

De Lege Portemonnee



**Verhalen van mensen
met weinig centen.**

De 'binnenkant' van de schuldhulpverlening.



INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	p. 3
Inleiding	p. 4
Het Project "De Lege Portemonnee"	p. 6
Schuldhelpverlening: De 'binnenkant'	p. 10
Suggesties	p. 21
Dankwoord	p. 24
Bijlagen	



VOORWOORD

Dit is het verhaal van Peggy, Remy, William, Roger, Suzy, en vele anderen (die liever anoniem wensen te blijven) die ik de voorbije jaren mocht leren kennen. Het is hun verhaal van vechten om rond te komen met een zeer beperkt budget. Een verhaal ook van vechten tegen het vaak stroeve en complexe systeem van schuldhulpverlening in al zijn mogelijke vormen. Anderzijds is het ook een verhaal van dankbaarheid tegenover die schuldhulpverlener die begrip had voor dat vechten en conscentieus zijn taak als schuldbemiddelaar ter harte nam.

Dit is geen wetenschappelijk dossier met enquêtes, cijfers, analyses, statistieken. Het is wel een bundel ervaringen van mensen die dag in dag uit aan den lijve ondervinden wat het betekent in een systeem van schuldhulpverlening te moeten functioneren.

Nu de dossiers van collectieve schuldhulpverlening zijn overgedragen naar de arbeidsrechtbank worden advocaten, die voorheen niet met deze materie te maken hadden, hiermee belast. Deze bundel met getuigenissen kan voor hen verhelderend werken om inzicht te krijgen in wat mensen ervaren wanneer ze een bemiddelaar toegewezen krijgen.

Voor iedere andere lezer kunnen deze getuigenissen aantonen dat schulden hebben niet altijd "hun eigen schuld" is. Eenieder van ons kan verzeild raken in omstandigheden in zijn leven zonder dat hij of zij die zelf gekozen heeft.

We hopen dat deze schat aan ervaringen en suggesties een aanzet kan zijn om beleidsmatig de schuldhulpverlening, zoals ze nu bestaat, kritisch te evalueren en bij te sturen waar nodig en waar mogelijk.

Els Van de Steene
Welzijnsschakels vzw- Sint-Niklaas



INLEIDING

Onlangs stond in de krant, klein in een hoekje, op de achterkant van een groot afscheidswaard aan de pas overleden Yasmine, een artikel met daarin de volgende informatie :

“ In december 2008 stonden 1709 gezinnen op een wachtlijst voor schuldbemiddeling. De gemiddelde wachttijd bedroeg toen vier maanden. Dat blijkt uit een onderzoek van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (VCS). Volgens het VCS ligt het aantal gezinnen dat wacht op schuldbemiddeling in werkelijkheid veel hoger, want vele erkende diensten gebruiken nog geen officiële wachtlijsten. Uit het onderzoek van VCS blijkt ook dat het aantal dossiers in de schuldhulpverlening vorig jaar met 5,7 procent steeg ten opzichte van 2007. De erkende diensten schuldbemiddeling van de OCMW's en CAW's behandelden 60 234 dossiers. Vele diensten voor schuldbemiddeling zitten intussen boven hun maximumcapaciteit en werken met wachtlijsten.”

(De Morgen- vrijdag 26 juni 2009)

Meer mensen zullen beroerd geweest zijn om de plotse dood van de Vlaamse zangeres dan om de inhoud van dit kleine artikel. Toch bepaalt schuldbemiddeling het leven van zovele mensen in die mate, dat mens-waardig leven soms moeilijk, zo niet onmogelijk gemaakt wordt.

In beide gevallen zien we hetzelfde fenomeen de kop opsteken: de collectieve beroering als uiting van een solidair gedragen verdriet of verontwaardiging luwt even snel als het opgekomen is. Het zijn de mensen die er van dichtbij bij betrokken zijn die er nog dagen, maanden, jaren nadien mee te kampen hebben.

Maanden op een wachtlijst staan om een dossier van schuldbemiddeling te kunnen opstarten is één zaak. Jaren in schuldbemiddeling zitten en geen einde zien aan de aflossing ervan of in het ongewisse gelaten worden over de stand van zaken is een andere.

De volgende bladzijden nemen u mee in het relaas van vele mensen die gedurende anderhalf jaar maandelijks samengekomen zijn om hun ervaringen rond leven met een laag inkomen en schuldhulpverlening samen te leggen en suggesties te formuleren.

In een eerste deel maakt u kennis met het project “De Lege Portemonnee”: zijn ontstaansgeschiedenis, het verloop en de inhoud van de activiteiten, het streefdoel.

In een tweede deel kijken we naar de binnenkant van mensen met een laag inkomen. We raken de pijnpunten aan die vanuit de getuigenissen naar voor kwamen. We illustreren ze met bijkomende informatie vanuit de activiteiten die we hierrond organiseerden.

In een derde deel blikken we vooruit. We formuleren suggesties en maken plannen voor verdere acties rond deze materie.

Een vierde en laatste deel laat ons toe die mensen te bedanken die het ons mogelijk maakten dit dossiertje te schrijven.



HET PROJECT “DE LEGE PORTEMONNEE”

I. Hoe het ontstond

2007...Tijdens de contactmomenten bij de toen nog maandelijkse voedselbedeling luisteren we zoals gewoonlijk naar wat mensen bezighoudt: de zorgen om de kinderen, de zoektocht naar een andere woning, de zoveelste rekening die moeilijk kan betaald worden,... Wanneer iemand zijn nood klaagt over zijn schuldbemiddelaar die maar niet te bereiken is raakt het gesprek geanimeerd en brengt het ene verhaal het andere met zich mee. Opvallend is hoe bij verschillende groepen in de stad telkens dezelfde verhalen opduiken... Ik vraag aan enkele betrokkenen of ik hun getuigenis mag optekenen.

November 2007. De soep en het brood staan klaar. Enkele mensen die van dichtbij betrokken zijn met enige vorm van schuldhulpverlening steken de hoofden bij elkaar en brainstormen rond het idee om een project op te starten waarin ervaringen met en info over de schuldenproblematiek in al zijn facetten elkaar zullen afwisselen... De Lege Portemonnee is geboren.

Ondertussen is er contact gelegd met twee andere verenigingen waar armen het woord nemen, Sivi in Gent en Centrum Kauwenberg in Antwerpen. Ook zij hebben met mensen rond de tafel gezeten en ook zij hebben een bundel met ervaringen en suggesties. Er worden voorzichtige plannen gesmeed om hiermee zeker nog iets te doen.

Januari 2008. We gaan van start. Gedurende een jaar – uiteindelijk verlengd tot anderhalf jaar – plannen we maandelijkse bijeenkomsten. In gespreksgroepen wisselen we ervaringen uit, spelen info door, luisteren naar getuigenissen, ontvangen professionelen die vanuit hun positie de materie toelichten.

Maart 2008. Samen met het inloopcentrum Den Durpel, dat verder zal instaan voor logistieke ondersteuning van dit project, dienen we een aanvraag in bij het stadsbestuur voor subsidiëring van onze Lege Portemonnee, en we krijgen snel daarna een positief antwoord. Deze financiële ondersteuning biedt ons de mogelijkheid niet louter te blijven steken bij eigen ervaringen maar ook professionele informatie aan te reiken.

Augustus 2009. De opstart van een eigen locatie, 'De Springplank', heeft het proces een beetje vertraagd, maar uiteindelijk is het gelukt. Een schat aan ervaringen, suggesties en informatie ligt gebundeld voor u klaar.

Ondertussen zijn de eerste concrete plannen gesmeed om samen met Centrum Kauwenberg en andere betrokken partners een forumdag te organiseren in het najaar om de problematiek onder de publieke aandacht te brengen.

Aan de beleidsvoerders nu om met die ervaringen aan de slag te gaan om de schuldhulpverlening op een mens-, en vooral leef-waardige manier te (blijven) organiseren.

II. De activiteiten.

Trouw aan onze visie van een vereniging waar armen het woord nemen waren het de betrokken personen zelf – zoals hiervoor reeds vermeld - die bepaald hebben wat zij in dit project wilden verwezenlijkt zien. Leren omgaan met een beperkt budget, weten hoe je schulden kan voorkomen (door bv. de risico's van kredietkaarten te leren kennen), de verschillende vormen van schuldhulpverlening leren kennen, ... Het waren de items die zeker aan bod moesten komen en waarvoor liefst zoveel mogelijk mensen konden bereikt worden.

Dit alles werd in een jaarprogramma gegoten met maandelijkse activiteiten:

- Januari: "Creatief met weinig centen" – een discussiespel
- Februari: "De budgetplanner": Wat is dat? + Doe mee aan de grote uitdaging.
- Maart: Uitwisseling ervaringen met de budgetplanner
- April: Hoe orden ik mijn huisadministratie? (facturen,..)
- Mei: Uitwisseling ervaringen met huisadministratie
- Juni: Een uitstap....

- September: Info rond de drie vormen van schuldhulpverlening
- Oktober: Schuldhulpverlening: uitwisseling van ervaringen en formuleren van voorstellen
- November: Kopen op krediet... hoe een deurwaarder voorkomen
- December: Een creatieve verrassing...

A. Creatief met weinig centen.

In een eerste bijeenkomst speelden we een discussiespel, "Creatief met weinig centen", als opwarmer van dit project.

" Op straat vind je een briefje van 50 euro. Wat zou je ermee doen? "

" De afbetaling van de tv is afgelopen, waardoor er maandelijks een budget van 25 euro vrijkomt. Koop je iets nieuws op krediet? "

" Door budgetbegeleiding leer je beter je plan trekken. Akkoord of niet? "

Het zijn slechts enkele van de vragen waarbij stilgestaan werd, naast enkele doe-opdrachten.

De belangrijkste conclusies die we uit dit spel konden trekken waren de volgende:

1. Creatief moet je zijn met de lage uitkeringen die mensen op dit moment krijgen. Het optrekken van de laagste uitkeringen tot minstens de armoedegrens (en liefst erboven) is een must.
2. Door dat beperkte budget ben je vaak aangewezen op tweedehands, op wat je krijgt van mensen, met vaak de onderliggende toon "dat je daar maar tevreden mee moet zijn". Anderen kopen toch ook graag eens iets nieuws? Ook mensen met een beperkt budget gunnen zichzelf graag iets. Het geeft hen dat kleine tikkeltje zelfvertrouwen dat vaak reeds zo ver te zoeken is.
3. Als mensen door hun beperkt budget moeten besparen op uitgaven, zullen ze vaak nog bekribbelen op uitgaven die door velen als noodzakelijk en gezond worden beschouwd: vlees, verse groenten, vers fruit...
4. Als er toch eens een extraatje uit de bus valt, dan is het eerste wat men ermee aanschaft extra voeding en vooral: uitgaven voor de kinderen.
5. Leven met een beperkt budget : het is vaak OVERleven.

B. De budgetplanner.

In een tweede bijeenkomst leerden we het boekje ' De budgetplanner' kennen, een initiatief van CAW Visserij in Gent, OCMW Antwerpen, Overleg Schuldenlast, met de medewerking van VZW 't Vergiet (Gent), Recht-op (Antwerpen), VZW verbruikerssateljee (Brussel).

Het is een methode om een overzicht te krijgen van zowel je dagelijkse, maandelijkse als trimesteriële en jaarlijkse uitgaven. Via de gegevens van een fictief personage vulden mensen hun uitgaven in, en bekeken ze hoeveel geld ze op het einde van de maand overhielden, of tekort kwamen.

Enkelen namen de uitdaging aan om gedurende een maand hun eigen uitgaven te noteren in een budgetplanner. De maand nadien kwamen zij terug samen om hun bevindingen met elkaar te delen. Na het afwegen van voor- en nadelen van de budgetplannermethode, trok men als belangrijkste conclusie dat het zicht hebben op wat je uitgeeft de basis is van een goed geldbeheer.

C. De huisadministratie

Rekeningen. We zien ze liever niet in onze brievenbus vallen maar ze blijven een realiteit. Voor mensen met een laag inkomen is dit niet anders.

Ook andere correspondentie die deel uitmaakt van een huishouding komt toe bij de deelnemers aan dit project. Het is echter niet voor iedereen evident om hierin wat orde te scheppen, duidelijk zicht te hebben op hoelang documenten moeten bijgehouden worden, de inhoud en de bedoeling begrijpen van sommige documenten, enz.

Om hierin wat klaarheid te scheppen nodigden we Mw. Jenny de Puyseleir uit, leerkracht economie aan het T.I. St-Carolus in Sint-Niklaas. Zij lichtte op eenvoudige en klare wijze een methode toe om de berg aan administratie beetje bij beetje te bedwingen. Gewapend met een klasseermap in de hand trokken de deelnemers naar huis om met volle moed de eigen papierberg onder controle te houden.

D. De beloofde uitstap

Dat we trouw blijven aan onze visie van vereniging waar armen het woord nemen bleek zelfs bij het bepalen van de uitstap in het kader van dit project. Remy, één van de deelnemers, gaf de hint dat een uitstap naar Gent in de zomervakantie wel leuk zou zijn... De laatste dag van de Gentse Feesten heet immers niet voor niets “de dag van de lege portemonnees”. Na wat bladeren in de programmatie konden we een gevarieerd programma aanbieden, waarbij zowel de kinderen als de volwassenen aan hun trekken kwamen. 28 mensen keerden om 21u moe maar tevreden (en bovendien verbrand!) naar huis terug.

E. Schuldhulpverlening

Dit luik bestond uit twee delen: enerzijds de informatie rond de drie vormen van schuldhulpverlening; anderzijds de ervaringen van betrokkenen bij die drie vormen. De informatie werd ons gegeven door een advocate die zelf als schuldbemiddelaar is aangesteld in dossiers van collectieve schuldenregeling. Ook de werkwijze van een deurwaarder werd kort toegelicht.

De ervaringen, positieve én negatieve, werden verteld door mensen zowel in als reeds uit een schuldenregeling.

Goede communicatie werd als belangrijke factor naar voor geschoven in het welslagen van een schuldenregeling tussen bemiddelaar en betrokkene. Andere conclusies kunt u verderop lezen in deel III (suggesties).

III. Het streefdoel

We grijpen even terug naar een paar zinnen uit deel I: ‘Hoe het ontstond’:

“ Wanneer iemand zijn nood klaagt over zijn schuldbemiddelaar die maar niet te bereiken is raakt het gesprek geanimeerd en brengt het ene verhaal het andere met zich mee. Opvallend is hoe bij verschillende groepen in de stad telkens dezelfde verhalen opduiken...”

Dit was de ervaring die wij als begeleiders van de vereniging meemaakten: zovele verhalen, zoveel gelijkaardige gevoelens van onmacht, gelatenheid, moedeloosheid. Wij konden hier niet langer aan voorbijgaan. Wij wilden de stem van deze mensen laten klinken buiten de muren van onze vereniging. We wilden dat de buitenwereld zou weten wat er goed is aan het systeem, maar vooral wat er fout loopt vanuit de beleving van de betrokkenen. We wilden dat beleidsvoerders zouden weten wat er omgaat bij mensen die in schuldhulpverlening verzeild geraakt zijn, en waar iets kan veranderen aan het bestaande systeem.

Daarom deze verhalen, gebundeld als getuigenis, maar evengoed als oproep om hiermee verder aan de slag te gaan. Onze mensen staan klaar om mee na te denken over verderop voorgestelde suggesties. Zij wachten enkel nog op een uitnodiging...



SCHULDHULPVERLENING: **DE BINNENKANT**

In dit project kwamen de verschillende vormen van schuldhulpverlening aan bod: budgetbeheer, bewindvoering, budgetbegeleiding, collectieve schuldenregeling. Het verschil tussen deze 4 vormen is heel eenvoudig na te gaan bij de diensten die hierbij betrokken zijn zoals CAW en OCMW. U vindt hierover trouwens ook informatie in de bijlage achteraan. Dit is echter de formele kant van het onderwerp, de zogenaamde 'buitenkant'.

De 'binnenkant', dat is wat mensen die in één van deze vormen ingeschakeld zijn, dagelijks ervaren, beleven, voelen, denken. Die binnenkant wordt hieronder door middel van getuigenissen geïllustreerd.

Via een stellingenspel konden de deelnemers aan dit project uiting geven aan hun ervaringen met schuldhulpverlening. Op een paar vellen papier stonden een aantal veelgehoorde uitspraken genoteerd. Met een kleursticker konden de deelnemers die uitspraken aanduiden waarin zij zich zeer sterk herkenden.

De uitspraken waren de volgende:

- Het zwaarste van heel de situatie vind ik het schaamtegevoel. Je moet je als een klein kind steeds verantwoorden voor uitgaven die je wil maken. Je kan niet zelfstandig over je geld beschikken.
- Het jaaroverzicht van inkomsten en uitgaven en afbetaalde schulden is niet altijd even duidelijk. Eigenlijk weet ik niet goed wat er allemaal al afbetaald is.
- Hoe lang ik nog in die schuldenregeling zit? Ik heb er geen flauw idee van.
- Wanneer ik af en toe interimwerk doe komen er tijdelijk meer inkomsten binnen dan wanneer ik stempel. Toch gaat mijn schuldaflossing hierdoor niet sneller vooruit. Waarom zou ik dan nog gaan werken?
- Het is met zo weinig leefgeld per week zo moeilijk om budgetbeheer vol te houden.
- Eigenlijk is die schuldenregeling wel gemakkelijk. Ik hoef me van al mijn rekeningen en schulden niets aan te trekken.

- De keuze om budgetbeheer stop te zetten is niet zo vanzelfsprekend. Ik heb schrik om het weer alleen te moeten beredderen.
- Mensen moeten niet klagen over schuldenregeling. Als ze zich houden aan de gemaakte afspraken verloopt die periode vlot.

De uitspraken die het meest beplakt werden met kleurstickers waren de uitspraken over :

1. het schaamtegevoel
2. het jaaroverzicht
3. zich houden aan afspraken

Het viel ons op dat zowel een positieve als een negatieve kant naar voor kwam bij de meest gekozen uitspraken. We lichten ze nu beide toe.

I. Positieve aspecten

“Ik kijk tevreden terug op die periode van budgetbeheer en wel om verschillende redenen.

Vooreerst kreeg ik wekelijks mijn leefgeld. Deze periode was niet te lang zodanig dat ik het goed kon overzien wat haalbaar was en wat niet.

Ik kreeg op elk moment dat ik het vroeg een overzicht van reeds betaalde facturen en van schulden die nog moesten afgelost worden. Dit overzicht was altijd heel duidelijk en werd ook steeds goed toegelicht door mijn sociaal assistente.

Zij was ook dagelijks bereikbaar. Ik kon er regelmatig een beroep op doen, en niet alleen voor financiële zaken. Zij werd echt mijn steun en toeverlaat.

Stilaan raakte de schuldenberg afgelost en werd ik langzaamaan voorbereid op het terug zelf beredderen van mijn finances. Zo kreeg ik bv. mijn leefgeld niet meer per week maar per maand. Bepaalde facturen moest ikzelf beginnen betalen, en af en toe kwam er al eens een klein extraatje bij het leefgeld.

Zo leerde ik terug zelf mijn budget beheren. De budgetplanner die ik een maand lang gebruikt had was bovendien een handig hulpmiddel om mijn inkomsten en uitgaven te kunnen overzien. (...)

De keuze om budgetbeheer stop te zetten was niet zo vanzelfsprekend. Blijkbaar had mijn sociaal assistente het er zelf moeilijk mee haar cliënte te lossen.(...)

Alleen jammer dat ik nu niet meer langs kan gaan bij het OCMW. Wat die sociaal assistente voor mij heeft betekend tijdens die periode van budgetbeheer was heel wat meer dan enkel de financiële kwestie. Ook ik zal moeten leren haar te lossen.”

(Anoniem).

Wanneer probleemsituaties in je leven complex worden, en je hoofd zit vol met zorgen en beslommeringen, dan is het een welkome hulp wanneer derden de afbetaling van je schulden op zich nemen. Het is op dat moment een last die van de schouders afvalt. Het comfort dat hiermee soms gepaard gaat is voor sommigen zelfs zo een geruststelling dat het idee van de stopzetting van de schuldhulpverlening vaak angst inboezemt.

Of, zoals iemand zei:

“ Die budgetplanner wil ik wel eens uitproberen, want ik heb schrik om het allemaal terug in mijn eentje te moeten beredderen...”
(Anoniem)

Iemand anders formuleerde het als volgt:

“ Als ik nog steeds alleen ben op het moment dat mijn schulden zijn afbetaald zal ik vragen aan mijn bewindvoerder om de betaling van mijn huishuur en nutsvoorzieningen te blijven opvolgen. Ik ben bang dat dit anders niet in orde komt. Als ik gewoon weet wat ik overheb nadat alle kosten betaald zijn is dit voor mij voldoende.
(R.C.)

Deze laatste uitspraak toont niet alleen aan dat schuldhelpverlening echt een hulp kan zijn. Het legt meteen ook een pijnpunt bloot, nl. de afhankelijkheid van de betrokkene tegenover de schuldbemiddelaar, als automatisch gevolg van de hulpverlening. Bovendien is er de onmacht van sommigen om hun eigen geld te beheren. Een goede voorbereiding op het terug zelfstandig beheren van hun budget als een goede nazorg is zeker noodzakelijk.

Een moeder vond de hele situatie van leven met een beperkt budget eigenlijk wel een goede leerschool voor haar kinderen:

“ Door het feit dat ik met een beperkt budget moet rondkomen, leren mijn kinderen ook dat er voor extraatjes moet gewerkt worden. Zonder werken zul je het niet verkrijgen.”
(Anoniem)

Een ander positief aspect dat toch bij enkelen herkenbaar was had te maken met een goede communicatie tussen schuldbemiddelaar en betrokkene.

“ Waarom steeds dat geklaag over schuldenregeling? Als je je houdt aan de afspraken die de bemiddelaar met je maakt, verloopt alles prima. “
(Fabiola Aelbrecht)

De bedenking hierbij was wel dat je al mondig genoeg moet zijn om vragen te durven stellen aan de bemiddelaar. Sommige bemiddelaars stralen een zodanige bureaucratische houding uit dat zij een afstand creëren tussen henzelf en de cliënten. Vele betrokkenen, die vaak al te kampen hebben met een minderwaardigheidsgevoel, weten niet goed hoe in overleg te gaan met hun bemiddelaar, en voelen zich geïntimideerd.

Jammer genoeg, zoals zal blijken uit de volgende pagina's, waren het dan ook slechts enkelen die van een goede communicatie met hun bemiddelaar konden getuigen.

II. Negatieve aspecten

“ Mijn verhaal begint ongeveer zes jaar geleden. Ik werkte op dat moment als loodgieter bij Sanitair Marc. Ik stelde reeds een tijdje vast dat mijn loon steeds te laat kwam. Na een tijdje werd het duidelijk: de zaak ging failliet. Ik was werkloos. Er volgde een aaneenschakeling van verschillende jobs bij verschillende werkgevers. Eerst werd ik arbeider bij de afvaldienst VLAR in Willebroek, waar ik blauwe vuilniszakken moest sorteren. Vervolgens kon ik via een familielid starten als metser-diender bij aannemer Vermeulen. Door het groeiend drankprobleem van een collega kwamen er echter conflicten met de baas en uiteindelijk werd heel de ploeg, waaronder ook ik, ontslagen.

Hier begonnen de eerste financiële problemen de kop op te steken. Ik kon opnieuw aan het werk; dit keer bij afbraakwerken Blommaert. Hier heb ik drie jaar gewerkt tot ik slachtoffer werd van een arbeidsongeval.

Ik moest het voortaan stellen met een ziekte-uitkering, wat natuurlijk een pak minder was dan mijn inkomen van voordien. De schulden begonnen zich op te stapelen.

Ik had een tijdje voordien reeds informatie ingewonnen bij Meester Van Bogaert voor het afbetalen van toenmalige schulden. Deze had mij doorverwezen naar Meester Van Damme. Het was hij die uiteindelijk een aanvraag tot collectieve schuldenregeling heeft ingediend bij de beslagrechter in Dendermonde.

Meester X () werd aangesteld als schuldbemiddelaar. Hij nam contact op met aannemer Blommaert en ikzelf werd bij hem geroepen. In onderling overleg kwamen we tot de volgende regeling: Meester X ontfermde zich over het betalen van de achterstallige schulden; wij kregen 75 euro per week leefgeld. Op dat moment hadden we één baby. Alle kosten van voeding, kleding, verzorging voor de baby én onszelf moesten we van dat bedrag zien te betalen.*

Het was geen eenvoudige klus, maar aanvankelijk werkte het wel.

Stilaan kregen we echter verscheidene aanmaningen voor achterstallige betalingen. We moesten die telkens bij Meester X afgeven, maar hadden er verder geen zicht op wàt al afbetaald was, laat staan of er al iets afbetaald werd. Als ik er hem over aansprak, belde of mailde, kreeg ik nooit een degelijke uitleg. Mijn vrouw werd er letterlijk ziek van; de onzekerheid was haar te veel.

Stilaan ondervonden we ook andere problemen met onze schuldbemiddelaar. Regelmatig werd het leefgeld niet op tijd gestort, zodat we vaak het weekend moesten overbruggen zonder één euro. Vaak heb ik mijn vader moeten aanspreken om bij te springen; leuk was dit niet. Bovendien moesten we telkens een papier ondertekenen wanneer we leefgeld ontvingen. Dit was echter nooit gedateerd. Van enige controle was dus geen sprake.

Een jaaroverzicht zou ons normaal gezien op de hoogte kunnen brengen van de reeds afbetaalde schulden, en zou ons een idee kunnen geven hoelang we nog in die schuldenregeling moesten zitten. Meestal kregen we dergelijk jaaroverzicht niet, en als we het kregen was het zonder al te veel uitleg en vrij onduidelijk en vaag. Er stonden wel bedragen en rekeningnummers op maar geen vermelding van wie of wat.

Ik begon een dossier aan te leggen van alle mails die ik hem stuurde en de antwoorden die hij op mijn mails gaf. Vaak waren het nietszeggende antwoorden of duurde het verschillende mails lang voor hij antwoord gaf. Stilaan werd deze situatie mij te veel. Ik heb in onderling overleg met de schuldbemiddelaar mijn inkomen terug op mijn rekening laten storten. Ik zorg nu zelf voor de verdere afhandeling van mijn schulden. Via jobcoaching heb ik een examen afgelegd voor stadswerkman en zo kon ik terug aan het werk bij de reinigingsdienst. Het zal nog even duren voor alles weer in orde is maar we hebben althans nu toch de zekerheid dat schulden worden terugbetaald. Ondertussen hebben we vernomen dat op de rechtbank van Dendermonde enkel onze aanvraag tot collectieve schuldbemiddeling gekend is. Elk bewijs van reeds afbetaalde schulden ontbreekt in het dossier.”
(Roger Van der Schueren.)

(*) : Omwille van de wet op de privacy hebben we de naam van deze advocaat hier niet vermeld.

In dit getuigenis alleen al steken een vijftal pijnpunten in de relatie schuldbemiddelaar - betrokkene die we ook in andere getuigenissen terugvonden:

1. geen zicht op de stand van de afbetaling
2. hierbij aansluitend: geen jaaroverzicht, en indien aanwezig, zeer onduidelijk
3. geen duidelijke communicatie
4. leefgeld dat niet op tijd gestort wordt
5. betwistbare administratie

1. 2. Geen duidelijk jaaroverzicht waardoor je geen zicht hebt op de stand van de afbetaling.

Roger vermeldde het reeds in zijn getuigenis : vaak hebben mensen in schuldbemiddeling geen zicht op de afbetaling van hun schulden. Bemiddelaars schermen met het argument “dat ze toch een jaaroverzicht krijgen...” Om te beginnen weten we uit de vele getuigenissen dat je al bij de gelukkigen moet horen om dit overzicht te kunnen bemachtigen. Bovendien zijn de overzichtsdocumenten soms van die aard dat je al onderlegd moet zijn in de materie om te begrijpen waarvoor al die cijfers en codes staan. Als men dan weet dat veel mensen in schuldbemiddeling laaggeschoold zijn door allerlei omstandigheden in hun leven is het niet moeilijk te begrijpen dat deze documenten voor hen als onbegrijpelijk overkomen.

Als voorbeeld hiervan hebben we het eerste blad van een rekeningstaat van Advocaat X gekregen van één van de deelnemers aan De Lege Portemonnee. (zie bijlage) Omwille van de anonimiteit hebben we de naam van de betrokkene overal weggewerkt.

Vragen die onmiddellijk oprijzen bij het bekijken van dit document:

- Bij sommige boekhouddata staat wel een omschrijving maar verder geen bijkomende mededeling. Niemand weet dus waaraan die uitgave besteed is. Bv. ref. 000008, 000011, 000025 en 000029: ‘Loketcheque’ . Door deze cheque is er wel respectievelijk 50 euro, 75 euro, 130 euro en 104 euro uitbetaald maar aan wie en waarvoor is een raadsel.
- In de kolom ‘Tegenpartij’ zien we bij ref. 000014: ‘Diverse schuldeisers’ . Over

- welke schuldeisers gaat het dan concreet? Op deze manier heeft betrokkene geen zicht op de concrete afhandeling van de schulden.
- Sommige omschrijvingen blijven vrij vaag. Het voorbeeld hierboven getuigt hier reeds van. Een ander voorbeeld vinden we bij ref. 000001. In de kolom 'Tegenpartij' zien we staan: 'bijdrage'. Bijdrage waarvoor? Er is 2,50 euro betaald maar niemand weet aan wie of waarvoor.
 - Vage informatie is al vervelend; helemaal géén informatie maakt de zaak alleen maar complexer. Getuige hiervan de ref. 000015 tot en met 000023. In de kolom 'Tegenpartij' worden enkel nog codes vermeld. Geen enkele leek en niet in het minst de betrokkene zelf kan hieruit opmaken over welke schuldeisers het gaat.

3. Geen duidelijke communicatie

In tegenstelling tot de woorden van Fabiola over goede afspraken en een vlot verloop (zie "Positieve aspecten") loopt de communicatie tussen schuldbemiddelaar en betrokkene in een collectieve schuldenregeling vaak mank. Mensen die in budgetbegeleiding bij het CAW of het OCMW zaten waren hierover meestal wel tevreden.

Om deze stroeve communicatie te illustreren kregen we van Roger kopies van enkele mails die hij naar zijn advocaat gestuurd had en het antwoord daarop.

Mail van Roger naar zijn advocaat op 9/2/2006 – 16u33

“ De Heer X. Ik heb voor een woning een papier nodig voor Soveka () en er moet opstaan wat mijn schulden zijn, wat er al betaald is, wat er maandelijks afgehouden wordt voor de schuldeisers. Graag zo snel mogelijk. Alles verloopt vlotjes met de rekeningen(**). Aub, dat papier, stuur het door naar mij via pc. Ik zal het zelf wel printen. Bedankt! “*

Antwoord van de advocaat aan Roger op 9/2/2006 – 21u09

“ Geachte, in bijlage het overzicht van de schuldeisers. Hierop is nog niets betaald. Dit begint pas als de uitspraak van de rechter er is. Ik moet echter vaststellen dat u niks doorstort, in tegenstelling tot al onze afspraken hieromtrent. Gelieve hiervoor het nodige te doen, gezien ik anders verplicht ben de regeling terug in te trekken... Advocaat X.”

Antwoord van Roger aan zijn advocaat op 9/2/2006 – 22u00

*“ Hoe kan ik nu iets storten? Ik moet allemaal rekeningen betalen van de herinneringsbrieven die naar u gestuurd zijn en die jij niet betaald hebt om welke reden ook. Ik heb bijna alles betaald van de rekeningen die toekomen én de rekeningen van het verleden. Ik heb mijn best gedaan; dat kunnen velen niet zeggen. Meer kan ik niet doen. Vanaf als er wat afkan voor de pot stort ik het door. Ik heb maar evenveel leefgeld als wat ik daarvoor van u kreeg. Hoe komt het dat ik het dan wél kan betalen en jij niet? Ik heb al voor de pot gestort; het was niet veel, maar ik heb gedaan wat ik kon. Als je wil dat M. (***) in de kliniek geraakt, doe zo maar verder. Ik heb de brief waarin staat dat ze u contacteerde voor de regeling maar daar heb jij niet eens op gereageerd.(...)”*

Antwoord van advocaat X: Nihil.

Voor alle duidelijkheid : Voor Roger is het niet duidelijk waarom rekeningen niet door de advocaat betaald werden. Zelfs al is er aan de kant van de advocaat een plausibele uitleg dan nog toont dit voorbeeld aan dat de communicatie niet duidelijk is naar de betrokkene toe, en dat zaken dus klaarder en eenvoudiger moeten geduid worden. Is er echter geen reden en is het niet betalen van de rekeningen een nalatigheid van de advocaat, dan zitten we op het terrein van een ander, herkenbaar probleem. Bovendien is het ook jammer dat er op de woedeuitbarsting in de laatste mail van Roger geen antwoord meer kwam van de advocaat. Zelfs al wil hij – terecht- geen polemiek via email voeren, dan nog kon hij Roger uitnodigen voor een gesprek om dit kort toe te lichten, zodat er geen conflict hoefde te zijn. Die uitnodiging is er echter nooit gekomen.

(*) : Het Sociaal Verhuurkantoor van het OCMW.

(**) : Op een bepaald moment heeft Roger de beslissing genomen rekeningen zelf te betalen omdat hij door de vele aanmaningen die hij kreeg het gevoel had dat de advocaat hierin nogal nalatig was.

(***) : Rogers echtgenote.

4. Het leefgeld niet op tijd gestort.

“ Mijn twee dochtertjes zijn op kamp vertrokken. De ouders werd gevraagd zelf in te staan voor het vervoer. Ik wou de rit wel doen, en de ouders van een vriendinnetje dat ik ook zou meevoeren zouden bijdragen in de onkosten voor de benzine. Door omstandigheden lukte dit nu even niet. Ik heb dan zelf de benzine betaald van de 60 euro die ik nog op zak had. Dat bedrag is uiteraard ruim voldoende voor de benzine alleen. Het probleem is echter dat ik met die 60 euro nog anderhalve week moet rondkomen, want de advocaat is met vakantie, en heeft geen extra leefgeld voorzien. Ik weet niet goed hoe ik nu die periode moet overbruggen.”

(Anoniem)

Eenzelfde situatie doet zich ook voor op momenten dat feestdagen op een vrijdag vallen. Normaal krijgen veel betrokkenen hun leefgeld op vrijdag. Wanneer dit echter een feestdag is gebeurt het wel eens dat het geld pas maandag op de rekening staat. Dit betekent 3 extra dagen met slechts het bedrag dat men anders ook maar krijgt voor een week. Voor mensen met een loon is dit meestal geen probleem. Voor mensen die wekelijks moeten rekenen om met hun beperkte leefgeld rond te komen is dit een ramp.

5. Betwistbare administratie

Wanneer documenten door de bemiddelaar worden meegegeven als bewijs van een storting, een betaling, of een andere financiële verrichting, dan moeten deze documenten toch wel de noodzakelijke gegevens bevatten om ze als bewijs te kunnen laten functioneren én om ze verstaanbaar te houden voor de betrokkenen. Anders hebben papieren helemaal geen zin, zeker niet voor mensen voor wie het bijhouden van de huisadministratie vaak al een zware klus is.

De onduidelijke schuldaflossingsdocumenten en de ongedateerde bewijzen van ontvangen leefgeld gaan regelrecht tegen deze regel in.

Ter illustratie van deze pijnpunten nog een ander getuigenis:

“Het samenwerken met de schuldbemiddelaar verloopt tot op vandaag moeizaam. Het jaaroverzicht van inkomsten, uitgaven en eventueel afgehandelde schulden is steeds vrij onduidelijk. Bovendien maakt de schuldbemiddelaar weinig tijd vrij voor verdere uitleg rond dit document. Regelmatig krijg ik aanmaningen van onbetaalde facturen in de bus. Ik moet ze telkens bij de schuldbemiddelaar binnensteken maar nadien heb ik er geen zicht meer op of ze betaald worden of niet. Af en toe neemt een medewerker van het CAW in mijn naam contact op met hem. Eventjes verloopt alles dan weer wat beter, maar al snel is alles weer bij het oude .(...)

Hoe lang ik nog in deze schuldenregeling zit? Ik heb er totaal geen idee van. Maar wat ik nog het ergste vind in heel mijn situatie is het schenden van het recht op privacy. Regelmatig hoor ik van vriendinnen dat mijn schuldbemiddelaar met hen praat over mijn situatie, en bij mij gebeurt net hetzelfde over hen.

(P.V.)

Naast de reeds vijf besproken pijnpunten uit het relaas van Roger kwamen er in het project vele negatieve gevoelens als gevolg van de schuldhulpverlening naar boven.

I. Schaamtegevoel.

Een uitspraak die als de meest herkenbare beschouwd werd tijdens het stellingenspel, naast de uitspraken over praktische regelingen en afspraken, was de uitspraak in verband met het schaamtegevoel.

Enkele getuigenissen:

“(...) Zo leef ik nu reeds een drietal jaar, elke week opnieuw met de vraag hoe rond te komen met dit beperkte budget. Wil ik al eens een extraatje, voor vakantie, voor de hond, of nog maar om nieuwe kleren te kopen, dan moet ik steeds gaan aankloppen bij de bewindvoerder en mij telkens opnieuw verantwoorden voor de aankopen die ik wens te doen. Je voelt je op dat moment soms als een klein kind.(...)”

(R.C.)

“ (...) Vervolgens moest ik vaststellen dat het zwaarste in heel die periode, ondanks de goede begeleiding van het OCMW, toch wel het schaamtegevoel was. Voor alles moest je steeds geld gaan vragen aan de sociaal assistente. Je moest altijd verantwoorden waarvoor je het geld nodig had. Het is zo vernederend. Heel je privé werd daardoor opgegeven. Wat jij misschien een noodzakelijk aankoop vond, werd door haar niet altijd noodzakelijk bevonden. Zo was ik altijd gewoon geweest groenten uit de tuin in te vriezen zodat ik een voorraad had voor de

winterperiode. Ik vond een nieuwe diepvries dan ook noodzakelijk. De sociaal assistente had daar een andere mening over.

Dit alles was ook niet bevorderlijk voor een positief zelfbeeld. Je voelt je als een klein kind dat niet zelfstandig zijn geld kan beheren. Je kon als het ware niet meer zelfstandig beslissen.”(...)

(Anoniem)

“ Mijn zoontje had nieuwe schoenen nodig. Ik vroeg hiervoor geld aan de bemiddelaar. Zijn reactie was: “Heb je dit geld wel nodig?”

Moet ik mijn zoontje dan op blote voeten naar school laten gaan?”

Hetzelfde als je de vraag stelt naar geld voor nieuwe kleren. Ze vragen steeds:

“Heb je dat wel echt nodig?” Ze vragen nooit: “Hoelang draag je die kleren al?”

(P.V.)

“ Telkens ik iets moet vragen aan de bemiddelaar krijg ik een reactie die me de boodschap geeft dat het wel mijn eigen schuld is dat ik in die schulden terecht gekomen ben, en dat ik dus niet te kieskeurig mag zijn. Wanneer snapt die man nu toch eens dat ik dit alles niet zelf gewild heb, maar dat je in je leven soms situaties meemaakt buiten je eigen wil om?”

(Anoniem)

II. Onmacht en kwaadheid

In een krantenartikel van de Gazet Van Antwerpen van 5 december 2008 lezen we het relaas van Stan Leyers, bezoeker van Centrum Kauwenberg in Antwerpen, een collega-vereniging die ook rond schuldhulpverlening een themawerking achter de rug heeft. Stan vertelt het volgende over zijn ervaring met collectieve schuldbemiddeling:

“Dit systeem ontnemt al mijn menselijkheid. Ik werkte als magazijnier. Nooit ben ik in contact gekomen met het gerecht, maar toch word ik gestraft. Genieten van mijn pensioen? Dat zit er niet in. Het recht op zelfbeschikking wordt mij ontnomen. Schuldbemiddeling is keihard en onrechtvaardig. Het moet dringend een menselijke kant krijgen. Ruim de helft van de mensen die in collectieve schuldbemiddeling zitten, klagen dat ze geen inspraak krijgen in hun dossier. Je weet niet wanneer alle schulden zijn afbetaald .Ik probeer van mijn schuldbemiddelaar een overzicht te krijgen van de afbetaling, maar hij geeft dat niet. Ook de mensen van Kauwenberg ondernamen al pogingen, maar zonder succes. Het recht op een volwaardig leven wordt mensen met schulden ontnomen. Je hebt geen enkele trots meer. Iemand anders bepaalt je leven.”

Onmacht speelt ook mee in de houding van de ouders tegenover hun kinderen. Volwassenen weten waarom die schulden er gekomen zijn - en dit ligt niet altijd binnen hun eigen verantwoordelijkheid ! - en waarom er gedurende een lange tijd maar weinig leefgeld voorhanden is. Kinderen verstaan dit niet altijd goed. Hun vriendjes krijgen zoveel, en mogen zoveel. Waarom kan dit bij hen niet?

“ Het doet pijn als je je tieners steeds zaken moet ontzeggen die jongeren op hun leeftijd nu eenmaal graag doen: uitgaan, hun liefje trakteren,...Ik zorg er dan ook voor dat mijn kinderen zoveel mogelijk het ‘gewone’ leven van een tiener kunnen leiden. Als het moet ontzie ik mezelf dan maar weer iets. Ik stel wel vast dat mijn kinderen dit enorm waarderen.”
(G.S.)

III. Ontmoediging

De grootste wens die mensen in schuldhulpverlening hebben is dat de aflossing zo snel mogelijk kan beëindigd worden. Groot is dan ook de ontgoocheling wanneer blijkt dat de procedure niet versnelt wanneer er meer inkomsten zijn.

Een getuigenis:

*“ Af en toe doe ik interimwerk. In die periode verdien ik meer dan wanneer ik stempel. Als ik stempel krijg ik een uitkering van om en bij de 800 euro. Als ik werk bedraagt mijn loon ongeveer 1200 euro. De hogere inkomsten komen integraal bij de schuldbemiddelaar terecht. Ik vind het dan wel jammer dat in die perioden dat ik werk de schuldaflossing niet sneller vooruit gaat. Er zijn toch meer inkomsten op dat moment? Waar gaat die 400 euro extra dan naartoe? Dit is echt wel ontmoedigend. Waarom zou ik nog gaan werken?
(...) Door die schuldaflossing niet sneller te laten verlopen krijg je de indruk dat je eigenlijk meebetaalt aan de inkomsten van de bemiddelaar: hoe langer de procedure duurt, hoe langer hij verdient aan jou.”*
(R.C.)

Een snelle afhandeling van de schulden kan dan wel de wens zijn van de betrokkenen; het leefgeld dat overblijft moet uiteraard nog leefbaar zijn. Toch is het voor velen wekelijks knokken om met de kleine bedragen van dat leefgeld rond te komen. Wanneer er dan extra inkomsten zijn, door tijdelijke arbeid bv. , en dit leefgeld gaat in die periode niet een klein beetje omhoog, voelen betrokkenen zich niet echt gestimuleerd om nog verder te werken:

*“Niet alleen de termijn van de schuldaflossing blijft onveranderlijk als ik werk, ook het bedrag van mijn leefgeld blijft hetzelfde. Nu krijg ik als alleenstaande 85 euro per week, voor voeding, drank, kledij, gezondheidskosten, ontspanning, gsm, mijn hond,...
Waarom kan ik in die weken dat ik werk niet wat meer leefgeld krijgen? Dan voel ik tenminste direct waarvoor ik werk!”*
(R.C.)

Een ander aspect dat ontmoediging in de hand werkt, is het systeem van de extra uitgaven. Wanneer de betrokkenen een niet-alledaagse aankoop willen doen, moeten zij dit vaak voorschieten van hun leefgeld. Op vertoon van het kasticket krijgen zij dit bedrag dan terugbetaald. Dit zou geen probleem mogen zijn, ware het niet dat die extra uitgave gewoon niet te bekostigen is met het lage bedrag van het leefloon. Mensen stellen die aankoop dan ook uit, ook al gaat het om basisbehoeften. Een getuigenis:

“ De laatste tijd kook ik niet veel meer voor mezelf. Mijn kookvuur werkt op gas, maar ik heb geen gasleiding. Het gas komt dus van flessen die ik moet aankopen. De fles die momenteel aangesloten is loopt ten einde. Vermits ik geen reservefles heb zal ik een nieuwe moeten aanschaffen. Een gevulde fles kost me ongeveer 40 euro. Als je weet dat ik slechts 85 euro leefgeld heb, kan je je wel voorstellen dat ik dit moeilijk kan voorschieten. Ik kan maar éénmaal per week langsgaan bij de persoon die instaat voor mijn leefgeld. Met slechts 40 euro haal ik die week niet. Dan kook ik maar niet en wacht ik tot ik dat bedrag bijeengespaard heb...” (R.C.)

Tot slot nog enkele losse gevoelens/gedachten die naar boven kwamen tijdens de bijeenkomsten van De Lege Portemonnee:

- Angst om het na de schuldaflossing terug alleen te moeten beredderen. Je bent het immers niet meer gewoon om administratie op te volgen en bij te houden.
- Het gevoel dat het zo moeilijk is om de schuldenregeling met beperkt leefgeld vol te houden
- De afhankelijkheid van de goodwill van de bemiddelaar
- De willekeur waarmee bemiddelaars de schuldhelpverlening aanpakken
- De onmacht van de betrokkene hiertegenover
- De noodzaak om assertief te zijn tegenover de schuldbemiddelaar voor hij soms wil luisteren naar de betrokkene en meteen de bedenking dat dit niet voor iedereen weggelegd is
- Een verschillende interpretatie van wat basisuitgaven zijn en wat luxe is
- Kwaadheid tegenover het feit dat mensen soms moeten opdraaien voor de schulden die hun ex-partner in het verleden gemaakt heeft



SUGGESTIES

Vanuit de getuigenissen, die doorheen dit project gebracht werden door 'ervaringsdeskundigen' in de schuldhulpverlening, willen wij een aantal aanbevelingen formuleren. Wij hopen dat het beleid, de bevoegde rechtbank, de schuldbemiddelaars op het terrein, de diensten die betrokken zijn bij schuldhulpverlening, en allen die op de een of andere manier te maken krijgen met schuldbemiddelingsdossiers deze suggesties ter harte willen nemen en bereid zijn bijsturingen uit te voeren waar mogelijk.

1. Het belang van preventie.

Allen die meegewerkt hebben aan dit project waren het er roerend over eens: jonge mensen moeten leren omgaan met geld, om ervoor te zorgen dat zij niet in schulden terecht komen. Naast de opvoeding van de ouders heeft het onderwijs hier volgens velen een belangrijke taak. Het is een essentieel onderdeel van maatschappelijke vorming dat jongeren het financiële systeem waarin onze maatschappij nu eenmaal draait leren kennen, ermee leren omgaan, de risico's leren onderscheiden, kritisch leren evalueren. Er zijn reeds ideeën om dit onderwerp op te nemen in de eindtermen van het secundair onderwijs. Wij hopen dat dit er ook werkelijk doorkomt. Dit zou reeds een gedeeltelijke oplossing kunnen zijn van de steeds groeiende wachtlijsten.

2. Het belang van 'nazorg'

Door het steeds groeiend aantal mensen met schulden worden de wachtlijsten voor schuldbemiddeling steeds groter. De neiging zou kunnen ontstaan om meer financiële middelen te pompen in de schuldhulpverlening, waardoor meer personeel kan vrijgemaakt worden en de wachtlijsten opnieuw krimpen. Op zich is dit een goede zaak. Alleen mag men niet uit het oog verliezen dat nazorg even belangrijk blijft als de schuldbemiddeling zelf. Betrokkenen zijn blij wanneer de schuldaflossing ten einde is. Tegelijkertijd bleek duidelijk uit de getuigenissen dat de angst om het terug alleen te beredderen vrij groot is. Een persoon of een dienst waarop men de eerste maanden kan terugvallen voor verdere ondersteuning is meteen een middel ter preventie van recidive. Dat er reeds enkele initiatieven van nazorg bestaan is een goede zaak. Betrokkenen, zeker diegene die via een advocaat in collectieve schuldbemiddeling zaten, moeten hierover echter goed ingelicht worden.

3. Het belang van communicatieve vaardigheden en inzicht in de 'binnenkant' van de schuldhulpverlening.

Schuldhulpverlening moet gebeuren op een deskundige manier. Dit vereist om te beginnen voldoende juridische kennis en inzicht in de verschillende vormen van de schuldhulpverlening zelf. Daarover bestaat geen twijfel.

Enkel deze kennis is echter niet voldoende om de afbetaling succesvol te laten verlopen. Schuldbemiddelaars, wiens leefwereld vaak ver staat van de leefwereld van hun cliënten, hebben er alle baat bij te beseffen wat het betekent voor de betrokkene om in die schuldhulpverlening verzeild te raken en daarin te moeten overleven.

Leren de taal van de mensen spreken, empathie voor hun gevoelens-en gedachtenwereld, inzicht in hun manier van denken en handelen kan de verstandhouding tussen bemiddelaar en cliënt bevorderen en voor beide partijen de aflossingsperiode leefbaarder maken.

Vorming van schuldbemiddelaars op dit vlak is geen overbodige luxe. Onze vereniging is bereid hier zeker aan mee te werken.

4. Duidelijke, verstaanbare informatie

Een belangrijke partner in de hele procedure van schuldhulpverlening is de betrokkene zelf. Vaak hebben we gehoord dat het wel over zijn geld, over zijn leven ging, maar dat hijzelf niet op de hoogte was van de stand van zaken en er weinig of geen inspraak in had. De noodkreet naar duidelijke, verstaanbare en volledige informatie klonk steeds luider door:

- Duidelijke jaaroverzichten – en liefst een kortere periode, nl. semester- of zelfs maandoverzichten - met duidelijke en volledige omschrijvingen in woorden in plaats van in codes.
- Toelichting bij de overzichtsdokumentten indien gewenst, en daar tijd voor maken
- Betalingsbewijzen die alle essentiële gegevens bevatten (data, bedragen, ...)

Bovendien zou het handig zijn dat er een brochure zou opgesteld en meegegeven worden aan de betrokkene bij de opstart van een schuldhulpverlening, waarin een soort stappenplan staat van de hele schuldbemiddelingsprocedure. Hierdoor kan de betrokkene, in een periode waarin de eerste emoties wat bezonken zijn, nog eens rustig nakijken wat er hem de komende maanden te wachten staat, wat er van hem verwacht wordt e.d.

5. Een flexibele afbetalingsregeling.

Een opmaak van een afbetalingsplan is uiteraard noodzakelijk voor alle partijen: schuldeiser, bemiddelaar, betrokkene. Dat dat plan vanaf de dag van opmaak ongewijzigd blijft voor de hele duur van de schuldaflossing – en dit kunnen jaren zijn – is niet zo logisch. Omstandigheden kunnen in de loop van die jaren wijzigen: tewerkstelling, het vrijkomen van financiële middelen door erfenis bv, Hierdoor zijn er ineens meer middelen om de afbetalingsprocedure te kunnen versnellen. Voor het comfort van de betrokkene én in het belang van de schuldeiser die sneller zijn geld terugbetaald ziet zou het toch moeten kunnen dat afbetalingsplannen aangepast worden aan de omstandigheden van dat moment. Bij velen van onze getuigen was dit niet zo.

6.Het belang van een 'aanwezige' bemiddelaar.

Tijdens de afbetalingsperiode zitten betrokkenen vaak met vragen. Brieven die men toegestuurd krijgt waarvan men niet precies weet waarover het gaat, de stand van zaken in verband met de afbetalingen, vragen in verband met het leefgeld,...We konden het op de vorige bladzijden lezen in de getuigenissen.

Advocaten en andere professionelen die met schuldbemiddelingsdossiers belast zijn hebben het probleem dat dit vaak niet hun enige taak is. Bovendien blijft het aantal dossiers, zoals gezegd, de laatste jaren steeds toenemen. Dat zij niet permanent beschikbaar kunnen zijn voor hun cliënten in schuldbemiddeling is begrijpelijk.

Toch blijft het ondanks deze situatie belangrijk dat de betrokkene iemand heeft op wie hij kan terugvallen wanneer hij met vragen en/of twijfels zit. Kan de bemiddelaar hem zelf niet te woord staan dan zou een medewerker deze taak toch moeten kunnen overnemen.

7. Een snelle beslissing

Mensen die in collectieve schuldbemiddeling stappen moeten hiervoor een aanvraag richten. Tussen de datum van de aanvraag en de beslissing om de procedure op te starten verloopt vaak een lange periode (sommigen spraken van 9 maanden). In deze 'wachttijd' is het voor de betrokkenen zeer moeilijk om het hoofd boven water te houden.

Dit fenomeen heeft allicht te maken met een algemeen verschijnsel binnen de gerechtelijke wereld dat uitspraken zeer lang op zich laten wachten. Ook voor deze materie zou het goed zijn dat men binnen gerechtelijke kringen nagaat hoe men deze wachttijd enigszins kan verkorten.



DANK JE WEL !

Dit dossier is het resultaat van anderhalf jaar op weg gaan met mensen die weten wat het betekent te moeten leven met een beperkt budget en dagelijks te moeten knokken om de eindjes aan mekaar te knopen.

Het zijn echter ook stuk voor stuk mensen die de moed niet (altijd) laten zakken en weten dat het belangrijk is hun stem te laten horen om verandering te kunnen bereiken. Zonder hen was dit project er nooit geweest. Zonder hen had u dit dossier nooit kunnen lezen.

Het past dan ook hen van harte te bedanken voor hun spontane, open, kritische medewerking.

Annie, Robert, Roger, Roger, Mietje, Francine, Emmy, Linda, Inez, Rita, Peggy, Peggy, Debby, Marleen, Brigitte, Luc, Patrick, Carine, Marianne, Marina, Remy, Rita, Rene, Fabiola, Rafia, Christiane, Mel, Jacques, Guido, Nancy, Lutje, Inge, William, Suzy, Marleen, Wendy, Anoniem, Anoniem :

Allen zijn jullie bij één of meerdere activiteiten van de Lege portemonnee aanwezig geweest. Dank je wel voor jullie mee-spreken, mee-denken, mee-evalueren, mee-suggesteren rond dit onderwerp dat jullie zeer nauw aan het hart ligt.

Vier mensen wil ik hier toch even speciaal vermelden. Zij zijn op een grauwe novemberavond samengekomen om te brainstormen rond het thema Inkomen en schuld en zij zijn het die mee bepaald hebben welke activiteiten in dit project een plaats zouden krijgen.

Peggy, Remy, Guido, Anoniem : Dank je wel! Jullie waren de motor van dit project. Jullie hebben er ook voor gezorgd dat onze motor niet is beginnen sputteren. Integendeel, hij kwam naarmate het project vorderde steeds meer op kruissnelheid. En het doel is bereikt. Jullie mogen er terecht fier op zijn.

Tenslotte, beste lezer, willen we ook u bedanken. Dank dat u tijd hebt gemaakt om de 'binnenkant' van de schuldhulpverlening te leren kennen. Dank dat u, voor zover u ervoor in aanmerking komt, rekening wil houden met de suggesties geformuleerd in dit dossier. Dank aan u, schuldbemiddelaar, dat u deze taak met empathisch professionalisme verder op u wil nemen.



BIJLAGEN

Bijlage 1. Info rond de drie vormen van schuldhulpverlening

Uiteenzetting door Christine Soyez en An Van Gasse (OCMW – medewerkers) die belast zijn met de schuldhulpverlening : de budgetbegeleiding , het budgetbeheer en de collectieve schuldenregeling. Deze info werd gegeven op een vormingsavond voor de vrijwilligers van Welzijnsschakels vzw- Sint-Niklaas in maart 2007. De onderstaande tekst komt uit het verslag van die vormingsavond.

De schuldoverlast vermeerderd de laatste 10 jaar. Meerdere oorzaken :

- in de maatschappij: kredietkaarten, leningen, betaalkaarten in grootwarenhuizen, bedrieglijke reclame.
- individueel: onvoldoende inkomsten , overlevingsschulden, ziekte, overlijden van partner, gebrek aan structuur, zwakbegaafdheid, éénoudergezinnen of een cumul van verschillende factoren.

Er werken drie maatschappelijke assistenten en anderhalve jurist rond deze problematiek in de overkoepelende Dienst voor Schuldbemiddeling Waasland en de wachtlijsten zitten eind maart 2007 al vol voor de rest van het jaar.

De grootte van de schulden, de oorzaken en de verscheidenheid van de schulden bepaalt welke vorm van schuldhulpverlening men aan de klant voorstelt of hanteert. Bij 60% van de cliënten gaat het om bestedingsproblematiek (kopen op krediet,..)

a. Budgetbegeleiding.

gebeurt op vrijwillige basis, de klant behoudt zijn autonomie. Samen stelt men een plan op want dit leerproces is belangrijk voor het betrokken gezin. De maatschappelijk assistent (MA) neemt contact met de schuldeisers om te melden dat de cliënt in begeleiding is, vraagt om de schulden in te kijken, controleert op echtheid. Er wordt een plan opgesteld. Dit onderzoek neemt een paar maand in beslag. De MA en de cliënt evalueren regelmatig de evolutie.

b. Budgetbeheer.

gebeurt eveneens op vrijwillige basis. Het geldbeheer komt nu bij het OCMW. Het OCMW krijgt een rekening met volmacht op naam van de cliënt. Samen met het gezin wordt alles gepland en het bestedingspatroon intensief besproken: welke aankopen zijn er gedaan? Zijn er zaken die kunnen weggelaten worden? Maar de cliënt kiest. Hier ook is er contact met de schuldeisers en wordt een plan voorgesteld. Het OCMW betaalt alle rekeningen en geeft leefgeld (dagelijks, wekelijks of iedere maand, meestal wekelijks). Samen doorloopt men een leerproces zodat de cliënt het later kan overnemen van de begeleiding. Het is belangrijk de mensen betrokken te houden in het hele budgetteringsproces. Het OCMW mag het werk niet voor de cliënt doen!

c. *Collectieve schuldenregeling.*

gebeurt door een schuldbemiddelaar aangesteld door de rechter, de klant heeft géén vrije keuze. Ingeval van overmatige schuldenlast, dwz. als er na de vaste uitgaven op jaarbasis een te klein restbedrag overblijft om de schulden van te kunnen betalen. Meestal is de norm: kunnen de schulden binnen 3 à 4 jaar afgelost worden? Zo ja, niet overmatig. Zo nee: overmatige schuldenlast. (De procedure is sinds kort in handen van de arbeidsrechtbank)

Belangrijk : in geval van een koppel kan één partner deze procedure opnemen.

Werking van dit systeem: de klant kiest zijn bemiddelaar niet. De bemiddelaar beheert volledig het inkomen (zelfs de terugbetaling van de doktersbriefjes moet aan hem doorgegeven worden). Het accent ligt op de afbetaling van de schulden binnen de 5,7,9 of 12 komende jaren en niet op de normen die nodig zijn voor een **'menswaardig bestaan'**

Er zijn twee soorten "aanzuiveringsregelingen":

- de minnelijke schuldenregeling: dit wordt uitgewerkt door de bemiddelaar en besproken met cliënt en schuldeisers. Hier zijn de schuldeisers noch de cliënt verplicht akkoord te gaan met de voorstellen van de bemiddelaar. In dat geval zal men overgaan tot de tweede vorm:
- de gerechtelijke aanzuiveringsregel: hier moet men zich houden aan de beslissing van de rechter, ondanks eventuele onvoorziene uitgaven. Een gerechtelijke kwijtschelding kan bv. als mensen alles hebben ingezet (woning, erfstukken ...) Daarna kunnen mensen opnieuw starten. Alle intresten, beslagen worden gestopt bij minnelijke regelingen (meestal met banken). Dit is een voordeel van dit systeem.

Wie mag in collectieve schuldenregeling stappen?

Iedereen die in België woont en geen zelfstandig beroep uitoefent. In dit laatste geval moet de persoon 6 maand wachten na het faillissement. Het gaat dus altijd om een 'natuurlijk' persoon. De schuldenaar moet meewerken: correcte info geven over woning, vermogen en pogingen om werk te zoeken. Zoniet kan de 'collectieve' herroepen worden en moet men 5 jaar wachten om weer in aanmerking te komen. Meestal kiest de beslagrechter de kant van de advocaat bij ruzie tussen de bemiddelaar en de schuldenaar.

De 'collectieve' kost geld: ongeveer € 2.500 per zaak. Dit bedrag gaat vooraf naar de bemiddelaar.

Taak van de schuldbemiddelaar.

De schulden regelen. De schuldenaar een 'menswaardig bestaan' verzekeren. Jaarlijks de afrekening voorleggen aan de beslagrechter (niet aan de klant) maar hij kan vanaf het begin uitstel aanvragen om de afrekening voor te leggen omdat het soms met aflossingen per schuldeiser gebeurt en niet met vaste maandelijkse aflossingen voor elke schuldeiser. (zoals bij schuldbemiddeling) Het grote probleem is dat de cliënt geen overzicht heeft van de betaalde schulden. De schuldbemiddelaar betaalt vaak pas de schuld af als hij het hele bedrag van de cliënt ontvangen heeft.

Bijlage 2: Rekeningstaat van een collectieve schuldenregeling