

“Hoe omgaan met dossiers waarin bemiddeling geen soelaas brengt?”

In de voormiddag hadden we het kort over cijfers en de invordering door FOD Financiën. We kunnen er niet om heen dat sommige dossiers muurvast zitten, onder andere wanneer FOD Financiën schuldeiser is, maar ook in andere gevallen. In die dossiers hebben we vaak al de ‘klassieke’ aanpak geprobeerd, maar evengoed alternatieve pogingen brengen geen verbetering op korte termijn. We bedoelen daarmee dat voor de debiteurs in deze dossiers de schuldenberg niet of amper kleiner wordt, voor de schuldeisers in deze dossiers weinig wordt gerecupereerd en alle andere actoren in deze dossiers een gevoel hebben van “dweilen met de kraan open”. Soms komt dit omdat een inkomen gewoon té laag is, soms omdat er sprake is van een herroepen CSR, soms omdat een grote schuldeiser weinig wil/kan tegemoet komen, ...

We hebben de laatste jaren veel uitgewisseld over waar we vinden dat het fout loopt – elk vanuit het eigen standpunt. Er is daarbij gesproken waar het ‘bij een andere actor beter kan’, maar even vaak werd in eigen boezem gekeken. We wilden op de vijfde editie van het dialogomoment nog een stapje verder gaan, door niet zozeer in te zoomen op wat stroef loopt, maar eerder op wat we wel kunnen doen. Wat kunnen we wél betekenen voor debiteurs, ook wanneer afbetalingen muurvast lopen. Hoe verhouden we ons tot elkaar, wanneer duidelijk is dat we ons in zo’n ‘uitzichtloze situatie’ bevinden?”

“Op welke manier komen we dergelijke ‘uitzichtloze situaties tegen’?”

- Herroepen Collectieve Schuldenregelingen
- Wanneer de levenskosten hoger liggen dan de inkomsten
- Wanneer geen inkomen verworven wordt/kan worden via werk
- ...

De voorbeelden zijn uiteenlopend op vlak van ‘aanleiding tot onbemiddelbare situatie’, maar het vaakst komt wel terug dat de inkomsten de basisbehoeften niet of amper dekken, waardoor er geen speling is om aan schuldafbouw te doen.

Noot: onbemiddelbare dossiers omvat meer dan de juridisch insolvabele schulddossiers.

“Wat kan jij vanuit jouw positie wél doen?”

Alle actoren geven aan dat er weinig uitwijkmogelijkheden zijn. Wetgeving, deontologische regels, mandaten,... beperken ons soms. Maar het is niet omdat we een onbemiddelbaar dossier niet kunnen ‘oplossen’, dat we niets kunnen doen:

- Gerechtsdeurwaarders geven aan zoveel mogelijk in te zetten op hun maatschappelijke rol en de schuldeiser te laten inzien dat verder uitvoeren geen uitweg zal zijn.

- Advocaat-schuldbemiddelaars geven aan dat ze maximaal gebruik maken van het eerste jaar van een CSR om een aanzuiveringsregeling op te stellen en op die manier alle actoren de tijd geven om de situatie zo stabiel mogelijk te maken.
- Vanuit alle partijen wordt aangegeven dat deze onbemiddelbare dossiers zeer hard werken zijn om zeer kleine successen te boeken: veel tijd en energie in samenwerken en communicatie tussen actoren, activering naar werk, tijd geven, cliënt kansen geven (en in context ingrijpen zodat die de kansen kan grijpen),...
- Gerechtsdeurwaarders geven aan dat ze niet per se kosten aanrekenen. “Je kan ook gewoon iets vragen”. Of waarschuwen.
- Sociaal werkers geven aan niet automatisch ‘uitstel te vragen’. Onbemiddelbare dossiers zijn – zeker in het begin – niet stabiel genoeg om terug te vallen op de klassieke manier van werken (uitstel vragen – overzicht maken – afbetalingsplan voorstellen). Er wordt – binnen het kader van beroepsgeheim en vertrouwensband met de cliënt – zoveel mogelijk informatie en uitleg gegeven om een vraag tot uitstel of afbetaling te omschrijven.
Problemen werken elkaar in de hand en maken de situatie erger. De cliënt ervaart hierbij stress, frustraties, eventueel depressieve gevoelens. Er zou een tussentijd moeten zijn voor de cliënten waarin we perspectief zien.
- Alle actoren geven aan veel tijd en energie te steken in informeren van de cliënt en dit SAMEN met andere actoren te doen. Dit is een manier om aan laagdrempelige en zorgzame doorverwijzing te doen.
- Alle actoren geven aan dat communicatie belangrijk blijft. We bewijzen dagelijks dat er ‘met iedereen te praten valt’. We willen de engagementsverklaring blijven uitdragen.

“Wat zouden we graag anders doen?”

Daarnaast moet er wel gezegd dat sommige overkoepelende problemen niet hier aan de dialogotafels kunnen aangepakt worden:

- Sommige schuldeisers (zoals bvb de FOD Financiën) lijken in de praktijk niet zo flexibel als ze beleidsmatig vooropstellen. Moeten we dit dossier per dossier aanpakken of kan dit overkoepelend bekeken worden?
- “Het systeem” lijkt soms te falen. Bij onbemiddelbare dossiers worden er steeds meer kosten gecreëerd voor iedereen. Kan dit anders?
- De schuldeiser heeft het laatste woord rond invordering, ook als alle actoren aangeven dat verder uitvoeren niets oplevert en alleen maar meer complexiteit en geldzorgen oplevert. Sommige schuldeisers maken gebruik van dit ‘laatste woord’ – onder andere verschillende overheden – en dit bemoeilijkt ons werk.
- GDPR-wetgeving en wetgeving rond beroepsgeheim lijkt ons soms tegen te werken in plaats van te beschermen. *Noot: hier is niet iedereen het mee eens.*
- Het communicatieplatform (CPC) van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders wordt genoemd als mogelijke uitweg. Het zou het probleem van onbemiddelbare dossiers niet oplossen, maar mogelijks al een tussenoplossing bieden in het teveel aan administratie, moeilijke communicatie en informatiedeling, vroegdetectie,... We zijn niet ingegaan op hoe het platform precies werkt, wel werd er de open vraag gesteld of deze ‘tussenoplossingen’ of voordelen van het platform wel opwegen tegen de nadelen en onzekerheden rond privacy, geïnformeerde cliënten, etc
- De opties van het CBB (het centraal bestand van berichten van beslag, delegatie, overdracht, collectieve schuldenregeling en protest) zouden kunnen worden uitgebreid, maar de kosten in het ‘gebruik’ liggen eigenlijk ook te hoog. Maar misschien kan een aanpassing/uitbreiding van het CBB voldoende informatie stroomlijnen zodat er geen verdere ontwikkeling nieuwe initiatieven en platformen nodig zijn?
- Er is nood aan aanklappende begeleiding. Begeleiding waarbij er ruimte en tijd is om op zaken naast het financiële te focussen. Begeleiding die op lange termijn focust. Één van de problemen hierbij is dat juist deze aanklappende, langdurige begeleiding op veel plaatsen wordt afgebouwd of

ontoegankelijk is, waardoor actoren deze begeleidingsrol opnemen die eigenlijk niet binnen hun opdracht en expertise ligt. *Noot: enerzijds omdat er te weinig middelen zijn voor dergelijke trajecten, anderzijds omdat dit een moeilijke balans is met empowerend werken.*

- Alle actoren geven aan dat er nog veel winst te boeken is om gebied van preventie en financiële educatie, automatische rechtentoekenning, toegankelijkheid van facturen (elk bedrijf heeft zijn eigen manier: post, mail, intranet, zoomit, ...)
- We zouden er ons liever niet bij neerleggen dat basisvoorzieningen (zoals huur en energie) zo duur zijn.

Samengevat:

De grootste problemen zijn daar waar samenwerking niet mogelijk is, zoals met overheidsdiensten en bij gebrek aan goede woonst. Maar zelfs in die situaties kunnen we wel blijven spreken met elkaar en motiveren hoe we het traject zien. Op cliëntniveau, op samenwerkingsniveau en op schuldeiserniveau. Deze communicatie is voor geen van de actoren evident omdat het een moeilijke evenwichtsoefening is op vlak van privacy en zelfbeschikkingsrecht.