



De schuld- hulpverlening 'Binnenste Buiten'

*Knelpunten en aanbevelingen voor de
schuldhulpverlening door mensen in
generatiearmoede.*

Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen vzw

Vereniging waar armen het woord nemen

Publicatie met steun van:



Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen vzw
-Vereniging waar armen het woord nemen-
Sinte Annalaan 41 bus 2
9300 Aalst
Tel: 053/78.36.60
Fax: 053/70.76.89
info@vierdewereldgroepaalst.be
www.vierdewereldgroepaalst.be
juni 2014

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd. Indien u uit deze publicatie wil citeren of informatie gebruiken, gelieve ons te contacteren.

1. Waarom een 'Binnenste Buitengroep'?

In de Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen zien we dat veel mensen in generatiearmoede, zelfs na jaren begeleiding rond schulden, vastzitten in een uitzichtloze schuldenproblematiek. Ook OCMW Aalst en CAW Aalst kwamen tot de conclusie dat de huidige hulpverlening rond schulden er voorlopig niet in slaagt om mensen uit generatiearmoede op lange termijn vooruit te helpen. Vanuit de positieve ervaringen van het WAW-project¹, besloten we in gezamenlijk overleg met OCMW en CAW Aalst om een **groepstraject op te zetten waar mensen in generatiearmoede hun ervaringen konden delen en aan de slag konden gaan met hun gekwetste binnenkant**. Zo kwam de Binnenste Buitengroep tot stand. Een intensief vormingstraject, waarbij mensen in generatiearmoede terug greep krijgen op hun leven, stappen vooruit zetten in hun eigen leven en **in dialoog gaan met diensten zoals OCMW en CAW Aalst** om de schuldhulpverlening te versterken. Zo werken we samen aan doorbreken van de armoedecirkel op lange termijn.

¹ Project van de Vierdewereldgroep rond het thema 'werk' (met de steun van ESF): een vernieuwende geïntegreerde begeleidingsmethodiek van mensen in armoede op gebied van werk, armoede en welzijn.

2. De gekwetste binnenkant

De naam 'Binnenste Buiten' verwijst naar de behoefte die mensen in armoede hebben om te **kunnen en mogen spreken over wat er in hun binnenste omgaat**. Dat ze hun ervaringen en mening naar buiten mogen brengen. Ze willen gehoord worden en au sérieux genomen worden.



De mensen die naar de vormingsgroep komen, kennen armoede al van kinds af aan en hebben er ook eerlijk en open over verteld. Omdat iedereen gelijkaardige ervaringen heeft, groeide het vertrouwen in elkaar en in de groep. Een vertrouwen dat onmisbaar is om over een moeilijk thema te kunnen spreken zonder veroordeeld te worden. Mensen komen hier **samen sterker** uit in plaats van zich slechter te voelen.

Geld is slechts een klein deel van de schuldhulpverlening. De binnenkant van armoede speelt een heel grote rol en heeft te maken met voortdurende uitsluiting en de gevoelens die daarmee samenhangen: machteloosheid en wanhoop, **schuld- en schaamtegevoel**, het gevoel van falen, wantrouwen en kwaadheid, een laag zelfbeeld,... Mensen die starten in schuldbemiddeling dragen deze zware rugzak mee. Om een goede hulpverlening te garanderen, is

het belangrijk om rekening te houden met de gekwetste binnenkant en hier ook mee aan de slag te gaan.

“Ik blijf altijd in affronten vallen. Ik zat in collectieve bij het OCMW en elke keer als ik ergens begon te werken, moest ik dat briefje afgeven met het rekeningnummer van het ocmw op. Andere mensen geven hun bankkaart en dat kon ik niet. Dan moet ge aan uw nieuwe baas uitleggen dat ge in het verleden stommiteiten gedaan hebt... Ik schaam mij voor mijn verleden.”

“Ik hield mij als kind altijd op de achtergrond, uit schrik. Ik dacht altijd: als ik iets doe, zal het toch wel verkeerd zijn. Ik was vroeger altijd heel stil, de grijze muis. Ergens in een hoekje. Bij kameraadjes was ik niet welkom omdat ik de dochter was van een moeder die dronk... Ge hoort er niet bij.”

Doelstellingen

Met de Binnenste Buiten-groep willen we op zoek gaan naar de elementen die cruciaal zijn in de begeleiding van mensen in armoede om op lange termijn schulden te vermijden. We formuleerden volgende **doelstellingen**:

Een intensief groepstraject opzetten dat:

1. versterkend en aanvullend is bij de individuele schuldhulpverlening (door CAW en OCMW) doordat het werkt aan de gekwetste binnenkant van mensen in armoede (vorming);
2. vernieuwende ideeën kan genereren om de bestaande schuldhulpverlening door CAW en OCMW te verbeteren enerzijds en beleidswerk naar de lokale en Vlaamse overheid rond o.a. wetgeving over de collectieve schuldenregeling, bewindvoering,... (structureel aspect) anderzijds;

3. mensen in generatiearmoede krachtiger en weerbaarder maakt om op lange termijn nieuwe schulden te vermijden en hun armoedecirkel te doorbreken.

Concreet werkten we aan:

1. Mensen greep laten krijgen op eigen leven

Mensen krijgen inzicht in eigen gedrag en denkpatronen, hoe diensten werken, hoe de samenleving georganiseerd is,... en kunnen zo meer controle verwerven over hun eigen leven. Het spanningsveld tussen korte- en langetermijndenken, wordt verkend.

2. Communicatievaardigheden en zelfontplooiing

We koppelen de situatie van leven in armoede en individuele schuld los van elkaar (ontschuldigungsproces). Zo krijgen mensen de kans om te groeien en maken we ruimte voor verandering. We werken aan basis- en communicatievaardigheden en bespreken welke angsten ons in de weg staan om te (durven) veranderen.

3. Verandering: doorbreken van de armoedespiraal

We motiveren elkaar om te geloven in onszelf, door te zetten en effectief stappen vooruit te zetten op verschillende levensdomeinen. Veranderingsprocessen in het eigen leven worden in gang gezet.

4. Dialogoog aangaan met de samenleving: OCMW/CAW

We bespreken structurele knelpunten en formuleren hieruit aanbevelingen voor OCMW en CAW, zodat de schuldhulpverlening beter aansluit bij wat mensen in armoede nodig hebben om vooruit te geraken.

3. Verloop

Het vormingstraject werd begeleid door een duo: **een groepswerker en een opgeleide ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting**. Zij stonden ook in voor de screeningsgesprekken bij de deelnemers die werden toegeleid vanuit de Vierdewereldgroep, OCMW en CAW Aalst. We bereikten op 16 bijeenkomsten tijdens dit traject in totaal 10 mensen uit generatiearmoede, met een vaste kern van 8 mensen.

Het traject bevatte **2 dialoogmomenten** met de verantwoordelijken van OCMW Aalst (Wouter Coucke) en CAW Aalst (Peter Vercauteren), op 20 februari en 5 juni 2014. Het laatste dialoogmoment wordt ook opengesteld voor schuldhulpverleners vanuit de Stuurgroep BIZ van de regio Zuid-Oost-Vlaanderen. We wisselden tijdens dit overleg ervaringen uit en zochten samen naar manieren om te zorgen dat mensen beter vooruit geholpen worden. Zowel voor de dienstverleners als de betrokken mensen in armoede is het verrijkend om **als gelijkwaardige partners samen na te denken over het gemeenschappelijk doel**, namelijk armoede structureel bestrijden.

4. Resultaten

Doorheen onze bijeenkomsten in de Binnenste Buitengroep kwamen **structurele knelpunten in de huidige schuldhulpverlening in Aalst** naar boven drijven. Dit zijn bestaande hindernissen die niet voor één iemand, maar voor heel veel mensen in armoede een struikelblok vormen.

Om onze vaststellingen te toetsen aan een bredere groep, namen we ook gerichte interviews af bij **10 andere gezinnen in armoede** met schulden die momenteel niet in de Binnenste Buiten-groep betrokken zijn.

We formuleerden bij elk knelpunt een concrete aanbeveling voor de hulpverlening. Deze vindt u terug op de volgende bladzijden.

Knelpunten in en aanbevelingen aan de schuldhulpverlening

1. Onvoldoende informatie bij de start en het verloop van de schuldhulpverlening

De start van een collectieve schuldenregeling, schuldbemiddeling of budgetbegeleiding is een delicaat moment. We geven een stuk van ons eigen leven uit handen omdat we het zelf niet meer kunnen bolwerken. Een belangrijk moment dus voor de hulpverlener om samen te bekijken welk systeem best bij ons past en om – eens de beslissing genomen is – uit te leggen waaraan we ons kunnen verwachten.

*“Ze zeiden mij: ga in collectieve. **Ik wist van niks toen ik eraan begon.** Ik heb hier in de Binnenste Buitengroep al veel dingen gehoord die ik niet wist.”*

We stellen vast dat we vaak onvoldoende op de hoogte zijn van wat er met onze schulden gebeurt eens we in een bepaald systeem gestapt zijn. Zijn de schulden kwijtgescholden door de schuldbemiddelaar? Worden ze nog afbetaald? Hoelang zal de begeleiding duren?

*“Ik zit voor 15 jaar in collectieve, maar ik weet niet eens waarom. Ze hebben mijn schulden kwijtgescholden. **Ik moet niets afbetalen, waarom zit ik er dan in?** Toen mijn schuldbemiddeling startte, had ik een afspraak bij de maatschappelijk werker maar ze was mij vergeten. Ik zat in de wachtzaal, maar het was al bijna tijd. Ze is dan gauw die papieren gaan halen en ik moest dat daar tekenen. Ik heb eigenlijk geen uitleg gehad. En achteraf heb ik er niet meer naar gevraagd.”*

*“Ik heb tijdens de collectieve 7 jaar mijn mond gehouden. Maar ze maken u soms zodanig kwaad! Ik heb mijn dossier nooit gezien, **ik weet van niks.** Ge hoort van andere mensen dat ze een overzicht krijgen van wat er al weg is van hun schulden. **Dan hebt ge toch een beetje hoop, dan ziet ge het verminderen.**”*

*“Ik heb 7 jaar in collectieve gezeten bij het OCMW. Ik had daar echt een goed leven. Ik kon daar alles vragen en het was nooit een probleem. Moest ik een extra hebben voor de communie, het was geen probleem. **Ik heb eigenlijk nooit een ‘nee’ gehad.** Nu bij de advocaat is het anders. Daar is het altijd: “Er is geen geld.” **Bij de ene kon het wel en bij de andere niet, ik snap dat niet.**”*

Door voldoende informatie bij de start van de begeleiding, in begrijpbare klare taal, zorgt een dienst dat we geen verkeerde verwachtingen krijgen van de begeleiding. Daarnaast is het belangrijk om ons te informeren over onze rechten en plichten, uit te leggen waarom bepaalde beslissingen genomen worden, ... opdat we ons betrokken voelen en weten wat wel en wat niet kan. Hierdoor worden we meer 'deelnemer' van de begeleiding dan zuiver 'toeschouwer'.

Wanneer we gereduceerd worden tot toeschouwer van de begeleiding, zoeken we soms naar manieren om opnieuw het gevoel van controle te krijgen over onze financiële situatie.

“Als ge van niks weet, dat maakt u kwaad. Ge weet niet wat er met uw geld gebeurt. Als ze ons genoeg uitleg geven, zouden mensen veel minder rap boos worden.”

*“Via de computer konden we volgen wat er allemaal op onze bankrekening stond. We belden naar onze maatschappelijk werker terwijl we aan de PC zaten. Als we vroegen voor wat extra, antwoordde hij: ‘Er staat niets meer op de rekening.’ Maar wij zagen dat er nog geld op stond. **Van dan af is de miserie met onze schuldbemiddelaar begonnen.** We konden niets meer goed doen.”*

Aanbeveling 1

Betrek ons bij de schuldhulpverlening door:

- Ons goed uit te leggen wat de collectieve schuldenregeling inhoudt, van bij de start.
- Ons maandelijks een overzicht te bezorgen van betalingen en dit één keer per maand samen met ons te overlopen.
- Deze afspraken vast in te plannen.
- Ons voldoende uitleg te geven over de reden waarom beslissingen genomen worden. Niet enkel wanneer iets geweigerd wordt, maar ook wanneer de beslissing voor ons positief is.
- Samen te bespreken hoe we onze betalingen best kunnen aanpakken.

2. De inhoud van de schuldhulpverlening beperkt zich teveel tot administratieve ondersteuning

We stellen vast dat de begeleiding van veel mensen binnen de schuldhulpverlening voornamelijk bestaat uit in orde brengen van administratie (post en facturen afgeven, formulieren ondertekenen,...), nagaan van mogelijk financiële steun,... maar dat te weinig geïnvesteerd wordt in het aanleren van budgetvaardigheden.

“Ik ga mijn papieren altijd afgeven aan het onthaal bij het OCMW. Ik ga meestal bij mijn schuldbemiddelaar langs als ik niet toekom met mijn leefgeld. Dan bekijkt zij wat er kan en praten we over mijn gezondheid, de kinderen,...”

*“Ik ben 5 jaar in begeleiding geweest en heb mijn begeleider maar een paar keer gezien. Als er iets extra nodig was, dan belde ik en dan zette ze het geld op mijn rekening. Ze is juist eens thuis langsgeweest, toen ik verhuisd was. **Eigenlijk hebben we voor de rest elkaar bijna niet gesproken.**”*

Tijdens de Binnenste Buitengroep werkten we met de ‘budgetmap’, een map ontwikkeld door CAW Oost-Vlaanderen, waarin we onze inkomsten, uitgaven, afbetalingen kunnen opvolgen en onze facturen en post kunnen klasseren.

We wilden van de map een instrument maken die de communicatie over het budget tussen mensen en hun schuldhulpverlener kon verbeteren. We stelden vast dat onze pogingen om de budgetmap te gebruiken binnen de gesprekken met de schuldbemiddelaar, niet het verwachte resultaat hadden. Veel schuldhulpverleners hebben de neiging om de taken van ons over te nemen in plaats van uitleg te geven en samen te werken.

*“Ik heb mijn maatschappelijk werker het maandoverzicht uit de budgetmap getoond en gevraagd om mij te helpen invullen. Ze zei: ‘Ik zal het zelf invullen, ik heb daar nu geen tijd voor.’ Deze week heb ik het dan teruggekregen. Er staan cijfers op, maar ik weet niet waarvan ze komen. **Ze heeft er geen uitleg bij gegeven, ik durfde het ook niet echt zeggen dat ik het niet begreep.** Mijn saldo van deze maand staat op -10. Ik weet niet wat dat betekent? Dat er te weinig is? Als ik het alleen moet doen, ga ik dus altijd ook -10 hebben. **Hoe moet ik dan uit de schulden blijven?**”*

We vinden dat diensten bij de begeleiding te weinig vertrekken vanuit het geloof in onze capaciteiten en ons leervermogen.

*“Ik heb hier in de Vierdewereldgroep leren klasseren. **Ik heb nu een eigen systeem om mijn facturen bij te houden, mijn afbetalingen zelf te regelen,...** Ik durf nu zelfs vragen voor een afbetaling. Daardoor houd ik nu het hoofd boven water.”*

*“Wij zitten met ons gezin in een collectieve schuldenregeling, maar krijgen ook begeleiding van het CAW. Ze hebben daar voor ons een “uitgroei” opgesteld. **We gaan altijd een beetje meer zelf mogen betalen.** Eerst bijvoorbeeld de medicatie, dan de electriciteit en gas,... **Zo kunnen we het opnieuw gewoon worden.**”*

We zijn vaak tevreden over de hulpverlening, omdat we dan zelf een poosje geen kopzorgen hebben. Door de schuldenregeling zijn we beschermd tegen deurwaarders. Toch, na een tijdje moeten we het opnieuw zelf doen. En daar wringt het schoentje. Want als je nooit de kans hebt gehad om je betalingen in handen te nemen, hoe moet je het dan opnieuw zelf gaan doen?

Ook binnen budgetbeheer zou samenwerken en mensen betrekken de norm moeten zijn. Want: *“Het doel van budgetbeheer is hetzelfde als dat van budgetbegeleiding: je leert hoe je jouw inkomsten en uitgaven kan beheren, maar met budgetbeheer ben je zeker dat alle rekeningen juist betaald worden.”* (website “Eerste hulp bij schulden”, Vlaams Centrum Schuldenlast)

*“Ik ben 51 en zit al voor de tweede keer in mijn leven in een collectieve. We moesten hier in de groep een oefening maken over plannen van ons budget. Ik heb er gewoon bijgezeten en gevolgd hoe de anderen dat doen. **Ik werd er bang van. Ik kan dat niet.** Ze doen in de budgetbeheer alles voor mij, ik ben dat niet gewoon om dat zelf te doen.”*

Aanbeveling 2

Betrek ons als schuldhulpverlener bij de manier waarop je het budget aanpakt. Tijdens de budgetbegeleiding kunnen we erop vertrouwen dat alles goed betaald wordt, maar doe dit samen met ons. Leer ons hoe we dit kunnen aanpakken.

Gebruik hiervoor bijvoorbeeld de ‘budgetmap’. Wij zijn alvast enthousiast. Jullie ook? Enkel samen kunnen we er echt mee aan de slag!

3. Te weinig maatschappelijk werkers

De dossierlast van de maatschappelijk werkers binnen schuldhulpverlening is momenteel zeer groot. Hierdoor wordt de tijd om ons te begeleiden steeds korter.

*Ik ben in budgetbeheer bij het OCMW. In het begin was het niet gemakkelijk, maar ik ben eraan gewend. Ik heb minder aan mijn hoofd. **Ik heb nu al gevraagd aan mijn schuldbemiddelaar of ze mij nog verder kan helpen, ook als ik uit de collectieve ben.** Ze heeft gezegd dat ze ging zien of het lukte, het was te zien hoeveel dossiers ze dan had.*

Wanneer de hulpverlening tijd investeert om ons te betrekken bij het budgetteren en ons stap voor stap budgetvaardigheden aan te leren, worden we sterker om het later zelf te doen en verkleint de kans dat we later opnieuw in schulden terecht komen. Zowel voor ons, mensen in armoede als voor de hulpverlener is dit positief. Er is minder 'dossierlast' op lange termijn. En de mensen die het meest hulp nodig hebben, kunnen goed geholpen worden.

Dit vereist dus ook voor de hulpverlening een omslag van denken op 'korte termijn' (alles in de plaats van de cliënt doen, gaat sneller) naar 'lange termijn' (mensen vaardigheden bijleren zodat ze uit schulden blijven).

Aanbeveling 3

We vragen om een verhoging van het aantal maatschappelijk werkers binnen de dienst schuldhulpverlening, zodat er voldoende tijd kan uitgetrokken worden om ons te begeleiden en budgetvaardigheden aan te leren. Deze tijdsinvestering zal op lange termijn renderen: we hebben jullie dan later minder nodig om onze financiën te beheren.

4. Het leefgeld is vaak te laag om menswaardig van te leven

We stellen vast dat heel wat mensen moeten overleven met een budget dat te minimaal is om menswaardig van te leven.

In 2012 werden wettelijke minima vastgelegd voor het gedeelte van het inkomen dat niet mag gebruikt worden om schulden af te betalen. Zo mag het leefgeld dat men krijgt binnen schuldbemiddeling niet lager zijn dan het leefloon, verhoogd met de kinderbijslag. Mensen die vòòr 2012 in collectieve gegaan zijn, vallen niet onder deze wetgeving, waardoor geen minimum vastgesteld is.

*“Ik ben in budgetbeheer en krijg 50 euro per week. Daarvoor was het 70 euro, maar plots was het maar 50 meer. Omdat mijn uitkering ook naar omlaag gegaan is, zegt mijn schuldbemiddelaar. **Het is elke maand krabben en tellen om rond te komen.**”*

*“Ik heb aan mijn maatschappelijk werker wat extra leefgeld gevraagd, nu heb ik 50 euro. **Op donderdag heb ik meestal niets meer en zit ik zonder geld.** Ze heeft mij nu wel eetbonnetjes gegeven voor het sociaal restaurant. Maar als ik overdag ga werken, kan ik daar toch niet gaan eten? Het is echt vernederend...”*

*“Vroeger kon je naar het ziekenhuis gaan als ge geen geld had. Dan stuurden ze de rekening achteraf, maar nu moet je het geld er direct leggen. **Ik moest op controle gaan voor mijn knie, maar ik heb het niet gedaan omdat ik niet genoeg geld had.**”*

De huidige wetgeving, die een minimum vastlegt voor het leefgeld, heeft ook enkele perverse effecten. Zo worden sommige mensen niet toegelaten tot een collectieve schuldenregeling omdat hun inkomsten te beperkt zijn.

Aanbeveling 4

Sinds de nieuwe wetgeving zijn er stappen gezet om wettelijke minima te bepalen voor het leefgeld, maar we merken dat we er nog niet zijn. Om menswaardig te kunnen leven ligt het leefgeld bij veel mensen nog te laag.

We vragen om bij de bepaling van het leefgeld rekening te houden met een minimumstandaard die nodig is om menswaardig te kunnen deelnemen aan de maatschappij en hierover binnen het team schuldhulpverlening afspraken vast te leggen.

5. Herroeping van de collectieve schuldenregeling als einde van de hulpverlening

De laatste tijd stellen we vast dat meer en meer mensen te maken krijgen met een herroeping van hun collectieve schuldenregeling, waardoor ze ook de bijhorende bescherming kwijt zijn. De herroeping van de collectieve schuldenregeling heeft zware gevolgen voor een gezin met schulden: deurwaarders die kunnen langskomen, de eerste vijf jaar niet opnieuw in collectieve schuldenregeling kunnen stappen,... De schulden en intresten beginnen opnieuw te lopen, waardoor mensen nog dieper in de miserie terecht komen. Zij zijn terug bij af.

*“Ik ben alleenstaande vader en zat 5 jaar in collectieve. Ik heb te horen gekregen dat ze gaat stopgezet worden. “Het ging niet vooruit”, zeiden ze. Ik sta momenteel op ziekte, ik kan met moeite buitenkomen. Ik heb geen idee hoeveel schulden er al betaald zijn... ik denk dat het nog een 10.000 euro zal zijn? **Ik heb altijd al mijn plan alleen moeten trekken. Ik ben vooral bang voor de kinderen.**”*

Er worden ook meer en meer voorwaarden opgelegd binnen de collectieve schuldenregeling, opdat mensen hun inkomen zouden ‘maximaliseren’. Dit komt deels door de wetgeving, die voorziet in een niet-beslagbaar gedeelte van het inkomen. Hierdoor hebben schuldbemiddelaars minder over om de schulden af te betalen en wordt er sneller bedreigd met een herroeping.

*“Ik sukkel al lang met mijn gezondheid en had mij laten onderzoeken. Ik had dat papier meegebracht dat ik voor een periode niet meer kan gaan werken. Mijn schuldbemiddelaar reageerde van: “Ja, en hoelang gaat dat hier nog duren? **Ge kunt maar zien dat ge snel aan werk geraakt!**”*

De communicatie rond de herroeping laat in veel gevallen te wensen over. Er wordt heel wat schriftelijk gecommuniceerd, maar dit is voor ons vaak onvoldoende toegankelijk. Hierdoor beseffen we soms te laat wat er ons boven het hoofd hangt.

We vinden het belangrijk dat hulpverleners goed uitleggen waar we terecht kunnen voor ondersteuning als onze collectieve stopgezet wordt, wat onze rechten zijn, hoe we beroep kunnen aantekenen tegen de beslissing,...

*“Ik ben de laatste 6 jaar van de collectieve gaan werken, allemaal interimjobs na elkaar. Sinds mijn 17 jaar. Ik zit nu terug thuis, omdat ik ontslagen ben. Nu horen we dat we uit de collectieve gegooid worden. Ze belden en zeiden: ‘We hebben een herroeping gedaan, ge ligt eruit. **Ik weet niet wie u nu nog kan helpen.’ De moed zakt mij terug in de schoenen.**”*

Aanbeveling 5

Een herroeping van de collectieve schuldenregeling heeft zware gevolgen voor ons. We vragen om ons tijdig en duidelijk te informeren als er een herroeping boven het hoofd hangt. Ga eerst met ons de dialoog aan en zoek samen met ons waar er oplossingen mogelijk zijn.

Informeer ons over onze rechten en help ons achteraf ook om de gepaste hulp te vinden om de schulden aan te pakken.

6. Mogelijkheid behouden tot budgetbegeleiding via OCMW/CAW naast de collectieve schuldenregeling door een advocaat.

De drempel om hulp te vragen is groot. We proberen vaak op verschillende manieren de meubelen eerst zelf nog te redden. Toegeven dat je het niet meer alleen kan, is voor niemand evident. De schuld- en schaamtegevoelens zorgen ervoor dat we de stap naar hulp pas zetten als we zelf geen andere uitweg meer zien of als de deurwaarders aan de deur staan.

*“Ge komt op een breekpunt. Ge weet: nu gaan we eronderdoor. Uw relatie staat op springen, de kinderen lijden eronder... **ge kunt niet anders meer dan in de collectieve stappen.**”*

*“Ik heb de stap naar het OCMW gezet toen ik uit mijn huis gezet ging worden. Ze zeiden mij op het OCMW dat ik dringend in collectieve moest gaan. Ze haalden er direct iemand bij om alles definitief vast te leggen. Wat is er daarna gebeurd? **Ik was bang geworden en ben gewoon niet meer geweest.** Ik heb nog een jaar verder gesukkeld op mijn eentje en ben uiteindelijk bij een advocaat in collectieve gegaan. Als ze op een dienst zeggen: ‘Het is zo en niet anders’, dan wilt ge vooral heel hard de andere kant oplopen.”*

Wanneer we aankloppen bij het OCMW of CAW voor hulp bij onze schulden, strooien de lange wachtlijsten vaak roet in het eten. Deze staan haaks op de ‘urgentie’ van de problemen waarmee we geconfronteerd worden.

*“We hadden eerst gevraagd om opnieuw bij het OCMW in collectieve te gaan. Ze zeiden ons dat er een wachtlijst is van 6 maanden... Zolang konden wij niet wachten. **Ik had schrik dat de deurwaarders gingen komen.**”*

Heel wat mensen hebben een collectieve schuldenregeling toegewezen gekregen bij een advocaat. We stellen vast dat de technische, bureaucratische aanpak van een advocatenkantoor mijlenver af ligt van de hulp die mensen met schulden nodig hebben. Een gebrek aan kennis van de leefwereld van mensen in armoede enerzijds en het gebrek aan mogelijkheid tot communicatie en overleg anderzijds, zorgt bij velen voor een jarenlange opeenvolging van misverstanden en frustraties.

*“Als we langsgaan bij onze schuldbemiddelaar, staan we voor een gesloten deur. We bellen aan en het is altijd bij het onthaal dat we uitkomen. Onze advocaat krijgen we nooit te zien. **Ge wordt daar kwaad van, omdat ge er geen contact mee hebt...**”*

*“Onze belastingen zijn nog altijd niet betaald. De advocaat had ons via telefoon gezegd dat hij dat ging betalen. Nu krijgen wij een brief in de bus dat we een boete gaan krijgen omdat die niet betaald zijn. Zij zetten alles wel op papier als het hen goed uitkomt, maar **wat moeten wij doen als zij niet doen wat ze ons zeggen?**”*

*“Wij betalen 10 euro per brief dat hij opstuurt. Als we bellen voor extra geld, zegt hij dat hij het gaat storten maar het komt pas later op de rekening. Als we vrijdag bellen, hebben we het maar dinsdag. **Ze beseffen niet dat je het geld dringend kan nodig hebben.**”*

*“Ik ben kwaad op mijn schuldbemiddelaar. Onze TV en internet zijn weeral niet betaald. Ik heb mijn moed bij elkaar gepakt en hem gebeld. Hij zegt dat er niet genoeg binnenkomt. We kregen een brief in de bus van onze leverancier, dat alles zal afgesloten worden. **We wisten van niks. Hij had ons niet gezegd dat hij de facturen niet betaald had van de laatste drie maanden.** Wij dachten dat dat allemaal in orde was.”*

Bij een collectieve schuldenregeling verlies je sowieso een groot stuk van je privacy. Je bestedingspatroon, de keuzes die je maakt binnen je leven worden geanalyseerd. Door het gebrek aan kennis van onze leefwereld is deze inmenging vaak extra pijnlijk.

*“Ge kunt uw eigen leven niet meer leven, ge moet dat van hen leven. Ik had bij mijn budgetplan opgeschreven: 6 flessen coca. De advocaat vroeg mij: ‘Is dat nodig? Ge kunt toch ook water drinken?’ Ik heb dat graag in huis voor mijn kleinkinderen. Ik kan hen al zo weinig geven. **Wij moeten gans ons leven omkeren... waar stopt het?**”*

*“**Ge weet gewoon van niks.** En als ge bij de advocaat gaat, ziet ge ze daar lopen met zo’n dik dossier onder hun arm...Ge begint u af te vragen: “Wat zit daar allemaal in? En wat gebeurt er met die informatie als ik eruit ben? Wat doen ze ermee?” Ge krijgt daar allemaal geen inzage in. Ik voel mij daar heel ongemakkelijk bij.”*

Vroeger konden mensen die in collectieve schuldenregeling waren bij een advocaat ook in budgetbegeleiding/budgetbeheer stappen bij het OCMW. Momenteel is deze regeling niet meer mogelijk voor nieuwe aanvragen.

*“Tot nu toe namen wij de begeleiding op ons als mensen bij een advocaat in collectieve schuldenregeling zaten. **Maar onlangs hebben we beslist om dit niet meer te doen. Omdat er heel wat komt bij kijken en advocaten niet altijd bereid zijn om mee te werken....**Als mensen begeleiding nodig hebben, dan vragen we om de collectieve in zijn volledigheid over te hevelen van de advocaat naar het OCMW.”*
(Wouter Coucke, OCMW Aalst)

Mensen met schulden die het op hun eentje moeten redden met een advocaat, krijgen niet de begeleiding die nodig is om te zorgen dat ze op lange termijn uit de schulden blijven. Extra ondersteuning door hulpverleners, met kennis van de leefwereld van mensen in armoede, is noodzakelijk om ons echt vooruit te helpen.

“De advocaat weet niet alles van ons leven, maar onze budgetbegeleider bij het CAW wel, zij is onze vertrouwenspersoon. Zij helpt ons ook het leefgeld schoon te verdelen over de weken. Zo komen we rond. Moest ik het geld in mijn handen hebben, ik zou nog teveel willen kopen voor de kinderen. Ik heb het daar moeilijk mee om ‘neen’ te zeggen tegen hen.”

Aanbeveling 6

We vragen dat de mogelijkheid blijft bestaan dat we, naast de collectieve schuldenregeling door een advocaat, ook begeleid kunnen worden door het OCMW of CAW.

Als sociale dienst staan jullie in een sterkere positie om te communiceren met advocatenkantoren en kunnen jullie samen met ons een traject afleggen waarin budgetvaardigheden en ook ons persoonlijk verhaal en gekwetste binnenkant meer een plaats krijgt.

We vragen om per situatie te bekijken of het mogelijk is om extra begeleiding te voorzien.

7. Op weg naar emancipatie of stranden in afhankelijkheid?

We zien dat verschillende mensen die in collectieve gezeten hebben, eens ze eruit zijn, vaak opnieuw schulden opbouwen en beroep moeten doen op schuldhulpverlening.

“Ik was bang toen ik uit collectieve kwam, omdat het misschien vlug weer zou kunnen misgaan.”

“Waarom heb ik het een tweede keer zover laten komen? Teveel mijn kinderen willen helpen. En nu staan mijn kinderen nog altijd even ver. Ze zitten nu ook in schuldbemiddeling. De cirkel gaat nu toe, daar word ik depressief van.”

Heel wat mensen hebben tijdens de schuldbemiddeling weinig nieuwe inzichten en vaardigheden geleerd. Integendeel, doordat iemand anders de financiën geregeld heeft, hebben we het gevoel dat we zelf niet capabel genoeg zijn om dit te regelen of zijn we bang dat we het niet meer gaan kunnen.

Om ons echt te vooruit te helpen en sterker te maken, is er nood aan een begeleidingstraject dat op verschillende aspecten van de schuldenproblematiek inspeelt. We willen de afhankelijke positie waarin we terecht komen, doorbreken, via het werken aan:

- Budgetvaardigheden: inzicht in financiële administratie, budgetteren, plannen en uitvoeren van betalingen, afbetalingen regelen, ...
- Communicatievaardigheden: assertiviteit, leren ‘neen’ zeggen, ...
- Aandacht voor de menselijke realiteit achter de schuldenproblematiek: voldoende tijd vrijmaken voor persoonlijke begeleiding
- Aandacht voor de ‘binnenkant’ van armoede: kunnen praten over uitsluitingservaringen, het verleden een plaats geven, lotgenotencontact,...
- Inzichten verwerven in onze eigen gedragspatronen en via eerlijke, respectvolle confrontatie vooruit geraken.

Een begeleiding die deze verschillende aspecten omvat, zorgt ervoor dat we sterker worden, bijleren en opnieuw greep krijgen op ons leven. De combinatie van individuele begeleiding en een krachtgericht groepsproces beantwoordt hieraan. Individuele hulp en groepswork vullen elkaar aan en hebben elkaar nodig om resultaten te boeken op lange termijn.

Het individuele luik (schuldhulpverlening) biedt ons inzicht in onze financiële situatie en kan ons leren budgetteren. Tegelijk is de hulpverlener een vertrouwenspersoon waarbij we terecht kunnen met ons verhaal. Het groepsproces heeft als meerwaarde dat we door dezelfde uitsluitingservaringen herkenning en steun vinden bij elkaar, ervaringen kunnen uitwisselen en samen leren op te komen voor onze rechten.

Onderstaand verhaal illustreert de complementariteit van de individuele hulpverlening en het groepswork:

“Ik heb lang samengeleefd met een vriend die eigenlijk profiteerde van mij. Af en toe vroeg ik aan mijn budgetbegeleider om iets extra om te kunnen rondkomen. Zij bleef mij overtuigen om bij mijn vriend weg te gaan en wou mij geen extra geld geven. Dat was moeilijk. Maar ik was nog te bang om de stap te zetten. Ik vertelde mijn verhaal hier ook in de Binnenste Buitengroep... Door samen te praten over mijn situatie en door de steun van de mensen in de groep, voelde ik mij minder alleen en begon ik ook beetje bij beetje meer zelfvertrouwen te krijgen. Deze zomer durfde ik dan toch de stap te zetten om mijn vriend te verlaten en alleen te gaan wonen. Het is nog altijd niet gemakkelijk, maar ik ben blij dat ik de stap gezet heb.”

Aanbeveling 7

We stellen vast dat we het zicht op onze financiële situatie kwijt zijn. Dat velen onder ons afhankelijk geworden zijn van de hulpverlening. Hierdoor stijgt de kans dat we opnieuw schulden opbouwen eens onze begeleiding afgelopen is.

We vragen een begeleiding die focust op de kracht en het leervermogen van mensen. Dit kan door te investeren in ruimte voor individuele ondersteuning en een krachtgericht groepsproces.

Dankwoord

Dankjewel aan iedereen van de Binnenste Buitengroep voor de inzet doorheen het jaar en de medewerking aan deze brochure: Chantal, Chantal, Els, Hilde, Jean-Paul, Kris, Maddy, Marianne, Marleen, Nancy.

Hartelijk dank ook aan de gezinnen die ons het vertrouwen gaven om ook hun ervaringen met de schuldhulpverlening te delen en te gebruiken binnen deze brochure.

We bedanken ook Peter Vercauteren (CAW Aalst) en Wouter Coucke (OCMW Aalst) voor hun engagement tijdens onze dialoogmomenten en het samenroepen van de Stuurgroep BIZ, waar we ervaringen kunnen uitwisselen met de brede regio. **Samen staan we sterker!**



**VIERDEWERELDGROEP
AALST**



MENSEN VOOR MENSEN