedt. Anders gezegd: Appropriate Dispute Resolution, of Effective Dispute Resolution, meer dan Alternative Dispute Resolution, is de boodschap.⁵⁵² Dat is in het algemeen zo, en voor mensen in armoede is dat niet anders. Wel dient men goed voor ogen te houden dat, hoewel geen enkele piste bij voorbaat “de beste” is, bepaalde trajecten voor mensen in armoede toch meer geschikt zijn, bijvoorbeeld omwille van de kostprijs of omdat zij het evenwicht tussen de partijen beter waarborgen (zie hoger, de verschillende ADR methodes).

Hierna staan we eerst stil bij de verplichtingen van juridische professionals op het vlak van het informeren over en stimuleren van ADR. Vervolgens gaan we kort in op de eerstelijnsbijstand en de justitiehuizen. Daarna passeren enkele initiatieven, projecten en praktijken die gericht zijn op informatieverstrekking en ondersteuning bij de trajectkeuze de revue. Binnen het bestek van dit hoofdstuk is het onmogelijk alle initiatieven te vermelden of diepgaand in te gaan op deze die wel aan bod komen. Hoewel er conceptueel een onderscheid is tussen loutere informatieverstrekking en ondersteuning bij de trajectkeuze, lopen de beide in de praktijk vaak door elkaar. Vandaar dat we bij de korte bespreking van een aantal initiatieven dit (soms artificiële)

551 S. RAES, *Minnelijke schikkingen in de familierechtbank. Een empirisch-juridische evaluatie*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2021, 241; T. WIJNANT, *Voorstellen tot optimalisering van bemiddeling in België met focus op een faciliterende rol van de advocatuur (doctoraal proefschrift)*, Gent, UGent, 2020, 658; W. HENSEN, *Gerechtelijke bemiddeling. Knelpunten en mogelijkheden*, Brugge, Die Keure, 2018, 338.

552 S. RAES, *Minnelijke schikkingen in de familierechtbank. Een empirisch-juridische evaluatie*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2021, 241.

onderscheid niet aanhouden. Uit de bespreking zal blijken dat het aanbod erg divers is. Vandaar dat er denksporen ontstonden die een grotere uniformiteit beogen. Enkele daarvan lichten we kort toe. Bij wijze van afronding volgt een beknopt beeld van de Nederlandse aanpak.

5.2. Informatieplichten van juridische professionals.

De wetgever beseftte zeer goed dat het bevorderen van ADR in ruime mate afhangt van de actoren van justitie. Daarbij komt in de eerste plaats de advocaat in beeld. Artikel 444, tweede lid, van het Gerechtelijk Wetboek legt aan advocaten twee verplichtingen op. Allereerst is vereist dat zij de rechtzoekenden informeren over de mogelijkheid tot bemiddeling, verzoening en elke andere vorm van minnelijke oplossing van geschillen. Ten tweede moeten zij, indien zij van mening zijn dat een minnelijke oplossing van het geschil overwogen kan worden, die in de mate van het mogelijke proberen bevorderen.⁵⁵³ In de memorie van toelichting wordt verduidelijkt dat de advocaten in samenspraak met de rechtszoekende redelijke pogingen ondernemen om het geschil op een minnelijke wijze op te lossen en dit in elke stand van de zaak.⁵⁵⁴ Hoewel het niet erg duidelijk is hoe ver de informatieplicht van de advocaat reikt, zal het doel van deze plicht het best worden bereikt indien de cliënt wordt geïnformeerd over de mogelijkheden tot ADR in zijn specifieke zaak. Een algemene informatiebrochure schiet haar doel voorbij, zeker voor mensen in armoede. Om de cliënt goed te kunnen informeren over de haalbaarheid en de wenselijkheid van alternatieve oplossingsmethodes zal de advocaat in een aantal gevallen over moeten gaan tot een voldoende diepgaande juridische analyse van het dossier, teneinde meer klaarheid te krijgen over de rechtspositie van de cliënt. Dat staat vanzelfsprekend een financiële vergoeding tegenover. Om deze taken t.o.v. mensen in armoede goed te kunnen vervullen zou de advocaat eigenlijk voldoende voeling moeten hebben met hun leefwereld. Dat vraagt een specifieke opleiding.

Niet alleen de advocaat, ook de gerechtsdeurwaarder kan een belangrijke rol spelen bij het bevorderen van minnelijke oplossingen. Zowel bij het betekenen van dagvaardingen, het invorderen van schulden als de gedwongen tenuitvoerlegging blijven er zeer dikwijls mogelijkheden bestaan om toch nog tot minnelijke regelingen te komen, bijvoorbeeld over termijnen en modaliteiten van betaling. Artikel 519 van het Gerechtelijk Wetboek wordt aangevuld met een §4 die ertoe strekt dat gerechtsdeurwaarders in de mate van het mogelijke de minnelijke oplossing van geschillen nastreven, onder meer door de rechtszoekende te wijzen op de mogelijkheid tot bemiddeling, verzoening en elke andere vorm van minnelijke oplossing van geschillen.⁵⁵⁵ Deze bepaling vertoont sterke parallellen met het hierboven besproken, op advocaten betrekking hebbend artikel 444, tweede lid van het Gerechtelijk Wetboek.

553 Art. 444, tweede lid Gerechtelijk Wetboek.

554 MvT bij het wetsontwerp houdende diverse bepalingen inzake burgerlijk recht en houdende wijziging van het Gerechtelijk Wetboek met het oog op de bevordering van alternatieve vormen van geschillenoplossing, Parl. St. Kamer 2017-18, nr. 54K2919/001, 241.

555 Art. 519, §4 Gerechtelijke Wetboek.

Naast de advocaten en gerechtsdeurwaarders zijn ook de rechters in het oog springende actoren van justitie als het er op aan komt ADR te bevorderen of eventueel zelf aan ADR te doen. De wetgever heeft hen dan ook een grote rol toebedeeld op dit punt. Er wordt op algemene wijze gesteld dat het tot de opdracht van de rechter behoort om te partijen te verzoenen⁵⁵⁶. Het nieuwe artikel 730/1, §1 Gerechtelijk Wetboek bepaalt dat de rechter in elke stand van het geding een minnelijke oplossing van de geschillen moet bevorderen. Behoudens in kort geding kan de rechter op de inleidingszitting of tijdens een zitting bepaald op een nabije datum, de partijen bevragen over de wijze waarop zij voorafgaand aan het geding gepoogd hebben het geschil minnelijk op te lossen en kan hij hen inlichten over de mogelijkheden om daar alsnog toe over te gaan. Daartoe kan hij de persoonlijke verschijning van de partijen bevelen.⁵⁵⁷ De rechter kan, indien hij vaststelt dat verzoening mogelijk is, onder bepaalde voorwaarden, de zaak verdagen. De bedoeling is de partijen in de gelegenheid te stellen om na te gaan of hun geschil geheel of deels op minnelijke wijze kan worden opgelost en om daarover alle nuttige inlichtingen in te winnen.⁵⁵⁸ De rechter kan in elke stand van het geding, alsook in kort geding, op gezamenlijk verzoek van de partijen of op eigen initiatief maar met instemming van de partijen, een bemiddeling bevelen, zolang de zaak niet in beraad is genomen. Voor het Hof van Cassatie en de arrondissementsrechtbank is dit niet mogelijk.⁵⁵⁹ Onder strikte voorwaarden kan de rechter een verplichte bemiddeling bevelen.⁵⁶⁰ Enkel indien alle partijen daartegen gekant zijn, kan de rechter geen bemiddeling bevelen. In familiezaken bestaat er voor familierechters en griffiers een specifieke regelgeving voor het informeren over en het bevorderen van ADR.⁵⁶¹ Zij vertoont grote parallellen met de gemeenrechtelijke regeling. Omdat rechters onder een hoge werkdruk staan is het moeilijk om voldoende tijd uit te trekken voor informatieverstrekking over ADR. Om hun informatie- en stimuleringsplicht ten aanzien van mensen in armoede op een bevredigende wijze te kunnen volbrengen, is het aangewezen dat rechters een opleiding volgen die hen in staat stelt een beter zicht te krijgen op de situatie van mensen in armoede.

5.3. Juridische eerstelijnsbijstand en justitiehuisen

Vermits deze eerstelijnsbijstand onderzocht wordt in een ander hoofdstuk van dit themaboek over armoede, gaan we er hier niet diep op in. Via juridische eerstelijnsbijstand en justitiehuisen krijgen burgers de mogelijkheid om gratis praktische inlichtingen, juridische informatie, een eerste juridisch advies of de verwijzing naar een gespecialiseerde instantie of organisatie te krijgen. Daartoe kan ook informatieverstrekking en advisering over ADR worden gerekend. Er wordt

556 Art. 731 Gerechtelijk Wetboek.

557 Art. 730/1, §2 Gerechtelijk Wetboek.

558 Art. 730/1, §2, tweede en derde lid Gerechtelijk Wetboek.

559 Art. 1734, §1 Gerechtelijk Wetboek.

560 Artikel 1734, §1, tweede lid Gerechtelijk Wetboek.

561 Art. 1253ter/1 en 1253ter/3 Gerechtelijk Wetboek.

gepleit voor een verbreding van de eerstelijnsbijstand die juridisch en sociaal zou moeten zijn.⁵⁶²

Justitiehuizen zijn bedoeld om een belangrijke rol te spelen in het kader van de eerstelijnsbijstand. Basisprincipes op het vlak van de werking van justitiehuizen zijn o.m. het belang van toekomstgerichte oplossingsmodaliteiten en gerechtelijke conflictbeslechting als ultieme remedie.⁵⁶³ Justitiehuizen moeten mee helpen zorgen voor het sociaal onthaal binnen justitie.⁵⁶⁴ De meer sociale eerstelijnswerking van justitiehuizen is evenwel afgebouwd ten voordele van de juridische eerstelijnswerking waarvoor de advocatuur instaat, wat het gevaar inhoudt dat de burger eerder naar de gerechtelijke oplossingspiste wordt geleid.⁵⁶⁵ Doordat justitiehuizen in beslag worden genomen door veel andere taken kunnen zij hun doorverwijsfunctie steeds minder goed vervullen.⁵⁶⁶

5.4. Tal van initiatieven, projecten en praktijken voor info en begeleiding

Vooraleer mensen hun geschil voorleggen aan de rechter hebben zij de mogelijkheid zich te wenden tot een rijk gamma aan instanties die juridische informatie verstrekken of bredere hulp en ondersteuning bieden: OCMW's, CAW's, Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg, huurdersbonden, beroepsorganisaties, mutualiteiten, enz. Te velde ontstond een groot aantal rijk geschakeerde initiatieven om mensen (juridisch) advies te verlenen, waaronder informatie over ADR. Sommige daarvan richten zich speciaal tot kwetsbare groepen. Het is niet mogelijk om binnen het bestek van dit hoofdstuk een gedetailleerd totaalbeeld te schetsen. Hieronder geven we enkele voorbeelden, sommige met een aanbod dat niet op specifieke materies slaat, andere enkel voor familiezaken.

Onafhankelijke organisaties zoals de ASBL "*Droits Quotidiens*"⁵⁶⁷ (Wallonië) en VZW "*Helder recht*"⁵⁶⁸ (Vlaanderen) verschaffen online juridische informatie aan burgers (ten dele gratis), hulpverleners en juristen. Deze heeft onder meer betrekking op familiale bemiddeling, de Kamers voor Minnelijke Schikking en de schuldbemiddeling. Te noteren valt dat "*Helder Recht*" in Antwerpen een outreach project op poten zette om het recht te brengen tot in de wijken waarin zeer kwetsbare groepen wonen. Dit gebeurt in samenwerking met de verenigingen waar armen het woord nemen.⁵⁶⁹

562 S. GIBENS, B. HUBEAU, S. PARMENTIER, J. VAN HOUTTE en V. VERBIST, De wereld van het recht voor de burger, Koning Boudewijnstichting, KULeuven, UAntwerpen, 31.

563 S. GIBENS, B. HUBEAU, S. PARMENTIER, J. VAN HOUTTE en V. VERBIST, De wereld van het recht voor de burger, Koning Boudewijnstichting, KULeuven, UAntwerpen, 28.

564 Ibid, 28.

565 Ibid, 28-29.

566 W. HENSEN, Gerechtelijke bemiddeling. Knelpunten en mogelijkheden, Brugge, Die Keure, 2018, 255.

567 <https://www.droitsquotidiens.be/fr>

568 <https://www.helderrecht.be/nl>

569 S. GIBENS, B. HUBEAU, S. PARMENTIER, J. VAN HOUTTE en V. VERBIST, De wereld van het recht voor de burger, Koning Boudewijnstichting, KULeuven, UAntwerpen, 31.

In Nederland biedt de tool conflicool de mogelijkheid om gratis deel te nemen aan een videoconferentie met een bemiddelaar.⁵⁷⁰

In Franstalig Brussel organiseert “*Droit sans Toit*” spreekuren van advocaten in het centraal station van Brussel.⁵⁷¹ Doelgroep zijn vooral daklozen, maar ook andere kwetsbare groepen kunnen juridisch advies krijgen. Er wordt o.m. samengewerkt met onder andere Comité ATD Quart Monde.

Binnen de rechtbank van eerste aanleg te Antwerpen (het vlinderpaleis) wordt voorzien in welzijnsonthaal. Daarbinnen is er een sociaal-juridisch punt waarbij niet alleen naar de juridische vraag wordt geluisterd, maar ook naar vragen op andere levensdomeinen. Gedurende een aantal uren van de dag zijn zowel een advocaat als een hulpverlener (medewerker CAW) aanwezig. Via het multidisciplinair loket wordt een eerste advies verstrekt en zo nodig doorverwezen naar de juiste dienst.⁵⁷²

Een andere goede praktijk is deze van de inloopcentra in Leuven, waar burgers zowel juridische als sociale bijstand krijgen omdat zij in gesprek kunnen treden met een jurist en een maatschappelijk werker.⁵⁷³

Zeker in familiale aangelegenheden ontstonden boeiende experimenten, zoals de zogenaamde “*trajectbemiddeling*” (of trajectbegeleiding), bemiddelaarspermanenties, collectieve informatieverschaffing door de rechter op de inleidingszitting, collectieve informatieverschaffing over ADR op de inleidingszitting door een referendaris, of een bemiddelaar die naast de rechter zit om informatie te verstrekken over bemiddeling.⁵⁷⁴ Bemiddelaarspermanenties houden in dat bemiddelaars telefonisch of fysiek (in de rechtbank) informatie verstrekken over bemiddeling en eventueel nagaan of een zaak zich leent voor bemiddeling. Er kan ook voor worden gekozen om bij de aanvang van de inleidingszitting een referendaris uitleg te laten verschaffen over de mogelijkheden tot ADR, en dit aan alle partijen. In al deze gevallen worden de partijen dus nadat er al een procedure is opgestart en in de rechtbank geïnformeerd over en begeleid bij de keuze van hun oplossingstraject (tenzij in de gevallen van een telefonische permanentie).

Tijdens een trajectbemiddeling gaan mensen onder leiding van een trajectbemiddelaar met elkaar in gesprek over het meest geschikte oplossingstraject, dus niet over de oplossing van het geschil. Zij vindt meestal plaats in de rechtbank (uitzonderlijk ook in een CAW of een justitiehuis) en wordt doorlopen nadat de procedure is ingeleid, maar voordat zij wordt voortgezet. De familierechtbanken hanteren een grote diversiteit aan formules en experimenten (o.a. Kortrijk, Gent, Antwerpen, Hasselt,

570 <https://conflicool.org/nl-be>

571 <https://social.brussels/organisation/12352>

572 <https://www.vlinderpaleis.be/sociaa-juridisch-punt/>; R. BOONE, “*Antwerpse rechtbank opent multidisciplinair loket*”, *Juristenkrant* 2019, afl. 389, 3.

573 S. GIBENS, B. HUBEAU, S. PARMENTIER, J. VAN HOUTTE en V. VERBIST, *De wereld van het recht voor de burger*, KULeuven, UAntwerpen, 33.

574 Zie hierover S. RAES, *Minnelijke schikkingen in de familierechtbank. Een empirisch-juridische evaluatie*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2021, 203-206.

Tongeren, ...), maar zij zijn evenwel steeds gratis.⁵⁷⁵ De benaming “*trajectbemiddeling*” is enigszins misleidend, vermits het niet de bedoeling is om bemiddeling als het beste oplossingstraject aan te bevelen. Diverse oplossingswegen worden onder de loep genomen, teneinde na te gaan welke weg in een concreet geval het meest geschikt is.

Bovenstaande voorbeelden illustreren dat er heel wat gebeurt. Het voordeel daarvan is dat mensen in armoede altijd wel ergens terecht kunnen voor informatie over en ondersteuning bij ADR, het nadeel is dat zij door het bos de bomen niet meer zien.

5.5. Nieuwe denkpijsten

Van verschillende kanten beluistert men pleidooien voor een multidisciplinair onthaal. Hensen pleit voor een multidisciplinaire aanpak van de problemen; waarbij de welzijnssector de toegang tot justitie en rechtshulp vergemakkelijkt, maar waarbij ook vanuit justitie meer aandacht wordt besteed aan doorverwijzing naar de hulpverlening.⁵⁷⁶ Ook in het groenboek met aanbevelingen voor justitie wordt gepleit voor een multidisciplinair onthaal. Het voorstel is om in zo een onthaal te voorzien in het gerechtsgebouw van elke afdeling van een provinciale rechtbank. Burgers kunnen er gratis met al hun juridische vragen terecht voor een eerste advies en/of een gepaste doorverwijzing. Dit onthaal fungeert als een vast aanspreekpunt voor de burger, waar alle informatie over justitie en de hulpverlening wordt gebundeld. De onthaalmedewerkers hebben een sterke kennis van de juridische en sociale kaart. Binnen dit onthaal kunnen burgers ook inlichtingen krijgen over de niet-justitiële manieren om een oplossing voor bepaalde geschillen te vinden en ter zake adequaat worden doorverwezen.⁵⁷⁷ Het idee van een multidisciplinair onthaal verdient op zich alleszins bijval, zeker voor mensen in armoede die dikwijls met een veelheid aan problemen te kampen hebben. Welke vorm dit onthaal moet aannemen, wat het inhoudt en of de rechtbank de meest geschikte locatie is moet dan nader worden bekeken.

Voor het louter informeren van de rechtzoekende is al gedacht aan een kosteloze, verplichte individuele of collectieve informatiesessie. In het verleden werden pogingen ondernomen om deze via regelgeving in te voeren, maar zonder succes.⁵⁷⁸ Tom Wijnant is voorstander van het wettelijk invoeren van een verplichte, voorafgaandelijke (voor de opstart van een procedure), gratis, individuele, op de zaak toegespitste informatiesessie tijdens dewelke speciaal daartoe opgeleide professionals (trajectkeuze-informanten) informatie verstrekken over de verschillende mogelijke oplossingstrajecten (rechtspraak en de verschillende vormen van ADR). Er dient in

575 W. HENSEN, *Gerechtelijke bemiddeling. Knelpunten en mogelijkheden*, Brugge, Die Keure, 2018, 311-315; S. RAES, *Minnelijke schikkingen in de familierechtbank. Een empirisch-juridische evaluatie*, Wolters Kluwer, Mechelen, 2021, 203-205.

576 W. HENSEN, *Gerechtelijke bemiddeling. Knelpunten en mogelijkheden*, Brugge, Die Keure, 2018, 103.

577 OP.RECHT.MECHELEN, *Stadsfestival 2016-2018, Groenboek. 15 voorstellen voor een betere justitie*, 31 (<http://www.rechtbankeersteaanlegantwerpen.be/images/folders/groenboek.pdf>).

578 Zie hierover: T. WIJNANT, *Voorstellen tot optimalisering van bemiddeling in België met focus op een faciliterende rol van de advocatuur (doctoraal proefschrift)*, Gent, UGent, 2020, 373-381.

uitzonderingen te worden voorzien.⁵⁷⁹ Dit idee van een verplichte informatiesessie is interessant, maar indien mensen al een beroep zouden hebben gedaan op een trajectkeuzebegeleidingsdienst (zie hierna), waar zij normaal de vereiste informatie hebben gekregen, is een bijkomend informatiemoment wellicht van het goede teveel.

Tom Wijnant pleit ervoor om meer eenheid te brengen in het bestaand aanbod aan bemiddelingspermanenties en trajectbemiddeling. Hij is voorstander van kosteloze trajectkeuzebegeleidingsdiensten. Een onafhankelijke en onpartijdige trajectkeuzebegeleider, met name een erkende (aspirant) bemiddelaar die een uniforme opleiding inzake trajectkeuzebegeleiding volgde, gaat met de partijen in gesprek over mogelijke oplossingswegen, waarbij de gelijkwaardigheid van de verschillende trajecten het uitgangspunt is. De trajectkeuzebegeleider zet bemiddelingsvaardigheden in en tracht de partijen ertoe te brengen om in onderling overleg tot een gezamenlijke trajectkeuze te komen. Daartoe dient voldoende tijd uitgetrokken (bv. drie uur). De trajectkeuzebegeleidingsdiensten worden ondergebracht op een neutrale locatie, buiten de rechtbank. Deelname is in principe vrijwillig, maar onder bepaalde voorwaarden zou de rechter de trajectkeuzebegeleiding moeten kunnen verplichten, tenzij alle partijen daartegen gekant zijn.⁵⁸⁰ De mogelijke introductie van trajectkeuzebegeleidingsdiensten is een aantrekkelijk denkspoor. Het zou evenwel interessant zijn om in dit systeem duidelijk te kiezen voor een meer multidisciplinaire aanpak, zodat men mensen in armoede indien nodig ook in de richting van de hulpverlening kan sturen.

Wat dit laatste betreft, de multidisciplinaire insteek, verdient het voorstel van Wendy Hensen onze aandacht. Zij is er voorstander van om binnen de rechtbank neutrale, multidisciplinaire trajectbegeleidingsdiensten op te richten (participatief multidoor justitiemodel). In een vroeg stadium van de procedure moeten de rechtzoekenden verplicht deelnemen aan een trajectbegeleiding (automatische trajectbegeleiding). Van een professionele trajectbegeleider (geen rechter) die een specifieke opleiding volgde, krijgen zij informatie over de verschillende mogelijke oplossingstrajecten (rechtspraak en ADR), en de voor- en nadelen ervan. Alle trajecten worden als gelijkwaardig aanzien, het komt er op aan het meest passende oplossingstraject te vinden voor elk geschil. Het is de bedoeling dat de betrokkenen autonoom kiezen voor een bepaald traject, maar als zij het niet eens worden zal de trajectbegeleider zelf een bindend voorstel doen in die zin dat de betrokkenen minstens één sessie van dit traject moeten doorlopen. Deze trajectbegeleiding kan tevens als doorverwijskanaal fungeren naar andere vormen van hulpverlening, zoals sociale hulp en psychologische bijstand. Daarom moet een trajectbegeleidingsdienst worden samengesteld uit een multidisciplinair team van mensen met praktijkervaring. Deze trajectbegeleiding binnen de rechtbank komt niet in de plaats van eerstelijnsbijstand en advies over ADR die zich situeren vóór het inleiden van de procedure. De idee is dat mensen ook na het inleiden van een procedure nog baat kunnen hebben bij informatie over de verschillende oplossingstrajecten, bijvoorbeeld omdat ze zich bedenken of omdat

579 T. WIJNANT, *Voorstellen tot optimalisering van bemiddeling in België met focus op een faciliterende rol van de advocatuur* (doctoraal proefschrift), Gent, UGent, 2020, 383-390 en 660.

580 T. WIJNANT, *Voorstellen tot optimalisering van bemiddeling in België met focus op een faciliterende rol van de advocatuur* (doctoraal proefschrift), Gent, UGent, 2020, 413-419 en 660.

de rechter ADR suggereert.⁵⁸¹ Volgens Hensen moet worden verhelderd hoe het buitengerechtelijk aanbod zich verhoudt t.o.v. het onthaal binnen justitie. Het kan niet de bedoeling zijn dat vanuit de rechtbank de dienstverlening of doorverwijsfuncties van andere instanties (prejustitieel onthaal) overgenomen worden. De buitengerechtelijke voorzieningen bereiken reeds bepaalde doelgroepen, zoals kwetsbare burgers. Deze worden zelfs eerder bereikt via sociale hulpverleningskanalen zoals OCMW's en CAW's. Gerechtsgebouwen zijn onvoldoende laagdrempelig om als centraal aanmeldpunt te fungeren voor alle conflictpartijen.⁵⁸² De insteek van Wendy Hensen biedt veel perspectief. Het zou evenwel nog beter zijn indien de partijen in een vroeger stadium een beroep zouden kunnen doen op zo'n trajectbegeleiding, dus vooraleer zij zich tot de rechtbank wenden. Wanneer de partijen gebruik zouden hebben gemaakt van een dergelijke trajectbegeleiding zou het voor de rechter mogelijk moeten zijn om hen daar toch nog verplicht naartoe te sturen indien hij van oordeel zou zijn dat een alternatieve aanpak zinvol is. Zoals Hensen terecht aanstipt kan de trajectbegeleiding niet in de plaats komen van het bestaand aanbod (bv. OCMW's en CAW's) waar mensen in armoede al mee vertrouwd zijn en die overigens over expertise beschikken op het vlak van armoedeproblemen. Wel verdient het aanbeveling om vanuit het bestaand aanbod, en vooral dan vanuit de OCMW's, in de gevallen waar dit een meerwaarde biedt, mensen in armoede door te verwijzen naar trajectbegeleiding en hen hierbij actief te ondersteunen.

5.6. De Nederlandse aanpak

Iedere Nederlandse rechtbank beschikt over een mediationfunctionaris of zelfs een mediationbureau bestaande uit meerdere mediationfunctionarissen. Deze bekijken samen met de burger of een zaak zich leent voor bemiddeling, bieden ondersteuning bij het doorverwijzen naar bemiddeling en regelen eventueel een eerste afspraak bij een bemiddelaar.⁵⁸³ De partijen kunnen zich op voorstel van de rechter tot de mediationfunctionaris wenden, maar zij kunnen dat ook uit eigen beweging doen. De dienstverlening is gratis, maar een nadeel is dat enkel wordt onderzocht of bemiddeling een geschikte piste is.

Burgers die qua inkomen en vermogen onder bepaalde grenzen zitten kunnen steeds terecht bij het juridisch loket (per mail, telefonisch of aan de balie). Daar kunnen zij juridische informatie bekomen, maar worden ook doorverwezen naar een geschikte instantie, zoals een bemiddelaar. Wie over geringe financiële middelen beschikt heeft recht op een 'toevoeging'. Dat betekent dat de overheid de kosten van de bemiddelaar betaalt, zij het dat er ook een eigen bijdrage is, waarvan het bedrag varieert in functie van de financiële mogelijkheden van diegene die op de toevoeging een beroep doet. De bemiddelaar regelt de aanvraag voor de toevoeging.⁵⁸⁴

581 W. HENSEN, *Gerechtelijke bemiddeling. Knelpunten en mogelijkheden*, Brugge, Die Keure, 2018, 315-338.

582 W. HENSEN, *Gerechtelijke bemiddeling. Knelpunten en mogelijkheden*, Brugge, Die Keure, 2018, 347.

583 <https://www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/R020-Mediation-naast-rechtspraak.pdf>

584 <https://www.juridischloket.nl/>

6. Opleidingen en ADR-friends

Het is van groot belang dat (pro-deo) advocaten en magistraten opleidingen krijgen die hen toelaten een beter zicht te krijgen op de leefwereld en de problemen van personen in armoede. Het is wenselijk daarbij ook organisaties te betrekken die opkomen voor de belangen van mensen in armoede. Zonder opleiding is het voor juridische professionals vaak moeilijk om het gedrag van mensen in armoede te begrijpen. Zo een opleiding is relevant om mensen te adviseren over ADR, hen te helpen bij de trajectkeuze en hen bij te staan tijdens het ADR-traject.⁵⁸⁵ Vanuit Instituut voor de Gerechtelijke Opleiding wordt al in een opleidingsaanbod voorzien.

Er wordt voor gepleit om pro-deo advocaten een verplichte opleiding over kwetsbaarheid en armoede te laten volgen.⁵⁸⁶ Dit idee verdient bijval en het is vanzelfsprekend ook uiterst relevant wanneer advocaten mensen in armoede adviseren over en bijstaan tijdens ADR.

Een ander interessant denkspoor is dat van de “*ADR-friends*”, naar analogie met de “*Litigation friends*”. Deze “*Litigation friends*” zijn ervaringsdeskundigen die samen met de rechtzoekenden naar de rechtbank gaan om hen op hun gemak te stellen.⁵⁸⁷ Het zou interessant zijn om mensen ook tijdens ADR-trajecten ondersteuning te bieden (ADR-friends).

7. Beleidsaanbevelingen

1. De eerstelijnsbijstand (eerste informatie en advies, doorverwijzing naar geschikte instantie) dient multidisciplinair te zijn. Mensen in armoede hebben vaak te maken met diverse problemen (werkloosheid, schulden, gezondheidsproblemen, ...), zodat een veelzijdige aanpak wenselijk is.
2. De eerste uitdaging bestaat erin om mensen in armoede voldoende te informeren over en bij te staan bij de keuze voor het meest geschikte oplossingstraject, dat wil zeggen het traject dat het best bij hun probleem en hun situatie past, en hun voorkeur geniet. Het is nuttig om voor het gehele land in een uniform systeem van trajectkeuzebegeleidingsdiensten te voorzien. Deze richten zich niet specifiek tot mensen in armoede, maar zijn er voor alle burgers. Door hun multidisciplinaire samenstelling, in het bijzonder door de aanwezigheid van een of meerdere hulpverleners met expertise in armoedeproblemen, kunnen

585 Zie in die zin J.M. PICARD en J. FIERENS, “*L'accès au juge des personnes précarisées ou en situation de pauvreté (après l'arrêt 77/2018 de la Cour constitutionnelle)*”, JT 2019, (734) 740; S. GIBENS, B. HUBEAU, S. PARMÉNTIER, J. VAN HOUTTE en V. VERBIST, *De wereld van het recht voor de burger*, Koning Boudewijnstichting, KULeuven, UAntwerpen, 54.

586 S. GIBENS, B. HUBEAU, S. PARMÉNTIER, J. VAN HOUTTE en V. VERBIST, *De wereld van het recht voor de burger*, Koning Boudewijnstichting, KULeuven, UAntwerpen, 54.

587 S. GIBENS, B. HUBEAU, S. PARMÉNTIER, J. VAN HOUTTE en V. VERBIST, *De wereld van het recht voor de burger*, Koning Boudewijnstichting, KULeuven, UAntwerpen, 54.

zij mensen in armoede op een veelzijdige wijze informeren over de bestaande oplossingstrajecten en hen ondersteunen in de keuze van een bepaald traject. De ondersteuning is gratis, individueel en toegespitst op de zaak. Veelzijdige informatieverstrekking houdt in dat mensen niet alleen juridische informatie krijgen, maar ook informatie over het hulpverleningsaanbod om andere (niet juridische) problemen aan te pakken. Mensen in armoede worstelen vaak met diverse problemen (werkloosheid, schulden, gezondheidsproblemen, ...), zodat een veelzijdige aanpak zich opdringt. Het juridisch probleem of geschil geraakt doorgaans niet duurzaam opgelost als onderliggende of aanverwante problemen blijven liggen. De juridische en sociale sector dienen hier de handen in elkaar te slaan met het oog op een integrale aanpak. Dit laat ook toe om meer preventief te werken.

Juridische professionals zoals advocaten, gerechtsdeurwaarders en rechters zijn nu al verplicht om mensen te informeren over en te sensibiliseren voor alternatieve conflictoplossing, en binnen het kader van die opdracht kunnen zij mensen in armoede verwijzen naar trajectkeuzebegeleidingsdiensten wanneer dat een meerwaarde zou bieden.

Het bestaand aanbod aan informatieverstrekking, opvang en hulpverlening in CAW's, OCMW's en sociale centra dient te blijven bestaan. Daar is niet alleen heel wat expertise aanwezig m.b.t. mensen in armoede, bovendien zijn deze voorzieningen bij deze doelgroep relatief goed bekend en een eerste aanspreekpunt. Wel verdient het aanbeveling dat deze voorzieningen indien nodig mensen in armoede verwijzen naar trajectkeuzebegeleidingsdiensten.

Om budgettaire redenen is het wellicht niet wenselijk om ook binnen de rechtbanken in (bijkomende) trajectkeuzebegeleidingsdiensten te voorzien. Wanneer de rechter of de partijen van oordeel zijn dat een alternatief oplossingstraject misschien toch nog tot de mogelijkheden behoort, kunnen de partijen altijd worden doorverwezen naar trajectkeuzebegeleidingsdiensten.

3. Veel vormen van ADR zijn zo opgevat dat ervan uit wordt gegaan dat gelijkwaardige partijen die zich bewust zijn van hun juridische positie op een vrije en autonome manier onderling een oplossing uitwerken voor hun conflict. Voor mensen in armoede is die gelijkwaardigheid vaak een fictie. Bovendien zijn zij zich niet altijd bewust van hun rechten of niet bij machte om er voor op te komen. Dit betekent dat oplossingstrajecten waarbij een neutrale, deskundige derde (bv. een rechter, een ombudsdienst) die tot op zekere hoogte meewerkt aan de inhoud van de oplossing, oog heeft voor de rechten van de partijen en de evenwichtigheid van de akkoorden bewaakt, doorgaans de voorkeur verdienen. Dit is des te meer het geval indien zij gratis of tegen een gering tarief werken. Daarom bieden de volgende oplossingstrajecten een aantrekkelijk perspectief voor mensen in armoede:
 - a. De preliminaire poging tot minnelijke schikking bij de rechter, die plaats vindt voorafgaand aan een eventuele gerechtelijke procedure, is over het algemeen een zeer geschikte vorm van ADR. Zij is gratis, relatief laagdrempelig, en gaat met weinig formaliteiten gepaard.

Minnelijke schikkingen worden begeleid en tot op zekere hoogte gestuurd door een rechter die dankzij zijn juridische en andere expertise het evenwicht tussen de partijen kan bewaken. Hoewel de rechter zich neutraal opstelt kan hij op een objectieve manier de aandacht er op vestigen dat voorgestelde oplossingen vanuit juridisch oogpunt ongunstig zijn voor een partij. Door objectieve juridische informatie te verschaffen (over de stand van de wetgeving en de rechtspraak) kan hij er voor zorgen dat een partij beter op de hoogte is van haar rechtspositie, zodat zij met een grotere juridische kennis van zaken al of niet instemt met een akkoord. Zeker i.g.v. schuldenproblematiek biedt de minnelijke schikking aantrekkelijke perspectieven. Het verdient aanbeveling dat OCMW's hier een grotere rol spelen en dat zij de schuldenaar tijdens de minnelijke schikking kunnen bijstaan of vertegenwoordigen.

De minnelijke schikking blijft ook na het opstarten van de gerechtelijke procedure een interessant alternatief, hoewel dan reeds kosten zijn gemaakt. In familiezaken verdient het aanbeveling om meer gebruik te maken van de Kamers voor Minnelijke Schikking. Een nadeel van de minnelijke schikking en de kamers voor minnelijke schikking is dat rechters over weinig tijd beschikken, waardoor er niet diepgaand kan worden ingegaan op het geschil. Wanneer er ernstige relationele, emotionele en communicatieve problemen zijn tussen de partijen zal een minnelijke schikking niet altijd leiden tot een duurzame en gedragen oplossing, zelfs al wordt er formeel een akkoord bereikt. De reden is dat de werkelijke problemen niet zijn aangepakt, zodat de gemaakte afspraken niet worden nagekomen of er al snel nieuwe problemen opduiken. Voor ingewikkelde, geëscaleerde conflicten vormt bemiddeling een betere piste. Maar als de conflicten eerder zakelijk zijn, bv. het uitwerken van een afbetalingsplan voor schulden, is een minnelijke schikking een goede oplossing. Om voor de minnelijke schikkingen meer tijd uit te trekken zou veelvuldiger een beroep kunnen worden gedaan op plaatsvervangende rechters of ere-magistraten.

- b. Voor het aanpakken van conflicten met de overheid zijn ombudsdiensten zeer geschikt (diensten voor institutionele bemiddeling).
 - c. Voor conflicten waarmee men te maken krijgt in de hoedanigheid van consument vormen de consumentenombudsdienst en de zogenaamde gekwalificeerde entiteiten een aantrekkelijke piste.
 - d. In de strafrechtelijke sfeer bieden de bemiddeling in strafzaken en de herstellbemiddeling tussen dader en slachtoffer een aantrekkelijk perspectief. Zij zijn gratis, deskundig ondersteund en kunnen ertoe leiden dat iemand hetzij een strafblad vermijdt, hetzij een maatregel onder voorwaarden of een lichtere maatregel oploopt.
4. Bemiddeling biedt veel voordelen, maar voor mensen in armoede zitten er ook nadelen aan vast. Zij kost geld. Weliswaar kunnen mensen in armoede een beroep doen op rechtsbijstand, maar zij dienen hiervan goed op de hoogte te

worden gebracht en ondersteund in het verrichten van de formaliteiten op dit vlak. OCMW's, CAW's en sociale centra kunnen hier een rol opnemen. Een nadeel is dat slechts een beperkt deel van de bemiddelaars zijn diensten aanbiedt in het kader van de rechtsbijstand.

Bemiddelaars hebben de deontologische plicht het evenwicht tussen de partijen te bewaken, maar tegelijk dienen zij onafhankelijk, onpartijdig en neutraal te blijven. Voor bemiddelingen waarbij een van de partijen in armoede leeft en de andere niet, stelt dit bijzondere uitdagingen. Een van de grote voordelen van bemiddeling is evenwel dat zij een antwoord kan bieden voor ingewikkelde, geëscaleerde conflicten waar de relationele en emotionele verwickelingen groot zijn.

5. Online-ADR is aanbevolen voor zover mensen in armoede ondersteund worden in het gebruik van deze tools (bv. door OCMW's).
6. Voor alle juridische professionals die in aanraking komen met mensen in armoede, alsook voor niet juridisch geschoolde trajectkeuzebegeleiders is een gedegen opleiding over de situatie van mensen in armoede nodig. Beroepsorganisaties en het Instituut voor de gerechtelijke opleiding kunnen dit opnemen, in samenwerking met organisaties die opkomen voor de belangen van mensen in armoede. Op die manier wordt ervaringsexpertise binnengebracht.
7. *“ADR-friends”* kunnen mensen in armoede ondersteunen bij hun trajectkeuze of tijdens een ADR-traject, toch zeker indien zij geen beroep doen op een advocaat. Personeelsleden van OCMW's, CAW's, sociale centra of organisaties die opkomen voor de belangen van mensen in armoede, kunnen deze rol opnemen.
8. Er is verder wetenschappelijk onderzoek nodig om te weten van welke ADR-mogelijkheden mensen in armoede het meest gebruik maken, wat de voor- en nadelen zijn van deze methodes voor mensen in armoede, op welke hindernissen zij botsen om van deze methodes gebruik te maken, en wat er nodig is om deze hindernissen te overwinnen. Bij dit onderzoek is het wenselijk om diepte-interviews te houden en focusgroepen te organiseren met vertegenwoordigers van organisaties die opkomen voor de belangen van mensen in armoede.