

TERUG SCHULDENVRIJ LEVEN NA SCHULDHULPVERLENING

Oudergroep Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen
in Sint-Niklaas



SAMENLEVINGSOPBOUW
Oost-Vlaanderen

INHOUD

1. Inleiding	4
Een stukje geschiedenis.....	4
2. Mensen met schulden, wie zijn ze?	5
2.1. Profiel van een kwetsbare doelgroep	5
2.2. Getuigenis.....	5
3. Verschillende soorten financiële begeleiding in Vlaanderen	8
3.1. Budgethulpverlening	8
3.2. Schuldhulpverlening	8
4. Relevante cijfers over schuldhulpverlening	9
4.1. Schuldsoorten	9
4.2. Schuldorzaken	9
4.3. Cijfers Sint-Niklaas	11
5. Aanbevelingen door ervaringsdeskundigen	16
5.1. Duidelijke communicatie	16
5.2. Een goed overzicht	17
5.3. Samen begeleiden	23
5.4. Duidelijke afspraken	24
5.5. De juiste inzichten	24
5.6 Wat na een collectieve schuldenregeling?.....	27
6. Wat brengt de toekomst?	29
7. Bronnen	30

1. INLEIDING

EEN STUKJE GESCHIEDENIS



In 2014-2015 bevroeg Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen in Sint-Niklaas 30 gezinnen rond kinderarmoede. Dat resulteerde in een rapport met een bundeling van de getuigenissen en knelpunten waarmee de gezinnen te maken krijgen.

www.samenlevingsopbouw-oost-vlaanderen.be/wp-content/uploads/2018/03/2016-01-Kansarm-maar-niet-kansloos.-Samen-sterk-voor-een-betere-toekomst-voor-onze-kinderen.pdf

Later werd dit rapport nog verder verwerkt en samen met de universiteit en hogeschool Gent uitgegeven in boekvorm.

Nu verkrijgbaar bij: www.acco.be.

We gingen echter ook verder op weg met de gezinnen.

Elke maand komen we samen met een deel van de ouders die we interviewden.

Een sociaal netwerk voor kwetsbare gezinnen is belangrijk en we zijn blij dat na jaren intensief samenwerken de gezinnen elkaar steeds terugvinden.

We zijn de afgelopen 6 jaar op pad gegaan om vanuit ervaringen rond bepaalde thema's mogelijke oplossingen te formuleren en hierover in gesprek te gaan met betrokken diensten.

De thema's die aan bod komen zijn door de groep gekozen. We werken met hen vanonderuit. Zij beslissen wat er op de agenda komt, waar ze aan willen werken.

Ze kozen de volgende thema's om mee aan de slag te gaan :

- **Maatschappelijke dienstverlening**

In 2016 gingen we in dialoog met het OCMW van Sint-Niklaas. We gaven hen onze aanbevelingen mee en merkten een jaar na ons gesprek dat ze er ook effectief mee aan de slag waren gegaan.

- **Opvoeden en onderwijs**

Op vraag van het kabinet van minister Homans gaven we aanbevelingen rond preventieve gezinsondersteuning. Waarna de medewerkers van de minister hiermee verder aan de slag gingen.

- **Inkomen**

In de maandelijkse oudergroep werkten we de afgelopen twee jaar aan het thema 'inkomen' en al snel bleek dat er heel veel naar boven kwam rond schulden, meer bepaald over collectieve schuldenregeling. We gingen hierbij voorbij de drempels en zochten samen naar mogelijke oplossingen.

2. MENSEN MET SCHULDEN, WIE ZIJN ZE?

In de gesprekken met mensen die met schuldhulpverlening te maken hebben (gehad), blijkt dat zij één van de meest kwetsbare groepen zijn in onze maatschappij.

De buitenwereld veroordeelt snel, ookal hebben buitenstaanders geen idee hoe het komt dat gezinnen in een collectieve schuldenregeling zitten. Het wordt vaak gezien als een eigen-schuld-dikke-bult-verhaal.

Mensen geraken soms in schulden door het nemen van foute beslissingen of het maken van bepaalde keuzes. Maar als je het gesprek écht aangaat met mensen in collectieve schuldenregeling zijn het vaak ook mensen, gezinnen, die wegens ziekte, pech of een ongeluk, door ex-partners of ouders in de schulden zijn geraakt.

In 2018 zaten in Vlaanderen 56.868 gezinnen in budget- of schuldhulpverlening.

SAM vzw, steunpunt Mens en Samenleving, publiceert elk jaar een rapport met cijfers, verkregen uit de basisregistratie van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling.

Via de basisregistratie registreren alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling sinds 2007 jaarlijks het aantal door hen behandelde dossiers budgethulpverlening en schuldhulpverlening (schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling).

Wil je na het lezen van dit document hierover graag meer info? Dan vind je dat [hier](#).

2.1. PROFIEL VAN EEN KWETSBARE DOELGROEP

Hoewel iedereen terecht kan komen bij een instelling voor schuldbemiddeling, blijkt uit de basisregistratie dat bepaalde groepen extra kwetsbaar zijn inzake schuldenproblematieken.

- 70% is **alleenstaand** (met of zonder kinderen)
- 60% heeft de leeftijd **tussen de 19 en 49 jaar**.
- 50% is **laaggeschoold** (maximum behaalde diploma: secundair onderwijs)
- 70% is **werkloos**
- 60% heeft een **gebrek aan administratieve vaardigheden**, kan moeilijk plannen en kan **moeilijk overweg met digitale middelen**.
- Hun inkomen komt vaak van **een vervangingsinkomen of aanvullende inkomsten**. (werkloosheidsuitkeringen, invaliditeitsuitkeringen en kinderbijslagen)

2.2. GETUIGENIS

8 juli 2014

“... Bij ons loopt het eigenlijk allemaal verkeerd omdat we botsen tegen het rechtssysteem. Wij mogen nog zo hard ons best doen om het allemaal in orde te laten komen, we staan gewoon niet sterk genoeg in onze schoenen om het gedaan te krijgen.

Wij hebben alle twee vroeger fouten gemaakt. We zijn jong en naïef geweest. We hebben schulden gemaakt en moesten vervolgens in een collectieve schuldenregeling stappen (elk met onze vorige partner) omdat het niet meer te overzien was.

Twee weken geleden zette mijn schuldbemiddelaar de hulpverlening stop."

En wat was de reden?

"Ik ben moeilijk beginnen doen omdat na 10 jaar bleek dat er nog altijd niets betaald was. Ik krijg ook al 10 jaar geen overzicht van de afbetalingen van de schulden. Ik had het gevoel dat ik alleen maar geld kreeg als het haar uitkwam. Ik ben daar tegenin beginnen gaan. Dat bemoeilijkte de relatie met de schuldbemiddelaar. Vervolgens is ze naar de rechtbank gestapt om de schuldbemiddeling stop te zetten. En als je het in de rechtbank moet opnemen tegen een advocaat, dan verlies je en word je eruit gesmeten.

Met als afsluiter een briefje erbij dat ik nog 800 euro extra kosten moet betalen voor de schuldbemiddeling van het afgelopen half jaar terwijl ze, naar mijn gevoel, niks anders gedaan heeft dan ons nog verder in de miserie geholpen. Dat frustrert enorm.

Ik ben 10 jaar geleden in collectieve gegaan samen met mijn ex-man. En in 2011 had ik door dat het niet liep zoals het zou moeten zijn. Dan ben ik naar de rechtbank gegaan en dan is mijn ex-man uit de collectieve schuldenregeling gezet. Alle schulden zijn dan op mijn naam gekomen. Het schuldenbedrag moest eigenlijk gesplitst worden maar dat is niet gebeurd.

En nu ben ik er ook uit gezet. Ik ben wel in beroep gegaan maar ik heb weinig hoop omdat ik al zoveel heb geprobeerd en me heel klein voel ten opzichte van een advocaat.

Ik heb veel operaties ondergaan de laatste jaren en zelfs al had ik een volledig overzicht van alle operaties op papier: over het soort operatie, over het aantal dagen in het ziekenhuis, over het aantal maanden revalideren, ... dan zeiden ze op de rechtbank: "Je hebt niet genoeg kunnen aantonen welke medische aandoening je hebt".

Wat kon ik nog meer doen?

Bij mijn man loopt het ook niet goed in de collectieve. Hij werkt fulltime en wij moeten smeken om een beetje geld te krijgen maar we moeten daarmee wel zelf al onze rekeningen betalen. Dat lukt niet als ze maar een gemiddelde van 175 euro per maand doorstorten."

175 euro per maand?

"175 euro per maand. Daarmee moeten we dan zelf onze rekeningen nog betalen. Dat lukt niet. Dat mag iedereen die hier in België leeft proberen. Er is niemand die dat kan. De huishuur wordt door de schuldbemiddelaar betaald, maar alle andere rekeningen moeten we zelf betalen: elektriciteit, water, gas, eten, ... Mijn elektriciteit en gas alleen is al 190 euro. Dat lukt dus niet, je moet ook eten. We hebben 3 kinderen.

Ze zeggen dat je geen nieuwe schulden mag maken als je in een collectieve schuldenregeling zit, want dan kan deze stopgezet worden. Maar we kunnen niet anders. We krijgen echt gewoon te weinig budget.

Ik ben al bijna 3 weken met mijn man zijn schuldbemiddelaar aan het mailen. Ze heeft zijn vakantiegeld gekregen van ongeveer 2600 euro. En elke week krijgt ze rond de 300 euro loon van hem binnen en als we een extraatje vragen voor de vakantie zegt ze: 'Neen'.

Dus wij hebben geen euro van dat vakantiegeld gekregen. Ook onze kinderen willen graag een beetje vakantie beleven.

En dan moet je ze nog betalen voor hun werk als schuldbemiddelaar. Aan ons kan ze geen geld storten want ze heeft geen overschot, maar aan zichzelf kan ze wel 1840 euro per jaar storten voor haar werk, dat gaat wel. Ook dat maakt een mens kwaad."

Moet er geen minimumbudget voor gezinnen voorzien worden?

"Tuurlijk! Maar wij zijn maar een gewone arme werkende mens. En neem het dan maar eens op tegen advocaten.

Ik kan u de mails tonen waar instaat dat ze het gewoon niet wil storten. En later zullen wij de fout gemaakt hebben. Wij zullen nieuwe schulden hebben gemaakt.

Dus als wij nu naar de rechtbank gaan, dan gaan ze zeggen: "Ah, ja, maar u hebt een fout begaan. U hebt nieuwe schulden gemaakt."

Tuurlijk hebben wij dan nieuwe schulden gemaakt. Maak er maar eens geen als je maar zo weinig krijgt en je moet je rekeningen zelf betalen?

Het is vakantie nu. De kinderen zitten alle dagen thuis. Ze zijn nu naar tv aan het kijken maar dat is een dvd. Ik heb geen kabel. Ik heb geen digibox. Dat is allemaal afgesloten.

Zij trekken zich dat niet aan. Ik heb gisteren nog met haar gebeld en ik ben heel boos geworden. Maar dan krijg je als antwoord: "Mevrouw, ik zou maar heel braaf zijn als ik u was of ik laat het herroepen en dan wordt hij er ook uitgesmeten". Dat krijg je dan als antwoord."

Met welke instanties hebben jullie momenteel contact? Kom jij soms op het OCMW?

"Oh, ja, maar daar word ik meestal zeer vriendelijk de deur gewezen.

Ze zeggen dat ze niet kunnen helpen omdat we in schuldbemiddeling zitten.

En bij het CAW krijg ik te horen: "Wij kunnen u niet veel verder helpen, want u bent van de wet al even goed op de hoogte als wij het zijn."

Door alle miserie die wij al allemaal meegemaakt hebben, ben ik al redelijk goed op de hoogte van de wetten, van wat dat kan en wat niet kan. Toch voelen we ons heel alleen met de problemen die we ondervinden."

NOOT VAN DE INTERVIEWER:

Later werd, samen met het gezin, contact opgenomen met de schuldbemiddelaar van dit gezin om een overzicht van de inkomsten en uitgaven op te vragen en daaruit bleek dat het gezin de voorbij maanden inderdaad slechts gemiddeld 175 euro ontving. (Waarmee ze elektriciteit, water, gas en voeding voor 5 mensen moesten betalen voor een maand)

Vanuit een gesprek dat, samen met het gezin, met de schuldbemiddelaar werd aangegaan ging het tijdelijk beter en kreeg het gezin een iets ruimer budget, maar na enige tijd viel men terug in het oude patroon. We linkten het gezin ook met het OCMW en ook zij namen regelmatig contact op met de schuldbemiddelaar om te bemiddelen tussen gezin en bemiddelaar, telkens met een tijdelijke verbetering van de relatie als gevolg. Uiteindelijk is het gezin, zoals D. voorspelde, uit de collectieve schuldenregeling gezet omwille van "nieuwe schulden" en begon alles met de deurwaarders opnieuw.

1. budgetbegeleiding



2. budgetbeheer



3. schuldbemiddeling



3. VERSCHILLENDE SOORTEN FINANCIËLE BEGELEIDING IN VLAANDEREN

3.1. BUDGETHULPVERLENING

Budgethulpverlening is een vorm van hulpverlening waarbij de cliënt/het gezin betalingsproblemen heeft, en/of moeilijk met geld kan omgaan of schulden heeft. Bij budgethulpverlening spitst de aangeboden hulpverlening zich toe op budgetbegeleiding en/of budgetbeheer.

- **Budgetbegeleiding** is een vorm van hulpverlening waarbij de cliënt/het gezin zelf zijn/haar budget met advies en steun van de erkende instelling voor schuldbemiddeling beheert. De cliënt/het gezin behoudt dus zelf het beheersrecht over het inkomen.
- **Budgetbeheer** is een vorm van hulpverlening waarbij het beheer van de gelden van de cliënt/het gezin geheel of gedeeltelijk overgelaten wordt aan de erkende instelling voor schuldbemiddeling. De inkomsten komen geheel of gedeeltelijk op een budgetbeheerrekening, die door de erkende instelling voor schuldbemiddeling wordt beheerd.

3.2. SCHULDHULPVERLENING

Schuldhulpverlening omvat zowel schuldbemiddeling als collectieve schuldenregeling.

- **Schuldbemiddeling**

Er is sprake van schuldbemiddeling:

- » Indien een schuldbemiddelaar contact opneemt met en inlichtingen inwint bij de verschillende schuldeisers
- » De gegrondheid of de wettelijkheid van de door de schuldenaar aangegane verbintenissen onderzoekt;
- » Indien mogelijk een betalingsplan opstelt, het aan de schuldeisers voorlegt en erover onderhandelt, het plan uitvoert en het verloop ervan nagaat.

- **Collectieve schuldenregeling**

- » Collectieve schuldenregeling is een gerechtelijke procedure voor structurele schuldproblemen.
- » Het doel is om in de mate van het mogelijke de schulden af te betalen waarbij de cliënt/het gezin tijdens die afbetalingsperiode toch nog menswaardig kan leven.
- » Een collectieve schuldenregeling dient te worden aangevraagd bij de arbeidsrechtbank met een verzoekschrift.
- » Eénmaal toegelaten tot de collectieve schuldenregeling, stelt de rechter een schuldbemiddelaar aan.
- » Degene die toegelaten is tot een collectieve schuldenregeling, ontvangt niet meer zelf zijn/haar inkomsten. De inkomsten worden door de schuldbemiddelaar ontvangen, die in de mate van het mogelijke zorgt voor de afbetaling van de schulden. Een gedeelte van het gezinsinkomen, het zogenaamde leefgeld, wordt ter beschikking gesteld van de cliënt/het gezin om dagelijkse behoeften, zoals voeding, huur, vaste kosten... mee te betalen.
- » De maximale wettelijk termijn van een schuldenregeling is max. 7 jaar. Tenzij er een herziening gebeurt bij ingrijpende veranderingen (bijvoorbeeld een erfenis, een huwelijk, een vergeten schuld) kan het nodig zijn dat de lopende aanzuiveringsregeling aangepast moet worden. Dit noemt men een herziening.

4. RELEVANTE CIJFERS OVER SCHULDHULPVERLENING

4.1. SCHULDSOORTEN

De drie vaakst voorkomende schuldsorten bij het opstarten van een dossier in 2018 zijn de volgende:

1. Nutsvoorzieningen (57,49%)
2. Gezondheidsschulden (48,27%)
3. Telecomschulden (41,49%)

De top 10 wordt als volgt vervolledigd:

4. Fiscale schulden (41,36%)
5. Huurschulden (37,64%)
6. Strafrechtelijke boetes (31,50%)
7. OCMW – schulden (31,24%)
8. Kredietschulden: leningen op afbetaling (28,94%).
9. Kredietschulden: kredietopening (22,79%)
10. Andere schulden (17,16%)

Schulden ten gevolge van nutsvoorzieningen komt het meest voor: in 2018 neemt de kans op aanwezigheid in een dossier zelfs toe tot bijna 60%. Zij worden gevolgd door gezondheidszorgschulden (in bijna de helft van het aantal dossiers) en telecomschulden.

4.2. SCHULDOORZAKEN

Maar hoe komt het dat mensen schulden maken?

De voorbije jaren werden de schuldoorzaken grondig herzien en samengevoegd tot vijf verschillende klassen.

- **Overlevingsschulden:** schulden die gemaakt worden om te “overleven” en waarbij het inkomen niet toereikend is om de noodzakelijke uitgaven te kunnen bekostigen. Deze schulden komen voor bij mensen die leven in situaties van bestaansonzekerheid en armoede (lage lonen/vervangingsinkomens) en die daarom schulden maken om te voldoen aan hun basisbehoeften.
- **Overbestedingsschulden:** schulden die gemaakt worden doordat er meer uitgeven wordt dan er aan inkomen voorhanden is. Die schulden ontstaan uit een overdreven consumptiepatroon waarbij veelal zelfs de elementaire basisbehoeften niet gedekt worden. De sociale en maatschappelijke druk om te consumeren wint het bij deze categorie op de weerbaarheid om “nee” te zeggen. Sommigen ontbreken de administratieve vaardigheden om hun uitgaven te controleren.
- **Aanpassingsschulden:** deze schulden vloeien voort uit een verandering in de levensomstandigheden met een daling van het inkomen of een stijging van de uitgaven tot gevolg

en zonder dat het lukt om zich hieraan aan te passen. Ziekte, werkloosheid en (echt)scheiding, van zichzelf en/of van de partner, zijn binnen deze categorie de meest voorkomende oorzaken.

- **Schulden ten gevolge van psychosociale problemen:** deze schulden ontstaan bij mensen met psychosociale problemen (bv. relatieproblemen, eenzaamheid,...) die geldbesteding hanteren als uitlaatklep voor hun problemen. Men probeert zich als het ware gelukkiger te voelen door iets te kopen. Deze compensatie kan verregaande gevolgen hebben en leiden tot verslavingen aan shoppen, gokken, drugs,...
- **Afgeleide schulden:** deze schulden komen voort uit borgstelling of bij het achterwege blijven van (terug)betalingen door personen van wie men gelden zou moeten ontvangen. De persoon komt dus in een schuldensituatie terecht door toedoen van een derde.

Ziekte van cliënt en **een te laag inkomen** worden in ongeveer één derde van het aantal registraties opgegeven als oorzaak voor het ontstaan van schulden. Beide worden, samen met enkele andere schuldoorzaken, in de klasse aanpassingsschuld ondergebracht. De kans op zo een aanpassingsschuld bedraagt maar liefst 60%.

Schulden ten gevolge van **psychosociale problemen** komen in ongeveer 40% van het aantal dossiers voor.

Een te laag inkomen, ziekte van de cliënt, psychosociale problemen en jobverlies van de cliënt komen niet alleen het meest voor maar worden bovendien als belangrijkste element bij het ontstaan van schulden weerhouden, los van andere schuldoorzaken



4.3. CIJFERS SINT-NIKLAAS

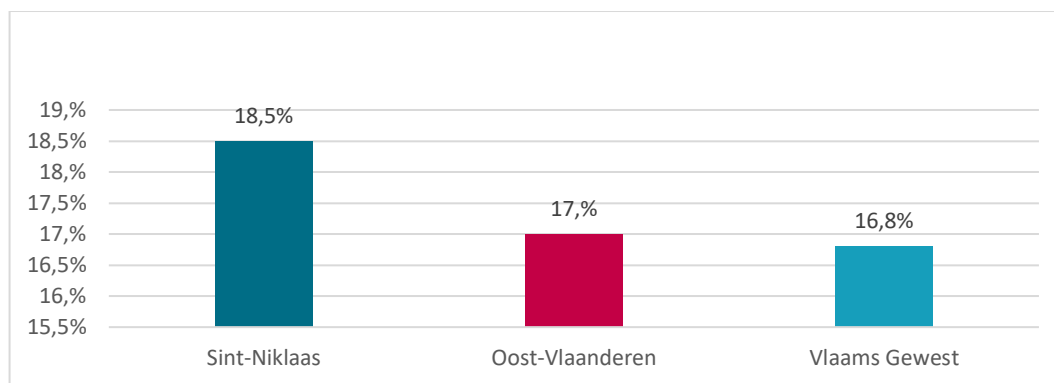
De armoedecijfers in Sint-Niklaas zijn hoog. Uit de kansarmoede-index van Kind & Gezin van 2019 blijkt dat de kinderarmoede voor heel Sint-Niklaas gestegen is naar 24,8 procent. In het centrum, zonder de deelgemeenten, loopt dat op tot bijna 30 procent.

Als we kijken naar de risicofactoren om in armoede te verzeilen valt het op dat deze ongeveer dezelfde zijn als de risicofactoren om in schuldhulpverlening terecht te komen: alleenstaand (met of zonder kinderen), laaggeschoold, werkloos, inkomen vervangingsinkomen (leefloon, werkloosheids-, ziekte- of invaliditeits-uitkering,...

ALLENSTAANDE OUDER

Eenoudergezinnen hebben een veel groter armoederisco dan gezinnen met 2 volwassenen en kinderen. In Sint-Niklaas groeit 18,5% van de kinderen op in een eenoudergezin. Dit is een hoger percentage dan in Oost-Vlaanderen en het Vlaamse gewest.

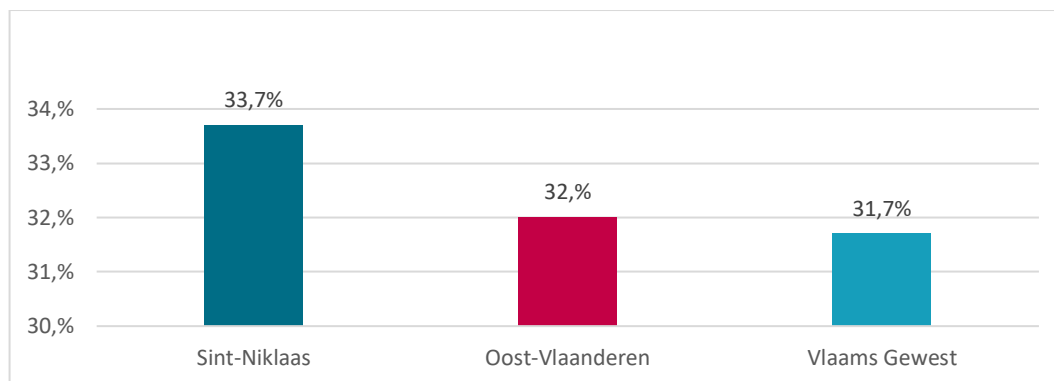
▼ Grafiek: eenoudergezinnen met minstens 1 minderjarig kind



ALLENSTAAND

Alleenwonenden kunnen slechts rekenen op 1 inkomen terwijl de vaste kosten even hoog blijven. In Sint-Niklaas zijn er meer alleenwonenden dan gemiddeld in Vlaanderen.

▼ Grafiek: aandeel alleenwonenden

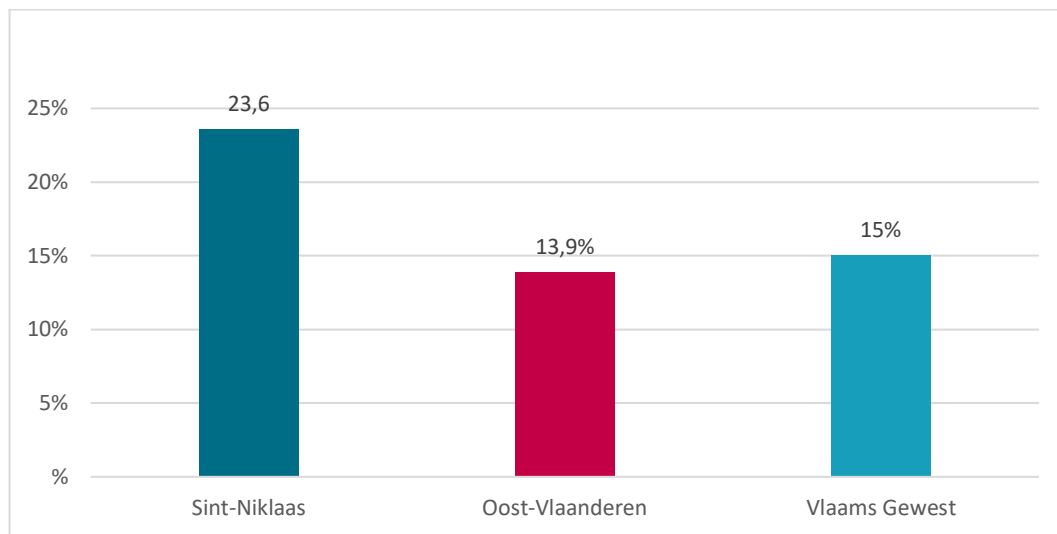


VERHOOGDE TEGEMOETKOMING

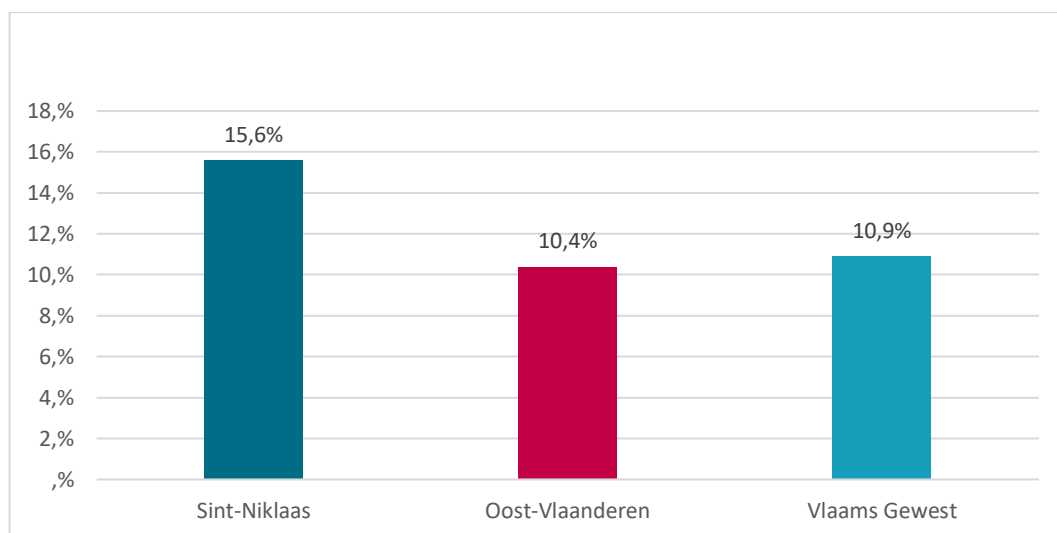
De verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering maakt de gezondheidszorg goedkoper voor personen met een laag inkomen. Het is dus een goede indicator om een inschatting te maken van de groep met een laag inkomen.

In de leeftijdscategorie 0-24 jaar heeft in Sint-Niklaas maar liefst 23,6% van de bevolking recht op een verhoogde tegemoetkoming.

▼ Grafiek: 0 – 24 jaar met verhoogde tegemoetkoming



▼ Grafiek: 25 – 64 jaar met verhoogde tegemoetkoming



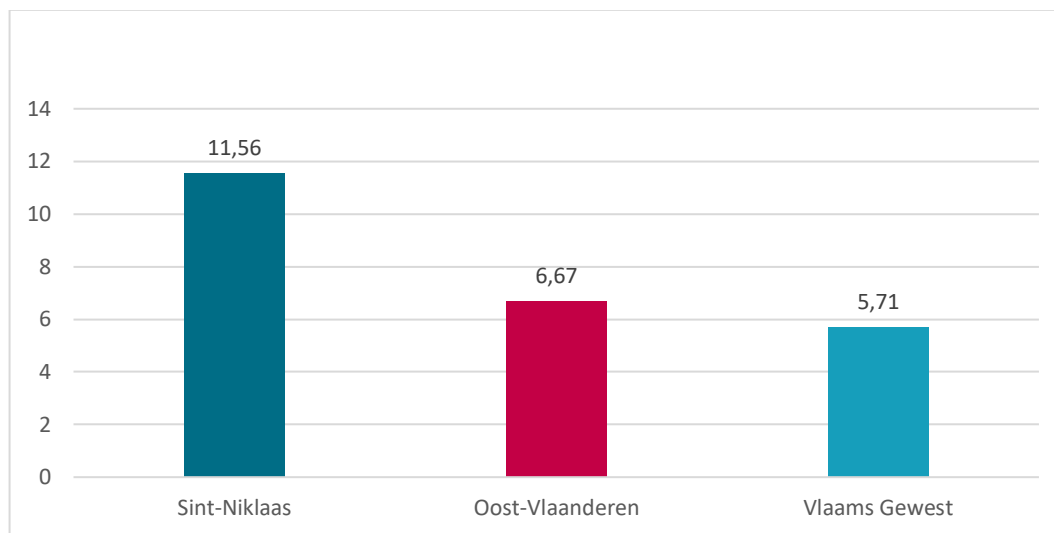
VERVANGINGSINKOMEN

Leefloon

1,1% van de Sint-Niklase bevolking kreeg in juni 2020 leefloon.

Dit is het opvallend meer dan het aandeel van de bevolking in Oost-Vlaanderen (0.7%) en Vlaanderen dat leefloon ontvangt. (0,5%)

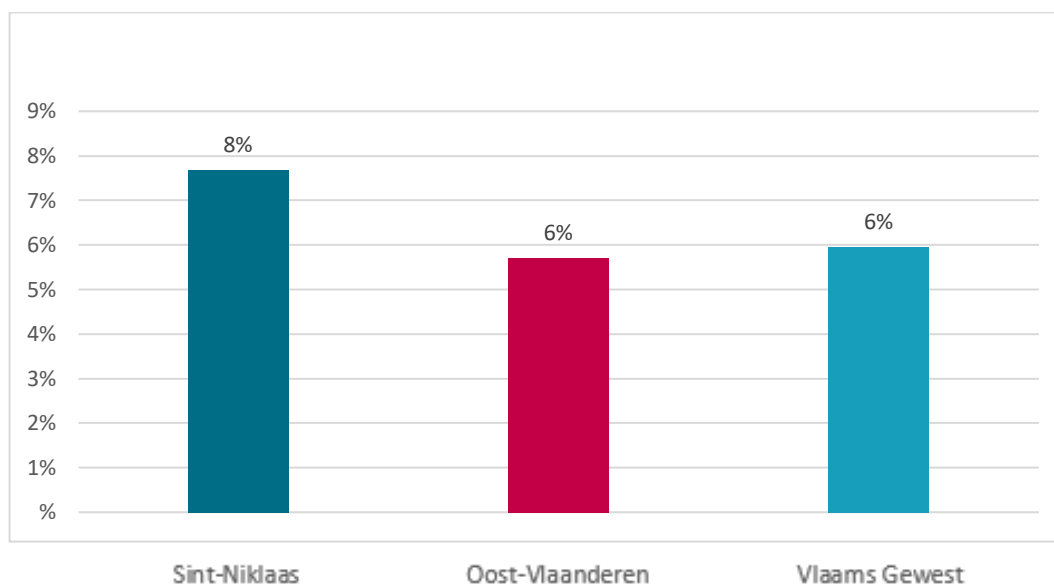
▼ Grafiek: Leefloon per 1000 inwoners



WERKZOEKEND

De werkloosheidsgraad van Sint-Niklazenaren tussen de 18 en 65 jaar bedraagt in Sint-NIKlaas 7,68%. Van deze werkzoekenden is 55,2% laaggeschoold (geen diploma secundair onderwijs) en 31% zeer langdurig (langer dan 2 jaar) werkloos.

▼ Grafiek: Werkzoekendengraag (jaargemiddelde in %)



BETALINGSMOEILIKHEDEN

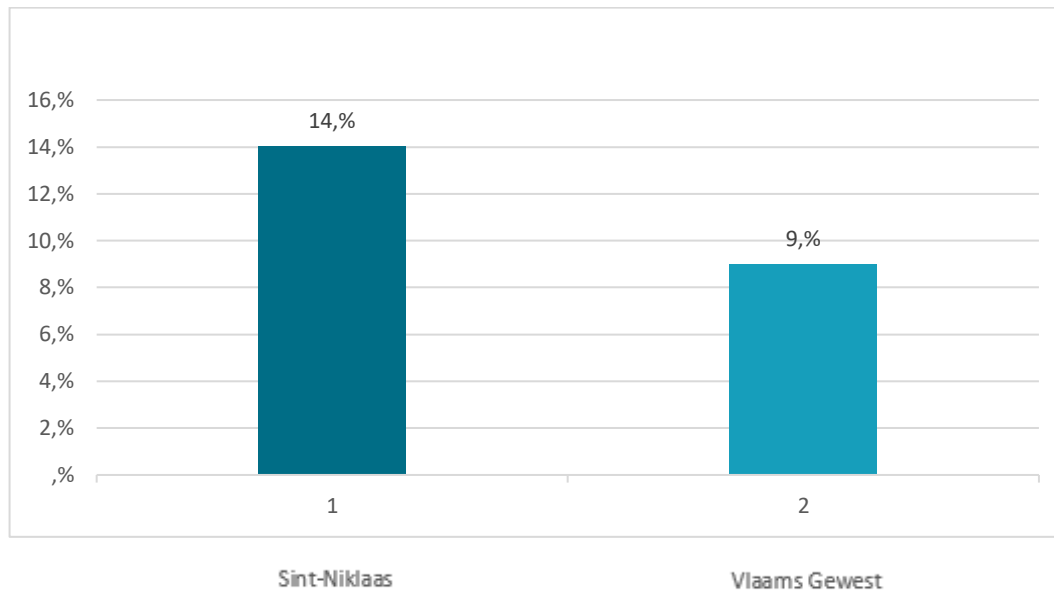
Een toenemende groep mensen wordt geconfronteerd met betalingsmoeilijkheden.

Het aandeel van bewoners dat in 2017 betalingsmoeilijkheden had om 1 of meerdere rekeningen (huishuur, schoolkosten, energiekosten, gezondheidskosten,...) te betalen liep op tot 14%. In Vlaanderen gaat dit over 9%.

Deze achterstallige rekeningen moeten vaak in stukjes betaald worden

Afbetaling van schulden leidt er vaak toe dat het overblijvende inkomen van een gezin daalt tot onder de armoedegrens.

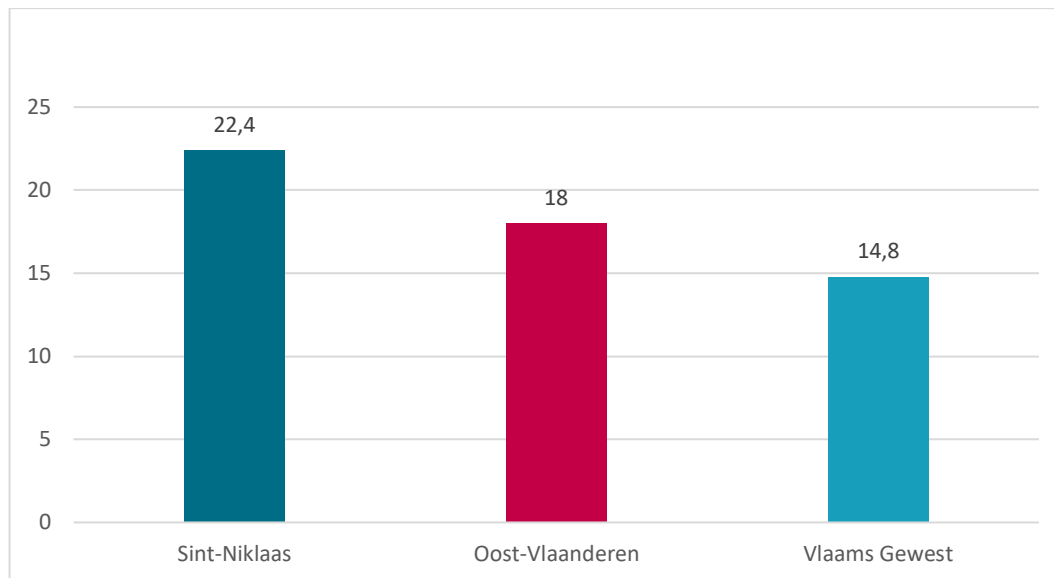
▼ Grafiek: Aandeel mensen met minstens 1 achterstallige schuld



DE ENERGIEKOSTEN

De energiekosten zijn de laatste jaren sterk gestegen wat de kans op betalingsachterstanden vergroot. Bij afnemers die er niet in slagen hun energierekingen te betalen kan een budgetmeter geplaatst worden. In Sint-Niklaas zijn er ten opzichte van Oost-Vlaanderen duidelijk meer budgetmeters 2,2% van de bevolking heeft een budgetmeter, tov van 1,4% in Vlaanderen.

▼ Grafiek: Huishoudens met een budgetmeter per 1000 inwoners



Als we al deze cijfers op een rijtje zetten is het duidelijk dat in Sint-Niklaas een groot deel van de bevolking één of meerdere risicofactor(en) heeft om schulden te maken.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat er in Sint-Niklaas 2056 personen met een collectieve schuldenregeling zijn. Dit is ongeveer 3,5% van de meerderjarige bevolking.

Bronnen:

Provincie in cijfers

Sint-Niklaas in cijfers, kenniscentrum Vlaamse steden, rapport armoede:

Statistiekvlaanderen.be

5. AANBEVELINGEN DOOR ERVARINGSDESKUNDIGEN

5.1. COMMUNICATIE

“De afspraak is dat ik moet bellen naar mijn schuldbemiddelaar. Maar ik kom altijd terecht op de voicemail en er wordt niet teruggebeld.”

“Ik vraag alles aan mijn schuldbemiddelaar via e-mail. Dat geeft mij zekerheid. Ik kan van de rekeningen een foto maken en doorsturen.”

“Ik heb in het begin van de collectieve schuldenregeling afspraken gemaakt met mijn schuldbemiddelaar rond hoe ik haar kan contacteren. Ze belt mij altijd snel terug.”

Mensen geven aan dat de communicatie soms moeilijk loopt.

De schuldbemiddelaar moet gebeld worden maar soms wordt er niet opgenomen en reageert men niet (of laat) op een voicemail bericht.

Het komt ook voor dat mensen niet kunnen bellen omdat hun belwaarde op is. Een e-mail, WhatsApp bericht of andere online toepassing zou hierbij een oplossing kunnen bieden.



AANBEVELING 1

Geef als schuldbemiddelaar de mogelijkheid om een bericht/e-mail te sturen bij vragen. Maak op voorhand afspraken binnen welke tijd men antwoord mag verwachten.

Vb. de schuldbemiddelaar en schuldenaar engageren zich beide om steeds binnen de 7 kalenderdagen te antwoorden op mails of (voicemail-)berichten.



5.2. EEN GOED OVERZICHT

“Ik kon tijdens mijn collectieve zichtrekening zien waarvan alles betaald werd. Ik kon zelf niks betalen maar ik kon wel volgen. Dat maakte voor mijzelf een groot verschil. Ik was nog mee...”

“Het is voor mij nooit duidelijk geweest hoeveel de schuldbemiddelaar zou kosten? Toen heb ik het eens uitgerekend. Meer dan 2000 euro”

“Ik heb 13 jaar in collectieve schuldenregeling gezeten. Op mijn eerste papier staat dat ik maar 3 jaar in de procedure ging zitten. Ik heb er 13 jaar ingezeten. Ik kreeg geen overzicht.”

Het overzicht van de gemaakte kosten en de afbetaalde schulden dat elk jaar gegeven moet worden is soms onleesbaar voor mensen die niet gewoon zijn om verslagen te lezen.

Ze zijn onduidelijk of lijken onvolledig voor mensen in een collectieve schuldenregeling. Volgens ons omdat er vaak enkel de betaalde schulden en kosten voor de schuldbemiddelaar op staan. Mensen die in een regeling zitten zijn vaak meer bezig met hun maandelijkse uitgaven om te leven (leefgeld, uitgaven dokters, extra uitgaven voor kledij,... Deze staan meestal niet op een jaarverslag.



AANBEVELING 2

Ontwikkel samen met ervaringsdeskundigen een uniform sjabloon voor een (jaar)overzicht.

Met de oudergroep maakten we de oefening wat voor ons een duidelijk overzicht zou zijn.

Het eerste is van een alleenstaande man met een inkomen uit goedbetaald werk.

Het tweede overzicht is van een alleenstaande vrouw met een leefloon.

We beseffen dat dit sjabloon elke maand invullen veel werktijd vraagt.

We zijn dan ook vragende partij om schuldbemiddelaars en mensen in een collectieve schuldenregeling samen rond een tafel te brengen om te bekijken of we tot een sjabloon kunnen komen dat voor iedereen haalbaar is.

JAARVERSLAG 2020

1. FEITELIJKE GEGEVENS

GEGEVENS SCHULDBEMIDDELAAR:

Mevr Dakmans Annelies
Grote Baan 265
9100 Sint-Niklaas
0498/47.36.98

GEGEVENS PERSOON IN SCHULDBEMIDDELING:

Dhr Annemans Gerrit
Apostelberg 83
9100 Sint-Niklaas
0579/48.26.13

MAANDELIJKS INKOMEN:

Loon werkgever:	€ 1695,74
Uitkering groeipakket:	€ 377,81
TOTAAL:	€ 2073,55

GEZINSSAMENSTELLING:

Alleenstaand
2 kinderen (2 en 7 jaar)

2. SCHULDENLAST

TOTALE SCHULDENLAST

AZ Nikolaas:	€ 15.365
Proximus	€ 3.888
ACV	€ 626
Hoofdsom	€ 19.879
Interesten	€ 1.987
Kosten	€ 698
TERUG TE BETALEN BEDRAG:	€ 22.654

3. FINANCIËEL OVERZICHT

DECEMBER 2020

Terugbetaling schulden	<ul style="list-style-type: none">• AZ Nikolaas• Proximus• ACV	€ 365 € 34 € 47
Kosten en ereloon Schuldbemiddelaar	<ul style="list-style-type: none">• Gewone brief (2x €12,58)• Aangetekende zending (1x 8,10)• Opstellen jaarverslag• Uitgevoerde betalingen (x 8,97)	€ 25,16 € 8,10 € 236,50 €
Vaste kosten	<ul style="list-style-type: none">• Huur woning• Waterbedrijf• Gas en electriciteit• Schoolkosten• Scarlet• Hospitalisatieverzekering• Brandverzekering• Bijdrage mutualiteit	€ 560,00 € 30,00 € 89,32 € 32,50 € 65,77 € 23,51 € 36,20 € 12,47 €34,76
Uitbetalingen aan persoon in collectieve schuldenregeling	<ul style="list-style-type: none">• Leefgeld 4x €100• Apothekerskosten• Grasmachine• kledij kinderen	€ 400,00 € 74,69 € 65,00 € 87,20
Rest sparen grote uitgaven		€ 75,56

4. OVERZICHT REKENINGEN 31/12/2019

Rekening schuldbemiddelaar	€ 126,58
Rekening leefgeld	€ 3,12
Spaarrekening grote/onverwachte uitgaven	€ 769,00

JAARVERSLAG 2020

5. FEITELIJKE GEGEVENS

GEGEVENS SCHULDBEMIDDELAAR:

Mevr Dakmans Annelies
Grote Baan 265
9100 Sint-Niklaas
0498/47.36.98

GEGEVENS PERSOON IN SCHULDBEMIDDELING:

Mvr. Magalie Snyders
Molenbergstraat 55
9100 Sint-Niklaas
0579/48.58.22

MAANDELIJKS INKOMEN:

leefloon:	€958,91
Uitkering groeipakket:	€ 436.96
TOTAAL:	€ 1395,87

GEZINSSAMENSTELLING:

Alleenstaand
2 kinderen (4 en 6 jaar)

6. SCHULDENLAST

TOTALE SCHULDENLAST

AZ Nikolaas:	€ 15.365
Proximus	€ 3.888
ACV	€ 626
Hoofdsom	€ 19.879
Interesten	€ 1.987
Kosten	€ 698
TERUG TE BETALEN BEDRAG:	€ 22.654

7. FINANCIËEL OVERZICHT

DECEMBER 2020

Terugbetaling schulden	<ul style="list-style-type: none">• AZ Nikolaas• Proximus• ACV	€ 95 € 22 € 8
Kosten en ereloon Schuldbemiddelaar	<ul style="list-style-type: none">• Gewone brief (2x €12,58)• Aangetekende zending (1x 8,10)<ul style="list-style-type: none">• Opstellen jaarverslag• Uitgevoerde betalingen (x 8,97)	€ 25,16 € 8,10 € 236,50 €
Vaste kosten	<ul style="list-style-type: none">• Huur woning• Waterbedrijf• Gas en electriciteit<ul style="list-style-type: none">• Scarlet• Hospitalisatieverzekering<ul style="list-style-type: none">• Brandverzekering• Bijdrage mutualiteit	€ 560,00 € 30,00 € 89,32 € 32,50 € 23,51 € 36,20 € 12,47 €34,76
Uitbetalingen aan persoon in collectieve schuldenregeling	<ul style="list-style-type: none">• Leefgeld 4x €70• Apothekerskosten• kledij kinderen	€ 280,00 € 74,69 € 87,20
Rest sparen grote uitgaven		€84,91

8. OVERZICHT REKENINGEN 31/12/2019

Rekening schuldbemiddelaar	€ 126,58
Rekening leefgeld	€ 3,12
Spaarrekening grote/onverwachte uitgaven	€ 184,12



AANBEVELING 3

Maak als schuldbemiddelaar minstens 1x per jaar een afspraak met de persoon in een collectieve schuldenregeling om het jaarverslag samen te overlopen.

In het jaarverslag staat vooral welke uitgaven er gedaan zijn in het kader van de betaling van de schulden en de kosten die door de schuldbemiddelaar aangerekend worden. De maandelijkse, driemaandelijkse, ... uitgaven staan vaak zeer summier aangegeven. Mensen begrijpen vaak het verslag niet. Tijdens een persoonlijk gesprek kunnen ze vragen stellen.



AANBEVELING 4

Geef mensen in collectieve schuldenregeling zicht op hun rekeningen via de App van hun bank.

Mensen in een collectieve schuldenregeling geraken na verloop van tijd het overzicht kwijt van welke kosten allemaal betaald worden.

Het gebruiken van een app zorgt ervoor dat ze zien welke uitgaven er gedaan worden zodat ze na de collectieve schuldenregeling nog weten waar hun geld naartoe moet gaan. En vergroot hun vertrouwen in hun schuldbemiddelaar omdat ze nog kunnen volgen.

We weten dat dit bij sommige diensten al gebeurt.



5.3. SAMEN BEGELEIDEN

“Bij bewindvoering heb je recht op een vertrouwenspersoon. Je mag deze zelf kiezen. Waarom mag dit bij collectieve niet?”

“Ik moet heel hard opletten wat ik zeg tegen de schuldbemiddelaar. Als ik veel kritische vragen stel krijg ik minder leefgeld.”

De schuldbemiddelaar is momenteel de enige die zicht heeft op het geld dat binnenkomt en welke schulden er afbetaald worden. Dit wil zeggen dat in praktijk de mensen in een collectieve schuldenregeling helemaal afhankelijk zijn van 1 persoon. In de meeste gevallen is dit geen probleem maar als het misloopt zou dit voor de personen in collectieve schuldenregeling of de schuldbemiddelaar een ondersteuning kunnen zijn.



AANBEVELING 5

Zet in op samenwerking tussen de schuldbemiddelaar en een maatschappelijk werker.

Het samenwerken van een schuldbemiddelaar en een maatschappelijk werker heeft volgens ons meerdere voordelen voor zowel de personen in de regeling als voor de schuldbemiddelaar.

- Er 2 kansen zijn om iemand te bereiken (binnen gemaakte afspraken vb. eerst proberen bij schuldbemiddelaar, dan maatschappelijk werker)
- Controle van de uitgaven, transparantie naar de persoon in schuldenregeling.
- Eventueel opstarten van budgetbeheer aan het einde van de collectieve schuldenregeling.
- Er is iemand die bij het afsluiten van de collectieve schuldbemiddeling de situatie mee opvolgt.
- Je kan met 2 personen beslissingen nemen over medische kosten, schoolkosten,...
- Indien de mensen die in de collectieve schuldenregeling zitten zich niet houden aan gemaakte afspraken is er iemand binnen de hulpverlening al op de hoogte en kan deze persoon snel en accuraat opgevolgd worden.

5.4. DUIDELIJKE AFSPRAKEN

LEEFGELD

“Ik werk precies voor niets, omdat ik in schuldbemiddeling zit. Mijn loon gaat daar volledig naartoe. Als je niets krijgt van alle extra's zoals vakantiegeld en eindejaarspremie dan wordt je moedeloos.”

Ik heb 1300 euro loon en 500 euro kindergeld. Wij krijgen per maand 300 euro leefgeld voor ons vijfen. Daar moeten we dan ook nog gas en elektriciteit van betalen. Wij hebben dus maar 200 euro om van te leven. Dat is 50 euro per week voor 5 personen. Wij krijgen geen bijkomende steun van het OCMW.

“Ik zit in collectieve schuldbemiddeling, ik betaal per maand niet zoveel af omdat een aantal schulden zijn kwijt gescholden en toch kom ik niet toe. Ik betaal ook alimentatie. Ik zit sterk boven de armoedegrenzen met mijn inkomen, denk ik, maar ik kom niet toe. Ik voel me arm! Probeer het maar hoor om rond te komen en het gevoel te hebben om te leven met zo'n bedrag per maand.”

*“Ik moet alles betalen van mijn leefgeld.
Een grasmachine kostte 50 euro in de kringwinkel. Ik krijg 65 euro per week leefgeld, een grasmachine, dat wil dan zeggen dat ik een week niet kan eten.”*



AANBEVELING 6

Maak leefgeld bespreekbaar.

Wat moet er van het leefgeld? Mensen hebben bij het opstarten van ‘het contract’ vaak nog geen idee wat het leven in collectieve schuldbemiddeling inhoud, laat staan hoe de (vaste) uitgaven die ze hebben zich gaan verhouden tot hun leefgeld.

Het leefgeld is daardoor vaak ontoereikend om op een aanvaardbare manier te kunnen leven.

Maak het leefgeld ook in tussentijd bespreekbaar indien er zich iets voordoet in het leven van de personen in een CSR. Vb. De prijzen in de supermarkten stegen zeer hard door de lockdown in maart 2020 maar het leefgeld van mensen in een CSR steeg niet mee. Dit zorgde voor extra stress in een periode die voor iedereen al moeilijk was.

Er geen tot weinig duidelijkheid voor mensen wat er onder nieuwe schuld valt. Medische kosten, bril, tandarts,...? Dit is erg afhankelijk van de schuldbemiddelaar waar je mee in contact komt.

WAT ALS HET NIET GOED LOOPT?

“Ik ben uit de collectieve schuldenregeling gezet omdat ik nieuwe schulden heb gemaakt. Maar ik had te weinig leefgeld om rond te komen. Ik kon nergens terecht om dit aan te kaarten.”

“Ik kreeg geen geld om te verhuizen. Het OCMW heeft een camionette geregeld voor mij. Die hebben maar een halve dag gereden en 't grootste deel laten staan. De rest heb ik met een platte kar van de Colruyt gedaan.”

Indien je als persoon in collectieve schuldenregeling het gevoel hebt dat niet alles loopt zoals is afgesproken, of vastgelegd door de rechtbank kan je in theorie terecht bij de arbeidsrechtbank en/of een andere advocaat.

In de praktijk zijn de drempels om als persoon in een collectieve schuldenregeling een klacht in te dienen zo hoog dat geen enkele van de ouders die wij gesproken hebben dit zou doen.



AANBEVELING 7

Ontwikkel een laagdrempelige ombudsdienst voor klachten rond collectieve schuldbemiddeling.

Ons voorstel is een ombudsdienst te installeren met als mogelijke leden: de voorzitter van de arbeidsrechtbank, een onafhankelijke advocaat (geen banden met de locatie van de ombudsdienst), iemand van een vakbond, iemand van de dienst welzijn van de stad, iemand van een armoedevereniging, ...

5.5. DE JUISTE INZICHTEN

BIJ SCHULDBEMIDDELAARS EN BETROKKEN DIENSTEN

“Ik miste erkenning van mijn schuldbemiddelaar. Ik deed heel hard mijn best maar soms ging het een beetje mis. Zij begreep precies niet wat ik allemaal heb meegemaakt”

“Mijn schuldbemiddelaar liet duidelijk merken dat hij vond dat het mijn eigen schuld was dat ik in deze situatie zat. Ik weet dat ik andere keuzes had kunnen maken maar het leven is niet altijd zo simpel...”

Mijn schuldbemiddelaar begreep hoe alleen ik mij soms voelde. Ze was zelf ook een alleenstaande mama met 2 kindjes. Ookal had ze geen financiële problemen. We hadden wel iets gemeenschappelijk.

Wat doet het met je als mens vast te zitten in het van armoede. Wat gebeurt er met je brein als je geen vooruitzichten hebt. Waarom maken mensen in armoede korte termijnbeslissingen? En wat als je daarbij ook geen of weinig beslissingsrecht, recht van inspraak hebt?

We hebben nagedacht over mogelijke hulpmiddelen om de kloof tussen de mensen die werken als collectieve schuldbemiddelaar en de mensen die in een regeling zitten te verkleinen.



AANBEVELING 8

Werk een vorming uit over armoede, samen met een ervaringsdeskundige. Bied deze aan aan collectieve schuldbemiddelaars, juristen in opleiding en andere betrokkenen.



AANBEVELING 9

Neem een ervaringsdeskundige aan binnen diensten die mensen begeleiden in de schuldhulpverlening.

BIJ MENSEN DIE IN SCHULDBEMIDDELING GAAN

“Als ik had geweten wat ik nu weet bij de start van mijn collectieve, dan had ik toch wel dingen anders gedaan.”

“Ik kreeg een flyer mee met info bij het OCMW. Maar het was dan eigenlijk al te laat. Mijn overeenkomst met de schuldbemiddelaar was al gemaakt.”

We vinden het belangrijk dat er ook ingezet wordt op het versterken van mensen. We zijn er van overtuigd dat als mensen van in het begin goed geïnformeerd zijn en weten op welke ondersteuning ze kunnen rekenen het verloop van een collectieve schuldenregeling vlotter zou kunnen lopen.



AANBEVELING 10

Het voorzien van een infomoment, uitgewerkt door ervaringsdeskundigen en experts, voor mensen die in een schuldhulpverlening stappen. Om te volgen voor ze in een regeling stappen.

Het is voor hulpverleners ook niet makkelijk om hun weg te vinden in iets zoals collectieve schuldenregeling. Een digitale, online versie van een infomoment met duidelijke, laagdrempelige info kan armoedeorganisaties ondersteunen om mensen die in een traject rond schuldhulpverlening stappen op de hoogte te brengen van hun rechten en plichten, aandachtspunten en soorten begeleiding. Werk deze info uit samen met ervaringsdeskundigen¹.

Een mooi voorbeeld van informatie kan je terug vinden op het You tube kanaal van WIKIFIN.

- [Een overzicht van de verschillende soorten budgethulpverlening](#)
- [Hoe hou ik overzicht over mijn inkomsten uitgaven?](#)
- [Collectieve schuldenregeling](#)

We dachten ook na over wat we nodig hebben om terug onze eigen financiën te regelen eens de collectieve schuldenregeling gedaan is.

Na zoveel jaren terug alles alleen moeten doen is niet voor iedereen haalbaar. Zeker niet als je jaren geen overzicht gehad hebt van maandelijkse kosten.

¹ Ervaringsdeskundigen zijn in deze mensen die ervaring hebben met de problematiek van armoede en collectieveschuldenregeling.

5.6 WAT NA AFLOOP VAN DE COLLECTIEVE SCHULDENREGELING?

“Voor ik in de collectieve schuldenregeling stapte gebeurden alle overschrijvingen met een strookje bij de bank. Nu gaat alles via een app!”

“Alles is zo duur geworden? Kijk maar naar de elektriciteit. Hoe moet ik alles betaald krijgen als ik niet kan inschatten hoeveel duurder alles geworden is.”

Mensen die zoveel jaren in een collectieve schuldenregeling hebben gezeten geven aan dat het daarna niet makkelijk is om plots terug alles alleen te doen. Denk maar aan de vooruitgang rond internetbankieren van de laatste jaren of het duurder worden van levensnoodzakelijke zaken zoals electriciteit, gas en water.



AANBEVELING 11

Als mensen in een schuldenregeling zitten bij een advocaat, verwijs hen voor het afsluiten van de collectieve door naar een budgetbegeleidingsdienst voor een opvolgesprek.

We pleiten voor een opvolging die vrijblijvend en laagdrempelig is.

Mensen waarvan de collectieve schuldenregeling afgelopen is kunnen na 6 maanden een opvolgesprek gebruiken.

Een open, gelijkwaardig gesprek bij een zelf aan te duiden vertrouwenspersoon. Vb bij een maatschappelijk werker bij OCMW, iemand bij het CAW of personeelslid van een armoedevereniging (die thuis is in de schuldhulpverlening).

We vinden het wel belangrijk dat dit gesprek vastgelegd wordt door de persoon in schuldbemiddeling samen met de schuldbemiddelaar of maatschappelijk assistent voor het afronden van de collectieve schuldenregeling.



AANBEVELING 12

Voorzie een vorming voor mensen hoe ze hun budget terug in eigen handen kunnen nemen na een collectieve schuldenregeling.

Geen verplichting voor deze personen om in budgetbegeleiding te gaan maar een moment vol praktische tips, en links naar diensten, organisaties die hen eventueel verder kunnen helpen indien de vraag voor extra begeleiding er is. Dit kan perfect digitaal zodat mensen de info zelf kunnen vinden op hun eigen tempo. Deze info kan evengoed gebruikt worden door sociaalwerkers om ze zo tot bij mensen te krijgen die ze kunnen gebruiken.

6. WAT BRENGT DE TOEKOMST ?

Zoals u kon lezen hebben we de voorbije 2 jaar hard gewerkt met onze groep aan deze aanbevelingen. We hopen dat jullie er mee aan de slag willen gaan.

We willen samen met jullie bekijken hoe aanbevelingen eventueel verder kunnen uitgewerkt worden.

We horen graag nog van jullie !

7. BRONNEN

<https://www.rechtbanken-tribunaux.be/sites/default/files/admin/files/Collectieve-schuldenregeling%20%281%29.pdf>

https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro_ckpstat2019n_23012020.pdf

<https://www.nbb.be/nl/kredietcentrales/kredieten-aan-particulieren/statistieken>

<http://www.eerstehulpbijschulden.be/>

<https://www.samvzw.be/thema/schuldhulpverlening>

<https://www.wikifin.be/nl>

<https://provincies.incijfers.be/databank>

<https://www.kindengezin.be/cijfers-en-rapporten/cijfers/kansarmoede/gemeentelijk-niveau/>

Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen vzw
Sint-Jacobsnieuwstraat 50 | 9000 Gent
T 09 265 84 70 | F 09 265 84 97
Ondernemingsnummer 431 411 656 | RPR Gent
www.samenlevingsopbouw.be/oost-vlaanderen