

Schuld in meervoud

Een sociologische verkenning
van schuldvordering
tussen economie, recht
en sociaal werk

Elias Storms



Faculteit Sociale Wetenschappen
Departement Sociologie

Schuld in meervoud

Een sociologische verkenning
van schuldinvordering
tussen economie,
recht en sociaal werk

Proefschrift voorgelegd tot het behalen van de graad van
doctor in de sociale wetenschappen: sociologie
aan de Universiteit Antwerpen,
te verdedigen door

Elias STORMS

Promotor: prof. dr. Gert Verschraegen

Examencommissie: prof. dr. Walter Weyns
prof. dr. em. Jef Breda
prof. dr. René Gabriëls (Universiteit Maastricht)
prof. dr. em. Kees Schuyt (Universiteit van Amsterdam)
prof. dr. em. Bernard Hubeau

Antwerpen
2020

Opgedragen aan Gaston Van Boxem

Proefschrift voorgelegd tot het behalen van de graad van
doctor in de sociale wetenschappen: sociologie.

Afgewerkt in 2019, geprint in 2020.

Voorgelegd ter openbare verdediging op 21 januari 2020.

Manuscript gezet in *Bitstream Charter* en *Bera Mono*,
met *Emacs*, *Org-mode* en \LaTeX .

Het integraal kopiëren en verspreiden van dit werkstuk voor niet-
commerciële doeleinden is toegestaan mits bronvermelding. Voor
ander gebruik is schriftelijke toestemming van de auteur vereist.

Elias Storms, 2020

www.eliasstorms.net/schuld-in-meervoud

Centre for Research on Environmental and Social Change
Departement Sociologie, Universiteit Antwerpen

Whatever sociologists knew about social life, they had learned from someone who was part of and fully engaged in that area of life.

Howard Becker (2008 [1982], p. 385)

Abstract

Schulden zijn alomtegenwoordig in de dagelijkse levens van gezinnen. Ze bestaan niet enkel in de vorm van geldkrediet maar ook als onvolledige transacties en andere uitgestelde betalingen (zoals ziekenhuiskosten, *post paid* telecomformules of betalingen voor nutsvoorzieningen). Zo opgevat is haast iedereen verwickeld in geldelijke schulden. Meer nog, de mogelijkheid tot 'in schuld treden' is vaak een voorwaarde voor maatschappelijke participatie (van abonnementen met achterafbetaling tot hypothecair krediet). Wanneer betalingen uitblijven en schulden opeisbaar worden, kunnen ze deel uitmaken van problemen met het gezinsbudget. Voor de schuldeiser vormen dezelfde schulden uitstaande inkomsten. Hij kan ze zelf proberen in te vorderen of beroep doen op gespecialiseerde actoren.

Professionele schuldinvoering is een onderbelichte praktijk, zowel in de sociologische als in de bredere academische en niet-academische literatuur. Deze dissertatie biedt gedetailleerde beschrijvingen van de praktijken van incassokantoren, gerechtsdeurwaarders en schuldbemiddelaars. Voor een verklarend begrip van schuldinvoering is een analyse vereist van deze praktijken in het licht van de specialisaties en de unieke machtigingen van de betrokken beroepsactoren. Met dit doel voor ogen haalt dit proefschrift inspiratie uit Actor-Network Theorie en systeemtheorie. Deze kaders doen dienst als 'sensitizing' instrumenten bij de empirische verkenningstocht van professionele schuldinvoering.

Deze dissertatie laat zien hoe invorderaars als incassokantoren en gerechtsdeurwaarders niet enkel met een schuld omgaan maar die ook mee vormgeven. Hun activiteiten hebben effecten op de schuld waardoor deze van gedaante verandert, zowel wat betreft het totaal te betalen bedrag als in de wijze waarop de schuld door de schuldenaar wordt ervaren. Door deze praktijken in kaart te brengen en te analyseren, poogt dit proefschrift nieuwe inzichten te bieden in de problemen die met schuldenlast gepaard kunnen gaan.

De praktijken van de betrokken beroepsactoren moeten we situeren in gedifferentieerde maatschappelijke domeinen, waardoor ze door erg verschillende zienswijzen worden geschraagd. Schuld verschijnt er telkens in een andere hoedanigheid. Binnen kredietmanagement als onderdeel van financieel beheer is schuld een uitstaande inkomst, zo snel mogelijk in te vorderen tegen een minimale kost. Bij rechtsuitvoering als onderdeel van recht draait invordering om het voltrekken van een juridisch afdwingbare verplichting. In schuldhulpverlening en sociaal werk, tenslotte, vormt de ingevorderde schuld een bedreiging voor de levensstandaard en het beperkte budget van de schuldenaar met betaalproblemen. Deze variatie aan hoedanigheden maakt van schuld een 'meervoudig object': de verscheidenheid aan werkelijkheidsscheppende praktijken, vertrekkend vanuit verschillende logica's, verschaft eenzelfde schuld gelijktijdig meerdere zijnsvormen. Aan de basis van die meervoudigheid liggen verschillende 'werelden van schuldinvoering'.

Door een licht te werpen op dit complexe karakter van schuld doorheen het proces van invordering en door aandacht te besteden aan de interacties tussen invorderaars en betalingsplichtigen, levert deze dissertatie inzicht in de 'spiraal van schulden' die bij personen met betaalproblemen kan ontstaan. Dit proefschrift laat zien hoe die budgettaire moeilijkheden zowel gerelateerd zijn aan de vereiste timing van betalingen als aan de bijkomende kosten die de invorderingsprocedure met zich kan meebrengen. Het aanpakken van dit aspect van schulden als sociaal probleem vergt een structurele ingreep in deze werelden van schuldinvoering.

Dankwoord

Vroege Sanskritische geschriften aan de basis van het hindoeïsme onderscheiden drie soorten schulden die niet in geld worden terugbetaald, maar elk een eigen wijze van aflossing kennen. Schuld aan voorouders is te vereffenen door zelf kinderen te krijgen. De kosmische schuld ten aanzien van de goden vraagt om offers. Wat men van zieners en leraren krijgt, tenslotte, resulteert in een schuld die slechts is af te lossen door zelf leraar te worden en kennis te delen. Deze schulden delgt men niet met teruggave, maar met doorgave. Het is een geschikt paradigma om mijn dankbaarheid te uiten ten aanzien van iedereen die deze dissertatie mee mogelijk maakte. Wat ik van anderen ontving, kan ik nooit helemaal teruggeven, niet rechtstreeks en evenmin bij equivalent. Wel bieden de breedst gelezen paragrafen van een doctoraal proefschrift – het dankwoord – een uitstekende gelegenheid om die schulden op zijn minst te benoemen. De rest van deze dissertatie is een schamele poging tot het verder delen van wat ik via deze schulden realiseerde.

Een bijzonder woord van dank is gericht aan de promotor van dit onderzoek, Gert Verschraegen. Ik dank hem voor de vrijheid die ik kreeg bij de keuze van mijn onderwerp, toen ik 7 jaar geleden als mandaatassistent startte, en voor de inspirerende en bemoedigende begeleiding doorheen het volledige traject. Ook de leden van de begeleidende doctoraatscommissie wil ik danken voor hun constructieve commentaren, ook wanneer het even duurde voor deze dissertatie vaste vorm kreeg. Bovendien wil ik Jef Breda bedanken voor de aanmoediging om snel met de voeten in het veld te gaan staan en René Gabriëls voor de literatuurtips en de frisse pint na afloop van de commissiebijeenkomsten. Bijzondere dank gaat uit naar Walter Weyns. Niet zozeer omdat hij voorzitter was van deze commissie, maar vooral voor de lessen die ik tien jaar geleden bij hem volgde en die me overtuigden dat sociologie de juiste studiekeuze was. Lessen die ik later opnieuw kon bijwonen, maar dan als assistent. Er bestaat geen twijfel over dat Gert en Walter de basis van mijn sociologische verbeelding hebben gelegd, gedurende mijn opleiding en ook daarna. Tussendoor stak ik van hen op hoe je in het leven kan staan als socioloog, als pedagoog, en als mens. Als ik, zoals de Sanskritische geschriften suggereren, deze schulden slechts kan aflossen door zelf de taak van leraar op te nemen, heb ik nog bijzonder veel werk voor de boeg.

Als doctorandus en assistent draaide ik zes jaar mee aan de Universiteit Antwerpen. Het was geweldig professoren te mogen assisteren van wie ik net nog les kreeg. Wat ik nog niet kende, waren de werelden achter de colleges en het onderzoek, waar al het verborgen werk plaatsvindt dat een universiteit recht houdt. Ik heb ervan genoten om met collega's van de faculteit te kunnen samenwerken, onder andere met Vidar, Sam en Inger bij het vertegenwoordigen van B- & AAP van de verschillende departementen binnen de Faculteit Sociale Wetenschappen. Ook de collega's bij onderzoeksgroep OASeS (intussen CRESC), waarvan velen reeds andere oorden opzochten, maakten deze periode tot een verrijkende ervaring. Zij maakten mee de omgeving waarin deze dissertatie vorm kreeg.

Een dissertatie vraagt om vele ingrediënten en voor een exemplaar van het sociologische type zijn volgens mij getuigenissen uit de eerste hand onontbeerlijk. Grote dank gaat daarom uit naar alle respondenten die mijn vragen verdroegen en allemaal, uit welke ‘wereld van schuld’ ze ook kwamen, inzicht verschaften in hun dagelijkse doen en laten. Dank dus aan de medewerkers en CEO’s van incassokantoren, aan de gerechtsdeurwaarders, aan de schuldhulpverleners en -bemiddelaars bij OCMW’s, CAW’s en MyTrustO, en aan de personen met schulden die zo openhartig getuigden over hun ervaringen. De belofte van anonimiteit laat me niet toe hen bij naam te noemen, maar hun bijdrage was van bijzonder belang. Zonder hun inbreng was dit onderzoek onmogelijk. Zij zijn het die schuld dagelijks beleven en doorleven. Slechts dankzij hen kon ik leren hoe schuld verschijnt. Velen van die personen ‘in het veld’ wilden graag worden gehoord, niet alleen door mij maar ook door een breder publiek. Het is mijn hoop dat ik die wens kan vervullen door hun stem te laten resoneren doorheen deze dissertatie.

Intellectuele dank ging reeds uit naar mijn begeleiders en leermeesters maar komt ook vrienden van ’t Sociologisch Salon toe – een kleine leesclub die op onregelmatige basis sociologische literatuur bespreekt in een huiselijke omgeving. Aan een afgelijnd binnen/buiten doen we niet, maar hier wil ik zeker Robin, Tuur, Frans en Clemens bij naam noemen. Het evenwicht dat we vonden tussen intellectuele uitwisseling en zelfhulpgroep voor verwaaide doctorandi verleende stabiliteit aan mijn doctoraatswerk.

Dank ook aan mijn ouders, die een *déjà vu* beleefden. Ook bij mijn masterproef bleef ik eindeloos puzzelstukken rondschuiven, ook wanneer de werkzaamheden enkele maanden langer duurden dan voorzien. Als deze verzameling tekst uiteindelijk enige vaste vorm vertoont, is dat mede dankzij hun steun zowel van morele als van praktische aard. Dank in het bijzonder aan mijn moeder, die zich door het volledige manuscript worstelde om tik- en taalfouten op te sporen.

Het laatste, kortste en grootste woord van dank gaat naar Elisabet om op de juiste momenten meer in mij en mijn doctoraat te geloven dan ikzelf. Ondanks haar eigen doctorale kopzorgen is ze erin geslaagd mijn moreel op gepaste tijdstippen op te krikken.

Zonder deze steun, zowel inhoudelijk als omkaderend, van alle hier expliciet en impliciet vermelde personen, zou dit proefschrift er nooit hebben gelegen. Dat neemt niet weg dat alle misverstanden, omissies en onjuistheden in dit werkstuk uitsluitend voor mijn eigen rekening zijn.

Overzicht

1	Inleiding. Schuld als meervoudig object	1
Deel I Schuld. Een sociologische verkenning		17
2	Schuld als sociaal probleem	19
3	Op zoek naar schuld. Een conceptuele verkenning	39
4	Werelden, netwerken en systemen. Een verkenning van theorieën	55
Deel II Werelden van schuldvordering		95
5	Het verkennen van werelden. Een methodologische toelichting	97
6	Debiteuren in bedrijfsvoering	113
7	Incasso. Minnelijke invordering als dienst	133
8	Schuld in recht. Een juridische verkenning	173
9	Schuld en betaling gerechtelijk afgedwongen	197
10	Schuldbemiddeling als interventie	241
Deel III Schuld, tijd en de schuldenaar		273
11	De tijdsregimes van schuldvordering	275
12	Schuldenaren, schulden en betaalproblemen	303
13	Schulden op het snijvlak. Conclusie en discussie	323
Bibliografie		339
	Publicaties	357

Inhoudstafel

Abstract	i
Dankwoord	iii
Inhoudstafel	v
Overzicht fragmenten & figuren	xiii
Afkortingen	xv
1 Inleiding. Schuld als meervoudig object	1
1.1 De waarden van schuld	1
1.2 Een meervoudig object	4
1.3 Van schuld naar schuldvordering	5
Verborgene schuldvordering	5
Invordering in vogelvlucht	6
Schuld zonder schuldenaar	10
1.4 Afbakeningen. Waar deze dissertatie wel en niet over gaat	10
Leidende thema's en onderzoeksvragen	11
Onderzoeksdoelen	12
1.5 Overzicht en leeswijzer	14
Deel I Schuld. Een sociologische verkenning	17
2 Schuld als sociaal probleem	19
2.1 De constructie van sociale problemen	20
2.2 Schuldproblemen in dimensies	23
2.3 Van kredietgebruik tot schuldproblemen	25
De opkomst van krediet	25
Krediet, registratie en betalingsproblemen	28
Schuldenbeleid en dimensies in beweging	31
<i>Van consumentenkrediet tot schuldbemiddeling</i>	32
<i>De Collectieve Schuldenregeling</i>	35
2.4 Beleid, verscheidenheid & verwarring	37
3 Op zoek naar schuld. Een conceptuele verkenning	39
3.1 De problemen met definities	39
3.2 Schuld verkennen. Definities & types	42
Schuld als compenserende verplichting	42

Inhoudstafel

De krediet/schuld dyade	44
Schuld ontleed via krediet	47
<i>Financieel krediet</i>	47
<i>Uitgestelde betaling</i>	48
<i>Opgelegde schulden</i>	50
3.3 Schuld als invordering	51
Crediteur zonder krediet	51
Doorleefde schuld	52
4 Werelden, netwerken en systemen. Een verkenning van theorieën	55
4.1 Van dyade naar werelden	56
Tautologische ‘social worlds’	56
<i>Samen dingen doen</i>	56
<i>Sociale werelden</i>	58
<i>Verborgene werk</i>	60
Heterogene netwerken als werelden	61
<i>Translatie en simplificatie</i>	62
<i>Het actor-netwerk in spanning</i>	65
Praxiografie en meervoudige objecten	68
Functiesystemen en logica’s	71
<i>Communicaties en selectiviteit</i>	73
<i>Observaties en interne reconstructie</i>	74
<i>De paradox van autonomie en afhankelijkheid</i>	76
<i>Meervoudigheid en verschil</i>	77
Systemen tegen netwerken	80
Het aanwenden van theorieën. Een tussenstop	83
4.2 Experten en leken	85
Professies en professionalisering	86
Beroepsrollen	89
De schuldenaar tussen beroepen	90
De wereld van de schuldenaar	90
4.3 Descriptie, theorie, nuance en simplificatie	93
Deel II Werelden van schuldinvoering	95
5 Het verkennen van werelden. Een methodologische toelichting	97
5.1 Betekenisvol handelen als sociologisch fundament	98
5.2 Abductie en interpretatie	100
Interpretatief onderzoek voorbij betekenis	100
Abductieve analyse	101
De abductieve genese van dit onderzoek	103
5.3 Objecten volgen en werelden in kaart brengen	104
Schaduwen en schetsen	104
De onwetende onderzoeker	106
5.4 Materiaal en analyse	107
Veldwerk en interviews	108

Toegang, verzameling & verwerking	109
6 Debiteuren in bedrijfsvoering	113
6.1 Een logica schetsen	113
6.2 Schuld en vorderingen in bedrijfsvoering	117
Bedrijfsbeheer en schulden	117
Kredietmanagement & debiteurenbeheer. Een situering	118
6.3 Een introductie tot debiteurenbeheer	119
Het belang van kredietmanagement & debiteurenbeheer	119
Bouwstenen van het debiteurenbeheer	124
<i>Curatief debiteurenbeheer</i>	125
<i>Preventief debiteurenbeheer</i>	126
<i>De moeilijkheid met consumenten</i>	127
6.4 Kredietmanagement als logica	129
7 Incasso. Minnelijke invordering als dienst	133
7.1 Incasso voorgesteld	136
Het belang van incasso	136
Incassodiensten	138
7.2 Minnelijke invordering. Een beknopte geschiedenis	139
Regulering en categorisering	139
Van voorstel tot wet	140
7.3 Incassokantoren in België	145
Registratie	145
Een waaier aan diensten	148
Beroepsvereniging	149
7.4 De praktijk van minnelijke invordering	150
Incasso als herinnering	150
De incassoprocedure	152
<i>De verplichte aanloop</i>	152
<i>Maatwerk</i>	154
<i>Urgentie en escalatie</i>	156
<i>Discretionaire ruimte</i>	159
<i>Invorderingstrategie en de opdrachtgever</i>	160
De infrastructuur	161
De betaalplannen	165
De schuldenaar vangen	167
7.5 Incasso als perspectief en praktijk	169
8 Schuld in recht. Een juridische verkenning	173
8.1 Over recht	173
Recht als systeem	173
Het juridisch contract als economische bouwsteen	175
Recht van binnenuit	177
De jungle van het recht	178
8.2 Verbintenis en schuld binnen het recht	179
Verbintenis en verplichting	179

Inhoudstafel

Overeenkomst als vrijheid, schuld als wet	185
Schuld en betaling	188
Vorderingsrecht en rechtsvinding	190
Gedwongen uitvoering en beslag	191
8.3 Schuld als juridische constructie	194
9 Schuld en betaling gerechtelijk afgedwongen	197
9.1 De gerechtsdeurwaarder gesitueerd	197
De genese van de gerechtsdeurwaarder	200
De dubbele positie van de gerechtsdeurwaarder	203
9.2 Tenuitvoerlegging en beslag	206
Het vonnis als uitvoerbare titel	207
Beslag in vormen	212
9.3 De fuik van gedwongen uitvoering	214
Piramides en trechters	214
Termijnen en stappen	216
9.4 Beslag als sociale interactie	221
9.5 Kosten en betalingen	229
Onkosten en vergoedingen	229
Deelbetalingen en afbetalingsplannen	231
Meer aflossen door minder te betalen	233
Groeiende schulden	234
9.6 Gerechtsdeurwaarder en opdrachtgever	236
9.7 De gerechtsdeurwaarder in spanning	238
10 Schuldbemiddeling als interventie	241
10.1 Schuldhulpverlening binnen sociaal werk	243
Sociaal werk in de welvaartsstaat	243
Budget- en schuldhulpverlening	248
10.2 Schuldbemiddeling. Een vak apart	252
De doelen van schuldbemiddeling	253
Schuldbemiddeling: principes en praktijken	255
<i>Een vak tussen specialisme en generalisme</i>	255
<i>Een verkennend gesprek</i>	256
<i>Huishouding, budgettaire marge en inventaris</i>	258
<i>Afbetaling</i>	262
De middenpositie van de bemiddelaar	264
<i>Bemiddeling met schuldeisers en invorderaars</i>	266
<i>De relatie met de hulpzoekende schuldenaar</i>	268
<i>Hulpverlener tussen hulpverleners</i>	270
10.3 Een wereld bemiddelend tussen werelden	271
De schuldbemiddelaar als <i>sociological citizen</i>	271
Schuldbemiddeling en grenswerk	272

Deel III Schuld, tijd en de schuldenaar	273
11 De tijdsregimes van schuldinvoering	275
12 Schuldenaren, schulden en betaalproblemen	303
12.1 De schuldenaar met overmatige schuldenlast	304
12.2 Schulden als budgettaire strategie	305
Budgettaire strategieën en schuldstrategieën	305
Financiële breekbaarheid en onverwachte uitgaven	308
12.3 Omgaan met overmatige schuldenlast	310
Overmatige schuldenlast en narratieve identiteiten	310
Invordering en gepercipieerde dreiging	312
Uitgaven en dilemma's	315
12.4 Schulden als spiraal	319
13 Schulden op het snijvlak. Conclusie en discussie	323
13.1 Schuldinvoering tussen werelden	324
Kredietmanagement & debiteurenbeheer	324
De expertise van incasso	325
Schuld in recht	326
Minnelijke invordering en gerechtelijke uitvoering	327
Schuldbemiddeling als wereld tussen werelden	330
13.2 Bijdragen en beperkingen	331
Empirische en theoretische bijdragen	331
Beperkingen van dit onderzoek	332
13.3 Voorbij deze dissertatie	334
Suggesties voor beleid	334
Pistes voor verder onderzoek	336
13.4 Meervoud en maakbaarheid	337
Bibliografie	339
Publicaties	357

Overzicht fragmenten & figuren

Fragmenten van veldwerk

Veldnota 7.1	Karel en de aangekondigde incasso	133
Veldnota 7.2	Een incassokantoor	134
Veldnota 7.3	Huisbezoek en telefoon	155
Veldnota 7.4	Dossierlijsten als agenda	162
Veldnota 7.5	Onderhandelingen	163
Veldnota 7.6	Semi-geautomatiseerde acties	163
Veldnota 7.7	Afbetalingsplan en wil om te betalen	165
Veldnota 7.8	Afbetalingen en herinneringen	167
Veldnota 7.9	Bekendheid incasso	170
Veldnota 9.1	Bij het vrederecht	207
Veldnota 9.2	Verstek en afbetalingsplannen voor de vrederechter	209
Veldnota 9.3	In het deurwaarderskantoor	217
Veldnota 9.4	Verkoopsdag als deadline	219
Veldnota 9.5	In de veilingzaal	220
Veldnota 9.6	Op beslagronde	223
Veldnota 9.7	Beslaglegging	223
Veldnota 9.8	Bezit als eigendom	225
Veldnota 9.9	Solvabiliteitsverslag	226
Veldnota 9.10	Beslag op wagen als drukkingsmiddel	227
Veldnota 9.11	Beslag op wagen	227
Veldnota 9.12	Beslag door het raam	227
Veldnota 9.13	Beslag na afwijking afbetalingsplan	232
Veldnota 10.1	Een eerste gesprek	241
Veldnota 10.2	Aanmelding voor schuldbemiddeling	252
Veldnota 10.3	Loonbeslag en alimentatie	259
Veldnota 12.1	Advies rond deelbetalingen	316
Veldnota 12.2	Advies schuldbemiddelaar betalingsprioriteiten	318

Fragmenten van brieven

Brief 7.1	Minnelijke invordering door deurwaarders en advocaten	144
Brief 7.2	Eerste incassobrief	156
Brief 7.3	Herinneringsbrief elektriciteitsleverancier	157
Brief 7.4	Latere ingebrekestelling	157
Brief 7.5	Aanmaning belastingdienst	158
Brief 7.6	Seizoensgebonden aanmaning	169
Brief 9.1	Formulier van tenuitvoerlegging	210
Brief 9.2	Bevel tot betaling	217

Figuren

Figuur 1.1	Overzicht schuldinvoering	9
Figuur 7.1	Registraties voor minnelijke invordering	146
Figuur 8.1	De verbintenis	183
Figuur 8.2	De verkoop als wederkerige overeenkomst	184
Figuur 9.1	Stappen en termijnen bij beslaglegging	218
Figuur 9.2	Toename van schuld gedurende de tenuitvoeringlegging	235

Afkortingen

ANT	<i>Actor-Network Theory</i>
B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
BVI	Beroepsvereniging van Belgische Incasso-ondernemingen
BW	Burgerlijk Wetboek
CAW	Centrum voor Algemeen Welzijnswerk
CBB	Centraal Bestand van berichten van beslag, delegatie, overdracht, collectieve schuldenregeling en protest, onder beheer van de NKGB
CKP	Centrale voor Kredieten aan Particulieren, onder beheer van de NBB
COO	Comités voor Openbare Onderstand (voorganger OCMW)
CSR	Collectieve Schuldenregeling
DAVO	Dienst Alimentatievorderingen
DIV	Dienst voor Inschrijvingen van Voertuigen
DSO	<i>Days Sales Outstanding</i> , soms vertaald als ‘Aantal Dagen Klantenkrediet’
EU-SILC	<i>EU-Statistics on Income and Living Conditions</i>
FSMA	Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (<i>Financial Services and Markets Authority</i>)
Ger.W.	Gerechtelijk Wetboek
IVKM	Instituut voor Kredietmanagement
KB	Koninklijk Besluit
KBO	Kruispuntbank van Ondernemingen van de FOD Economie
KPI	<i>Key Performance Indicator</i>

Inhoudstafel

NBB	Nationale Bank van België
NKGB	Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders van België
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OKS	<i>L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement</i> , ook gekend als Observatorium Krediet en Schuldenlast
RVV	Raad voor het Verbruik
SAM	Steunpunt Mens en Samenleving, in 2018 ontstaan door fusie van Steunpunt Jeugdhulp, Steunpunt ExpertiseNetwerken, Samenlevingsopbouw Vlaanderen, Vlaams Centrum Schuldenlast en Steunpunt Algemeen Welzijnswerk
SAM-TES	Juridisch-maatschappelijk kenniscentrum van de NKGB
STS	<i>Science and Technology Studies</i>
VCS	Vlaams Centrum Schuldenlast, in 2018 opgegaan in Steunpunt Mens en Samenleving (SAM)
VOKA	Vlaams netwerk van ondernemingen, afkorting voor Vlaams netwerk voor Ondernemingen en Kamers van koophandel in Alle sectoren
WCK	Wet op het consumentenkrediet van 12 juni 1991, in 2016 opgenomen in het Wetboek van Economisch Recht, Boek VII, Titel 4
WER	Wetboek van Economisch Recht, gefaseerd in werking sinds 2013
WMI	Wet betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument van 20 december 2002, verschenen in het Belgisch Staatsblad op 29 januari 2003

Hoofdstuk 1

Inleiding. Schuld als meervoudig object

1.1 De waarden van schuld

In een uitzending van *Last Week Tonight* neemt presentator John Oliver de *debt collection industry* van de Verenigde Staten op de korrel.¹ Aan het eind van de show vertelt Oliver de kijkers dat hij zijn eigen incassokantoor heeft opgericht. Na een registratie voor US\$ 50 is Oliver's bureau CARP – “after the bottom-feeding fish” – gerechtigd om schuldvorderingen op te kopen. Van die mogelijkheid maakte de *talkshow*-host onmiddellijk gebruik. Oliver vertelt dat hij bijna 15 miljoen dollar aan medische schulden opkocht. Daarvoor betaalde hij “less than half a cent on [the] dollar”, wat neerkomt op iets minder dan 60 000 dollar. Voor dat bedrag verkreeg CARP persoonsgegevens van de bijna negenduizend schuldenaren en het recht om deze schulden bij hen in te vorderen.

We bought it, which is absolutely terrifying because it means if I wanted to, I could legally have CARP take possession of that list and have employees start calling people, turning their lives upside down over medical debt [...].

De kersverse eigenaar van de vorderingen maakt een andere keuze. Met feestelijk vertoon en een ostentatieve druk op een grote rode knop scheldt Oliver de 15 miljoen dollar aan schulden kwijt. Ook dat kan hij als rechtmatige eigenaar van schuldvorderingen. Aan de kwijtschelding heeft Oliver twee boodschappen toe te voegen: naast een pleidooi voor betere regulering van de sector, plaatst de presentator zichzelf in de annalen van de televisiegeschiedenis. Met deze gift breekt Oliver het record van Oprah Winfrey, die in 2004 live en onverwacht een auto schonk aan ieder van de 276 aanwezigen van haar studiopubliek. Totale waarde: bijna 8 miljoen dollar. Een bedrag dat de gift van *Last Week Tonight* ruimschoots overstijgt: hier met die titel van *Queen of television*, besluit Oliver.

¹ Oorspronkelijk uitgezonden op HBO, 5 juni 2016.

Hoofdstuk 1. Inleiding. Schuld als meervoudig object

Niet zo snel, protesteert een redacteur economie van het Amerikaanse magazine *Slate*.² Een prachtig gebaar, maar Oliver schonk niet echt 15 miljoen dollar weg en breekt ook Winfreys record niet. Dat de marktwaarde van de schuldpapieren slechts 60 000 dollar bedraagt, zegt wat over de kansen op succesvolle invordering. Dat heeft te maken met de werking van de markt voor dergelijk schuldpapier. Nadat ze door de oorspronkelijke schuldeisers zijn verkocht circuleren vorderingen vaak tussen incassokantoren onderling. Wanneer het verkrijgen van betalingen moeizaam verloopt, probeert het kantoor de vordering door te verkopen. Om er toch nog iets voor te ontvangen gaat de vraagprijs omlaag. Zo ontstaat een hele handel in schuldpapier (Halpern 2014). Dat Oliver de schulden kon kopen voor een fractie van hun nominale waarde suggereert dat ze reeds geruime tijd en door verschillende invorderaars als *irrecoverable* werden bestempeld. De verhouding tussen marktwaarde en nominale waarde van de invorderingsrechten is met andere woorden een indicatie dat incassokantoren de kans op succesvolle invordering inschatten op minder dan één op tweehonderd. Of, iets preciezer: over alle schuldenaren heen verwachten ze minder dan een halve procent van het oorspronkelijk verschuldigde bedrag te kunnen invorderen. In dat licht stelt zich de vraag wie hier werkelijk voordeel uithaalt. De stunt van Oliver is vooral een gift aan de laatste eigenaar van het schuldpapier: die heeft er alsnog een bedrag voor ontvangen.

Naast de vraag wie nu de ultieme begunstigde is van Oliver's vrijgevigheid is er nog de kwestie van het record. Want wat is nu de 'werkelijke waarde' van de schuld? Zoals we reeds zagen is de marktwaarde van de schuldpapieren afhankelijk van de geschatte kans op succesvolle invordering bij de schuldenaar en van de bereidheid van andere incassokantoren om er een bepaald bedrag voor neer te tellen.³ Hierdoor is de marktwaarde van de vorderingsrechten inherent variabel en onnauwkeurig, al vormt de 60 000 dollar die CARP betaalde een goede indicatie. De betreffende schuld heeft echter ook een andere waarde: het bedrag dat de schuldenaars moeten neertellen om van hun betalingsverplichtingen te worden verlost. In tegenstelling tot de marktwaarde valt dit bedrag heel precies te bepalen: het gaat om US\$ 14 922 261,76.

Het is niet zo dat één van deze twee cijfers correct is en het andere foutief. Integendeel, beide zijn nodig om de handel tussen incassokantoren mogelijk te maken. De schulden zijn *tegelijk* zestigduizend én 14,9 miljoen dollar waard. De schulden zijn, in een ander jargon, 'ontologisch meervoudig': één en dezelfde schuld heeft, wat de waarde betreft,

² Jordan Weissmann, *Sorry, but John Oliver Did Not Really Just Give Away \$15 Million*, 6 juni 2016, online op www.slate.com/blogs/moneybox/2016/06/06/john_oliver_did_not_really_give_away_15_million_on_his_show.html, laatst geraadpleegd op 26 mei 2019.

³ Sinds enkele jaren is *sociology of valuation* een groeiend interess domein binnen de economische sociologie (zie oa. Beckert en Aspers 2011). Hoewel het ongetwijfeld interessante analysemogelijkheden biedt, laat ik deze literatuur onvermeld.

simultaan meerdere zijnstoestanden.⁴ Het is die meervoudigheid waar Oliver mee speelt: net omdat de schulden voor de schuldenaars zo'n 15 miljoen dollar bedragen, kan hij – *tongue-in-cheek* – Oprah Winfreys record breken, zelfs wanneer dezelfde schulden tegelijk een pak minder waard zijn. De gift van *Last Week Tonight* is zowel enkele duizenden als meerdere miljoenen dollar waard.

Ook politieke acties maken handig gebruik van deze meervoudige waarde van schulden. Zo heeft de *Rolling Jubilee*, onderdeel van de *Strike Debt* campagne ontsproten aan de *Occupy*-beweging in de Verenigde Staten, tegen betaling van 700 000 dollar ruim 30 miljoen dollar aan schulden opgekocht om deze vervolgens kwijt te schelden. Antropoloog David Graeber, die over de geschiedenis van schuld publiceerde, was één van de initiatiefnemers.

De stunt kent nog een bijkomende laag van complexiteit met opnieuw enkele ontologische implicaties. Het verdwijnt haast in zijn monoloog, maar Oliver laat vallen dat het *out-of-statute debt* betreft: de opgekochte medische schulden zijn verjaard en hun betaling is niet langer juridisch af te dwingen. Dat wil niet zeggen dat de schuld juridisch ook volledig verdwijnt: de betalingsverplichting blijft bestaan als 'natuurlijke verbintenis'. Nog steeds mag de schuldeiser om betaling vragen,⁵ maar de schuld is niet langer 'in rechte afdwingbaar'. Schuldeisers kunnen dus nog steeds proberen in te vorderen, maar vanuit juridisch standpunt brengen de vorderingen niets meer op.⁶ Indien de schuld voor de rechter komt, biedt het invoeren van verjaring de schuldenaar eenvoudig juridisch verweer.⁷ Juridisch gezien gaat van de schuldvorderingen geen dwingende kracht meer uit, waardoor ze in rechtskundig opzicht ook geen 'waarde' meer hebben. Binnen het economisch systeem hebben de vorderingen daarentegen wel nog waarde, aangezien ze nog steeds iets kunnen opbrengen wanneer de schuldenaar bijvoorbeeld vrijwillig betaalt. Kortom, of de schuldpapieren nog wat waard zijn, hangt af van het bredere systeem –

⁴ Ik hanteer de notie 'meervoudige ontologie' in de betekenis die Annemarie Mol en John Law eraan geven. Een uitgebreidere bespreking van dit begrip volgt in hoofdstuk 4.

⁵ Dat wil niet zeggen dat de schuldeiser kan blijven aandringen in weerwil van verzet van de schuldenaar. In dat geval is een bijkomende juridische categorie van belang, nl. die van 'belaging', en krijgt de situatie ook een strafrechtelijke dimensie.

⁶ Al is dat hier geen gepaste term: 'opbrengen' is geen juridische notie maar een economische. Recht beoordeelt de schuld niet volgens een economische maar volgens een juridische logica. Volgens Luhmanniaanse systeemtheorie verloopt dat via de binaire opdeling tussen 'legaal' en 'illegaal'. De unieke observaties van systemen binnen Luhmanns systeemtheorie komt aan bod in hoofdstuk 4, zijn bijbehorende visie op recht in hoofdstuk 8.

⁷ Opnieuw is een nuancering aan de orde. Dat de betaling niet langer af te dwingen is mag dan wel een juridische vanzelfsprekendheid zijn, in de praktijk spelen meerdere zaken mee. De schuldenaars moeten immers hun rechten kennen, mogen geen verstek geven wanneer hun zaak voor de rechter komt én moeten op dat moment verjaring invoeren. Zoals we later nog zullen zien, moet ook in Belgisch recht verjaring door de verweerder zelf worden aangehaald. De rechter mag deze mogelijkheid niet suggereren, laat staan op eigen houtje invoeren. Overigens zijn er ook omstandigheden waaronder de verjaring kan worden teruggedraaid. Een betaling van de schuldenaar, hoe klein ook, impliceert 'erkenning' van de schuld, wat de verjaring stuit en waardoor de vordering wél door de rechter kan worden bekrachtigd.

Hoofdstuk 1. Inleiding. Schuld als meervoudig object

economisch dan wel juridisch – waarin ze worden gesitueerd. De criteria die beide systemen er voor de waardebeoordeling op na houden staan los van elkaar. Eerder dan elkaar tegen te spreken, spreken ze langs elkaar heen.

Terug naar *Last Week Tonight*. Onder de oppervlakte van de televisiestunt schuilt een scherpe kritiek ten aanzien van incassokantoren en de markt voor schuldvorderingen. Mits bredere reflectie illustreert de *give-away* hoe eenzelfde schuld tegelijk meerdere waarden kent en binnen verschillende systemen andere karakteristieken krijgt. Karakteristieken, bovendien, die tegenstrijdig lijken maar ‘in de feiten’ gelijktijdig waar zijn.

1.2 Een meervoudig object

Als hedendaagse nar steekt Oliver de draak met zowel *television give-aways* als met de schuldenindustrie, daartoe handig gebruik makend van de dubbele financiële waarde van de vorderingen. De stunt vormt zo een paradigmatische illustratie van schuld als meervoudig object. Deze meervoudigheid blijkt ook uit een beknopte verkenning van andere zijnsvormen die een schuld kan aannemen.⁸ Als uitgestelde betalingen verschijnen schulden als tijdelijk economisch onevenwicht. Wanneer betaling uitblijft vormen deze vorderingen gederfde inkomsten en zo een boekhoudkundige lastenpost voor de ontvanger. Dat bij iedere schuld een schuldeiser hoort die aanspraak maakt (of meent te maken) op een geldelijk bedrag, impliceert dat schulden niet enkel betalingsverplichtingen zijn, maar ook betalingsrechten – of, in juridisch jargon, vorderingsrechten. Zo zijn schulden onderdeel van het verbintenissenrecht, waar noties als schuldeiser en schuldenaar een specifieke juridische invulling krijgen. De mogelijkheid tot overdracht van die vorderingsrechten maakt schulden tot verhandelbare goederen met een variabele prijs waardoor een ‘markt van schuld’ ontstaat. Daarnaast bestaat een markt van schuldgerelateerde diensten, zoals schuldvordering, schuldbewaking, factoring en kredietverzekering.

Opgevat als investering kunnen schulden productief zijn. Krediet en ander uitstel van betaling schept mogelijkheden door de toekomst naar het heden te halen. Die scheppende kracht maakt van sommige vormen van krediet (en dus van schuld) een voorwaarde voor maatschappelijke en economische participatie. Voor wie een woning wil aanschaffen bijvoorbeeld is hypothecair krediet een haast vanzelfsprekende vorm van schuld, zelfs wanneer deze door kredietnemers niet steeds als schuld wordt ervaren (Poppe e.a. 2016). Hier verschijnt schuld als hefboom.

Door hun verbondenheid met tijd leggen schulden ook een claim op de toekomst. Wanneer de bijbehorende betalingsverplichting van de toekomstige tijd naar het nu verschuift,

⁸ De opsomming die volgt is niet limitatief. Bovendien behandelt deze denkoefening enkel schulden waarin huishoudens betrokken zijn, al is een gelijkaardige meervoudigheid ongetwijfeld eveneens kenmerkend voor andere types schulden.

haalt schuld het verleden naar het heden. Waar schuld eerder mogelijkheden schiep, vormt het nu een historisch juk.

Schulden komen voor in uiteenlopende vormen, om nog maar te zwijgen van historische, geografische en institutionele verschillen. In het licht van de ontologische meervoudigheid waar John Oliver ons reeds op attendeerde, is niet enkel van belang dat schulden in een grote variatie voorkomen, maar dat *eenzelfde* schuld *tegelijk* verschillende hoedanigheden kan aannemen.

1.3 Van schuld naar schuldvordering

Schuld is overal. Systemen van lening en terugbetaling vormen een cruciaal mechanisme van dagelijkse economische activiteit waardoor schuld als onvermijdelijk complement van krediet tot de kern van de economische sfeer behoort. Tegelijk vinden we schulden aan wat we metaforisch ‘de randen van de markt’ kunnen noemen: daar waar transacties afbreken omdat niet langer aan betalingsverplichtingen wordt voldaan. Ook dan blijven schulden over. Die alomtegenwoordigheid maakt van schuld een belangrijk onderwerp voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek. Bovendien is schuld als ‘object’ een sociologisch thema bij uitstek. Zoals vele menselijke scheppingen lijkt het een bestaan te kennen onafhankelijk van menselijk handelen, terwijl een schuld slechts ‘verwerkelijkt’ wordt dankzij actieve en passieve aanwezigheid van een hele reeks actoren, praktijken, objecten en conventies.

Het is niet de bedoeling de lezer met de stunt van *Last Week Tonight* op het verkeerde been te zetten. De volgende hoofdstukken gaan niet over de doorverkoop van schuldvorderingen of de mogelijkheden van kwijtschelding. Deze dissertatie handelt over de meervoudigheid van schuld, maar focust daarbij op een specifiek deelthema, namelijk schuldvordering door professionele actoren in België. Hoewel het een essentieel onderdeel van schuld vormt, zowel conceptueel als in de beleving van schuld (cf. hoofdstuk 3), is invordering een weinig gekend onderwerp binnen sociaal-wetenschappelijk onderzoek en bij het brede publiek. Omwille van die relatieve onbekendheid bieden volgende pagina’s een beknopte introductie tot schuldvordering door professionele actoren. Dit overzicht biedt cruciale handvatten om de rest van deze dissertatie te begrijpen.

Verborgene schuldvordering

Veruit de meeste betalingsverplichtingen worden ‘als vanzelf’ voldaan. In die situaties is invordering slechts latent aanwezig, waardoor vele betalingsverplichtingen, hoewel het schulden zijn (cf. hoofdstuk 3), vaak niet als dusdanig worden ervaren. Dat het merendeel van uitstaande betalingen zonder interventie wordt ingelost, komt het economisch verkeer ten goede. Moest iedere betaling een uitgebreide invordering vergen dan zou dat de

economische activiteit bemoeilijken. Ook incassokantoren onderlijnen het belang van vlot betalingsverkeer om hun eigen relevantie te benadrukken (cf. hoofdstuk 7).

Ondanks die latente aanwezigheid krijgt iedereen regelmatig met invordering te maken. Die vangt aan met een vraag om betaling, bijvoorbeeld door presentatie van een openstaande rekening. Wanneer die eerste vraag tot betaling geen resultaat oplevert volgen bijkomende herinneringen die de schuldenaar op verscheidene, subtiele manieren tot betaling moeten aanzetten, bijvoorbeeld per sms, telefoon of brief. Aan die communicaties gaat uitgebreide planning en voorbereidend werk vooraf. Voor de herinneringsbrieven bij het innen van onbetaalde belastingen, bijvoorbeeld, werkt de FOD Financiën samen met psychologen. De fiscus voegde “nudgingzinnen” toe aan invorderingen om betalingsplichtigen subtiel tot handelen te bewegen.⁹ Dergelijke pogingen om tot betaling aan te zetten, kunnen we ‘zachte invordering’ noemen. Naarmate de uiterste betaaldatum langer is verstreken, nemen invorderingsacties een meer concrete, directe en zichtbare vorm aan.

Schuldinvordering is niet enkel ‘verborgen’ in de zin dat betalingen goeddeels spontaan worden voldaan en eventuele aanmaningen doorgaans subtiele vormen kennen. Ook actieve en expliciete invordering, waarbij schuldenaren rechtstreeks op hun verplichting worden gewezen of met externe dwang worden geconfronteerd, is een eerder obscure activiteit. Incassokantoren kampen met beperkte bekendheid en een imago probleem (cf. infra, p. 171 en Boudewyn e.a. 2008), zowel bij betalingsplichtigen als mogelijke schuldeisers. Ook de precieze rol van gerechtsdeurwaarders bij het innen van schulden is weinig bekend onder het bredere publiek.

Invordering in vogelvlucht

Om invorderingspraktijken uit die obscuriteit te halen schetsen onderstaande paragrafen een cursorisch overzicht van de verschillende fasen in dit proces. Zoals reeds aangehaald worden veruit de meeste betalingsverplichtingen ‘als vanzelf’ voldaan. In die gevallen komt het nooit tot expliciete invordering. Net zo doorloopt slechts een kleine minderheid van de schulden alle stadia uit het hieronder geschetste invorderingstraject. Wel biedt deze vogelvlucht een overzicht van de stappen die ondernomen kunnen worden wanneer betaling uitblijft. Gezien de brede variatie aan schuldeisers en wijzen van invordering bevat deze schets onvermijdelijk vereenvoudigingen en omissies. De beknopte voorstelling van verschillende actoren en fasen van invordering bereidt ons voor op een latere en meer gedetailleerde kennismaking. Deze actoren, hun praktijken, achterliggende motivaties en de logica’s van waaruit ze handelen, komen uitgebreider aan bod in deel twee van deze

⁹ ‘Directere aanmaningsbrief levert fiscus 18 miljoen euro op’, 30 oktober 2016, *De Redactie*, online op www.vrtnews.be/p.vZcqjp8, laatst geraadpleegd op 2 februari 2019. Zie ook ‘Met vriendelijke groeten van de fiscus’, *De Standaard*, 31 oktober 2016, p. 22, en ‘Fiscus wordt steeds creatiever (en dat begint te renderen)’, *De Standaard*, 17 januari 2017, p. 27.

dissertatie. Het gaat hier, voor de goede orde, specifiek om invoering van schulden bij gezinnen in België. Met name de wettelijke categorieën en formele rolverdelingen zijn specifiek aan de Belgische context.

De overstap van ‘zachte’ naar meer actieve invoering is pas mogelijk eenmaal de schuld opeisbaar wordt, i.e. na het verstrijken van de betaaltermijn. Verdere mogelijkheden hangen af van de aanwezigheid van een specifiek juridisch document. De beschikbaarheid van een ‘uitvoerbare titel’ bepaalt welke stappen de schuldeiser kan ondernemen om betaling af te dwingen. Een uitvoerbare titel is een type akte, bijvoorbeeld een rechterlijk vonnis of een dwangschrift van de fiscus. Dit juridisch document bekrachtigt de betaalplicht van de schuldenaar en biedt de schuldeiser de mogelijkheid zijn recht te realiseren via de inschakeling van de openbare macht, i.c. een gerechtsdeurwaarder. Met de uitvoerbare titel kan de deurwaarder dwingende maatregelen opleggen, zoals beslag op het inkomen van de schuldenaar of op zijn goederen. Invoering op basis van een uitvoerbare titel heet gerechtelijke invoering. Alle andere stappen die de schuldeiser (of iemand in zijn naam) onderneemt, buiten zo’n uitvoerbare titel om, vallen onder minnelijke invoering. Op dit wettelijk onderscheid komen we uitgebreid terug in hoofdstuk 7.

Voor dit overzicht beginnen we met minnelijke invoering. Een eerste stap die een schuldeiser doorgaans neemt wanneer betaling uitblijft, is de wanbetaler herinneren aan zijn plicht. Per brief wijst hij de schuldenaar op de openstaande betaling. Ook een poging tot telefonisch contact behoort tot de mogelijkheden. Veel meer dan het versturen van post of plegen van telefoontjes doet de schuldeiser zelf doorgaans niet. Op dit punt aangekomen kan een schuldeiser beroep doen op een externe partij die in zijn naam betaling probeert los te weken. Wat in de wetteksten de ‘activiteit van minnelijke invoering’ heet, kan worden uitgevoerd door advocaten, deurwaarders of incassokantoren. Om diensten van schuldinvoering te mogen aanbieden, moeten incassokantoren zich registreren bij de FOD Economie.

Incassokantoren beschouwen zichzelf als aanbieders van een dienst. Gedurende interviews in het kader van dit onderzoek vergeleken verschillende leidinggevenden bij incassokantoren de door hen aangeboden diensten met onderhoud of ICT.¹⁰ Ook daarvoor doen ondernemingen beroep op gespecialiseerde uitbesteding. Incasso is vergelijkbaar, maar dan in een ander domein van expertise, nl. het snel en efficiënt innen van uitstaande facturen. In boekhoudkundig jargon heet dat het optimaliseren van de *cashflow* en beperken van *days sales outstanding* (cf. hoofdstuk 6). Gespecialiseerde dienstverlening bestaat uit het opvolgen van uitstaande facturen, het aanmanen tot betaling via allerlei kanalen, en indien nodig het overeenkomen en doen naleven van een afbetalingsplan.¹¹ Die pogingen

¹⁰ Een uitgebreide bespreking van deze zelfrepresentatie volgt in hoofdstuk 7, met name op p. 138.

¹¹ De grote incassokantoren wijzen er graag op dat ze meer doen dan louter invoeren. Ze bieden een geheel van *credit management services* aan, zoals dat in de sector heet.

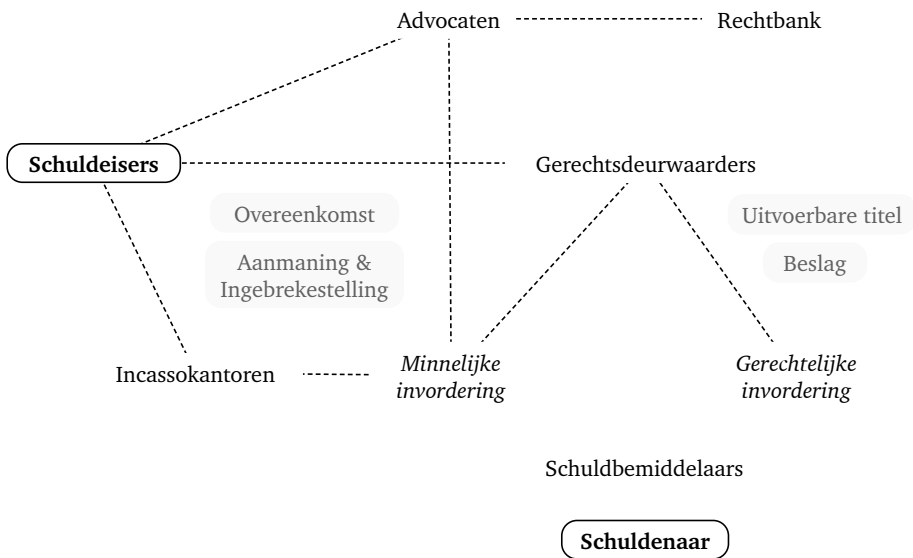
tot invordering situeren zich volledig in de minnelijke fase.

Ook gerechtsdeurwaarders en advocaten kunnen aan minnelijke invordering doen, dus buiten enige uitvoerbare titel om. Ze zijn vrijgesteld van de wettelijke verplichting tot inschrijving maar moeten zich verder aan dezelfde regels houden. De betrokkenheid van deze beroepsgroepen zorgt echter voor enige verwarring, zeker bij de doorgaans beperkt geïnformeerde consument. Voor gerechtsdeurwaarders en advocaten is invordering slechts één van vele activiteiten, al worden ze regelmatig ingeschakeld om buitengerechtelijke aanmaningen te versturen. Onder andere incassokantoren vragen deurwaarders vaak een brief te sturen wanneer schuldenaren geen gevolg geven aan hun herinneringen. Daarnaast bieden met name grote deurwaarderskantoren ook diensten van minnelijke invordering aan, niet in de hoedanigheid van hun ambt, maar als vrij ondernemer (cf. hoofdstuk 9). In deze situaties is, ten overvloede, nog geen sprake van gerechtelijke invordering.

Gerechtelijke invordering omvat de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder als onderdeel van de openbare macht en vergt een uitvoerbare titel. Die titel neemt doorgaans de vorm aan van een dwangschrift of gerechtelijk vonnis, waardoor ook dagvaarding voor de rechtbank vaak onderdeel is van schuldinvoering. Met dergelijk document ter beschikking kan de deurwaarder in opdracht van de schuldeiser ‘gedwongen tenuitvoerlegging’ opstarten. Via deze weg kunnen goederen of inkomsten van de schuldenaar rechtstreeks worden aangewend om diens schuld te delgen, al volstaat vaak de dreiging op zich om deze tot (gedeeltelijke) betaling aan te zetten. Bij de verschillende aspecten van beslag en gedwongen tenuitvoerlegging staan we uitgebreid stil in hoofdstuk 9. Hier is het van belang te benadrukken dat deze juridische stappen kosten met zich meebrengen waardoor het te betalen bedrag zeer sterk kan oplopen.

Dit onderscheid tussen de minnelijke en de gerechtelijke fase is in eerste instantie een wettelijke opdeling. Met name in de doorleefde ervaring van schuldenaren speelt het een beperkte rol. Hoewel er ‘in de feiten’ een grote discrepantie bestaat, zeker in termen van de beschikbaarheid van dwingende maatregelen en de bijbehorende kostenverhogingen, zijn deze verschillen amper aanwezig in de perceptie en beleving van schuldenaren. Net omdat incassokantoren en gerechtsdeurwaarders in de ogen van vele schuldenaren steeds dezelfde mogelijkheden hebben en ze het onderscheid tussen minnelijke en gerechtelijke invordering doorgaans niet kennen, is er weinig verschil in hun reactie op beiden. Bovendien bieden zowel grote deurwaarders- als incassokantoren aan schuldeisers vaak een ‘totaalpakket’ van invordering aan, met een minnelijke oplossing indien mogelijk en een juridisch vervolg indien nodig. Hoewel er een duidelijk verschil blijft bestaan tussen beide fasen, zorgt dergelijk aanbod voor een vloeiende grens in de praktijk en de beleving van schuldinvoering.

Om het beeld te vervolledigen moeten we een andere belangrijke groep beroepsactoren introduceren, namelijk schuldbemiddelaars. Hoewel slechts onrechtstreeks en in een klein



Figuur 1.1: Schematisch overzicht van betrokkenen bij schuldinvoering

deel van schuldsituaties bij invordering betrokken, en tot hun eigen frustratie doorgaans pas laat in het proces, hebben ze een belangrijke impact op de invordering bij schuldenaren met betaalproblemen. Door rechtstreekse mediëring in de invorderingsprocedures maakt de activiteit van de schuldbemiddelaar deel uit van het verloop van invordering en betaling. Via een gestructureerde aanpak en onderhandelingen met schuldeisers en invorderaars proberen ze zowel schulden af te lossen als het leed van de schuldenaar met betalingsproblemen te verzachten. Ook schuldhulpverlening en -bemiddeling vormen daarom een belangrijk onderwerp van deze dissertatie en komen uitgebreid aan bod in hoofdstuk 10.

Met de inschakeling van professionele invorderaars wordt de betaling van schuld ‘in werkelijkheid gebracht’ door tussenkomst van verscheidene betrokkenen. Om het overzicht te bewaren zijn deze betrokkenen schematisch weergegeven in figuur 1.1. Wat bovenstaand overzicht in vogelvlucht vooral duidelijk maakt, is dat bij schuldinvoering zeer verschillende professionele actoren een rol spelen, handelend vanuit diverse achtergronden. Die variatie vormt ook een eerste richtingaanwijzer voor de verdere verkenning van de meervoudigheid van schuld. Tegelijk onderlijnt deze kennismaking een heterogeniteit aan ingrediënten: niet enkel professionele actoren zijn betrokken, ook tekstuele, legale en materiële elementen spelen een rol, zoals juridische documenten, wettelijke kaders, databanken, brieven en telefoongesprekken. Hoe invordering wordt voltrokken via dergelijk

‘heterogeen netwerk’ (cf. hoofdstuk 4) maakt onderwerp uit van de volgende hoofdstukken.

Schuld zonder schuldenaar

Bij schuldinvoering zijn vele elementen betrokken maar een schuld omvat steeds minimaal een schuldeiser en een betalingsplichtige. In deze dissertatie blijft die laatste gedurende lange tijd op de achtergrond. De hoofdstukken die volgen hebben daardoor veel weg van een beschrijving van ‘schuld zonder schuldenaar’. Dat ligt niet aan een gebrek aan belang maar aan het feit dat we de meervoudigheid van schuld en schuldinvoering pas werkelijk sociologisch kunnen begrijpen door eerst het bredere netwerk in kaart te brengen. Door de schuldenaar tijdelijk af te dekken, komt er ruimte voor de variatie aan logica’s en praktijken die schuldinvoering vormgeven.

Bovendien zijn er enkele uitdagingen verbonden aan het spreken over schuldenaren in algemene termen. Deze moeilijkheden komen later in deze dissertatie aan bod, maar het is relevant er hier reeds twee aan te stippen die beide te maken hebben met variatie. Net zoals er verschillende types van schuld bestaan (cf. hoofdstuk 3), zijn er verscheidene aanleidingen waardoor schulden de fase van invoering bereiken. Ook de situaties waarin en omstandigheden waaronder schulden tot een probleem uitgroeien zijn zeer uiteenlopend. Die variatie hangt samen met het gegeven dat de schuldenaar waar we het hier over hebben niet handelt binnen een beroepskader. Niemand is schuldenaar van beroep.¹² Ook onder incassokantoren en gerechtsdeurwaarders bestaat verscheidenheid, maar aangezien zij steeds in de hoedanigheid van hun beroep ageren, blijft die variatie in verhouding beperkt.

Dat de betalingsplichtige grotendeels op de achtergrond blijft, wil niet zeggen dat deze ook volledig afwezig is. Als diegene ten aanzien van wie wordt ingevorderd is de schuldenaar steeds betrokken partij in de empirische verkenningen en beschrijvingen, zij het doorgaans onrechtstreeks. In latere hoofdstukken komt specifiek de schuldenaar in problematische situaties aan bod: in hoofdstuk 10 als ‘schuldenaar met problemen’ die hulpverlening ontvangt en vervolgens in hoofdstuk 12 bij een bespreking van de omgang met overmatige schuldenlast.

1.4 Afbakeningen. Waar deze dissertatie wel en niet over gaat

De complexiteit van schuld als sociaal fenomeen noopt tot afbakening van het onderzoeksthema, ingegeven door drie samenhangende, leidende vragen die dit werkstuk richting geven. Onderstaande paragrafen schetsen deze vragen en bijbehorende keuzes tot af-

¹² Sommige personen komen in het kader van hun beroepsactiviteit in schulden terecht, maar die laten we hier buiten beschouwing. Deze analyse beperkt zich tot schulden van individuen en gezinnen. Een toelichting van die afbakening volgt in de volgende sectie van dit hoofdstuk.

bakening. Vervolgens brengen we deze in verband met de drie onderzoeksdoelen van dit proefschrift. In tegenstelling tot wat deze toelichting doet uitschijnen, lagen vragen noch afbakening precies vast bij aanvang van het onderzoekswerk. Ze zijn daarentegen resultaat van een vormingsproces en een wisselwerking tussen theorie en empirie. Een toelichting van dit proces en de totstandkoming van dit onderzoek volgt in paragraaf '5.2 De abductieve genese van dit onderzoek' in hoofdstuk 5.

Leidende thema's en onderzoeksvragen

Schulden als complex en meervoudig object denken

De eerste vraag is van theoretische aard. Hoe kunnen we schuld als meervoudig en complex object 'sociologisch denken'? Welke kaders en instrumenten stellen ons in staat om de meervoudigheid van schuld te conceptualiseren? Gebruikelijke sociaal-wetenschappelijke benaderingen en methoden blijken weinig geschikt om *messy objects* als deze te onderzoeken (Law 2004). In hoofdstuk 4 leidt deze zoektocht langs sociologisch-theoretische kaders die aandacht hebben voor verschil.

Deze vraagstelling en de richtinggevende theoretische kaders leiden tot een specifieke afbakening. De dissertatie bespreekt pecuniaire schulden in een moderne en gedifferentieerde maatschappij. De conceptuele verkenning van schuld, onderwerp van hoofdstuk 3, is om die reden niet historisch of geografisch vergelijkend, ondanks de lange geschiedenis en schijnbare alomtegenwoordigheid van schuld (Peebles 2010; Graeber 2011).¹³

Meervoudigheid bij professionele schuldinvoering

Een tweede vraag draait om de empirische verkenning van deze meervoudigheid. Deze dissertatie biedt een gedetailleerde empirische analyse van invoering door professionele actoren. De focus op schuldinvoering werpt licht op invoering als essentieel conceptueel aspect van schuld (cf. hoofdstuk 3) dat tot op heden onderbelicht bleef in sociologisch onderzoek. De leidende vraag daarbij is hoe de meervoudigheid van schuld samenhangt met de zienswijzen en handelingen van actoren doorheen het proces van schuldinvoering. Via een empirische verkenning draagt dit proefschrift bij tot een grondiger begrip van de professionele organisatie van schuldinvoering.

Sociale wetenschappen zijn doorgaans geïnteresseerd in verticale differentiatie, ook gekend als sociale ongelijkheid. Deze dissertatie wijkt hiervan af door schuld en schuldinvoering te benaderen in termen van differentiatie. Dat brengt gespecialiseerde praktijken van beroepsactoren actief in verschillende maatschappelijke domeinen onder de aandacht.

¹³ In haar oorsprong en vanuit haar interesse in processen van modernisering, is sociologie steeds impliciet vergelijkend. Daarnaast biedt deze dissertatie geregeld historische situeringen van aangesneden onderwerpen, bijvoorbeeld van kredietgebruik, de opkomst van sociaal werk of de ontwikkeling van het deurwaardersambt. Wat hier wordt bedoeld, is dat dit onderzoek geen comparatieve methode behelst.

Hoofdstuk 1. Inleiding. Schuld als meervoudig object

Deze onderzoeksaanpak impliceert geenszins dat aandacht voor ongelijkheid onbelangrijk is. Integendeel, een onderwerp als schuld is daar onvermijdelijk aan gerelateerd. Door verticale differentiatie tijdelijk af te dekken, wil deze dissertatie enkele mechanismen rond schuldinvoering duidelijker in beeld brengen. Inzicht in deze mechanismen kan vervolgens van pas komen bij ander onderzoek naar het verband tussen schuld en ongelijkheid.

Schuldenoverlast bij gezinnen als sociale kwestie

Schulden geven niet enkel aanleiding tot vragen van filosofische en theoretische aard, ze zijn ook vaak gerelateerd aan problemen voor zowel schuldeiser als schuldenaar. Een derde leidende vraag voor dit onderzoek is wat een sociologische analyse van schuldinvoering kan toevoegen aan inzicht in het sociaal probleem van schuldenoverlast bij gezinnen. Daartoe biedt het een analyse van schuldinvoering en de bijbehorende interacties tussen invorderaars en schuldenaren met betalingsproblemen.

Ook voor bedrijven, andere organisaties en overheden kan schuldenlast een kwestie vormen. Dat thema valt echter buiten beschouwing van deze scriptie die zich expliciet beperkt tot schuldinvorderingen ten aanzien van individuen en gezinnen.

Onderzoeksdoelen

Binnen sociale wetenschappen vallen verschillende onderzoeksdoelen te onderscheiden die steeds in verband staan met de methodologische aanpak van het onderzoekswerk (Ragin en Amoroso 2011, hoofdstuk 2). Deze dissertatie stelt drie doelen voorop. De eerste doelstelling bestaat uit het bieden van een grondiger begrip van schuld als sociaal fenomeen. Hier is van belang het type begrip te specificeren. Een thema als schuld werpt als vanzelf vragen op omtrent oorzaak en gevolg. Dit onderzoek zal echter geen patronen en verbanden aan het licht brengen, waardoor ook uitspraken over causaliteit buiten bestek van deze dissertatie vallen. De analyse aan de basis van dit werkstuk vertrekt daarentegen van een open, haast naïeve verwondering over wat zich rond dit fenomeen afspeelt en vereist het metaforisch 'binnentreden' van werelden rond schuldinvoering. Zo'n houding is vruchtbaar voor een interpretatieve analyse (Schwartz-Shea en Yanow 2012, zie ook hoofdstuk 5) en kan rijk en geschakeerd materiaal opleveren. Hier is het van belang te benadrukken dat dit type onderzoek niet resulteert in formele modellen. In de komende hoofdstukken zijn geen statistische generalisaties te vinden over 'de schuldenlast bij Vlaamse gezinnen'. Als het op veralgemenen aankomt verloopt dat niet volgens regels van de statistiek maar via grondige reflectie op een specifieke case (Flyvbjerg 2001 & 2006) om patronen en processen te vinden die ook elders aan het werk zijn. In tegenstelling tot statistische correlaties poogt deze dissertatie *zinmatige* verbanden van het Weberiaanse

type op te stellen die grondiger begrip verschaffen van schuld en invordering als sociale fenomenen. Die verbanden zijn niet van positivistische maar wel van *Verstehende* aard. Hoofdstuk 5 staat uitgebreider stil bij deze paradigmatische uitgangspunten.

Een tweede doelstelling van deze verhandeling situeert zich bij sociologische theorie. Dit onderzoek ontwikkelt geen nieuwe theoretische concepten, maar zoekt manieren om bestaande theoretische inzichten rond meervoudigheid en differentiatie aan te wenden voor empirische verkenning. Het streeft daartoe een wisselwerking na tussen empirie en hedendaagse theoretische kaders. Het poogt, in aansluiting bij de eerste doelstelling, het begrip van schuld te verdiepen door er theoretische inzichten bij te betrekken, om zowel de empirische descriptie als de theoretische inzichten te versterken. Dergelijke wisselwerking staat centraal in *abductive analysis* (Tavory en Timmermans 2014, zie ook hoofdstuk 5). Het thema van schuld en schuldinvoering biedt een ingang in hedendaags sociologisch denken, waardoor deze dissertatie te beschouwen is als één van vele vormen die sociologiebeoefening vandaag kan aannemen. Dat wil zeggen dat deze pagina's gekenmerkt worden door een disciplinaire invalshoek: het gaat om een specifieke, sociologische reconstructie van een thema. Welke uitgangspunten aan de basis liggen van die reconstructie komt uitgebreid aan bod in de theoretische en methodologische hoofdstukken.

Gedurende veldwerk en interviews gaven zowel de CEO van een incassokantoor als een diensthoofd van een lokale dienst schuldbemiddeling te kennen dat ze het belangrijk vonden hun verhaal te kunnen brengen. Beiden wilden dat de buitenwereld – onderzoekers, beleidsmakers, maar ook het bredere publiek – op de hoogte wordt gebracht van wat zij dagelijks doen. Het verschaffen van een stem aan betrokkenen is een derde doelstelling van deze dissertatie. Dit doel impliceert niet dat standpunten, visies en belevenissen van betrokkenen kritiekloos worden overgenomen (zie Schwartz-Shea en Yanow 2012, p. 112). Ze vormen ingrediënten in een breder verhaal en worden daartoe steeds gesitueerd en voorzien van context. Net door hun bijdrage en beleving in een ruimer kader te plaatsen, krijgen de betrokkenen 'uit het veld' in en via onderzoek een stem.

Schuldinvoering lijkt te bestaan als uitgebreide sociale machine met een eigen leven. Het is uitgegroeid tot een reeks mechanismen die niet enkel schulden invorderen maar ze in vele gevallen ook doen toenemen. Het begrijpen van de mechanismen rond schuldinvoering is een eerste stap richting kritiek op deze gang van zaken en de aanpak van bijbehorende problemen. Want, zoals deze dissertatie zal laten zien, is er een grote nood aan een grondige herinrichting van het invorderingslandschap als we aan schulden gerelateerde sociale problemen willen bestrijden.

1.5 Overzicht en leeswijzer

Deze scriptie bestaat uit drie delen. Die bieden achtereenvolgens introducerende sociologische beschouwingen over schuld, een verkenning van de ‘werelden van schuldinvoering’, en een tweeledige focus op tijd en op de schuldenaar met betaalproblemen. De opeenvolgende hoofdstukken proberen een samenhangend verhaal te brengen over de werelden van schuld en invoering, al laat hun thematische focus ook een afzonderlijke lezing toe. Voor geïnteresseerden in schulden als sociaal probleem en in de praktijken van schuldhulpverlening en -bemiddeling zijn respectievelijk hoofdstukken 2 en 10 relevant, alsook hoofdstuk 12 over de schuldenaar met betalingsproblemen. Wie wil bijleren over de praktijken en logica’s van schuldinvoering kan terecht bij deel twee, met name bij hoofdstukken 6 tot 9. Lezers met interesse in sociale theorie vinden hun gading in hoofdstuk 4 dat een introductie biedt tot interactionisme, Actor-Netwerk Theorie en systeemtheorie, en in hoofdstuk 5 voor een aansluitende methodologische uiteenzetting. Wie slechts één ander hoofdstuk leest, kan onmiddellijk doorbladeren naar p. 323 voor de conclusie van deze dissertatie. De wandelaar die deze binnenweg verkiest, riskeert echter desoriëntatie: dit eindpunt krijgt slechts betekenis via het door de gids uitgestippelde pad.

Hoofdstuk 2 bespreekt schuldenoverlast als onderwerp van sociaal beleid. De constructivistische benadering van sociale problemen benadrukt dat maatschappelijke actoren steeds een bepaalde toestand als sociaal probleem identificeren. Dit hoofdstuk schetst hoe deze probleemconstructie resultaat is van ‘co-productie’. Beleidsinterventie resulteert in bijkomende kennis over schuldenoverlast waarna vernieuwd inzicht in de dimensies van de problematiek een impact kan hebben op de beeldvorming en de beleidsagenda. Het hoofdstuk bespreekt maatregelen als onderdeel van een ‘sociaal schuldbeleid’ en situeert hun ontstaan in een context van kredietgebruik.

Hoofdstuk 3 biedt een definitionele verkenning van de notie schuld en zoekt een houding tegenover wat in antropologische literatuur de ‘krediet/schuld dyade’ wordt genoemd. Op basis van die bespreking komt dit hoofdstuk tot een conceptuele opdeling van types schulden, gebaseerd op de verschillende wijzen waarop ‘schuld’ zich tot ‘krediet’ verhoudt. Kenmerkend voor schuld in het algemeen, zo gaat het besluit, is dat een brede vorm van invoering steeds tot haar conceptuele kern behoort.

De voorstelling van ‘schuldinvoering in vogelvlucht’ onderlijnde reeds dat schuld niet enkel een dyadische relatie omvat, maar dat ook een rol is weggelegd voor een waaier aan betrokkenen. Hoofdstuk 4, het laatste van deel 1, introduceert enkele sociologische kaders die zowel de meervoudigheid als de betrokkenheid van heterogene elementen helpen theoretiseren. Hier maken we achtereenvolgens kort kennis met *social worlds*, heterogene actor-netwerken, meervoudige ontologie en gedifferentieerde functiesystemen. Deze theoretische inspiratie transformeert schuld van dyade tot constellatie van werelden. Om

actoren in deze werelden te plaatsen, sluit het hoofdstuk af met een beknopte bespreking van literatuur over professionalisering en de positie van de schuldenaar temidden van deze werelden.

Het tweede deel van dit werkstuk verkent verschillende ‘werelden van schuldinvoering’ in empirisch detail. Het vangt in hoofdstuk 5 aan met een methodologische toelichting en de vermelding van paradigmatische uitgangspunten aan de basis van dit onderzoek. De daaropvolgende hoofdstukken zijn paarsgewijs gestructureerd.

Hoofdstuk 6 reconstrueert de economische overwegingen die mee aan de basis liggen van de wijze waarop ondernemingen omgaan met uitstaande vorderingen. Via een verkenning van debiteurenbeheer en kredietmanagement schetst dit hoofdstuk de uitgangspunten, zienswijze en logica die spelen binnen financieel beheer wanneer het op schuldinvoering aankomt. In het verlengde hiervan ligt de praktijk van minnelijke invordering, een onderwerp dat we uitgebreid verkennen in hoofdstuk 7. Dit hoofdstuk biedt een beschrijving van het wettelijke kader rond minnelijke invordering, de zelfrepresentatie van incassokantoren en de praktijken die incassomedewerkers eropna houden bij de vervulling van hun taken.

De twee daaropvolgende hoofdstukken plaatsen recht centraal. Hoofdstuk 8 verkent de juridische opvatting van schuld als betalingsverplichting. Daartoe staan we stil bij enkele conceptuele bouwstenen uit het verbintenisrecht. We bekijken recht hier ‘van binnenuit’ in een poging de juridische benaderingswijze van schuld te vatten. In hoofdstuk 9 bekijken we vervolgens de praktijk van juridische invordering – of, nauwkeuriger en in jargon: van gedwongen uitvoering via beslaglegging op roerende goederen. Dit hoofdstuk besteedt gedetailleerde aandacht aan de rol van gerechtsdeurwaarders in deze procedure en hoe hun optreden samenhangt met de bredere logica van het rechtssysteem.

Hoofdstuk 10 bespreekt schuldhulpverlening en schuldbemiddeling als onderdeel van sociaal werk. Hier belichten we de positie van de schuldbemiddelaar tussen de beroepsinvorderaars en het dagelijks leven van de betalingsplichtige. Schuldbemiddeling vormt zo een wereld tussen werelden.

Het derde en laatste deel van deze dissertatie bouwt verder op deze empirische verkenning. Hoofdstuk 11 bespreekt de tijdsregimes die de praktijk van schuldinvoering oplegt aan de schuldenaar. Dit hoofdstuk is een integrale heruitgave van een artikel dat eerder verscheen in *Time & Society*. Zoals eerder aangegeven blijft de schuldenaar lange tijd op de achtergrond in deze dissertatie. Daar brengt hoofdstuk 12 verandering in door te focussen op schuldenaren met betaalproblemen. Deze pagina’s bieden een blik op de wijze waarop personen met een beperkt budget omgaan met een overvloed aan betalingsverplichtingen. Door aan de hand van literatuur *debt coping strategies* in kaart te brengen, zijn we in staat beter te begrijpen hoe schuldinvoering kan bijdragen tot de spiraalvormige groei van problematische schulden.

Het laatste hoofdstuk van deze dissertatie brengt een synthese van de uiteengevallen

Hoofdstuk 1. Inleiding. Schuld als meervoudig object

werelden. Doorheen de procedure van invordering, en bij uitbreiding gedurende haar hele bestaan, bevindt een schuld zich gelijktijdig in sferen van economie, recht en sociaal werk. Ook de schuldenaar wordt telkens op een andere wijze aangesproken vanuit deze werelden en krijgt in iedere sfeer een andere subjectpositie. Dit slothoofdstuk brengt deze analytische fragmentatie opnieuw samen en sluit af met enkele reflecties voor sociaal beleid en de aanpak van de schuldenproblematiek.

Deel I

Schuld.

Een sociologische verkenning

Hoofdstuk 2

Schuld als sociaal probleem

Krediet brengt echter verdriet voor steeds meer mensen.

Algemeen verslag over de armoede,
Koning Boudewijnstichting (1995, p. 382)

De aanpak van schuldenoverlast staat hoog op de beleidsagenda. Het eerste Federaal Plan Armoedebestrijding uit 2008 schoof een “ambitieuze strijd tegen overmatige schuldenlast” als actiepunt naar voren. Ook latere federale beleidsplannen en het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding maken melding van een ‘schuldenproblematiek’ en willen ‘schuldenoverlast bestrijden’.¹ Aan de basis van deze ambities ligt de gewaarwording dat schuldenoverlast bij gezinnen en individuen een actueel sociaal probleem vormt.

Achter de ontwikkeling tot sociaal probleem hoog op de beleidsagenda gaat een uitgebreid traject schuil. Dit hoofdstuk verkent de specifieke ‘probleemconstructie’ van schuldenoverlast als onderwerp van en uitdaging voor sociaal beleid. We zullen zien hoe die constructie resultaat is van een proces van ‘co-productie’: beleidsinitiatieven resulteren in bijkomend cijfermateriaal, waardoor ook de inschatting van schuldenoverlast als sociaal probleem wijzigt en de beleidsagenda wordt bijgestuurd. ‘De schuldenproblematiek’ is onlosmakelijk verbonden met deze wisselwerking.

De volgende sectie licht kort de constructivistische benadering van sociale problemen toe. Vervolgens schetst het hoofdstuk de wisselwerking tussen sociaal beleid rond en kennisproductie van schuldenoverlast als sociaal probleem. Doorheen de verschillende delen van dit hoofdstuk komen ook enkele indicatoren van de dimensies van schuldenlast

¹ Zie onder andere het *Derde Federaal Plan Armoedebestrijding* (pp. 13-14) uit 2016 en het *Vlaams Actieplan Armoedebestrijding* (pp. 18-19) uit 2015, respectievelijk online beschikbaar op www.mi-is.be/nl/het-federaal-plan-armoedebestrijding en www.armoede.vlaanderen.be/vlaams-actieplan, laatst geraadpleegd op 26 december 2018.

Hoofdstuk 2. Schuld als sociaal probleem

als sociaal probleem aan bod.²

Het is van belang eerst stil te staan bij het specifieke probleem dat onderwerp vormt van dit hoofdstuk. Het voorgaande hoofdstuk suggereerde dat schuld een inherent meervoudig object is. Dat impliceert dat ook verschillende constructies van schulden-als-probleem mogelijk zijn.

In december 2018 bereikte het Europees Parlement een akkoord over de kapitaalvereisten waarmee Europese banken zich moeten indekken tegen risico's van zogenaamde 'rommelkredieten'.³ Dat is een lening die voor de bank niet rendeert doordat de kredietnemer er niet in slaagt kapitaal met interesten terug te betalen. Dergelijke 'rommelkredieten' verzwakken de financiële positie van de bank. Naar aanleiding van de financiële crisis van 2008 zoekt de Europese Unie naar maatregelen om deze kwetsbaarheid te verminderen. Ook de Belgische overheid probeert banken strengere kapitaalregels op te leggen om deze kwetsbaarheid in te perken. Hier is de grootschalige opname van krediet een macro-financieel gevaar (zie bijvoorbeeld De Backer e.a. 2015). In eenzelfde financiële context maar op niveau van actoren, verplichten voorschriften boekhouders om 'dubieuze vorderingen' in een afzonderlijke post onder te brengen – die dan weer onder specifieke omstandigheden kunnen worden afgeboekt. Kortom, ook binnen economisch beleid verschijnen aan schuld gerelateerde problemen, maar dan in een andere hoedanigheid dan binnen sociaal beleid. De conceptualisatie van schuldproblemen is met andere woorden wereld-specifiek. De sociaal-theoretische verkenning van deze verschillende werelden is onderwerp van hoofdstuk 4. Voorlopig laten we deze meervoudigheid terzijde om te focussen op schuldenoverlast als thema voor sociaal beleid. Dat sociaal beleid richt zich op inkomenszekerheid voor gezinnen, niet op betalingszekerheid voor bedrijven zoals het geval is bij economisch beleid. Het onderwerp van dit hoofdstuk is daardoor de institutionele ontwikkeling van een 'sociaal schuldbeleid'. Later, in hoofdstuk 10, staan we uitgebreider stil bij de praktijk van schuldbemiddeling en situeren we deze vorm van hulpverlening kort binnen sociaal werk in de welvaartsstaat.

2.1 De constructie van sociale problemen

Wie er het woordenboek op naslaat, leert dat een probleem een voorgelegd vraagstuk is. In samenstellingen als 'alcoholprobleem' of 'parkeerprobleem' verwijst het begrip naar een

² Delen van dit hoofdstuk werden gepubliceerd in het *Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting* (Storms 2014b) en in *Over gevestigden en buitenstaanders: armoede, diversiteit en stedelijkheid* (Storms 2014a). Waar relevant werden cijfers bijgewerkt en actuele ontwikkelingen toegevoegd. De paragrafen over constructie en co-productie werden grondig uitgebreid ten opzichte van eerdere publicaties.

³ Een van de talloze nieuwsberichten over dit thema: *Nieuwe regels tegen rommelkredieten*, 19 december 2018, Metro, p. 5.

2.1. De constructie van sociale problemen

maatschappelijk verschijnsel dat ter discussie staat en om een oplossing vraagt. Daarnaast heeft ‘probleem’ de betekenis van ‘moeilijke, verdrietige omstandigheid of kwestie’. Deze tweede invulling benadrukt de relatie tot perceptie: iets wordt als problematisch *beschouwd*. Ook de notie ‘sociaal probleem’ heeft de connotatie van zowel toestand als publieke perceptie. Het begrip verwijst naar vraagstukken en problemen die verbonden zijn aan menselijk samenleven. Ze zijn sociaal of maatschappelijk in zowel oorzaken, gevolgen als mogelijke oplossingen (Nelissen e.a. 1985; Kendall 2010). Ook Mills’ opvatting van de *sociological imagination* bevat een gelijkaardige kern: *social issues* overstijgen de *troubles* van het individu en zijn inherent publiek van aard (Mills 2000 [1959]).

De hedendaagse sociale wetenschappen bestuderen erg uiteenlopende sociale problemen: van klassieke vraagstukken over ongelijkheid & armoede, werkloosheid en criminaliteit, tot recentere thema’s als stadsontwikkeling en genderongelijkheid. Ondanks deze vrij eenvoudige omschrijving en enigszins voor de hand liggende voorbeelden, is de notie van sociaal probleem gelaagder dan men op het eerste zicht zou vermoeden.

In heel wat samenlevingen identificeren mensen sociale kwalen, maar die inschatting verloopt geenszins eenduidig. In de westerse Middeleeuwen, bijvoorbeeld, werd armoede als goddelijk lot gezien waardoor het geen sociaal probleem was (Vranken 1990). Om te begrijpen waarom een toestand een sociaal probleem vormt, volstaat het niet te kijken naar feitelijke gegevens. Het zijn maatschappelijke actoren zelf die sociale problemen identificeren, niet de onderzoekers die metingen uitvoeren (Blumer 1971).

Deze opvatting werd door Malcolm Spector en John Kitsuse (1977) uitgewerkt tot constructivistisch paradigma van sociale problemen. Eerdere benaderingen, zowel functionalistisch als Marxistisch, legden een nadruk op de feitelijke omstandigheden. Daarbij klonk het dat sociale problemen bestaan uit situaties die schadelijk of bedreigend zijn voor de maatschappij en het menselijk welzijn (Goode en Ben-Yehuda 2009, p. 150). Spector en Kitsuse (1977) maken echter een strikt onderscheid tussen die omstandigheden en het proces waarbij deze *als problematisch* worden voorgesteld (Schneider 1985; Best 2002). Daartoe ontwikkelden ze een paradigmatisch kader dat *claim*, *claimsmaker* en *claimsmaking* voorop plaatst. Het centraal stellen van dit ‘proces van definiëring’ leunt aan bij de Foucauldiaanse opvatting van discours: taal en het gebruik ervan heeft een vormgevende kracht (Schneider 2019). De feitelijke omstandigheden worden door Spector en Kitsuse tussen haakjes geplaatst, het gaat om wat zich daar rond afspeelt: de wijze waarop feiten worden ingezet, wie daarbij claims maakt en hoe situaties op de politieke agenda komen. Zowel onderzoekers en experts als leken nemen deel aan dit proces van definiëring, zij het niet steeds met gelijk gezag. De constructivistische benadering wijst zo op het talige en praktische werk dat definiëring als sociaal probleem vergt, vaak in de vorm van competitie tussen groepen.

Een sociaal probleem doorloopt verschillende stadia waarbij steeds meer betrokkenen

Hoofdstuk 2. Schuld als sociaal probleem

het probleem als legitiem beschouwen en tot actie overgaan. Het hoogtepunt van dergelijk proces is het opstellen van een officieel plan om het probleem aan te pakken. Pas nadat het probleem op de beleidsagenda terechtkomt, worden maatregelen voorbereid en ingevoerd (Dierckx 2007, p. 61). Dit is niet het einde van het constructief proces, want zoals we zullen zien kunnen beleidsinitiatieven ook resulteren in nieuwe informatievergaring, wat dan weer kennis over en beeld van het sociaal probleem beïnvloedt.

Om deze wisselwerking te duiden kunnen we de intussen haast klassieke constructivistische benadering van sociale problemen verder uitbreiden met het concept van co-productie. Geïntroduceerd door Sheila Jasanoff (2004) vormt *co-production* een belangrijk idioom binnen *Science & Technology Studies* (STS). Kort gesteld onderlijnt deze notie het gegeven dat de representaties van de natuurlijke en sociale wereld onlosmakelijk verbonden zijn met de vormgeving van die wereld. Kennis, ook van wetenschappelijke aard, kan onmogelijk bestaan zonder gepaste sociale structuren, net zo min als een samenleving zonder kennis kan (Jasanoff 2004, p. 2-3). Beide zijn in die mate met elkaar vervlochten dat het onzinnig is ze te scheiden. Binnen dit kader is wetenschap geen eenvoudige weerspiegeling van de werkelijkheid, noch een epifenomeen van sociale en politieke belangen. Wetenschappelijke kennisvergaring vereist *transformatie* van de werkelijkheid die ze beschrijft, zo benadrukken wetenschapssociologen als Bruno Latour (bijvoorbeeld in diens werk over de pasteurisatie van Frankrijk, zie Latour 1988).

Oorspronkelijk bespraken Jasanoff en collega's de wijze waarop kennisproductie en staatsvorming verweven zijn (in Jasanoff 2004), maar co-productie bleek een vruchtbaar concept bij de studie van tal van andere thema's, zoals milieubeleid (Wyborn 2015), wetgeving rond arbeidsmarktdiscriminatie (Stryker e.a. 2012), de rol van kennisinstellingen bij globale armoedebestrijding (St Clair 2006), of gebruik van IT bij inschatting van kwetsbaarheid van kinderen (Lecluijze e.a. 2015).

In de context van sociaal beleid en sociale problemen wijst co-productie op de vervlechting van enerzijds de identificatie van actiepunten voor beleid en anderzijds kennis en statistieken over het sociaal probleem. In onderstaande paragrafen zullen we zien hoe ook de opkomst van schulden als sociaal probleem als proces van co-productie beschouwd kan worden. Het genereren van statistische data vergt een probleemformulering, al was het maar om te bepalen welke voorvallen het label schuldenoverlast krijgen. Analyses van verzamelde gegevens informeren vervolgens beleid, terwijl beleid zelf bijkomende gegevens genereert, waarvan de analyse vervolgens weer beleid voedt (of kan beïnvloeden). Hiermee is niet gezegd dat deze wisselwerking ook deterministisch is of zich vanzelf voltrekt. Integendeel, het constructivistisch paradigma wijst net op de hoeveelheid werk die vereist is om een gegeven toestand ook tot sociaal probleem te maken. Wel onderlijnt de notie co-productie dat kennisproductie en beleidsvorming gezamenlijk tot stand komen en niet los van elkaar kunnen worden beschouwd.

In de paradigmatische kaders van constructivisme en co-productie staat onderzoekswerk niet los van *claimsmaking* en het proces van definiëring. Deontologie stelt dat morele oordelen daarbij best op de achtergrond blijven, maar onderzoek is hoe dan ook onderdeel van het bredere veld rond het sociale probleem (Schneider 1985). De keuze van sociaal-wetenschappelijke onderzoeksthema's, bijvoorbeeld, is vaak ingegeven door sociale urgentie. Zo beschouwd draagt ook voorliggend onderzoek bij aan de 'constructie van schuldenoverlast als sociaal probleem'. Gebaseerd op empirische beschrijvingen wil het de wereld rond schuld en invordering op sociologische wijze in kaart brengen. Die bijdrage verloopt echter onrechtstreeks, aangezien deze scriptie niet poogt een veralgemeenbare stand van zaken van deze problematiek in kaart te brengen. Evenmin gaat het hier om een analyse van sociaal beleid of een voorstel daartoe. Wel wil dit onderzoek bijdragen aan een beter sociologisch begrip van schuld en schuldinvordering, welke verschillende sociale systemen daartoe bijdragen en hoe deze zich tot elkaar verhouden. Hierdoor levert ook deze dissertatie indirect een bijdrage aan de ontwikkeling van schulden als sociaal probleem.

De rest van dit hoofdstuk verkent schuldenoverlast als sociaal probleem vanuit de hierboven geschetste paradigmata. De problematisering van schuldenoverlast vanuit sociaal beleid moeten we situeren in een context van toenemend gebruik van krediet door gezinnen. Hoewel schuldenoverlast niet beperkt blijft tot problemen met krediet is de beleidsmatige agendering van de strijd tegen schuldproblemen ontsproten aan bezorgdheid om kredietgebruik en blijft ze er tot vandaag sterk mee verbonden. Voor we die historische schetsen maken, staan we kort stil bij de definitie van 'schuldenoverlast'.

2.2 Schuldproblemen in dimensies

Onderzoekers van het Observatorium Krediet en Schuldenlast (OKS) stellen dat huishoudens zich in een 'situatie van problematische schuldenlast' bevinden bij "het aanhoudend onvermogen om met het huidige inkomen schulden af te betalen" (Duvivier e.a. 2010, p. 128). Wanneer dit onvermogen niet het gevolg is van tijdelijke nalatigheid of een kortstondig probleem maar een structureel karakter aanneemt, is er sprake van 'schuldenoverlast'. Waar de grens tussen beide ligt is in concrete situaties moeilijk te bepalen, zeker wanneer we temporele ontwikkelingen in rekening brengen. In hoofdstuk 12 zullen we zien hoe kortstondige problemen kunnen uitgroeien tot structureel onvermogen. Om spraakverwarring te vermijden zullen 'schuldproblemen', 'schuldenoverlast' en aanverwante termen in dit hoofdstuk, net als in de rest van deze dissertatie, steeds verwijzen naar de structurele en aanhoudende variant.

Niet enkel is geen scherp onderscheid te maken tussen structurele en tijdelijke schuldproblemen, de schulden waarmee huishoudens in de problemen komen zijn zeer gevarieerd

Hoofdstuk 2. Schuld als sociaal probleem

in type, omvang en samenstelling. Bovendien worden de gezinssituaties waarin schulden zich als probleem manifesteren gekenmerkt door veelvormigheid en complexiteit, wat het kwantificeren van overmatige schuldenlast bemoeilijkt (OKS 2017, p. 69 e.v.).

De uitdagingen rond het opstellen van een operationele definitie voor de meting van schuldenoverlast werden ook op Europees niveau gesignaleerd. Een rapport uit 2008 voor de Europese Commissie brengt verscheidene criteria in kaart die kunnen bepalen of een huishouden *over-indebted* is (Davydoff e.a. 2008). Een subjectief criterium berust bijvoorbeeld op de inschatting van het huishouden zelf of maandelijkse afbetalingen zwaar en moeilijk zijn. Andere criteria identificeren structurele achterstal op betalingen of situaties waarin afbetalingen een huishouden onder de armoedegrens duwen. Ook onvermogen om aan een onverwachte uitgave tegemoet te komen kan dienen als criterium, een situatie die elders als financiële fragiliteit wordt omschreven (Lusardi e.a. 2011, zie ook hoofdstuk 12).

Om de problematiek te becijferen zonder gevoel voor variatie te missen, kunnen we ten rade te gaan bij de “dimensies van armoede” (Vranken e.a. 2005). Om de complexiteit en verscheidenheid van armoede inzichtelijk te maken, hanteren onderzoekers de metaforen van hoogte, breedte en diepte. Hoogte verwijst eenvoudigweg naar het aantal personen dat met de problematiek te maken krijgt. In het geval van schuldenoverlast betreft dit het aantal mensen of gezinnen die structureel problemen ondervinden om tegemoet te komen aan betalingsverplichtingen. De breedte van de schuldenoverlast gaat om de levensdomeinen waar schulden problematisch kunnen worden. Schuldenoverlast kan betrekking hebben op verschillende sferen: kredietgebruik, energie en wonen, gezondheidszorg, scholing, enzovoort. Gezinnen met schuldproblemen hebben vaak problemen op verschillende domeinen, zo blijkt ook uit de dossiers bij schuldhulpverlening (cf. infra). De derde dimensie, diepte, verwijst bij armoede naar de kloof met ‘de rest van de samenleving’. In de context van schuldenoverlast gaat het om de omvang van de onbetaalbare achterstallen.

In de context van armoede wordt tijd als laatste dimensie toegevoegd. Ook bij schuldenlast is tijd aanwezig: het verwijst er naar verloop en verandering van schuldproblemen over tijd heen, onder invloed van zowel beslissingen van betrokken partijen als externe gebeurtenissen. De temporele dimensie verwijst eveneens naar het onderscheid tussen tijdelijke en structurele schuldproblemen. Dit aspect van tijd, en dan met name de vraag of mensen net als bij armoede (cf. Leisering en Leibfried 1999) op episodische en cyclische wijze in situaties van schuldenoverlast terechtkomen, zal in dit hoofdstuk niet aan bod komen om de reden dat hiervoor longitudinale data ontbreken. Wel komen we in latere hoofdstukken uitgebreid terug op de rol van tijd bij schuldinvordering (hoofdstuk 11) en temporele aspecten in de budgettaire omgang met overmatige schuldenlast (hoofdstuk 12).

Het zichtbaar maken van deze dimensies vergt uitgebreid werk waar overheidsinstanties,

beleidsmedewerkers en sociaal werkers toe bijdragen. Categorisering, registratie, meting en verwerking van resultaten zijn allemaal noodzakelijke stappen om de contouren van een sociaal probleem in kaart te brengen.⁴ Afhankelijk van dit werk van registratie, treden andere dimensies van schuldenoverlast op de voorgrond. Dit impliceert dat kennis, beeld en daarmee ook de constructie van dit sociaal probleem doorheen de tijd transformeren. Later in dit hoofdstuk zullen we bijvoorbeeld zien dat de ingeschatte ‘breedte’ toeneemt wanneer duidelijk wordt dat problematische schuldenlast niet enkel uit af te betalen krediet bestaat, maar ook uit andere achterstallige betalingen. Om dit zichtbaar te maken zijn gegevens nodig. Naarmate dergelijke aandacht ook het niveau van beleidsontwikkeling bereikt, ontwikkelen zich ook nieuwe beleids- en interventiestrategieën.

2.3 Van kredietgebruik tot schuldproblemen

De opkomst van krediet

Ruim vijftientig jaar geleden wees het eerste Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting (Vranken en Geldof 1992) reeds op trends van overkreditering en groeiende schuldenlast onder huishoudens. Doorheen de jaren 1970 en 1980 nam het gebruik van persoonlijke leningen sterk toe. In 1988 waren er driemaal zoveel als in 1970. In dezelfde periode vervijfvoudigde de omvang van het krediet voor verkopen op afbetaling, al droeg de relatief hoge inflatie in die periode ook bij aan de stijging. Korte-termijnkrediet ging hierdoor een steeds groter deel uitmaken van de totale schuldenlast van particulieren (Lambrechts 1990, pp. 175-177). Steeds vaker werd krediet gebruikt voor de aanschaf van consumptieartikelen, een evolutie die ook heel wat afbetalingsproblemen met zich meebracht.⁵

De toename in gebruik van krediet zette zich de daaropvolgende decennia verder. Sinds 2003 registreert de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP, cf. infra) alle kredietovereenkomsten die particulieren aangaan voor privédoeleinden. Hierdoor ontstond de mogelijkheid een nieuwe maatstaf te berekenen: de kredietparticipatiegraad. Die geeft aan welk aandeel van de meerderjarige Belgische bevolking minstens één kredietovereenkomst heeft. De afgelopen jaren nam de kredietparticipatie toe, van 52% in 2003 tot 58% in 2010 (OKS 2012, p. 30). Sinds 2011 bedraagt de kredietparticipatiegraad iets minder dan

⁴ Dat ‘beelden produceren’ een arbeidsintensief proces is dat zelf doorgaans verborgen blijft, is een aandachtspunt in het constructivistische paradigma. Ook in werk van Bruno Latour, waar we uitgebreider stil bij staan in hoofdstuk 4, staat aandacht voor dit constructief werk centraal, of het nu gaat om het ‘zichtbaar maken’ van de stad Parijs (Latour en Hermant 1998) of van de bodem in het Amazonewoud (Latour 1999b, hoofdstuk 2).

⁵ Hier zij opgemerkt dat ook toen schuldproblemen niet enkel bestonden uit overkreditering. Vele gezinnen kregen moeilijkheden om hun betalingen voor basisvoorzieningen te voldoen. Dit bleek uit een toenemend aantal wanbetalingen voor gas en elektriciteit, maar ook uit de stijgende totale huurachterstal in Vlaanderen doorheen de jaren tachtig (Vranken en Geldof 1992, pp. 60-61).

Hoofdstuk 2. Schuld als sociaal probleem

70%. Een vergelijking met cijfers van 2010 en eerder is echter weinig zinvol, aangezien de toename van 58% in 2010 naar 71% in 2011 zo goed als volledig te wijten is aan de veranderende verplichtingen omtrent registratie in de Centrale (CKP 2013, p. 8).⁶

De totale uit krediet afkomstige schuldenlast onder Belgische huishoudens is sinds het begin van deze eeuw sterk toegenomen: van 74,7 miljard euro in 2002 tot 214,7 miljard euro in 2016 (OKS 2017, p. 32). Het grootste deel van die groei is te wijten aan steeds hogere hypothecaire kredieten, een ontwikkeling die verbonden is aan stijgende prijzen van vastgoed. Hoewel dit krediet steeds voorzien is van een onderpand met relatief vaste waarde, kan deze schuld een potentiële bedreiging vormen voor de financiële stabiliteit op macro-economisch niveau (Du Caju e.a. 2018). Naast de toename van hypothecair krediet, is de groei van het consumentenkrediet⁷ niet te verwaarlozen, dat tussen 2002 en 2016 steeg van 13,5 tot 24,2 miljard euro (OKS 2017, p. 32). Gebruik van krediet in een verscheidenheid aan vormen is tot een standaard onderdeel van de levensloop gaan behoren. Bijna 85% van de personen in de leeftijdscategorie van 35 tot 54 jaar heeft een kredietcontract lopen. Het gaat daarbij om hypothecair krediet, dat ongeveer één derde van de bevolking heeft lopen, en om consumentenkrediet dat door zo'n 60% van de meerderjarigen wordt gebruikt (CKP 2018, p. 12). Ook het gemiddelde aantal kredietovereenkomsten per persoon nam toe, van 1,50 in 2003 tot 1,66 in 2010 (OKS 2012, p. 30).⁸

Bovenstaande cijfers geven aan dat het huidige, wijdverspreide gebruik van krediet een historische ontwikkeling kent. Niet enkel kredietparticipatie stijgt, de stijging van het gemiddeld aantal overeenkomsten per persoon geeft ook aan dat steeds intensiever gebruik wordt gemaakt van consumenten- en hypothecair krediet.

Voor een bredere omkadering moeten we dit toenemend gebruik van krediet beschouwen

⁶ In 2011 werden 3,2 miljoen nieuwe kredietopeningen geregistreerd, 6,5 maal zoveel als het jaar voordien. De verklaring daarvoor vinden we bij wijzigingen in de registratie. Een kredietopening stelt de kredietnemer een geldreserve ter beschikking voor privédoeleinden, bijvoorbeeld via een kredietkaart. De wet van 13 juni 2010, die een Europese Richtlijn inzake consumentenkrediet omzet, bepaalt dat ook de zogenaamde 'geoorloofde debetstanden' als krediet moeten worden beschouwd. Hierdoor moesten ook rekeningen die 'onder nul' kunnen plots bij de CKP worden geregistreerd (Duvivier 2013, p. 3, CKP 2013, p. 8). Die aanpassing heeft gevolgen voor maatstaven die de omvang en evolutie van schuldproblemen meten. Zo lijkt het percentage van kredietnemers met betalingsachterstand te dalen tussen 2010 en 2011. Die wijziging is niet het gevolg van een daling van het aantal betalingsachterstallen voor kredieten, maar van een stijging van het totaal aantal geregistreerde kredietnemers.

⁷ Consumentenkrediet is de verzamelnaam voor verschillende vormen van krediet die de wet onderscheidt. Onder deze noemer vallen leningen op afbetaling, verkoop op afbetaling en kredietopeningen. Via een lening op afbetaling krijgt de kredietnemer een vrij te spenderen bedrag ter beschikking dat vervolgens in maandelijkse termijnen wordt afgelost. Kredietopeningen stellen consumenten een bepaalde hoeveelheid koopkracht ter beschikking, doorgaans via betaalkaarten. Hypothecair krediet vormt een afzonderlijke wettelijke categorie naast consumentenkrediet.

⁸ In 2016 bedroeg het gemiddeld aantal overeenkomsten per persoon 1,81 (OKS 2017, p. 28), maar ook hier is een vergelijking met voor 2010 onmogelijk omwille van de gewijzigde registratiecriteria (cf. voetnoot 6).

binnen de kapitalistische economie. Zowel voor ‘de economie als geheel’ als voor de individuele consumenten (en bij gevolg de verkopers), speelt krediet een belangrijke rol. Met name in de tweede helft van de 20e eeuw voorzag het toenemende kredietgebruik consumptiekapitalisme van nieuwe brandstof (Trentmann 2016; Streeck 2015). Ook voorheen verstrekten winkels en verkopers reeds krediet aan klanten, maar dat gebeurde steeds op een rechtstreekse, persoonlijke en lokale basis. Zeker in perioden en plaatsen waar muntgeld schaars was, vervulde dergelijke kredietverstrekking een belangrijke sociale rol (zie bijvoorbeeld Finn 2003 en Willems 2009 over vroegmodern kredietgebruik). Nieuw was dat het niet langer verkopers zelf waren die de kredietwaardigheid van potentiële schuldenaren op persoonlijke basis moesten inschatten, maar dat deze taak – net als die van eventuele invordering – door gespecialiseerde, financiële instellingen werd overgenomen. Nog later begonnen ook gewone banken met het aanbieden van allerhande kredietformules (Trentmann 2016; Carruthers en Ariovich 2010). Ook het stigma van de met kredietgebruik gepaard gaande schuldenlast verdween. Het aangaan van schulden gold niet langer als teken van moreel falen, maar werd, samen met andere financiële instrumenten, steeds meer gezien als middel voor zelfontplooiing (Marron 2012). Net als consumptie onderging kredietgebruik een proces van democratisering: niet langer voorbehouden voor een selecte groep maar plots beschikbaar voor velen (Trentmann 2016). Tegelijk werd het aangaan van krediet een voorwaarde tot maatschappelijke inclusie. Delen in welvaart veronderstelt kredietgebruik, bijvoorbeeld via een hypothecaire lening voor de aankoop van een woning, of in de vorm van een kredietkaart voor wie een wagen huurt.⁹ Dit wil niet zeggen dat iedereen plots gelijke toegang tot krediet verwierf, laat staan onder gelijke voorwaarden. In een economie waarin financiële instrumenten zelfontplooiing dienen, is ongelijke toegang daartoe een van de wijzen waarop uitsluiting zich manifesteert. Naarmate kredietgebruik een belangrijker rol gaat spelen bij en voorwaarde wordt voor maatschappelijke participatie, zoals bijvoorbeeld bij studiefinanciering in de VS of het VK, resulteert ongelijke toegang in achterstelling (Fourcade en Healy 2013).¹⁰

De internationale toename van consumptief kredietgebruik doorheen de afgelopen decennia is op macro-niveau verweven met een neoliberale dynamiek. Wolfgang Streeck (2015, p. 114) wijst in dit verband op de transformatie van een ‘belastingstaat’ tot een ‘schuldenstaat’. Als antwoord op het kapitalistische legitimatieprobleem voorzagen naoorlogse welvaartsstaten in loonsverhogingen en sociale voorzieningen. Waar die overheidsuitga-

⁹ Ook uitgestelde betalingen (eveneens een vorm van schuld, cf. hoofdstuk 3) vormen onderdeel van economische participatie, bijvoorbeeld bij gebruik van *post-paid* telecomdiensten of door achterafbetaling van gezondheidszorg.

¹⁰ In hoofdstuk 4 zullen we zien hoe leven in de moderne samenleving onmogelijk is zonder toegang tot vele functiesystemen. Tussen die systemen bestaan afhankelijkheden: uitsluiting van deelname aan het ene systeem, kan gevolgen hebben voor mogelijkheden in andere. Wanneer de staat bijvoorbeeld niet voorziet in financiering van onderwijs vergt dit individuele economische middelen, onder andere via studieleningen. Op deze verhouding tussen inclusie en participatie komen we terug in ‘Meervoudigheid en verschil’ op p. 78.

Hoofdstuk 2. Schuld als sociaal probleem

ven eerst hoofdzakelijk werden gefinancierd op basis van belastingen, gebeurde dit later voornamelijk via overheidsschuld. Dat zorgt voor nieuwe politieke verhoudingen waarbij kredietverstrekkers aan en schuldeisers van de staat een ‘tweede *constituency*’ vormen. Belangrijker voor onze focus op particuliere schulden is de bijkomende transformatie die Streeck identificeert. In plaats van zelf schulden te maken, zorgen overheden nu voor regelgeving die het voor gezinnen eenvoudiger maakt “zich voor eigen rekening en risico in de schulden te steken en zo tekorten in inkomen uit arbeid en uitkeringen op te vangen” (Streeck 2015, p. 72). Deze transformatie compenseert bovendien de dalende geaggregeerde vraag ten gevolge van besparingswoede bij de overheid. Het is een ontwikkeling die Streeck (2015, p. 71) benoemt met ‘geprivatiseerd keynesianisme’ (naar Colin Crouch 2009).

In een internationale vergelijking blijkt het gebruik van krediet in België eerder beperkt, al is ook hier de totale schuldgraad aan een opmars bezig. Waar de gemiddelde schuldgraad van huishoudens in de eurozone sinds de economische crisis van 2008 daalde, is deze maatstaf in België blijven toenemen. Die aangehouden stijging is grotendeels te wijten aan het omvangrijk gebruik van hypothecair krediet, waardoor de schuld bij Belgische huishoudens sinds 2015 hoger ligt dan het gemiddelde in het eurogebied (Du Caju e.a. 2014; Du Caju e.a. 2018).

Wanneer we dit macro-economisch perspectief even aanhouden blijkt dat krediet ook in België een belangrijke drijfveer is van consumptie. Zo werd in 2013 10,4% van de consumptieve uitgaven van gezinnen gefinancierd met consumentenkrediet (Huyghebaert 2015).¹¹ Krediet vormt een “levensader voor de economie” stelt Nancy Huyghebaert (2012) in de titel van een onderzoek. De sectoren die het meeste baat hebben bij consumentenkrediet zijn de auto-industrie, de meubelindustrie en de productie van huishoudtoestellen. Kredietverstrekkers hebben dan ook een “substantiële impact op de Belgische economie” omdat ze “de huishoudens in belangrijke mate [helpen] bij het financieren van consumptieve uitgaven” (Huyghebaert 2012, p. 395). Om de groei van consumptie statistisch te verklaren, is een toename in kredietverstrekking ongeveer even belangrijk als een toename in het beschikbare inkomen van gezinnen, aldus Huyghebaert. Het is in het licht van deze rol van krediet in de hedendaagse economie dat ook het toegenomen gebruik ervan moet worden beschouwd.

Krediet, registratie en betalingsproblemen

Dit toenemend gebruik van krediet leidde ook tot een groeiend aantal problemen bij de aflossing daarvan (een cijfermatig overzicht van eerdere decennia is te vinden in D’Olielager en De Boyser 2003 en Van Haarlem 2011). Vanaf begin jaren tachtig kwamen

¹¹ Het OKS publiceerde een kritiek op de wijze van meting bij dit onderzoek. Zo zou de bijdrage van consumptiekrediet aan de uitgaven van gezinnen veel beperkter zijn. Zie Duvivier 2015.

vanuit verschillende hoeken voorstellen om een centraal bestand in het leven te roepen dat alle kredieten zou registreren. De Koning Boudewijnstichting stelde in 1983 voor om een ‘positieve centrale’ op te richten ter registratie van alle aan particulieren verstrekte kredieten. Dergelijke databank moest helpen “voorkomen [...] dat teveel kredieten toegestaan worden aan een zelfde cliënt, wat meteen zou toelaten de aansprakelijkheid van de kredietverlener in te roepen bij niet-nakoming van de aflossingen” (citaat in Lambrechts 1990, p. 198).

Hoewel een wet uit 1957 reeds bevoegdheden verschafte om dergelijke registratie op te starten en er uit verschillende politieke hoeken steun voor was (Lambrechts 1990, p. 199), zou het tot 2003 duren alvorens zulke uitgebreide databank werd ingevoerd. Wel werd in 1987 gestart met een bescheidener bestand als onderdeel van de Nationale Bank waarin bepaalde kredietcontracten met achterstallige terugbetaling verplicht werden opgenomen. De Verbruikerskrediet Centrale, later Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP), registreerde contracten van verkoop op afbetaling en persoonlijke lening indien er sprake was van een vertraging van minstens drie opeenvolgende terugbetalingen. In 1993 verruimde het toepassingsgebied van deze ‘negatieve’ registratie tot wanbetalingen van allerlei kredietvormen, inclusief hypothecaire kredieten. Kredietverstrekkers werden verplicht om de Centrale te raadplegen om zicht te krijgen op mogelijke bestaande betalingsachterstanden van de kandidaat-kredietnemer.

Dergelijke registratie hinkte echter steeds achter op de werkelijke kredietsituatie: indien een contract werd vermeld in de centrale, verkeerde de kredietnemer reeds in moeilijkheden. Van bij aanvang was dit de reden voor Test-Aankoop en spaarbanken om te pleiten voor de uitbreiding tot een ‘positieve centrale’ waarin alle verstrekte kredieten zouden worden opgenomen, met of zonder betalingsachterstand. De Belgische Vereniging der Banken kantte zich aanvankelijk tegen deze uitbreiding, waarna de ministerraad in 1989 besliste dat dergelijke registratie er ten vroegste in 1993 zou komen (Lambrechts 1990 en Vranken en Geldof 1992, pp. 116-17). In 1995 herhaalde het *Algemeen verslag over de armoede*, een rapport van de Koning Boudewijnstichting opgesteld op vraag van de Belgische regering, het voorstel van een ‘positieve’ centrale en pleitte voor een verplichte consultatie daarvan door kredietverstrekkers met oog op preventie (Koning Boudewijnstichting 1995). Uiteindelijk duurde het tot 2003 alvorens de CKP met dergelijk ‘positief luik’ werd uitgebreid. Sindsdien registreert de Centrale alle consumenten- en hypothecaire kredieten die door particulieren voor privédoeleinden worden aangegaan, los van eventuele wanbetaling. Kredietverstrekkers zijn steeds verplicht de Centrale te raadplegen om een volledig beeld te krijgen van de reeds aangegane verbintenissen van de kandidaat-kredietnemer. Deze vereiste kadert binnen een verplichte, bredere analyse van de solvabiliteit alvorens krediet te verstrekken. Registratie in de CKP heeft expliciet tot doel “de preventiemiddelen in de strijd tegen de overmatige schuldenlast van particulieren te versterken,” zo luidt het op de

Hoofdstuk 2. Schuld als sociaal probleem

website van de Nationale Bank.¹² De inschatting of de kredietnemer er een extra aflossing bij kan nemen blijft grotendeels de bevoegdheid van de kredietverstrekker. Slechts wanneer de kredietnemer reeds geregistreerd is met een achterstal van meer dan duizend euro, is het de kredietgever bij wet verboden een nieuwe overeenkomst af te sluiten.¹³

De Nationale Bank kreeg de opdracht om minstens eenmaal per jaar verslag uit te brengen over de werking van de Centrale, met daarbij een overzicht van de geregistreerde gegevens en een analyse van de evolutie van het aandeel wanbetalingen. De omvang en ontwikkeling van de schuldenproblematiek wordt zo nauwkeuriger in kaart gebracht, wat een bron van cijfermateriaal oplevert waar ook dit onderzoek uit put. Hierdoor draagt de Centrale bij aan een belangrijke wisselwerking in de co-productie van schuldenoverlast als sociaal probleem: de uitgebreide registratie, in eerste instantie gericht op preventie en bestrijding van overkreditering, levert belangrijk materiaal voor de meting en analyse van schuldproblemen. Die feitenkennis kan vervolgens een rol spelen bij zowel de argumentatie dat beleidsinterventie nodig is, als bij de sturing van die interventie.¹⁴ De mate waarin verhoogde visibiliteit daadwerkelijk leidt tot een grondigere aanpak van het probleem, is echter een afzonderlijke vraag (die ook buiten het bestek van dit onderzoek valt). Deze wisselwerking kent geenszins een deterministisch verloop. Zoals we nog zullen zien zijn beleidsplannen en -keuzes niet steeds gebaseerd op een heldere inschatting van de dimensies van de problematiek. Waar het hier om draait, is dat beleidsmaatregelen onrechtstreeks bijdragen tot verdere kennisvorming over de problematiek, waardoor sprake is van co-productie. Zo zorgt de verplichte registratie ook voor zicht op de 'hoogte' van de schuldenproblematiek – of, iets preciezer, op het aantal personen geregistreerd met een achterstal op krediet.¹⁵ Over heel België ging het in 2017 om zo'n 360 000 personen of 3,7% van de bevolking, een percentage dat reeds enkele jaren stabiel blijft (CKP 2018, p. 12). Uitgesplitst naar het type krediet, komt bij verkopen op afbetaling de laatste jaren een sterk groeiend wanbetalingspercentage voor. Tegelijk wordt deze kredietvorm steeds minder gebruikt. Het resterende gebruik van verkoop op afbetaling is dus steeds vaker problematisch (Storms 2014b, p. 150).

In 65% van de gevallen blijft het achterstallige bedrag per persoon beperkt tot minder

¹² Online op www.nbb.be/nl/kredietcentrales/kredieten-aan-particulieren/doelstelling, laatst geraadpleegd op 30 december 2018.

¹³ Zie artikel VII.77 §2 in het WER. Tot voor 2014 gold dergelijke strikte grens niet en werd de inschatting van kredietwaardigheid geheel overgelaten aan de kredietgever.

¹⁴ Beleidsinterventie in de vorm van wetwijziging kan meting en vergelijking ook 'verstoren', zoals bij aanpassing van verplichtingen omtrent kredietregistratie (zie voetnoot 6 op p. 26 voor een voorbeeld). Ook in die zin is er co-productie, zij het dat beleidswijzigingen kenniscreatie hier bemoeilijken.

¹⁵ Kredietcontracten die niet onderworpen zijn aan de relevante wetten worden niet geregistreerd. Vanaf wanneer een contract als 'in wanbetaling' te boek staat, hangt af van het type krediet, maar in algemene termen is daarvan sprake nadat drie termijnbetalingen niet of onvolledig werden betaald (voor details, zie CKP 2018, p. 65). Ook de bewaartermijn van deze registraties is aan strikte regels onderworpen.

dan 5000 euro.¹⁶ De diepte van de schuldproblemen lijkt in deze gevallen eerder beperkt, al hangt dergelijke inschatting af van de financiële situatie van de schuldenaar (cf. infra). Voor andere schuldenaren is de diepte duidelijk groot: zo zijn er in heel België meer dan 16 000 personen die meer dan vier kredietcontracten hebben lopen én voor vier of meer van die kredieten een achterstal hebben (CKP 2018). Anderzijds heeft van de personen met minstens één contract in gebreke zo'n 35% nog een ander krediet dat wel regulier wordt afgelost. Een deel hiervan zijn mogelijk tijdelijke problemen, terwijl het bij anderen de start van structurele moeilijkheden kan zijn.

Door regelmatige publicatie van statistieken biedt de CKP ook zicht op de omvang van het kredietgebruik en het daaraan gerelateerde probleem van wanbetaling. Hoewel uitgebreid in hun statistische verslaggeving zijn die rapporten summier in analyse. Voor die taak werd een afzonderlijk centrum opgericht. Tijdens een debat over de Wet op het Consumentenkrediet (WCK, cf. infra) van 1991 werd verwezen naar het in Frankrijk opgerichte *Observatoire de l'endettement des ménages*. Zo ontstond het voorstel om ook in België een instelling op te richten gewijd aan de studie van dit opkomende financieel product genaamd consumentenkrediet. Het Observatorium Krediet en Schuldenlast (OKS) werd in 1994 in het leven geroepen.¹⁷ Sindsdien levert deze instelling statistisch onderzoek en beleidsadvies omtrent de thema's van krediet en schuldenlast bij particulieren. Met de uitbreiding van de CKP kreeg het Observatorium een uitgebreide nieuwe gegevensbron ter beschikking. De OKS voorziet zowel jaarlijkse verslagen als thematische rapporten over kredietgebruik, de schuldenproblematiek en aanverwante thema's als schuldbemiddeling. Deze instelling draagt via rapportering en beleidsaanbevelingen nog nadrukkelijker dan de CKP bij tot de constructie van schulden als sociaal probleem.

Schuldenbeleid en dimensies in beweging

Parallel met deze initiatieven van registratie en analyse deden enkele andere belangrijke beleidsmaatregelen hun intrede. Deze interventies vertrekken steeds van een bepaalde, vaak impliciete conceptualisering van schuldenoverlast. Tegelijk zorgen ze voor een transformatie van de gekende dimensies van de schuldenproblematiek. Hieronder zien we hoe veel van deze beleidsmaatregelen de verzameling van nieuwe gegevens mogelijk maken, waardoor ze – in lijn met co-productie – ook de constructie van schuldenoverlast als sociaal probleem beïnvloeden.

¹⁶ Een opmerkelijke stijging is merkbaar wat betreft de achterstallen op hypothecair krediet. Tussen 2008 en 2017 is de gemiddelde achterstal verdubbeld (CKP 2018, p. 13), al hangt dit ongetwijfeld samen met een sterke stijging van de vastgoedprijzen en de bijbehorende toename van de hoogte van hypothecaire kredieten (zie Du Caju e.a. 2018).

¹⁷ Daarnaast heeft het OKS een taak op regionaal niveau in Wallonië, vergelijkbaar met de rol van het VCS in Vlaanderen. Informatie over de geschiedenis van het OKS verkregen via www.observatoire-credit.be/content/view/264/153/lang,nl/, laatst geraadpleegd op 30 december 2018.

Van consumentenkrediet tot schuldbemiddeling

De uitbreiding en systematisering van onderzoek naar gebruik van krediet ging gepaard met nieuwe wetgevende maatregelen. De Wet op het Consumentenkrediet (WCK) reguleerde reclame omtrent kredieten en voerde een informatieplicht in (Steennot e.a. 2012). Naast die preventieve maatregelen voorzag de WCK ook curatieve vernieuwingen, onder andere door schuldbemiddeling wettelijk te omkaderen. Een uitgebreidere situering en bespreking van deze vorm van schuldhulpverlening volgt in hoofdstuk 10 (met name op p. 248). Hier is van belang dat schuldbemiddeling expliciet werd ingevoerd om regelingen te treffen voor de terugbetaling van “schuldenlast die geheel of ten dele uit een of meer kredietovereenkomsten voortvloeit” (art. 1, 13° WCK, intussen WER boek IV, art. 4, 55°).¹⁸ De wettelijke regulering van deze hulpverlening vertrok duidelijk van een bezorgdheid omtrent overlast door krediet schulden. Hoewel reeds eind jaren 90 werd gesuggereerd dat de definitie zou moeten worden uitgebreid zodat schuldbemiddeling ook mogelijk is voor situaties zonder krediet schulden,¹⁹ is de wettelijke omschrijving ongewijzigd gebleven. Zoals we zullen zien gaat schuldbemiddeling in de praktijk om meer dan enkel het aanpakken van krediet schulden, waardoor deze wettelijke omkadering er een eerder ‘smalle’ voorstelling van de schuldenproblematiek op na houdt.

Bij schuldbemiddeling neemt een bemiddelaar contact op met verschillende schuldeisers om een afbetalingsplan uit te werken. Sinds de WCK mag deze dienst enkel worden verleend door advocaten, gerechtsdeurwaarders of daartoe erkende instellingen. Het kwam de regionale overheden toe om die erkenning te reguleren. Sinds 1996 komen hiervoor in Vlaanderen enkel OCMW's en CAW's in aanmerking. Ter ondersteuning en vorming van de schuldbemiddelaars bij deze erkende instelling ontstond in 1998 een samenwerkingsverband onder de noemer ‘Vlaams Centrum Schuldbemiddeling’. In 2008 richtte de Vlaamse regering een nieuwe vzw op onder de naam ‘Vlaams Centrum Schuldenlast’, “om te verduidelijken dat het om meer gaat dan schuldbemiddeling alleen”.²⁰ Het Centrum moest ondersteuning bieden aan hulpverleners en andere betrokkenen bij budget- en schuldhulpverlening in Vlaanderen, zowel op juridisch-technisch als sociaal-methodologisch vlak. Het VCS kreeg er nog een opdracht bij. Om als instelling voor schuldbemiddeling erkend te worden, moeten de OCMW's en CAW's deelnemen aan gestandaardiseerde registratie van de door hen aangeboden budget- en schuldhulpverlening. Die dataverzameling verloopt

¹⁸ Door deze formulering valt dienstverlening in schuldsituaties waar geen krediet bij is betrokken niet onder schuldbemiddeling. Hierdoor vervallen ook de bijbehorende wettelijke beperkingen. De wet verbiedt dus geenszins dat in dergelijke situaties bemiddeling zou worden aangeboden. We komen hierop terug in sectie 10.1. Bij de bespreking hier gaat het erom dat de wettelijke omkadering van schuldbemiddeling schulden associeert met achterstal op krediet.

¹⁹ Op dit punt komen we terug bij de bespreking van schuldhulpverlening in de praktijk. Zie in dit verband ook voetnoot 13 op p. 250.

²⁰ Bespreking in de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van 17 juni 2008. Stuk 1550 (2007-2008) 3 van het Vlaams Parlement.

onder regie van het VCS die hier vervolgens over rapporteert. Door deze combinatie van opdrachten groeide het VCS uit tot een “steunpunt en expertisecentrum inzake de schuldenproblematiek in Vlaanderen” dat ook beleidsaanbevelingen verstrekt.²¹ De vereiste registratie brengt ook bijkomend werk mee voor de schuldhulpverleners bij erkende instellingen. Deze dataverzameling berust zo op uitgebreide inspanningen van hulpverleners, al probeert het VCS de werklast te beperken, bijvoorbeeld door de uitgebreide registratie via een steekproef te laten verlopen.

Zo zorgde striktere regulering van schuldbemiddeling, opgestart in het kader van de strijd tegen problemen van overkreditering, op haar beurt voor nieuw cijfermateriaal omtrent de problematiek van schuldenoverlast. Een volledige bespreking van door het VCS verzamelde materiaal valt buiten het bestek van dit hoofdstuk. In de context van de dimensies van schuldenoverlast is het interessant om enkele inzichten uit te lichten om bij te leren over de breedte en diepte van de problematiek.

In 2014 kregen bijna 60 000 gezinnen over heel Vlaanderen begeleiding van een erkende instelling (VCS 2016, p. 7). De geboden hulpverlening bestaat uit schuldbemiddeling, budgetbegeleiding, en budgetbeheer, of een combinatie hiervan.²² In een tweejaarlijkse ‘uitgebreide registratie’ polst het VCS op basis van een steekproef naar heel wat bijkomende gegevens over het profiel van de hulpvragers en hun schulden.²³ We bekijken hier twee resulterende indicatoren.

Tabel 2.1 geeft weer welke de vaakst voorkomende soorten schulden zijn in de dossiers van erkende instellingen voor schuldbemiddeling.²⁴ Op die manier krijgen we zicht op de schuldenlast van de hulpvragers. Opvallend is dat schulden voor nutsvoorzieningen, i.e. betalingen voor water, gas en elektriciteit, met voorsprong het vaakst voorkomen. Ook achterstallige betalingen voor gezondheidszorg komen bijzonder vaak voor. Leningen op afbetaling, aanwezig in één op drie dossiers, komen als eerste vorm van kredietschulden pas op de 5e plaats. Fiscale schulden zijn in verhouding vaker aanwezig, namelijk in bijna de helft van de gevallen. Deze variatie aan aanwezige schulden brengt de ‘breedte’ van de schuldenproblematiek voor het voetlicht: problemen met schulden bestaan niet enkel uit achterstal op kredieten, maar ook uit andere types niet nagekomen betalings-

²¹ Sinds januari 2018 is het VCS opgegaan in de nieuw opgerichte organisatie SAM. Daarbinnen gaat het VCS verder als ‘Team Schulden’. Gezien alle publicaties waar deze verhandeling naar verwijst nog gebeuren onder de oude naam, zal ik steeds ‘VCS’ hanteren. Het hier vermelde citaat is afkomstig van www.vlaamscentrumschuldenlast.be/over_het_team_schulden, laatst geraadpleegd op 5 januari 2019.

²² In hoofdstuk 10 volgt een uitgebreidere toelichting van deze vormen van budget- en schuldhulpverlening. Doordat verschillende OCMW’s en CAW’s een ander aanbod verschaffen, is een meer gedetailleerde uitsplitsing weinig voor de hand liggend. Zie VCS 2016 voor uitgebreide cijfermateriaal.

²³ Sinds de opname van het VCS in SAM (zie voetnoot 21), vindt deze uitgebreide registratie nog slechts vijfjaarlijks plaats.

²⁴ Zoals vermeld mogen ook advocaten en gerechtsdeurwaarders aan schuldbemiddeling doen. Over de schulden waar zij mee aan de slag gaan zijn echter geen centraal geregistreerde gegevens beschikbaar. Voor een poging tot vergelijking, zie Jeanmart 2015b.

	Type schuld	Aanwezigheid
1	Nutsvoorzieningen	60 %
2	Gezondheidsschulden	51 %
3	Telecomschulden	44 %
4	Fiscale schulden	44 %
5	Leningen op afbetaling	33 %
6	Huurschulden	32 %
7	OCMW-schulden	31 %
8	Andere schulden	29 %
9	Strafrechtelijke boetes	28 %
10	Kredietopening	26 %

Tabel 2.1: Top tien van de vaakst voorkomende types schulden in dossiers bij erkende instellingen voor schuldbemiddeling in Vlaanderen (VCS 2016, p. 30-31).

verplichtingen. Om de breedte van de schuldenproblematiek te benadrukken kunnen we dit ‘kredietloze schulden’ noemen: schulden die niet voortvloeien uit pecuniair krediet maar desondanks opeisbaar (dreigen te) worden, en daardoor evengoed problematische schulden zijn (cf. Duvivier e.a. 2010).²⁵

Deze breedte en het belang van kredietloze schulden bleek reeds uit eerder onderzoek. Enkele jaren voor de oprichting van het VCS, voor er sprake was van periodieke dataverzameling over schuldhulpverlening, onderzochten Lieven Ruelens en Ides Nicaise (2002) de schuldendossiers behandeld door OCMW’s en CAW’s. Daarbij keken ze zowel naar types schuld als de omvang daarvan, of, vertaald in ‘dimensies’: naar de breedte en diepte van schuldenoverlast. Hun onderzoek toonde aan dat 45% van de personen die hulp kregen voor hun schulden problemen hadden met consumentenkrediet. Gemiddeld ging het om 17% van de totale schuldenlast. Schulden voor nutsvoorzieningen hadden een gelijkaardige gemiddeld aandeel, maar kwamen voor in 66% van de dossiers. Ook toen was de overheid prominent als schuldeiser aanwezig voor achterstallige belastingen, socialezekerheidsbijdragen en boetes, voor 19% van het totale volume. Dat problematische schulden een brede waaier aan levensdomeinen treft is dus allesbehalve een recent gegeven.

Twee andere indicatoren van het VCS leren wat over de ‘diepte’ van de schuldhulpdossiers. Wat het aantal schuldeisers betreft is eveneens veel variatie op te merken. De helft van de dossiers kent minder dan zeven schuldeisers. In 30% van de gevallen zijn er meer dan 10 schuldeisers betrokken (VCS 2016). Opnieuw worden dossiers gekenmerkt door variatie. Een andere indicator belicht het totaalbedrag van de schulden in de individuele dossiers.

²⁵ In hun bijdrage voor het boek *Pauvreté en Belgique* schrijven Duvivier en collega’s over *dettes hors-crédit*. In de Nederlandstalige uitgave (gepubliceerd als Duvivier e.a. 2010) werd dat ‘niet-krediet schulden’. Een meer gepaste vertaling lijkt me ‘kredietloze schulden’ (zie ook Storms 2014b).

2.3. Van kredietgebruik tot schuldproblemen

In een kwart van de gevallen gaat het om een totale schuld van meer dan 20 000 euro. Bij iets meer dan de helft ligt het totaalbedrag lager dan 10 000 euro en bij één dossier op drie gaat het om minder dan 5 000 euro. Voor deze laatste categorie van dossiers lijkt het dus om een relatief laag bedrag te gaan en daardoor niet om zeer ‘diepe’ problemen. Uitspraken over de zwaarte (of, in termen van de dimensies, diepte) van de schuldenlast zijn moeilijk, aangezien deze afhangen van andere financiële factoren, met name het gezinsinkomen en -vermogen.

Hoe dan ook geven bovenstaande cijfers aan dat de diepte, i.e. de kloof ten aanzien van de rest van de samenleving, in veel gevallen beperkt is, althans wat deze dossiers in schuldhelpverlening betreft. Ondanks die vaak beperkte omvang van de schuldenlast, zijn deze schuldenaren wél genoodzaakt beroep te doen op schuldhelpverlening, wat opnieuw de relativiteit van de diepte-dimensie onderlijnt. Anders gesteld: dat sommige gezinnen reeds structurele schuldproblemen ervaren bij een relatief lage totale schuld, benadrukt hun financiële kwetsbaarheid. Hier speelt het gebrek aan een budgettaire buffer een belangrijke rol in de ‘spiraal van schulden’, een onderwerp waar we in hoofdstuk 12 opnieuw bij stilstaan.

De Collectieve Schuldenregeling

Ook een andere beleidsmaatregel omtrent schuldenlast levert bijkomend inzicht in de dimensies van de problematiek. Bij de publicatie van het *Algemeen verslag over de armoede* (Koning Boudewijnstichting 1995) werd aan het probleem van overmatige schuldenlast een afzonderlijke bijlage gewijd. Eén van de conclusies luidde:

In uitzichtloze situaties moeten andere oplossingen gezocht worden dan jarenlang afbetalen zonder hoop op beterschap (Koning Boudewijnstichting 1995, p. 389).

Om een antwoord te bieden op dergelijke situaties, stelde het rapport een “collectieve regeling van schulden” voor: een procedure in te leiden via verzoekschrift bij de vrederechter die vervolgens een ‘schuldbeheerder’ zou aanstellen. De schuldenaar zou gerechtelijke bescherming genieten tegenover schuldeisers en in de mate van het mogelijke binnen een beperkt tijdsbestek zijn schulden aflossen. In gevallen waarin geen afbetaling mogelijk was, zou kwijtschelding een oplossing kunnen bieden, zo bepleitte het *Algemeen verslag*.

Datzelfde jaar kreeg de strijd tegen overmatige schuldenlast, met expliciete verwijzing naar het *Algemeen verslag*, een prominente plaats in het federale regeerakkoord. Als onderdeel daarvan werd in 1998 een procedure ingevoerd naar voormeld voorstel: de Collectieve Schuldenregeling (CSR) deed haar intrede. Bovenstaand citaat werd daarbij rechtstreeks overgenomen bij de toelichting van het wetsontwerp in de Kamer.²⁶ Sindsdien stipuleert

²⁶ Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers, zitting van 12 maart 1998. Het citaat uit het verslag is terug te

Hoofdstuk 2. Schuld als sociaal probleem

een nieuw hoofdstuk in deel V van het Gerechtelijk Wetboek de toelatingsvoorwaarden en het verloop van de CSR.

De CSR biedt de schuldenaar juridische bescherming tegen schuldeisers, terwijl schulden in de mate van het mogelijke en onder begeleiding van een bemiddelaar worden afbetaald. De rechter waakt erover dat het afbetalingsplan de schuldenaar en diens gezin toelaat ‘met behoud van menselijke waardigheid’ te leven en stelt een schuldbemiddelaar aan: een advocaat, gerechtsdeurwaarder of hulpverlener van OCMW of CAW. Daartegenover staat dat de schuldenaar voor de duur van de procedure niet langer beschikt over eigen financiële middelen. De cliënt ontvangt slechts een deel van het gezinsinkomen, het zogenaamde leefgeld, om in dagelijkse behoeften te kunnen voorzien. Schuldeisers en hun mandatarissen kunnen vervolgens enkel nog bij de bemiddelaar terecht voor de terugbetaling, waardoor ook bijkomende gerechtelijke kosten worden vermeden. Als onderdeel van de betaalregeling kan een deel van de schuld worden kwijtscholden indien deze niet binnen een termijn van 5 tot 7 jaar kan worden ingelost. Verscheidene wetwijzigingen stuurden de CSR procedure sindsdien bij. Gedurende de daaraan voorafgaande parlementaire werkzaamheden werd de ‘sociale dimensie’ van de CSR procedure benadrukt (Vareman 2006) en de bescherming van de schuldenaar verder uitgebouwd. Sinds een wetwijziging uit 2005 is bovendien opgehelderd dat ook totale kwijtschelding kan volgen (De Groote 2006), al blijven sommige types schulden daarvan uitgesloten, zoals onderhoudsgelden of bepaalde soorten schadevergoedingen.

In het kader van deze procedure is de schuldenaar omschreven als ieder natuurlijke persoon die “niet in staat is om, op duurzame wijze, zijn opeisbare of nog te vervallen schulden te betalen”.²⁷ Hierdoor is de Collectieve Schuldenregeling niet beperkt tot schuldsituaties voortvloeiend uit krediet. Door deze impliciete ont koppeling van kredietgebruik erkent deze maatregel de ‘breedte’ van de schuldenproblematiek, die ook wordt onderlijnd door de beschikbare data over deze procedure (cf. infra).²⁸

De CKP registreert het aantal toelatingen tot deze procedure. Jaarlijks worden 14 000 tot 17 000 personen tot CSR toegelaten. In 2017 stonden in totaal zo’n 93 000 personen met een Collectieve Schuldenregeling geregistreerd.²⁹ De CSR procedure komt zo duidelijk

vinden in parlementair document 49K1073/11 op p. 2.

²⁷ Artikel 1675/2 van het Gerechtelijk Wetboek.

²⁸ Hoewel een kritische doorlichting niet binnen het bestek van dit hoofdstuk valt, is het van belang aan te stippen dat de Collectieve Schuldenregeling geen onbesproken succes is. De procedure is herhaaldelijk bijgestuurd, maar vanuit het werkveld klinkt een luide oproep tot bijkomende aanpassingen (zie oa. Defossez en Linssen 2009). Zo zijn er in de praktijk grote variaties vast te stellen bij de inschatting van het nodige leefgeld voor een ‘menswaardig bestaan’. Bovendien blijken er onder personen met schuldenoverlast heel wat indianenverhalen de ronde te doen over de procedure. Een beknopte reflectie en vermelding van enkele initiatieven terzake, is terug te vinden in Storms 2018. Voor een bespreking van 20 jaar CSR door een betrokken advocaat-schuldbemiddelaar, zie Van Campenhout 2018.

²⁹ Hierbij zij opgemerkt dat het gaat om geregistreerde toelatingen. Voor de helft van deze dossiers maakt de Centrale geen melding van een getroffen aanzuiveringsregeling. Voor recente toelatingen is dit normaal, maar

tegemoet aan een reële nood.

Naarmate kredietnemers grotere problemen hebben, stijgt ook de kans dat ze in dergelijke procedure stappen. Van de personen met één achterstallig krediet, zit 10% in een CSR procedure. Dat aandeel loopt op tot 42,5% voor personen met vijf of meer contracten in gebreke (CKP 2018, p. 58).³⁰ Gebruik van CSR is echter niet beperkt tot problemen met krediet. Dankzij combinatie met andere gegevens uit de Centrale weten we dat 23% van de personen in CSR geen kredietcontract heeft. Daarnaast heeft 6,6% wel krediet maar geen achterstal. Dat wil zeggen dat bijna 30% van de personen in CSR geen problematisch krediet heeft lopen. Wanneer we aannemen dat enkel wie grote problemen heeft in CSR stapt, een maatregel die tenslotte zeer ingrijpend is en een groot verlies van financiële zelfstandigheid met zich meebrengt, benadrukken deze cijfers de breedte van de schuldenproblematiek. Ook deze gegevens onderstrepen dat schulden niet tot kredietproblemen te reduceren zijn.

2.4 Beleid, verscheidenheid & verwarring

Net als het concept schuld kent schuldenoverlast vele gedaanten. Dit hoofdstuk deed dan ook geen poging om de problematiek met precisie af te lijnen, maar probeerde de verscheidene dimensies ervan te verkennen. Die dimensies – hoogte, breedte en diepte – zijn, voor de goede orde, metaforisch en heuristisch. Ze stellen ons in staat de variatie van de sociale problematiek te vatten, maar laten niet toe om schuldenoverlast precies af te bakenen.

Uit bovenstaande verkenning springt met name de breedte van schuldenoverlast in het oog. Er is een grote verscheidenheid aan soorten geldelijke verplichtingen waar mensen structurele problemen mee ontwikkelen. Het is net die variatie die in de huidige beleidsplannen en het denken omtrent schulden als sociaal probleem wordt miskend. De schuldenproblematiek wordt al te vaak gereduceerd tot problemen van overkreditering en moeilijkheden met de afbetaling van die leningen, terwijl ook kredietloze schulden een groot aandeel uitmaken.

Met name in de armoedebestrijdingsplannen, waar ook in de inleiding van dit hoofdstuk reeds naar werd verwezen, leidt dit tot een vreemde verwarring. Zo spreekt het eerste Federaal Plan Armoedebestrijding uit 2008 dat de strijd tegen overmatige schuldenlast dient “te worden voortgezet [via] een globale benadering, zowel ten aanzien van de kredietnemers als ten aanzien van de kredietgevers.” Daarbij wordt een nadruk gelegd op het versterken van preventie-instrumenten via de wet op het consumentenkrediet. Het tweede armoedebestrijdingsplan uit 2012 stelt dat een werkgroep schuldbemiddeling moet

naarmate de toelating verder in het verleden ligt wijst dergelijke toestand er op dat het dossier ofwel stil ligt, of dat de registratie niet voldoet aan de wettelijke voorwaarden (CKP 2018, p. 14).

³⁰ Dit cijfer leert eveneens dat 57,5% van personen met vijf of meer achterstallige kredieten (nog) geen beroep doet op CSR. Het gaat om zo'n 9300 personen.

Hoofdstuk 2. Schuld als sociaal probleem

aansturen op betere samenwerking tussen beleidsniveaus “met betrekking tot de bewustmaking inzake toegang tot kredieten en de preventie inzake overmatige schuldenlast.” Ook dit plan wil de gevaren van krediet benadrukken om preventie te verwezenlijken. Dat is opmerkelijk, aangezien dit tweede federaal plan wel verwijst naar bevindingen uit de EU-SILC die aangeven dat wanbetalingen voor nutsvoorzieningen toenemen. Toch wordt in de aanpak van overmatige schuldenlast voornamelijk gekeken naar de toegang tot krediet. Het derde Federaal Plan Armoedebestrijdingsplan, opgesteld in 2016, heeft het over de nood aan “een meer proactief beleid, dat de oorzaken van [...] overmatige schuldenlast [aanpakt]” maar stelt maatregelen voor die louter curatief zijn of zich enkel op kredietschulden richten. Op Vlaams niveau benadrukt het Actieplan Armoedebestrijding 2010-2014 dat overmatige schuldenlast vaak voortvloeit uit een gebrekkig inkomen. De daarop voorgestelde “integrale preventieve aanpak” is echter gericht op het verhogen van weerbaarheid tegen kredietverstrekkers en bijschaven van budgettaire vaardigheden, al wordt ook het belang van kwalitatieve schuldbemiddeling benadrukt. Het Vlaams Actieplan voor 2015-2019, tenslotte, reduceert schuldenoverlast opnieuw tot de registraties van wanbetaling in de CKP en het aantal CSR procedures. De breedte van de schuldenproblematiek lijkt slechts beperkt doorgedrongen tot de beleidsvisies. Deze nauwe visie is opmerkelijk gezien de rol van politiek bij beleidsvorming ter bestrijding van sociale problemen. Bovenstaande geschiedenis van de opkomst van een sociaal schuldbeleid onderlijnt het belang van voortschrijdend beleidswerk gebaseerd op registratie en onderzoek. Ook bij andere hoofdstukken zal de scheppende en vormende rol van politiek en wetgeving een belangrijke achtergrond vormen.

Deze dissertatie gaat niet verder in op de dimensies van schuldenoverlast. Met uitzondering van het volgende hoofdstuk staan we evenmin stil bij de breedte van de notie schuld. Dit werkstuk kiest een andere afbakening door zich toe te leggen op een sociologische verkenning van de werelden van schuldinvordering, een keuze die in de komende hoofdstukken wordt onderbouwd. Via die omweg komen we in hoofdstuk 12 terug bij de schuldenaar met problemen. De kennis van de impact van de praktijk van invordering op de budgettaire toestand en beslissingen van individuele schuldenaren vergroot vervolgens het inzicht in de manier waarop situaties van problematische schulden vaak een spiraalvormige groei kennen. Voor we die werelden van schuldinvordering bekijken, biedt het volgende hoofdstuk een theoretische reflectie over de notie ‘schuld’ die aansluit bij de hier reeds benadrukte breedte van het begrip.

Hoofdstuk 3

Op zoek naar schuld. Een conceptuele verkenning

I'm the king of debt. I'm great with debt. Nobody knows debt better than me. [...] I've made a fortune by using debt, and if things don't work out I renegotiate the debt. I mean, that's a smart thing, not a stupid thing.

Toenmalig presidentskandidaat Donald Trump,
22 juni 2016, *CBS This Morning*

Schuld komt voor over historische en geografische grenzen heen. Die alomtegenwoordigheid maakt van schuld een belangrijk onderwerp voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek, al blijft het een sociologisch weinig besproken thema. Zowel ontologische vragen over de aard van schulden, i.e. wat schulden precies zijn, als aanverwante thema's zoals schuldinvoering of schuldoverlast blijven daardoor onderbelicht. Tegelijk zorgt de alomtegenwoordigheid van schuld en krediet ervoor dat deze begrippen ook een alledaagse betekenis en inzet kennen, wat vertaling naar een conceptueel vocabularium geschikt voor sociologische analyse bemoeilijkt. Daarom vangt dit hoofdstuk aan met een beknopte reflectie over sociologische definiëring. Vervolgens vertrekken we van literatuur over de begrippen krediet en schuld om te reflecteren over de wijzen waarop schulden in het dagelijkse leven voorkomen.

3.1 De problemen met definities

In zijn klassieke essay getiteld *Wat is sociologie?* staat Norbert Elias (1971) kort stil bij de sociologische afhankelijkheid van taal. Met name voor heteronome begrippen moeten

Hoofdstuk 3. Op zoek naar schuld. Een conceptuele verkenning

sociale wetenschappers zich volgens Elias hoeden: ondoordacht gebruik van concepten uit bijvoorbeeld de natuurwetenschappen kan leiden tot overname van noties en denkbeelden.¹ Zo zijn vele sociaal-wetenschappelijke noties “gevormd alsof het gaat om voorwerpen, om zicht- en voelbare objecten in tijd en ruimte die er onafhankelijk van alle mensen nu eenmaal zijn” (Elias 1971, p. 21). Woorden als economie, politiek, of sociale klasse, die we ook in de dagelijkse omgang gebruiken, lijken daardoor autonome en buitenmenselijke gegevenheden. In tegenstelling tot wat ze doen uitschijnen, kennen deze noties geen zelfstandige objectiviteit, maar kunnen ze, in Elias’ termen, slechts bestaan binnen patronen van menselijke vervlechting en interdependentie. Dat waar ze naar verwijzen staat immers niet los van menselijke activiteit. Hiermee hekelt Norbert Elias het gebrek aan begrippen om helder aan te geven dat, bijvoorbeeld, de dwang die uitgaat van taal op spreken en denken van een andere aard is dan pakweg de zwaartekracht. Met taal in het algemeen moeten sociologen omzichtig omspringen omwille van het gevaar van reïficatie: de behandeling van abstracte concepten als waren het concrete zaken, bijvoorbeeld door een ideaaltypen te beschouwen als een accurate en empirische omschrijving (Elias 1971, pp. 124-35, zie ook interview met Goudsblom 1970). Dit is voor Norbert Elias niet enkel problematisch voor het vatten van een intrinsiek dynamisch fenomeen als tijd (zie Elias 1985), maar vormt de basis van zijn kritiek op sociologische categorieën en begrippen. Een sociologisch basisinzicht is dat een mens slechts mens is *dankzij* zijn bestaan te midden van anderen. Net zo bestaan zaken die sociologie beschrijft en onderzoekt slechts door verwevenheid met andere sociale fenomenen en dankzij uitgebreid mensenwerk. Reïficatie wijst in deze context op een mogelijke misvatting waar sociologische begrippen toe bijdragen, namelijk dat de fenomenen waar ze naar verwijzen onafhankelijk bestaan van de menselijke activiteit die ze in het leven roept. In marxistische termen hangt het begrip daarom samen met ‘fetisjisme’: van belang is niet enkel het verborgen werk dat achter fenomenen en objecten schuilgaat, maar ook dat deze creaties het leven van hun scheppers vervolgens beïnvloeden als ging het om onafhankelijke objecten. Op een meer filosofisch niveau tenslotte, wijst reïficatie erop dat de kaart steeds verschilt van het gebied, of, in geval van taal, dat woorden steeds verschillen van de werkelijkheid waar ze naar

¹ Voor de goede orde: dit is geen kritiek aan het adres van de natuurwetenschappen, maar aan dat van de sociale wetenschappen. De invloed van de natuurkunde gaat overigens heel wat verder dan woordenschat en beeldvorming. Michael Agar (2013) betoogt dat de menswetenschappen – of toch wat later de dominante opvatting zou worden – zich vroeg in hun ontstaansgeschiedenis te sterk modelleerden naar de kennistheorie van natuurkunde. De zo gevormde epistemologie en bijbehorende methodologie zijn hierdoor te eenzijdig gericht op causale verklaring en gebaseerd op een behavioristisch mensbeeld, zeker in de nog steeds dominante positivistische invulling van sociale wetenschap. Dergelijke denkkaders negeren de rol van menselijke betekenisgeving en botsen daardoor op cruciale beperkingen. Om een ‘menselijkere’ sociale wetenschap te ontwikkelen ziet Agar (2013, pp. 65-109) dan ook meer in de intentionaliteit van Franz Brentano en de *Geisteswissenschaft* van Wilhelm Dilthey dan in het strikte positivisme van Auguste Comte en het empirisme van John Stewart Mill. Het is een benadering die ook dit werk impliciet zal volgen. Een uitgebreidere toelichting van dit uitgangspunt van betekenisvol handelen volgt in hoofdstuk 5.

verwijzen.²

Bovenstaande opmerkingen gelden bij uitstek voor een fenomeen als schuld. Ondanks de externaliserende en objectiverende connotaties van het begrip, bestaat schuld slechts dankzij zowel actieve als passieve betrokkenheid van een hele reeks actoren en andere elementen. Deze variatie aan bouwstenen zullen we later nog benoemen. Momenteel volstaat het om het ‘sociale karakter’ van schuld te benadrukken. Ondanks haar schijnbare externaliteit bestaat een schuld niet onafhankelijk van de menselijke netwerken waarbinnen ze voorkomt. Noties als krediet en schuld zijn hierdoor, in termen van Norbert Elias, geen autonome en buiten-menselijke gegevens, maar ultieme creaties van het menselijk samenleven.

Ondanks dit filosofisch wantrouwen tegenover taal erkent Elias de onontbeerlijkheid ervan voor sociologisch denken. Ook denkbeelden zijn dat. Iedere wetenschappelijke verkenningstocht start van enkele, al dan niet geëxpliciteerde, conceptuele voorstellingen. Zonder conceptuele oriëntatie, geen wetenschap, zo ging de stelling van Herbert Blumer (zoals opgetekend in Becker 1998, p. 110). Net zo kan een onderzoek naar schuld niet zonder concepten die de blik van de onderzoeker richten.

De vruchtbaarste concepten, aldus Blumer, zijn echter van een specifiek type. Niet nauwkeurig afbakende begrippen zijn het meest waardevol, maar richtinggevende *sensitizing concepts*.³ In zijn essay *What is wrong with social theory?* stelt Herbert Blumer (1954) dat concepten in sociologisch onderzoek best fungeren als richtinggevende instrumenten. In contrast met *definitive concepts*, die aan de hand van strikte criteria nauwkeurig aflijnen wat gemeenschappelijk is aan een bepaalde verzameling objecten, kennen begrippen van dit type geen eenduidige specificaties. *Sensitizing concepts* voorzien daarentegen een referentiekader voor het benaderen van empirische gevallen.

Whereas definitive concepts provide prescriptions of what to see, sensitizing concepts merely suggest directions along which to look (Blumer 1954, p. 7).

De empirische werkelijkheid waar theoretische concepten naar verwijzen is veelvuldig, variabel en telkens anders. Begrippen als cultuur, sociale structuur en moraal, begrippen die ook Norbert Elias omzichtig behandelt, moeten we volgens Blumer als *sensitizing* hanteren. Geconfronteerd met concrete empirie bieden concepten volgens deze opvatting

² “[The] map is not the territory” is ook een zinsede die Bruno Latour graag hanteert (e.g. Latour 2005, p. 133) en een punt dat in hoofdstuk 4 kort aan bod komt. Het filosofische inzicht over de relatie tussen object en afbeelding figureert ook in heel wat kunstwerken, zoals bijvoorbeeld in René Magritte’s *La Trahison des images* met het beroemde onderschrift *Ceci n’est pas une pipe*.

³ Omwille van verscheidene connotaties is het Engelse *sensitizing* moeilijk te vertalen. Etymologisch verbonden met *sensitivity* en *senses*, betekent het ‘gevoelig maken voor iets’. Tegelijk verwijzen de aanverwante begrippen *sense* en *sensible* naar ‘betekenis’ en ‘begrijpbaar’. Beide connotaties zijn hier relevant. Het Nederlandse ‘zin’ komt in de buurt omwille van verwantschap met zowel ‘zintuig’ als ‘betekenis’, maar mist dan weer de dynamiek van een werkwoord. Om deze redenen laat ik *sensitizing* hier onvertaald.

Hoofdstuk 3. Op zoek naar schuld. Een conceptuele verkenning

richtlijnen voor observatie, omkadering en interpretatie. Daar moet sociale theorie om draaien, aldus Blumer. Niet de concepten zelf zijn het doel, maar analyse en synthese van de waargenomen werkelijkheid.

Hoe bewust we ons ook zijn van deze talige beperkingen, sociologie blijft vanzelfsprekend verbonden met en afhankelijk van heteronome woordenschat. Niet enkel omwille van de keuze van onderzoeksthema, maar ook omdat dat wat sociologie bestudeert, het “doing things together” (Becker 1986, zie ook hoofdstuk 4), voor een groot deel bestaat uit talige interactie. Bovendien is wetenschap zonder concepten eenvoudigweg onmogelijk. Iedere wetenschappelijke onderneming vertrekt van een bepaald beeld van de wereld en impliceert conceptuele startpunten. Als sociologen moeten we het dan ook geenszins zonder dergelijke begrippen proberen te stellen. Wel moeten deze waarschuwingen aanzetten tot voortdurende reflectie over de specifieke lading en bredere connotaties van het gehanteerde vocabularium. Om schuld als maatschappelijk en historisch gesitueerd fenomeen analytisch scherp te benaderen, is het daarom van belang te reflecteren over de *sensitizing* aspecten van dit begrip.

3.2 Schuld verkennen. Definities & types

De opdracht is, Blumers raad indachtig, op zoek te gaan naar een definitie van schuld die voeling toelaat met de verscheidenheid van schuld-in-praktijk en tegelijk *sensitizing* vingerwijzingen biedt bij het bestuderen ervan. Het doel van de volgende paragrafen is niet de volledige historische en antropologische variatie aan schuldvormen te vatten, maar een startpunt te vinden van waaruit we de hedendaagse verwickelingen in schuld kunnen begrijpen. Door het begrip open te trekken, blijkt des te meer hoe we in onze dagelijkse economische handelingen voortdurend ‘in schuld’ zijn.

Volgende paragrafen verkennen de notie schuld aan de hand van literatuur van Max Weber en David Graeber. Onmisbaar in een literatuuroverzicht rond schuld is ook werk van Marcel Mauss over gift en tegengift. De wijze waarop sinds Mauss krediet & schuld voor twee-eenheid doorgaan, levert echter enkele vragen op omtrent de verhouding tussen beide. Om daarop een antwoord te kunnen bieden, ontwart dit hoofdstuk twee verschillende conceptualisering van krediet. Beide opvattingen zijn relevant, maar zorgen ook voor verwarring omtrent de verhouding tussen krediet en schuld. Vervolgens komen we aan de hand van deze reflecties tot een beknopte typologie van schuld.

Schuld als compenserende verplichting

Een zoektocht naar sociologische definities leidt vaak terug naar basiswerken van grondleggers van de discipline. Essentieel en invloedrijk in dit canon zijn Max Webers postuum gepubliceerde geschriften verzameld in *Wirtschaft und Gesellschaft* (1978 [1922]). We-

ber schuift een hele reeks 'basissociologische definities' en 'sociologische categorieën van economisch handelen' naar voren. In Webers eigen (vertaalde) woorden was zijn opzet eenvoudig tweeledig: "to define certain concepts which are frequently used and to analyze certain of the simplest sociological relationships in the economic sphere" (Weber 1978 [1922], p. 63). In een hoofdstuk over economisch handelen bespreekt hij krediet en schuld als één van de gevolgen van wijdverbreid gebruik van geld. Naarmate meer in pecuniaire termen wordt gedacht en gehandeld, treden ook krediet en schuld op de voorgrond als belangrijke ideële bouwstenen.

Schulden zijn, zo stelt Weber (1978 [1922], p. 80), eenvoudigweg "compensatory obligations arising out of an exchange." Door breed gebruik van geld in de samenleving worden die compenserende verplichtingen ook in geldelijke termen uitgedrukt.⁴ Schulden zijn dus verplichtingen tot pecuniaire betaling die voortvloeien uit eerdere uitwisseling.

Hoewel Weber er niet op ingaat, is die uitdrukking in geldelijke termen een wezenlijk kenmerk van schuld. In zijn historisch-antropologische geschiedenis van schuld getiteld *Debt. The first 5000 years*, legt David Graeber (2011) nadruk op exacte berekenbaarheid. Het is de precieze becijfering in monetaire termen die schuld onderscheidt van andere kleine en grote plichten die mensen hebben ten aanzien van elkaar.

A debt is the obligation to pay a certain sum of money. As a result, a debt, unlike any other form of obligation, can be precisely quantified. This allows debts to become simple, cold, and impersonal – which, in turn, allows them to be transferable. (Graeber 2011, p. 13)

Aan het einde van zijn boek vraagt Graeber zich opnieuw af wat schuld is. Zijn antwoord is dan nog beknopter: "A debt is just the perversion of a promise. It is a promise corrupted by both math and violence" (Graeber 2011, p. 391). Net becijfering in geldelijke termen is voor Graeber een essentieel kenmerk van schuld.⁵

Door schuld te omschrijven als dat wat betaald *zou moeten* worden, behoren ook morele argumenten omtrent die betalingsplicht tot de kern van schuld (High 2012). Naast die essentieel morele dimensie van schuld, is ook de institutionele inbedding van belang. Schuld kan niet los gezien worden van de institutionele constellatie waarbinnen deze verhoudingen tot stand komen en blijven voortbestaan (Sneath 2012). Ontkoppeld van

⁴ Al doet Weber hier geen historische uitspraken, zijn stelling dat geldgebruik schuld in de hand werkt kan onbedoeld doen uitschijnen dat geld historisch aan schuld voorafging. Net omdat dit een wijdverbreide misvatting is over de oorsprong van geld, is een opmerking hieromtrent noodzakelijk. Deze vaak terugkerende ontstaansgeschiedenis van geld stelt dat er eerst sprake was van een economie gebaseerd op de directe ruil van goederen, het zogenaamde *barter*, later indirecte ruil met behulp van fysiek geld, en vervolgens van krediet (en schuld) als 'virtueel' geld. Voor dergelijke ontwikkeling bestaat echter een volledig gebrek aan historisch en antropologisch bewijs, merkt Graeber (2011, hoofdstuk 2) op. De ontwikkeling liep net omgekeerd: er was sprake van schuld reeds lang voor muntgeld in gebruik werd genomen (zie ook Ingham 2004, hoofdstuk 5).

⁵ Graebers historisch-antropologisch werk biedt een ware weelde aan materiaal en inzichten, maar een grondige bespreking daarvan valt buiten het bestek van deze dissertatie.

die bredere context wordt schuld een betekenisloos concept.

De krediet/schuld dyade

Rond het moment dat Webers *Wirtschaft und Gesellschaft* postuum werd uitgegeven, publiceerde Marcel Mauss (1990 [1925]) met zijn *Essai sur le don* een studie naar de manier waarop het uitwisselen van giften vormgevend is voor sociale relaties tussen groepen en individuen. Via een vergelijking van archaische culturen verkent Mauss sociale normen rond en effecten van de uitwisseling van goederen, diensten en giften binnen en tussen groepen. Mauss benoemt de uitwisseling van *prestations* en *contre-prestations* tot 'totaal sociaal fenomeen' omwille van de onontwarbare verwevenheid van deze uitwisselingen met de verschillende dimensies van het sociale leven. Bij deze uitwisseling lopen beweegredenen en overwegingen van religieuze, juridische en morele aard door elkaar. Mauss laat zien hoe de uitwisseling van *prestations* en *contre-prestations* niet enkel bijdraagt tot de schepping van hiërarchie en dominantie, maar eveneens zorgt voor solidariteit en gemeenschapscreatie. Naast een sociale druk om giften te aanvaarden, stelt Mauss ook een alomtegenwoordige verplichting tot reciprociteit vast: iedere gift impliceert een tegengift. Er is met andere woorden sprake van een spel van geven, aanvaarden en teruggeven. Of, zoals latere antropologen het hertaalden: een voortdurende wisselwerking van krediet en schuld. Mauss' werk bleek bijzonder invloedrijk voor antropologisch onderzoek rond schuld en ruil.⁶

Relevant voor onze verkenning hier, is dat sinds Mauss' essay krediet en schuld in veel antropologische literatuur een dyadische relatie vormen, als waren het twee zijden van eenzelfde munt. In een bespreking van antropologie van krediet & schuld besteedt Gustav Peebles (2010) uitgebreid aandacht aan Mauss' twee-eenheid, om vervolgens te stellen:

because debt is always already a dyadic relation that requires its opposite, I henceforth refer to credit/debt rather than trying to distinguish the two [...]
(Peebles 2010, p. 226).

Volgens deze opvatting impliceren beide begrippen altijd hun tegendeel: krediet steeds schuld en schuld steeds krediet. Een schuld staat met andere woorden steeds *tegenover* een krediet. Telkens is er een schuld *voor* iets anders. Sinds Mauss' publicatie en met name de eerste Engelse vertaling ervan in 1954, is deze twee-eenheid prominent aanwezig in antropologisch werk over het thema.

De gelijkstelling van krediet en schuld komt op verschillende plekken terug. Zo merkt Geoffrey Ingham (2012, p.122) op:

⁶ Hierbij is het van belang op te merken dat het bij Mauss' *prestations* niet gaat om precies gekwantificeerde verplichtingen, zo cruciaal in Graebers karakterisering. Mauss houdt er daardoor een veel bredere opvatting van schuld op na die niet enkel strikt becijferde uitwisseling omvat.

It is important to be clear about the obvious but sometimes overlooked point [...] Credit and debt refer to the same thing seen from either side of the relation. The debtor's debt is a credit to the creditor and vice versa. All debt is credit and all credit is debt.

Hoewel Ingham deze opmerking maakt in een betoog over de krediettheorie van geld, vat het een terugkerende stelling samen die dezelfde kern bevat als wat Peebles beweert: schuld is steeds krediet en krediet steeds schuld. Het citaat van Ingham legt het zwaartepunt van die stelling bij de respectievelijke boekhoudingen van schuldeiser en schuldenaar waar krediet en schuld steeds naar dezelfde betalingsverplichting verwijzen.

Conceptueel mogen schuld en krediet dan wel twee zijden van eenzelfde medaille zijn, in de dagelijkse beleving worden ze allerminst op gelijkaardige wijze ervaren (Deville en Seigworth 2015, p. 5). Dat verschil in connotatie tussen krediet en schuld blijkt een cultureel universeel gegeven, zo stelt Peebles (2010, p. 226) vast:

Seemingly everywhere that credit and debt are discussed, we find many informants who enunciate a moral stance that credit is considered beneficial and liberating for the creditor, whereas indebtedness is more likely to be seen as burdensome and imprisoning for the debtor. According to this frequently voiced opinion, [credit] is productive and [debt] is destructive [...].

Dergelijk radicaal verschil tussen krediet en schuld in de ervaringsdimensie is voor sommigen reeds voldoende om beide begrippen ook als afzonderlijke te benaderen (oa. Deville en Seigworth 2015). Ook de rest van deze dissertatie zal de krediet/schuld dyade onder andere om deze reden ontdebellen. Desondanks is het relevant om de twee-eenheid nog even verder te verkennen.

De reden waarom krediet en schuld zo'n glibberige concepten zijn, tegelijk hetzelfde en toch verschillend, is omdat de dyade een *shapeshifter* is, betoogt Chris A. Gregory (2012) in een replek op Peebles (2010). Daarmee brengt Gregory temporele transformatie van de twee-eenheid onder de aandacht. Om de gedaantewisseling van krediet/schuld te vatten stelt Gregory een nieuwe *semantics of debt* voor. Daartoe plukt hij uit de antropologische canon het concept van liminaliteit, daarmee impliciet verwijzend naar Van Gennep's (2011 [1909]) toonaangevende en invloedrijke studie over *rites de passage*. Zo geconceptualiseerd ondergaat krediet/schuld een transformatie van een pre- naar een postliminale fase, waar beide zijden van de dyade telkens een andere betekenis krijgen.

Geldkrediet, zo begint Gregory, moet steeds worden aangevraagd.⁷ Dit is de preliminale fase. Op dat moment bestaat krediet slechts als *potentiality* (Gregory 2012, p. 384),

⁷ Gregory (2012, p. 384) merkt fijntjes op dat die 'aanvraag' van krediet niet steeds van schuldenaren zelf uitgaat. Kredieten worden regelmatig opgedrongen, zoals in de aanloop naar de *subprime mortgage crisis* van 2007 in de Verenigde Staten waarbij laagvermogende huishoudens hypothecair krediet kregen voorgeschoteld dat ze onmogelijk konden terugbetalen, maar waarop kredietverstrekkers hoge interesten konden aanrekenen.

waardoor ook de schuld louter toekomstig is. Geen van beide bestaan reeds ‘in de feiten’. Het is die potentie die preliminaal krediet van aantrekkingskracht voorziet: het verschaft mogelijkheden. Na verstrekking transformeert de dyade tot *actual credit* in de boeken van de kredietverstrekker en tot *actual debt* voor de schuldenaar. Het gerealiseerde krediet doet een feitelijke schuld ontstaan die precies gelijk is aan het tegelijk in het leven geroepen krediet (Gregory 2012, p. 383). Krediet/schuld is na deze transformatie niet langer gericht op de toekomst, maar draagt net het verleden in zich mee. Het is door die gedaantewisseling dat krediet/schuld er in slaagt verleden en toekomst te binden.

Die overgang, de liminale transformatie van potentialiteit tot actualiteit is de boekhouder welbekend, aldus Gregory. Het is door de liminale kanteling dat krediet/schuld als twee-eenheid aan weerszijden van de dubbele boekhouding terecht komt. Dit kantelpunt is overigens niet voor alle types geldkrediet hetzelfde. Kredietkaarten, bijvoorbeeld, maken dat kantelpunt variabel: de gebruiker ervan kiest zelf wanneer potentieel krediet wordt omgezet in werkelijke schuld.

Hoewel Gregory er niet op doorgaat – hij betoogt dat het interessanter is om naar de *pragmatics of debt* te kijken, waar ook wij later toe zullen overgaan – kan krediet/schuld verder transformeren tot andere gedaanten. Naarmate tijd vordert, verandert de feitelijke schuld opnieuw. Wanneer de toekomst waarin de betalingsverplichting zich bevindt heden wordt, krijgt de schuld een bijkomend kenmerk: die wordt nu opeisbaar. Hoe dit precies verloopt, hangt opnieuw af van het type krediet. Wanneer het een in schijven afgelost geldkrediet betreft, kan na enkele gemiste betalingen het resterende bedrag in één klap opeisbaar worden. In het jargon heet het dat het geldkrediet dan ‘direct opeisbaar’ wordt.⁸ Variatie tussen vormen van geldkrediet daargelaten, is in het kader van de temporele transformatie van krediet/schuld van belang dat de postliminale fase van Gregory niet de finale vorm is waarin schuld verschijnt. Die overgang naar opeisbaarheid vormt een nieuwe gedaantewisseling. Opeisbaarheid is een eigenschap die de schuld pas na verloop van tijd verkrijgt, maar daarom niet minder essentieel is aan krediet/schuld.

Door aandacht te schenken aan de transformerende hoedanigheid van de krediet/schuld dyade, zorgen Gregory’s liminale *semantics of debt* voor enige opheldering van het complexe kluwen van deze twee-eenheid. Gregory beperkt zich echter expliciet tot schulden voortvloeiend uit pecuniair krediet. De logische abstractie van krediet/schuld blijft daardoor bijkomende vragen oproepen. Als schuld en krediet steeds als elkaars complement bestaan, welk krediet staat dan tegenover de verschillende wijzen waarop schuld voorkomt? Een nadere blik op de kredietzijde van de dyade helpt aandacht te vestigen op *wat* de betalingsverplichting precies omvat – of beter: welk ‘krediet’ met de schuld samengaat.

⁸ Wanneer een krediet vervroegd opeisbaar wordt door nalatigheid bij de aflossing, brengt dit bijkomende kosten met zich mee. Het is precies om deze reden dat vele van de korte termijnskredieten zo problematisch kunnen worden: zelfs wanneer de gebruikelijke interest en administratieve kosten van de lening beperkt zijn, kunnen de nalatighedsinteressen aangerekend na het volledig opeisbaar stellen hoog oplopen.

De aanzet tot indeling die volgt is geïnspireerd op ervaringen en indrukken opgedaan tijdens veldwerk bij dit onderzoek.⁹ Deze tentatieve typologie van schuld is dan ook in de eerste plaats te lezen als een sociologische categorisering van schuld in het alledaagse economische leven van gezinnen en individuen. Eerder dan te vertrekken van bestaande juridische of boekhoudkundige categorisering, betreft het een fenomenologie van ‘dagelijkse schuld’. De aangehaalde voorbeelden zijn ‘uit het leven gegrepen’ en hopelijk herkenbaar voor iedereen in het werkveld. Deze typologie behelst geen exhaustieve opsomming, noch een duidelijk afgelijnde indeling. Ze is, in de geest van Blumers *sensitizing concepts*, bedoeld om de werkelijkheid in al haar schakeringen bevattelijk te maken.

Schuld ontleed via krediet

Financieel krediet

In de dagelijkse taal verwijst krediet in eerste instantie naar een geldelijke lening. Krediet is daarmee een mechanisme waarmee een kredietnemer via een kredietverstrekker *nu* over een geldsom kan beschikken tegen de belofte van latere terugbetaling, doorgaans met interest en in maandelijkse aflossingen. Dit vormt een eerste type: schuld voortvloeiend uit *financieel krediet*. Zoals beschreven door Gregory, zorgt de opname van geldkrediet voor een transformatie: hetzelfde bedrag wordt krediet in de boeken van de verstrekker en schuld voor de schuldenaar. Die ‘liminale fase’ is doorgaans het moment waarop het krediet wordt opgenomen. Vóór werkelijke verstrekking bestaat dit geldkrediet louter uit potentie, een gegeven waar ook tot de verbeelding sprekende kredietreclame handig gebruik van maakt. Een meer gedetailleerdere analyse van het gebruik van financieel krediet zou met name dit kantelmoment in kaart moeten brengen om te bestuderen hoe affect, verleiding, berekening en verbeelding samenkomen in deze liminale transformatie. Bij geldkrediet heeft de overgang naar volledige opeisbaarheid plaats in geval de deelbetalingen niet correct verlopen.

Wanneer het gaat om problematische schulden of schuldoverlast, wordt de notie schuld – doorgaans zonder verdere reflectie – al te vaak beperkt tot dit type geldelijke leningen. De armoedebestrijdingsplannen besproken in hoofdstuk 2 bijvoorbeeld, richten zich bij de bestrijding van schuldenoverlast hoofdzakelijk op problemen met consumentenkrediet. Gebruik van krediet als financiële dienst is over de afgelopen decennia ook wijdverbreid geraakt onder de Belgische bevolking (zie hoofdstuk 2, p. 25).

⁹ Een uitgebreide beschrijving van dit veldwerk volgt op p. 107 in hoofdstuk 5.

Uitgestelde betaling

In tegenstelling tot het dagelijkse taalgebruik omvat de notie krediet in economische transacties meer dan geldelijke leningen, maar gaat het ook om allerlei uitgestelde betalingen. Krediet verwijst dan naar de betrouwbaarheid van het betaalvermogen van een persoon, een ruimere betekenis die ook herkenbaar is in de uitdrukking 'krediet hebben bij iemand'.¹⁰ Hier gaat krediet dus niet om het benutten van een ter beschikking gesteld bedrag, zoals bij geldkrediet, maar omvat het allerlei vormen van achterafbetaling.¹¹

In een nog bredere opvatting hoeft het krediet niet eens te gaan over een in geld waardeerbaar object, maar kan het gaan om uitgestelde controle over of toegang tot hulpmiddelen in het algemeen. Dergelijke brede opvatting vinden we terug bij Weber. Krediet is voor hem

any exchange of goods presently possessed against the promise of a future transfer of disposal over utilities, no matter what they may be (Weber 1978 [1922], p. 81).

Volgens deze algemene omschrijving is krediet een manier om middelen te benutten in het heden tegen de belofte van toekomstige teruggave of compensatie. Deze ruime omschrijving maakt van erg veel zaken krediet. Laat ons deze opvatting daarom terugbrengen tot in geld gewaardeerde zaken. Ook dan blijft deze invulling van 'krediet' bijzonder breed. Door nu iets te leveren en later pas te betalen, verstrekken economische actoren voortdurend krediet aan elkaar.¹² Het telefoonabonnement dat ik pas begin volgende maand betaal, of het verbruik van gas en elektriciteit dat ik pas volgend jaar afreken zijn in deze zin eveneens krediet. Ook bij huur of bij schoolrekeningen is er sprake van uitgestelde betaling, en dus (doorgaans kortlopend) krediet. Maar krediet kan ook omgekeerd bestaan, namelijk na betaling nu van wat pas later wordt geleverd of gepresteerd. Wie een online aankoop doet en vooraf betaalt, verstrekt krediet aan de verkoper – al wordt de transactie net iets complexer als er met een kredietkaart wordt betaald. Wie nu werkt en pas volgende maand loon ontvangt, is volgens deze brede opvatting kredietverstrekker aan zijn werkgever. In al deze gevallen is er sprake van een uitwisseling die pas in de toekomst vervolledigd zal

¹⁰ De etymologische wortels van het woord gaan via het Franse *crédit* en Latijnse *credere* terug op geloof en vertrouwen. Opvallend is echter dat de betekenis van krediet als 'wat verschuldigd is' ouder is dan de bredere en niet-boekhoudkundige connotatie van eer en verdienste (via www.etymonline.com en www.etymologiebank.nl). Dergelijke historische ontwikkeling wordt ook beschreven door Graeber (2011): de economisch-transactionele betekenis van het begrip 'schuld' ging de morele connotatie vooraf.

¹¹ Een 'aankoop op afbetaling' valt binnen deze categorie, maar is juridisch-technisch gezien een type consumentenkrediet. Het is een geldelijke lening, verstrekt door een financiële instantie, met een specifieke bestemming en in termijnen afbetaald.

¹² In de context van financieel bedrijfsbeheer, waar betalingsuitstel een belangrijke rol speelt, wordt dit handelskrediet genoemd (Laveren e.a. 2009). Op het belang hiervan komen we terug in hoofdstuk 6.

worden.¹³

Het is deze brede opvatting van krediet die antropologen in de Maussiaanse traditie in gedachten hebben wanneer ze spreken over een dyade: krediet/schuld is in essentie uitstel van betaling. In Mauss' termen is er sprake van een *prestation*, zonder dat daar een *contre-prestation* op volgde. Schuld/krediet is hier een compenserende, toekomstige betalingsverplichting die voortvloeit uit een voorafgaande gedeeltelijke transactie. Dergelijke uitgestelde betalingen vormen een bijzonder ruime categorie van economische transacties. Vanuit dit perspectief zijn we in onze dagelijkse activiteiten voortdurend in tal van schulden verwickeld. *Uitgestelde betalingen*, volgens deze opvattingen van krediet in de brede zin, vormen hierdoor een tweede type schuld.

Ook deze brede vorm van krediet kent een liminale transformatie, waarbij krediet een 'werkelijke schuld' tegenover zich krijgt nadat het is toegekend. De schuldenaar krijgt de verplichting tot toekomstige betaling, terwijl de schuldeiser of kredietverstrekker er een vordering bij krijgt. In vergelijking met het financiële krediet, wordt deze krediet/schuld zelden 'aangevraagd'. Het uitstel van betaling is veeleer in de transacties zelf geïmpliceerd: voor vele nutsvoorzieningen, abonnementen of lidmaatschappen is achterafbetaling de norm. Hierdoor treden consumenten als vanzelf 'in schuld' voor heel wat gebruikelijke uitgaven.¹⁴ Voor de goede orde: net zoals leningen niet de facto problematisch zijn, groeit slechts een fractie van deze uitgestelde betalingen uit tot probleem. Hoewel het hier, volgens bovenvermelde brede conceptualisering, schuld betreft, zullen dergelijke verhoudingen slechts zelden als dusdanig worden ervaren. Pas wanneer achterstallen opstapelen en invordering volgt, krijgen deze betalingsverplichtingen ook de karakteristieken die met schuld worden geassocieerd. Dit gaat gepaard met de tweede transformatie, i.e. de schuld die opeisbaar wordt.

Dat schuld ook voorkomt zonder dat er sprake is van een geldelijke lening, is vanzelfsprekend voor iedereen vertrouwd met problemen van schuldoverlast. Met name hulpverleners bij erkende instellingen voor schuldbemiddeling merken dit duidelijk in hun dossiers. Het meest frequent aanwezig in de schuldenportefeuilles waar zij mee te maken krijgen zijn schulden voor nutsvoorzieningen, gezondheidszorg en telecom. In hoofdstuk 2 werden deze betalingsverplichtingen 'kredietloze schulden' genoemd (zie p. 34). Of het nu gaat om een openstaande ziekenhuisfactuur of huurachterstand: steeds is er een niet vervulde transactie en daardoor ook van 'krediet', zij het geen pecuniaire lening. Zoals hierboven reeds aangegeven, worden deze schulden doorgaans pas als werkelijke schulden ervaren

¹³ Zoals we in hoofdstuk 8 zullen zien, geldt dit bij uitstek in de juridische opvatting van verkoop. Daarbij is sprake van een wederzijdse schuld: zowel koper als verkoper zijn tegelijk schuldeiser én schuldenaar ten aanzien van elkaar. De een is de levering van een goed of dienst verschuldigd, de ander betaling.

¹⁴ Naarmate meer diensten worden aangeboden via abonnementsformules, wordt ook het aangaan van dergelijke schuldrelaties gebruikelijker. Zie ook voetnoot 9 op p. 27 over 'in schuld treden' als onderdeel van economische participatie.

eenmaal ze opeisbaarheid naderen.

Opgelegde schulden

De ruime invulling van het begrip krediet laat toe om een breed spectrum aan betalingsverplichtingen te conceptualiseren aan de hand van de krediet/schuld dyade. Binnen dit brede kredietbegrip blijft er echter steeds sprake van een transactie die de schuld doet ontstaan. De latere betaling van de schuld is dan eenvoudigweg de vervollediging van een uitwisseling. In sommige gevallen is echter sprake van schuld zonder dat er een onvolledige transactie aan vooraf ging. Ook dit valt te illustreren met veelvoorkomende schulden bij dossiers in schuldhulpverlening. Denk daarbij aan openstaande boetes, achterstallige onderhoudsgelden of onbetaalde belastingen. Aan die situaties ging geen Maussiaanse *prestation* vooraf die vervolgens gereciprociseerd dient te worden. Hier treffen we schuld die niet het gevolg is van een financieel krediet of een onvolledige uitwisseling. Hier is bezwaarlijk sprake van krediet, zelfs niet in de brede opvatting.¹⁵

Bij dit type schulden botst de dyade op haar eigen grenzen. Zo brengt de conceptuele limiet van de brede kredietopvatting een extra type schuld voor het voetlicht: diegene waar geen krediet aan voorafging, maar waarvan de betalingsverplichting een andere oorsprong heeft. Telkens gaat het om gaat het om *opgelegde schulden*: betalingsverplichtingen die door hun oplegging zelf in het leven worden geroepen.

Binnen dit type kan een verder onderscheid worden aangebracht door te kijken naar de inbreng van de schuldenaar. In geval van een geldstraf of schadevergoeding, ligt een daad van de schuldenaar aan de basis van de betalingsverplichting. Zwartrijden op openbaar vervoer, bijvoorbeeld, doet – bij betrapping althans – een schuld in de vorm van een boete ontstaan. Bij boetes is er met andere woorden een opgelegde betaling naar aanleiding van een handeling (of, in sommige gevallen, net door het nalaten van een handeling). Bij andere ‘opgelegde schulden’ zijn de daden van de schuldenaar minder van belang. Belastingen, bijvoorbeeld, komen – afhankelijk van het type – tot stand onafhankelijk van handelingen van de belastingplichtige. Van belang hier is niet zozeer de interne variatie aan ‘opgelegde schulden’ maar de vaststelling dat niet alle soorten schulden in de conceptuele mal van een uit een transactie voortvloeiende krediet/schuld passen.

De overgang naar opeisbaarheid volgt doorgaans kort op het ontstaan (i.e. de ‘oplegging’) van de schuld. Door gebrek aan kredietaanvraag of voorafgaandelijke transactie, valt bij dit type schuld geen duidelijke preliminale fase te onderscheiden. Er is een situatie voorafgaand aan de schuldoplegging, maar geen ‘potentieel krediet’ dat vervolgens wordt verstrekt. Bij gebrek aan aanvraag of gedeeltelijke uitwisseling, ontstaat de schuld als

¹⁵ In geval van onbetaalde belastingen zou men kunnen betogen dat deze werden voorafgegaan door gebruik van gemeenschappelijke infrastructuur en met belastinggeld gefinancierde diensten, maar dat maakt van het betalen van belastingen nog geen compenserende transactie.

het ware uit het niets. De afwezigheid van de preliminale fase onderlijnt dat deze schuld buiten de dyade valt.

3.3 Schuld als invordering

Crediteur zonder krediet

Het bestaan van ‘opgelegde schulden’, i.e. schulden zonder transactie aan de basis, maakt de conceptuele grenzen van krediet/schuld zichtbaar en noopt tot een laatste definitionele reflectie. Hier is het relevant een onderscheid te maken tussen twee manieren waarop de notie krediet wordt geconceptualiseerd.

Hoewel bij een schuld uit pakweg een boete of belasting geen sprake is van krediet in termen van een voorafgaandelijke transactie – een essentieel kenmerk van schuld voor zowel Mauss als Weber – is er net als bij pecuniaire leningen en uitgestelde betalingen sprake van een ‘eisende partij’ die een bepaald bedrag te goed heeft. Anders gesteld: zelfs bij afwezigheid van krediet kent de schuldrelatie steeds een krediet*zijde*. Het is die verhouding waar Ingham naar verwijst in het eerder aangehaalde citaat: “The debtor’s debt is a credit to the creditor and vice versa.” Voor de schuldeisende zijde is het verschuldigde bedrag ‘te ontvangen’, waardoor zij de schuld ‘als krediet’ te boek heeft staan. Ook wanneer de schuld niet in het leven werd geroepen via een voorafgaande transactie, is er sprake van een krediet in *boekhoudkundige* zin.

Deze vaststelling onderlijnt de dubbele betekenis van krediet. Enerzijds is er krediet als *transactie*, in de vorm van een geldlening of een uitgestelde betaling. Of het nu gaat om goederen of diensten dan wel om een geleend geldbedrag: er is een later te compenseren uitwisseling. Wat nu is doorgegeven, aangeboden of geconsumeerd wordt pas later (geldelijk) gecompenseerd. Hier ligt krediet als ‘vertrouwen’ aan de basis van de schuld: vertrouwen dat de betaling later effectief zal volgen.¹⁶ Het is de niet-gereciproceerde overdracht die schuld doet ontstaan.

Anderzijds bestaat er een *boekhoudkundige* opvatting van krediet. Hier is krediet de aanspraak die iemand maakt op een bepaalde geldsom. Krediet betreft een nog te ontvangen bedrag: dat wat een schuldeiser tegoed heeft van een schuldenaar. Op deze manier opgevat sluiten krediet en schuld precies op elkaar aan: het gaat in boekhoudkundige zin om dezelfde verschuldigde som. Abstractie makend van de complexiteit van schuldrelaties in de praktijk, maken krediet en schuld deel uit van dezelfde dyadische sociale relatie en verwijzen ze naar hetzelfde te ontvangen/betalen bedrag. Dit uitgangspunt is eveneens

¹⁶ De connotatie met vertrouwen ligt aan de etymologische basis van ‘krediet’ (zie voetnoot 10). Het gaat hier voor de goede orde niet louter om persoonlijk vertrouwen in de terugbetaling door de schuldenaar, maar ook om vertrouwen in de mogelijkheid om betaling te bekomen met behulp van juridische en andere middelen. Het gaat met andere woorden ook om vertrouwen in de werking van maatschappelijke systemen.

Hoofdstuk 3. Op zoek naar schuld. Een conceptuele verkenning

vervat in dubbel boekhouden: vorderingen staan in de balans van de schuldeiser onder ‘activa’, terwijl eenzelfde bedrag bij de betalingsplichtige tot de ‘passiva’ behoort. Zoals we in hoofdstuk 8 zullen zien, geldt een gelijkaardig uitgangspunt in het recht: hoewel niet beperkt tot geldelijke betalingen, staat schuld steeds tegenover een vordering. Ook daar is een schuld steeds ‘symmetrisch’ in de zin dat binnen iedere schuldrelatie een kredietzijde aanwezig is, zelfs als dat krediet niet uit een voorafgaande ‘transactie’ bestaat.

Een talige vergelijking biedt een andere blik op deze conceptuele dubbelzinnigheid. Het Engelse *creditor* verwijst zowel naar de verstrekker van krediet, als naar een schuldeisende partij die een bedrag te goed heeft (en dus ‘krediet’ in de boeken heeft staan). Hoewel *creditor* de brede betekenis heeft van “someone who money is owed to”,¹⁷ blijft het begrip ogenschijnlijk steeds verband houden met krediet, terwijl er ook ‘transactieloze’ schulden bestaan. Ook in het Nederlands draagt het weinig gebruikte ‘crediteur’ de woordenboekbetekenis van “iemand die nog geld krijgt van een ander”, i.c. de debiteur. Bij het synoniem ‘schuldeiser’ blijft de voor de hand liggende connotatie met krediet op de achtergrond, waardoor deze notie meer recht doet aan het gegeven dat ook sprake kan zijn van een ‘crediteur zonder krediet’. In het Engels is dergelijk begrip afwezig.¹⁸

Doorleefde schuld

Deze conceptuele ontwarring laat toe te benadrukken dat schuld niet steeds uit krediet voortkomt zonder uit het oog te verliezen dat bij iedere schuld ook een kredietzijde hoort, en daardoor ook een schuldeiser. Zoals Graeber (2011) beargumenteert, bestaat schuld in essentie uit een nauwkeurig becijferde plicht tot betaling. Zonder die verplichting is er geen schuld, evenmin als er sprake kan zijn van schuld zonder ontvangende crediteur of schuldeiser. Ook deze benadering van schuld benadrukt zo de aanwezigheid van een schuldeisende partij.

In het verlengde van de betaalplicht en de betrokkenheid van een schuldeiser liggen activiteiten die schuld ‘verwerklijken’. Wanneer de betrokkenen deze betalingsplicht loslaten, bijvoorbeeld door de schuld bewust te negeren of onbewust te vergeten, verdwijnt ook de schuld.¹⁹ Anders gesteld: zonder het in herinnering houden van de verplichting tot betaling, houdt schuld op te bestaan. Schuld is onlosmakelijk verbonden met invordering, zij het in een zeer brede betekenis. Dat levend houden van de schuld hoeft niet te gebeuren door de

¹⁷ Definitie via dictionary.cambridge.org.

¹⁸ Dat het Engels geen woord kent om naar de positie van schuldeiser te verwijzen zonder de connotatie van krediet, draagt mogelijk bij tot de uitgebreide aandacht voor krediet/schuld als dyade in de internationale, Engelstalige literatuur.

¹⁹ Een delicate situatie vormt een kwijtschelding waarvoor bijvoorbeeld dankbaarheid wordt verwacht. Dan blijft wel degelijk sprake van een ‘schuld’, zij het niet in geldelijke termen waardoor het niet langer een schuld is volgens de strikte opvattingen die we eerder in dit hoofdstuk van Graeber overnamen. Tegelijk kan men betogen dat een kwijtschelding met dergelijke voorwaarden geen echte kwijtschelding is.

schuldeiser of door extern ingeschakelde schuldinvorderaars. Ook de schuldenaar zelf kan zich, bijvoorbeeld uit moreel besef, bewust blijven van de betaalplicht. Daarnaast kan ook de loutere aankondiging van of vermelding van de mogelijkheid tot actieve invordering uitwerking hebben, zoals we in latere hoofdstukken zullen zien. De ‘schuldinvordering’ hoeft met andere woorden niet op de voorgrond te treden. Zelfs voordat dat de schuld opeisbaar is, maakt invordering latent maar wezenlijk onderdeel uit van schuld. Invordering is in dat geval sluimerend aanwezig doordat toekomstige betaling steeds in herinnering blijft bij de betrokkenen. Eenmaal opeisbaar, kan de latente invordering omslaan in actief aanmanen tot betaling en het zetten van juridische stappen (cf. ‘[Invordering in vogelvlucht](#)’ op p. 6). Ook dit sluit aan bij de ‘doorleefde, alledaagse ervaringen’ van schuld (cf. Deville en Seigworth 2015). De betalingsverplichtingen die het sterkst als schuld worden ervaren, zijn diegene waarvan de terugbetaling het meest prangend is, bijvoorbeeld door activiteiten van een invorderaar of door de omvang van de schuld en bijbehorend vooruitzicht een grote som te moeten neertellen. Het is de betalingsplicht en de voortdurende herinnering eraan, die schuld tot schuld maakt.

In zijn repliek merkt Gregory (2012) op dat de interessantste vragen voortkomen uit aandacht voor de *pragmatics* eerder dan voor de *semantics of debt*. Het is een stelling die deze dissertatie volgt. Reflecties over de precieze betekenis van krediet/schuld en de verhouding tussen beide delen van de twee-eenheid blijven beperkt tot dit hoofdstuk. Deel twee van dit werk zal voornamelijk gaan over schuldinvordering in de praktijk. Voor we daartoe overgaan, bekijkt het volgende hoofdstuk hoe we de uitgebreide en gevarieerde betrokkenheid bij schuldinvordering theoretisch kunnen conceptualiseren.

Hoofdstuk 4

Werelden, netwerken en systemen. Een verkenning van theorieën

In de conceptuele verkenning van het voorgaande hoofdstuk leek schuld aanvankelijk uit een eenvoudige dyadische sociale relatie te bestaan waarin een betalingsplichtige tegenover een ontvanger staat. Daarnaast zagen we hoe het in stand houden van die betalingsverplichting tot de kern van schuld behoort, waardoor schuld onlosmakelijk is verbonden met invordering in de brede zin van het woord. Doordat veruit de meeste schulden als vanzelf worden voldaan blijft die dimensie doorgaans verborgen. Wanneer betaling echter uitblijft en de invorderingsinspanningen uitbreiden, worden een hele reeks bijkomende actoren betrokken, zo illustreerde reeds de ‘[Invordering in vogelvlucht](#)’ in hoofdstuk 1. Afhankelijk van het invorderingstraject spelen ook boekhouders, financiële diensten, incassokantoren, advocaten, rechters en gerechtsdeurwaarders een actieve rol. Schuldinvoering, zo leert dat overzicht, omvat een waaier aan actoren en actanten, beroepen en praktijken, interacties en procedures, uitgangspunten en perspectieven. In plaats van een dyadische relatie vormt schuldinvoering een constellatie van sociale werelden bevolkt door heterogene elementen.

Schuld als complex en meervoudig object sociologisch begrijpen vraagt om gevoeligheid voor deze variatie aan actoren en achtergronden. Dit hoofdstuk gaat op zoek naar enkele actuele sociologische theorieën die deze gevoeligheid aanscherpen. Sensitiviteit voor differentiatie maakt reeds lang deel uit van de sociologische verbeelding. Vragen omtrent de verhouding tussen verschillende sociale sferen vormen een centraal thema binnen de sociologie, geconceptualiseerd als sociale werelden (Becker 2008 [1982]; Clarke en Star 2008), systemen (Parsons 1991 [1951]; Luhmann 2012; Laermans 1997), waardesferen (Weber 2012b [1919]; Laermans en Houtman 2017) of bestaansmodi (Latour 2013). Bij wijze van voorbereiding op de empirische verkenning die volgt maken we kennis met enkele relevante sociologische theorieën. De hier besproken kaders vloeien voort uit

verschillende tradities en zijn onderling niet compatibel, maar vormen stuk voor stuk inspirerende voorbeelden van sociologisch denken. De finaliteit van deze bespreking ligt niet bij de constructie van een overkoepelend en geïntegreerd theoretisch raamwerk. De kennismaking vormt daarentegen een poging om actuele theoretische inzichten aan te wenden als heuristische instrumenten. De theorieën spelen met andere woorden een *sensitizing* rol (cf. Blumer 1954): ze helpen bij het sociologisch begrip van de latere empirische beschrijvingen. Om die reden mag wat in latere hoofdstukken volgt niet worden beschouwd als falsificatie of bekrachtiging van de hier geschetste theoretische opvattingen, maar wel als poging om theorie aan te wenden als heuristisch instrument. Omgekeerd laat de verkenning van schuld en invordering toe om licht te werpen op de stand van zaken in de sociologie. Dit onderzoek poogt zo een illustratie te bieden van vormen van hedendaags sociologisch denken. Het opzoeken van een vruchtbare wisselwerking tussen theorie en empirie is onderdeel van wat in de methodologische literatuur *abductive analysis* wordt genoemd. Deze benadering komt aan bod in hoofdstuk 5.

De theoretische verkenning in dit hoofdstuk zal in korte tijd grote afstand afleggen en noodzakelijk simplificerend te werk gaan. De kaders passeren bij momenten zo kortstondig de revue en het overzicht is daarbij zo beperkt dat het hier geen theoretische ‘vogelvlucht’ betreft. In plaats van een overschouwing vanuit de hoogte heeft onze theoretische tocht meer weg van de blik van een passagier in een sneltrein: razend door het landschap slechts in staat enkele schimmen te ontwaren, om sporadisch halt te houden voor een rustigere maar selectieve blik op enkele elementen uit de omgeving.

4.1 Van dyade naar werelden

Tautologische ‘social worlds’

Samen dingen doen

Hoe kunnen we het geheel van actoren, opvattingen en artefacten vatten die rond schuldinvordering bestaan? Een socioloog met bijzondere aandacht voor het verborgen werk dat achter het sociale leven schuilgaat, is Howard S. Becker. Zijn pragmatische opvatting van sociologie haalt Becker bij zijn leermeester Herbert Blumer, die stelt dat sociologie in de kern gaat om hoe mensen dingen samen doen (Becker 2008 [1982], zie ook Becker 1998).¹ Blumer sprak over *joint action* als het onderwerp van sociologisch onderzoek, Becker heeft het liever over *collective action* (Becker 2008 [1982], p. xi). Zo komt Becker tot een beknopte omschrijving van waar sociologie om gaat: de studie van “doing things

¹ Op zijn beurt baseert Becker zich op werk van George Herbert Mead, wiens psychosociale inzichten over de sociale basis van het ‘zelf’ Blumer vertaalde naar de sociologie. Zie onder andere Blumer 1966. Met Blumer maakten we reeds kennis bij de bespreking van schulden als sociaal probleem in hoofdstuk 2 en bij de definitionele uitdagingen rond schuld in hoofdstuk 3.

together” (Becker 1986). Elk van die woorden zijn van belang. Het *doing* legt de nadruk op praktijken, actie, interactie en reactie. Sociologie moet voor Becker vertrekken van handelende actoren. De *things* verwijzen naar dat wat mensen handelend in het leven roepen, maar evengoed naar zaken waarmee of waarrond mensen handelen. Al die zaken zijn op hun beurt weer resultaat van ander collectief handelen. Tegelijk benadrukken deze ‘dingen’ Beckers brede aandacht voor niet enkel actoren zelf, maar ook voor de rol van andere elementen, zoals materiële objecten, kennis of conventies. *Together*, tenslotte, verwijst naar de inherent collectieve dimensie van het handelen en zo van nagenoeg alle sociale fenomenen. Zelfs wanneer het gaat om kennelijk individuele activiteiten, zoals de kunstenaar die eenzaam in zijn atelier werkt (Becker 2008 [1982]), of om schijnbaar universele morele oordelen (Becker 2014): steeds is er sprake van een collectieve schepping. Die schepping is nooit ‘af’ maar loopt steeds verder in, via en dankzij de voortdurende interacties tussen personen.

Voor Becker leidt aandacht voor *collective action* tot een kernvraag waar ieder sociologisch onderzoek zich over moet buigen:

A big research question is how [people] manage to coordinate their activity so as to produce whatever its result is (Becker 2008 [1982], p. xi).

Of, anders geformuleerd: waarop beroepen mensen zich om collectief handelen mogelijk te maken? (zie ook Pessin 2017, p. 40) Deze brede vraagstelling resoneert met een van de ‘oervragen’ van de sociologie: hoe komt uit de maalstroom van korte, dagelijkse interacties iets voort dat op sociale orde lijkt? Hoewel Becker zich behoedt voor theoretische uitweidingen (cf. infra), wijst zijn antwoord op de voortdurende productie en reproductie van conventies door collectief handelen. In lijn met Blumers symbolisch interactionisme bestaan conventies (als geïnstitutionaliseerde normen) slechts in, door en dankzij handelende individuen. Hierdoor kent ook cultuur zelf een interactionele oorsprong (Pessin 2017, p. 42 e.v.). Of, nog eenvoudiger: cultuur *is* activiteit.² Het is omwille van deze inzichten en uitgangspunten dat Becker tot de symbolisch interactionisten en sociaal constructivisten wordt gerekend, al hanteert hij die etiketten zelf liever niet (zie interviews in Plummer 2003, p. 23, en Danko 2015, p. 163). Het hart van het sociale leven, zo klinkt het vanuit dit paradigma, bestaat uit interacties, zowel rechtstreeks en interpersoonlijk, als via objecten gemedieerd.

De nadruk op ‘samen dingen doen’ betekent geenszins dat betrokkenen ook motieven delen, laat staan belangen. Evenmin gaat het noodzakelijk om ‘gemeenschappelijke’ projecten. Ook fenomenen als racisme en andere vormen van uitsluiting zijn resultaat van *doing things together*. In die zin zijn ook *un-doing* en *destroying* vormen van samen dingen

² Een tekortkoming en punt van kritiek ten aanzien van interactionele benaderingen van het sociale leven is dat ze de rol van structurele elementen over het hoofd zien, zoals ‘organisaties’ en ‘maatschappij’. Deze kritiek komt later in dit hoofdstuk aan bod.

doen (zie Becker en Keller 2016). Deze vraagstelling leidt evenmin tot een functionalistische analyse, zo benadrukt Becker (2008 [1982], p. 6). Creatie of productie kan op allerlei manieren gebeuren en kent geenszins een noodzakelijk verloop. Er is geen garantie dat de sociale constellaties waarbinnen deze processen verlopen in eenzelfde hoedanigheid blijven voortbestaan. Contingentie van processen en fenomenen behoort net tot de kern van Beckers analyse. De opvatting dat mensen omgeven zijn door ‘resultaten van samen handelen’ vormt voor Becker zowel een uitgangspunt voor sociologische studie, als datgene wat sociologie moet onderzoeken.

Sociale werelden

Becker heeft zelf weinig op met sociologisch-theoretische positionering en wil zich evenmin tot een of andere school rekenen waardoor hij zijn uitgangspunten zelden expliciteert in theoretische termen.³ Voor Becker bestaat sociologie uit ‘het doen van onderzoek’ eerder dan het voeren van betogen over theorie (Danko 2015). Toch bevat Beckers werk duidelijke opvattingen over hoe sociologie bedreven moet worden. Eerder dan die te zoeken in theoretische of methodologische toelichtingen, moeten we daarom een korte blik werpen op Beckers onderzoekswerk zelf.

In *Art Worlds* past Becker (2008 [1982]) zijn *doing things together* toe op de creatie, verspreiding en receptie van kunst. Door kunst op te vatten als resultaat van collectieve actie, brengt Becker netwerken in beeld van leveranciers, uitvoerders, handelaren, critici en publieken die samen met artiesten kunst creëren. Om dit te conceptualiseren hanteert Becker de notie *art worlds*:

Art worlds consist of all the people whose activities are necessary to the production of the characteristic works which that world, and perhaps others as well, define as art. Members of art worlds coordinate the activities by which work is produced by referring to a body of conventional understandings embodied in common practice and in frequently used artifacts (Becker 2008 [1982], p. 34).

Natuurlijk, zo voegt Becker daar onmiddellijk aan toe, zijn zowel de *artiness* als de *worldiness* problematisch gezien hiervoor geen duidelijke definities of heldere afbakeningen bestaan. Maar ook dat is voorwerp van onderzoek: waar, wanneer en hoe actoren lijnen

³ In een conversatie met Dagmar Danko (2015, p. 163) merkt Becker op:

I'm just a sociologist. [...] I don't subscribe to any school of thought or theoretical position and think talking about such things is pretty much a waste of time. That's what I honestly think!

In zijn werk verhoudt Becker zich regelmatig en expliciet tot andere sociologen en hun benaderingen, zij het nooit in termen van stromingen of scholen. Evenmin wil deze uitspraak zeggen dat Becker geen duidelijke opvattingen heeft over waar sociologie uit bestaat. Zo neemt Becker nadrukkelijk het uitgangspunt van W.I. Thomas over definities van de situatie ter harte – een principe dat volgens hem tot ‘conventional sociology’ behoort (zie Danko 2015) – en rekent hij Blumer en diens *symbolic interactionism* tot zijn intellectuele voorgeslacht (Becker 1998).

trekken en bepalen wat wel of niet onderdeel is van de wereld van kunst. Een formulering als ‘tot de wereld van kunst behoren diegenen die tot kunst bijdragen’ heeft onvermijdelijk tautologische trekken (Becker 2008 [1982], p. xxiv). Die tautologie biedt tegelijk kracht, aldus Becker, aangezien het toelaat om die actoren te betrekken die doorgaans buiten beeld blijven (Becker 2008 [1982], p. 384).

Deze brede aandacht laat Becker toe om zowel actoren en hun onderlinge verbindingen als dat wat ze produceren op te nemen in zijn analyse. Hij laat zien hoe kunstcreatie berust op arbeidsdeling en samenwerking, op menselijke en materiële hulpbronnen, en op conventie, consensus en conflict. Die elementen vinden hun neerslag of belichaming in kennis, training, uitrusting, en instrumenten die de *art world* vormgeven. Ze vormen een web van onderlinge verbindingen, waardoor verandering in één element ook een impact heeft op andere. Becker geeft het voorbeeld van een componist die een nieuwe toonladder introduceert. Om zijn stukken te kunnen uitvoeren, zijn niet enkel nieuwe instrumenten nodig, maar ook aangepaste vaardigheden en opleidingen.

Omwille van zijn argwaan tegenover sociologische theorievorming houdt Becker zijn begrippenapparaat liefst zo dicht mogelijk bij de beschrijving van de kunstwereld. Het begrip ‘wereld’ is dan wel metaforisch, het is in de eerste plaats empirisch gegrond, benadrukt Becker (2008 [1982], p. 379). Het is om die reden dat hij enkel in inleiding en conclusie kort verwijst naar de toepassing van het conceptuele kader van *art worlds* op andere ‘sociale werelden’. Maar ook zonder een theoretisch-methodologische toelichting zijn Beckers epistemologische uitgangspunten duidelijk. Het sociale, door Becker als ‘wereld’ opgevat, bestaat uit handelende personen die bepaalde zaken of doelstellingen proberen te realiseren. Daartoe beroepen ze zich op en verhouden ze zich tegenover anderen, waardoor conventies ontstaan die de sociale omgang oliën en samenwerking vereenvoudigen, al leiden diezelfde mechanismen ook tot onenigheid, conflict, macht en dwang (Becker 2008 [1982], pp. 382-385).

Pas op de laatste pagina’s van *Art Worlds* suggereert Becker (2008 [1982], p. 369) een theoretische veralgemening, wanneer hij het heeft over implicaties van zijn onderzoek voor “a more general theoretical orientation toward the study of society”. Ook dan behoort sociologie zich volgens Becker steeds op de empirische beschrijving van collectief handelen te richten. Indien dat collectieve handelen een min of meer vaste vorm kent, met een taakverdeling, conventies, routines en regelmaat, is het volgens Becker zinvol metaforische termen als ‘sociale structuur’ of ‘sociaal systeem’ te hanteren. Voor Becker zijn theoretische beschouwingen steeds ondergeschikt aan inzichten in empirische bevindingen. De fundamentele vraag blijft steeds: “who is acting together to produce what events” (Becker 2008 [1982], p. 370).

Verborgene werk

Binnen het interactionistisch paradigma waarin ook Beckers benadering past, staan sociale systemen en structuren steeds in verband met individuen die handelen op grond van interpretaties (zie oa. Zijderveld 1975). Instituties worden voortdurend verwerkelijkt en gereproduceerd in het denken en handelen van individuen, anders houden ze eenvoudigweg op te bestaan.⁴ De nadruk op interacties en handelingen zorgt er echter voor dat de theoretische positie van boven-individuele structuren naar de achtergrond verschuift. Deze kritiek ten aanzien van het interactionisme is tevens van toepassing op Beckers sociologie. Met zijn sociale werelden belicht Becker de rol van conventies en geïnstitutionaliseerde handelingspatronen, maar dreigt hij ook grotendeels voorbij te gaan aan structurele, organisatorische en maatschappelijke dimensies van het sociale leven. Zo besteedt Becker in *Art Worlds* wel aandacht aan de rol van de staat, maar negeert hij hoe bijvoorbeeld recht en de organisatie van de kunstmarkt als zelfstandige domeinen van buitenaf invloed uitoefenen op de wereld van kunst.

Beckers bijzonder open conceptualisering van collectief handelen schenkt aandacht aan het verborgene en biedt ruimte aan handelende en betekenisgevende actoren. Die openheid betreft een waaier aan elementen om hun vernetwerkte karakter te benadrukken. Tegelijkertijd resulteert deze aanpak in beperkte aandacht voor de specifieke karakteristieken van de betrokken elementen en actoren, en dan met name voor de variatie aan achtergronden van waaruit deze ageren. De openheid van het *social worlds* concept is eveneens haar tekortkoming: conceptuele inclusiviteit verdoezelt verschil. Becker mag er terecht op wijzen dat voor het maken van een film zowel de *focus puller* als de financier een rol spelen, zijn benadering negeert de sociale en organisatorische structuren waaruit en waarbinnen deze actoren handelen. Het resultaat is dat, hoe rijk Beckers beschrijvingen van *art worlds* ook zijn, de differentiatie tussen en de eigenheid van elementen en invloeden onderbelicht blijven.

Van Beckers opvattingen over sociologie en *social worlds* nemen we een gevoeligheid over voor het uitgebreide verborgene werk dat schuilgaat achter het sociale leven. Hoewel dit werk inspiratie biedt, ontbreekt het Beckers kader aan verfijning en theoretisch-reflexieve diepgang. Om die leemte op te vullen gaan we kort ten rade bij een stroming die eveneens 'wereld(en)' conceptualiseert, maar in tegenstelling tot Becker haast bezwijkt onder haar eigen theoretische reflexiviteit. Dankzij verschillende impliciete aanknopingspunten met Beckers opvatting vormt Actor-Netwerk Theorie (ANT) een geschikte bron voor bijkomende theoretisch-methodologische inspiratie. Al moet daar meteen aan worden toegevoegd dat

⁴ Twee inspiratoren van wat later symbolisch interactionisme ging heten, C.H. Cooley en G.H. Mead, trokken dit inzicht door in de andere richting: het 'ik', en daardoor ook de notie van het individu, ontstaat door interactie met anderen (Zijderveld 1975). Een opdeling tussen *society* en *individual* is hierdoor steeds verraderlijk. Hoewel weinig relevant voor onze theoretische verkenning hier is dit een belangrijk punt: 'het individu' speelt een belangrijke conceptuele rol maar is tegelijk onlosmakelijk met 'het sociale' verbonden.

iedereen die bij ANT zijn theoretische dorst wil lessen verdrinkingsgevaar loopt.

Heterogene netwerken als werelden

In de late jaren 70 en 80 ontstond binnen het domein van de *Science & Technology Studies* (STS) een analytisch perspectief met eveneens ruime aandacht voor de variatie aan ingrediënten waaruit de wereld bestaat. Om de opkomst van technische artefacten en wetenschappelijke kennis te begrijpen en te verklaren, schiet het klassieke sociologische begrippenapparaat tekort, zo stelden verscheidene auteurs vast. Sociale structuren, normen en machtsverhoudingen spelen ontegensprekelijk een rol, maar louter die klassieke sociale factoren bleken onvoldoende om succes en falen van technologische ontwikkelingen te beschrijven en begrijpen. Of het nu gaat om elektrische verlichting (Hughes 1999) of Portugese kolonisatie (Law 1987), steeds moeten zowel technische als sociale elementen een plaats krijgen in het verhaal. Meer nog, de opsplitsing tussen het technische en het sociale werd door deze case studies op losse schroeven gezet. Vanuit dit empirisch beschrijvend werk ontstond een los netwerk van STS onderzoekers met als hoofdrolspelers Michel Callon, Bruno Latour en John Law. Voor hun analyses ontwikkelden ze een verzameling instrumenten, met precisie afgestemd op de complexe verwevenheid van wat anderen ontrafelden in het sociale enerzijds en het technische anderzijds. Deze verzameling ‘semiotische instrumenten’ (Law 2009a) kreeg het label Actor-Netwerk Theorie (ANT),⁵ een enigszins ongemakkelijke naam die de drie peetvaders al snel kopzorgen bezorgde (zie oa. Latour 1999a en infra).

In een van de grondleggende publicaties vertrekt Michel Callon (1986) van de vaststelling dat het wetenschappers en technologen zijn die de samenleving construeren. Doordat sociologen al te graag jongleren met groepen, klassen, socialisatie, habitus en macht als fundamentele bouwstenen, vergeten ze dat meest machtige wereldbouwers diegenen zijn die techniek benutten. Zij bakenen tijd en ruimte af, verzamelen bestanddelen die de wereld vormgeven en voegen die samen tot een groter geheel. Van STS neemt ANT aandacht voor de productieve kracht van wetenschap en technologie over,⁶ om vervolgens te laten zien hoe niet enkel technische artefacten maar de ‘volledige samenleving’ resultaat is van een gelijkaardig, vernetwerkt proces van schepping. Als sociologen deze materiële en technologische dimensie buiten beschouwing laten, zien ze heel wat over het hoofd.

Technologische artefacten zijn resultaat van het succesvol verbinden van zeer verschei-

⁵ Het is Michel Callon die het concept van *acteur-réseau* ontwikkelde, later het Engels vertaald als *actor-network* (Callon 1986, zie ook Law 1999, p. 5). In die vroege publicatie hanteert Callon ook de notie *actor-world* als synoniem voor *actor-network*.

⁶ Het betreft hier – net als elders bij ANT – geen eenrichtingsverkeer. Zo benadrukken Latour (oa. 1987 en 1988) en Callon (oa. 1984) dat ook de samenleving buiten het wetenschappelijke laboratorium een transformatie moet ondergaan om van technologische vernieuwingen een breder succes te kunnen maken. In STS wordt dit aangeduid met de notie co-productie, zie ook p. 22 in hoofdstuk 2.

dene elementen, benadrukt Callon. In hun poging de elektrische wagen te introduceren, bijvoorbeeld, moest het consortium *Electricité de France* niet enkel rekening houden met consumenten, sociale bewegingen en ministeries, maar ook met accumulatoren, elektroden, elektronen en batterijen (Callon 1986). Die waaier aan heterogene ingrediënten kan niet hiërarchisch worden geordend en doorsnijdt gebruikelijke ontologische opdelingen. Om dit gevarieerde repertoire te conceptualiseren, introduceert Callon de ‘actor-wereld’. In dergelijke wereld komen elementen samen uit registers die sociologen doorgaans van elkaar onderscheiden, zoals wetenschap, politiek en economie. Die actor-wereld verknoot deze weerbarstige, heterogene elementen via ‘translatie’ (cf. infra), waardoor een netwerk ontstaat. Ook de andere ingrediënten die het metaforische netwerk met elkaar verknoot, bestaan op hun beurt dankzij een achterliggend netwerk dat doorgaans verborgen blijft. Via circulaire opeenvolging van translatie, simplificatie en verknoping, verlenen netwerken elkaar hun kracht. Dit benadrukt ook de precariteit van het geheel: wanneer een element faalt, moet dat gebrek worden opgevangen door andere elementen, anders valt het netwerk zelf uit elkaar.

Onderstaande paragrafen bieden een verdere doch noodzakelijk selectieve introductie tot ANT, inclusief tot enkele van de interne spanningen waar deze benadering mee kampt. Hoewel ANT ontsproot aan studies naar technologische artefacten, impliceert ze ook een bredere hertekening van sociologie en een herconceptualisering van ‘het sociale’ (Latour 2005). Net zo ligt de finaliteit van deze introductie niet bij socio-technische studies, maar bij de theoretische inspiratie die deze aanpak biedt voor de verdere studie van de sociale werelden van schuldinvordering.

Translatie en simplificatie

De studies die de basis voor ANT zouden vormen sneden, zoals gezegd, dwars door de bestaande ontologische opdeling tussen samenleving en techniek, cultuur en natuur, en mens en materie. Die afbakening, steevast naar voren geschoven als het onderscheidend kenmerk van de moderniteit, is niet gegeven maar net het resultaat van een proces van purificatie (Latour 1993). Dat gezuiverde onderscheid is niet enkel bedrieglijk versimpelend omdat het doet vergeten dat het zelf resultaat is van mensenwerk, zo betoogt Bruno Latour (1993), maar ook omdat de ‘moderne samenleving’ net berust op complexe verbindingen tussen materiële en menselijke elementen. De zelfbeschrijving van ‘de modernen’ is er een van strikte scheiding tussen natuur en materie enerzijds, en mens en cultuur anderzijds – een kenmerk dat hen afzet tegenover de pre-modernen. Die cruciale onderscheiding bestaan echter slechts in de door de modernen zelf geconstrueerde theorieën, maar niet in hun praktijken. De opdeling, die resultaat is van processen van translatie en mediatie, is er voor Latour een waar sociale wetenschappen voorbij moeten kunnen kijken. In tegenstelling tot wat we zelf graag geloven, zo luidt Latours provocatieve stelling, zijn we nooit modern

geweest (Latour 1993).

Een alternatieve benaming voor ANT, in haar vroege jaren zonder succes voorgesteld, benadrukt een ander kernconcept door te spreken van een ‘sociologie van translaties’ (zie bv. Callon 1984). Deze notie vormt een van de manieren om voorbij het schijnbare onderscheid tussen sociale domeinen te denken en aandacht te besteden aan de wijze waarop elementen uit de verschillende registers tot netwerk worden verknoopt. Het begrip is gelieerd aan de betekenis van translatie in de meetkunde, waar het als synoniem geldt voor een parallelle verschuiving. Callon ontleent het begrip echter aan werk van Michel Serres, die ermee verwijst naar de gelijkstelling van woorden bij vertaling. Aangezien woorden nooit werkelijk hetzelfde kunnen betekenen, impliceert *traduction* ook steeds *trahison*. Al deze connotaties komen hier samen: binnen ANT gaat translatie om het verbinden, verplaatsen, veranderen en verschuiven van elementen om ze in een netwerk te samen te brengen (Law 2009a). Het begrip brengt het verborgen werk naar voren dat schuilgaat achter de schijnbaar vanzelfsprekende en eengemaakte actor-werelden (Callon 1986). In lijn met Serres benadrukt de connotatie met vertaling dat translatie steeds een verandering tegenover het origineel impliceert. Hoewel het begrip een actieve handeling suggereert, is het binnen ANT niet voorbehouden voor mensen. In heterogene netwerken spelen ook objecten een actieve rol: ze beïnvloeden, sturen en verschaffen mogelijkheden aan andere elementen in het netwerk.

Dit kernconcept slaat een brug naar andere cruciale begrippen van ANT: translatie reduceert complexiteit en impliceert daardoor simplificatie. In de casus van het elektrische voertuig (Callon 1986), bijvoorbeeld, vormt de stad een ingrediënt in het actor-netwerk. De succesvolle introductie van elektrische voertuigen vergt medewerking van het stedelijke niveau. Nu is een stad vanzelfsprekend meer dan vervoersbeleid, stadsbestuur en een bundeling van lokale belangen. Bovendien bestaan er verschillen tussen steden wat bevolking, geschiedenis en geografie betreft. Binnen het actor-netwerk wordt de complexiteit van ‘de stad’ gereduceerd tot die deelaspecten die rechtstreeks van belang zijn voor de realisatie van een netwerk van elektrische voertuigen. Geen van beide, translatie noch simplificatie, is gegarandeerd succesvol: complexiteit kan de vereenvoudigde werkelijkheid inhalen en belangrijke verbindingen in het netwerk destabiliseren. Kortom, hoewel translatie door selectie simplificatie impliceert, kan die vertaalslag ook tekortschieten en het actor-netwerk ontrafelen.

Aangezien het geen afgelijnd kader betreft, zijn de kernpunten van ANT talrijk en niet exhaustief op te sommen. Deze kennismaking zou echter onvolledig zijn zonder enkele bijkomende zaken te benadrukken (gebaseerd op Law 2009a). Ten eerste is het van belang te onderlijnen dat de notie ‘netwerk’ bij ANT een instrument is om descriptie mogelijk te maken, eerder dan dat het die werkelijkheid rechtstreeks beschrijft (de Vries 2016, p. 92). De werkelijkheid vormt geen letterlijk netwerk, maar is te begrijpen *als ware* het

een netwerk. Deze metaforische verwijzingen zijn dus geen ontologische uitspraken die stellen dat de empirische wereld zelf uit netwerken bestaat (zoals bijvoorbeeld, op een andere schaal, in het werk van Manuel Castells 1996). Het naamgevende concept is een stellingname over hoe die wereld best benaderd kan worden: door aandacht te besteden aan de associaties en translaties waardoor actor-netwerken tot werelden transformeren (cf. Callon 1986). Het paradigma van het netwerk onderlijnt bovendien het relationele karakter van de werkelijkheid. Onderdelen verkrijgen hun karakteristieken slechts via hun relatie tot en verbinding met andere elementen. De knooppunten in een netwerk constitueren elkaar wederzijds: zonder het bredere netwerk verliezen ook de individuele elementen hun eigenschappen en kenmerken. Wanneer een element bijvoorbeeld macht heeft, is die eigenschap steeds een effect van het bredere netwerk. Dat relationele karakter van de realiteit trekt ANT radicaal door: zowel macro-sociologische entiteiten als technologische artefacten zijn slechts verwerkelijk⁷ door en dankzij het netwerk (Law 2004, p. 157, zie ook Callon en Latour 1981). Cruciaal in ANT is bovendien het recursieve karakter van actor-netwerken: de verschillende elementen die in het actor-netwerk zijn betrokken vallen op hun beurt ook weer als netwerken te ontleden.

Zoals herhaaldelijk aangehaald zijn de elementen binnen ANT van zowel menselijke als niet-menselijke aard:⁸ of het nu gaat om materiële, tekstuele, discursieve of lichamelijke ingrediënten, steeds verdienen ze aandacht omwille van hun effecten binnen het netwerk. De adjectieven ‘heterogeen’ en ‘hybride’ hebben tot doel bestaande ontologische categoriseringsen te doorsnijden: de netwerken zijn samengesteld uit elementen die elders in andere hokjes worden gestopt. Toespraken, wiskundige formules, bakstenen, visnetten, economische modellen: netwerken verknopen alles. De kenmerkende aandacht voor materialiteit is rechtstreeks verbonden met deze heterogeniteit. Wat ANT daarbij probeert te traceren, zijn de effecten die de objecten netwerkgewijs sorteren. Het is die eigenschap van ANT die vaak wordt samengevat in de stelling dat ‘ook niet-mensen *agency* hebben’. Dat is een premisse die vaak ridiculisering uitlokt: beweert u werkelijk, mijnheer Latour, dat ook de meest eenvoudige objecten zelf handelen? Daarom is het verhelderder te benadrukken dat, voor ANT, *agency* zelf steeds een netwerkeffect is: handelingsvermogen vloeit voort uit de verknoping van de handelaar in een netwerk.⁹ Denk het netwerk weg en ook van menselijk

⁷ Het Engelse *enacting* en *enactment* heeft, net als *performance*, de dramaturgische connotatie van ‘opvoeren’ of ‘vertolken’. In de context van ANT benadrukt het begrip dat relaties het resultaat zijn van een voortdurend proces van productie en reproductie (Law 2004, p. 159). Hierbij is geen sprake van een centrale actor die het geheel orchestreert maar van een samenspel van elementen in een gedistribueerd netwerk. Voor de eenvoud, en om de associatie met een handelende actor te vermijden, vertaal ik het begrip als ‘verwerkelijken’.

⁸ Het herhaaldelijk benadrukken van de aanwezigheid van zowel ‘humans’ als ‘non-humans’ heeft het problematische gevolg dat de dichotomie gehandhaafd blijft, terwijl het net dit onderscheid is dat Latour achterwege wil laten (zie oa. Latour 2005, p. 76).

⁹ Een gelijkaardig inzicht vormde reeds de kern van Bruno Latours doctoraalscriptie. In zijn onderzoek naar ‘competentie’ in de ingenieursopleidingen in Ivoorkust, herconceptualiseerde Latour wat dat begrip betekende. In plaats van het tot deze of gene essentie te reduceren, herdefinieerde hij ‘competentie’ in termen van

handelingsvermogen blijft weinig over.¹⁰ Bovendien gidsen en begeleiden objecten steeds bepaalde vormen van handelen. De muur die mijn kantoor afbakent, beperkt sommige handelingsmogelijkheden en schept andere, net zoals de aanwezigheid van een deur en deurklink tot nog andere handelingen uitnodigt. Ook bij deze gevoeligheid hoort jargon. Het begrip ‘inscriptie’ verwijst onder andere naar de wijze waarop handelingsmogelijkheden en -beperkingen in artefacten zijn ingeschreven (zie bijvoorbeeld Latour 2000). Voor succesvolle translaties zijn sterke inscripties onontbeerlijk: ze helpen bij het verbinden en stabiliseren van netwerken. Deze gevoeligheid voor het handelingssturende karakter van technologie en objecten is kenmerkend voor het bredere veld van STS: het sociale en technische zijn steeds in elkaar ingebed (Law 2009a).

Tenslotte is het van belang te benadrukken dat verbindingen tussen elementen in een netwerk steeds precair zijn. Sommige bouwstenen en hun associaties zijn duurzamer dan andere, maar steeds kunnen veranderingen het netwerk ontmantelen. Ook dit is een rechtstreeks gevolg van het relationele karakter van het actor-netwerk. Iedereen die reeds met autopech werd geconfronteerd weet hoe het falen van het kleinste onderdeel het geheel tot stilstand kan brengen.¹¹ Actor-netwerken zijn hierdoor geen statische entiteiten, maar spelen voortdurend in op veranderende onderdelen.

Het actor-netwerk in spanning

Kennismaking met ANT is geen eenvoudige aangelegenheid, niet in het minst doordat vele van haar auteurs zelf onzeker lijken over de mate waarin er sprake is van een afgelijnde stroming. Meer nog, het doel van deze theorie was om nooit tot theorie uit te groeien (Mol 2014). Overzichtsliteratuur opent regelmatig met het betwijfelen van de mate waarin ANT zelf een coherente stroming vormt (zie bv. Law 2009a en Mol 2010). De moeilijkheid begint reeds bij de misleidende naam van Actor-Netwerk Theorie. Het geeft de benadering niet enkel een statische connotatie, maar doet ook uitschijnen dat het een coherente theorie betreft, twee zaken die haaks staan op wat de ANT vooropstelt. Als ANT uitgroeit tot credo of intellectuele identiteit verloochent het haar eigen oorsprong en wordt het een dode theorie, zo waarschuwde John Law reeds vroeg (Law 1999, p. 10). Of, zoals Annemarie

verbindingen en allianties (de Vries 2016, p. 13).

¹⁰ In het werk van Latour komt het belang van dergelijke heterogene netwerken voor handelingsvermogen onder andere terug in diens talrijke studies naar wetenschap in de praktijk. Daarin benadrukt hij het belang van materiële objecten, formuleren, schema's, formules en tabellen voor wetenschappelijke kennisvergarig en het beslechten van onenigheden. Cognitie is niet louter individueel en evenmin louter geestelijk. Wetenschappelijk denkwerk (en zeker het overtuigen van anderen van het eigen gelijk) is slechts mogelijk dankzij *distributed cognition*. Zie oa. Latour 1986 en Latour 1999b, hoofdstuk 2. Over *distributed cognition*, zie Giere en Moffatt 2003.

¹¹ Hier speelt taal ons parten, want ook adjectieven als ‘groot’ en ‘klein’ gaan bij ANT aan het wankelen. Zo moet het onderscheid tussen micro en macro op de schop. Of, preciezer gesteld: eerder dan het onderscheid als basis voor verklaring te gebruiken, is het de totstandkoming van micro en macro zelf die moet worden verklaard. Zie in dit verband oa. Callon en Latour 1981.

Mol de creatieve kracht samenvat: ANT is gericht op innovatie in plaats van op theoretische consolidatie (Mol 2014).

Dergelijke spanning is ook inherent aan het conceptuele kader van ANT. Het naamgevende ‘actor-netwerk’ is een intentionele oxymoron met enerzijds een centrale ‘actor’ en anderzijds een gedecentraliseerd ‘netwerk’ (Law 1999). ANT wordt gekenmerkt door een tweede intrinsieke spanning. In de vroege empirische studies en de hierboven toegelichte kernpunten ligt de nadruk op het gepraktiseerde, relationele en inherent veranderlijke karakter van de werkelijkheid. Als antwoord promoot ANT een stel richtlijnen over hoe de socio-technische wereld in al haar complexe warrigheid te benaderen valt. Maar net zoals de werkelijkheid zelf niet als statisch en stabiel gegeven kan worden beschouwd, zo moet ook de benadering ervan ruimte laten voor onverwachte connecties in het netwerk. Die exploratieve openheid staat op gespannen voet met de eenduidigheid die van een theoretisch kader wordt verwacht eenmaal het een naam draagt (Mol 2010). Het is deze spanning die de basis vormt voor de terughoudendheid van vele ‘grondleggers’ om de naam ANT te hanteren.¹²

Dat ANT meer op een gestroomlijnd paradigma is gaan gelijken, staat haaks op die oorsprong, op het intellectuele uitgangspunt van relativiteit (in de betekenis van ‘gerelateerd zijn’), en op de nadruk die ANT legt op temporele en ruimtelijke situering van haar onderzoeksthema’s. Deze ontwikkeling is gerelateerd aan de reïficerende implicaties van het proces van theorievorming, wat voor ANT-aanhangers geen verrassing mag vormen. Beschreven in haar eigen terminologie ging de populariteit van ANT onvermijdelijk gepaard met translatie en daardoor ook simplificatie en transformatie. Herpositionering door translatie is nooit letterlijke overname: de verknoping in een nieuw netwerk impliceert verandering. Dat ANT werd overgenomen in nieuwe sociaal-wetenschappelijke projecten leidde onvermijdelijk tot aanpassing en aantasting van haar kernprincipes en uitgangspunten. De brede populariteit is een rechtstreeks gevolg van naamgeving, zo argumenteert ook Law (1999): het maakt ANT transporteerbaar, maar de prijs daarvoor is versimpeling en decontextualisering.

Afsluitend is het van belang te benadrukken dat ANT, ondanks wat de naam suggereert, geen ‘theorie’ betreft, althans geen theorie in de gebruikelijke zin van het woord. Veeleer dan een verklarend model over hoe de wereld werkt, gaat het om een ‘sensibiliteit’ (Van Oorschot, M’charek e.a. 2014), een caleidoscoop (Mol 2010), of eenvoudigweg een methode (Latour 2005). In de – zoals vaak schertsende – formulering van Latour, hier

¹² In *Recalling ANT* bekritiseerde Latour (1999a) de naam nog. Vier zaken waren problematisch: de noties actor, netwerk en theorie, en het koppelteken. Later, met een voor hem kenmerkende ironische kwinkslag, omarmt Latour het acroniem nadat iemand hem erop wees dat het perfect paste “for a blind, myopic, workaholic, trail-sniffing, and collective traveler” (Latour 2005, p. 9), al gebruikt hij de term verder spaarzaam. De volgens Latour geschiktere benaming, *sociology of translation*, sloeg helaas niet aan in het Engelse taalgebied (Latour 2005, p. 106).

in een fictief vraaggesprek tussen een student en een professor, klinkt het (Latour 2005, p. 142-43):

S: So why is it called a ‘theory’ if it says nothing about the things we study?

P: It’s a theory, and a strong one I think, but about *how* to study things, or rather how *not* to study them – or rather, how to let the actors have some room to express themselves. [...] ANT is more like the name of a pencil or a brush than the name of a specific shape to be drawn or painted.

De aanpak is niet gericht op de creatie van een overkoepelend verklarend model, zoals het woord ‘theorie’ doet vermoeden, maar op het aanreiken van instrumenten die gevoelig zijn voor de heterogene warboel die de werkelijkheid lijkt te zijn. Eerder dan een afgewerkt kader, biedt ANT een magazijn aan begrippen en benaderingen die onderzoekers gidsen bij hun studie van die inherent wanordelijke werkelijkheid, hen helpt om er wijs uit te worden, en hen suggereert welke elementen aandacht verdienen (Mol 2010).¹³ Dat resulteert in de minutieuze descriptie van praktijk en empirie, een focus die criticasters ANT kwalijk nemen: gevoeligheid voor detail dreigt de bredere context uit het oog te verliezen en andere moeilijk zichtbare fenomenen naar de achtergrond te verdringen, zoals economische en politieke belangen. Wat overblijft is “all cogs and no car,” een beschrijving zonder overzicht, aldus critici.¹⁴ Die kritiek gaat te kort door de bocht want ANT stelt zich principieel open voor aandacht voor allerlei elementen. Wel is de opmerking gerelateerd aan de vraagstelling waar ANT van vertrekt. In tegenstelling tot de meeste andere sociologische benaderingen is ze niet geïnteresseerd in het *waarom* van het sociale, maar in het *hoe* (Law 2009a). Onderzoek in de traditie van ANT traceert effecten – het zijn immers netwerk-effecten die artefacten en entiteiten in het leven roepen – in plaats van op zoek te gaan naar oorzaken (Mol 2010, p. 261).

Net als Becker stelt ANT aandacht voor praktijken en hun materialiteit voorop. Latours aandacht voor het handelen van ‘non-humans’ wordt nadrukkelijk door Becker geprezen (zie Plummer 2003, pp. 26-27). Eveneens in lijn met Beckers *social worlds* opvatting benadrukt ANT dat praktijken en handelingen slechts mogelijk zijn dankzij de betrokkenheid van een breed web van associaties. Handlingsvermogen of ‘agency’ is steeds resultaat van

¹³ Mol (2010) wil ANT slechts een theorie noemen indien we de betekenis van dat begrip wijzigen volgens de hier vermelde suggesties. Met die nadruk op de richtinggevende dimensie van theorie, heeft dit pleidooi veel weg van de waarde die Blumer (1954) hecht aan *sensitizing concepts* (zie p. 41).

¹⁴ De zinsnede is gemunt door een journalist van *The Guardian* en later overgenomen in besprekingen van de literatuur. In een kritiek op zowel klassieke economische modellen als recente, op ANT geïnspireerde, sociologische en antropologische studies in de nasleep van de economische crisis verwijt Chakraborty sociologen als MacKenzie een close-up zonder context of politiek. Aditya Chakraborty, 16 april 2012, ‘Economics has failed us: but where are the fresh voices?’ in *The Guardian*. Online op www.theguardian.com/commentisfree/2012/apr/16/economics-has-failed-us-alternative-voices, laatst geraadpleegd op 9 maart 2019.

de inschakeling van een reeks aan elkaar gekoppelde elementen. In die zin neemt ook ANT een focus op ‘doing things together’ als uitgangspunt, zij het in een radicalere vorm: ook niet-menselijke elementen delen in het vermogen tot ‘doing’ en zijn onderdeel van het ‘together’. De ‘things’ nemen voor Becker haast terloops ook een materiële vorm aan, terwijl die materialiteit en de daarbij behorende verwerping van een a priori onderscheid tussen ‘humans’ en ‘non-humans’ tot de kern van ANT behoort.

Net als Becker benadrukt ANT het belang van het handelen en spreken van betrokkenen zelf. Het zijn niet sociologen die de wereld moeten indelen en ordenen, zo klinkt het, want die ordening gebeurt reeds door anderen. De opdracht van sociale wetenschappen is om die ordenende activiteiten zichtbaar te maken. Het is dit uitgangspunt dat Latour benadrukt wanneer hij de betrachtting van ANT omschrijft als “letting things express themselves.”

Waar Becker geen theoretische implicaties koppelt aan zijn empirische studies, bepleit Latour een fundamentele hertekening van de sociale wetenschappen. Actor-Netwerk Theorie impliceert een radicale herdenking van de notie ‘sociaal’ en bijgevolg de taak van sociologie en haar benadering (Latour 2005).

Praxiografie en meervoudige objecten

Of Actor-Netwerk Theorie nu een duidelijke stroming vormt of niet, deze ‘sensibiliteit’ heeft in een waaier aan domeinen een substantiële bijdrage geleverd aan sociale theorie. In hoofdstuk 1 zagen we hoe eenzelfde schuldvordering tegelijk verschillende waarden kan hebben. Om dergelijke complexiteit in een ANT-kader te plaatsen is een korte bespreking van het werk van Annemarie Mol relevant. Haar medische antropologie bouwt verder op het theoretische raamwerk dat aan ANT ontsproot. Uitspraken over de staat van de werkelijkheid krijgen doorgaans aandacht vanuit epistemologische hoek: het is de kennisleer die zich bekommert om de wijze waarop we de waarheid kunnen kennen. Via etnografisch werk rond praktijken in de geneeskunde bepleit Mol echter hernieuwde aandacht voor ontologie. In de tradities van ANT en STS krijgt dat filosofische begrip een eigen invulling. Waar onderzoek naar wetenschap en kennisvorming zich klassiek richt op de epistemische voorwaarden waaronder ‘ware kennis’ kan worden opgebouwd, stelt Mol voor om, in lijn met ANT, te focussen op de *praktijken* verbonden aan ‘dit is’-beweringen (Ashmore 2005). Vanuit ANT neemt ze het uitgangspunt over dat de werkelijkheid bestaat uit een kluwen van relaties tussen objecten, actoren en praktijken. Dat geheel van netwerken-van-netwerken is voortdurend ‘in uitvoering’. De werkelijkheid is niet vooraf gegeven, maar komt net samen met praktijken tot stand. Zo heeft ook hoe we zaken benoemen een effect op de wijze waarop we vervolgens met die objecten omgaan. Volgens Mol gaat epistemologie te sterk uit van een vooraf gegeven realiteit die vervolgens wordt ontdekt, waardoor dergelijke benadering het vele scheppende werk negeert dat nodig is om die realiteit zichtbaar en meetbaar te maken (zie ook de Vries 2016, p. 10). Daarom stelt Mol dat het nuttig kan

zijn epistemologische vragen rond kennis en kenbaarheid even achterwege te laten om in de plaats daarvan te kijken naar de *praktijken* die hierbij komen kijken.

Wat Mol voorstelt is, in navolging van etnografie, een *praxiography* (Mol 2002, p. 33, zie ook Law 2004, p. 59 e.v.). In haar studie naar atheromatose is het Mol (2002) er om te doen dat ziekten nooit op zichzelf staan: steeds zijn er specifieke instrumenten, praktijken, diagnoses en reacties bij betrokken. Ziekten worden ‘gepraktiseerd’ of ‘uitgevoerd’ in een bepaalde setting.¹⁵ Daarmee wil Mol niet suggereren dat ziekten worden ‘gecreëerd’ of dat ze geen ‘feitelijke toestand’ kennen. Waar het om gaat is dat ze pas *door* diagnose tot een ziekte transformeren.

In haar praxiografisch onderzoek naar de medische diagnose en behandeling van aandoeningen als bloedarmoede en atheromatose (resp. Mol 1999 & 2002, zie ook reeds Mol 1985), botst Mol op de alomtegenwoordigheid van verschil. Afhankelijk van de specialisatie en het instrumentarium van de betrokken arts, krijgen dezelfde aandoeningen een verschillende invulling en behandeling. Anders gesteld: wat een ziekte precies *is* hangt af van de benaderingen en technieken waarmee de diagnose wordt gesteld. Wanneer een patholoog onder de microscoop verkalkte aders observeert, is atheromatose iets anders dan wanneer een chirurg het dijbeen van een patiënt betast of een arts polst naar pijn bij het wandelen (Mol 2002). De verschillende manieren van diagnosticeren hebben tot gevolg dat eenzelfde ziekte op verschillende wijzen wordt ‘uitgevoerd’. Volgens Mol resulteren deze praktijken in een ‘ontologische meervoudigheid’ (Mol 2002): de verschillende specialisaties en hun bijbehorende diagnosticerende praktijken en behandelingen zorgen voor verschillende versies van eenzelfde ziekte. Ziekten zijn daardoor, op ontologisch niveau, geen coherente en singuliere entiteiten (Mol 2008, p. 109).

Deze vaststelling is verwickeld met bredere opvattingen over ‘de werkelijkheid’. De objecten waar actoren mee handelen zijn niet eenvoudigweg vooraf gegeven, maar worden als die specifieke objecten ‘in realiteit gebracht’ *door* handelingen van betrokken actoren. Een voetbal verandert van ontologische status wanneer er wat mee wordt gedaan. Zonder voetbal-als-activiteit is ook de voetbal-als-object van een andere aard. Omwille van die onlosmakelijke vervlechting van objecten en praktijken komt Mol tot de bewering dat ontologie meervoudig is:

For, [...] if reality is *done*, if it is historically, culturally and materially *located*, then it is also *multiple* (Mol 1999, p. 75, cursivering in origineel).

Doordat de realiteit steeds ‘in uitvoering’ is en doordat de praktijken gerelateerd aan die uitvoering gevarieerd zijn, is ook de realiteit zelf ‘meervoudig’. De onderzochte medische aandoening van atheromatose benoemt Mol (Mol 2002, p. 55) om die reden als “more than

¹⁵ Mol hanteert hier begrippen als *performing*, *performance* en *enactment*. In de context van de medische praktijk gaat het om verzamelen van symptomen, diagnosticeren en behandelen van aandoeningen. Zie in dit verband ook voetnoot 7 op p. 64.

one but less than many.” Afhankelijk van de wijze waarop ze diagnosticeren zijn specialisten uit verschillende medische subdisciplines – of beter, medische praktijken – actief rond verschillende versies van dezelfde aandoening waardoor er sprake is van meervoudigheid.¹⁶ Doordat Mol het scheppende karakter van praktijken vooropstelt is deze meervoudigheid niet te reduceren tot perspectivisme (Mol 1999, p. 76). Evenmin is de meervoudigheid louter een zaak van toekennen van meerdere betekenissen, net omdat betekenisgeving steeds samenhangt met het ‘uitvoeren’ van de werkelijkheid.

Het conceptuele kader van meervoudige ontologie geeft uitdrukking aan een reeds langer sluimerende stroming binnen *Science en Technology Studies* (Law en Singleton 2005; Woolgar en Lezaun 2013; Woolgar en Lezaun 2015). Centraal bij deze benadering staat het uitgangspunt dat er geen ‘natuurlijke orde der dingen’ bestaat. Ontologische ordening en categorisering is geen vanzelfsprekend gegeven maar steeds resultaat van een reeks handelingen, gesitueerd binnen en mogelijk gemaakt door een uitgebreid netwerk van heterogene elementen.

Binnen de antropologie leidde het pleidooi voor hernieuwde aandacht voor ontologie tot een reeks discussies (zie oa. Gad e.a. 2015). Zoals het een ANT-theoreticus betaamt, relateert Mol de waarde van haar eigen concept. Ze zegt niet te willen pleiten voor een *turn to ontology*. Het concept diende een specifiek doel, zoals steeds bij ANT gesitueerd binnen een gelokaliseerde casus en een specifiek project. In dat kader hielp het begrip om enkele aandachtspunten op de agenda te plaatsen, maar zoals alle termen kent het zijn limieten.¹⁷ Net als bij ANT dreigt de naamgeving een reeks problemen met zich mee te brengen en net een reïficerend effect op onderzoek te hebben. De notie mag er niet op gericht zijn debat te sluiten en het kan al helemaal niet de bedoeling zijn een nieuwe school of beweging te starten (Woolgar en Lezaun 2015). De focus moet liggen bij praktijken, de effecten die ze sorteren en wat dit betekent voor noties als ‘de werkelijkheid’ (Sismondo 2015).

Wat kunnen ANT en meervoudige ontologie leren in de aanloop naar de analyse van schuldinvoering? In de eerste plaats scherpt het de gevoeligheid voor het vernetwkte en constitutieve karakter van een ‘object’ als schuld. De *sensitizing concepts* van ANT zijn erop gericht om de verborgen en heterogene elementen die schuldinvoering mogelijk maken in beeld te brengen. Dit kan rijkere empirische beschrijvingen opleveren, maar kan eveneens leiden tot een gebrek aan overzicht of kritische kracht.

¹⁶ Een belangrijke correlatieve vraag is hoe de medische praktijk deze meervoudigheid wegwerkt zonder in fragmentatie te vervallen. Ook bij de beantwoording van dergelijke vraag resoneert Mols analyse sterk met ANT, maar een bespreking daarvan valt buiten het bestek van dit hoofdstuk.

¹⁷ Deze kanttekening plaatst Mol aan het eind van een *reading list* op de somatosphere.net, een weblog over medicinale antropologie. Het oorspronkelijke bericht dateert van 19 maart 2014 en is beschikbaar op www.somatosphere.net/2014/a-readers-guide-to-the-ontological-turn-part-4.html, laatst geraadpleegd op 16 april 2019.

Bovenop de verbrede empirische gevoeligheid van ANT, laten de praxiografie en meervoudige ontologie van Mol zien dat eenzelfde object tegelijk in verschillende ‘versies’ kan bestaan. Het uitgangspunt van Mol dat de werkelijkheid niet ‘vooraf gegeven’ is maar net mee wordt geschapen door betrokken actoren, levert ook een interessant vertrekpunt om een complex object als schuld te vatten. In de context van schuldinvoering suggereert de meervoudigheid van Mol dat de waaier aan scheppende praktijken van debiteuren-beheerders, incassokantoren, gerechtsdeurwaarders, advocaten en schuldbemiddelaars betrekking hebben – of kunnen hebben – op ‘verschillende versies’ van eenzelfde schuld. Mols meervoudige ontologie suggereert dat het hier niet louter verschillen in representatie betreft, maar dat de verschillende praktijken ook variaties van hetzelfde object ‘uitvoeren’.

De kwijtschelding in *Last Week Tonight* (zie 1.1 De waarden van schuld op p. 1) vormt een treffend voorbeeld van dergelijke meervoudigheid. Benaderd vanuit een juridische dan wel een economische opvatting en praktijk krijgt eenzelfde schuldvordering niet enkel een verschillende betekenis, de schuld is ook iets anders in beide sferen. En toch gaat het om dezelfde schuld. Het is dergelijke spanning en meervoudigheid die we in de komende hoofdstukken verder zullen verkennen.

Funciesystemen en logica’s

De nadruk op praktijken stelt Annemarie Mol in staat om vanuit ANT meervoudigheid te belichten. Om de aandacht voor verschil verder aan te scherpen, stelt dit hoofdstuk nog een totaal ander theoretisch kader voor. In tegenstelling tot de ‘theorie’ van ANT gaat het hier om *grand theory* in de Europese traditie. De systeemtheorie van Niklas Luhmann had niets minder tot doel dan het vatten van de complexiteit van de moderne maatschappij, zij het met een paradoxale bescheidenheid door voortdurend op de grenzen van haar eigen opvattingen te wijzen (King en Schutz 1994). Net als Mols meervoudige ontologie vestigt Luhmanns systeemtheorie de aandacht op verschil. Ten opzichte van met Mol en ANT houdt Luhmann er een zeer verschillend begrippenapparaat op na, maar hij biedt eveneens inzicht het ‘meervoudige’ karakter van de sociale werkelijkheid. In tegenstelling tot Mol onderbouwt Luhmann die stelling niet door te kijken naar praktijken maar door te ontleden hoe funciesystemen zich tot hun omgeving verhouden.¹⁸ Dat de moderne maatschappij wordt gekenmerkt door de differentiatie van verschillende funciesystemen zorgt ervoor dat elementen zich gelijktijdig in verschillende contexten bevinden. Dit structureel kenmerk van functionele differentiatie maakt de sociale werkelijkheid per definitie meervoudig. Een huwelijk, bijvoorbeeld, komt voor in de intieme sfeer, maar kent daarnaast ook een eigen

¹⁸ Hier is het, met name voor de niet ingewijde lezer, van belang te benadrukken dat Luhmanns systeembegrip niet verwijst naar organisatorische inrichtingen met rollen, posities en structuren. De funciesystemen waar Luhmann het over heeft zijn veeleer sferen waarbinnen een eigen *episteme* geldt (cf. infra). Luhmann heeft het steeds over functioneel gedifferentieerde systemen, onderscheiden door hun maatschappelijke functie en interne werking (Andersen en Pors 2016).

juridisch en een economisch bestaan. Binnen die systemen krijgt hetzelfde huwelijk een fundamenteel andere invulling. De werkelijkheid wordt voor Luhmann daarom gekenmerkt door een niet te reduceren ‘polycontextualiteit’.

Het is niet de bedoeling om na de roesverwekkende confrontatie met de eindeloze netwerken van ANT de tanden stuk te bijten op systeemtheorie – want bij een theorie van deze schaal is dat een reëel gevaar. Onderstaande introductie is er daarentegen op gericht om een specifiek inzicht uit te lichten, namelijk aandacht voor verschillen tussen logica’s die actief zijn in sociale functiesystemen, en dat vervolgens mee te nemen in de latere verkenning van de werelden rond schuldinvoering. Het gebruik van Luhmanniaanse inzichten is hier niet enkel selectief maar ook hoogst pragmatisch (cf. Přibáň 2010). Wat volgt is een kieskeurige bespreking van enkele systeemtheoretische inzichten. Radicaal verschil tussen functiesystemen vormt slechts één van de kernpunten van systeemtheorie maar is het inzicht dat we hier zullen uitspitten. Enigszins in strijd met de academisch-sociologische geplogenheden maak ik daarbij voornamelijk gebruik van secundaire literatuur, onder andere van het introducerende werk van Rudi Laermans (1996, 1997 & 1999).

Net als bij ANT is de introductie van Luhmanns sociale systeemtheorie geen sinecure. Een uitdaging specifiek aan Luhmanns systeemdenken is de onmogelijkheid om er selectief mee om te springen (Blühdorn 2000). Bij Luhmann hangen alle begrippen aan elkaar vast: wie aan één touwtje trekt, krijgt een volledig conceptueel web over zich heen. Om die reden gelijken introducties tot systeemtheorie vaak op de toelichting van een circulair refererend vocabularium. Bovendien herhaalt Luhmann regelmatig dat niet enkel de wereld anders voorgesteld kan worden, maar dat ook iedere voorstelling van systeemtheorie zelf contingent is: haar theoretische bouwstenen kunnen ook in een andere volgorde worden gepresenteerd (Laermans 1996). Systeemtheorie vertrekt van het uitgangspunt dat iedere beschrijving noodzakelijk selectief is, wat een overkoepelende werkelijkheidsbeschrijving van de moderne maatschappij onmogelijk maakt (Laermans 1999, p. 258). Als sociologische ‘supertheorie’ doet sociale systeemtheorie dan ook geen exclusieve waarheidsaanspraken (Laermans 1999, p. 50).

Luhmanns systeemtheorie heeft uitgebreid aandacht voor het gedifferentieerde karakter van de moderne maatschappij. Die aandacht voor verschillende functiesystemen, zo hoop ik later te illustreren, zal van pas komen om ook de praktijk van schuldinvoering te begrijpen. De uitgebreide en eerder schoolse voorstelling van Luhmanns denken in volgende paragrafen is nodig om diens visie op maatschappelijke differentiatie inzichtelijk te maken. Dit vloeit voort uit de aard van de hierboven vermelde theorie: de verschillende bouwstenen hangen met elkaar samen. Het is van belang hier al vast op te merken dat Luhmanns systeemtheorie niet compatibel is met de sociologische opvattingen van Becker of van ANT. Het is dan ook niet de bedoeling deze theoretische tradities tot een geheel te synthetiseren. Op deze incompatibiliteit en op de mee te nemen inzichten komen we later

in dit hoofdstuk terug.

Communicaties en selectiviteit

Centraal in Luhmanns sociale systeemtheorie staat de vaststelling dat de moderne samenleving wordt gekenmerkt door een hoge mate van functionele differentiatie. Wat we ‘de maatschappij’ noemen bestaat uit verschillende deelsystemen die zich van elkaar onderscheiden door de sociale functie die ze uitoefenen.¹⁹ Een exhaustieve opsomming is onmogelijk, maar voorbeelden zijn het politieke, juridische, economische of massa media systeem. Die functiesystemen opereren autonoom en volgens een eigen symbolisch medium en binaire codes (Andersen en Pors 2016, p. 34 e.v.). Dat wil, om misverstanden te vermijden, niet zeggen dat ze hermetisch van de buitenwereld zijn afgesloten. Integendeel, één van de kernpunten van systeemtheorie is net dat de autonomie én afhankelijkheid waarmee systemen opereren elkaar veronderstellen. Hoe Luhmann tot deze stellingen komt, verkennen we in onderstaande paragrafen.

Luhmann vertrekt van een breed gedeelde intuïtie: alle maatschappelijk verkeer bestaat uit communicaties (Laermans 1999, p. 54). Voortdurend wisselen we zaken uit, van zinnen en gebaren tot geld en zelfbeelden. Samenleven impliceert en bestaat uit dergelijke uitwisselingen, en dus uit communicaties. Dat maakt niet mensen maar communicaties tot de belangrijkste eenheden voor sociologisch onderzoek, stelt Luhmann. Net zoals het in netwerkanalyse om de verbindingen draait in plaats van om de knooppunten zelf, zo is het Luhmann om communicaties te doen.²⁰ Op basis van zijn eigen communicatietheorie bouwt Luhmann een uitgebreid web van onderling verbonden, hoogst unieke en weinig toegankelijke conceptuele bouwstenen. Luhmann schept inderdaad, zo benadrukt hij ook zelf, een eigen subsysteem dat, zoals ieder functiesysteem, een unieke voorstelling van haar omgeving creëert.

Communicaties volgen elkaar steeds op in tijd: de ene volgt op de andere. Die temporalisering is bijvoorbeeld herkenbaar in de opeenvolging van zinnen uitgewisseld tussen gesprekspartners.²¹ Iedere communicatie biedt echter een overvloed aan mogelijke aanknopingspunten. Dat zich daardoor onophoudelijk tal van mogelijke relaties aandienen, benoemt Luhmann als complexiteit. Deze complexiteit vormt een belangrijke conceptuele

¹⁹ De notie ‘sociale systemen’ verwijst naar de vele manieren waarop de samenleving is geordend. Ook gezinnen, bedrijven en staten vormen sociale systemen. In het verleden waren sociale standen een belangrijk ordenend sociaal systeem. De moderne samenleving, zo betoogt Luhmann, is voornamelijk horizontaal gedifferentieerd, volgens functiesystemen. Het is daarop dat we ons hier focussen. De andere sociale systemen laten we grotendeels terzijde.

²⁰ Een andere reden om individuen buiten beschouwing te laten, is het functioneel gedifferentieerde karakter van de maatschappij, waardoor mensen in verschillende systemen tegelijk leven en handelen (King en Schutz 1994, p. 264, cf. infra). De ware aard van de moderne samenleving kunnen we daarom beter leren kennen door gedifferentieerde functiesystemen te bestuderen eerder dan individuele leden.

²¹ Het is ook deze temporalisering die systemen een inherent dynamisch karakter geeft (Laermans 1999, p. 57).

bouwsteen binnen systeemtheorie.

Luhmann focust vervolgens op de verschillende manieren waarop systemen die complexiteit proberen te reduceren. Een eerste complexiteitsreductie vloeit voort uit thematische selectie waardoor tijdelijke ‘communicatiesamenhang’ wordt gerealiseerd (Laermans 1999, p. 58). Bovendien is communicatie zelf voor Luhmann steeds selectief – of, preciezer, resultaat van een drievoudige selectie: selectie van de meegedeelde informatie, selectie van de vorm van mededeling, en selectie van het begrip van die informatie (Laermans 1996).²² Deze inherente selectiviteit van communicatie zorgt voor verdere reductie van complexiteit.

Observaties en interne reconstructie

Functiesystemen vergroten die selectiviteit en doen ieder aan hoogst unieke complexiteitsreductie: volgens Luhmann hanteert elk systeem een eigen symbolisch medium om uitdrukking te geven aan unieke codes. Een code is een binair onderscheid dat aangeeft of een communicatie voor dat systeem relevant is. Binnen recht bijvoorbeeld heeft iets pas betekenis in de mate waarin het refereert aan recht of onrecht (cf. voorbeeld infra). Abstracte codes veronderstellen een bijbehorend en eveneens systeemspecifiek programma: een set van criteria en regels om gebeurtenissen een codewaarde toe te wijzen. Door te observeren aan de hand van een unieke code en bijbehorend programma is het functiesysteem in staat omgevende complexiteit te reduceren tot een selectie van informatie die relevant is voor het eigen functioneren.

Hier is een korte toelichting van de systeemtheoretische invulling van ‘observatie’ noodzakelijk. Waar ‘waarnemen’ is voorbehouden voor een menselijke activiteit, is ‘observatie’ een algemene term om te verwijzen naar het “indicatief opereren met onderscheiden” (Laermans 1999, p. 79). Ook machines en systemen kunnen daarom observeren. Aan de hand van inherent selectieve observaties zijn functiesystemen in staat om net die communicaties uit te lichten die relevant zijn voor hun eigen functioneren. In zijn ‘autopoietische wending’ gaat Luhmann nog verder. Sociale functiesystemen hanteren niet enkel deze codes in hun observaties, ze observeren ook hun eigen toepassing van de code. Zo bouwen functiesystemen de elementen waaruit ze bestaan op recursieve wijze op: de resultaten van vorige operaties vormen de basis voor verdere operaties (Laermans 1996, p. 132). Bij de bespreking van de interne werking van het recht in hoofdstuk 8 zal deze zelfconstitutie aan bod komen.

Een voorbeeld kan bovenstaande stortvloed aan concepten helpen verhelderen. Recht moet communicaties weten te ‘herkennen’ om een onderscheid te kunnen maken tussen wat wel en niet tot het recht behoort. Binnen het rechtssysteem heeft iets slechts betekenis

²² Hierdoor vereist elke communicatie ook vermogen tot selectie. Wat geen vermogen heeft tot het “selectief meedelen van geselecteerde informatie” kan niet communiceren (Laermans 1999, p. 60).

in de mate waarin het refereert aan 'recht' of 'onrecht', waardoor deze binaire opdeling de betekenisstroom van communicaties kanaliseert of ordent (Verschraegen 2000, p. 159). Het onderscheid tussen recht en onrecht (soms ook benoemd als legaal en illegaal) verloopt binnen recht via het medium van bestaande wetgeving en rechtspraak (Andersen en Pors 2016, p. 37). Die wetgeving en rechtspraak is steeds gebaseerd op eerdere juridische wetten en beslissingen. Een juridische communicatie kan bijvoorbeeld de vorm aannemen van 'situatie X is illegaal omwille van A' (Nobles en Schiff 2012, p. 273), waarbij A teruggaat op andere juridische communicaties. Deze eindeloze waterval geeft ook aan dat hoewel de binaire codes eenvoudig lijken, de operaties op basis van deze codes en hun bijbehorende programma's geenszins simpel zijn. Om te bepalen wat wel of niet legaal is, heeft het rechtssysteem heel wat intern werk te verrichten om, bijvoorbeeld via meerdere rechtbanken, tot een besluit te komen. Deze voortdurende stroom van operaties en communicaties onderlijnt het dynamische karakter van systemen.

Het economisch systeem hanteert geld als medium en maakt een onderscheid tussen wel of geen betaling. Wanneer het binnen de economie gaat om de illegaliteit van X, is de bepalende code niet 'recht' of 'onrecht'. Dezelfde communicatie wordt hier volgens een andere code geobserveerd: de illegaliteit van X brengt een te betalen boete met zich mee, waardoor dit juridisch gegeven een economische lading krijgt. De juridische communicatie wordt met andere woorden gecodeerd volgens een economisch onderscheid, namelijk dat van betaling versus niet-betaling. Dit fundamentele verschil tussen recht en economie kwam impliciet reeds aan bod bij de bespreking van de *give-away* van *Last Week Tonight* (zie p. 1).

In de kern bestaan Luhmanniaanse functiesystemen dus uit binaire codes en een bijbehorende programmering aan de hand waarvan ze selectief observeren en opereren. Via die selectiviteit trekt ieder systeem een unieke grens tussen binnen en buiten. Deze distinctie is zowel binair als relatief: voor een specifiek functiesysteem behoren alle andere systemen steeds tot de omgeving. De omgeving biedt communicaties die door het systeem worden geselecteerd en geobserveerd. Het voorbeeld hierboven liet bijvoorbeeld zien hoe rechterlijke beslissingen en wettelijke bepalingen niet tot het economische systeem behoren. Dat wil evenwel niet zeggen dat ze er binnen de economie niet toe zouden doen: deze communicaties worden door de economie geobserveerd en krijgen, als ware het een hertaling, een nieuwe betekenis binnen dit functiesysteem.

Aan de hand van deze observaties en selecties op basis van binaire codes scheppen functiesystemen hun unieke, interne reconstructie van de omgeving.²³ Dat maakt van

²³ Functiesystemen zijn op hun beurt uitgedifferentieerd in subsystemen die weer eigen codes hanteren, om zo bijkomende complexiteitsreductie te realiseren. Hierdoor is het aantal systemen geenszins vooraf gegeven maar afhankelijk van de operationele codes.

systemen ‘epistemische subjecten’ (Teubner 1989) die de externe realiteit op geheel eigen en selectieve wijze intern reconstrueren. Systeemtheorie is dan ook inherent constructivistisch van aard. In tegenstelling tot het ‘klassieke’ constructivisme – voor zover daar sprake van kan zijn – ontspruit de constructie niet aan handelingen van individuen, maar zijn ze resultaat van de wijze waarop functiesystemen selectief observeren. In *Law as a Social System* benadrukt Luhmann (2004 [1993], p. 59) dat dit resulteert in een “fairly general constructivist epistemology”.

Deze basis impliceert ook dat functiesystemen steeds gescheiden blijven. Ieder systeem reconstrueert ‘vreemde’ elementen intern in eigen termen, volgens eigen codes en programma’s. Door de unieke reconstructies van hun omgeving worden elementen van andere systemen steeds geherinterpreteerd in systeemeigen termen. Om die reden stellen systeemtheoretici dat er geen metabetekeningen bestaan en dat er geen rechtstreekse communicatie tussen functiesystemen mogelijk is (Nobles en Schiff 2012). Betekeningen die het ene functiesysteem intern genereert, zijn nooit rechtstreeks door een ander systeem over te nemen. Dit inherent verschil betekent eveneens dat systemen geen hiërarchische rangschikking toelaten. Gebrek aan overkoepelende code impliceert dat er geen sprake is van een centrum (Andersen en Pors 2016, p. 40).

De misverstanden die daardoor tussen functiesystemen bestaan kunnen productief zijn (Teubner 2000). In het voorgaande voorbeeld wordt de juridische beoordeling van een situatie als illegaal en de bijbehorende boete binnen economie ‘misbegrepen’ als potentiële kostenpost. Dat misbegrip is productief aangezien het er voor zorgt – of kan zorgen – dat gebondenheid aan de wettelijke regels ook voordelig is in economische termen. Deze productiviteit impliceert onophoudelijke sociale verandering: ieder functiesysteem moet voortdurend reageren op oordelen van andere systemen, wat resulteert in voortdurende ‘veranderingsdruk’.

De paradox van autonomie en afhankelijkheid

Zoals vaak bij Luhmanns denken zijn processen niet eenvoudigweg op te delen in oorzaak en gevolg maar veeleer te beschouwen als voortdurende wisselwerking. De differentiatie van functiesystemen, subsystemen en observatieschema’s biedt een antwoord op de hoge mate van complexiteit van de moderne maatschappij. Tegelijk draagt deze differentiatie bij aan verdere complexiteitstoename.

Net zo is openheid naar de omgeving slechts mogelijk door gelijktijdige selectieve afgrenzing ten aanzien van die omgeving. Er is pas sprake van een ‘binnen’ indien er ook een ‘buiten’ bestaat. Een gerelateerde paradox is de schijnbare tegenstelling tussen autonomie en afhankelijkheid van functiesystemen, terwijl beide tegenpolen elkaar net veronderstellen. Selectiviteit en specialisatie vergen autonomie, terwijl die onafhankelijkheid op haar beurt vereist dat wat buiten het eigen domein valt door andere systemen wordt opgepikt. Bij

gebrek daaraan zou autonomie onmogelijk zijn. Deze wisselwerking tussen differentiatie en autonomie, op zich een oersociologisch thema, bevindt zich hierdoor in het hart van de sociale systeemtheorie.

De functionele differentiatie van functiesystemen impliceert dat ze een specifieke prestatie leveren ten aanzien van elkaar. Het juridische systeem zorgt bijvoorbeeld voor de stabilisatie van verwachtingen (cf. hoofdstuk 8), waar andere systemen vervolgens gebruik van maken. Dergelijke verbindingen tussen functiesystemen noemt Luhmann ‘structurele koppelingen’ (Nobles en Schiff 2012, p. 281 e.v.). Bij een structurele koppeling veronderstelt en berust een systeem op bepaalde prestaties uit de omgeving, waardoor beïnvloeding van die omgeving op het systeem wordt gestructureerd. Die koppeling zelf is, zoals steeds, selectief. Wanneer het politieke systeem via het parlement bijvoorbeeld wetgevend werk verricht, zal het rechtssysteem een groot deel van de bijbehorende activiteit negeren (nl. voorafgaand lobbywerk, toespraken, geweigerde amendementen, etc.). Slechts de wetten zelf worden door het rechtssysteem in aanmerking genomen (voorbeeld naar Nobles en Schiff 2012, pp. 281-82). Die selectiviteit draagt bij tot de betrouwbaarheid van het recht.

Meervoudigheid en verschil

De maatschappij als geheel omvat voor Luhmann alle communicaties. Die zijn echter niet mooi ingedeeld volgens diverse functiesystemen. Gesprekken vallen bijvoorbeeld niet uitsluitend binnen één functiesysteem. In eenzelfde uitwisseling kunnen gesprekspartners naar verschillende codes tegelijk refereren. Het is dan ook niet steeds mogelijk om een gesprek zomaar aan een specifiek systeem toe te wijzen – laat staan dat over die toewijzing consensus zou bestaan. Zoals we hierboven zagen, kan eenzelfde communicatie in verschillende systemen andere betekenissen krijgen. Een bepaald plan kan bijvoorbeeld gericht zijn op het realiseren van snelle economische winst, terwijl het recht bijbehorende intenties observeert als ‘handel met voorkennis’ en er andere gevolgen aan koppelt. Waar het om draait is dat functiesystemen zelf bepaalde elementen categoriseren aan de hand van hun unieke code, om daar vervolgens andere communicaties op te baseren (Nobles en Schiff 2012, p. 274). Net zo zijn communicaties van instellingen en organisaties complex van aard. Niet alle communicaties van de rechtbank bijvoorbeeld zijn zuiver juridisch. Wanneer het pakweg om een persbericht gaat, is de communicatie geen onderdeel van het rechtssysteem maar van het mediasysteem (Nobles en Schiff 2012, p. 278).²⁴

Een bijkomende Luhmanniaanse conceptualisering die we in het voorgaande gemakshalve negeerden, is het onderscheid tussen functiesysteem, interactie en organisatie. Interacties op zich zijn doorgaans slechts efemeer. Het zijn functiesystemen die een duurzaam

²⁴ Of preciezer: de communicatie kan onderdeel gaan uitmaken van het mediasysteem, indien het betreffende systeem de communicatie als dusdanig herkent. Daartoe is geen garantie.

karakter kennen en de maatschappelijke differentiatie belichamen (Laermans 1999, p. 253). Organisaties bevinden zich in verschillende systemen tegelijk. Een universiteit bijvoorbeeld is actief binnen het pedagogische systeem, maar is evenzeer betrokken in het wetenschappelijke en het economische systeem. De verschillende media, codes en functies van deze systemen resulteren in spanningen in de werking van de organisatie.

Functionele uitdifferentiatie van systemen in de moderne maatschappij berust op differentiatie van regels voor inclusie en exclusie van individuen (Vanderstraeten 2015). Binnen functiesystemen nemen niet enkel experts een rol op, er is ook een publiek dat een bepaalde dienst ontvangt (Schirmer en Michailakis 2015, p. 54, Borch 2011). Differentiatie gaat zo gepaard met de inclusie van een groot lekenpubliek in vele subsystemen tegelijk. Dergelijke deelname kent weinig voorwaarden: (bijna) iedereen neemt als consument deel aan economie, als patiënt aan zorg, of als kiezer aan politiek. Hierdoor is de moderne maatschappij gekenmerkt door een hoge mate van inclusie in verscheidene subsystemen tegelijk, soms als expert, soms als publiek. Een arts is bijvoorbeeld specialist in het zorgsysteem, maar neemt tegelijk als consument deel aan de economie. Het gebruik van krediet vormt daarbij onderdeel van deelname aan het economische systeem (zie 'De opkomst van krediet' op p. 25).

In een gedifferentieerde maatschappij is gelijke en vrije publieksdeelname aan verscheidene functiesystemen een noodzaak. Binnen systeemtheorie is dit de normatieve idee van *Vollinklusion* (zie o.a. Stichweh 2007). Iedereen die aan systeemspecifieke voorwaarden voldoet, kan als publiek deelnemen aan politiek, economie, onderwijs, etc. (Schirmer en Michailakis 2015, p. 54).²⁵ Meer nog, inclusie is een voorwaarde om in de moderne maatschappij te kunnen overleven. Individuen moeten over voldoende geld beschikken om in hun levensonderhoud te voorzien via inclusie in het economische systeem, adequaat opgevoed zijn via onderwijs, op de hoogte van wat er in de wereld gebeurt via massamedia, enzovoort. Tegelijk bestaan er onderlinge afhankelijkheden. Wanneer het politieke systeem niet in subsidies voorziet vormt geld bijvoorbeeld een belangrijke voorwaarde voor deelname aan onderwijs, waardoor studieleningen aan belang toenemen. Die afhankelijkheden zorgen er ook voor dat exclusie een cumulatief effect heeft (Schirmer en Michailakis 2015, p. 58, Borch 2011). Wie beperkt onderwijs heeft genoten heeft een hoger risico op werkloosheid, daardoor een gebrek aan inkomen, slechtere huisvesting, enzovoort. Dit onderlijnt dat de moderne samenleving is gekenmerkt door een hoge mate van 'negatieve integratie' (Braeckman 2006, p. 77). In een functionele gedifferentieerde maatschappij vormt brede inclusie daarom niet enkel een normatief ideaal maar ook een structurele noodzaak.

Inclusie in verscheidene subsystemen is steeds partieel: het individu wordt in een se-

²⁵ Dit wil niet zeggen dat er geen ongelijkheid zou bestaan. Naast horizontale differentiatie in functiesystemen is er nog steeds sprake van verticale sociale ongelijkheid.

lectieve hoedanigheid aangesproken wat exclusie van de 'rest' van het individu impliceert (Schirmer en Michailakis 2015, p. 55). Eenzelfde individu is kiezer, consument, onderzoeker en kunstliefhebber in subsystemen van politiek, economie, wetenschap en kunst (Braeckman 2006, p. 70). Differentiatie impliceert daardoor dat niemand volledig binnen één systeem valt maar steeds selectief wordt aangesproken. De grenzen van sociale functiesystemen lopen met andere woorden recht door het individu heen. Dit sluit aan bij een typisch moderne ervaring: wie een taak opneemt dat nooit doet met zijn 'volledige persoon' maar steeds in de uitoefening van een specifieke rol.²⁶ Kortom, individuen zijn tegelijk in- en uitgesloten: steeds in een partiële hoedanigheid en steeds in meerdere systemen tegelijk.

Voor Luhmanns systeemtheorie behoren verschil en meervoudigheid tot de kern van een moderne, functioneel gedifferentieerde maatschappij. In tegenstelling tot Mols praxiografie is dit geen gevolg van de wijze waarop handelingen de werkelijkheid praktiseren, maar is verschil inherent aan de wijze waarop functiesystemen werken. Niet enkel de maatschappij wordt door Luhmann gedecentreerd, de volledige sociale realiteit bestaat onvermijdelijk in meerdere contexten tegelijk.

Antropologe Ilana Gershon (2005) merkt op dat Luhmanns herconceptualisering van verschil systeemtheorie tot een krachtig paradigmatisch instrument maakt dat ook voor antropologen interessant kan zijn. Waar antropologie en sociologie verschil doorgaans situeren binnen individuen, cultuur of sociale verhoudingen, laat systeemtheorie zien hoe verschil ook buiten deze elementen om bestaat:

Radical difference is no longer the purview of culture, but a commonplace and pervasive by-product of how society constitutes itself (Gershon 2005, p. 105).

Systeemtheorie kan heel wat betekenen voor een antropologie van de modernen, zo gaat Gershon verder. Het biedt een kader om verschillen, botsingen en discrepanties tussen systemen te beschouwen als moderne gegevenheden. De uitdagingen voor andere sociale wetenschappers is om te bestuderen hoe individuen zich vervolgens tot deze distincties verhouden en hoe ze omgaan met fricties tussen systemen waar ze dagelijks mee in aanraking komen.

Deze analytische kracht van Luhmanns systeemdenken vloeit voort uit zijn focus op systemen en communicaties in plaats van op mensen. Dat resulteert tegelijk in een belangrijke beperking: Luhmanns systeemtheorie is weinig geschikt om te observeren vanuit het standpunt van handelende individuen. Indien sociale systemen het referentiepunt vormen, behoren mensen tot de 'omgeving' van systemen (Borch 2011, p. 43). Vandaar

²⁶ Volledigheid gebiedt hier op te merken dat Luhmann een onderscheid maakt tussen 'persoon' (verwachtingen gerelateerd aan een individu in een specifieke context) en 'rol' (een bundeling van taken en verwachtingen die door verschillende personen kunnen worden ingevuld). Zie Borch 2011, p. 47.

ook Luhmanns nadruk op de inclusiemechanismen en semantiek die functiesystemen ontwikkelen om mensen op selectieve wijze in de systeemspecifieke communicaties in te sluiten. Rechtstreekse interactie tussen mensen bespreekt Luhmann in termen van ‘interactiesystemen’. Interactie veronderstelt zowel directe aanwezigheid van deelnemers als reflexieve perceptie (i.e. het vermogen om niet enkel de ander waar te nemen, maar om ook bij diens percepties stil te staan, zie Borch 2011, pp. 67-68). Net als bij Goffmans klassieke analyse van *face-to-face* interactie gaat het daarbij niet enkel om het uitdrukken van verbale betekenissen, maar ook om de uitwisseling van impliciete, lichamelijke en non-verbale signalen.

Deze dissertatie brengt in hoofdstukken 7, 9 en 10 alledaagse praktijken rond schuldinvordering en bijbehorende interacties in beeld, maar doet dat niet in Luhmanniaanse termen. Deze analyses zijn gebaseerd op een interactionistisch perspectief geïnspireerd op het werk van Howard Becker. Luhmanns theorie van interactiesystemen laten we dus verder achterwege. De voorstelling van Luhmann hier was gericht op een selectieve maar noodzakelijk uitgebreide bespreking van het proces van maatschappelijke differentiatie, waarbij via unieke codes en observatieschema's ook verscheidene op maatschappelijke functies gerichte betekenisssystemen ontstaan, zoals recht, economie en sociale hulpverlening. Ook dagelijkse interacties tussen bijvoorbeeld deurwaarder en schuldenaar, of communicaties in organisaties zoals beslissingen over een schuldossier in de raad van bestuur van een school, zullen zich verhouden tot de codes en semantiek van deze systemen. Van Luhmann nemen we dus niet zijn visie op interactie over, noch zijn communicatiebegrip, maar wel zijn inzichten in horizontale maatschappelijke differentiatie. Dat impliceert dat we rekening moeten houden met de verschillende semantische sferen die aanwezig zijn bij concrete sociale interacties en praktijken.

Systemen tegen netwerken

Zowel systeemtheorie als ANT onttrenen de centrale positie die de mens in heel wat sociale theorieën bekleedt. Beide kaders halen de mens van zijn voetstuk door vragen te stellen over de vanzelfsprekendheid waarmee noties als ‘sociaal’ en ‘individu’ worden gehanteerd. ANT doet dit door netwerkgewijs ook niet-menselijke elementen bij *agency* te betrekken. Systeemtheorie doet dat met de stellingname dat niet mensen maar communicaties en systemen relevante objecten van studie zijn. Beide theoretische kaders vergroten zo een klassiek kenmerk van sociologie door in te gaan tegen het zelfbegrip van mensen (Elias 1971). Het decentrerende effect van sociologie wordt door zowel ANT als systeemtheorie radicaal doorgetrokken. Bij de verkenning van werelden rond schuldinvordering zullen we zowel aandacht besteden aan de heterogeniteit van betrokken elementen, als aan de ziens- en handelingswijzen van incassomedewerkers, gerechtsdeurwaarders en schuldhulpverleners. Het gaat daarbij niet om deze individuen ‘in hun totaliteit’, maar om de specifieke

rollen die ze in deze werelden opnemen.

ANT ontstond als reactie tegen de neiging van sociale wetenschappen om sociale domeinen strikt van elkaar te scheiden. De wetenschappelijke praktijk bestaat niet uit louter wetenschap, politiek niet uit louter politiek, zo betoogt Latour (1993). Integendeel, deze sociale sferen vormen net een warboel van allerlei heterogene elementen. Daartegenover staan de sociale systemen van Luhmann waartussen geen rechtstreekse communicatie mogelijk is, hoogstens productieve misverstanden en structurele koppelingen. Tegelijk maken systemen gebruik van elkaars prestaties, zij het steeds na een vertaalslag. Waar Luhmann op wijst, is dat ieder systeem een eigen selectie doorvoert om externe elementen – ook die uit andere systemen – te reconstrueren in eigen termen. Zo zijn ook voor het economisch systeem verscheidene juridische bouwstenen relevant, zoals bijvoorbeeld opvattingen over patenten en copyright. Wanneer de economie deze observeert en incorporeert, zijn de elementen echter niet langer van juridische aard, maar krijgen ze een andere betekenis. Door die nadruk komen we dicht bij een kernconcept van ANT. Ook daar impliceert het leggen van verbindingen steeds een verplaatsing of vertaling – of, in het jargon, een translatie. De verknoping van een element in een netwerk is nooit een precieze kopie, maar steeds selectief en vertekend.

Hoewel Latour zich – voor zo ver ik kon nagaan – nooit uitgebreid en expliciet tot Luhmann heeft verhouden, voorzag hij uitgebreid commentaar op sociologie die het samenleven opdeelt in domeinen of systemen. Van wetenschap tot recht, steeds vestigt Latour de aandacht op netwerken van heterogene elementen die praktijken mogelijk maken (resp. Latour en Woolgar 1986 en Latour 2010). Zelfs de werking van de Raad van State berust op een verknoping van onder andere toga's, titels, gebouwen, dossiers, administraties, stempels, publicaties en controverses. Recht is niet gemaakt 'uit recht', concludeert Latour, waardoor het niet als op zichzelf staand systeem kan doorgaan. Recht is maar recht *dankzij* verbondenheid met de bredere wereld.²⁷

If there is law in it, if it is capable of saying the law, it is surely not because it belongs to a system distinct from the rest of the social world, but because it stirs it in its entirety *in a certain mode* (Latour 2010, p. 264, nadruk in het origineel).

Latours verwerping van de systeemtheoretische benadering van recht lijkt gebaseerd op de misvatting dat systemen en hun omgeving van elkaar gescheiden zouden zijn (Latour 2010, p. 63).²⁸ Systemen en hun omgeving staan bij Luhmann echter voortdurend met

²⁷ Even belangrijk in Latours analyse is dat dit werk van verknoping ook verborgen blijft. Recht is het vaste en eengemaakte resultaat van een uitgebreide constructie, terwijl de construerende activiteit zelf onzichtbaar is (Latour 2010; Verschraegen 2010).

²⁸ Voor de goede orde: Latour heeft in de betreffende voetnoten ook andere kritiek op Luhmanns rechtsopvatting, met name op haar tautologische zelfomschrijving en de toegekende autonomie. Het is hier niet mijn betrachting

elkaar in wisselwerking, waardoor er geenszins sprake is van een hermetische afsluiting zoals Latour suggereert. Meer nog, de systeemtheoretische opvatting van recht als epistemisch subject dat de omgeving intern reconstrueert volgens juridische observaties sluit beter aan bij Latours opvattingen dan deze laatste hier erkent. Latour vestigt de aandacht op de heterogeniteit van de elementen die nodig zijn om de werkelijkheid te transformeren tot 'juridische werkelijkheid' (zie ook Verschraegen 2010). Die invalshoek vertoont opvallende gelijkenissen met de systeemtheoretische benadering die recht een uniek *episteme* toeschrijft. Waar het ene kader focust op ideële bouwstenen en communicaties, legt het andere een nadruk op heterogene elementen en praktijken. Beiden erkennen echter de specificiteit van recht, de eerste door selectiviteit van observaties en systeemspecifieke reconstructie, de laatste als specifieke *mode*.²⁹

Aangezien ieder observeren berust op het maken van distincties aan de hand van codes die elkaar uitsluiten, is ieder systeem noodzakelijk partieel. Omwille van die selectiviteit levert de door een systeem geconstrueerde reconstructie van de omgeving nooit een beeld op van het geheel. Er is met andere woorden geen overzicht mogelijk omdat er geen overkoepelende code is die de systeemspecifieke codes kan verenigen (Andersen en Pors 2016, p. 37). Net zo benadrukt Latours ANT dat er geen "view from nowhere" bestaat. Ieder beeld is het resultaat van een activiteit van zichtbaar-maken. Dat maakt het resulterende beeld niet enkel noodzakelijk selectief, het kan ook nooit volledig overeenstemmen met de werkelijkheid (de Vries 2016, p. 10). De meervoudige ontologie van Mol trekt dit verder door: complexe objecten zelf zijn geen eenduidig geheel, maar zijn omwille van de variaties in de betrokken praktijken noodzakelijk meervoudig.

Beide theorieën worden zo gekenmerkt door een paradoxale combinatie van grootheidswaan en bescheidenheid. Bescheidenheid, omdat beide benaderingen dit laatste kenmerk van selectiviteit ook toepassen op hun eigen kaders: geen van beide maakt alomvattende waarheidsaanspraken. Tegelijk delen ze megalomanie omwille van de universaliteit van hun toepassing. Ondanks hun erkenning dat er geen gezichtspunt bestaat dat de werkelijkheid als geheel kan openbaren, stellen beide benaderingen zichzelf voor als verschaffers van inzicht in alle aspecten van het menselijke samenleven – en voor wie verder wil gaan, ook daarbuiten.³⁰

deze kritiek te weerleggen, maar wel er op te wijzen dat er een grotere affiniteit bestaat dan Latour hier toegeeft.

²⁹ De notie van *modes* werkte Latour verder uit in *An Inquiry into Modes of Existence* (Latour 2013). Ook daarvan merkt Latour op dat het "geen Luhmanniaanse categorisering" betreft (Van Oorschot, Harambam e.a. 2014, p. 371), aangezien de modi net erg open zijn. Omwille van beperkingen in tijd en de singulariteit van dit omvangrijke werkstuk, valt het helaas buiten de literatuurbespreking hier.

³⁰ Voor wie ze wil doordenken bieden beide theoretische kaders implicaties van metafysische aard. Zo ziet Latour een intellectuele voorouder in Gabriel de Tarde, een tijdgenoot van Durkheim die de volledige werkelijkheid opvatte als bestaande uit 'sociale' relaties (of associaties) tussen monaden (zie Latour 2002 en Tarde 2012 [1895]). Ook Luhmann zag systemen tot ver buiten het sociale: biologische organismen en de menselijke psyche vormen voor hem eveneens systemen, zij het van een andere aard.

Het aanwenden van theorieën. Een tussenstop

De hierboven benoemde affiniteit tussen systeemtheorie en ANT kan niet verhullen dat er een onoverbrugbare incompatibiliteit bestaat tussen deze theoretische kaders. Ze zijn dan wel achtereenvolgens voorgesteld, maar de opvattingen van Becker, Latour en Luhmann sluiten niet zomaar op elkaar aan. Hun visies op sociaal-wetenschappelijk onderzoek zijn gebaseerd op fundamenteel verschillende uitgangspunten en doelstellingen. Voor Becker behoort sociologie te focussen op en te vertrekken van wat mensen samen doen (in de brede zin), rekening houdend met en inspelend op elkaar. Dat is, in verhouding tot Actor-Netwerk Theorie en systeemtheorie, een klassieke opvatting van sociologie. ANT stelt dat vernetwerkte praktijken scheppende effecten hebben en dat sociologen de verbindingen tussen heterogene elementen moeten traceren. Latour (2005) zet daarbij zelfs de notie ‘sociaal’ op losse schroeven: ‘sociaal’ mag niet worden aangehaald als verklarend element, maar is net dat wat moet worden onderzocht. Luhmann heeft oog voor menselijke interacties, maar stelt aandacht voor functiesystemen voorop, wat wil zeggen dat aandacht voor handelingen en praktijken naar de achtergrond verschuift. Daardoor is er binnen systeemtheorie weinig ruimte voor processen van betekenisgeving door actoren zelf. Het is de systeemtheoreticus zelf die functiesystemen en hun operaties ontwaart via een observatie van tweede orde. Het is een houding die radicaal verschilt van Beckers aandacht voor de betekenissen en vormen van kennis die actoren zelf belichamen.

Deze verschillen zijn niet eenvoudig te overbruggen. Het is niet de bedoeling de hier verkende theorieën tot een overkoepelend kader te synthetiseren. Die reconstructie vormt een uitdaging op zich.³¹ De finaliteit van deze dissertatie ligt, zoals vermeld in hoofdstuk 1, niet bij theorie, maar bij het inzichtelijk maken van empirie. Daartoe streeft deze scriptie een ‘Beckeriaanse’ omgang met theorie na: een ‘pragmatisch’ benutten van theorieën omwille van wat ze *laten zien*. Het uitgangspunt is dat theorieën en bijbehorende concepten de aandacht van de onderzoeker sturen en vanuit die optiek worden ingezet (Becker 1998). Deze omgang met theorie sluit aan bij Blumers pleidooi voor *sensitizing concepts* (cf. p. 41 in hoofdstuk 3).

De inzet van theorieën als heuristische instrumenten doet bijkomende vragen rijzen. Welke inzichten nemen we van deze kaders over voor onderzoek rond schuldinvoering? En welke onderzoeks aanpak kan hieraan worden gekoppeld? De laatste vraag krijgt aandacht in het volgende hoofdstuk, de eerste komt hier aan bod.

De benadering van ANT suggereert dat we connecties moeten traceren tussen elementen waaruit heterogene netwerken zijn opgebouwd. De aanvulling van Mol expliciteert dat daarbij aandacht nodig is voor de effecten die praktijken hebben. Ook in de context van de studie naar schuldinvoering kan deze aandacht van pas komen: schuld kan

³¹ De synthese van systeemtheorie en ANT is een taak van zo’n omvang dat ze onderwerp kan vormen van een afzonderlijk doctoraat, niet in het minst omdat beide kaders een radicaal nieuwe sociologie voorstellen.

niet los worden beschouwd van de handelingen die haar vormgeven. Schuld bestaat en verandert door wat we er mee *doen*. Daarbij moeten we, in navolging van ANT, aandacht besteden aan het heterogene netwerk dat schuldinvoering mogelijk maakt. De variatie aan betrokken actoren en elementen viel reeds op bij de voorstelling van schuldinvoering in vogelvlucht (zie p. 6). Bij de verdere verkenning van schuldinvoering in de praktijk zullen we aandacht besteden aan de rol van diverse ingrediënten van zowel materiële als immateriële aard. Het gevarieerde karakter van de praktijken die daarbij komen kijken zorgt ervoor dat objecten – hier: de schuld zelf – een meervoudig karakter kunnen krijgen. In kader van invoering suggereert deze benadering dat eenzelfde schuld in verschillende ‘versies’ bestaat.

Ook systeemtheorie wijst op fundamenteel verschil. Meervoudigheid is kenmerkend voor de moderne, horizontaal gedifferentieerde samenleving, niet omwille van praktijken zoals Mol beweert, maar omwille van de wijze waarop functiesystemen hun omgeving selectief observeren en reconstrueren. De Luhmanniaanse opvatting van ‘communicatie’ laten we verder achterwege, net als de bewuste veronachtzaming van menselijke betekenisgeving. Wel nemen we van systeemtheorie het inzicht over dat maatschappelijke differentiatie zorgt voor unieke zienswijzen en dat in verschillende maatschappelijke domeinen fundamenteel verschillende logica’s actief zijn. Dit inzicht is relevant voor een verdere studie van schuldinvoering. In de context van dit thema wil dat zeggen dat eenzelfde schuld op unieke wijzen wordt geobserveerd door en gereconstrueerd in verschillende functiesystemen. In recht, economie en sociaal werk verschijnt eenzelfde schuld in unieke hoedanigheden.

Zo beschouwd is er ondanks de fundamentele incompatibiliteit ook een overeenkomst tussen deze theoretische kaders: beide schuiven ‘verschil’ naar voren als fundamenteel kenmerk van de sociale werkelijkheid. Ook wanneer de incompatibiliteit een synthese verhindert, blijft dit een opvallende gelijkenis. De theoretische verkenning suggereert, kortom, dat een studie van fenomenen in de moderne samenleving kan uitgaan van en aandacht moet hebben voor dergelijk verschil, zowel in en door praktijken van betrokkenen in een heterogeen netwerk, als in de unieke observaties van gedifferentieerde maatschappelijke systemen.

Bij professionele schuldinvoering spelen verschillende beroepsactoren een rol, handelend op basis van eigen expertise en vanuit een andere achtergrond. Om die variatie mee te nemen zal ik bij de empirische studie in het volgende deel spreken over ‘werelden van schuldinvoering’. In navolging van Becker verwijst het begrip naar al wat zich afspeelt rond wat mensen samen doen. Door het begrip in het meervoud te plaatsen, blijft de connotatie behouden met de verschillende maatschappelijke domeinen waar een complex object als schuld zich in situeert. In lijn met STS (zie Clarke en Star 2008), verwijs ik met ‘werelden’ naar assemblages van zienswijzen, praktijken, kennis, conventie en materiële objecten die in een specifieke context met elkaar in verbinding staan. Door hun onderlinge

relaties vormen deze ingrediënten, net als bij een actor-netwerk, een nieuw geheel dat op haar beurt invloed heeft op haar eigen bestanddelen en op andere werelden. Dergelijke werelden zijn niet strikt van elkaar gescheiden, maar kunnen overlappen: meerdere elementen komen in verschillende werelden voor, al kunnen ze er een andere rol spelen. De vraag wat de precieze grenzen zijn tussen werelden is hier van ondergeschikt belang. Waar het op aankomt is dat ze verschillende elementen verweven tot een groter geheel. Het gebruik van ‘werelden’ is hier niet bedoeld als *definitive* maar als *sensitizing concept*: het is net als Beckers *social worlds* gericht op het in kaart brengen van al wat bij *doing things together* komt kijken, met expliciete aandacht voor de verschillende bijdragen die daarbij worden geleverd.

De hier besproken theoretische inspiraties worden ongelijkmatig aangewend in de verschillende hoofdstukken van deze dissertatie, afhankelijk van hun doelstelling. De beschrijving van de genese van een sociaal schuldbeleid in hoofdstuk 2 staat via de aandacht voor co-productie stil bij de praktijken van cijferverzameling en analyse die bijdragen tot de identificatie van een toestand als ‘sociaal probleem’. De beschrijvingen van minnelijke invordering (hoofdstuk 7) of gerechtelijke uitvoering (hoofdstuk 9) nemen aandachtspunten van ANT over door een netwerk van heterogene elementen te betrekken, van praktijken en conventies tot infrastructuur en wetgeving. Bij de verkenning van debiteurenbeheer (hoofdstuk 6) en recht (hoofdstuk 8) is de geest van differentiatie van functiesystemen met unieke observatiewijzen en systeemlogica’s sterk aanwezig.

4.2 Experten en leken

Zoals aangekaart verdringen bovenvermelde theoretische kaders individuele actoren naar de achtergrond. Interactionistische en constructivistische opvattingen benadrukken de plasticiteit van een fundamenteel sociale mens. Binnen deze kaders is de mens ondenkbaar als eenzellig individu. ANT plaatst menselijke actoren temidden van een netwerk van niet-menselijke elementen en verdeelt zelfs de anders zo uniek menselijke *agency* over deze netwerken. De praxiografie van Annemarie Mol biedt hierop een aanvulling door aandacht te besteden aan de praktijken van betrokken actoren, maar ook daar ligt de uiteindelijke focus op de meervoudigheid van wat ze scheppen en niet bij de actoren zelf. Bij systeemtheorie verdwijnen mensen naar de ‘maatschappelijke omgeving’. Ze zijn binnen de systeemtheoretische opvatting van de maatschappij eenvoudigweg van ondergeschikt belang.

Tegelijk gaat sociologie steeds over collectief mensenwerk. Bovenstaande theoretische kaders benadrukken dat handelen pas mogelijk is dankzij een aaneenschakeling van heterogene elementen. Dat handelen en die elementen moeten we situeren binnen gedifferentieerde sferen waar andere operationele logica’s gelden. Om ons voor te bereiden op

de empirische verkenningen van de dagelijkse activiteiten van actoren sluit dit hoofdstuk af met enkele bijkomende theoretische reflecties over zowel leken als beroepsactoren temidden van deze netwerken en systemen.

Professies en professionalisering

Een studie over taken en praktijken van beroepsspecialisten kan niet om de rijke sociologische literatuur heen die de afgelopen decennia verscheen over professies en professionalisering. De sociologie van professies buigt zich over de rol van en sociale dynamieken rond experts en expertise in de moderne maatschappij. De oorsprong van het begrip is historisch gesitueerd in de vroege moderniteit, met name bij de overgang van een standensamenleving naar een functioneel gedifferentieerde maatschappij (Stichweh 1997). In een context van rationalisering, sociale differentiatie en de bijbehorende verhoging van maatschappelijke complexiteit nam het belang van gesystematiseerde kennis toe. Die historische transformatie zorgde voor voortschrijdende specialisatie en toenemende arbeidsdeling, processen met een weerslag in wetgeving en georganiseerd, onafhankelijk en geaccrediteerd onderwijs. Om deze redenen en omwille van het voortdurend in-ontwikkeling-zijn van professies (cf. infra) heeft het begrip een procesmatige connotatie, aangeduid met ‘professionalisering’.

Deze tak van de sociologie van werk werd aanvankelijk gekenmerkt door een Angelsaksische inslag, maar sociologische aandacht voor professionalisering breidde zich uit tot andere geografische gebieden (Abbott 2001). Nog steeds heeft ‘professie’ een specifiekere betekenis dan de Nederlandse woorden ‘beroep’ en ‘expert’. Hoewel ook expertise geavanceerde en technische kennis omvat, verwijst professie naar een afgebakend, gestructureerd en gezaghebbend domein waarbinnen experts actief zijn volgens vastgelegde regels (Larson 2005). Belangrijke kenmerken van professies zijn een hoge mate van autonomie bij het uitvoeren van taken, een duidelijke afgrenzing van wie wel of niet tot de professionele groep behoort, en een set van regels die de professionele groep zelf handhaaft.

In de naoorlogse theorievorming over professies is met name de bijdrage van Talcott Parsons lange tijd toonaangevend geweest. Voor Parsons is professionalisering een proces van voortschrijdende verdeskundiging van beroepsactiviteiten. Hierdoor past deze maatschappelijke ontwikkeling binnen tendensen van toenemende verwetenschappelijking en rationalisering in de moderne maatschappij. In *The Social System* ontwikkelde Parsons (1991 [1951]) een theorie van professies en professionalisering aan de hand van een studie rond medische beroepen (White 2006). Professies zijn voor Parsons gekenmerkt door een uniek statuut. Ze waren niet onder te brengen in Parsons’ eigentijdse, dominante ideologische tweedeling tussen vrij en winstgedreven ondernemerschap enerzijds en centraal gestuurde invulling van collectieve verantwoordelijkheden anderzijds (Parsons 1964 [1949], pp. 370-71). De professies passen in geen van deze kaders maar werken

volgens uitgangspunten die erg verschillen van andere beroepen in de markteconomie of het centraal gestuurde overheidsapparaat. Professies houden er een universalistische oriëntatie op na: ze bieden hun diensten aan los van de karakteristieken van de cliënt en onthouden zich van een moreel oordeel over diens persoonlijkheid. Bovendien, zo stelde Parsons, plaatsen deze beroepen zowel het collectieve belang als dat van hun cliënt boven hun eigen belangen.

Professies zijn functioneel gespecialiseerd en baseren zich op geavanceerde, specialistische en wetenschappelijke kennis. Langdurige opleiding zorgt niet enkel voor overdracht van die kennis maar ook voor socialisatie in de ethische codes eigen aan de beroepsgroep. Vaak zijn zowel opleiding als lidmaatschap van de beroepsgroep formeel georganiseerd en geaccrediteerd, waardoor een strikte scheiding ontstaat tussen leden van de professionele groep en leken. Professies kennen bovendien een grote mate van onafhankelijkheid. Enkel leden van de beroepsgroep kunnen zich gezaghebbend uitlaten over de inhoud van hun expertise of de interne codes bijsturen (Parsons 1964 [1949]; White 2006). Verschillend van markt en staat zijn professies ingericht volgens een ‘quasi-autonoom principe van orde’ (Larson 2005).

Later sociologisch en historisch onderzoek naar professies bood kritiek op Parsons’ opvattingen. Het benadrukte praktijken van sociale sluiting, gericht op het vrijwaren van autonomie en inkomsten en het op afstand houden van concurrentie (White 2006). Principes als collegialiteit en vertrouwen, zo prominent aanwezig in Parsons’ theorie, werden aangevuld met dominantie en concurrentie (Abbott 1988). Professionalisering bleek ook een kwestie van politieke organisatie en strategische marktbeheersing. Zo werd de diplomavereiste, voor Parsons nog gericht op socialisatie en kennisoverdracht, een middel om concurrentie in te perken. Met name Andrew Abbott schoof interprofessionele competitie als fundamenteel kenmerk naar voren. Professies strijden onderling om exclusieve autoriteit binnen een specifiek kennisdomein, wat Abbott (1988) ‘jurisdictie’ noemt. Hierdoor zijn grenzen tussen professies voortdurend onderwerp van twist. Professies beconcurreren elkaar in een breder veld, waardoor een *system of professions* ontstaat.³² Abbott plaatst het begrip in enkelvoud, maar het is zinvol te benadrukken dat het om meerdere systemen gaat: domeinen die intern volgens gelijkaardige principes werken, maar tegelijk sterk van elkaar verschillen in de functie die ze uitoefenen (Larson 2005, p. 324).

Professionalisering berust zo op grenswerk. Pas via succesvolle afbakening ten opzichte van andere beroepen en van leken verwerven experts culturele autoriteit en transformeert een kennisdomein tot een professionele jurisdictie. Middels discursieve handelingen en praktijken wordt een deel van het sociale leven omgevormd tot een professioneel veld

³² Abbott benadrukt dat hij het begrip ‘systeem’ niet in de Luhmanniaanse betekenis hanteert (zie Abbott 1988, p. 343). Het begrip wijst voor hem op de aanwezigheid van interne interactie en afgrenzing ten aanzien van de buitenwereld.

(Larson 2005). Daarom omvat professionalisering niet enkel de afbakening en bescherming van een beroepsgroep, maar ook het scheppen van een domein van expertise waar gelegitimeerde specialisten hun kennis in praktijk omzetten (Fournier 2000). De creatie van dergelijk gebied veronderstelt systematisering en codificatie van kennis. Precies op dit punt onderscheiden professies zich van andere beroepen. Licenties en ethische codes zijn bij vele beroepsgroepen van belang, maar slechts dankzij systematische abstractie kan een professionele groep problemen en taken herdefiniëren tot uitdagingen die de specifieke professie toekomen. Pas via deze afbakening van een domein van abstracte kennis kan een professie zich een 'jurisdictie' toe-eigenen.

In de sociologische literatuur komt de vraag naar de toekomst van professies steeds terug. Zo komt de autonomie van bijvoorbeeld artsen, advocaten en architecten in het gedrang wanneer ze hun werk onder strikte bureaucratische controle uitoefenen. Ook door toenemende vermarkting komen de karakteristieke professionele principes in de verdrukking (Fournier 2000). Wanneer professies in een bedrijfscontext actief zijn, kan hun verantwoordelijkheid verschuiven van het verdedigen van belangen van cliënten naar die van eigenaars of aandeelhouders (White 2006). Door internationalisering en schaalvergroting van bedrijven komen professies bovendien in toenemende mate los van hun lokale maatschappelijke inbedding (Abbott 2001).

In de dagelijkse taal wordt 'professionalisering' vaak gereduceerd tot een combinatie van bijscholing en formeel toezicht. Deze ontwikkelingen staan echter haaks op de sociologische invulling van het begrip, waar autonomie, intrinsieke motivatie, collegialiteit en belangeloze toewijding aan de professie in plaats van aan een opdrachtgever cruciale kenmerken zijn. Het zijn precies deze aspecten die door formalisering, bureaucratisering en externe controle onder druk komen te staan (Roberts en Donahue 2000).

Deze ontwikkelingen doen vragen rijzen omtrent de mate waarin klassieke theorieën over professionalisering toepasbaar zijn op de huidige situatie. Nog steeds neemt het belang van specialistische kennis toe, maar de culturele autoriteit van professionals lijkt gereduceerd tot de technische component van expertise. Eenvoudigweg concluderen dat professies verdwijnen zou getuigen van gebrekkig historisch inzicht. Uit de geschiedenis van professionalisering en de werking van professies blijkt het dynamische karakter van zowel interne als externe verhoudingen. Gekenmerkt door weerbaarheid en adaptatievermogen, valt te verwachten dat professies net als voorheen hun binnen- en buitengrenzen voortdurend hertekenen in een poging domeinen van expertenkennis te blijven beheersen (Fournier 2000). Het 'systeem van professies' (Abbott 1988) ontstond in een specifieke historische periode en maatschappelijke ontwikkeling (Stichweh 1997). Het ligt in de aard van dit proces van professionalisering dat ook 'het systeem' in ontwikkeling blijft. Dat neemt niet weg dat tendensen van bureaucratisering de klassieke kenmerken van professionalisme onder druk zetten (Roberts en Donahue 2000). Het is om die reden van belang

ontwikkelingen van professionalisering en formalisering van elkaar te onderscheiden. De precieze antwoorden op de vraag waar het met de professies naartoe gaat zijn voor ons minder van belang. Wel moeten we deze bredere tendensen van zowel professionalisering als botsende ontwikkelingen van rationalisering en bureaucratisering indachtig houden bij de verdere bespreking van actoren beroepshalve betrokken bij schuldinvoering.

Beroepsrollen

Lang niet alle beroepen die berusten op expertise en interne codes zijn als professies te beschouwen. De vraag stelt zich in welke mate kredietmanagers, incassomedewerkers, gerechtsdeurwaarders of schuldhulpverleners professies vormen volgens de in de literatuur geschetste omschrijvingen. Vast staat dat deze beroepsrollen zich in een continuüm bevinden tussen expertise en specialisme enerzijds en prototypische professies anderzijds. Een precies antwoord op deze vraag valt niet binnen het bestek van deze dissertatie. Van belang is dat de hier geschetste maatschappelijke tendensen de achtergrond vormen waarbinnen we de handelingen en praktijken van deze gespecialiseerde beroepsactoren moeten begrijpen.

Op de schuldenaar na delen de bij invoering betrokken actoren een belangrijke karakteristiek: allemaal zijn het beroepsmatig ingevulde posities, gekenmerkt door een hoge mate van expertise en organisatorische ondersteuning.³³ Bij dergelijke baan hoort een afgebakende taakinhoud en een handelingskader. Zelfs bij beroepen waarvan de inhoudelijke opdracht moeilijk in recepten is te vatten, zoals kenmerkend voor vakmanschap (Sennett 2008), bestaan duidelijke grenzen over wat wel of niet van de uitvoerder kan worden verwacht, met als meest eenvoudige voorbeeld helderheid over het tijdsbestek waarin de betrokkene een beroepsrol opneemt. Dit wil niet zeggen dat de persoonlijkheid en het beroep van de beoefenaar volstrekt gescheiden zijn. Integendeel, een beroep kan aan de basis liggen van iemands identiteit. Wel vormt het een afgebakende sociale rol, waardoor de deelname van de beroepsuitoefenaars aan schuldinvoering slechts zover reikt als de rol die ze opnemen.³⁴

De bespreking van systemen in de voorgaande sectie benadrukte reeds dat actoren en organisaties gelijktijdig in meerdere sociale systemen betrokken zijn. Of, iets dichter bij

³³ Het begrip 'beroep' heeft hier de betekenis van 'betrekking': het gaat om een activiteit, al dan niet uitgevoerd in dienstverband, die de uitoefenaar van inkomen voorziet. Deze invulling van 'beroep' laat hierdoor de gebruikelijke sociologische connotaties van 'roeping' achterwege, zoals bijvoorbeeld in de lezingen van Max Weber over wetenschap en politiek als beroep (zie Weber 2012b [1919]). Dit is een belangrijk verschil, aangezien Weber reflecteert over de drijfveer of motivatie van wie zich tot deze beroepen voelt geroepen. In de hedendaagse invulling als 'baan' is die dimensie van beroep ondergeschikt en heeft de opgenomen rol geen betrekking op de volledige persoonlijkheid van de beroepsuitoefenaar, maar is het net beperkt tot een afgebakend deel daarvan.

³⁴ Dit inzicht behoort ook tot de 'sociologische verbeelding' van de schuldbemiddelaar die opmerkte dat medewerkers van incasso- en deurwaarderskantoren "dezelfde types" zijn als hen. Dit komt uitgebreider aan bod in 'De schuldbemiddelaar als *sociological citizen*' op p. 271 in hoofdstuk 10.

Luhmanns terminologie: communicaties kunnen door meerdere systemen worden opgepikt. Hoewel systemen zelf voor Luhmann uitgezuiverd zijn omwille van hun selectiviteit, vallen actoren en communicaties niet uitsluitend in één systeem onder te brengen. Dat geldt eveneens voor de beroepsactoren actief rond schuldinvoering. Bekeken op niveau van actoren eerder dan van systemen zijn bijvoorbeeld advocaten en gerechtsdeurwaarders niet louter actief in een juridische context. Deze beroepen vormen ook economische entiteiten met verplichtingen ten aanzien van onder andere werknemers, leveranciers en opdrachtgevers. Het is van belang in gedachten te houden dat ook beroepsrollen bundelingen zijn van verschillende taken en verantwoordelijkheden.

De schuldenaar tussen beroepen

In tegenstelling tot invorderaars ontbreekt het schuldenaren aan een relevant beroeps-kader.³⁵ Vanuit het perspectief van de schuldenaar is deze niet in een afgebakende rol met de schuld betrokken. Die directe aanwezigheid van schulden is resultaat van de schuldinvoering zelf. Zoals we in deel twee zullen zien, is invordering er net op gericht de betalingsverplichting krachtig aanwezig te maken in het dagelijks leven van de schuldenaar. Invorderaars dringen daartoe de persoonlijke levenssfeer van schuldenaren binnen, waardoor schuldinvoering een belangrijke gevoelsmatige dimensie krijgt die met name prominent aanwezig is wanneer de gevolgen van wanbetaling concreet worden. Hoofdstukken 7 en 9 besteden uitgebreid aandacht aan de rol van wat in de literatuur ‘affect’ wordt genoemd.

De verschillende werelden conceptualiseren schuld telkens op verschillende wijzen, waardoor ook de schuldenaar in verschillende hoedanigheden verschijnt. Vanuit de verschillende sferen wordt eenzelfde schuldenaar in telkens andere hoedanigheden aangesproken: als klant, debiteur, rechtshorige of te beschermen individu. Daardoor verschillen ook verplichtingen en verwachtingen aan het adres van de schuldenaar naargelang de sfeer waarin de schuld verschijnt. Zo krijgt de schuldenaar meerdere ‘subjectposities’, een thema waar we op terugkomen in hoofdstuk 13.

De wereld van de schuldenaar

De nadruk op verschillen tussen werelden en de bijbehorende differentiatie van zowel schuld als schuldenaar brengt een gevaar met zich mee. Deze klemtoon doet uitschijnen dat het om sferen gaat die op gespannen voet tegenover elkaar staan. In de eerdere literatuurbespreking werd reeds aangestipt dat werelden niet zozeer met elkaar botsen,

³⁵ Althans voor de schuldenaar waar het in deze dissertatie over gaat: gezinnen en individuen. Bij andere types schuldenaren is de situatie verschillend, bijvoorbeeld wanneer het ondernemers of organisaties betreft. Omgekeerd zijn ook schuldeisers niet steeds beroepsactoren, bijvoorbeeld wanneer het gaat om onbetaalde huur of alimentatie. In dergelijke situaties krijgen de achterstallige betalingen sneller een ‘persoonlijk’ karakter.

dan wel langs elkaar heen praten. Die toelichting benadrukte dat ook beroepsactoren in hun dagelijkse praktijk verscheidene rollen combineren. De vraag rest hoe leken-schuldenaren zich tegenover deze variatie verhouden.

Het levenswerk van Viviana Zelizer biedt hier belangrijke inzichten. Zelizer analyseert de verhouding tussen twee werelden die doorgaans lijnrecht tegenover elkaar worden geplaatst: de intieme sfeer van het gezin tegenover de rationele sfeer van economie en recht. De vigerende opvattingen dat deze sferen gescheiden en incompatibel zouden zijn, benoemt Zelizer (2005 & 2011) respectievelijk als die van *separate spheres* en *hostile worlds*. De visie van de *separate spheres* beschrijft én promoot een strikte scheiding tussen het domein van de economie enerzijds en het intieme sociale leven anderzijds. De ene is gericht op effectiviteit en opereert volgens principes als rationaliteit, efficiëntie en planning; de andere is gebaseerd op solidariteit, gevoel en impulsiviteit. Het model van de *hostile worlds* voegt hieraan toe dat deze sferen elkaar contamineren wanneer ze niet strikt gescheiden blijven. Rationele berekening destabiliseert dan solidariteit, terwijl de introductie van sentiment in de rationele calculus efficiëntie verstoort.³⁶

Deze opvattingen schieten voor Zelizer tekort. Ze ontkent niet dat er wisselwerkingen bestaan tussen deze sferen – hun verwevenheid maakt net de kern uit van haar betoog – maar dergelijke simplificaties zijn niet in staat de complexe uitwisselingen en sociale relaties in het gezinsleven te vatten. Deze “common misconceptions” (Zelizer 2011, p. 173) zijn niet enkel descriptief van aard maar hebben ook een prescriptieve lading. De misvattingen die ze propageren leiden tot problemen in het politiek discours, bij wetgevende kaders en bij overheidsbeleid (Zelizer 2005).

De kortzichtigheid van *separate spheres* en *hostile worlds* springt met name in het oog wanneer we kijken naar de dagelijkse activiteiten binnen het gezinsleven. Dan blijkt dat de sferen van economie en intieme relaties niet tegenover elkaar staan maar net sterk vervlochten zijn. Als alternatief voor de perspectieven van uitgezuiverde sferen ontwikkelt Zelizer een paradigma van *connected lives*. Dat benadrukt de voortdurende onderhandelingen die nodig zijn om relaties tussen mensen en handelingssferen vorm te geven (Zelizer 2005, p. 32 e.v.). Uitgezuiverde sferen zijn resultaat van uitgebreide arbeid eerder dan een a priori gegeven.³⁷ Scherpe verschillen tussen types sociale verhoudingen en de rechten, plichten, transacties en betekenissen die ze omvatten, zijn de uitkomst van voortdurende onderhandeling tussen en benoeming door betrokken actoren. Binnen het gezinsleven, de intieme sfeer waar Zelizer op focust, vergt het succesvol verweven

³⁶ Zelizer (zie oa. 2011) onderscheidt nog een derde verzameling perspectieven, die ze *nothing-but* doopt. Deze opvattingen beschouwen economische activiteit als niets anders dan rationeel georganiseerde markten, of als een kwestie van cultuur, of als niets meer dan een machtspeel. Ook dergelijke simplificerende voorstellingen schieten te kort om de complexe realiteit te vatten, aldus Zelizer.

³⁷ Ondanks een paradigmatische verwantschap brengt Zelizer haar benadering nooit expliciet in verband met Actor-Netwerk Theorie.

van economie en interpersoonlijke relaties voortdurend *relational work*. Met dat begrip verwijst Zelizer naar de handelingen en routines waarmee personen grenzen trekken tussen sociale rollen, types verhoudingen, morele en juridische categorieën, enzovoort (Block 2012; Zelizer 2012). Door aandacht te besteden aan betekenisgeving en discursieve activiteiten van actoren zelf, deelt Zelizer het uitgangspunt van betekenisvol handelen (cf. hoofdstuk 5). Bandelj (2012) situeert *relational work* in de Weberiaanse Verstehende traditie.

De notie van *relational work* wijst op het werk dat nodig is om economische transacties en sociale relaties op elkaar af te stemmen. Wanneer de aanwezigheid van geldelijke transacties in het gezinsleven onduidelijkheid dreigt te introduceren over het type sociale relatie tussen gezinsleden, is *relational work* vereist om die verhoudingen te differentiëren en te herbenoemen. De gift van geld als verjaardagscadeau bijvoorbeeld kan doen uitschijnen dat het om een betaling gaat, terwijl interactiedeelnemers de connotaties van een geldelijke compensatie willen vermijden. Om een pecuniaire gift een gepaste plaats te geven zonder de familiale of vriendschappelijke relatie tot economische verhouding te transformeren, worden deze transacties herwerkt en bijgestuurd bijvoorbeeld door papiergeld tot origami te vouwen of in een gepersonaliseerde kaart te verwerken.³⁸ Andere illustraties van dergelijk grenswerk nemen een discursief karakter aan. Met uitspraken als “this is friendship, not business”, “I’m not a whore, I’m your date”, of “I’m not a hired maid; I’m a mother to your kid” proberen betrokkenen mogelijke verwarring op te klaren (Zelizer 2011, p. 167). De *seperate spheres* en *hostile worlds* doctrines zijn zo nadrukkelijk aanwezig in dagelijkse interacties, maar vormen resultaat van interactief werk eerder dan vanzelfsprekende gegevenheden. Andere voorbeelden zijn gerelateerd aan persoonlijke identiteit en waardigheid. Het aanvaarden van geldelijke hulp bijvoorbeeld kan het imago van zelfredzaamheid aantasten. Ook hier verlichten herbenoemingen de situatie. Een grootouder kiest er dan bijvoorbeeld voor de schoolreis van een kleinkind te betalen, eerder dan de ouders een som geld toe te stoppen. Wanneer we later de situatie en overlevingsstrategieën van personen met problematische schulden bespreken (zie hoofdstuk 12), zullen we gelijkaardige voorbeelden tegenkomen.

Tegelijk benutten gezinsleden ‘de wereld van de economie’ om intieme banden te onderhouden (Zelizer 2005, p. 35). Zo zijn aankopen en andere uitgaven slechts zelden een louter individuele aangelegenheid, maar net voortdurend gericht op sociale verplichtingen en verhoudingen tegenover andere gezinsleden (zie oa. Miller 1998). Ook bij het

³⁸ Eerder verrichtte Zelizer onder andere historisch onderzoek naar de wijze waarop aan het begin van de 20e eeuw geld tot geschikt geschenk transformeerde en hoe dergelijke gift werd onderscheiden van een betaling (Zelizer 1994). Ook in dat vroege werk verzette Zelizer zich tegen de al te eenvoudige stelling dat geld sociale verhoudingen zou ondermijnen. Met zijn *Philosophie des Geldes* rekent ze Georg Simmel (2011 [1907]) tot aanhanger van dergelijk perspectief (Zelizer 1994, hoofdstuk 1), al lijkt dat me een al te grove verenging van Simmels boodschap, die niet los kan worden gezien van diens opvattingen over modernisering.

4.3. Descriptie, theorie, nuance en simplificatie

nemen van economische beslissingen, van aankopen in de supermarkt tot keuzes in het beroepsleven, spelen allerlei overwegingen uit de interpersoonlijke en intieme levenssfeer.

Zelizer toont overtuigend aan dat verschillende werelden op niveau van gezinnen niet *hostile* zijn maar *connected*. Tegenover het beeld van kolonisatie van de intieme levenssfeer door een extern opgelegde economische logica, vestigt ze de aandacht op het actieve grenswerk en handelingsvermogen van interactiepartners. Tegelijk stelt de vraag over de confrontatie tussen sferen zich slechts doordat er onderlinge verschillen bestaan in de eerste plaats. Ook deze worden door Zelizer rijkelijk geïllustreerd. In *The Purchase of Intimacy* (Zelizer 2005) biedt ze een uitvoerige bespreking van de behandeling van huwelijksdisputen in de rechtszaal. Daar komen kwesties aan bod die specifiek voortvloeien uit de unieke en juridische conceptualisering van de omgevende werkelijkheid. Vragen omtrent de hoogte van alimentatie of het eigenaarschap bij gemeenschappelijke aankopen krijgen in de rechtszaal een specifieke behandeling. De juridische benadering van het gezinsleven kan erg verschillen van de geleefde ervaring van betrokkenen. Wet en recht maken bijvoorbeeld een onderscheid tussen een ‘gratuitous’ en een ‘commercial sphere’, maar doen dat anders dan gezinsleden zelf. Dergelijke discrepantie onderlijnt dat het om verschillende sferen gaat.

Zelizer concludeert dat recht en gezinsleven vervlochten zijn “like vine and tree, each one operating on partly independent principles, each one responding to the other’s life” (Zelizer 2005, p. 281). Elders vat Zelizer (2005, p. 265) deze verschillen samen door te stellen: “[...] households take on different guises in courtrooms than in routine social life.” In het licht van bovenstaande theoretische kaders gaat het hier om meer dan een *guise* of uiterlijk maar om een ‘ander object’. Wat het recht als gezin omschrijft, verschilt van hoe een gezin zichzelf ziet, of van hoe hetzelfde gezin in andere sferen wordt geconceptualiseerd. Kortom, in ieder van deze werelden is het gezin net iets anders. En tegelijk is er steeds een gemeenschappelijke kern.

In deze context bestaat Zelizers bijdrage uit haar beschrijving van het werk dat actoren verrichten om deze verschillende sferen op elkaar af te stemmen. Zelizers bevindingen staan niet haaks op de benaderingen die meervoudige werelden belichten, maar bevestigen net dat wanneer verschillende systemen en logica’s samenkomen uitgebreid werk nodig is om deze op elkaar af te stemmen.

4.3 Descriptie, theorie, nuance en simplificatie

In een essay over bureaucratie rekent David Graeber (2015) *schematization* tot de kern van bureaucratische kennis. Het bureaucratische denken bestaat uit de toepassing van vereenvoudigende sjablonen op complexe en ambigue situaties. Hierdoor neemt bureaucratische

Hoofdstuk 4. Werelden, netwerken en systemen. Een verkenning van theorieën

administratie slechts een fractie waar van wat zich werkelijk afspeelt. Hetzelfde is waar voor sociale theorie, voegt een reflexieve Graeber (2015, p. 120) toe. Ieder theoretisch werk laat het grootste deel van wat zich afspeelt buiten beschouwing om andere aspecten in het oog te doen springen.³⁹ Simplificatie, en niet nuance, maakt daardoor de kern uit van het theoretische denken (zie ook Healy 2017). Of, Graeber parafraserend: theorie is niet enkel kijken door een specifieke lens, maar evenzeer het hanteren van een set oogkleppen.

Ook Luhmann rekent selectiviteit tot een essentieel kenmerk van systemen. Door de complexiteit van hun omgeving kunnen systemen niet anders dan selectief zijn (Laermans 1996). Aangezien ook systeemtheorie zelf een systeem is dat de omgeving intern reconstrueert, is het net als andere theorieën en systemen noodzakelijk selectief. De verschillen tussen theorieën komen evenzo voort uit verschillen in selectie. Voor Luhmann kunnen verschillende theorieën dan ook naast elkaar bestaan – zelfs sociale systeemtheorie als sociologische ‘supertheorie’ doet geen exclusieve waarheidsaanspraken (cf. supra & Laermans 1999, p. 50).

Deze reflectie sluit aan bij pleidooien om niet enkel theorie maar ook descriptie naar waarde te schatten. Het voortdurende vooropstellen van theoretische vernieuwing (Besbris en Khan 2017) of de vraag naar nuancering (Healy 2017) heeft net uitholling en verwatering van theorie en theoretische begrippen tot gevolg. De roep naar meer nuance in theorie leidt zo tot gebrekkige en krachteloze theorie. Daartegenover kan theoretisch geïnspireerde descriptie inzichtelijke bijdragen leveren die licht laten schijnen zowel op het voorliggende thema als op de bredere implicaties (zie Besbris en Khan 2017).

Hoewel dit hoofdstuk uitgebreid stil stond bij de theoretische inspiratie en achtergrond, heeft dit proefschrift geen zuiver theoretische finaliteit. De nadruk van wat volgt ligt op descriptie en interpretatie van die beschrijvingen, met slechts spaarzame theoretische vingerwijzingen. Hopelijk kon dit hoofdstuk overbrengen dat deze aanpak geenszins impliceert dat dit onderzoek a-theoretisch zou zijn of geen theoretische positie wil innemen. Integendeel, deel van de bijdrage van de hier geschetste benaderingen is net dat theorie en descriptie weliswaar verschillen maar niet van elkaar te scheiden vallen. Het volgende hoofdstuk, het eerste van deel 2, koppelt een methodologische aanpak aan deze theoretische schetsen.

³⁹ Graeber stelt bureaucratie en sociale theorie verder geenszins gelijk. Zowel theorie als bureaucratie doen de werkelijkheid geweld aan, maar waar dat geweld bij sociale theorie metaforisch blijft, hebben de simplificerende schema's van bureaucratie doorgaans veel directere, reëlere en gewelddadigere effecten.

Deel II

Werelden van schuldevordering

Hoofdstuk 5

Het verkennen van werelden. Een methodologische toelichting

Het traceren van invordering leidt langs een reeks plekken waar omgaan met schuld tot de dagelijkse gang van zaken behoort. Dit deel biedt een empirische verkenning van enkele van deze sites. Deze analyse is gebaseerd op een waaier aan materiaal en technieken, zoals etnografische observatie, interviews, analyse van documenten en vakliteratuur. Van bijzonder belang waren ontmoetingen ‘in het veld’. Zonder die ontmoetingen – deels zorgvuldig gepland, deels resultaat van toeval – was dit onderzoek onmogelijk. Dit hoofdstuk licht toe hoe deze heterogene confrontaties met actoren en actanten deel uitmaken van de methodologie van dit onderzoek. In tegenstelling tot de gebruikelijke methodologische secties van sociaal-wetenschappelijk onderzoek, bieden deze paragrafen geen gepolijst stappenplan dat de onderzoeksaanpak voorstelt als ware het een kookboekrecept. In lijn met ANT en gerelateerde theoretische kaders uit het voorgaande hoofdstuk, die netwerken van ingrediënten en praktijken ontvouwen, wil onderstaande toelichting niet verhullen dat onderzoekswerk, in tegenstelling tot wat handboeken graag doen uitschijnen, een soms chaotische aaneenschakeling is van technieken en activiteiten.

De aard van schuld als *messy object* (cf. Law 2004) stelt eisen aan de studie ervan. Als sociaal fenomeen dat slechts bestaat door en dankzij handelingen van een variatie aan betrokkenen, vraagt de studie ervan om een flexibele methode: een aanpak die ruimte laat voor het onverwachte, die plaats geeft aan nieuwe vragen die tijdens het onderzoeksproces opduiken, en die een wisselwerking mogelijk maakt tussen theoretische inspiratie en empirische verkenning. Een basis voor dergelijke pragmatistische aanpak vinden we in *abductive analysis* (Tavory en Timmermans 2014) en *interpretive research* (Schwartz-Shea en Yanow 2012). Van belang daarbij is het onderscheid tussen methodologie en methoden (Schwartz-Shea en Yanow 2012, p. 4). Methodologie verwijst naar de epistemologische en ontologische opvattingen die het onderzoek richting geven. Waar methodologie een

breder logica omvat, zijn methoden of onderzoekstechnieken de middelen en praktijken aan de hand waarvan onderzoek wordt uitgevoerd, onder andere bij de verzameling en de analyse van data. De opdeling tussen methodologie en methoden maakt duidelijk dat de sociaal-wetenschappelijke onderzoekspraktijk zich steeds moet verhouden tot een bredere paradigmatische achtergrond.

Dit hoofdstuk vangt aan met de toelichting van een sociologisch uitgangspunt dat in de volgende hoofdstukken centraal staat bij de verkenning van praktijken, namelijk dat van betekenisvol handelende actoren. Om dat te laten aansluiten bij de theoretische kaders uit hoofdstuk 4 is enige toelichting vereist. De daaropvolgende sectie licht de kernpunten van abductief en interpretatief onderzoek toe, waarna ook de gehanteerde onderzoekstechnieken aan bod komen. Het hoofdstuk sluit af met een overzicht van het veldwerk en de interviews verricht in het kader van deze dissertatie.

5.1 Betekenisvol handelen als sociologisch fundament

Sociologie is een multi-paradigmatische wetenschap. In tegenstelling tot de natuurwetenschappen heeft ze nooit de Kuhniaanse fase van *normal science* bereikt (zie oa. Ritzer 1975). Die variatie verleent kracht maar impliceert ook dat uitgangspunten van onderzoek intern nooit als vanzelfsprekend worden gedeeld. De afwezigheid van dergelijke basis vereist dat sociologisch onderzoek steeds methodologische en kennistheoretische uitgangspunten expliciteert. Dat gebeurde reeds deels bij de voorstelling van enkele richtinggevende theoretische kaders, maar een bijkomende toelichting is hier aan de orde. Deze sectie schetst de rol van betekenis in klassieke sociologie, om vervolgens te kijken hoe dit uitgangspunt kan worden verzoend met de theoretische inspiratie uit hoofdstuk 4.

Binnen de waaier aan bestaande paradigma's sluit dit werkstuk aan bij de interpretatieve benadering. Die neemt als uitgangspunt dat mensen cultuurwezens zijn, verwickeld in door hen zelf gesponnen webben van betekenis (cf. Geertz 1973, p. 5). Zonder aandacht voor die processen van betekenisgeving is een grondig begrip van het sociale leven onmogelijk. Dit is een klassiek sociologisch uitgangspunt. Zo moet sociologie zich volgens Max Weber richten op het *erklärend verstehen* van sociaal handelen. Dergelijk 'verklarend begrijpen' onderscheidt zich van louter oorzakelijk begrijpen door de aandacht die het besteedt aan motivaties en betekenissen, en is slechts mogelijk door handelingen in een ruimere zinsamenhang te plaatsen. Het komt er voor dergelijke interpretatieve sociologie op aan om zinmatige verbanden tussen handelingen en situaties bloot te leggen.¹ In zijn beroemde studie over de protestantse oorsprong van kapitalisme bijvoorbeeld belichtte Weber (2012a [1920]) de verwevenheid van gemotiveerd individueel handelen met sociale

¹ Om het kennisdoel van *verstehen* te bereiken ontwikkelde Weber zijn bekende ideaaltypische methode. Hoewel ook deze dissertatie verklarend begrijpen tot doel heeft, hanteer ik daartoe geen ideaaltypen.

5.1. Betekenisvol handelen als sociologisch fundament

processen van betekenisgeving: de kapitalistische omslag in protestantse samenlevingen moet worden begrepen in het licht van veranderingen in religieuze zingeving. Zo benadrukt interpretatieve sociologie in de Weberiaanse traditie dat betekenisgeving menselijk handelen motiveert, maar ook dat dit handelen pas geduid kan worden in relatie tot de bredere sociale context (Laermans en Houtman 2017, pp. 40-41). Dergelijk begrijpen is slechts mogelijk indien de handeling zelf ‘zinnig’ is. Louter reflexmatig gedrag bijvoorbeeld kan niet in haar zin worden begrepen en is slechts causaal te verklaren. Verklarend begrijpen veronderstelt zo een zinmatig verband en is zélf steeds rationeel (Weyns 2014, p. 268). Dat wil zeggen dat verklarend begrijpen de constructie van een zinsamenhang omvat, namelijk van een zinmatig verband tussen handelingen en bredere omstandigheden, om zo de beweegredenen achter een handeling te vatten. In deze opvatting is sociologie bij uitstek een cultuurwetenschap (Zijderveld 1988).

Dat actoren hun handelen baseren op motivaties en betekenisgeving wil zeggen dat deze handelingen zijn gestoeld op hun inschattingen van een situatie of toestand. In sociologische literatuur wordt dit uitgangspunt benoemd als ‘Thomas’ theorema’, verwijzend naar de nadruk die W.I. Thomas legde op de ‘definitie van de situatie’. Thomas stelt dat actoren toestanden voortdurend impliciet en expliciet definiëren middels inschattingen en beschrijvingen. Die definities vormen vervolgens de basis voor verdere inschattingen en handelingen, onder andere door er normen aan te koppelen. Thomas’ theorema luidt: wanneer mensen toestanden als reëel omschrijven, zijn die reëel in hun gevolgen.²

Meerdere definities van eenzelfde situatie kunnen haaks op elkaar staan, met botsingen en tegenstellingen tot gevolg. Thomas besteedde vooral aandacht aan de wijze waarop sociale definities afkomstig van familie en gemeenschap botsen met individuele inschattingen (Thomas 1978 [1931]). Ondanks dit individualistisch fundament van Thomas’ sociologie, was zijn denken invloedrijk voor latere symbolisch interactionisten (Zijderveld 1975). Zijn theorema vormt ook voor Howard Becker een sociologisch basisprincipe.³ Latere constructivisten benadrukten dat processen van betekenisgeving, en daarmee de creatie van definities van de situatie, fundamenteel intersubjectief zijn (zoals ontwikkeld in Berger en Luckmann 1966).

Deze dissertatie deelt het uitgangspunt dat betekenisgeving aan situaties en omstandigheden van belang is om menselijk handelen te begrijpen. In het licht van de theoretische kaders uit hoofdstuk 4 is een kleine uitbreiding aan de orde. De sociologie-opvatting van Becker plaatst betekenis centraal, maar bij ANT en systeemtheorie speelt dit slechts een indirecte rol. Volgens Luhmann scheppen functiesystemen unieke reconstructies van hun omgeving. Die zijn kenbaar via observaties van tweede orde, i.e. door te observeren hoe

² Een gebruikelijke Engelstalige parafrasering klinkt als volgt: “if people define situations as real, they will be real in their consequences” (uit Turner 2006).

³ Zie in dit verband voetnoot 3 op pagina 58.

functiesystemen observeren. Betekenis verschijnt *in* en *door* deze selectieve reconstructies – zij het geen betekenis die door individuen zelf is gegenereerd, aangezien die bij Luhmanns bespreking van functiesystemen op de achtergrond blijven. Latour en andere ANT-auteurs stellen dat samen handelen steeds via heterogene netwerken verloopt. Wat handelen heet vindt plaats *met* en *via* dingen van zowel materiële als ideële aard. Bovendien kunnen dingen, zo benadrukt Latour, net zo goed als woorden handelingsvoorschriften bevatten (zie oa. Latour 2000). Dat suggereert dat ook betekenis steeds in het licht van die heterogene netwerken moet worden beschouwd. De benadering van Mol tenslotte, is geïnteresseerd in effecten van praktijken. Processen van betekenisgeving komen daarbij onder de aandacht in termen van de effecten die ze sorteren. Hoe deze theoretische inspiraties samen kunnen gaan met een interpretatieve onderzoeksaanpak is onderwerp van de volgende sectie.

5.2 Abductie en interpretatie

Interpretatief onderzoek voorbij betekenis

Deze theoretische opvattingen omzetten in een onderzoeksaanpak vergt een bijpassend methodologisch kader. Een eerste tussenstop is de interpretatieve methodologie die Peregrine Schwartz-Shea en Dvora Yanow (2012) voorstellen. Hun interpretatief kader contrasteren ze met een positivistische onderzoeksaanpak. Waar positivisme vertrekt van een singuliere objectivistische ontologie en externe kennisproductie nastreeft, houdt interpretatief onderzoek er een intersubjectieve ontologie op na: de sociale realiteit krijgt vorm via sociale processen van betekenisgeving en bijbehorend handelen. Deze methodologie vertoont veel verwantschap met de filosofische tradities van hermeneutiek, sociale fenomenologie en constructivisme. Interpretatieve analyse streeft geen causale verbanden na, maar gaat op zoek naar verklarende beschrijvingen die een licht werpen op ‘waarom’-vragen.

De interpretatieve methodologie van Schwartz-Shea en Yanow gaat voorbij aan de rol van netwerken en systemen, maar laat voldoende ruimte voor aanvullende uitgangspunten. De theoretische inspiraties uit hoofdstuk 4 kunnen de nadruk op betekenis bij interpretatief onderzoek aanvullen. Voor ANT is ‘betekenis’ pas relevant in het licht van de bredere heterogene netwerken die handelen mogelijk maken. Het volstaat niet om aandacht te schenken aan betekenis. Om handelende actoren te begrijpen is het noodzakelijk het bredere heterogene netwerk te traceren. Bij dat onderzoekswerk komt de techniek van schaduwen van pas (cf. infra). Zoals toegelicht in hoofdstuk 4 nemen we van Luhmann slechts zijn aandacht voor horizontale differentiatie over. Die wijst op de verschillende observaties en reconstructies die verscheidene functiesystemen eropna houden. Op niveau van handelende actoren – en met die beweging begeven we ons ver van orthodoxe systeemtheorie – suggereert dit inzicht dat ook de ‘definities van de situatie’ worden gevoed door de functiesystemen waarin actoren zich bevinden. Een analyse van die gedifferenti-

eerde logica's kan zo een volledig beeld schetsen van de werelden van schuldinvoering (cf. infra).

Het interpretatieve kader van Schwartz-Shea en Yanow benadrukt het intersubjectieve karakter van de werkelijkheid. Die sociale basis zorgt er voor dat steeds verscheidene visies op en daardoor ook meerdere versies van die gedeelde werkelijkheid bestaan. Dat deelnemers aan de sociale realiteit elk een eigen relaas verkondigen, is precies wat de interpretatieve onderzoeker interesseert: het zijn die verschillen die suggereren welke plekken van belang zijn (Schwartz-Shea en Yanow 2012, p. 41). Om deze meervoudigheid van het sociale leven recht te doen, streeft interpretatief onderzoek kenniscreatie 'van binnenuit' na, dat wil zeggen door 'lokale kennis' centraal te plaatsen in het onderzoeksproces. Onderzoekers zijn specialisten in de praktijk van onderzoek terwijl participanten kennis over het veld belichamen. De verzameling van materiaal via die participanten is daardoor een essentieel ingrediënt voor geslaagd interpretatief onderzoek. Die getuigenissen en kennis 'uit het veld' zijn steeds gesitueerd, partieel en mogelijk contradictorisch. Het is de onderzoeker zelf die deze elementen verweeft tot een groter verhaal. De positie van de onderzoeker als buitenstaander (cf. infra) is daarbij van belang, omdat die *andere* zaken ziet dan actoren in het veld (Czarniawska 2014, p. 45).

Bij interpretatief onderzoek staat betekenisgeving niet enkel centraal in de opvatting over de aard van de sociale realiteit, het is ook een onderdeel van haar eigen doelstelling. Net zoals verklarend begrijpen zelf een constructie van zinsamenhang omvat, is ook het relaas dat interpretatief onderzoek brengt een vorm van *world-making*. Doordat interpretatief onderzoek zelf steeds een gesitueerde vorm van betekenis-creatie betreft, is reflexiviteit een noodzakelijk kenmerk van deze onderzoekstraditie (Schwartz-Shea en Yanow 2012).

Abductieve analyse

Kenmerkend voor de interpretatieve aanpak is het doorlopend bijsturen van het onderzoeksdesign doorheen de loop van het onderzoek. Het onderzoek kent een circulaire ontwikkeling en een voortdurende dialoog tussen *evidence* en *ideas* (Ragin en Amoroso 2011, pp. 59-62), waarbij richting en vraagstelling worden bijgestuurd afhankelijk van verloop, tussentijdse bevindingen en nieuwe vragen (Schwartz-Shea en Yanow 2012, pp. 29-31). Hierdoor lijkt het verloop van interpretatief onderzoek op de hermeneutische cirkel (of beter, een hermeneutische spiraal, cf. Bauman 1978, p. 28), kenmerkend voor leerprocessen in het algemeen. Interpretatie kent nul- noch eindpunt, maar vertrekt steeds van een bestaand begrip om dat inzicht vervolgens uit te breiden door de verkenning van een specifiek detail, om dat opnieuw in verband te brengen met een groter geheel. Daarmee wijzigt het inzicht in het bredere kader waardoor de interpretatie zelf steeds in beweging is. Voor het ontwerp van onderzoek betekent dit dat de kernvraag niet is "Wat is het onderzoeksplan?", maar "Waar start je met het verkennen van de puzzel?"

(cf. Schwartz-Shea en Yanow 2012, pp. 29-30).

Een aanpak die aansluit bij dit over-en-weer is wat pragmatist Charles S. Peirce als ‘abductief redeneren’ omschreef, daarmee verwijzend naar de wisselwerking tussen observaties en theoretische veralgemening. Iddo Tavory en Stefan Timmermans (2014) ontwikkelden Peirces opvattingen tot een methodologie voor sociale wetenschappen en bepleiten een “radical rethinking of the relation between data and theory construction” die abductie centraal plaatst (Timmermans en Tavory 2012, p. 168). Een al te strikte scheiding tussen *discovery* en *justification* hindert sociaal-wetenschappelijk onderzoek, zo betogen Tavory & Timmermans (2014). Met name bij kwalitatieve analyse is voortdurende openheid voor het onverwachte van belang, voor verrassingen die nieuwe vraagtekens plaatsen en zo verdere verkenning mogelijk maken. Precies hier biedt abductie mogelijkheden. Abductieve analyse is expliciet gericht op zowel wisselwerking tussen bestaande theorie en empirisch onderzoek (voornamelijk door case studies), als op wisselwerking tussen observatie en theorievorming in de loop van het onderzoek.⁴

Abduction is this speculative process of fitting unexpected or unusual findings into an interpretive framework [...] Practically, this strategy prepares researchers to recognize surprises in their empirical work; surprises do not simply emerge, but are dependent on deep familiarity with theories (Tavory en Timmermans 2014, p. 123 & 125).

De abductieve aanpak schrijft kwalitatieve onderzoekers vier vervlochten en langlopende activiteiten voor (Tavory en Timmermans 2014, p. 125): ze moeten observaties verzamelen, zich inlezen in theorie, systematisch met de observaties bezig zijn en een actieve rol opnemen binnen de onderzoeksgemeenschap. Van belang in het licht van deze methodologische bespreking is dat het verwerken van materiaal ‘uit het veld’ geen afgescheiden onderdeel van het onderzoeksproces vormt, maar in voortdurende wisselwerking staat met andere stappen. Dat zorgt voor verrassingen en nieuwe vragen, en bepaalt zo mee het verdere onderzoek-in-uitvoering. Om te laten zien hoe deze principes richtinggevend waren voor deze dissertatie is een korte toelichting vereist van de genese van dit onderzoek.

⁴ De bijdrage van Tavory en Timmermans vloeit voort uit hun onvrede met de inductieve aanpak van theorievorming in kwalitatief onderzoek. Een uitvoerige bespreking van hun kritiek is hier onmogelijk, maar van belang is dat de inductieve voorschriften, met *grounded theory* als sterkste vertegenwoordiger, tegenstrijdig advies verlenen voor onderzoekers die een interpretatieve aanpak nastreven. Klassieke *grounded theory* stelt de start van onderzoek voor als ‘tabula rasa’ terwijl onderzoekers tegelijk een theoretische sensitiviteit moeten ontwikkelen om zich tot bestaande literatuur te verhouden. Bovendien, en dat is hun grootste kritiek, genereert pure inductie geen nieuwe theorie. De aanpak die Timmermans en Tavory voorschrijven sluit nauwer aan bij de werkelijke praktijk van kwalitatief onderzoek. Zie Tavory en Timmermans 2014, pp. 14-15. Andere auteurs stellen dat vroege *grounded theory* dichter bij Peirce’s abductie aanleunt dan bij zuivere inductie (zie Czarniawska 2014, p. 24).

De abductieve genese van dit onderzoek

Na de keuze van schuld als onderwerp, daarbij onder andere geïnspireerd door David Graebers (2011) historisch-antropologische publicatie over het thema, ving het doctoraatswerk aan met een eerste gerichte verkenning van schulden als sociaal probleem. Het resultaat was een schets van ‘de toestand van de schuldenproblematiek’, gepubliceerd in het Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting (Storms 2014b). De lijn die ik vervolgens voor deze dissertatie uitzette, richtte zich op het gebruik van consumptiekrediet bij gezinnen en wilde, in navolging van Mills’ (2000 [1959]) *sociological imagination*, onderzoeken hoe *personal troubles* aan *public issues* waren verbonden. Vanuit economisch-sociologische hoek zou dit onderzoek nagaan welke plaats krediet en schuld innemen in de individuele levensloop en het gezinsleven, hoe schuldenaren omgaan met de temporele dimensie van bijbehorende betalingsverplichtingen, en hoe bepaalde schuldsituaties het label ‘probleematisch’ verkrijgen. Een lid van de begeleidende doctoraatscommissie adviseerde om snel ‘met de voeten in de aarde’ te gaan staan en met name de praktijk van schuldhulpverlening te bekijken. Gepaard met de keuze voor een kwalitatieve benadering om de ‘doorleefde realiteit van schuldenoverlast’ te vatten, legde ik contacten met het VCS en lokale hulpverleningsinstanties. Die zouden later leiden tot observaties en interviews met zowel schuldhulpverleners als hulpzoekenden met overmatige schuldenlast.

Op een receptie na afloop van het jaarlijkse colloquium van het OKS maakte ik in november 2014 kennis met een medewerker van een incassokantoor, een sector waarover ik op dat moment zo goed als niets wist. Ik stelde hem mijn onderzoek in slechts enkele zinnen voor, waarop de medewerker enthousiast liet weten dat ik zeker bij hen moest komen kijken. Deze uitnodiging leidde, enkele maanden en een reeks mails later, tot een eerste bezoek. Aan die kennismaking met de incassosector kwam al snel een vervolg. Via de beroepsvereniging kwam ik bij twee andere incasso-ondernemingen die bereid waren te praten over hun positie en de dagelijkse werking van hun kantoor. Dit veldwerk breidde zich later uit tot de activiteiten van gerechtsdeurwaarders. Het onderzoek kreeg zo een nieuwe wending: in plaats van kredietgebruik werd schuldinvordering de centrale focus.

Een verkenning van klassieke en *New Economic Sociology* (oa. Polanyi 2001b [1944]; Polanyi 2001a [1957]; Smelser en Swedberg 2005; Carruthers en Ariovich 2010; Beckert 2013b; Beckert 2013a; Beckert 1996) en van werk in dit domein geïnspireerd op Actor-Network Theorie met auteurs als Michel Callon (1998; 2005; 2007), Donald MacKenzie (2007), Fabian Muniesa (2007; 2014) en Koray Çalıřkan (2009; 2010), vestigde mijn aandacht intussen op de scheppende praktijken van allerhande actoren binnen ‘de economie’. Deze lectuur legde de basis voor de theoretische inspiratie van deze dissertatie. Literatuur rond *social worlds* (Clarke en Star 2008; Becker 2008 [1982]) en *situational analysis* om deze in kaart te brengen (Clarke 2003; Clarke 2005) inspireerden om de sociale wereld (of werelden) rond schuld en invordering te onderzoeken.

Door deze samenloop van ‘verkenningen van het veld’ en theoretisch geïnspireerde lectuur transformeerde de initiële onderzoeksaanpak. Het verloop van schuldinvoering liet zien hoe bij deze praktijken een rol is weggelegd voor verschillende beroepsactoren, visies, instituties en vormen van kennis en conventie. Zo kwam de focus te liggen op de wijze waarop schuldeisers hun vorderingen ‘hard maken’ en op de rol die heterogene netwerken en socio-technische *agencements* daarin spelen.

Om de bevindingen uit het veld te kunnen kaderen, met name de betrokkenheid van beroepsactoren uit verschillende achtergronden, ging ik op zoek naar theoretische literatuur met aandacht voor variatie en verscheidenheid. Vanuit ANT kwam ik bij de medische antropologie van Annemarie Mol (1985; 1999; 2002), die op geheel eigen wijze meervoudigheid onderzoekt. De betrokkenheid van zowel recht als economie bij invorderingspraktijken leidde de bijkomende theoretische verkenning ook in een andere richting. Via de opvattingen van sociaal theoreticus Niklas Luhmann over recht maakte ik – dankzij toegankelijke literatuur – kennis met systeemtheorie en ontwikkelde ik aandacht voor de unieke zienswijzen aan de basis van sociale systemen (Laermans 1996; Laermans 1997; Laermans 1999; King en Schutz 1994). Hoewel weinig compatibel met de op ANT-geïnspireerde kaders, bood deze theoretische achtergrond sensibiliteit voor het parallelle bestaan van verschillende operationele logica’s. Om de achtergronden van waaruit schuldinvoering vertrekt verder te doorgronden, breidde de analyse zich uit richting kredietmanagement en verbintenissenrecht.

Via deze wisselwerking tussen empirisch veldwerk en kennismaking met theoretische literatuur, kreeg de dissertatie haar huidige vorm. Het theoretische kader, en met name de noties van meervoudigheid en differentiatie van sociale werelden, ontwikkelde zich parallel aan de empirische verkenningen van zowel schuldinvoering als schuldhulpverlening. Deze selectieve wordingsgeschiedenis laat zien hoe de structuur van deze doctoraalscriptie resultaat is van een voortdurend over-en-weer tussen empirisch veldwerk, theoretische inspiratie en methodologische literatuur. De volgende secties lichten toe op welk onderzoekswerk de hier ondernomen analyse berust.

5.3 Objecten volgen en werelden in kaart brengen

Schaduwen en schetsen

Het overzicht van schuldinvoering in vogelvlucht (zie p. 6) toonde reeds hoe een betalingsverplichting een hele weg aflegt. Het is die weg die we in de volgende hoofdstukken zullen traceren en reconstrueren. De daarvoor toegepaste techniek wordt in onderzoekstechnische literatuur *shadowing (quasi-)objects* genoemd (Czarniawska 2014).⁵ Schaduwen

⁵ Czarniawska neemt van Latour de notie ‘quasi-object’ over, maar doet dat zeer partieel. Waar Latour (1993) het begrip introduceert om de opdeling ‘natuur’ versus ‘sociaal’ te problematiseren, laat Czarniawska die

5.3. Objecten volgen en werelden in kaart brengen

lijkt op gebruikelijke observatie, met dat verschil dat de aandacht uitgaat naar een specifiek object eerder dan een actor. In de context van schuldvordering leidt dat ‘volgen’ langs verscheidene plekken waar invordering plaatsvindt, waardoor het schaduwen van een vordering resulteert in een *multi-sited ethnography*.

Dit schaduwen van eenzelfde schuldvordering doorheen verschillende stadia van invordering botst op tal van uitdagingen van praktische aard. Zo bleek het volgen van dergelijk ‘object’ bij gebrek aan standaard-traject weinig voor de hand liggend (cf. Law en Singleton 2005). Sommige schulden liggen eerst jaren stil, terwijl andere een vliegende start nemen. Vaak zijn begin- noch eindpunt eenvoudig te bepalen, draait de invordering in cirkels, of verdwijnen dossiers (en schuldenaren) van de radar. Als alternatief voor het volgen van eenzelfde schuld, verkende ik daarom de verschillende plekken die een schuldvordering aandoet. Die tocht leidde van de boekhouding van de schuldeiser tot de rechtbank, van de telefooncentrale van een incassokantoor tot de veilingzaal van gerechtsdeurwaarders, en langs kantoren van diensten schuldhulpverlening. Veldwerk bij die verschillende sites was erop gericht om, in navolging van Mols praxiografie, de praktijken rond schuldvordering in kaart te brengen. Op die sites en in die praktijken komen heterogene elementen samen, van zowel ideële als materiële aard. De beschrijving van die praktijken berust op observaties en interviews op de verschillende sites van het invorderingstraject (cf. infra).

Het sociologische uitgangspunt van betekenisvol handelen stelt dat praktijken verbonden zijn met de interpretatie van de werkelijkheid die actoren erop na houden. Horizontale differentiatie suggereert dat die interpretaties samenhangen met de specifieke ‘werelden’ van waaruit actoren opereren. Om zicht te krijgen in de *definition(s) of the situation* en bijbehorende processen van betekenisgeving, moeten we ook de wereld-specifieke kaders en logica’s proberen te vatten. Die bieden een inkijk in de uitgangspunten en denkkaders die specialisten informeren bij hun dagelijkse praktijken. Op deze manier vormt aandacht voor de gedifferentieerde logica’s actief in verschillende systemen een aanvulling op praxiografie.

Een techniek om die variatie aan elementen tot werelden om te vormen, is *situational analysis* van Adele E. Clarke (2003; 2005). Kenmerkend voor de *postmodern turn* in de sociale wetenschappen, die aansluit bij interpretatief onderzoek en waar Clarke ook ANT toe rekent, is aandacht voor situationele kennis, voor de complexe verhouding tussen verschillende actoren, en voor de rol van niet-menselijke elementen in ‘sociale’ processen. Dergelijk kader helpt heterogene *social worlds* te conceptualiseren, met analytische aandacht voor verschil in gesitueerd handelen en perspectief (Clarke en Star 2008). Ter ondersteuning stelt Clarke (2005) enkele ‘cartografische hulpmiddelen’ voor. In *situational maps* maakt

conceptuele bagage achter door quasi-objecten voor te stellen als objecten die soms zichtbaar, soms onzichtbaar zijn (Czarniawska 2014, p. 62). Waar het in de context van deze dissertatie om gaat, in woorden van Law en Singleton (2005, p. 331), is: “This is not the kind of object you can drop on your toe, but none the less it is an object.”

de onderzoeker een opsomming van menselijke, niet-menselijke en discursieve elementen die een rol spelen bij een bepaald thema. Naarmate het onderzoek vordert kunnen die schetsen uitgroeien tot kaarten van de bredere sociale werelden, met voorstellingen van actoren op meso-niveau en hun onderlinge verhoudingen. *Positional maps*, tenslotte, geven de mogelijke posities weer die ten aanzien van het onderwerp kunnen worden ingenomen, waarbij één actor ook verschillende en zelfs tegenstrijdige posities kan innemen.

Deze kaarten, zo benadrukt Clarke, vormen analytische hulpmiddelen eerder dan afgewerkte producten. Het zijn heuristische instrumenten die doorgaans verborgen elementen en posities zichtbaar maken. Deze strategieën hielpen om tijdens het abductieve onderzoeksproces een voorstelling te maken van de wereld van schuldinvordering en vervolgens te conceptualiseren hoe die in meerdere werelden uiteenvalt.

De onwetende onderzoeker

De interpretatieve aanpak beschouwt, zoals vermeld, onderzoekers als specialisten in het voeren van onderzoek, terwijl informanten specialisten zijn in hun respectievelijke domeinen. De interpretatieve aanpak omarmt die buitenstaanderspositie van de onderzoeker. Dat verschaft de mogelijkheid om verschillende standpunten, perspectieven en betrokkenheden in kaart te brengen, een noodzakelijk onderdeel gezien de intersubjectieve ontologie aan de basis van dit methodologische raamwerk. Bovendien biedt de relatieve onwetendheid van de onderzoeker ruimte voor verrassingen. Waar de empirische sites rond schuld en invordering een vanzelfsprekend karakter hebben voor diegenen die zich er dagelijks in begeven, zijn deze plekken voor de onderzoeker nieuw en vreemd. Die 'vreemdheid' vormt een belangrijk vertrekpunt voor interpretatieve analyse en de techniek van schaduwen.

Dat vertrekpunt is niet zonder uitdagingen. Mijn gebrek aan juridische en boekhoudkundige voorkennis leidde soms tot moeilijkheden om wat zich in deze werelden afspeelt te begrijpen en te plaatsen. Die lekenpositie levert tegelijk voordelen op. Zo kon ik als buitenstaander aan juridische beroepen ronduit naïeve vragen stellen, vragen die een ingewijde nooit zonder gezichtsverlies zou kunnen opwerpen, maar die wel relevante beschrijvingen en inzicht opleveren. Of, zoals een advocaat het formuleerde toen ik na afloop van een interview mijn gebrek aan voorkennis ter sprake bracht:

ES: Dat heeft het voordeel dat ik vragen kan stellen waarvan, als een jurist die stelt, ze zeggen 'oei, die is toch niet goed opgeleid'.

A: Dat ge dus zonder gêne dom kunt zijn [lacht].

ES: Dat is een andere formulering.

Deze uitgangspositie laat met andere woorden toe dat de onderzoeker de rol van onwetende maar geïnteresseerde buitenstaander opneemt, wat een openheid oplevert die gepast is voor interpretatief onderzoek. Voor het thema van schuld heeft dit uitgangspunt van

buitenstaander een bijkomende relevantie. De afwezigheid van gespecialiseerde voorkennis is een kenmerk van velen die met het thema in aanraking komen. Ook veruit de meeste schuldenaren zelf zijn leken in de werelden van schuldinvoering.

Hier stelt zich de vraag wat een onwetende buitenstaander kan vertellen over specialistische materie als schuld en invoering wanneer deze slechts voort kan bouwen op wat het werkveld aanlevert. Het ‘nieuwe’ dat de onderzoeker bijdraagt bestaat uit het samenbrengen van bestaande standpunten, zienswijzen en praktijken die een sociale wereld vormgeven (Schwartz-Shea en Yanow 2012). Of, om het met Howard Becker (2008 [1982], p.xxiv) te zeggen:

I think it generally true that sociology does not discover what no one ever knew before, in this differing from the natural sciences. Rather, good social science produces a deeper understanding of things that many people are already pretty much aware of.

Deze stellingname sluit niet enkel aan bij de onderzoeksaanpak, maar ook bij de eerder geschetste theoretische kaders. Latour heroriënteert de opdracht voor sociologie tot het traceren van netwerken die de sociale werkelijkheid totstandbrengen, terwijl Luhmann het belang van een observatie van tweede orde onderlijnt om na te gaan hoe verschillende systemen de werkelijkheid observeren. In deze situaties is de bijdrage van de sociale wetenschapper niet volledig nieuw, maar gericht op de verdieping van begrip eerder dan op de verbreding van kennis.

5.4 Materiaal en analyse

De hoofdstukken in deel twee zijn in paren geordend. Ieder lid van die paren heeft een ander oogmerk en berust op verschillend materiaal. Het eerste poogt telkens de specifieke logica te vatten aan de basis van een wereld om te begrijpen welke de specifieke uitgangspunten zijn waarmee schuld wordt geconceptualiseerd. De reconstructie daarvan verliep hoofdzakelijk via de analyse van handboeken en vakliteratuur. De praktijken zelf zijn onderwerp van het tweede hoofdstuk van ieder paar.⁶ Daarin komen beschrijving en analyse aan bod van handelende beroepsactoren in de verschillende werelden rond schuld. Deze zijn gebaseerd op uitgebreid veldwerk. Ter illustratie van die praktijken zijn ook fragmenten van brieven opgenomen, zowel afkomstig uit mijn eigen leven en dat van mijn directe omgeving als uit schuldbeïndelingsdossiers ingekeken bij sociale diensten. Doorheen beide types analyse benutte ik ook aanvullend materiaal, zoals interviews met beroepsspecialisten in vaktijdschriften en reguliere media.

⁶ Een uitzondering op deze paarsgewijze indeling vormt hoofdstuk 10 over schuldhulp, waar beide onderdelen in één tekst zijn verwerkt.

Veldwerk en interviews

De beschrijving van praktijken berust op veldwerk en interviews. Het ‘veld’ van ‘veldwerk’ verwijst naar de metaforische ruimte waar anderen leven en werken. Deze benadering vertrekt van een interesse in de wijze waarop actoren hun wereld opbouwen en vormgeven en poogt die activiteiten vast te leggen (Czarniawska 2014, pp. 5-6). Aangezien schuldinvoering meerdere werelden beslaat, leidt het ‘schaduw van schuld als object’ langs verschillende sites (cf. supra), waardoor ook sprake is van verschillende velden – of, preciezer in de eerder gehanteerde terminologie: verschillende werelden.⁷

Deze fase in het onderzoeksproces wordt vaak als ‘dataverzameling’ omschreven, maar dergelijk begrip wekt de indruk dat in het werkveld data voorhanden zijn die onderzoekers eenvoudigweg ophalen. Dat is niet enkel een grove vereenvoudiging, het doet ook uitschijnen dat dit materiaal een bestaan kent los van de werkzaamheden van de onderzoeker. Onderzoeksdata worden echter niet eenvoudigweg ‘verzameld’, maar door onderzoekers gecreëerd (Czarniawska 2014, p. 26, zie ook Law 2004).⁸

Dit inzicht onderlijnt dat veldwerk steeds scheidend is. Inherent aan observaties, zowel participatief als vanaf de zijlijn, is de noodzakelijke selectiviteit van de blik en de aantekeningen van de onderzoeker waardoor de resulterende beelden steeds gemedieerd zijn. Ook interviews zijn een vorm van creatie. Eerder dan dat ze bestaande narratieven aan het licht brengen, ontlokken ze deze net. Interviews verschaffen dan ook geen rechtstreekse toegang tot wat geïnterviewden doen, maar zeggen iets over hoe ze *vertellen* over wat ze doen. Dit impliceert niet dat interviews los staan van de realiteit. Het vormen geschikte manieren om een discours naar boven te brengen, maar tegelijk zijn het niet meer dan neergeschreven en vervolgens op specifieke wijze verwerkte interacties (Czarniawska 2014, pp. 28-30). Kortom, de instrumenten waarmee een beeld wordt gemaakt, inclusief onderzoekstechnieken, methodologie en theoretische kaders, hebben een impact op het resultaat.⁹ Dit wil niet zeggen dat onderzoeksresultaten lukraak zijn, maar wel dat zowel bewuste keuzes als toevallige omstandigheden een invloed hebben op het uiteindelijk geschetste beeld. Deontologische en onderzoekstechnische voorschriften proberen variabiliteit te reduceren, maar kunnen die nooit volledig wegwerken.

⁷ De notie van ‘velden’ kent een bekende en specifieke sociologische invulling in het werk van Pierre Bourdieu die ik hier expliciet niet wil betrekken.

⁸ Dit geldt overigens eveneens voor kwantitatieve onderzoekstechnieken. Ook surveys doen aan *enactment* van de werkelijkheid op basis van impliciete assumpties over het fenomeen en de populatie die ze onderzoeken. Voor een analyse van surveys vanuit een performatief kader, zie Law 2009b.

⁹ Zo merkt Latour (2005, p. 143) over ANT op dat het een specifiek effect produceert. Latour trekt een parallel met andere hulpmiddelen:

Just try to draw with a lead pencil or with charcoal, you will feel the difference; and cooking tarts with a gas oven is not the same as with an electric one.

De middelen die voor een specifieke taak worden ingezet staan nooit los van wat ze produceren. Dat geldt evenzeer voor onderzoekswerk.

Toegang, verzameling & verwerking

De grootste uitdaging bij interviews en observaties bestaat uit het verkrijgen van toegang tot het veld. Kennismaking met de wereld – of werelden – rond het onderzochte fenomeen is een proces waarbij de onderzoeker zich voortdurend herpositioneert. Dit aspect van interpretatief onderzoek is inherent sociaal en gesitueerd, waarbij zowel formele toestemming als de opbouw van vertrouwen van belang zijn (Schwartz-Shea en Yanow 2012, pp. 57-60; Czarniawska 2014, pp. 72-85). Die opbouw wordt versterkt doordat de verhouding tussen onderzoekers en ‘actoren in het veld’ een wisselwerking vormt. De geïnterviewde of geobserveerde deelt ervaringen en praktijken. De onderzoeker biedt daartegenover een respectvol luisterend oor en verschaft de geïnterviewden een stem door hun verhaal – eenmaal verwerkt in onderzoek en onvermijdelijk gemedieerd – tot buiten het gesprek te laten doorklinken. Deze mogelijkheid een verhaal te brengen vormt een argument dat kan helpen bij het verkrijgen van toegang tot het veld (Feldman e.a. 2003).

Het veldwerk voor dit onderzoek werd uitgevoerd tussen april 2015 en oktober 2017. Iedereen die medewerking verleende kreeg de garantie dat resulterend materiaal anoniem zou worden verwerkt. Hieronder volgt een gedetailleerd overzicht van interviews en observaties.

Voor het deel over incassobureaus interviewde ik vijf medewerkers van drie verschillende kantoren verspreid over Vlaanderen. De posities van deze medewerkers varieerden van dossierbeheerder tot manager en CEO. Alle drie de kantoren zijn lid van de *Belgische Vereniging van Incasso-Ondernemingen* (BVI). Hoewel dit ongetwijfeld een impact heeft op de representativiteit van deze selectie, bleek het moeilijk om toegang te verkrijgen tot kantoren die niet bij de beroepsvereniging zijn aangesloten. Deze selectiviteit heeft tegelijk als voordeel dat de grote spelers op de Belgische markt in dit onderzoek vertegenwoordigd zijn. Bij één incassokantoor keek ik gedurende een dag mee over de schouder van een dossierbeheerder. De daar gemaakte observaties en de interviews stofferen de praktijk van schuldinvoering in hoofdstuk 7. Tenslotte hield ik een bijkomend telefonisch interview met een specialist invoering en debiteurenbeheer en auteur van twee handboeken.

Voor de verkenning van de praktijk van gerechtelijke invoering interviewde ik drie gerechtsdeurwaarders van verschillende kantoren. Daarnaast ging ik tweemaal een dag mee op beslagronde met telkens een andere gerechtsdeurwaarder. Tijdens die observatie fungeerde ik als ooggetuige, een noodzakelijke rol bij dergelijke beslaglegging. Verder woonde ik voor dit juridische luik een zitting van het vredegerecht bij, interviewde ik een vrederechter en was ik aanwezig bij een openbare verkoop in de veilingzaal van de vereniging voor gerechtsdeurwaarders te Antwerpen.

Rond schuldhulpverlening interviewde ik acht medewerkers verspreid over drie organisaties, namelijk OCMW, CAW en MyTrustO. Daarnaast woonde ik 6 interne vergaderingen, overlegmomenten en supervisiesessies bij, zowel binnen CAW en OCMW als bij de lokale

netwerkvereniging *BudgetInZicht Antwerpen*. Die observaties boden bijkomend inzicht omdat gedurende deze overlegmomenten verschillen in visie en werkwijze naar boven kwamen. Ook volgde ik een door het Vlaams Centrum Schuldenlast (VCS) aangeboden dagopleiding getiteld *Schuldproblemen... Wat nu?*, een vorming gericht op medewerkers van sociale dienstverlening die slechts onrechtstreeks met schuldproblemen in aanraking komen. Daarnaast observeerde ik 22 ontmoetingen tussen schuldhulpverleners en hulpzoekenden, verspreid over dezelfde drie organisaties. De meeste van deze ontmoetingen waren intakegesprekken of het eerste daaropvolgende gesprek tussen hulpverlener en cliënt. Van twee dossiers woonde ik meerdere gesprekken bij. De hulpvrager gaf steeds vooraf toestemming tot mijn aanwezigheid bij het gesprek. Daarnaast interviewde ik twee advocaat-schuldbemiddelaars actief rond CSR. Voorts sprak ik doorheen het onderzoeksproces meermaals met medewerkers van het VCS, met een juridisch medewerker van een koepelvereniging tegen armoede en met een stafmedewerker actief rond schulden bij de koepelvereniging van rust- en ziekenhuizen.

Tenslotte hield ik 13 interviews met personen met schuldenoverlast. Uitnodigingen tot een interview werden verspreid via hulpverleningsinstanties en sociaal werkers. Dit resulteerde in een selectieve groep van geïnterviewden: het ging steeds om personen die – nu of in het verleden – ervaring hadden met schuldhulpverlening in verschillende vormen. De leeftijd van deze personen varieerde van 24 tot 73 jaar oud. Na het interview ontvingen deze respondenten een vergoeding van 15 euro.

Omwille van praktische omstandigheden werd niet van alle interviews ‘in het veld’ een geluidsopname gemaakt. Van gesprekken met personen met schulden, gerechtsdeurwaarders en incassomedewerkers maakte ik steeds een opname, maar bij schuldhulpverlening gebeurde dat slechts bij drie van de acht ontmoetingen. Gedurende die gesprekken maakte ik aantekeningen die achteraf tot een uitgebreid verslag werden uitgetypt. Van de opgenomen interviews volgde steeds een transcriptie.

De observaties bij zowel incassokantoren, gerechtsdeurwaarders als schuldhulpverlening resulteerden in uitgebreide veldnota's met een totale omvang van meer dan 112 000 woorden. Deze aantekeningen verschaffen een uitgebreid beeld van praktijken in de werelden rond schuldinvordering. Herwerkte fragmenten van deze nota's zijn doorheen dit proefschrift opgenomen in kaders. Een overzicht is terug te vinden op p. [xiii](#).

Zowel veldnota's als transcripties werden gecodeerd op inhoud. In eerste instantie verliep die codering open om besproken onderwerpen op te lijsten. Zo ontstond een inventaris van kenmerkende aandachtspunten die betrokkenen ter harte nemen bij praktijken van incasso, beslaglegging en schuldbemiddeling. Later volgde gesloten codering zodat ook duidelijk werd welke thema's terugkeerden. Dit liet een hergroepering toe van fragmenten uit transcripties en verslagen. Deze inventaris van terugkerende onderwerpen en inzichten deed vervolgens dienst bij het schetsen van de krachtlijnen van praktijken en zienswijzen

van betrokken actoren.

Hoofdstuk 6

Debiteuren in bedrijfsvoering

Eigenlijk doe ik iets heel bijzonder en best wel moeilijk soms: zorgen dat de mensen betalen voor de producten en diensten die ze aangekocht hebben. Je moet de waarde inzien van wat je doet. Als je dat doorhebt, dan kan je creditmanagement met veel plezier doen.

Aan het woord is de kredietmanager van een telecombedrijf.¹ De waarde waar hij het over heeft is niet louter de geldelijke waarde van de betaling, zo vervolgt hij: er is ook de waarde van de klantenrelatie. “Je moet proberen om [te bekomen dat], wanneer je een klant aanspoort en hij [...] betaalt, hij alsnog met een glimlach klant blijft.” Aanmanen tot betalen mag niet tot gevolg hebben dat de klant overstapt naar de concurrentie. “Blijven dansen op die dunne koord, dat is de uitdaging.” Doen betalen gaat om de realisatie van economische waarde, maar ook om rechtvaardigheid:

Als bedrijf lever je diensten of goederen. Die moeten dan ook betaald worden. Eerlijk is eerlijk. Geven en nemen, zo moet dat.

Wie “dat niet in zich heeft” kan beter niet aan de job beginnen, besluit de kredietmanager.

6.1 Een logica schetsen

Kredietmanagement is een onderdeel van financieel beheer dat zich verdiept in klantenkrediet, risico's op wanbetaling en de opvolging van openstaande vorderingen. Afgeleid van het Engelse *credit management* is dit onderdeel van financieel beheer gericht op “het zo snel en volledig mogelijk innen van de financiële verplichtingen van de klanten aan

¹ Interview naar aanleiding van de *Credit Expo*. ‘Interview Geert De Pooter, Credit Manager Orange’, 20 juni 2017, online op www.creditexpo.be/interview-geert-pooter-credit-manager-orange-cirkel-is-rond, laatst geraadpleegd op 2 november 2017.

de organisatie.”² Daarbij worden ook andere dan rechtstreekse financiële belangen in overweging genomen, zoals het belang van verkoop en het onderhoud van een goede relatie met de klant. In de Verenigde Staten is kredietmanagement reeds enkele decennia een belangrijk onderdeel van bedrijfsmanagement, bericht [creditexpo.be](http://www.creditexpo.be).³ Maar ook in het Nederlandse taalgebied krijgt kredietmanagement al enige tijd aandacht, zo blijkt uit publicaties over dit thema (zie onder andere De Prez en Van den Broele 2000; Roesems 2008; Blom 2015) en artikels in tijdschriften als *Financieel Management* (oa. Vermeiren en Theunissen 2001; Theunissen 2001a).⁴

De positie van de kredietmanager binnen een bedrijf is sinds de jaren 90 bijzonder belangrijk geworden, aldus advocaat Patrick Dierckxsens (bijdrage in De Prez en Van den Broele 2000, p. 47 e.v.). Hij stelt debiteurenbeheer, de opvolging van openstaande facturen, voor als kerntaak van het kredietmanagement.⁵ De doelstelling van een goed draaiend debiteurenbeheer bestaat uit het tegen een zo laag mogelijke kost innen van vorderingen, zonder, zeker in geval van belangrijke afnemers, de klantenrelatie te schaden.

Juridische procedures en dagvaarding voor de rechtbank zijn langdradig en duur waardoor ze best de uitzondering blijven. Desondanks blijft de gerechtelijke route nodig indien betalingen uitblijven. In die gevallen moet de kredietmanager overgaan “tot de harde aanpak”, zo adviseert Dierckxsens. De inefficiëntie van de juridische weg onderlijnt het belang van een goed georganiseerde dienst die openstaande facturen nauwgezet opvolgt. Een gestroomlijnd debiteurenbeheer over verschillende bedrijfstakken heen, met zowel preventieve als curatieve acties (cf. infra) moet helpen bij het vermijden van die juridische procedures.

Naast de besparing van tijd en geld door het vermijden van gerechtelijke procedures ligt een andere bekommernis aan de basis van de opkomst van kredietmanagement. Betalingscondities en -uitstel zijn ook verkoopsargumenten, waardoor heel wat leveranciers tevens kredietverstrekkers zijn. De Nationale Bank van België schat dat leverancierskredieten twee

² Omschrijving gebaseerd op de toelichting op www.creditexpo.be, online op www.creditexpo.be/definities/credit-management, laatst geraadpleegd op 19 oktober 2017. Zie ook voetnoot 3.

³ Credit Expo, online op www.creditexpo.be, is een jaarlijkse beurs rond *creditmanagement*, in 2005 voor het eerst georganiseerd in Nederland en sinds 2015 ook in België.

⁴ In een blogpost op www.workincapital.be/creditmanagement-enige-juiste-schrijfwijze reflecteert specialist Steven Penne over de schrijfwijze van dit begrip. Nederlandse samenstellingen van Engelse woorden schrijven we aan elkaar, zo luidt de regel. In het Nederlands beschikken we bovendien niet over een woord dat dezelfde lading dekt, argumenteert Penne, waarna hij concludeert dat *creditmanagement* de enige juiste schrijfwijze is. De Prez en Van den Broele (2000) hanteren in hun boek echter probleemloos het Nederlandstalige ‘kredietmanagement’. Ook het *Instituut voor Kredietmanagement* (IVKM), online op www.ivkm.be, gebruikt deze schrijfwijze. In wat volgt zal ik deze spelling hanteren, tenzij de aangehaalde bronnen er een andere voorkeur op na houden.

⁵ De betreffende vakliteratuur maakt afwisselend wel of geen onderscheid tussen debiteurenbeheer en kredietmanagement. De verschillen tussen beide domeinen of specialisaties liggen allerminst vast. Relevant voor dit hoofdstuk is dat beide begrippen wijzen op het belang van beredeneerd toekennen van betalingsuitstel en het nauwkeurig opvolgen van openstaande vorderingen.

keer zo omvangrijk zijn als kortetermijnkredieten verstrekt door banken (Aernoudt 2016, p. 138 e.v.). Het verstrekken van handels- of commercieel krediet aan handelspartners is onvermijdelijk onderdeel van bedrijfsvoering. Ook naar consumenten toe, we spreken dan van verbruikskrediet (Laveren e.a. 2009, p. 543), is het voorzien van uitgestelde betaling vaak noodzakelijk. Vooraf of contant laten betalen is immers niet steeds mogelijk. Bovendien heeft kredietverstrekking in de vorm van betalingsuitstel belangrijke baten, zoals een sterkere concurrentiepositie of verhoging van de omzet (zie Aernoudt 2016). Het verstrekken van betalingsuitstel brengt echter risico's en kosten met zich mee. Een uitgewerkte 'kredietpolitiek' die kosten en opbrengsten van kredietverlening afweegt is daarom noodzakelijk onderdeel van financieel beheer (Laveren e.a. 2009, p. 546). Betalingsuitstel zorgt niet enkel voor gevaar op wanbetaling maar legt ook beslag op werkingsmiddelen die zelf financiering vergen. Ook wanneer het geen externe financiering betreft en er dus geen sprake is van rentelast, is er steeds een 'opportuïteitskost' doordat de middelen niet elders kunnen worden ingezet (Laveren e.a. 2009, pp. 544-45). Kortom, risico's van betalingsuitstel beperken en een invorderingsbeleid uittekenen behoren tot de kern van financieel management. "Hierdoor is een nieuwe bedrijfsactiviteit ontstaan die een strikte organisatie en inzet van middelen vereist: debiteurenbeheer" (Miechielsen 2002, p. 18).

In 1997 benadrukte Vlaams minister van Economie Eric Van Rompuy reeds dat "adequaat debiteurenbeleid in belangrijke mate" kan bijdragen aan het "instandhouden van een degelijke financiële structuur" (voorwoord in Miechielsen 1997, p. ix). Het verlenen van betalingsuitstel (en daarmee klantenkrediet) is een "belangrijke commerciële troef" in de onderhandelingen met potentiële klanten. Risico is inherent aan dergelijk betalingsuitstel:

Zulke beslissing wordt evenwel best genomen met een volledige kennis en afweging van het risico. Laattijdige betalingen zetten immers de winstmarge van de onderneming onder druk (Van Rompuy in Miechielsen 1997, p. ix).

Het opvolgen van financiële kengetallen is noodzakelijk voor bedrijven die niet onverwacht voor problemen willen komen te staan, met als cruciaal onderdeel daarvan een "adequaat debiteurenbeheer". Schuldeisers zijn zelf immers ook schuldenaar: ook de schuldeisende onderneming heeft nog te vereffenen betalingen op de balans. Net hierdoor speelt liquiditeit zo'n belangrijke rol. Wie de eigen vorderingen niet op orde krijgt, zal zelf in de problemen komen met betalingen aan anderen.

Debiteurenbeheer en kredietmanagement spelen – als we de handleidingen en berichten van specialisten volgen – een prominente rol in de dagelijkse bedrijfsvoering. Ze zijn onderdeel van financieel beheer en vormen een belangrijke spil bij de opvolging van openstaande rekeningen. Welke aandachtspunten en prioriteiten kredietmanagement precies naar voren schuift, zet ik in dit hoofdstuk uiteen.

Hoofdstuk 6. Debiteuren in bedrijfsvoering

Om de door het debiteurenbeheer vermelde doelstellingen te bereiken, schrijven specialisten procedures, instrumenten en aandachtspunten voor. Hierdoor omvat debiteurenbeheer een specifieke *logica*. Debiteurenbeheer vormt een samenhangend geheel van ziens- en handelingswijzen, gericht op een specifiek onderdeel binnen het uitvoeren van een economische bedrijvigheid. Om deze logica, haar uitgangs- en aandachtspunten, haar zienswijzen en handelingsvoorschriften te begrijpen, schets dit hoofdstuk enkele krachtlijnen van het debiteurenbeheer zoals weergegeven in handboeken en ander ondersteunend materiaal.

Voor de goede orde: wat volgt is geen ontmaskering van verborgen krachten werkzaam binnen bedrijfsvoering. Het is daarentegen een poging om de kern van een ziens- en handelingswijze te vatten met oog op het verwerven van inzicht en begrip van een specifiek perspectief. Het gaat hier, in het licht van de eerder geschetste theoretische kaders, om een specifieke logica. Daarbij moet worden opgemerkt dat bedrijfsvoering niet bestaat uit één monolithisch perspectief, maar net uit een variatie aan zienswijzen die met elkaar kunnen contrasteren. Zo staat verkoop op gespannen voet met financiële boekhouding zoals we later nog zullen zien. Kredietmanagement vormt met andere woorden niet de enige logica aanwezig in een onderneming, maar is er een van meerdere.

Twee laatste opmerkingen vooraf. Ten eerste is het van belang te benadrukken dat kredietmanagement veel meer omvat dan aandacht voor 'problematische schuldensituaties'. Zoals bovenstaande introductie reeds aangeeft, buigt kredietmanagement zich niet enkel over dossiers waarin betalingsplichtigen financiële moeilijkheden kennen, maar is het begaan met alle situaties waarin uitgestelde betalingen voorkomen en schrijft het daarbij zowel preventieve als curatieve acties voor. In tegenstelling tot het onderwerp van hoofdstuk 2 is de aandacht voor schulden hier dan ook niet beperkt tot situaties van schuldenoverlast. Om te begrijpen hoe professionele schuldinvoering omgaat met 'dubieuze debiteuren' is het echter van belang deze brede context te schetsen en te begrijpen hoe schulden in kredietmanagement verschijnen.

Ten tweede is de hier aangeboden inzicht in kredietmanagement gebaseerd op een analyse van vakliteratuur rond kredietmanagement en debiteurenbeheer. De latere hoofdstukken verkennen de praktische kant van de wereld van schuldinvoering, maar om die inzichten beter te kunnen kaderen is het van belang eerst stil te staan bij de plaats van uitstaande vorderingen binnen bedrijfsbeheer. In welke mate de hier geanalyseerde voorschriften ook daadwerkelijk hun ingang vinden in de praktijk is niet nagegaan. Dat is een onderzoek op zich waard maar valt niet binnen het bestek van deze analyse. De praktische implementatie van debiteurenbeheer aan het bureau van de boekhouder of zoals uitgevoerd door de kredietmanager – anders gesteld, op het niveau van de *street-level bureaucrat* (Lipsky 1980) – verschilt ongetwijfeld van de voorschriften uit de vakliteratuur. In dit hoofdstuk gaat het echter niet over mogelijke verschillen tussen theoretische instructie en praktische implementatie, maar om het naar boven brengen van een welbepaalde zienswijze die

kenmerkend is voor deze sfeer. De aandacht gaat hier uit naar de specifieke benadering van openstaande rekeningen en schulden vanuit dit perspectief. Handboeken en vakliteratuur bieden een uitvergroting van die wijze van zien en zijn daardoor bij uitstek geschikt om vigerende opvattingen te schetsen.

6.2 Schuld en vorderingen in bedrijfsvoering

Bedrijfsbeheer en schulden

Schulden zijn alomtegenwoordig binnen economische activiteit, zo ook binnen bedrijfsvoering. Ondernemingen zijn zelf gebonden aan allerhande uitgestelde betalingsverplichtingen, van leningen en leveringen tot belastingen. Tegelijk is ook het opvolgen van de eigen vorderingen ten aanzien van andere partijen een cruciaal onderdeel van bedrijfsvoering.

Wie in België een eigen zaak wil beginnen moest tot september 2018 een basiskennis bedrijfsbeheer kunnen aantonen.⁶ Om startende zelfstandigen te ondersteunen stelt het Vlaamse *Agentschap Ondernemen* een syllabus *Basiskennis bedrijfsbeheer* ter beschikking.⁷ Die staat stil bij ondernemersvaardigheden, bij theoretische inzichten en bij boekhoudkundige en technische aspecten van het opstarten van een onderneming. De handleiding vestigt de aandacht op de mogelijke aansprakelijkheid voor schulden die een eigen zaak met zich meebrengt. Zo vermengt wie een eenmanszaak start zijn persoonlijke vermogen met dat van de onderneming waardoor potentiële schuldeisers voor vereffening beide kunnen aanspreken. Binnen de rechtsvorm van een vennootschap kunnen schuldeisers zich daarentegen enkel tot het vermogen van de zaak richten. Dat de onderneming zelf schuldenaar kan zijn en hoe dit samenhangt met de structuur van de onderneming, is van groot belang voor beginnende zaakvoerders. Om die reden passeren in deze syllabus ook thema's als hoofdelijke aansprakelijkheid en faillissementsregelingen de revue.

Schulden komen op tal van andere manieren terug in de basiskennis bedrijfsbeheer, bijvoorbeeld als onderdeel van boekhouden. Als rekenkundige praktijk vormt boekhouden een specifieke wijze om de dagelijkse werkelijkheid te begrijpen, te representeren en potentiële handelingen af te wegen. Hierdoor vormen boekhoudkundige berekeningen een vereiste om economisch rationeel te kunnen handelen (Miller 2007). In de context van schuldinvordering is met name de categorie van 'dubieuze debiteuren' relevant. Uitstaande vorderingen moeten, per boekhoudrecht, regelmatig geschat worden op hun risico voor wanbetaling. Het is de verantwoordelijkheid van de boekhouder om deze activa onder

⁶ Sinds 1 september 2018 is het aantonen van een basiskennis bedrijfsbeheer niet langer verplicht om als ondernemer te kunnen starten. Ook voordien impliceerde deze voorwaarde niet dat een specifieke opleiding vereist was. Een diploma hoger onderwijs volstond, net als bewezen ervaring in de praktijk of een examen bij het Agentschap Ondernemen.

⁷ Online beschikbaar via www.vlaanderen.be/nl/ondernemen/een-eigen-zaak-starten/hoe-bewijst-u-de-basiskennis-bedrijfsbeheer, laatst geraadpleegd op 30 november 2017.

te brengen in een afzonderlijke categorie, m.n. die van ‘dubieuze debiteuren’, en een zo “getrouw mogelijke raming” te maken van eventueel verlies (De Lembre e.a. 2009, p. 316). Indien de invordering geen of onvolledige betaling oplevert, is er sprake van definitief verlies en moeten de overeenkomstige bedragen worden overgeboekt naar een andere post. Met de correcte bewijsstukken kan de organisatie vervolgens reeds afgedragen btw terugvorderen.

In diezelfde context van boekhouden en het opstellen van een balans wijst de syllabus bedrijfsbeheer op het verschil tussen opbrengsten en ontvangsten, een verschil dat ook bij debiteurenbeheer terugkomt. Een onderneming boekt een *opbrengst* wanneer ze goederen verkoopt of prestaties levert en deze factureert. Verkoop draagt zo bij tot de omzet. Pas indien de opbrengst met bijbehorende vordering tot effectieve betaling leidt, is er sprake van een *ontvangst*. Binnen bedrijfsbeheer en boekhouding bestaat hierdoor een onderscheid tussen de ‘fysieke stroom’ en de ‘financiële stroom’. Dit onderscheid tussen omzet en ontvangsten staat eveneens centraal bij debiteurenbeheer. Als onderdeel van financieel beheer zijn de kasstromen van belang en niet zozeer de registraties van verkoop en omzet op zich (Laveren e.a. 2009, p. 544). Deze focus op de financiële stroom resoneert met het adagium dat debiteurenbeheer typeert (cf. infra): “Verkocht is er pas als er betaald is” (Miechielsen 2002, p. 24).

Kredietmanagement & debiteurenbeheer. Een situering

Voor we de logica van het debiteurenbeheer van naderbij bekijken is het van belang deze breder te situeren. Debiteurenbeheer en kredietmanagement zijn, enigszins als modewoorden, verwante en deels overlappende termen. Waar twintig jaar geleden het woord ‘debiteurenbeheer’ in zwang was, krijgt het overkoepelende ‘kredietmanagement’ vandaag de voorkeur.⁸

“[Creditmanagement is] al lang geen synoniem meer voor debiteurenbeheer” stelt het *Handboek voor de moderne creditmanager* van handelsinformatiebedrijf Graydon.⁹ De opdracht van de kredietmanager is breder dan het opvolgen van uitstaande facturen, zo benadrukken de auteurs. De uitdagingen waar bedrijven voor staan hebben te maken met “gebrek aan liquiditeit en tekort aan werkkapitaal.” Bij die elementen van financieel beheer kan kredietmanagement een bijdrage leveren. Ook oudere publicaties over debiteurenbeheer en kredietmanagement, met name van Miechielsen (1997 & 2002) en De Prez & Van den Broele (2000), benadrukten reeds het belang van zowel goede planning als nauwkeu-

⁸ Aldus specialist debiteurenbeheer en auteur Marleen Miechielsen, wiens werk nog uitgebreid aan bod komt. Persoonlijke communicatie, april 2018.

⁹ *Handboek voor de Moderne Creditmanager*, gepubliceerd door Graydon Belgium in januari 2016, online op graydon.be/sites/graydon/files/uploads/GraydonBE_Handboek-Voor-De-Moderne-Creditmanager.pdf, laatst geraadpleegd op 11 mei 2017.

rige opvolging ter verbetering van de kasstroom. De tijd dat kredietmanagement slechts bestond uit het versturen van enkele aanmaningen door de boekhouder behoort achter ons te liggen, zo benadrukken De Prez en Van den Broele (2000, p. 9). Kredietmanagement is onderdeel van het beheer van de activa van een onderneming, waardoor het is “uitgegroeid tot een volwaardige functie en in grote bedrijven zelfs tot een autonome, superviserende afdeling”. Net als in het recentere *Handboek voor de Moderne Creditmanager*, benadrukken deze auteurs de ‘breedte’ van geslaagd debiteurenbeheer: niet enkel het achterna lopen van laattijdige betalers is van belang, ook preventie is noodzakelijk.

De rol van de kredietmanager en de bijbehorende logica die dit hoofdstuk probeert de schetsen, hebben geen recente oorsprong. Want hoewel er heel wat ontwikkelingen zijn, met name door de digitalisering van communicatie en toenemende beschikbaarheid van data, bevinden we ons met deze thema's niet bij gloednieuwe onderwerpen. Dit hoofdstuk behandelt dan ook geen spitsvondigheden of grensverleggende vernieuwingen binnen de domeinen van debiteurenbeheer en kredietmanagement. Integendeel, waar het hier om gaat zijn net die inzichten en aandachtspunten die tot het standaardrepertoire van bedrijfsvoering zijn gaan behoren. De afgelopen decennia hebben bedrijven meer aandacht ontwikkeld voor kredietmanagement en debiteurenbeheer, benadrukt Miechielsen in een telefoongesprek. Uit bewustwording, maar ook uit noodzaak omwille van vele betalingsproblemen. Getuigen van het belang van de kredietmanagement zijn de talloze opleidingen en bijscholingen rond deze bedrijfsfunctie. Voor wie zich in kredietmanagement en debiteurenbeheer wil bekwamen, zijn tal van opleidingen beschikbaar, zowel als postgraduaat als in vormingen van kortere duur.¹⁰

6.3 Een introductie tot debiteurenbeheer

Het belang van kredietmanagement & debiteurenbeheer

De ondertitel van het hoofdstuk over *curatief debiteurenbeheer* in het handboek *Debiteurenbeheer in de praktijk* (Miechielsen 2002, p. 73) bevat de reeds aangehaalde, kortst mogelijke samenvatting van waar debiteurenbeheer om draait:

Verkocht is er pas als er betaald is.

¹⁰ Het aanbod is uitgebreid. Hogeschool PXL biedt een postgraduaat credit management aan van 20 studiepunten. De beroepsvereniging IVKM voorziet 10-daagse introducties. Daarnaast bestaan ook dagopleidingen aangeboden door VOKA en de Kamer van Koophandel, of door dienstenaanbieders als kredietverzekeraar CRiON, handelsinformatiebedrijf Graydon en uitgever Wolters-Kluwer. Thema's lopen van debiteurenbeheer en telefonische incasso tot de rol van 'big data' bij kredietmanagement. Ook vanuit academische hoek is er reeds geruime tijd interesse in de praktische kant van kredietmanagement. In 1998 richtte de toenmalige Vlerickschool voor Management samen met Graydon en de steun van CRiON en NCM een 'impulscentrum' op gericht op toegepast onderzoek en opleiding omtrent kredietmanagement (De Tijd, 17 januari 1998, *Vlerick School start met een nieuw impulscentrum voor kredietmanagement*).

Hoofdstuk 6. Debiteuren in bedrijfsvoering

Het is een slagzin die regelmatig terugkeert doorheen het boek en aangeeft waarom het opvolgen van uitstaande betalingen van bedrijfsbelang is:

Omzet maken blijft de basis van het zakendoen, maar betaald geraken is wel de essentie.

Een degelijke opvolging van openstaande facturen is noodzakelijk om de omzet van de onderneming niet enkel op papier te laten bestaan, maar er ook voor te zorgen dat de verkochte goederen of geleverde diensten werkelijk worden betaald. Het onderscheid dat binnen boekhouding zo'n belangrijke rol speelt, nl. tussen omzet of opbrengsten enerzijds en ontvangsten anderzijds (cf. supra), komt hier terug. Waar vanuit het standpunt van verkoop vooral het boeken van omzet belangrijk is, focust een financiële blik op betaling. Het is de taak van het debiteurenbeheer, of breder het kredietmanagement, om oog te hebben voor dit verschil en het financiële belang van betalingen te benadrukken. Openstaande vorderingen vormen, binnen het kader van boekhouden en financieel beheer, immers een belangrijke post in de handelsbalans van heel wat ondernemingen (zie oa. Aernoudt 2016, p. 138 en Firth 1976) en vergen om die reden de nodige aandacht en zorg.

In het eerder vermelde citaat benadrukte minister Van Rompuy reeds het belang van een adequaat debiteurenbeheer ter bescherming tegen financiële verrassingen (zie p. 115). In haar handboek merkt Marleen Miechielsen (2002, p. 15) op dat debiteurenbeheer stilaan een prominente plek krijgt binnen het bedrijfsleven:

Gelukkig maar, want zeker in periode van economische onzekerheid moeten we de conclusie maken dat het zonder debiteurenbeheer niet meer mogelijk is om professioneel en winstgevend zaken te doen.

Onbetaalde vorderingen impliceren niet enkel misgelopen inkomsten, ze hinderen ook de kasstroom van een onderneming. Een hoofdargument dat steeds terugkomt in zowel oudere als recente literatuur ten voordele van een uitgewerkt debiteurenbeheer verwijst naar het belang van *liquiditeit*. Openstaande rekeningen hinderen de kasstroom waardoor ze de mogelijkheid tot investeren met eigen middelen verkleinen. Dat die liquiditeit belangrijk wordt geacht, blijkt ook uit de maatregelen tegen “liquiditeits- en financieringsproblemen” aangekondigd in het regeerakkoord van de Federale Regering van 2014, waaronder het aanscherpen van de wetgeving rond betalingstermijnen en verbrede toegang tot het beslagregister. Zeker wanneer banken terughoudender zijn in hun kredietverstrekking is “het gebrek aan liquiditeit en het tekort aan werkkapitaal” één van de belangrijkste uitdagingen van de toekomst.¹¹ Daarom moeten creditmanagers “hun cashpositie nauwgezet monitoren en ingrijpen waar nodig”. Dat is overigens ook van belang opdat de onderneming zelf

¹¹ Dit en volgende citaten zijn afkomstig uit *Handboek voor de Moderne Creditmanager*, pagina 5. Zie voetnoot 9 op p. 118.

haar betalingsverplichtingen kan nakomen, want “wie zijn kortetermijnschulden niet kan voldoen, raakt gegarandeerd in de problemen.”

Net om groei en uitbreiding van het marktaandeel te bewerkstelligen is een “zuinig en efficiënt beheer van de beschikbare activa en van de debiteurenrekeningen in het bijzonder [...] van primordiaal belang” benadrukt Christian Van Buggenhout (in De Prez en Van den Broele 2000, p. 33). Een gezond kredietmanagement zet immers in op zelffinanciering, wat de nood aan en kosten van externe middelen beperkt. Het verlenen van betalingsuitstel tast de liquiditeit van de onderneming aan doordat eigen middelen worden gebruikt ter verstrekking van krediet. Wanneer de vereffening van die openstaande rekeningen vervolgens langer duurt dan afgesproken, drukt dat het rendement van de onderneming. Goed zicht krijgen op deze kosten is onderdeel van kredietmanagement en debiteurenbeheer en noodzakelijk om de winstmarge van de verkoop in te schatten (Miechielsen 2002, p. 28).

Kredietmanagement en debiteurenbeheer zijn er dan ook op gericht de ‘cash positie’ van een onderneming te versterken. Nederlands hoogleraar bedrijfswetenschappen Jan Adriaanse suggereert dat het “wellicht [...] tijd [wordt] dat we de term ‘credit management’ vervangen door ‘cash management’.”¹² Kredietmanagement gaat dus niet zozeer om krediet, betalingsuitstel en invordering op zich maar om de optimale benutting van de financiële middelen van de onderneming.

Zoals reeds aangehaald is het verstrekken van handelskrediet een belangrijk onderdeel van de handelsrelaties tussen bedrijven. Leverancierskredieten zijn niet enkel een verkoopargument van de aanbieder, ook afnemers vatten ze op als belangrijk middel voor financiering op korte termijn (Summers en Wilson 2002). Laattijdige betalingen met overschreden termijnen zijn eveneens alomtegenwoordig en blijken zelfs onderdeel van een financiële bedrijfsstrategie (Aernoudt 2004 & 2016). Opzet zou bij 35% van de laattijdige betalingen in Europa meespelen als reden (Laveren e.a. 2009, pp. 545-546). Betalingsuitstel levert immers goedkoop krediet. Door betalingen zo lang mogelijk uit te stellen, proberen deze bedrijven daar optimaal gebruik van te maken. Deze strategie leidt echter tot financiële problemen voor ondernemingen die daardoor langer op inkomsten moeten wachten. De Europese Commissie identificeerde laattijdige betalingen, met name in de sector van B2B en bij betalingen van de overheid, als belangrijke oorzaak van faillissement bij kmo's.^{13, 14}

Net omwille van de alomtegenwoordigheid van uitgesteld en laattijdig betalen als

¹² Uit interview getiteld ‘Overleven zonder credit management is een illusie’, in *De Creditmanager*, nr. 2, 2015, pp. 5-8.

¹³ Om dit pijnpunt te bestrijden stelde de Europese Commissie een richtlijn en een informatiecampagne op. Informatie via ec.europa.eu/growth/smes/support/late-payment_en, laatst geraadpleegd op 13 juli 2019.

¹⁴ Het onderscheid tussen bedrijfsrelaties met andere ondernemingen en consumenten wordt respectievelijk aangeduid met de begrippen *Business to Business* (B2B) en *Business to Consumer* (B2C).

financiële strategie is het voor bedrijven van belang een weloverwogen kredietpolitiek uit te denken en uitstaande betalingen nauwlettend en kordaat op te volgen, zo klinkt het vanuit financieel beheer (zie oa. Laveren e.a. 2009; Aernoudt 2016). Hoewel het hier gaat om betaalpolitiek van bedrijven en we ons later op vorderingen ten aanzien van consumenten toelagen, is duidelijk hoe betaaldedrag en financiële optimalisatie de nood aan grondig uitgewerkt kredietmanagement verhogen.

Een kengetal – of in het jargon, een *Key Performance Indicator* (KPI) – dat zich leent tot de analyse van betaaldedrag van klanten is het ‘aantal dagen klantenkrediet’, in recente literatuur doorgaans onvertaald uit het Engels overgenomen als *Days Sales Outstanding* (DSO).¹⁵ Dit cijfer vat het gemiddeld betalingsuitstel samen en geeft zo weer hoe snel de onderneming betalingen van haar klanten gemiddeld binnenkrijgt. Het is eenvoudig te interpreteren: hoe hoger hoe slechter, want het “betekent dat u uw betalingen later ontvangt”.¹⁶

De DSO wordt berekend door de openstaande vorderingen af te zetten tegen de omzet in een bepaalde periode.¹⁷ Het resulterende cijfer verschilt sterk per sector en hangt bovendien samen met afgesproken betalingstermijnen, seizoenen en boekhoudkundige verwerking (Miechielsen 2002; De Smet 2003). Vergelijkingen met andere bedrijven gebeuren dus best voorzichtig. Toch biedt de DSO een snelle indicatie van betaaltermijnen, eenvoudig geschaald naar de geboekte omzet. Een lagere DSO betekent meer rendement, aangezien minder externe financiering nodig is of kapitaal vrijkomt voor andere zaken. Belangrijk is bovendien dat de DSO niet zomaar “gegeven” is, maar dat er “mogelijkheden zijn om deze actief te beïnvloeden”.¹⁸ Dat is waar het kredietmanagement om te doen is: de *cashflow* versnellen zodat werkingsmiddelen sneller beschikbaar zijn om zo de “financierbaarheid van de onderneming” te verzekeren.

Uitgestelde betalingen drukken de liquiditeit, maar afgeschreven vorderingen hebben een nog directere impact op winst. In een interview¹⁹ benadrukte de CEO van een incasso-kantoor en bestuurslid van de bijbehorende beroepsvereniging “dat een bedrijf in feite

¹⁵ Andere voorkomende vertalingen zijn ‘gemiddelde inningsperiode’ of ‘aantal uitstaande dagen’ (Cottenie 1993, p. 47).

¹⁶ Frans van den Heuvel op graydon.be, 6 januari 2015, online op www.graydon.be/blog/autonome-koers-creditmanagement-verhoogt-bedrijfswinst, laatst geraadpleegd op 11 mei 2017. Overigens bestaan er naast de DSO nog andere relevante KPI's, zoals *Days Payable Outstanding* ter indicatie van de termijn waarop de onderneming haar eigen betalingen inlost, en *Days Inventory Outstanding* als weergave van de hoeveelheid goederen op voorraad. Samen geven deze een beeld van de *Cash Conversion Cycle* van de onderneming.

¹⁷ De formule voor berekening van de DSO is als volgt (gebaseerd op Miechielsen 2002; De Smet 2003; Aernoudt 2016):

$$DSO = \frac{\text{vorderingen} - \text{ontvangen voorschotten}}{\text{verkoop op krediet in periode}} \times \text{duur periode}$$

¹⁸ Frans van den Heuvel op graydon.be. Zie voetnoot 16.

¹⁹ De precieze werking van incasso komt in volgend hoofdstuk aan bod. Toelichting over deze interviews en bijkomend veldwerk kwam aan bod in 5.4 op p. 107.

winst of verlies maakt in de laatste percentages van haar marge.” De omvang van die marge varieert per sector, maar vast staat dat die verloren winst heel wat extra verkoop vergt ter compensatie. Hoeveel extra omzet precies nodig is, hangt af van de winstmarge. “Het is een cliché, maar afschrijvingen peuzelen uw winst op”, schrijft specialist financieel beheer Frans van den Heuvel.²⁰ Hij geeft enkele voorbeelden: een bedrijf met een netto winstmarge van 5% en voor 2000 euro aan oninbare vorderingen, moet voor 40 000 euro extra verkopen om deze misgelopen inkomsten te compenseren. Als de winstmarge slechts 2% bedraagt, is 100 000 euro bijkomende verkoop nodig. Voorkom daarom afschrijvingen, zo luidt het advies.

Dat vele bedrijven niet eens weten welk percentage van hun facturen onbetaald blijft, is voor de geïnterviewde incasso-CEO onbegrijpelijk. Maar het gaat om meer dan louter weten: een goed incassobeleid met strikte opvolging is noodzakelijk om een bedrijf te doen draaien. Zo beschouwd zijn kredietmanagement en debiteurenbeheer een essentieel onderdeel van verantwoordelijke bedrijfsvoering. Financieel journalist Kris Barrezele (in De Prez en Van den Broele 2000, pp. 13-16) stelt het nog gechargeerder. Volgens hem zijn veel ondernemers en bedrijfsleiders “verwoede gokkers” omwille van hun slordige omgang met krediet- en debiteurenbeheer. Dergelijk gedrag is onverantwoord, aldus Barrezele, aangezien de ondernemers spelen met de toekomst van hun bedrijf, hun personeel, hun leveranciers en hun aandeelhouders. Hierdoor mismeesteren zaakvoerders die niet bij kredietmanagement stilstaan het bedrijfskapitaal en daardoor ook “andermans geld”. Barrezele verwijt wie “achteloos” krediet verstrekt hetzelfde wangedrag als juweliers die hun kostbaarheden onverzekerd laten. Risico’s horen bij het zakendoen, maar ze moeten worden ingeschat en afgedekt. Meer nog: misbruik van vennootschapsgoederen is strafbaar, waardoor Barrezele oordeelt dat “het onverantwoord verstrekken van gratis krediet aan klanten zonder waarborgen” dat ook is. Ook het nauwkeurig opvolgen van vorderingen hoort bij “verantwoord ondernemen”. Vaak vertegenwoordigen tegoeden op klanten immers het belangrijkste deel in het actief van een onderneming (zie ook Aernoudt 2016, p. 138). Kredietmanagement is, zo concludeert Barrezele, zowel een ethische noodzaak als een essentieel onderdeel van “verantwoord en duurzaam ondernemen” (in De Prez en Van den Broele 2000, p. 16).

Het uiteindelijke doel van iedere betalingsuitstel (en dus kredietverstrekking) betreft een verhoging van de winstgevendheid van de onderneming (Firth 1976, p. 71). Kredietverstrekking kan de verkoop verhogen, maar moet worden afgewogen tegen de kost van opvolging en het risico op wanbetaling. Een uitgewerkt kredietmanagement laat toe klanten te bekijken in termen van hun winstgevendheid. Om na te gaan hoeveel klanten werkelijk opbrengen, is het van belang ook kosten gerelateerd aan handels- en

²⁰ Frans van den Heuvel op graydon.be, 30 november 2015, online op www.graydon.be/blog/autonome-koers-creditmanagement-verhoogt-bedrijfswinst, laatst geraadpleegd op 9 november 2017.

verbruikskrediet te verdisconteren.

Daartoe segmenteert en profileert kredietmanagement klanten volgens aankoop- en betaalgedrag om ze vervolgens op verschillende manieren te behandelen. Diezelfde expertise helpt bij het zoeken naar en benaderen van nieuwe potentiële afnemers.²¹ Bovendien helpen deze activiteiten bij het vroeg detecteren van mogelijke betaalproblemen. In geval van betaalrisico's is het van belang precies te "berekenen wat klanten aan waarde kunnen opleveren".²² En omgekeerd, welke gevolgen het stopzetten van verkoop aan die specifieke klant met zich meebrengt. Het voorbarig degraderen van klanten tot debiteur is niet zonder gevaar, aangezien klanten net een belangrijke waarde vormen voor iedere onderneming.²³

We leerden al dat openstaande rekeningen liquiditeit hypothekeren en dat oninbare facturen tot verloren inkomsten leiden die slechts kunnen worden gecompenseerd met extra omzet. Ook het bijhouden, opvolgen en opeisen van openstaande rekeningen kost veel tijd en inspanning. Naarmate de betaaldatum verder in het verleden ligt, worden de vorderingen moeilijker te innen, zo stellen specialisten incasso & debiteurenbeheer. Om deze kosten en inspanningen zo laag mogelijk te houden, geven handboeken enkele voorschriften mee. Hoewel de vakliteratuur benadrukt dat dergelijke procedures moeten worden afgestemd op de sector, op de interne werking en zelfs op de klant, zijn er toch algemene aandachtspunten te herkennen. Het volgende onderdeel verkent deze richtlijnen voor een geslaagd debiteurenbeheer.

Bouwstenen van het debiteurenbeheer

In haar boeken *Debiteurenbeheer* (1997) en *Debiteurenbeheer in de praktijk* (2002) zet Marleen Miechielsen²⁴ enkele cruciale bouwstenen van het debiteurenbeheer op een rij. Om de kerninzichten van debiteurenbeheer beknopt te introduceren,²⁵ baseer ik me voor onderstaande toelichting hoofdzakelijk op deze publicaties, aangevuld met informatie uit De Prez en Van den Broele (2000) en uit de *Krediet Management Brief* van het tijdschrift

²¹ Blogpost op graydon.be, *Goed creditmanagement krijkt uw winst op*, 21 augustus 2015, online op www.graydon.be/blog/goed-creditmanagement-krijkt-uw-winst-op, laatst geraadpleegd op 7 november 2017.

²² Citaat uit *Handboek voor de Moderne Creditmanager*, p. 11. Zie voetnoot 9 op p. 118.

²³ Aldus Frans van den Heuvel op graydon.be op 21 februari 2017, online op www.graydon.be/blog/van-klant-naar-debiteur, laatst geraadpleegd op 7 november 2017.

²⁴ Volledigheid gebiedt hier te vermelden dat Marleen Miechielsen gedurende 26 jaar experte was bij Graydon Belgium NV, een onderneming ook actief als informatiespecialist en incassokantoor waarvan in deze analyse reeds enkele publicaties en blogberichten werden aangehaald. Deze boeken publiceerde Miechielsen tijdens haar tewerkstelling bij Graydon. Sinds 2015 is ze als zelfstandige lesgever en consultant aan de slag. Informatie via www.miechielsentraining.be, laatst geraadpleegd 27 februari 2018.

²⁵ Informatie over recentere ontwikkelingen binnen de wereld van debiteurenbeheer en kredietmanagement, met name in de jaren sinds de publicatie van het boek van Miechielsen, is het resultaat van een kort telefonisch interview met deze auteur.

*Financieel Management.*²⁶

Curatief debiteurenbeheer

Debiteurenbeheer bestaat zowel uit curatieve als preventieve acties, die over verschillende diensten heen in de praktijk worden gebracht. Met name de dienst verkoop moet bij het preventieve luik worden betrokken, want “de meeste verkopers zijn zich er niet van bewust hoeveel geld er door laattijdige betalingen verloren gaat” (Miechielsen 2002, p. 39).

Het curatieve luik van debiteurenbeheer omvat de opvolging van openstaande facturen die hun betaaldatum hebben overschreden. Welke procedures aangewezen zijn voor de opvolging van deze openstaande facturen verschilt per type klant. Steeds van belang zijn een persoonlijke benadering, snelheid, geloofwaardigheid en volharding. Ook is het noodzakelijk een zekere “escalatiepolitiek” (Miechielsen 2002, p. 74)²⁷ te voeren door de toon van brieven en telefoongesprekken te verstrengen naarmate betaling uitblijft. Zoals we zullen zien worden deze basisprincipes van curatief debiteurenbeheer ook door incassokantoren toegepast.

Welke aanpak de meest geschikte is, hangt onder andere af van de redenen voor wanbetaling. Bij moedwillige weigering is een strengere aanpak aangewezen dan in geval van gegronde klachten, aldus Miechielsen. In geval van onvermogen, en dus ‘niet kunnen’ betalen, moeten de handelsrelaties met de klant herbekeken worden. Welke de stappen ook zijn, belangrijk is dat ze niet bijdragen aan het faillissement van de schuldenaar, aangezien de inningskansen als gewone schuldeiser in dergelijke situaties bijna onbestaande zijn.

In geval de wanbetalende klanten particuliere consumenten zijn suggereert Miechielsen een strikte aanpak. Op de vervaldag moeten leveringen aan de klant worden stopgezet en moet een strakke en goed voorbereide procedure starten. Bij particulieren zijn huisbezoeken en telefoonoproepen hiervoor het meest aangewezen, al is ook een aangezekende ingebrekestelling noodzakelijk, zowel omwille van wettelijke verplichtingen als eventueel ter staving in een rechtszaak. Een laatste stap moet steeds het inschakelen van externe hulpmiddelen omvatten. Zeker wanneer verjaringstermijnen kort zijn, is snelle actie noodzakelijk.

Binnen het bedrijf behoort het opvolgen van uitstaande betalingen klassiek tot het takenpakket van de boekhouding. De opvolging van vorderingen ten aanzien van bedrijven dan wel consumenten is doorgaans ondergebracht in afzonderlijke diensten, voornamelijk omwille van grote verschillen in wetgeving wat pogingen tot invordering betreft. Bij consumenten gelden bijvoorbeeld kortere verjaringstermijnen, terwijl voor bedrijven in

²⁶ De *Krediet Management Brief* verscheen als bijlage bij enkele edities van tijdschrift *Financieel Management* tussen 2000 en 2002, in samenwerking met het Instituut voor Kredietmanagement van Vlerick Leuven Gent Management School.

²⁷ Ook bij de praktijk van schuldinvoering speelt escalatie een belangrijke rol. Dit is onderwerp van het volgende hoofdstuk.

moeilijkheden specifieke juridische procedures bestaan. Steeds vaker kiezen grote ondernemingen ervoor om debiteurenbeheer onderdeel te maken van de klantendienst en dus onder te brengen bij de commerciële tak van de onderneming. Daardoor gaat er ook meer aandacht naar het behoud van de schuldenaar als klant.

Bij welke dienst debiteurenbeheer ook wordt ondergebracht, de interne opvolging impliceert dat het bedrijf er zelf een medewerker voor moet vrijmaken. Een andere mogelijkheid bestaat uit het inschakelen van externe specialisten. Bij dergelijke uitbesteding kan een incassokantoor de openstaande betalingen proberen in te vorderen, een thema dat onderwerp is van het volgende hoofdstuk. Overigens betekent die uitbesteding geenszins dat de schuldenaar merkt dat hij met een derde partij te maken heeft. Een recente ontwikkeling is de toenemende populariteit van zogenaamde *white label* invordering, waarbij de invorderaar opereert onder de naam en de hoofding van de opdrachtgevende schuldeiser. Die aanpak kan nuttig zijn met oog op behoud van de klantenrelatie en gelijktijdig externe expertise inroepen.

Preventief debiteurenbeheer

Preventief debiteurenbeheer bestaat uit verschillende onderdelen, maar de basis is “ervoor te zorgen dat vorderingen op klanten geen betwiste vorderingen kunnen worden” (Miechielsen 2002, p. 40). Hiervoor is het maken van heldere afspraken cruciaal. Verschillende elementen onderbouwen deze afspraken: het contract, de algemene voorwaarden, de factuur en de relevante wettelijke kaders. Met name bij consumentenklanten zijn schriftelijke afspraken belangrijk. Ze moeten zorgen voor heldere verwachtingen bij de klant en zijn onontbeerlijk om later kordaat te kunnen optreden in geval van uitblijvende betaling. Hoewel het een preventieve maatregel betreft, vormen deze afspraken en documenten een belangrijke juridische basis voor eventuele latere gerechtelijke stappen. Om dan beslagen op het ijs te komen, is het van belang reeds stil te staan bij deze juridische elementen lang voor er sprake is van inningsproblemen. Dierckxsens (in De Prez en Van den Broele 2000) suggereert dat dit juridisch advies vergt. Ook deze voorbereiding en opvolging van gerechtelijke procedures tegen wanbetalers is de taak van de kredietmanager.

De tweede preventieve bouwsteen zet een stap verder terug, tot vóór het afsluiten van een overeenkomst. Bij het verlenen van betalingsuitstel is voorzichtigheid de belangrijkste richtlijn. Het bepalen van kredietwaardigheid is daarom cruciaal. Miechielsen (2002, pp. 46-66) raadt aan om met risicoklassen te werken en een specifieke ‘kredietpolitiek’ te ontwikkelen afgestemd op types klanten.

Bij particuliere klanten is het inschatten van kredietwaardigheid weinig voor de hand liggend (cf. infra). Wanneer de prospectieve klanten bedrijven zijn, liggen de zaken anders. Dan is er de mogelijkheid tot analyse van bijvoorbeeld jaarrekeningen, aangevuld met eigen berekeningen op basis van gegevens daaruit. Daarnaast zijn er ook andere bronnen:

vermeldingen in het Belgisch Staatsblad of het kadaster, handelsinformatie via gespecialiseerde bedrijven, of betalingservaringen met andere leveranciers (Miechielsen 2002, p. 56). Op basis van dergelijke gegevens kunnen risicoprofielen worden opgesteld om de 'kredietpolitiek' te differentiëren. Verschillende klanten krijgen hierdoor andere betaalvoorwaarden. De kredietmanager neemt beslissingen over het toekennen van betalingsuitstel aan klanten. Om verschillende opties tegen elkaar af te wegen, steunt kredietmanagement daarbij op technieken uit risicobeheer (Theunissen 2001b). Op basis van mathematische waarschijnlijkheden en verwachte waarde, kan de kredietmanager mogelijke opbrengsten afwegen tegen het risico dat betalingsuitstel met zich meebrengt.²⁸

De moeilijkheid met consumenten

De hier geschetste visie op uitstaande betalingen is van toepassing op bedrijfsvoering in het algemeen. We maakten tot nu toe weinig onderscheid tussen vorderingen ten aanzien van bedrijven en die tegenover particuliere consumenten. Eenzelfde financiële logica is bij beide werkzaam, maar bij kredietmanagement ten aanzien van particulieren zijn er bijkomende moeilijkheden.

Met name de invulling van het preventieve luik van kredietmanagement is bij consumenten minder voor de hand liggend. Enkele punten blijven onveranderd, zoals aandacht voor de tevredenheid van de klant met oog op bereidwilligheid tot betaling. Ook het maken van afspraken blijft een kernpunt, zodat deze zowel helder zijn naar de klant toe als juridisch sluitend. Zo moet "de geldigheid van alle vorderingen [...] door wettelijke, neergeschreven contracten en [...] correspondentie kunnen worden gestaafd" (Miechielsen 1997, p. 40). Bij consumentenzaken voorziet de wet bovendien expliciet welke contractuele voorwaarden verboden zijn.

Het is echter de inschatting van solvabiliteit en kredietwaardigheid die lastig is bij consumentenkanten, met name door gebrek aan informatie. Privacybeschermende wetgeving bemoeilijkt bovendien de verzameling van gegevens. Net door dat gebrek aan informatie is het voor (Miechielsen 2002, p. 66) aangewezen uiterst voorzichtig te zijn met betalingsuitstel aan particuliere klanten. Slechts wanneer het praktisch onmogelijk is om een contante betaling te vragen door de aard van de geleverde dienst, kan betaling op krediet worden overwogen – zij het met een strikte limiet en met een duidelijke betalingstermijn. In sommige gevallen kan de leverancier wel een keuze maken tussen verschillende wijzen van betaling. Bij online verkoop of *e-commerce*, bijvoorbeeld, is differentiatie mogelijk op basis van het geschatte betalingsrisico van de klant, zo benadrukte ook een medewerker

²⁸ Dit hoofdstuk besteedde enkel aandacht aan de omgang met debiteuren, maar er bestaan ook andere technieken om risico's van wanbetaling te beheersen, zoals kredietverzekering of factoring. Hoewel kredietmanagement als dienstverlening ook deze vormen kan omvatten, laten we ze voor deze introductie buiten beschouwing.

van een incassokantoor in een interview.²⁹

De data waarmee betalingsrisico's kunnen worden ingeschat bij bedrijven is bij consumenten amper voor handen, al zijn hier ook heel wat ontwikkelingen aan de gang. In Nederland bijvoorbeeld vormen incassokantoren zich om tot databeheerders en -leveranciers. Journalisten van onderzoeksplatform *Investico* legden bloot hoe een handvol spelers op deze informatiemarkt over grote hoeveelheden data van particuliere Nederlanders beschikken.³⁰ Deze *databrokers* verzamelen onder meer de 'betaalervaringen' van bedrijven met consumenten. Op basis van die 'betaalmoraal' van toekomstige klanten, passen leveranciers verkoopsvoorwaarden en betaalafspraken aan. Incassokantoren zijn dan ook bijzonder goed geplaatst om betaalgedrag van bestaande en potentiële kanten in kaart te brengen en zo betalingsrisico's in te schatten. Zeker de grotere spelers die voor grote klanten invorderen beschikken door hun dagelijkse activiteiten over grote hoeveelheden consumenteninformatie. Of zoals de journalisten schrijven: "met schulden kan je méér doen dan woekerrentes incasseren: ze bevatten ook verhandelbare informatie." Hoewel illegaal tenzij de consument van de datahandel op de hoogte werd gesteld, de zogenaamde 'informatieplicht', blijkt dataverzameling een wijdverbreide praktijk. Sommige van deze databedrijven beschikken over gegevens van 10,5 miljoen Nederlanders. Het resultaat van deze verzamelwoede is steeds fijnmazigere segmentatie van consumentenprofielen. Maar, zo concluderen de auteurs, vaststellend dat de gegevens niet steeds actueel zijn: "De consequentie van deze datafilosofie is dat mensen nog jarenlang achtervolgd worden met een slechte score, ook als de schuld al lang is afbetaald." Bovendien blijken heel wat situaties al te sterk versimpeld door de beperkte ruimte voor nuance bij de betaalscores: een adres waar eerder een wanbetaler woonde verlaagt de score, evenals wanbetalingen omwille van disputen met leveranciers. De afnemers van deze betaalinformatie – energiebedrijven, zorgverzekeraars, kredietverstrekkers en andere leveranciers – vertelden de journalisten dat ze niet stil staan bij de werkelijkheid achter de scores. Voor de berekening ervan vertrouwen ze op de datahandelaren. Die zeggen dan weer dat het niet gaat om nauwkeurigheid maar om gebruiksgemak.

Dergelijke recente ontwikkelingen sluiten volledig aan bij de logica en de doelstelling van debiteurenbeheer en kredietmanagement: het zo volledig mogelijk inschatten en afdekken van risico's bij het verlenen van betalingsuitstel, onder andere door het terugdringen van onzekerheden. Met name grote incassokantoren, die zich ook als kredietmanagers opwerpen, schuiven grootschalige dataverzameling als meerwaarde naar voren, zoals we zullen zien in volgend hoofdstuk (zie m.n. p. 148). In deze heerlijke nieuwe wereld van

²⁹ Het advies gaat als volgt: klanten met een hoog risicoprofiel vraagt men best contante betaling, bijvoorbeeld in een webshop. Bij andere kan men op factuur leveren. "De keuze van de betalingsmethodiek is [...] al een element van credit management", aldus een manager bij een groot incassokantoor. Zie ook hoofdstuk 7.

³⁰ 'U staat op een zwarte lijst', Karlijn Kuijpers, Thomas Muntz en Tim Staal in *De Groene Amsterdammer*, 26 oktober 2017, pp. 26-31.

data-overvloed bieden betaalgegevens heel wat nieuwe mogelijkheden voor het inschatten van toekomstige klanten, soms met verregaande gevolgen.

Tenslotte is ook enige nuancering hier op haar plaats. De inschatting van kredietwaardigheid is dan wel moeilijker bij consumenten, het invorderen van schulden bij particulieren kan eenvoudiger zijn, licht de manager van een groot incassokantoor toe in een interview. De B2C markt valt uiteen in een zevental sectoren, zoals nutsvoorziening, zorg, telecom en e-commerce. Dat zorgt voor een zeker overzicht. Hoewel er tussen deze sectoren grote verschillen bestaan wat betreft consumentenbeschermende wetgeving en termijnen van verjaring, is de versplintering binnen de B2B-sector veel groter. Vorderingen ten aanzien van bedrijven zijn bovendien van veel uiteenlopendere aard, zowel wat betreft omvang als de nodige procedurestappen. Zoals we nog zullen zien is communicatie van bijzonder belang bij het invorderingsproces, en net die communicatie verloopt vaak moeilijker met grotere firma's.³¹ Op die manier bekeken is invordering bij consumenten eenvoudiger dan bij bedrijven, zeker wanneer het een groot aantal dossiers betreft.

6.4 Kredietmanagement als logica

Net als het financieel beheer waar het onderdeel van uitmaakt, is kredietmanagement niet beperkt tot consumentenrelaties en -schulden. Debiteurenbeheer en kredietmanagement bekommeren zich om alle vormen van uitstaande vorderingen, zowel ten aanzien van ondernemingen als handelspartners, als ten aanzien particuliere consumenten, al zijn er duidelijke verschillen. Niet alleen zijn er specifieke wettelijke kaders, bovendien variërend per sector, ook de omgang met klanten en de inschatting van hun kredietwaardigheid verloopt anders. Ondanks die verschillen schetst deze inzicht in de wereld van debiteurenbeheer een specifieke logica. Een logica die voortvloeit uit de aandachtspunten van boekhouding en financieel management en die is opgebouwd uit zinmatig samenhangende onderdelen, doelmatig gericht op een financiële finaliteit. Net die logica is van belang om te begrijpen hoe schuldeisers schulden conceptualiseren en schuldenaren benaderen.

In deze financiële blik is een dubbelzinnigheid aanwezig. Vanuit financieel oogpunt is het voor ondernemingen immers aangewezen om eigen betaling uit te stellen en het verkregen leverancierskrediet optimaal te benutten.³² Tegelijk is het, met oog op de kasstroom, zaak om zelf zo snel mogelijk betalingen te ontvangen. Kortom, de liquiditeit van de onderneming indachtig, komt het er vanuit financieel beheer op aan zelf zo laat mogelijk te betalen en ten aanzien van anderen zo snel mogelijk in te vorderen.

³¹ Moeizaam contact met grote bedrijven is een gedeelde ervaring van professionele invorderaars en kleine bedrijven. Een ervaren medewerker van een incassokantoor deelde tijdens een interview een anekdote over hoe hij pas betaling verkreeg na rechtstreeks contact met de CEO van een grote telecomoperator.

³² Wanneer we in hoofdstuk 12 de positie van de schuldenaar bespreken, zullen we zien dat het uitstellen van betalingen ook bij financieel precaire huishoudens een vaak gehanteerde strategie vormt.

Hoofdstuk 6. Debiteuren in bedrijfsvoering

Dat financieel boekhouden en kredietmanagement dergelijke logica voorschrijven, wil niet zeggen dat de onderneming als geheel deze zienswijze deelt. Organisaties bestaan steeds uit afdelingen met verschillende rollen. Hun opdrachten kunnen op gespannen voet staan met die van financieel beheer. Zo is de afdeling verkoop gericht op maximale afname door klanten, waardoor ze streeft naar soepelheid in betalingsafspraken. Betalingsuitstel vormt daarbij niet enkel een verkoopsargument, maar is vaak een noodzakelijk onderdeel van verkoop. De financiële afdeling wil daarentegen het aantal ‘dubieuze vorderingen’ in de boekhouding minimaliseren en zal vanuit die optiek een restrictieve kredietpolitiek voorstellen. Een panelgesprek voor het magazine *kmo insider* illustreert deze tegenstelling:³³

Verkopers staan op commissie en dan krijg je een spanningsveld binnen je bedrijf. Verkopers willen zo veel mogelijk verkopen.

[Een andere gespreksdeelnemer:] Ik kan die stelling beamen. *Sales* wil omzet genereren, *Finance* wil winst maken.

Voor de gesprekspartners is dit een reden om te pleiten voor externe en onafhankelijke expertise van bijvoorbeeld een kredietverzekeraar. Voor onze verkenning onderlijnt dit contrast de specifieke blik van kredietmanagement, die sneller de gevaren inziet van ondoordachte verkoop.

Wanneer het op invorderen aankomt is een gelijkaardige spanning merkbaar. Vanuit een financiële logica ligt de nadruk op invordering, terwijl de aandacht vanuit commerciële hoek voornamelijk gaat naar het behoud van goede relaties met de klant. Dat geldt zowel ten aanzien van consumenten als ten aanzien van professionele afnemers: zonder klanten geen bedrijf. Het is een spanning waar kredietmanagers dagelijks mee werken, zoals geïllustreerd door de getuigenis aan het begin van dit hoofdstuk. Tegelijk zijn zowel de commerciële als de financiële visies “ondergeschikt aan de ondernemingsdoelstelling van maximalisatie van de waarde van het aandelenkapitaal” (Laveren e.a. 2009, p. 547). Hoewel de implementatie van kredietpolitiek taak is van de financiële afdeling, behoort het vastleggen ervan mee tot de verantwoordelijkheid van de leiding van de onderneming. In haar kern bouwt kredietmanagement immers mee aan een weloverwogen financieel beheer en daarmee aan de winstdoelstelling van de onderneming. Door de beheersing van financiële risico’s en de opvolging van openstaande vorderingen als activa van de onderneming, ligt kredietmanagement in het verlengde van financieel beheer. Via haar focus op liquiditeit met maatstaven als DSO, op een uitgewerkte kredietpolitiek, en op mogelijke stappen in het kader van debiteurenbeheer, brengt kredietmanagement specifieke inzichten met betrekking tot de financiële kant van bedrijfsvoering onder de aandacht.

³³ Freddy Michiels, 2 januari 2015, *kmo-insider*, ‘Kmo’s weten te weinig over credit management’, online op www.kmo-insider.biz/nieuws/panelgesprekken/kmo-s-weten-te-weinig-over-credit-management, laatst geraadpleegd op 8 december 2017, intussen niet langer beschikbaar.

Zo beschouwd kent kredietmanagement een eigen logica. Tegenover de logica van verkoop die de ‘fysieke stroom’ als criterium hanteert, kijkt kredietmanagement naar de ‘financiële stroom’ om beslissingen te nemen. Waar winstgericht ondernemen zich laat leiden door wat het bedrijf economische meerwaarde oplevert, is kredietmanagement specifiek gericht op verhoging van de kans op succesvolle betaling, zonder dat die inspanning bijkomende kosten met zich mee mag brengen.

De afsplitsing van kredietmanagement als eigen logica laat ook toe om deze zienswijze te herkennen in andere organisaties dan diegene die expliciet op winst zijn gericht. Zo moeten ook scholen en ziekenhuizen, die een sociale eerder dan een economische finaliteit vooropstellen, zich inlaten met beheer van uitstaande betalingen. Ook deze organisaties hebben een financiële afdeling die aan (een vorm van) debiteurenbeheer doet, een opdracht die vaak op gespannen voet met de pedagogische of zorgende doelstelling. De financieel directeur van een scholenkoepel die een incassokantoor inschakelt getuigt dat ze bij dalende werkingsmiddelen wel achter onbetaalde schoolfacturen aan moeten. “Met pijn in het hart, maar we hebben het geld nodig.”³⁴

³⁴ Titelverlenend citaat afkomstig uit *Het Nieuwsblad*, 6 januari 2016, p. 6, “Met pijn in het hart, maar we hebben het geld nodig.”

Hoofdstuk 7

Incasso.

Minnelijke invordering als dienst

Hoewel hij zijn lidmaatschap ruim een jaar eerder opzegde, ontving Karel een brief van de boekenclub. Ze vroegen een rekening die was blijven openstaan alsnog te vereffenen. De brief maakte melding van eerdere aanmaningen maar van die voorgaande post heeft Karel geen weet. Nooit iets ontvangen, zegt hij.

Karel is een hoogopgeleide twintiger. Hij heeft twee diploma's op zak en begeleidt als vrijwilliger bij het lokale CAW hulpbehoevenden met hun administratie. Aan administratieve dyslexie lijdt hij alvast niet. Maar van dit schrijven is hij onder de indruk. Vetgedrukt kondigt de brief aan dat, bij gebrek aan gehoor, een incassokantoor verdere stappen zal ondernemen. Dan komen er 'heel wat extra kosten' bij, weet Karel, dus loopt hij onmiddellijk met de brief in de hand naar zijn computer om de gevraagde betaling in orde te brengen. Wanneer hij erover vertelt, zegt hij vooral die extra kosten te willen vermijden. Karel hoest liever onmiddellijk 25 euro dan eerst uit te zoeken of de eis tot betaling klopt: welk bedrag precies openstond, of hij dat niet eerder betaalde, en wanneer hij zijn lidmaatschap precies stopzette.

Veldnota 7.1: Karel en de aangekondigde incasso

De ervaring van Karel is er een die velen delen. Hoewel geen incassokantoor optrad, volstond de verwijzing om onmiddellijke betaling te verkrijgen. En hoewel incassokantoren aan consumenten-schuldenaren slechts zeer beperkte vergoedingen mogen aanrekenen, blijven misverstanden over die bijkomende kosten wijdverbreid.¹

In het vorige hoofdstuk zagen we hoe kredietmanagement openstaande vorderingen

¹ De televisiereportage van Pano, *Wie verdient er aan uw schulden?* (VRT, uitgezonden op 28 februari 2018), die het publieke en politieke debat over schuldvorderingen kort aanwakkerde, bijvoorbeeld, maakte melding van enorme kostenverhoging door tussenkomst van incassokantoren. Nochtans zijn die bijkomende kosten net sterk gereguleerd, zeker wat het optreden van incassokantoren betreft. Door dat onderscheid niet toe te lichten heeft de reportage het heersende imago bestendigd.

benadert. Die vorderingen spelen een belangrijke rol bij het financieel beheer van een organisatie, waardoor een uitgetekend debiteurenbeheer van groot belang is in bedrijfsvoering. Dit hoofdstuk maakt de overstap naar actieve invordering in de praktijk door te schetsen hoe professionele invorderaars pogen betalingen te verkrijgen. Welke acties onderneemt een schuldeiser wanneer betaling uitblijft? Hoe manen professionele invorderaars aan tot betaling en welke overwegingen spelen een rol bij de keuze van die aanpak? En, nog breder, welke vormen van kennis en conventie liggen aan de basis van de handelingen van de invorderaar?

Om op deze vragen een antwoord te formuleren, verkennen we in dit hoofdstuk de wereld van minnelijke invordering. Daarbij besteden we zowel aandacht aan geobserveerde ‘micro-interacties’ tussen invorderaar en debiteur, als aan de wettelijke omkadering en aan de wijze waarop de beroepsgroep zichzelf voorstelt. Een verkenning op basis van deze vragen levert niet enkel inzicht in de wijze van invordering, maar laat ook toe om deze invordering als kantelmoment in de bredere schuldrelatie te bekijken. Essentieel aan de schuldrelatie is het tijdsgebonden karakter van de verplichting tot (terug)betaling. Naarmate de tijd vordert, verschuift die verplichting van toekomst naar heden. De losse aankondiging of de belofte tot schuldvereffening transformeert tot een harde verplichting. Het is aan deze transformatie dat schuld zoals beleefd door de betalingsplichtige haar dwingend karakter ontleent.

Bij enkele passages van dit hoofdstuk zijn fragmenten van veldnota’s opgenomen. Deze bieden een blik op de dagelijkse praktijken en illustreren de veralgemenende beschrijvingen. De hier opgenomen aantekeningen zijn verzameld gedurende observaties bij een middelgroot incassokantoor. Een toelichting over het veldwerk, de interviews en de verwerking van dit materiaal zijn terug te vinden in sectie ‘5.4 Materiaal en analyse’ op p. 107.

Het incassokantoor is gelegen op een bedrijventerrein aan de rand van een Vlaamse stad. Wegen zijn er voorzien op veel vrachtverkeer en de bus stopt op wandelafstand. Het kantoor is gehuisvest in een anoniem gebouw met slechts een weinig opvallende vermelding van de naam boven de inkomdeur. Er is een bel zonder parlofoon, maar bij mijn aankomst staat de voordeur open. Achter een met toegangscode beveiligde glazen schuifdeur bevindt zich een ruime, open en moderne kantoorruimte met in het midden een vergaderzaal achter glas.

De bureaus van de dossierbeheerders staan opgesteld in een vijftal kleine eilandjes, waar telkens drie medewerkers hun werkplek hebben. Ieder heeft een telefoontoestel, een hoofdtelefoon, een computer en papieren. Op hun computerscherm krijgen de invorderaars een lijst te behandelen dossiers te zien die ze systematisch afwerken. Ik kijk een hele dag over Adams schouder terwijl hij zijn lijst met dossiers afwerkt.

Het kantoor vordert voor erg diverse klanten, van kleine schoolrekeningen van 50 euro tot grote kredieten. Doorgaans lopen vorderingen ten aanzien van bedrijven en consumenten door elkaar, maar wegens mijn bezoek wil Adam zich vandaag in de mate van het mogelijke focussen op B2C. Hoewel hij een serieuze achterstand heeft bij de opvolging van zijn dossiers – voor sommige vroeg het systeem reeds tien dagen geleden zijn aandacht – lijkt Adam het leuk te vinden er voor mij de vorderingen ten aanzien van consumenten uit te kiezen. Zo heeft hij een reden om selectief met zijn lijst om te gaan.

Veldnota 7.2: Een incassokantoor

De beschrijvingen van de invorderingsprocedure binnen incasso zijn gebaseerd op de bezoeken aan drie (middel)grote incassokantoren. Voor zover ik kon nagaan, zijn de grote lijnen van het invorderingsproces gelijkaardig bij andere grote kantoren. Met het oog op anonimiteit zijn identiteitskenmerken steeds gefingeerd. Ook in de excerpten van schriftelijke aanmaningen en ingebrekestellingen zijn herkenbare elementen geschrapt en zijn bedragen steeds licht aangepast om anonimiteit te garanderen.

Voor we incassokantoren en hun taak bij invordering onder de loep leggen, is een korte situering in het invorderingsproces noodzakelijk. Een schuldeiser die betaling wil bekomen heeft verscheidene opties, maar welke pistes hij kan bewandelen hangt af van een specifiek juridisch document. Of de schuldeiser een 'uitvoerbare titel' bezit, bepaalt welke stappen hij kan zetten om een betaling af te dwingen. Een uitvoerbare titel is een akte, bijvoorbeeld een vonnis, notariële akte of dwangschrift van de belastingadministratie, waarmee de schuldenaar juridisch gedwongen kan worden om bepaalde verplichtingen na te komen. Met zo'n uitvoerbare titel kan een gerechtsdeurwaarder dwangmaatregelen nemen en bijvoorbeeld beslag leggen op inkomsten of bezittingen van de betalingsplichtige.

Invordering op basis van dergelijke uitvoerbare titel heet gerechtelijke invordering. Alle andere stappen met invordering als doel vallen onder de noemer minnelijke invordering. De *Wet betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument* (WMI) levert een negatieve definitie door te omschrijven wat het niet is. Minnelijke invordering is "iedere handeling of praktijk die tot doel heeft de schuldenaar ertoe aan te zetten een onbetaalde schuld te betalen, buiten iedere invordering op grond van een uitvoerbare titel om."² Dezelfde wet roept tal van geboden en verboden in het leven die we later in dit hoofdstuk zullen bekijken. In de praktijk betekent dit dat een schuldeiser op verschillende manieren kan aansporen tot betaling, maar zonder beslag te leggen op loon³ of bezittingen. De

² Artikel 2 § 1 °1 in *Wet van 20 december 2002 betreffende de invordering van schulden van de consument*, verschenen in het Belgisch Staatsblad op 29 januari 2003.

³ Volledigheid vraagt hier van het onderscheid tussen loonbeslag en loonoverdracht te benadrukken. Loonbeslag is onderdeel van gerechtelijke invordering, terwijl via loonoverdracht ook in minnelijke fase een deel van het inkomen richting schuldaflossing kan gaan. Een akte van loonoverdracht wordt vaak gebruikt ter garantie bij kredietverstrekking.

schuldeiser die wel tot dergelijke dwangmaatregelen wil overgaan, moet dus eerst een uitvoerbare titel bemachtigen.

In dit hoofdstuk stappen we de wereld van buitengerechtelijke invordering binnen, van incassokantoren en schuldeisende opdrachtgevers, van betalingsherinneringen en aanmanende telefoongesprekken, van afbetalingsplannen en schadebedingen. En hoewel de focus hier ligt op incassokantoren zullen we zien dat ook deurwaarders en advocaten aan minnelijke invordering doen. Onderstaande paragrafen vangen aan met een introductie tot de wettelijke afbakening van minnelijke invordering en een voorstelling van de Belgische incassosector. Nadien komt de praktijk van minnelijke invordering aan bod, met een gedetailleerde beschrijving van de werkzaamheden van incassokantoren.

7.1 Incasso voorgesteld

Het woord noch de idee van incasso zijn nieuw. Het begrip is ontleend aan het Italiaanse *incassare*, samengesteld uit 'in' en 'geldkas'.⁴ In het oorspronkelijke gebruik verwees het voornamelijk naar het innen van wissels. De betekenis van *incasseren* als het innen van andere zaken dan geld of van noodgedwongen iets ondergaan, is hier later van afgeleid. Voor onze interesse in invorderen als specialisatie is vooral interessant dat het Van Dale woordenboek van 1914 reeds vermeldt dat het begrip incasso ook verwijst naar de vergoeding voor het invorderen.⁵ Deze etymologische wortels geven reeds aan dat incasso meer behelst dan het passief ontvangen van verschuldigde bedragen, maar ook een actieve component omvat. Dat het innen van betalingen een te vergoeden activiteit is, suggereert reeds dat het om een reeks handelingen gaat waarin beroepsactoren zich kunnen specialiseren.

Incasso in de hedendaagse economie ligt in het verlengde van deze etymologische oorsprong: incassokantoren en aanverwante stellen zichzelf voor als gespecialiseerde dienstverleners die tegen vergoeding een specifieke expertise verstrekken. Een expertise bovendien die zich bij uitstek leent tot specialisatie, schaalvergroting en uitbesteding.

Het belang van incasso

In een interview benadrukt de CEO van een incassokantoor het belang van incasso voor bedrijfsvoering met behulp van een kleine metafoor.

Alles is belangrijk om een firma te doen draaien: dat u goede informatica heeft, goede sales, goede boekhouding, maar ook een goede incasso [...]. Als u een

⁴ Etymologische informatie via www.etymologiebank.nl, waar informatie uit het *Etymologisch Woordenboek van het Nederlands* is gereproduceerd. laatst geraadpleegd op 19 oktober 2017.

⁵ Via gtb.inl.nl van het Instituut voor de Nederlandse Taal, laatst geraadpleegd op 19 oktober 2017.

wagen heeft en maar drie wielen, kan u niets doen. Dat is hetzelfde in een firma. Dus moet de incasso goed zijn, anders gaat u [inkomsten mislopen].

Deze redenering sluit aan bij de focus die kredietmanagement legt op het belang van invordering voor de winstmarges van een onderneming. Een invorderingsbeleid is eenvoudigweg een essentieel ingrediënt voor het gezond functioneren van een bedrijf, zo luidt de boodschap ook hier. Enkel indien ze vlot betalingen verkrijgen, kunnen bedrijven zelf het hoofd boven water houden.

Voor de vertegenwoordigers van de incassosector gaat het om meer dan de financiële gezondheid van individuele ondernemingen. Het zonder al te grote zorgen kunnen toestaan van betaaltuitstel is essentieel voor economische activiteit in het algemeen, met name voor sectoren die sterk berusten op achterafbetaling is dit belangrijk, zoals bij levering van gas, water of telecomdiensten aan consumenten. Hoe minder kan worden uitgegaan van effectieve achterafbetaling, hoe meer bureaucratische en juridische omkadering vereist is, wat op zijn beurt weer extra kosten met zich meebrengt. Dezelfde CEO benadrukt het belang van probleemloze betalingen voor een goed draaiende economie in het algemeen. Hoe moeizamer het invorderen van die bedragen, hoe groter de weerslag op 'de economie'.⁶ Stipt betaalgedrag en incasso stijgt boven het belang van de onderneming uit: het gaat om de economie als geheel. Een uitgekristalliseerde versie van deze boodschap vinden we op de website van de Belgische Vereniging van Incasso-ondernemingen (BVI). Daar maakt een pagina gericht aan schuldenaren melding van het maatschappelijk belang van incasso.⁷

Een economie kan enkel op volle toeren draaien (wat in het belang is van de hele samenleving) in de mate dat de facturen op tijd en stond worden betaald. De functie van incassobedrijven is dus duidelijk: de bedrijven helpen hun achterstallen soepel te incasseren, en ter zelfder tijd een bijdrage tot de goede werking van de economie leveren.

De pagina gericht aan de pers meldt nog bondiger:⁸

De incassobedrijven zorgen via minnelijke invordering voor directe zuurstof in de economie.

De beroepsvereniging op Europees niveau, de *Federation of European National Collection Associations* (FENCA), stelt dat de sector de liquiditeit van kleine en middelgrote ondernemingen veilig stelt. Dat komt alle consumenten ten goede, zo klinkt het op hun webpagina,

⁶ Het omgekeerde geldt natuurlijk evenzeer: in tijden van economische terugval, zal het voor schuldenaren moeilijker zijn hun verplichtingen na te komen.

⁷ Onder de titel *Debiteur, waarom is de inning van schuldvorderingen onmisbaar?* online op www.abrbvi.be/nl/debiteur/, laatst geraadpleegd op 18 januari 2018.

⁸ Online op www.abrbvi.be/nl/pers/, laatst geraadpleegd op 18 januari 2018.

want het helpt de kredietkosten tot een aanvaardbaar niveau terug te dringen.⁹ Een nadruk op minnelijke invordering helpt bovendien om rechtszaken te vermijden, zo argumenteert de BVI, wat dan weer de overbelasting van het gerechtelijk apparaat helpt tegengaan.

Naast het ‘economische principe’ spreekt de website van de beroepsvereniging ook over een ‘solidariteitsprincipe’. Het afbetalen van schulden is “een sociale noodzaak en morele verplichting voor elkeen [...] Anders zal een ander daar ten onrechte de gevolgen van dragen.” Incasso vervult dus niet enkel een economische functie, zo concludeert de webpagina, het betreft ook een “rechtvaardige en maatschappelijk noodzakelijke activiteit.”¹⁰

Ook de geïnterviewde CEO stipt het thema rechtvaardigheid aan door de vergelijking te maken met diefstal uit een supermarkt. Koopwaar meenemen zonder te betalen kan niet door de beugel, daar is iedereen het over eens. Maar eerst betalingsuitstel krijgen en die verplichting vervolgens negeren, dat is precies hetzelfde. Een afrekening niet willen voldoen is ook een vorm van diefstal, besluit de CEO.

Incassodiensten

Incassokantoren stellen zich voor als verstrekkers van een specifieke financiële dienst. Een dienst die zich, aansluitend bij de logica van kredietmanagement en debiteurenbeheer, aanprijst als onmisbaar voor hedendaagse bedrijfsvoering. Een dienst die zich net omwille van haar gespecialiseerde aard uitstekend leent tot uitbesteding. Een hooggeplaatste medewerker van een incassokantoor vergeleek de door hen aangeboden diensten, net als de eerder aangehaalde CEO, met schoonmaak, boekhouding of informatica. Ook daarvoor doen ondernemingen beroep op gespecialiseerde uitbesteding met het oog op efficiëntie en zodat ze zich kunnen toeleggen op hun kerntaak. Incasso is net hetzelfde, zo gaat het argument, maar dan in een ander domein van expertise, namelijk het snel en efficiënt innen van uitstaande vorderingen. In het jargon van financieel beheer heet dat dan: optimalisatie van de *cashflow* en beperking van *days sales outstanding*.

In een ander interview bepleit een manager bij een incassokantoor verregaande uitbesteding:

Wij zouden heel graag als een natuurlijke outsourcing partij [...] door onze potentiële klanten worden beschouwd, zodanig dat ze het hele traject vanaf de factuur – en wij hebben zelfs oplossingen [...] nog voor de factuur, in sales en marketing processen – dat ze heel die zaak aan ons uitbesteden.

De specialisatie van incassokantoren brengt immers efficiëntievoordelen met zich mee, zo vervolgt de medewerker, door schaal, opgeleid personeel en gespecialiseerde infrastructuur. Het is die specialisatie die ze “kunnen vertalen naar een interessant aanbod voor [de]

⁹ Online op www.fenca.org, laatst geraadpleegd op 18 januari 2018.

¹⁰ Via de website van de BVI. Zie voetnoot 7.

klant.” Net om kosten te besparen, is uitbesteding een interessante piste, zo suggereert de medewerker.

In de vakliteratuur rond kredietmanagement is uitbesteding eveneens een belangrijk thema. Voor het tijdschrift *Financieel Management* bespreekt Ludo Theunissen (2001a)¹¹ enkele belangrijke aandachtspunten bij het maken van een keuze omtrent de *outsourcing* van taken binnen het kredietmanagement. Grote potentiële voordelen zijn kwaliteitsverbetering, kostenreductie en “de mogelijkheid voor het eigen management zich volledig toe te leggen op de eigen bedrijfsprocessen.” Tegelijk geeft de onderneming hierdoor ook een deel controle uit handen en kan de relatie met de klant-schuldenaar onder druk komen te staan. Een belangrijke overweging die Theunissen daarbij meegeeft, is dat outsourcing verschillende vormen kan aannemen. Tactische outsourcing gaat om de uitbesteding van een welomschreven taak volgens een in tijd beperkte tussenkomst. Strategische outsourcing verwijst naar doorgedreven samenwerking op langere termijn. Deze opdeling komt terug in de formules die incassokantoren aanbieden. Sommige klanten kiezen voor structurele samenwerking en besteden hun volledige invorderingsprocedure uit, terwijl andere slechts expertise inroepen voor schulden die ze zelf maar moeilijk kunnen invorderen. Dit onderscheid is belangrijk in de beslissing om incasso al dan niet uit te besteden, aangezien Theunissen benadrukt dat outsourcing vaak slechts na verloop van tijd een besparing met zich meebrengt.

7.2 Minnelijke invordering. Een beknopte geschiedenis

Regulering en categorisering

Het terrein van incassokantoren is dat van minnelijke invordering: schulden innen bij consumenten zonder daarvoor juridische middelen in te schakelen. Het adjectief ‘minnelijk’ heeft hier niet de lading van ‘vriendschappelijk’ zoals het woordenboek suggereert, maar verwijst naar de *buitengerechtelijke* aansporing tot betaling. Ook de connotatie van minnelijk als ‘zonder dwang’ is niet van toepassing, want zoals we nog zullen zien is het optreden van de minnelijke invorderaar geenszins vrij van druk.

Minnelijke invordering is geen vanzelfsprekend concept. Dat heeft alles te maken met het ontstaan ervan. Tot voor de invoering van het wettelijk kader hieromtrent bestond minnelijke invordering immers niet als afzonderlijk afgebakende handelingscategorie. Dat wil geenszins zeggen dat voordien alle schuldinvordering een gerechtelijk karakter kende. Ook voor het wettelijk kader van de WMI bestond er vanzelfsprekend buitengerechtelijke incasso. Bovendien, zo zagen we in het voorgaande hoofdstuk, is opvolging van betalingsplichtige debiteuren reeds langer een aandachtspunt binnen financieel beheer. Wel is het

¹¹ Ludo Theunissen is oprichter van het eerder vermelde Instituut voor Krediet Management en is gastdocent aan de UGent. Zijn literatuur kwam reeds aan bod in het voorgaande hoofdstuk.

zo dat de wetgever, zoals vaker het geval bij wetgevend ingrijpen, niet enkel zorgde voor een legale demarcatie van een reeds bestaande vorm van handelen, maar dat handelen zelf net vorm gaf door het juridische concept van minnelijke invordering in het leven te roepen.

Vanuit rechtskundige optiek is de notie van minnelijke invordering niet geheel vrij van controversen. In een juridische bespreking benadrukken Blommaert & Bonnarens (2012, p. 122) dat de voorbereidende parlementaire werkzaamheden onontbeerlijk zijn voor een accurate interpretatie van wat minnelijke invordering al dan niet omvat. Om de notie te begrijpen, is het daarom van belang kort stil te staan bij de totstandkoming van dit wettelijk kader.

Van voorstel tot wet

In november 1999 dienden drie volksvertegenwoordigers een wetsvoorstel in om de praktijken van incassokantoren aan banden te leggen. Hun voorstel nam titel, motivatie en inhoudelijke bepalingen nagenoeg volledig over van een eerder wetsvoorstel, ingediend gedurende de voorgaande zittingsperiode maar nooit ter stemming voorgelegd voor de Kamer werd ontbonden.¹² Beide voorstellen maakten in hun toelichting gewag van “manifeste intimidatiepraktijken” van incassokantoren, waaronder “het dreigen met invorderingsmaatregelen waartoe zij geen enkele bevoegdheid hebben, zoals de inbeslagname van goederen.” Volgens de indieners gingen incassokantoren bovendien vaak over tot invordering zonder de gegrondheid van de schuld na te gaan. Consumenten zouden daarbij zodanig onder druk worden gezet dat ze, onzeker over hun rechten, soms betalingen deden voor zaken die ze niet eens hadden besteld. Waar advocaten en gerechtsdeurwaarders aan deontologische code en controle waren onderworpen, gold voor incassokantoren het tegendeel: hun activiteiten waren amper wettelijk gereguleerd en ze beschikten “over geen enkele door de wet toegekende bevoegdheid”.¹³ De voorstellen wilden daar een eind aanmaken. Met slechts vijf artikelen moest de wet een eenvoudig verbod instellen op “commerciële invorderingspraktijken tegen consumenten”, met uitzonderingen voor advocaten en deurwaarders.¹⁴

Van dat ambitieuze verbod werd snel afgestapt. De Raad voor het Verbruik (RVV) boog

¹² *Wetsvoorstel houdende het verbod op bepaalde vormen van invordering van schulden tegen betaling*, ingediend door Miche Dejonghe, Robert De Richter en Rudy Demotte, Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers, 27 oktober 1997. Parlementair document 49K1256.

¹³ *Wetsvoorstel houdende het verbod op bepaalde vormen van invordering van schulden tegen betaling*, ingediend door Magda De Meyer en Henk Verlinde, Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers, 4 november 1999. Parlementair document 50K0223/001.

¹⁴ Zowel in dit voorstel als in de latere wettekst gaat het steeds over “invordering door een advocaat, een ministerieel ambtenaar of een gerechtelijk mandataris”. In wat volgt zal ik, met het oog op eenvoud, steeds verwijzen naar advocaten en deurwaarders, ook wanneer de letter van de wet meer detail vermeldt.

zich over het wetsvoorstel en formuleerde een advies ter zake.¹⁵ De RVV erkende de vastgestelde wanpraktijken en onderschreef het gebrek aan regulering van de incassosector. De raad onderstreepte echter het belang van “een rechtvaardig evenwicht” tussen “de wettige invordering” van een schuld en “respect voor het privéleven” anderzijds. In plaats van een volledig verbod stelde de RVV daarom een alternatieve reglementering voor. Onderdeel daarvan was een verplichting tot inschrijving (met uitzondering van notarissen, deurwaarders en advocaten) om zo “een eerste preventieve controle mogelijk [te maken].” Daarnaast stelde de RVV voor de invorderingsprocedure en bijbehorende praktijken te reguleren, zich baserend op artikel 39 uit de Wet op het Consumentenkrediet.

In een eerste amendement namen de oorspronkelijke indieners de kernpunten van dit advies over. Met het oog op het mogelijk maken van “sluitende controle” pleitten ze in plaats van voor een inschrijving voor een “verplichting tot erkenning door de minister van Economische Zaken”. Die voorwaarde van erkenning werd in de gestemde wet opnieuw afgezwakt tot een verplichte registratie, waardoor van voorafgaandelijke screening in de praktijk weinig sprake blijkt (zie sectie ‘[Registratie](#)’ op p. 145). Na commentaar van de parlementaire commissie voor het bedrijfsleven en advies van de Belgische Vereniging van Incasso-ondernemingen,¹⁶ amendeerde de minister van Economie het wetsvoorstel verder. De minister uitte zijn steun voor het voorstel dat hij met zijn amendement louter juridisch wilde versterken, zo luidde de argumentatie. Het wetsontwerp zou niet langer enkel bescherming van de schuldenaar beogen, maar “eveneens de herwaardering door een sanering van de sector van de incassobureaus.”¹⁷ De wet moest voor evenwicht zorgen tussen de belangen van de schuldenaars enerzijds en die van schuldeisers en incassobureaus anderzijds, met name door de “nodige efficiëntie van de procedure” te behouden.

Het algemene verbod op incasso werd dan wel verlaten, het nieuwe voorstel bakende – op aangeven van de Raad voor het Verbruik – verboden praktijken af. Ook in de actuele versie van de WMI is nog steeds iedere handeling verboden “die het privéleven van de consument schendt of hem kan misleiden, alsook iedere gedraging of praktijk die een inbreuk maakt op zijn menselijke waardigheid” (WMI art. 3, § 1). Daarop volgt een lijst van “in het bijzonder” verboden praktijken, zoals het uiten van onjuiste juridische bedreigingen of uitvoeren van telefonische oproepen en huisbezoeken tussen tien uur ’s avonds en acht uur ’s ochtends. Ook verboden is “belaging” van de schuldenaar “die uitdrukkelijk en

¹⁵ Raad voor het Verbruik, advies nr. 198, *Over een wetsvoorstel houdende het verbod op bepaalde vormen van invordering van schulden tegen betaling*. Brussel, 5 maart 1999. Dit advies is onderdeel van het besloten archief van de Kamer.

¹⁶ Het verslag van de Parlementaire Commissie maakt melding van adviezen van de Belgische Vereniging van Incasso-ondernemingen en de Beroepsvereniging van Verzekeringsondernemingen, helaas zonder verdere specificatie. Welke wijzigingen ze precies adviseerden is voor dit onderzoek dan ook onduidelijk gebleven.

¹⁷ Aldus de minister van Economie in een toelichting voor de Commissie voor Financiën en voor Economische Aangelegenheden. Zie p. 2 in het Verslag namens de commissie voor de financiën en voor de economische aangelegenheden, 26 juni 2002, Belgische Senaat. Wetgevingsstuk nr. 2-1061/5.

gemotiveerd heeft te kennen gegeven de schuld te betwisten”.

Aansluitend bij deze wijzigingen aan het voorstel werd de notie ‘minnelijke invordering’ ingevoegd en kreeg de wet de titel die we vandaag nog kennen. Met de introductie van die nieuwe terminologie wilde de wetgever duidelijk maken dat deze wet “beperkt blijft tot inning in der minne”, in tegenstelling tot inning op basis van uitvoerbare titel. Het nieuwe concept had tevens als doel “erop te wijzen dat de beoordeling van de geldigheid van de schuldvordering, alsook de invordering, nog geheel op de partijen berust” eerder dan op een rechterlijk oordeel.¹⁸

Het amendement van de minister voor Economie riep nog een nieuwe categorie in het leven. Naast minnelijke invordering ontstond ‘de *activiteit* van minnelijke invordering’, verwijzend naar de beroepsmatig uitgeoefende incasso, met uitzondering van advocaten en gerechtsdeurwaarders. Zowel het invorderen voor andermans rekening als het invorderen van overgekochte schulden (en dus formeel gezien voor eigen rekening) behoren tot de ‘activiteit’.¹⁹ Deze bijkomende categorisering was volgens de Senaat noodzakelijk om dubbelzinnigheid te vermijden. De bedoeling van de wet was immers om excessen van incassokantoren in te perken, zonder te raken aan de rechten van de opdrachtgevende schuldeiser. Met dat doel voor ogen zijn professionele invorderaars onderworpen aan een reeks bijkomende bepalingen die niet van toepassing zijn op wie eigen openstaande rekeningen minnelijk invordert. Zo moet de activiteit van minnelijke invordering steeds starten met een schriftelijke ingebrekestelling met een betaaltermijn van minstens 15 dagen. Ook is het verboden om voor de activiteit van invordering vergoedingen door te rekenen aan de schuldenaar, met uitzondering van die kosten vermeld in de onderliggende overeenkomst.

De wet voorziet ook sancties in geval de invorderaar betalingen verkrijgt via verboden praktijken. Desgevallend krijgt de schuldenaar het ingevorderde bedrag terug, terwijl gedane betalingen wel voor geldig doorgaan. Hierdoor is de schuldenaar blijvend van zijn schuld bevrijd.²⁰ Deze zware sanctie geldt echter niet “in het geval van een kennelijke vergissing die de rechten van de consument niet schaadt” (WMI art. 14). De Commissie voor Financiën, die deze uitzondering amendeerde, redeneerde dat het niet de bedoeling mag zijn dat een schuldenaar de ter bescherming ingevoerde regels “aanwendt om zich

¹⁸ Citaten afkomstig van p. 3 en p. 11 van het tweede amendement op het voornoemde wetsvoorstel. Parlementair document 50K0023/003.

¹⁹ In de woorden van de wet gaat het om invorderen van schulden “zonder te hebben bijgedragen tot het sluiten van de onderliggende overeenkomst” die aan de basis ligt van die schuldverplichting (WMI art. 2, 2^o). Hierdoor kunnen bijvoorbeeld verzekeraars wel nog minnelijk invorderen zonder dat ze onder de ‘activiteit’ vallen, aangezien zij doorgaans wel betrokken zijn bij het afsluiten van de kredietovereenkomst. Voorgaand citaat afkomstig uit p. 2 in wetgevingsstuk nr. 2-1061/4 van de Belgische Senaat.

²⁰ De schuldeiser kan vervolgens een schadevergoeding eisen van de invorderaar. Deze sanctie dreigt echter enkel voor wie beroepsmatig invordert en niet voor eigen rekening. Zie hierover Steennot (2015).

van zijn schuld te ontdoen”.²¹ Een eenvoudige tikfout, bijvoorbeeld, kan dus niet leiden tot een opheffing van de schuld (zie Steennot 2003).

Na amendementen van de indieners, commissies, regering en de Senaat, werd de wet op 7 november 2002 bij unanieme stemming aangenomen door de Kamer van Volksvertegenwoordigers.²² De nieuwe regelgeving bleek echter niet vrij van onduidelijkheden en anomalieën. Zo bleven gerechtsdeurwaarders bijkomende kosten voor de invordering aanrekenen. De NKGB stelde grote divergentie vast onder gerechtsdeurwaarders wat betreft de aangerekende inningsrechten gedurende de minnelijke invordering (Goeyens e.a. 2013, p. 6). Hoewel nadrukkelijk verboden voor wie de *activiteit* van minnelijke invordering uitvoert, maakte deze beroepsgroep expliciet geen deel uit van die categorie waardoor ze ook van dit verbod waren vrijgesteld. Het was pas de Economische Herstelwet van 27 maart 2009 die er voor zorgde dat ook advocaten en gerechtsdeurwaarders onder de bepalingen voor de ‘activiteit van’ vielen (Steennot 2009; Blommaert en Bonnarens 2012). De notie ‘activiteit van minnelijke invordering’ werd nu uitgebreid tot alle invorderaars die voor andermans rekening incasseren.

Dit betekende dat vanaf april 2009 ook gerechtsdeurwaarders geen bijkomende kosten meer mochten doorrekenen in minnelijke fase, zoals portkosten of inningsrechten, tenzij vermeld in de onderliggende overeenkomst (Goeyens e.a. 2013). Deze toevoegingen betekenden geenszins het einde van onduidelijkheden omtrent de toepassing van de WMI op advocaten en gerechtsdeurwaarders. In 2010 schorste het Grondwettelijk Hof een deel van de verruiming van de toepassing van de WMI naar advocaten en gerechtsdeurwaarders zoals voorzien in de Economische Herstelwet. Het oordeelde dat enkele van de burgerrechtelijke sancties een disproportioneel karakter kennen. Met name de sanctie waarbij betalingen moeten worden teruggestort én als voldaan beschouwd indien de invorderaar onvolledig is in de schriftelijke ingebrekestelling (i.e., een inbreuk op artikel 7 van de WMI) kan daardoor niet van toepassing zijn op advocaten en gerechtsdeurwaarders. Ook het naar de consument doorrekenen van bijkomende kosten door deze juridische beroepen wordt hierdoor niet langer gesanctioneerd (Vandendriessche 2010; Steennot 2015). Steennot (2015, p. 1845) merkt op dat het Grondwettelijk Hof daardoor een nieuwe ongelijkheid in het leven riep: advocaten en gerechtsdeurwaarders zijn aan minder potentiële sancties blootgesteld dan incassokantoren. Hoewel de wet intussen duidelijk stelt dat het doorrekenen van onwettelijke of niet in de overeenkomst voorziene kosten niet is toegelaten, ook niet door advocaten en gerechtsdeurwaarders, blijft onduidelijkheid bestaan over de precieze bestraffing van inbreuken hierop. De Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaar-

²¹ Zie p. 5 in het Verslag namens de commissie voor de financiën en voor de economische aangelegenheden, 26 juni 2002, Belgische Senaat. Wetgevingsstuk nr. 2-1061/5.

²² Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers, *Integraal Verslag* van de Plenumvergadering van 7 november 2002. Document CRIV 50 PLEN 281.

ders krijgt regelmatig klachten over de wijze waarop haar deurwaarders aan minnelijke invordering doen. Ook het Brusselse Steunpunt voor Diensten Schuldbemiddeling kaartte met publicaties in 2012 en 2015 excessen aan.²³ Interne richtlijnen van de Kamer uit 2013 hebben wanpraktijken nog geen halt kunnen toeroepen, ondanks meerdere interne omzendbrieven.²⁴

De Herstelwet poogde eveneens onduidelijkheid te verhelpen die bij de consument-schuldenaar kon ontstaan door betrokkenheid van deze beroepen. Gerechtsdeurwaarders en advocaten worden immers in de eerste plaats geassocieerd met juridische procedures, eerder dan buitengerechtelijke oplossingen. De nieuwe bepaling stipuleert dat de schriftelijke ingebrekestelling in het kader van minnelijke invordering door advocaten en gerechtsdeurwaarders volgende tekst “in een afzonderlijke alinea [...], in het vet gedrukt en in een ander lettertype” moet toevoegen:

Deze brief betreft een minnelijke invordering en geen gerechtelijke invordering (dagvaarding voor de rechtbank of beslag).

Brief 7.1: Minnelijke invordering door deurwaarders en advocaten

Op deze manier zou voor de schuldenaar duidelijk moeten zijn in welke hoedanigheid deze juridische beroepen invorderen. De vraag blijft in welke mate consumenten op de hoogte zijn van het onderscheid tussen minnelijke en gerechtelijke invordering, en de daaruit voortvloeiende rechten, plichten en beschermingen. Van de dertien in het kader van dit onderzoek geïnterviewde personen met problematische schulden had slechts één persoon reeds van dit onderscheid gehoord, maar associeerde minnelijke invordering foutief met beslag door gerechtsdeurwaarders. Ook gedurende observaties bij schuldhulpverlening bleek op geen enkel moment dat hulpzoekende schuldenaren op de hoogte waren van deze tweedeling.

De zeer beperkte bekendheid van het onderscheid tussen minnelijke en gerechtelijke invordering, nochtans ingevoerd ter bescherming van de consument-schuldenaar, wijst op een bredere spanning tussen de juridische sluiting van categorieën enerzijds en helderheid naar de rechtssubjecten toe anderzijds. Met de amendering die deze tweedeling invoerde (cf. supra) wilde de minister de juridische uitvoerbaarheid en efficiëntie van de nieuwe regeling garanderen, zo getuigde hij voor de commissie, wat dan weer een reeks nieuwe categorieën vergde. De verhoogde complexiteit van de wet, met niet enkel een onderscheid tussen minnelijke en gerechtelijke invordering maar ook de categorie ‘activiteit van’, werkt

²³ Deze rapporten zijn beschikbaar via www.steunpuntschuldbeiddeling.be/Gerechtsdeurwaarders-en-minnelijke, laatst geraadpleegd op 22 juli 2019. Ook het VCS en Test-Aankoop kaartten reeds wanpraktijken aan bij minnelijke invordering door gerechtsdeurwaarders.

²⁴ Zoals vermeld in de *E-Flash* van het VCS van 5 mei 2017. De eerste van deze omzendbrieven die ik heb kunnen inkijken dateert van 2009, de laatste van 2017. Zie ook Goeyens e.a. 2013.

weinig verhelderend voor de consument.

7.3 Incassokantoren in België

Registratie

Wie in België minnelijke invordering van schulden wil aanbieden als dienst moet zich registreren bij de FOD Economie.²⁵ De dienst Krediet en Schuldenlast van de Algemene Directie Economische Reglementering is bevoegd voor het verwerken en bijhouden van die aanmeldingen. Een Koninklijk Besluit uit 2005 legt de specifieke voorwaarden voor inschrijving vast. Zo moet de invorderaar als handelsvennootschap of als natuurlijke persoon zijn ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO).²⁶ Daarnaast zijn ook een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en een bewijs van goed gedrag en zeden vereist. Sinds 2009 kunnen ook Europese incassokantoren zich inschrijven zonder een Belgische vennootschap op te moeten richten, nadat een aanvullend KB in werking trad ter omzetting van een Europese richtlijn omtrent diensten op de interne markt.²⁷

De lijst van inschrijvingen is publiek te raadplegen op de website van de FOD Economie.²⁸ Een beknopte analyse van die gegevens leert dat er op moment van schrijven 388 personen of organisaties een activiteit van minnelijke invordering van schulden uitoefenen – of daar op z'n minst voor zijn ingeschreven. Het belang van de inschrijving, zo benadrukt een medewerker van de bevoegde dienst,²⁹ ligt niet zozeer bij controle en sanctie, al worden onregelmatigheden steeds gesignaleerd aan de economische inspectie, maar vooral bij de mogelijkheid voor consumenten, consumentenorganisaties en sociale diensten om na te gaan of aanmaningen legitiem zijn. Door de publieke beschikbaarheid van de registraties krijgen consumenten een instrument in handen om zelf de waarachtigheid van invorderaars na te gaan.

²⁵ Geformuleerd in termen van de WMI betreft het hier elke handelsvennootschap, vzw of natuurlijke persoon die de activiteit van minnelijke invordering van schulden ten aanzien van consumenten uitoefent. Advocaten en gerechtsdeurwaarders die minnelijk invorderen voor rekening van anderen zijn vrijgesteld van deze verplichte inschrijving. Informatie via economie.fgov.be/nl/themas/financiele-diensten/consumentenkrediet/schuldenlast/schuldinvordering/inschrijving-schuldinvorderaar, laatst geraadpleegd op 22 juli 2019.

²⁶ De volledige titel luidt: *Koninklijk besluit tot regeling van de inschrijving van de personen die een activiteit van minnelijke invordering van schulden uitoefenen en van de waarborgen waarover deze personen moeten beschikken*. Verschenen in het Belgisch Staatsblad op 16 maart 2005.

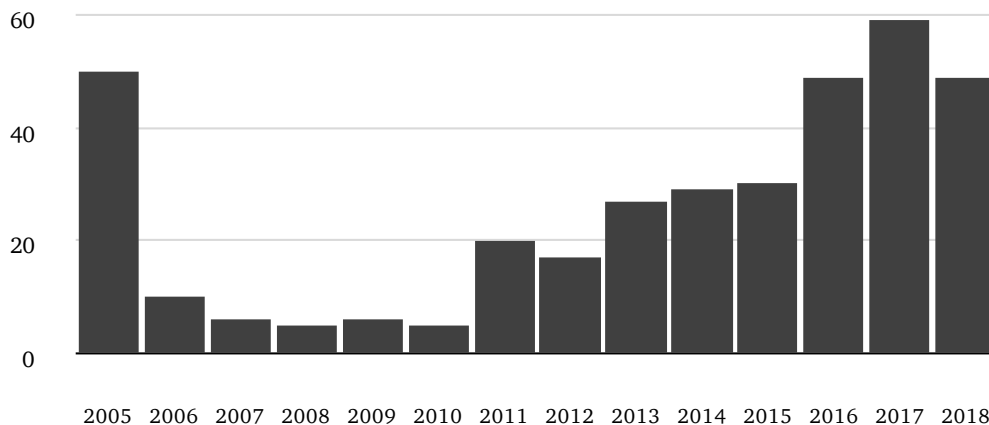
²⁷ Zie ook *De Juristenkrant*, 24 maart 2010, p. 2. Voor deze kantoren zorgen medewerkers van de FOD Economie voor de noodzakelijke registratie in de KBO, zodat de consument-schuldenaar steeds de nodige bedrijfsinformatie kan raadplegen.

²⁸ Online beschikbaar via economie.fgov.be/nl/themas/financiele-diensten/consumentenkrediet/schuldenlast/schuldinvordering/inschrijving-schuldinvorderaar, laatst geraadpleegd op 22 juli 2019. Hier vermelde berekeningen gebeurden op basis van de lijst laatst bijgewerkt op 13 juni 2019.

²⁹ Informatie over de praktische kant van de registratie is verkregen via persoonlijke communicatie met de verantwoordelijke medewerker bij de dienst Krediet & Beleid van de FOD Economie in februari 2018.

Hoofdstuk 7. Incasso. Minnelijke invordering als dienst

Er worden geen statistieken over bijgehouden, maar de gecontacteerde medewerker van de bevoegde dienst schat het aantal registraties op 60 à 70 per jaar. Er komen niet enkel invorderaars bij, er verdwijnen er ook heel wat. Op regelmatige basis worden incassokantoren weer van de lijst geschrapt: de overheidsdienst vergelijkt registraties met gegevens uit de KBO om na te gaan of ze nog steeds actief zijn. Daarnaast schrijft deze dienst de geregistreerden iedere vijf jaar aan om te vragen of ze nog steeds aan invordering doen en de nodige bewijsstukken voor te leggen. De medewerker stelt dat er een “zeer groot verloop” is in de sector. Van de momenteel ingeschreven invorderaars zijn er 59 die zich in 2017 hebben aangemeld, terwijl er van diegene die zich in 2007 registreerden slechts 7 overblijven.³⁰ Dat verloop wordt grafisch geïllustreerd wanneer we de actueel ingeschrevenen uitsplitsen naar het jaar van hun registratie, zoals weergegeven in figuur 7.1.³¹



Figuur 7.1: Momenteel geregistreerde minnelijke invorderaars per jaar van inschrijving.

Uit dit overzicht blijkt dat de overgrote meerderheid van de momenteel geregistreerde invorderaars er recent zijn bijgekomen: 268, of 69% is pas geregistreerd in 2014 of later. Omwille van het hoge verloop zal een aanzienlijk deel van deze recent ingeschrevenen ongetwijfeld weer verdwijnen, maar deze cijfers geven wel aan dat de sector van minnelijke schuldinvoering bestaat uit een groot aantal zeer recente spelers. Die cijfers zeggen weinig over de relatieve grootte van de invorderaars en hun onderlinge verhoudingen.

³⁰ Eigen berekeningen op basis van de lijst minnelijke invorderaars van de FOD Economie. Zie voetnoot 28.

³¹ Merk op dat deze grafiek niets zegt over het aantal kantoren dat zich ieder jaar inschrijft. Aangezien invorderaars die niet langer actief zijn ook weer uit de lijst verdwijnen, bevat deze grafiek enkel kantoren die momenteel zijn geregistreerd.

Dat de sector van invorderaars bijzonder versplinterd is, bleek reeds uit het groot aantal ingeschrevenen en het hoge verloop. Het gaat dan ook lang niet altijd om grote kantoren. Zo registreren ook veel natuurlijke personen en eenmanszaken zich voor de activiteit van minnelijke invordering. Hoe recenter de inschrijving, hoe vaker er natuurlijke personen met tal van andere activiteiten tussen zitten, aldus de medewerker van FOD Economie. Er zijn werklozen, leerkrachten of zelfs gepensioneerde inspecteurs van de belastingen die hopen eenvoudig iets bij te verdienen “zonder te weten waar ze aan beginnen.” Velen houden het dan ook na enkele maanden reeds voor bekeken. Die kleine spelers werken vaak in onderaanneming voor grotere kantoren, weet de medewerker. Dat blijkt bij inschrijving wanneer de invorderaars bij de inschrijving voor hun verplichte verzekering zijn opgenomen in de polis van opdrachtgevers.³²

Een korte verkenning aan de hand van de lijst invorderaars en beschikbare bedrijfsinformatie uit de KBO bevestigt die variatie aan ondernemingen, hun activiteiten en hun structuren. Vele geregistreerde vennootschappen houden er een waaier aan activiteiten op na. De bekendmaking van hun oprichting in het Belgisch Staatsblad leert bijvoorbeeld dat deze vennootschappen vaak algemene doelen vermelden, zoals het verlenen van advies rond *public relations* en communicatie, arbitrage en bemiddeling, activiteiten van incasso, maar ook kleinhandel, online verkoop en beheer van onroerend goed. De natuurlijke personen die als invorderaar te boek staan, voeren vaak een grote variatie aan activiteiten uit, en zijn bijvoorbeeld ook actief in de informatica, gezondheidszorg, detailhandel, meubelreparatie of uitvoerende kunsten. Er is zelfs een enkele fokker van schapen en geiten tevens geregistreerd als minnelijk invorderaar. Ruim een kwarteeuw geleden stelde Cottenie (1993, p. 115) reeds vast dat er in de incassosector veel eenmanszaken bestaan die ook werkzaam zijn als boekhouder, detective of reisbureau. Die variatie blijkt nog steeds aanwezig.

Tegelijk zijn er enkele zeer grote spelers onder de ingeschreven incassokantoren. De beroepsorganisatie die 16 kantoren verenigt, beweert zo'n 80% van de incassoactiviteit te vertegenwoordigen (cf. infra). Van die grote, vaak oude spelers maken enkelen deel uit van een internationaal consortium. Andere zijn verzelfstandigde incassodepartementen van kredietverstrekkers. Bovendien zorgt de openstelling van de Belgische markt naar Europese kantoren er voor dat verschillende internationale invorderaars lokaal actief zijn. Dat leidt tot situaties waarin schuldvorderingen van Belgische ondernemingen worden doorverkocht aan buitenlandse kantoren, die vervolgens hier komen invorderen. In welke mate deze nieuwe verhoudingen helder zijn voor de schuldenaar, blijft vooralsnog onduidelijk.

³² Deze getuigenis sluit aan bij de werkwijze van één van de in het kader van dit onderzoek bezochte incassokantoren, die voor huisbezoeken mandatarissen in onderaanneming inschakelen. Ook de adviseur-generaal van Economische Reglementering bij de FOD Economie getuigt voor een Parlementaire Commissie dat vele ingeschreven minnelijke invorderaars in onderaanneming werken voor kredietverzekeraars en financiële groepen. Het verslag van deze commissie is terug te vinden in parlementair document 54K0702/002.

Een waaier aan diensten

Naast verscheidenheid in omvang, bestaat er grote variatie wat betreft aangeboden diensten. Verscheidene kantoren benadrukken dan ook dat ze meer doen dan enkel de invordering. Zo stellen sommigen zich voor als aanbieders van een waaier aan financiële diensten. Ze noemen zich “bedrijfsinformatiespecialist” die ook incasso aanbiedt, of positioneren zich als “marktleider op vlak van Credit Management Services”.³³ Deze kantoren beloven optimalisatie van het volledige kredietmanagement, onder andere door ondersteuning te bieden nog lang voor het tot invordering komt: via het uitwerken van een doordachte kredietpolitiek en het verstrekken van informatie over toekomstige handelspartners. Daarnaast bieden ze, ter versterking van het debiteurenbeheer van ondernemingen en naast diensten van invordering, ook kredietverzekering, factoring en schuldbewaking aan.³⁴ Wat betreft het opvolgen van debiteuren, adviseren sommige van deze kantoren, naast de uitbesteding van invordering, verregaande integratie in het boekhoudkundig beleid van de onderneming door reeds bij facturatie ondersteuning te bieden. De uitbestedingsgedachte die sommige incassokantoren naar voren schuiven (cf. supra) komt ook hier tot uiting.

Verschillen in omvang betekenen ook verschillen in vermogen. Grote kantoren kunnen een databank aanleggen met gegevens over verschillende schuldenaren, aldus een medewerker van een incassokantoor, doordat ze een “bepaalde kritische massa” aan dossiers bereiken. Het aanleggen van databanken met gegevens over het betaalgedrag van zakelijke debiteuren is een praktijk die meerdere kantoren toepassen, zo bleek reeds uit onderzoek van Cottenie (1993). Maar ook recentere voorbeelden zijn beschikbaar. In een *ePaper* getiteld *Wat kan een incassobureau dat u niet kunt?* stelt informatiespecialist Graydon een database voor met gegevens over de financiële situatie van “alle Belgische bedrijven” als “als extra drukkingsmiddel”.³⁵ Die helpt niet enkel bij het efficiënt aanpakken van dossiers, zo benadrukt de brochure: “debiteuren betalen [...] sneller aan Graydon om vermelding in deze database te vermijden.” Ook incassokantoor Intrum maakt melding van een databank met informatie over de solvabiliteit van ’s lands huishoudens:³⁶

³³ Deze zelfomschrijvingen zijn respectievelijk afkomstig van Graydon en Intrum, geplukt van www.graydon.be/missie-visie en www.intrum.com/nl/be/over-ons/onze-missie.

³⁴ Zoals reeds vermeld, profileren incassokantoren zich niet enkel via hun diensten maar ook in de benaming vaak als kredietmanagers. Ook de Belgische Vereniging van Incasso-ondernemingen (BVI) stelt dat haar leden aan kredietmanagement doen. Op de vraag of we nog steeds spreken van incassokantoren, of beter van kredietmanagementbedrijven, antwoordde de woordvoerder van de BVI aan een journalist van Radio 1:

Beide termen kloppen, maar wij houden het voorlopig bij incassobureaus.

‘Hautekiet’ op Radio 1, donderdag 1 maart 2018, online op www.radio1.be/heb-jij-ervaring-met-schulden-en-alle-bijhorende-problemen, laatst geraadpleegd op 23 maart 2018.

³⁵ Geraadpleegd via graydon.be/sites/graydon/files/uploads/GraydonBE_Wat-Kan-Een-Incassobureau-Dat-U-Niet-Kunt.pdf op 3 november 2017, citaten van p. 6 en p. 23. Dit document promoot zowel inschakeling van incasso in het algemeen als de dienstverlening van Graydon zelf.

³⁶ Vermeld op www.intrum.com/nl/be/credit-management-diensten/invordering-diensten/gerechtigde-invordering/, laatst geraadpleegd op 18 april 2018.

Door onze jarenlange invorderingsactiviteiten, beschikken wij over uitgebreide informatie omtrent de financiële situatie van Belgische gezinnen.

Hiermee gaan ook incassokantoren in België meer lijken op de door *Investico* onderzochte ‘datahandelaren’ actief in Nederland (zoals besproken in hoofdstuk 6, zie p. 128). Bij gebrek aan toegang tot centrale databanken als het rijksregister of het CBB, vormt zo’n eigen databank een cruciale bron van informatie. Die consumenten- en handelsinformatie helpt om tijdens het invorderingsproces de schuldenaar snel te profileren en een geschikt plan van aanpak te bepalen. Naast sneller contact helpen deze gegevens ook bij de segmentatie van de schuldenaren, een cruciaal onderdeel van efficiënte invordering, zoals we later nog zullen zien. Van belang hier is dat ook dit een punt van verschil is tussen incassokantoren: enkel grote spelers verwerken de kritische massa die nodig is om dergelijke databanken te laten renderen.

Beroepsvereniging

In 1993 sloot economiestudent Koen Cottenie zijn licentiaatsverhandeling over de Belgische incassosector af met de vaststelling dat er onder kantoren veel vraag is naar een overkoepelende beroepsvereniging, zowel ter bevordering van regelgeving als richting buitenwereld en deelname aan het publieke debat. In oktober van datzelfde jaar was de oprichting van een koepelvereniging een feit. De Belgische Vereniging van Incasso-ondernemingen (BVI) werd in het leven geroepen om de belangen van de incassosector zowel intern als extern te vertegenwoordigen. Op moment van schrijven heeft de BVI 16 leden. Tegen de achtergrond van bijna 400 geregistreerde invorderaars is dat slechts een fractie maar ze behandelen naar eigen schatting 80% van het volume aan incassoactiviteit.³⁷

Toen in 1997 een eerste wetsontwerp werd ingediend om commerciële incasso ten aanzien van consumenten te verbieden, schoot de BVI in actie en argumenteerde “dat de invordering door haar leden voordelig was zowel voor de schuldeisers als voor de debiteuren in termen van kosten”.³⁸ In verhouding tot een rechtszaak is een minnelijke oplossing immers goedkoop. Dit zorgt er bovendien voor, aldus de BVI, dat “de belastingsplichtigen eveneens aan de winnende hand” zijn en rechtbanken zich kunnen toeleggen op problemen die wel hun tussenkomst vereisen.

Van bij haar oprichting legde de BVI een deontologische code aan haar leden op. Ze benadrukt dat die code en de interne opvolging ervan werkt: er zouden haast geen

³⁷ Zo getuigde de voorzitter van de BVI in 2015 althans zelf voor de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Zie parlementair document 54K0872/002, p. 11. Hoewel niet geëxpliciteerd, gaat het hier naar alle waarschijnlijkheid om het totaalpakket van uitbesteedde incasso-opdrachten, dus inclusief invorderingen ten aanzien van bedrijven.

³⁸ Citaat en informatie omtrent oprichting BVI via www.abrbvi.be/nl/beroep-missie/, laatst geraadpleegd op 14 februari 2018. De actuele ledenlijst is beschikbaar op www.abrbvi.be/nl/onze-leden/.

(gegronde) klachten worden ingediend bij de FOD Economie ten aanzien van haar leden. “Er werden in 2015 iets van een 420 klachten behandeld, waar tot zover wij weten geen één gegronde klacht tussen zat over een lid van de ABR-BVI,” meldt de vereniging op haar website.³⁹ De Economische Inspectie, die de klachten opvolgt en onderzoekt, stelt echter nooit mee te delen tegen welke invorderaars ze inbreuken vaststellen. Na contact via mail laat een inspecteur weten “deze bewering niet [te kunnen] bevestigen, noch ontkennen.”

7.4 De praktijk van minnelijke invordering

Ondanks de variatie aan kantoren, heeft incasso een eenvoudige kern: het minnelijk invorderen van uitstaande betalingsverplichtingen als dienst richting schuldeisers. In een notendop behelst de praktijk van incasso de opvolging van debiteuren, de aanmaning tot betaling via allerlei middelen, en indien nodig het onderhandelen en opvolgen van een afbetaling in schijven. In die verhouding wordt de oorspronkelijke schuldeiser naast uiteindelijke ontvanger ook opdrachtgevende klant.

Veel van de praktijken en strategieën die bij die invordering horen, zijn illustratief voor de invordering van betalingen in het algemeen. De werkwijze van incassokantoren is een uitvergroting van bredere invorderingspraktijken die ook handboeken debiteuren-beheer voorschrijven. Waar relevant zal het hoofdstuk verwijzen naar voorbeelden van invorderingspraktijken die breder worden toegepast dan enkel door gespecialiseerde incassokantoren.

Tenslotte is het nog van belang op te merken dat het onderscheid tussen het ‘interne invorderingstraject’ en de ‘externe’ inschakeling van incassokantoren niet steeds duidelijk te maken valt. Verschillende grote incassokantoren bieden immers diensten aan waarbij ze ook reeds dit interne opvolgingstraject overnemen en aansluiten bij de facturatie van de opdrachtgever: het zogenaamde *white label* incasso. Ze sturen dan herinneringen en aanmaningen onder naam en hoofding van de oorspronkelijke schuldeiser. Betalingsplichtigen hebben op dat moment geen aanwijzing dat ze worden aangeschreven door een extern ingeschakelde specialist. Hoe wijd dergelijke diensten verspreid zijn, heb ik niet kunnen vaststellen.

Incasso als herinnering

Het uiteindelijke doel van incasso is eenvoudig: de schuldenaar zo ver krijgen dat hij overgaat tot betaling, zonder beroep op de dwingende macht van het justitiële apparaat. Of, in woorden van de CEO van een incassokantoor:

³⁹ Online via www.abrbvi.be/nl/2017/07/06/buitengerechtelijke-incasso-is-gebaseerd-op-het-luisteren-naar-het-standpunt-van-de-debiteur/, laatst geraadpleegd op 27 februari 2018.

Kleine facturen of hele grote, het probleem is hetzelfde. U moet de motivatie van de debiteur overschakelen naar groen.

Gedurende de minnelijke invordering ligt de aandacht precies bij die ‘motivatie’ van de schuldenaar. Redenen voor wanbetaling zijn gevarieerd, zo stelt de bedrijfsleider, maar liggen vaker in de buurt van onwil dan van onvermogen. Er zijn nu eenmaal mensen “van slechte wil” die niet betalen totdat ze gedwongen worden. Ze hanteren het onbetaald laten van rekeningen als strategie, erop hopen dat de betalingsverplichting daarmee verdwijnt, zo meent de CEO, daarbij benadrukkend dat die houding voorkomt in alle sociale klassen. Een strategie die soms werkt, want er zijn schuldeisers die facturen vergeten. Waar er vroeger zowel morele als sociale druk was om schulden te voldoen, heerst er vandaag een laksere houding ten aanzien van dergelijke verplichtingen, is de stelling van de bedrijfsleider.

Evenzeer zijn er situaties waar onduidelijkheid, onvrede of onenigheid aan de basis liggen van wanbetaling. Soms zijn er terechte betwistingen. En in een klein aantal gevallen, aldus de CEO, is er daadwerkelijk sprake van financieel onvermogen om te kunnen betalen – een minderheid, maar een waar vanuit politiek en publieke opinie wel de meeste aandacht naar toe gaat. Dat is ook de inschatting van de BVI. Voor een parlementaire commissie naar aanleiding van een voorstel tot wijziging van de WMI getuigde de voorzitter van de beroepsvereniging dat slechts 15% van de door incassokantoren behandelde vorderingen behoren tot de categorie “financiële moeilijkheden bij de schuldenaar”.⁴⁰

Terug naar de opdracht van incasso. De stappen ondernomen door het incassobureau situeren zich volledig in minnelijke fase. De eenvoudigste omschrijving van incasso is dan ook een ‘poging tot herinnering’ aan de betalingsverplichting. Opnieuw de bedrijfsleider:

[Contact met de schuldenaar] is een herinnering en een aanmoediging om te zeggen van ‘hé, er is iets dat u nog moet doen’. Dat is onze functie en dat doen we op verschillende wijzen. Schriftelijk, telefonisch, ter plaatse bezoeken, dat is wat we doen.

Bij gebrek aan juridische dwingende maatregelen, staat of valt minnelijke invordering met contact met de schuldenaar. De CEO van een ander incassokantoor spreekt van het belang van *contactability* of contacteerbaarheid. Net omdat in het kader van minnelijke invordering databanken als het rijksregister of de CBB niet beschikbaar zijn, zijn incassokantoren hiervoor aangewezen op de gegevens die ze zelf verzamelen en van opdrachtgevers ontvangen. Als voorwaarde voor contact vormen contactgegevens de minimale basis voor een geslaagde minnelijke invordering. Adressen zijn doorgaans beschikbaar, zij het niet

⁴⁰ Uit het verslag in parlementair document 54K0702/002, p. 11. Hoewel de commissie draaide om bespreking van minnelijke invordering ten aanzien van de consument, is onduidelijk of deze schatting beperkt is tot consumentenzaken, dan wel vorderingen ten aanzien van ondernemingen mee in rekening neemt.

steeds correct. Hoe meer mogelijkheden tot contact hoe beter. Bij telefoongesprekken vraagt de invorderaar dan ook steeds naar een e-mail adres, en omgekeerd in een e-mail naar een telefoonnummer. Dat contact moet vlot verlopen in twee richtingen: niet enkel van incassokantoor naar schuldenaar, maar ook de betalingsplichtige moet de invorderaar vlot kunnen bereiken. Daartoe moedigt het incassokantoor bij de aanmaningen de schuldenaar steeds aan contact op te nemen, en bouwt ze in zowel postale als digitale communicatie laagdrempelige contactmogelijkheden in. Voor we die nadruk op contact verder bekijken, is het noodzakelijk even stil te staan bij het standaardverloop van minnelijke schuldivordering.

De incassoprocedure

Het proces van minnelijke invordering kent omwille van de wettelijke verplichtingen bij alle kantoren eenzelfde begin. Tegelijkertijd houdt ieder kantoor er na deze gestandaardiseerde start een eigen benadering op na – en zoals we zullen zien, bestaan er zelfs paradigmatische verschillen tussen dossierbeheerders. Ondanks deze verschillen zijn er grote lijnen en wijzen van aanpak te identificeren die incasso kenmerken. De beschrijving die volgt is gebaseerd op interviews, observatie en informatie verstrekt door verschillende kantoren. Met de eerdere nadruk op variatie indachtig, is het van belang hier op te merken dat alle bezochte kantoren grote spelers zijn. De mate waarin de hieronder besproken elementen van infrastructuur en specialisatie ook aanwezig zijn in de werkwijze van kleinere kantoren, blijft met andere woorden een blinde vlek.

De verplichte aanloop

Wanneer de dossiers worden overgemaakt aan het incassokantoor controleert deze eerst contactgegevens. Pogingen tot minnelijk herinneren veronderstellen immers contact met de schuldenaar. Ook wettelijk gezien start iedere invordering ten aanzien van consumenten met een verplicht schrijven naar de schuldenaar: de ingebrekestelling. Die eerste brief vermeldt, naast de identiteit van de oorspronkelijke schuldeiser en contactgegevens van de invorderaar, een omschrijving van de schuld en (beknopte) verantwoording van de geëiste bedragen. Opvallend is dat die ingebrekestelling tevens te kennen moet geven dat de schuldeiser bij gebrek aan reactie van de schuldenaar tot andere maatregelen zal

overgaan.⁴¹ De aankondiging van verdere stappen – één van de cruciale elementen in het incasso-optreden, cf. infra – is met andere woorden bij wet opgelegd.

De WMI dicteert dat de invorderaar vervolgens minstens 15 dagen wachten met het ondernemen van volgende stappen. De bedoeling van die termijn is, zo redeneerde de wetgever, “de schuldenaar eerst de gelegenheid te geven de schuldvordering juist te kunnen beoordelen, en hem in staat te stellen te reageren binnen deze termijn.”⁴² Zo’n schriftelijk contact kreeg de voorkeur omdat het de schuldenaar het minst stoort in diens private levenssfeer en aansluit bij het proportionaliteitsbeginsel.

Deze eerste ingebrekestellingen moedigen de schuldenaar aan zelf actie te ondernemen, hetzij door een betaling te voldoen, hetzij door contact op te nemen. Hier steekt het belang van contacteerbaarheid opnieuw de kop op, maar deze keer in de andere richting: van schuldenaar naar invorderaar. Om de drempel daartoe te verlagen, voegen sommige kantoren een ‘antwoordstrookje’ aan hun brieven toe, met een reeds ingevuld referentienummer en de ruimte om opmerkingen en aanvullende contactgegevens in te vullen. Die bijkomende contactgegevens zijn kostbaar voor de invorderaar: ze vereenvoudigen en vermenigvuldigen de mogelijkheden tot toekomstig contact. Bovendien kan een schriftelijke opmerking ook een schulderkenning impliceren.⁴³ Sommige kantoren bieden schuldenaars een online portaal waarlangs ze eenvoudig met de invorderaar in contact kunnen treden. Al die mogelijkheden moeten bijdragen tot de ‘contacteerbaarheid’ van het kantoor.

Een ervaren incassomedewerker schat dat de eerste brief in één op vijf gevallen resulteert in onmiddellijke betaling. Het is de goedkoopste manier om eenvoudige dossiers op te lossen, voegt hij er aan toe. Het hoeft dan ook niet te verbazen dat de brief het belangrijkste werkinstrument is van het incassokantoor. Dat er een externe partij bij betrokken wordt heeft een belangrijk psychologisch effect, zo benadrukt een CEO. Niet omdat ze een slechtere naam hebben, maar omdat het een signaal is voor de debiteur. “Het feit dat de schuldeiser dat niet meer zelf doet, is een [...] waarschuwing naar de debiteur toe.” Nu wordt het ernstig, is de boodschap, er komt zelfs een externe partner bij kijken.

⁴¹ Ondanks de zorgvuldige voorbereidende werkzaamheden en een wetswijziging uit 2009, bevat de wet op dit punt tot op heden een klein erratum. Ze stipuleert als verplicht onderdeel van de ingebrekestelling (WMI art. 6 § 2):

5° de vermelding dat, bij afwezigheid van reactie van de schuldenaar binnen de in § 3 gestelde termijn, de schuldenaar [sic] tot andere maatregelen tot invordering kan overgaan.

Het gaat natuurlijk niet om de schuldenaar die extra maatregelen zal nemen, maar om de schuldeiser. De Franstalige versie heeft het wel correct over *le créancier*.

⁴² Zoals toegelicht bij het tweede amendement op het *Wetsvoorstel houdende het verbod op bepaalde vormen van invordering van schulden tegen betaling*, 10 oktober 2001, Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers. Parlementair document 50K0023/003, p. 13. Zie ook artikel 6 van de WMI.

⁴³ Een schulderkenning, expliciet in geschreven of impliciet via gedeeltelijke betaling, stuit mogelijke verjaring en is daardoor belangrijk voor de invorderaar en de schuldeiser.

Maatwerk

Die eerste schriftelijke stap is steeds dezelfde, maar vervolgens “beginnen eigenlijk de verschillende mogelijkheden te ontstaan,” in de woorden van een bedrijfsleider. De WMI schrijft nu geen verplichte procedure meer voor (al blijven regels van toepassing over welke stappen niet zijn toegestaan) en ook intern differentiëren incassokantoren nu hun aanpak.

De middelen van voorkeur voor verdere aanmaning blijven in eerste instantie brief of telefoon. In hun interne draaiboek schrijven sommige kantoren voor een tweede of zelfs derde keer via post contact te zoeken, terwijl het bij andere gebruikelijk is eerst enkele malen te telefoneren. Welke opties mogelijk zijn hangt vanzelfsprekend af van beschikbare contactgegevens.

Nadien is er ook binnen de kantoren vaak zelf geen standaardprocedure meer. De dossierbeheerders kiezen dan zelf welke stappen het meest geschikt zijn, zich baserend op zowel eigen ervaring als op inschatting van de situatie. Vanaf nu is het, in de woorden van een medewerker, ‘maatwerk’ voor de dossierbeheerders. Die ruimte voor maatwerk is ook belangrijk met het oog op efficiëntie gezien de grote variatie aan dossiers en debiteuren. In de woorden van een ervaren invorderaar:

Geen enkele debiteur kunnen wij exact hetzelfde benaderen. Dat is een kwestie van [...], bijvoorbeeld aan de telefoon, een beetje aanvoelen, met wat voor iemand ben ik hier in gesprek, op welke manier kan ik die het meest efficiënt gaan benaderen. Er zijn gevallen waarin ik bijvoorbeeld kies om nooit een brief of een mail te sturen, behalve dan die eerste brief, omdat ik elke keer met mijn telefonisch contact het meeste resultaat boek. Er zijn mensen waarbij het bijvoorbeeld niet mogelijk is telefonisch contact te hebben, die veel te defensief zijn, en dan kiezen we ervoor om per mail te werken.

Maatwerk draait niet enkel om de inschatting van het profiel van de debiteur en de toon bij aanpak, maar hangt ook samen met de karakteristieken van beschikbare communicatiemiddelen. Dat verschillende communicatiekanalen eigen karakteristieken, mogelijkheden en beperkingen hebben, is een inzicht waar incassomedewerkers zich zeer bewust van zijn. E-mail, bijvoorbeeld, is een erg goedkoop instrument, maar ook een bijzonder vluchtig medium, vult een andere medewerker aan. Om met de beperkte drukkingsmiddelen van minnelijke invordering toch schuldenaren aan te zetten tot betaling, is het zoeken van *direct* contact belangrijk. Daarvoor zijn niet alle middelen even geschikt. Via telefoon, bijvoorbeeld, kan veel sneller een band gesmeed worden dan met schriftelijke communicatie. Telefoneren kan niet in alle dossiers, maar heeft vaak de voorkeur. Het is snel en verschaft veel informatie. Via de telefoon “hoor [je] vaak heel veel,” vertelt een invorderaar. Tegelijkertijd komt het er in zo’n gesprek op aan om steeds de leiding te bewaren en het gesprek kort te houden. Er zijn immers veel dossiers af te werken. Telefonisch contact is tenslotte ook

directer waardoor de aanmaningen minder makkelijk te negeren zijn.

De bedrijfsleider die eerder *contactability* centraal stelde, benadrukt bijvoorbeeld het belang van dialoog, al kan dat hier ook worden verstaan als ‘directheid’ van de communicatie:

En dialoog veronderstelt dus een gesprek. Ik heb dat het liefst niet op brief of op mail, want dat is een zeer moeilijke manier van communiceren.

Het is ook die directheid die er voor zorgt dat, van de verschillende contactmiddelen, huisbezoeken het meeste resultaat opleveren. De debiteur wordt dan lijfelijk en rechtstreeks geconfronteerd met de aanmaning tot betaling. Indien de schuldenaar thuis wordt aangetroffen, resulteert dit contact vaak in een (gedeeltelijke) betaling of een afbetalingsplan.⁴⁴ Hoewel doeltreffend zijn huisbezoeken ook duur, want naast een wagen en brandstof vergen ze ook veel tijd.

Een gezin zit met een onbetaalde schoolrekening van net iets meer dan 1000 euro. Het incassokantoor stuurde reeds drie brieven, zonder reactie. Na een huisbezoek verklaarden de ouders zich bereid te betalen. Ze gaven toen alvast 40 euro cash en beloofden het resterende bedrag te betalen in vijf maandelijkse aflossingen van telkens 198 euro.

De eerste daarvan moest echter reeds vier dagen geleden zijn volbracht. Adam beslist om te telefoneren. De man aan de lijn zegt weet te hebben van het plan en vanavond te zullen betalen. Daar is Adam tevreden mee. Hij stuurt nog een korte e-mail na om aan die betalingsbelofte te herinneren.

Veldnota 7.3: Huisbezoek en telefoon

Het belang van die contacten met de schuldenaar wil ook zeggen dat de belangrijkste vaardigheid van een goede invorderaar niets te maken heeft met gespecialiseerde juridische of andere technische kennis maar van sociale aard is. Zoals een CEO het uitdrukte: “[Wat telt is] dat u met iedereen een band kan creëren in twee minuten.” Die sociale vaardigheden helpen bij de invordering door de anonimiteit of onpersoonlijkheid van het incassokantoor weg te nemen. De CEO opnieuw:

Als ik u vraag te betalen, gaat u niet meer aan Fortis of *I don’t know who* [betalen], maar u gaat David betalen, omdat er een relatie is. En dat proberen we telefonisch te creëren. Er zijn mensen die [deze vaardigheid] op ontzettend natuurlijke wijze hebben.

In het eerder besproken handboek rond debiteurenbeheer benadrukt ook Marleen Michielsen (2002, p. 112, zie ook eerdere bespreking op p. 125 in hoofdstuk 6) het belang

⁴⁴ Zelfs wanneer er niemand thuis is, kan de bezoekende invorderaar vaak te weten komen of de schuldenaar er nog woont. Bovendien is aan de staat van de woning heel wat af te leiden over de solvabiliteit van de schuldenaar.

van een persoonlijke aanpak: “Vergeet niet: een rappel komt steeds van een persoon en wordt gericht aan een persoon. De persoonlijke aanpak levert immers een belangrijke bijdrage tot de inningsprocedure.”

Deze stappen zenden opnieuw een signaal richting de debiteur. In de woorden van de CEO: “U bent belangrijk voor ons en wij gaan u opvolgen.” De nadruk ligt daarbij op vriendelijkheid, benadrukt hij: het heeft geen zin agressief te werk te gaan, want dan betaalt niemand meer. Door daarentegen te werken aan een vriendelijke verstandhouding is het voor de debiteur veel moeilijker om de aanmaningen te negeren. Opnieuw staat de directheid van de communicatie centraal. Een andere medewerker onderschrijft het belang van een vriendelijke aanpak, al zijn er tegelijk gevallen waarin ze “een veel strengere aanpak moeten toepassen. Omdat het anders gewoon niet werkt.”

Dat sluit aan bij een ander belangrijke vaardigheid van incassomedewerkers, zoals aangehaald door een andere invorderaar: assertiviteit en emotionele stabiliteit. Medewerkers moeten ook “heel snel bepaalde signalen oppikken, er mee omgaan en er op inspelen.” Dit afstemmen van de benadering op het ingeschatte profiel van de schuldenaar staat centraal en resulteert in een gediversifieerde en vaak persoonlijke aanpak. Alvorens dieper in te gaan op dit persoonlijke aspect van schuldinvordering, staan we kort stil bij de precieze inhoud van communicatie van invorderaar tot debiteur.

Urgentie en escalatie

Welke communicatiemiddelen de invorderaar ook hanteert, deel van de boodschap is steeds de hoogdringendheid van de betaling: de schuldenaar moet spoedig actie ondernemen. Is het niet met betaling, dan wel met het opnemen van contact. Brieven onderstrepen die urgentie door bepaalde woorden in hoofdletters of in vet te plaatsen, zoals de termijn waarbinnen de incasseur betaling verwacht of toekomstige stappen wanneer betaling uitblijft. In de standaardbrief die een incassokantoor stuurt bij eerste aanmaning klinkt het bijvoorbeeld:

Wij stellen u in gebreke om het volledige saldo **BINNEN DE 15 KALENDERDAGEN** op het onderstaande rekeningnummer te storten. Bij gebrek aan tijdige reactie (15 dagen) zullen wij genoodzaakt zijn om de nodige maatregelen te treffen.

Brief 7.2: Eerste incassobrief

In de daaropvolgende brieven zal de invorderaar de toon telkens verstrengen. Dit is, in woorden van Miechielsen, de ‘escalatiepolitiek’ van het curatieve debiteurenbeheer: “De toon van brieven en gesprekken wordt strenger, de termijn tussen diverse acties korter” (Miechielsen 2002, p. 77). Tegelijk wijst Miechielsen er op dat het, met het oog op geloofwaardigheid, van belang is consequent uit te voeren wat werd aangekondigd. Met

stappen dreigen die nooit worden gezet, ondergraaft immers de impact van het dreigen zelf, zo gaat de redenering.

De basis van die escalatie ligt vroeg in het interne invorderingstraject van de oorspronkelijke schuldeiser. Zo klinkt het in een typische herinneringsbrief van een energieleverancier:

We vragen u om het totale openstaande bedrag van 75,00 euro onmiddellijk te betalen, op het rekeningnummer IBAN [REDACTED] met vermelding van gestructureerde mededeling +++[REDACTED]/[REDACTED]/[REDACTED]+++.

Als u het openstaande bedrag niet op tijd betaalt, zullen we u opnieuw een brief sturen. Deze zal u in gebreke stellen. Voor de verzending van die brief zal er 20 euro extra worden aangerekend.

Het is belangrijk dat u uw facturen tijdig betaalt. Een domiciliëring kan u hierbij helpen. Meer informatie vindt u op onze website [REDACTED].be.

Wij zijn er voor u

Hebt u nog vragen? Bel dan gerust iedere werkdag tussen 8 en 18 uur naar [REDACTED].

Brief 7.3: Herinneringsbrief elektriciteitsleverancier

Voor deze herinnering rekende de leverancier 5 euro aan bovenop het oorspronkelijke bedrag. Extra stappen, met name een bijkomende verhoging en de ingebrekestelling worden reeds aangekondigd, als onderdeel van de escalatie. De achterzijde van deze herinneringsbrief vermeldt een doorverwijzing voor wie kampt met betalingsmoeilijkheden, naast verwijzingen naar de algemene voorwaarden van het contract die stipuleren wanneer de energieleverancier het contract kan stopzetten.⁴⁵ Ook de stopzetting van de elektriciteitslevering dreigt bij aanhoudende wanbetaling.

Waar de eerste brief nog gericht is op informering over de openstaande schuld, worden latere herinneringen steeds strenger en dringender van toon. Verwijzingen naar toekomstige stappen zijn in die latere aanmaningen concreter, zoals bijvoorbeeld in volgende aanmaning afkomstig van een incassobureau. De brief meldt bovenaan INGEBREKESTELLING, met daaronder:

Opnieuw stellen wij vast uw betaling niet ontvangen te hebben in bovengenoemde zaak.

⁴⁵ Energieleveranciers zijn wettelijk verplicht in herinneringsbrieven en ingebrekestellingen te verwijzen naar de mogelijkheid een afbetalingsplan af te sluiten of hulp in te roepen van diensten voor schuldbemiddeling. De wet beschermt klanten ook tegen plotse afsluiting, waardoor er in de praktijk zelden dreiging is van onmiddellijke stopzetting van de levering van elektriciteit of aardgas.

Hoofdstuk 7. Incasso. Minnelijke invordering als dienst

Wij zien ons dan ook genoodzaakt onze klant te adviseren de procedure op te starten teneinde tot dagvaarding over te gaan.

Deze maatregel kan slechts vermeden worden door binnen de 7 dagen de som van 463,67 EUR over te maken door middel van aangehechte overschrijving.

Brief 7.4: Latere ingebrekestelling

De escalatie gaat verder, met name via verwijzing naar een juridische procedure. Ook hier stelt de invorderaar een duidelijke termijn voorop waarbinnen de schuldenaar actie moet ondernemen, teneinde de tijdsdruk te verhogen.

In andere vormen van escalatie verwijst de invorderaar naar bijkomende kosten die gerechtelijke stappen met zich meebrengen. Volgend voorbeeld is niet afkomstig van een incassokantoor, maar van de inningsdienst van de FOD Financiën. De brief meldt bovenaan, omkaderd en in groot lettertype: **DRINGEND. AANMANING TOT ONMIDDELLIJKE BETALING**. Vervolgens luidt het:

Het dossier wordt in gereedheid gebracht teneinde de gerechtelijke invorderingsprocedure te starten.

De hierbij veroorzaakte procedurekosten zijn volledig ten uwe laste.

De gerechtelijke invorderingsprocedure kunt u alsnog vermijden door het **bewijs** van de betaling van € 1.861,60 op postrekening **BE** [REDACTED]-[REDACTED]-[REDACTED] van [REDACTED] onder vermelding van **referte** +++[REDACTED]/[REDACTED]/[REDACTED]+++ te faxen op het nummer [REDACTED].

Indien dit betalingsbewijs mij niet bereikt **uiterlijk [binnen 8 dagen]** zal onmiddellijk worden overgegaan tot de gerechtelijke invordering van de openstaande sommen.

Brief 7.5: Aanmaning belastingdienst

Net als het incassokantoor, wil de belastingontvanger aansturen op onmiddellijke actie, mede aangezet door een verwijzing naar bijkomende kosten. Ook hier verhoogt een strikte termijn de druk tot snelle betaling, met bovendien instructies tot het faxen van een betalingsbewijs.

Sommige kantoren laten, als een van de latere middelen, nog een herinnering sturen door een gerechtsdeurwaarder. Hoewel nog steeds onderdeel van minnelijke invordering en met precies hetzelfde mandaat als het incassokantoor, heeft deze brief vaak effect. Door de associatie van gerechtsdeurwaarders met gerechtelijke activiteiten en bijbehorende inschatting van de onwetende debiteur, kan ook deze stap gezien worden als onderdeel van de escalatie.

Discretionaire ruimte

De eerder vermelde vrijheid voor maatwerk kunnen we ook als ‘discretionaire ruimte’ omschrijven, die dossierbeheerders de mogelijkheid geeft om naar eigen inschatting een aanpak uit te stippelen. Onder incassomedewerkers bestaan immers verschillende opvattingen over de meest geschikte stijl. In de woorden van de medewerker die eerder sprak over maatwerk:

Er zijn verschillende paradigma’s om naar invordering te kijken. Sommigen hanteren een paradigma van angst of schrik, anderen van verstandhouding en plannen.

Zo onderlijnen sommige dossierbeheerders het belang van een goede relatie met de schuldenaar. Ze benadrukken de noodzaak van vriendelijkheid en begrip voor een geslaagde invordering.⁴⁶ Anderen zijn er dan weer van overtuigd dat een strenge aanpak altijd geboden is, en zelfs wanneer de schuldenaar meewerkt. Zelfs binnen dezelfde teams kunnen verschillende medewerkers er een verschillende visie op nahouden, aldus deze medewerker. Die verschillen in visie en aanpak kunnen ook redenen zijn om opdrachten op een specifieke wijze te verdelen over dossierbeheerders. Sommige types opdrachtgever of soorten schuld passen beter bij de ene of andere dossierbeheerder, afhankelijk van diens competenties.

Via het directe contact probeert de invorderaar een beeld te krijgen van het profiel van de schuldenaar om aansluitend de meest gepaste wijze van invordering te kiezen.⁴⁷ Daartoe moet de dossierbeheerder in staat zijn verhalen te doorprikken. Wat de schuldenaar tijdens telefoongesprekken vertelt kan ver staan van de werkelijke situatie, aldus een invorderaar:

Dan moet ik zelf aanvoelen... is dat iets waar ik rekening mee moet houden, of is dat zo... een verhaaltje.

Dit sluit aan bij een ander cruciaal kenmerk van geslaagde minnelijke invordering: de noodzaak om snel een beeld van de schuldenaar te vormen. De keuze van een gepaste invorderingsstrategie is immers op dat beeld gebaseerd. Onderdeel hiervan is het inschatten van de solvabiliteit van een schuldenaar. Indien duidelijk wordt dat er geen geld te halen valt, heeft het nemen van extra stappen bij invordering – inspanningen die telkens kosten met zich meebrengen – ook weinig economische zin. Eens te meer aangezien incassokantoren via het vaak gehanteerde *no cure, no pay* principe slechts bij geslaagde

⁴⁶ Dit wil, voor de volledigheid, niet zeggen dat minnelijke invordering steeds op amicale leest is geschoeid. Integendeel, veel relaties tussen invorderaar en schuldenaar nemen een dwingend karakter aan. ‘Minnelijk’ verwijst naar ‘buitengerechtelijk’, niet naar een kwaliteit van de sociale relatie.

⁴⁷ Afstemming van aanpak op profiel gebeurt niet enkel via persoonlijke inschatting van de dossierbeheerders. Zo blijkt segmentatie op basis van *big data* een standaardpraktijk in de incassosector van het Verenigd Koninkrijk, volgens onderzoek van Joe Deville (2015). In welke mate Belgische incassokantoren hun procedures eveneens afstemmen op profielen gebaseerd op *big data* heb ik niet kunnen verifiëren.

invordering een vergoeding ontvangen proportioneel naar het geïnde bedrag (cf. infra). Hoe ver bij de invordering wordt gegaan – i.e., hoeveel en welke stappen de invorderaar neemt – is een samenspel van verschillende factoren. Dat hangt af van de hoogte van de schuld, maar ook van de geschatte solvabiliteit en instructies van de opdrachtgever. Of een gerechtelijke procedure wordt opgestart hangt ook hier van af, aangezien deze kosten met zich meebrengt die, bij gebrek aan recuperatie bij de schuldenaar, ten laste kunnen vallen van de opdrachtgever (cf. hoofdstuk 9). Ook de overstap naar juridische invordering berust dus op een inschatting van verschillende elementen van de situatie.

Invorderingstrategie en de opdrachtgever

Het uiteindelijke invorderingstraject en de daarbij ondernomen stappen, kan vorm krijgen in overleg met de opdrachtgevende schuldeiser. Afhankelijk van diens wensen en voorkeuren, stippelt het incassokantoor een invorderingsstrategie uit, zoals bijvoorbeeld de kaders waarbinnen een afbetalingsplan kan worden toegestaan (cf. infra). Vaak vraagt de klant echter om over te gaan “tot een maximale invordering” en is het aan het incassokantoor om daartoe de meest geschikte trajecten uit te stippelen.

Zoals reeds bleek uit het belang van maatwerk vergt niet elk dossier dezelfde aanpak. Zoals een medewerker het uitdrukte is er één stroom aan dossiers, maar zijn er vertakkingen waarbij, op basis van een aantal criteria, sommige dossiers een ander traject volgen. Het incassokantoor probeert vorderingen dus te segmenteren. Eén belangrijke indicator daartoe is een door sommige kantoren intern berekende ‘incasso score’. Afhankelijk van dat risicoprofiel gebaseerd op de betaalinformatie waar dit kantoor over beschikt gecombineerd met externe data, kan het incassobureau inschatten of (en na hoeveel aanmaningen) de schuldenaar zal betalen. Zeker gekende debiteuren kunnen ze op die manier goed indelen. Deze informatie is belangrijk bij de keuze van een invorderingstraject. Slechts wanneer de dossiers sterk op elkaar lijken, zoals bijvoorbeeld een lading consumentenfacturen van eenzelfde telecombedrijf, kunnen de vorderingen als ‘bulk’ worden behandeld. Hier is met name de databank van het kantoor (cf. supra) een belangrijke troef.

Ook de frequentie van terugkoppeling naar de opdrachtgever kan verschillen. Sommige klanten willen onmiddellijk op de hoogte zijn van binnenkomende betalingen of afgesproken afbetalingsplannen, terwijl andere slechts op gezette tijdstippen een overzicht wensen. Hoewel incassokantoren doorgaans nalatighedsinteressen aanrekenen, kan ook daarvan worden afgeweken afhankelijk van de wensen van de opdrachtgever.

Aan eventuele de overgang tot gerechtelijke stappen tenslotte gaat steeds overleg met de opdrachtgevende klant vooraf. Het incassokantoor kan daarbij een dubbele rol spelen. Enerzijds adviserend, door mee af te wegen of gerechtelijke stappen aangewezen zijn aan de hand van een *screening*. Anderzijds bieden sommige incassokantoren aan om via hun netwerk van advocaten en deurwaarders de juridische fase op te starten. Hierdoor blijven

ze dienstverlener en centraal aanspreekpunt voor de opdrachtgevende klant.

Wat de vergoeding betreft, die incassokantoren door de WMI niet aan de consument mogen doorrekenen, maken invorderaars zonder uitzondering melding van de *no cure, no pay* formule. Dit betekent dat kantoren slechts voor hun inspanningen worden beloond bij succesvolle inning. De invorderaars hebben er dan ook alle belang bij om met minimale inspanningen maximaal in te vorderen.

In tegenstelling tot bijvoorbeeld de Verenigde Staten, waar het uitrekken van de invorderingsprocedure extra winst oplevert op kap van de schuldenaar,⁴⁸ is dat in België – althans in theorie – beperkt. Op lopende interesten na liggen de kosten voor de consument-schuldenaar van bij aanvang vast. Wel kunnen, zeker in geval van lang openstaande vorderingen, de aangerekende interesten sterk oplopen, maar zelfs in die situaties ontvangt de invorderaar slechts een beperkt aandeel van de ingevorderde kosten. Het is dus niet zo dat incassokantoren via een langdradige procedure individuele schuldenaren kunnen uitpersen. Integendeel, die bijkomende stappen impliceren ook kosten voor het incassokantoor, terwijl lange pauzes in de invordering de kans op verjaring vergroten.

Hoewel alle kantoren het principe van *no cure, no pay* delen, verschillen de aangeboden formules. Het meest gebruikelijk lijkt de procentuele vergoeding, waarbij het kantoor een vast percentage van de ingevorderde bedragen voor zich houdt en de rest overmaakt aan de opdrachtgever. Enkele kantoren rekenen de opdrachtgever bijkomende kosten aan voor specifieke stappen, zoals huisbezoeken of inschattingen van solvabiliteit. De precieze prijszetting is een goed bewaard geheim en hangt volgens een geïnterviewde manager af van verschillende factoren, waaronder de ouderdom van de vordering en de aanwezige van contactgegevens.

De infrastructuur

Binnen het incassokantoor krijgt een dossierbeheerder enkele duizenden invorderingen toegewezen. Een essentiële organisatorische ruggengraat voor beheer, opvolging en invordering, is een op maat ontworpen informaticasysteem met software die regelmatig wordt bijgewerkt. De medewerkers van het bezochte incassokantoor loggen digitaal in op een centraal platform waar ze een lange lijst dossiers bewerken en verwerken. Iedere vordering krijgt een datum toegewezen waarop volgende actie vereist is, bijvoorbeeld het versturen van een herinnering, of controle of een beloofde betaling ook is voldaan.

⁴⁸ Brett Williams (2004, p. 3) stelt dat kredietmaatschappijen er in de Verenigde Staten belang bij hebben om gedeeltelijke betalingen te ontvangen eerder dan volledige vereffeningen, om zo aangerekende interesten te laten vergroten. Hoewel ook in België interesten kunnen aangroeien, zijn er vooralsnog geen aanwijzingen dat incassokantoren dit als strategie hanteren. Bij deurwaarders, wiens inspanningen bij in het kader van gerechtelijke uitvoering steeds op de schuldenaar worden verhaald, ligt deze kwestie anders, al behoren zij een strikte deontologische code te volgen (zie hoofdstuk 9).

Op de verschillende eilanden in het incassokantoor hebben dossierbeheerders een persoonlijke lijst voor zich, bestaande uit een zeer lang overzicht van toegewezen dossiers, doorgaans gesorteerd op datum van de volgende te nemen 'actie'.

Dossiers zijn aan een beheerder zijn toegewezen, maar medewerkers kunnen ook aan elkaars lijsten. Adam vertelt dat in geval van een afwezigheid de andere invorderaars één uur per dag werken op de lijst van de afwezige zodat diens achterstand niet te snel oploopt.

Doorheen de dag is Adam actief in de weer met het beheer van zijn lijst. Sommige dossiers schuift hij vooruit, zodat hij zich kan concentreren op de andere. In enkele gevallen is bijvoorbeeld een huisbezoek gepland maar nog niet uitgevoerd. Met enkele muiskliks wijzigt Adam de datum waarop een volgende actie nodig is.

Veldnota 7.4: Dossierlijsten als agenda

De vele gegevens in het systeem zijn cruciaal voor een vlotte afwerking. Het gaat om informatie over de schuld, zoals hoofdsom, interest, uitstaand bedrag en reeds voldane betalingen. Ook de lijst contactgegevens is belangrijk. Het systeem bevat niet enkel gegevens over schuldeiser en debiteur maar ook van anderen, zoals betrokken schuldbemiddelaars. De fiches over deze actoren worden zorgvuldig aangevuld wanneer de invorderaar nieuwe gegevens verkrijgt, zoals e-mail adressen of telefoonnummers.

Bij ieder dossier hoort bovendien een uitgebreide historiek met een chronologisch overzicht van alle activiteiten: mails, brieven, huisbezoeken, adresopzoekingen, ontvangen betalingen, verslaggeving aan de opdrachtgevers, ... Zowel binnenkomende als uitgaande communicatie en informatie wordt hier geregistreerd. Bij mails en brieven is een kopie van de inhoud te vinden. Over telefoongesprekken worden aantekeningen gemaakt, ook indien de debiteur niet opnam. Dit overzicht vereenvoudigt het werk van de dossierbeheerder door alle relevante informatie te bundelen. Zo kan de dossierbeheerder de situatie snel inschatten. In de woorden van een incasso-CEO:⁴⁹

Om deze communicatie [met zowel opdrachtgevers als debiteuren] te bevorderen, hebben wij ons intranet geperfectioneerd zodat we de dossiers nu veel makkelijker kunnen opvolgen. We zien nu in een paar muisklikken wat er al betaald is, wat de klant heeft gezegd, wat hij heeft beloofd. . .

De historiek is niet enkel belangrijk ter referentie, het vormt ook een databank van bewijsmateriaal. Zo "kan de crediteur ook tonen aan de rechter dat de debiteur reeds 100 keer de kans heeft gehad om z'n zaak op te lossen," stelt een CEO.

⁴⁹ Citaat overgenomen uit een interview in *Trends*, getiteld 'Zachte aanpak in een hard beroep', 29 september 2011, pp. 82-84.

Adam vordert een schoolrekening in. Er is een bedrag van € 311,64 te betalen. In de historiek ziet hij dat er reeds drie brieven werden verstuurd en twee voicemail-berichten achtergelaten. Adam beslist om toch nog een keer te bellen. Nu neemt de man wel op. Hij zegt veel brieven te ontvangen van andere schuldeisers en deurwaarders. Die kregen voorrang. Nu komt deze schuld aan de beurt, belooft hij. Dat de brieven aankwamen betekent alvast dat het adres juist was, stelt Adam achteraf. Om meer contactgegevens te hebben vraagt Adam ook een e-mail adres, dat hij toevoegt aan het computersysteem.

De man heeft duidelijk al eerder onderhandeld over afbetalingen. Hij stelt onmiddellijk voor € 75 per maand te betalen, met de eerste betaling overmorgen. Momenteel heeft hij geen werk, maar hij vertelt op zoek te gaan. Nog voor het einde van de maand wil hij een volgende betaling doen, maar dat kan hij niet beloven. Adam is tevreden met deze snel getroffen overeenkomst. Het komt er op aan de gesprekken niet te lang te laten duren, vertrouwt hij me toe.

Veldnota 7.5: Onderhandelingen

Het informaticasysteem is echter meer dan databank en historiek: het vormt ook de basis voor verdere stappen bij de invordering. Het zijn de dossierbeheerders die kiezen welke de volgende stappen zijn, maar de software helpt daar bij. Het bijhouden van contactgegevens, invullen van standaardbrieven en assisteren bij verzending: de informatica neemt een belangrijke ondersteunende rol op.

Helemaal onderaan de historiek, na de recentste activiteit, klikt Adam op de knop om een nieuwe actie toe te voegen. De datum staat op vandaag. In de lijst van types, kiest Adam uit telefoongesprek, e-mail, brief, huisbezoek of adresopzoeking.

Afhankelijk van het type actie verschijnt een nieuwe lijst mogelijkheden. Wanneer Adam kiest te telefoneren, presenteert de computer een lijst van beschikbare telefoonnummers. Bij de keuze voor het versturen van een brief krijgt Adam drie opties voorgeschoteld. De verschillende sjablonen zijn bedoeld om achtereenvolgens uit te sturen. Het systeem vult het sjabloon in met de vereiste gegevens. Printen, plooiën en van enveloppe voorzien verloopt automatisch. De brief moet nog even – handmatig – door de frankeermachine en kan dan op de post.

E-mails starten eveneens vanuit het informaticasysteem, al vertelt Adam die steeds handmatig te moeten tikken. Wel circuleert er onder de collega-invorderaars een lijst met voorbeeldzinnen. Na een keuze uit de lijst van adressen, geeft Adam een boodschap mee.

Veldnota 7.6: Semi-geautomatiseerde acties

Alle dossiers krijgen een status toegewezen aan de hand van kernwoorden die de toestand van het dossier weergeven, zoals `BELOFTE_BETALING` ter indicatie dat een mondelinge afspraak resulteerde in belofte van betaling, of `BETAALT_BETAALPLAN` om aan te geven de

schuldenaar in schijven afbetaalt.⁵⁰

Via de gestructureerde mededeling bij de overschrijving registreert de boekhouding bij binnenkomende betalingen een melding bij het bijbehorende dossier. Het systeem past de status aan en stelt de datum voor de volgende actie in op de dag van betaling. Hierdoor verschijnt het dossier op de ingestelde dag bovenaan de lijst van de beheerder met de opdracht om te kijken of het verdere opvolging vereist, dan wel kan worden afgesloten. Bij een afbetalingsplan kan, na een aantal succesvolle betalingen, bijvoorbeeld worden aangestuurd op een hogere maandelijks aflossing.

Het digitale platform speelt tenslotte ook een belangrijke rol in de contacten met opdrachtgevers. Schuldeisers met een vast samenwerkingsverband kunnen er hun dossiers eenvoudig doorsturen. Tegelijk kunnen deze opdrachtgevers via het informaticasysteem de status van hun vorderingen raadplegen. Zo krijgen ze een actueel beeld van de stappen in het invorderingsproces. Afhankelijk van de afspraken met de klant sturen beheerders op regelmatige basis een bijkomende stand van zaken door.

Andere ondersteunende infrastructuur bij incassokantoren vinden we op vlak van telefonie. Bij onderzoek naar interacties tussen invorderaars en schuldenaars begin jaren '90 in de Verenigde Staten, wees Ronald P. Hill (1994) reeds op de belangrijke rol van de telefoon bij contact met schuldenaren. Zoals we reeds zagen, maakt de telefoon contact mogelijk dat zowel persoonlijk, snel, als kostenefficiënt is. Incassokantoren vandaag actief in België pakken uit met systemen die de telefoon als instrument van incasso verder versterken. Zo verschijnt bij inkomende oproepen van een gekend nummer automatisch het dossier van de beller. Op die manier kan de incassomedewerker niet enkel snel informatie opzoeken, maar de schuldenaar ook bij naam begroeten.⁵¹ Andere infrastructuur zorgt voor automatisering van de telefonie. Eén van de bezochte incassokantoren maakt gebruik van een systeem dat zelfstandig en op vooraf ingestelde momenten schuldenaren opbelt om een opgenomen boodschap te bezorgen. Op die manier kan het kantoor schuldenaren ook buiten de kantooruren contacteren. Andere telefooninfrastructuur helpt bij zogenaamde *call campaigns*. Het computersysteem telefoneert dan naar een reeks nummers. Indien de opgebeldde oproep beantwoordt, schakelt het systeem door naar de beheerder. Dat is vooral nuttig wanneer regelmatige pogingen tot telefonisch contact op niets uitdraaien. Om zo'n *call campaign* uit te voeren moeten er echter voldoende medewerkers beschikbaar zijn.

De focus op infrastructuur is niet enkel van belang omdat het wijst op de rol van technische ondersteuning bij de weinig gekende activiteit van invordering. Het is net

⁵⁰ Met het oog op anonimiteit zijn deze statussen verzonden varianten op diegene die in het betreffende incassokantoor werden gebruikt.

⁵¹ Zo meldt bijvoorbeeld incassokantoor TCM via haar website. Online via www.tcm.be/nl/diensten/informatica, laatst geraadpleegd op 27 maart 2018.

deze ondersteunende infrastructuur die de grote spelers toelaat hun activiteiten efficiënt te organiseren. Ook na het gestandaardiseerde en semi-geautomatiseerde deel van de invordering blijft deze digitale infrastructuur een belangrijke rol spelen omdat ze belangrijke informatie toegankelijk maakt en cruciaal is als gecentraliseerde agenda. Het is net dit efficiëntievoordeel dat de incassokantoren uitspelen in de promotie van hun diensten. Samen met de aanwezige “vak-expertise”, zo vatte een invorderaar samen, draagt deze specialisatie bij tot de voorstelling van de incassokantoren als partners voor uitbesteding.

De betaalplannen

Net omdat deze ondersteunende software sterk is in het nauwgezet bijhouden van een agenda, is het incassokantoor goed uitgerust voor het opvolgen van binnenkomende betalingen. Zeker in geval van afbetalingsplannen is die efficiënte opvolging van groot belang. Een manager bij een incasso-onderneming vertelt:

Het goed administreren van afbetalingsplannen is een typische expertise van ons. [...] Niet veel bedrijven zijn geëquipeerd in hun systemen, in hun opvolgingsinstrumenten, om dergelijke afbetalingsplannen goed op te volgen [...]. Want natuurlijk, wij spreken in vaktermen over een *promise to pay*, [...] die wordt ook af en toe niet nageleefd, maar dan is het wel de bedoeling dat je daar terug [achteraan gaat].

Dat het getrouw opvolgen van afbetalingsplannen centraal staat in de expertise die incassokantoren bieden, benadrukt dat toelating van gespreide terugbetaling een belangrijk onderdeel is van minnelijke invordering.⁵²

Tijdens de middagpauze eten de medewerkers hun lunch in de centrale vergaderruimte. Niet iedereen is tegelijk aanwezig: twee personen blijven bij de telefoons voor inkomende oproepen. Onder de collega's is er een gemoedelijke omgang. Ze maken grapjes over elkaars karakter. De pauze duurt niet lang. We gaan verder met het behandelen van dossiers.

Het eerste dossier van de namiddag gaat over een afbetalingsplan. Het verschijnt in Adams lijst omdat de afbetaling van deze maand reeds enkele dagen geleden moest toekomen. In de historiek ziet hij dat pas na een huisbezoek een afbetalingsplan werd opgestart. Nadien kwamen de betalingen daarvan vaak te laat, waarop telkens een medewerker belde. De schuldenaar hing regelmatig huilend aan de lijn.

⁵² Dit staat overigens niet in contrast met gerechtelijke invordering, want zoals we nog zullen zien spelen ook daar afbetalingsplannen een belangrijke rol. Het verschil betreft echter de mogelijke pistes. Aangezien in minnelijke invordering weinig drukkingsmiddelen bestaan, zal het incassokantoor sneller gedwongen zijn vrede te nemen met een terugbetaling in schijven.

Ook nu herinnert Adam in een kort telefoongesprek aan de betalingsverplichting. Gemakkelijk vindt Adam het niet, maar hij merkt op: “In principe moet je er altijd van uitgaan dat er geen wil is om te betalen.”

Veldnota 7.7: Afbetalingsplan en wil om te betalen

Aangezien de schuldeiser bij wet recht heeft op de volledige betaling, zijn afbetalingsplannen in principe steeds een gunst.⁵³ Desondanks is het, vanuit praktische overwegingen en gezien de beperkte buitengerechtelijke drukingsmiddelen, voor invorderaars voor de hand liggend om stapsgewijze afbetaling toe te laten.

Afzonderlijke betalingen brengen echter een administratieve werklust met zich mee, benadrukt een geïnterviewde manager. Tegelijk stelt hij dat de toelating van zo'n afbetalingsplan niet in handen ligt van het incassokantoor. “Daarrond worden afspraken gemaakt met de klant, met de opdrachtgever. En die afspraken zullen wij in de praktijk brengen.” De incassomedewerker die met een debiteur onderhandelt “heeft een bepaald kader dat hij dient te respecteren. Maar hij heeft er nog een bepaalde manoeuvreerruimte in, die hem toelaat op de afbetalingscapaciteit van die debiteur in te spelen.” Die onderhandelingsmarge laat opnieuw het belang van ‘maatwerk’ zien. Tegelijk vormt de verwijzing naar ‘afspraken met de opdrachtgever’ een manier voor de invorderaar om de schuldenaar tijdens onderhandelingen onder druk te zetten.

Bij het overeenkomen van een afbetalingsplan vraagt de invorderaar om alvast een deel onmiddellijk te betalen. In één geobserveerd dossier kwamen de partijen overeen om 80 euro per maand te vereffenen, maar ook om morgen reeds een kleinere betaling van 10 euro te voldoen. Dat levert niet enkel alvast een bedrag op, maar ook een schuldenaarsverklaring die zo de verjaring stuit.

Bij het onderhandelen gelden ook enkele interne richtlijnen. Wanneer een schuldenaar zelf contact opneemt en zegt in schijven te willen betalen, probeert de dossierbeheerder het aantal betalingen te beperken. Hoe scherp de onderhandelingen in de praktijk gevoerd worden, hangt af van beide partijen. Zinsneden als ‘dat is het absolute minimum voor ons’ zijn daarbij standaard, zelfs wanneer dat slechts de stelling van de medewerker betreft. Slechts wanneer de klant volhoudt dat een bedrag onhaalbaar is, zal de invorderaar daar van afwijken. Een onrealistische maandelijkse aflossing verlaagt immers de kansen op succesvolle naleving. Ook wanneer een afbetalingsplan loopt, zal de dossierbeheerder periodiek proberen de hoogte of frequentie van aflossingen te verhogen.

Hier steken de verschillende paradigma's van invordering opnieuw de kop op. Een medewerker getuigde dat hun kantoor, dat zich hoofdzakelijk richt op de invordering van krediet schulden, tijdens de invorderingsprocedure steeds loonoverdracht start indien

⁵³ Een uitzondering hierop vormt het afbetalingsplan dat in een gerechtelijk vonnis is opgenomen.

dat mogelijk blijkt.⁵⁴ Wanneer echter een afbetalingsplan is overeengekomen met de schuldenaar, geldt als interne richtlijn dat de loonoverdracht dan ook wordt stopgezet. In de praktijk gebeurt dat niet steeds, aldus de medewerker. Sommige beheerders vinden dat alle mogelijke middelen ten volle moeten worden benut, zelfs wanneer de schuldenaar meewerkt. Duidelijk is dat in de dagelijkse werking van de invorderaars, en met name bij het onderhandelen van afbetalingsplannen, er bijzondere verschillen bestaan tussen en binnen incassokantoren.

Een schuld van 10 000 euro is bijna volledig afbetaald. Dankzij betalingen van 150 euro per maand is het openstaande saldo geslonken tot 290 euro. Het dossier verschijnt in Adams lijst omdat de betaling voor deze maand ontbreekt. Alweer. Hij heeft al vaak met de vrouw aan de lijn gehangen om te horen hoe het met de betalingen zit.

Dat contact verloopt niet steeds vlot. “Deze vrouw is wat *fars** aan de telefoon,” zegt Adam. “Ik heb eerlijk waar wat schrik om haar te bellen. Ik probeer dan wat familiair te doen. Dat helpt ze!”

Deze keer neemt ze niet op, noch op haar GSM, noch op haar vaste lijn. Adam beslist om een *customized letter* te versturen. Het bericht is kort. Hij vraagt haar zo snel mogelijk de resterende som over te maken en maakt geen melding van het lopende betaalplan, maar voegt als bijlage wel een overzicht toe van eerdere betalingen en het openstaande bedrag.

Veldnota 7.8: Afbetalingen en herinneringen

* ‘Fars’ is dialect voor ‘tegendraads’ of ‘stoer’.

Zoals blijkt uit bovenstaande voorbeelden (met name nummers 7.7 en 7.8) is het opvolgen van betaalplannen een belangrijke taak voor dossierbeheerders. Telkens wanneer een betaling op zich laat wachten, geeft de software daarover een signaal en zoekt de invorderaar contact op, een opvolging die doorgaans telefonisch gebeurt. In sommige gevallen is het noodzakelijk maandelijks te herinneren aan de afbetalingen. Hierdoor ontstaat een tijdsregime van afbetaling: een voortdurende verplichting om aan tijdsgebonden afspraken te houden, die tevens gaan conflicteren met andere verplichtingen van de schuldenaar.⁵⁵

De schuldenaar vangen

Door de specifieke termijnen te benadrukken waarna verdere actie zal worden ondernomen, doen invorderaars aan *time work* (Flaherty 2011). Ze stellen spoed voorop, hanteren

⁵⁴ Ter herinnering: loonoverdracht verschilt van loonbeslag. Zie voetnoot 3 op p. 135. Overigens kan de schuldenaar de loonoverdracht eenvoudig stop laten zetten middels een aangetekend schrijven naar loonverstrekende instantie. Pas na bekrachtiging door de vrederechter kan de loonoverdracht dan weer opstarten.

⁵⁵ De notie van invordering als regulerend tijdsregime is uitgewerkt in een artikel gepubliceerd in *Time & Society* (Storms en Verschraegen 2019), hier opgenomen als hoofdstuk 11.

precieze betaaltermijnen en kondigen mogelijke gevolgen aan, in een poging om de tijdsbeleving en de prioriteitenstelling van de schuldenaren te beïnvloeden. De aanmaning vergt onmiddellijke reactie: uitstel is geen optie. Zeker wanneer er sprake is van afbetalingsplannen waar de schuldenaar voortdurend aan wordt herinnerd, ontstaat een tijdsregime. Betalingen vragen regelmaat, mede bewaakt door de agendasoftware. Op iedere afwijking kan reactie komen. Inbreuken tegen de aangekondigde termijnen leiden tot nieuwe acties, waardoor het temporele regime een dwingend karakter krijgt.

De wijze waarop incassokantoren zich richten op perceptie en gevoelsmatige beleving benoemt Joe Deville (2012; 2015) als *capture of affect*. De aanpak van invorderaars is niet louter rationeel disciplinerend, maar ook gericht op een gevoelsmatige reactie. Volgens Deville (2014, p. 470) is net deze gevoelsmatige en daardoor lichamelijke dimensie van economische interactie – waar invordering tenslotte deel van uitmaakt – lange tijd onderbelicht gebleven. Nochtans speelt het opwekken en beïnvloeden van dergelijke affectieve respons een belangrijke rol. Ook de getuigenissen van invorderaars zelf over het scheppen van een persoonlijke band als onderdeel van de invorderingsstrategie sluiten hierbij aan: een persoonlijke aanpak zorgt voor een moeilijker te negeren aanspraak op betaling.

Invorderders creëren momenten van *affective intensity* om zo de kans op betaling te verhogen. Precies daar zijn de instrumenten en praktijken van incassokantoren op gericht: iedere interactie poogt steeds een ‘affectief effect’ te verwezenlijken. Daar draagt ook de escalatie doorheen het invorderingstraject toe bij. Door specifieke gevolgen van blijvende wanbetaling in het vooruitzicht te stellen, beïnvloeden invorderaars de toekomstverwachtingen bij de schuldenaar. In die zin doen incassokantoren aan ‘toekomstconstructie’.

Incassomedewerkers verrichten wat Arlie Hochschild (2012 [1979]) *emotional labour* noemt: ze gaan aan de slag met zowel hun eigen emoties als die van anderen bij de uitoefening van hun beroep.⁵⁶ Invorderaars houden hun eigen emoties onder controle om zich niet te laten vangen door ‘verhaaltjes’ van schuldenaars. Tegelijk geven ze via *emotional work* vorm aan hun interactie met en de reactie van de schuldenaar, in een poging een bepaald effect te sorteren. Een zekere mate van empathie is vereist om een band te scheppen met de betalingsplichtige, maar die mag niet doorslaan in een al te inschikkelijke houding.

Via de directheid van de communicatie en de herinnering wil de invorderaar de plaats van net deze schuld in het leven van de debiteur doen verschuiven: waar de betalingsverplichting zich eerder nog op het achterplan van diens leven bevond, staat de schuld nu

⁵⁶ In haar studie naar de commerciële rol van *feeling*, beschouwt Hochschild (2012 [1979]) *flight attendants* en *bill collectors* als twee uitersten op een schaal van beroepen die emotioneel werk vereisen. De eerste is erop gericht in alle omstandigheden kalm en rustig te blijven, terwijl van de laatste vooral dreiging moet uitgaan. In interviews voor deze dissertatie benadrukten incassomedewerkers het belang van een begripvolle doch kordate houding.

centraal op de voorgrond. Daartoe probeert de invorderaar, in termen van Deville (2014, p. 478), de schuld te ‘individualiseren’ en deze te onderscheiden van andere betalingsverplichtingen die de schuldenaar er op na houdt. De prioriteit van een betaling, zeker wanneer de schuldenaar slechts over een beperkt budget beschikt, is immers steeds relatief: ze staat in verhouding tot de ingeschatte urgentie van andere uitstaande betalingen. Een deel van de *capture of affect* is er dan ook op gericht om deze verplichting bovenaan de prioriteitenlijst van de schuldenaar te krijgen. Het incassokantoor probeert op die manier de *calculative space* van de schuldenaar te beïnvloeden (Deville 2014, p. 481). Diens inschatting van wat voorrang vergt, van wat onmiddellijke aandacht vereist, en van wat de meest directe gevolgen zal hebben, proberen invorderaars via hun interventies bij te sturen.⁵⁷ In hoofdstuk 12 komen we op dit thema terug vanuit het perspectief van de schuldenaar.

Het bereiken van een affectieve respons verloopt niet steeds via de strategie van hoogdringendheid. Individualisering kan ook via diversificatie door op gezette momenten af te wijken van de generieke aanmaningen. Zo moedigt een incassokantoor betaling aan met volgende boodschap:

Afrekenen met wat voorbij is en de zomermaanden in alle rust inzetten! Wie wil dat niet? [Incassokantoor] ■■■■■ biedt u deze mogelijkheid.

Betaal voor eind juni uw openstaande schuld van 1376,77 EUR aan de hand van het voorziene overschrijvingsformulier en u kan deze vordering voorgoed achter u laten.

Brief 7.6: Seizoensgebonden aanmaning

Door rust in het vooruitzicht te stellen, gecombineerd met een boodschap die inspeelt op het seizoen, mikt ook deze aanmaning op een gevoelsmatige reactie en het bijgevolg prioritair stellen van deze betaling.

7.5 Incasso als perspectief en praktijk

Incassokantoren benadrukken, dat spreekt haast voor zich, de voordelen van de buitengerechtelijke aanpak. Daarbij verwijzen ze naar de lagere kosten en de snellere doorlooptijd in vergelijking met een juridische procedure en – als maatschappelijk voordeel – de ontlasting van de rechtbanken. Ook hier sluit hun standpunt aan bij dat van specialisten debiteurenbeheer. Gerechtelijke procedures zijn kostelijk en traag, waardoor ze best de uitzondering blijven, zoals vermeld in het voorgaande hoofdstuk. Zeker vanuit de optiek

⁵⁷ Ook deurwaarders hanteren strategieën om, gedurende de gerechtelijke fase van invordering, de betalingsprioriteiten van schuldenaren te beïnvloeden. Zoals we zullen zien in hoofdstuk 9 hanteren ze daarvoor meer directe instrumenten. Met name via beslag op goederen zijn ze in staat de urgentie van de schuld te vergroten.

van financieel beheer en met het oog op de liquiditeit van een onderneming kan een lange doorlooptijd onwenselijk zijn. Ondanks die nadruk op de buitengerechtelijke piste is de scheiding tussen minnelijke en gerechtelijke invordering ook bij de aanpak van incassokantoren steeds aanwezig. De *mogelijkheid* tot het nemen van juridische stappen speelt een cruciale rol in de inningsprocedure. Zelfs zonder er mee te dreigen zijn juridische stappen steeds impliciet aanwezig.⁵⁸

Incassokantoren kondigen op hun website aan gerechtelijke invordering op te zullen starten indien gewenst door de opdrachtgever. Als aanbieders van een integrale dienst invordering, proberen deze kantoren een volledig pakket aan te bieden met inbegrip van juridische opvolging. Incassokantoren vermelden vaste samenwerkingen met een “huisadvocaat” of “een gekwalificeerd netwerk van deurwaarders en advocaten” om aan te geven dat ze ook geschikte partner zijn voor een juridische procedure. Ook in die gerechtelijke fase biedt het incassokantoor “één aanspreekpunt voor het volledige traject”, inclusief dagvaarding en juridische uitvoering.⁵⁹

Het overgrote deel van de dossiers blijft echter in de minnelijke fase. Daar ligt immers het actiedomein van het incassokantoor. De inschakeling van advocaat en deurwaarder zal ook de winst voor de incasso-onderneming drukken. Kantoren zelf melden dat 97% tot 99% van de dossiers binnen het minnelijke kader blijven. Voor de goede orde: ook geïnterviewde deurwaarders, onderwerp van hoofdstuk 9, benadrukken het belang van oplossingen die zo weinig mogelijk kosten toevoegen. Gerechtelijke stappen impliceren echter steeds onvermijdelijke en (in theorie) niet kwijt te schelden kosten die aan de schuldenaar kunnen worden doorgerekend. Bovendien zorgt dat voor enkele ongewenste effecten. Wanneer de schuldenaar bijvoorbeeld onvindbaar blijkt op het opgegeven adres, of omwille van gebrek daaraan, gebeurt het dat pas contact wordt gelegd bij de opstart van de gerechtelijke fase. Op dat moment zijn immers meer databanken voor handen om de schuldenaar op te sporen. Een spijtig gevolg daarvan, zo merkt de CEO van een incassokantoor op, is dat het voor de schuldenaar dan wel heel wat duurder wordt, wat dan weer aansluit bij het pleidooi voor een minnelijke oplossing.

De werkdag zit er op. Ik praat nog kort na met Adam. Onderwerp van gesprek is de geringe bekendheid van incassokantoren en wat ze doen. Dat bleek reeds uit

⁵⁸ In de *governance* literatuur wordt deze impliciet dreigende aanwezigheid van macht benoemd met de ‘notie shadow of hierarchy’ (o.a. Héritier en Lehmkuhl 2008).

⁵⁹ Troeven respectievelijk vermeld door TCM op www.tcm.be/nl/diensten/juridische-procedure/, door EOS Contentia op be.eos-solutions.com/diensten/niet-financiele-klanten-eos-contentia/#c15437 en door Intrum op www.intrum.com/nl/be/credit-management-diensten/invordering-diensten/gerechtelijke-invordering/, laatst geraadpleegd op 18 april 2018.

eerdere gesprekken met incassomedewerkers: bijna niemand wist – voor ze eraan begonnen – af van het bestaan van dit type werk, of nog maar van de mogelijkheid om in dergelijke sector te werken.

Adam beaamt dat incasso weinig gekend is. Tegelijk is dat erg handig voor het kantoor zelf, zo meent hij, want het vereenvoudigt ook hun taak om mensen aan te zetten tot betaling.

Veldnota 7.9: Bekendheid incasso

De onbekendheid van incasso draagt bij tot haar sterkte. Dat de dreiging met de inschakeling van een incassokantoor zo'n impact had op Karels bereidheid tot betalen (zie p. 133) hangt samen met de bestaande beelden en opvattingen over deze sector en daarmee gepaard de relatieve onbekendheid ervan.

Tegelijk zorgt die onwetendheid ook voor terughoudendheid van ondernemingen om zich op incassokantoren te beroepen. Het betreft een onbekend domein met een negatieve connotatie, wat ook de hoop om als “natuurlijke outsourcing partij” te worden beschouwd bemoeilijkt, zoals een manager de wens van zijn sector uitdrukte (zie citaat op p. 138). Zo blijkt uit onderzoek van studenten financieel management van de Vlerick Business School dat bij ondernemingen een imagoprobleem bestaat tegenover incassokantoren, voornamelijk omwille van hun beperkte bekendheid bij kleinere bedrijven (Boudewyn e.a. 2008).⁶⁰

Door de focus op buitengerechtelijke invordering, de aandacht voor snelle opvolging van openstaande rekeningen, met maximalisatie van de kasstroom als doel, past de zienswijze en de aanpak van incassokantoren bij het perspectief van het kredietmanagement en debiteurenbeheer zoals we dat in het voorgaande hoofdstuk zagen. De voorstelling van incassokantoren in gesprekken, in brochures en op websites sluit aan bij de aandachtspunten van financieel beheer. Hoewel incasso (in de strikte zin) zich niet ontfermt over de kredietpolitiek van een onderneming, komen verschillende bouwstenen van kredietmanagement terug: een nadruk op duidelijke overeenkomst met de klant, snelle opvolging bij wanbetaling, een aanpak afgestemd op het profiel van de klant-schuldenaar, en bovenal een doelstelling om de *cashflow* te verhogen.

⁶⁰ Specialist kredietmanagement Ludo Theunissen (zie voetnoot 11 op p. 139) was overigens promotor van deze masterproef.

Hoofdstuk 8

Schuld in recht.

Een juridische verkenning

Als institutie speelt recht onmiskenbaar een vormende en scheppende rol in het sociale leven. Het heeft daarbij een dubbel karakter. Enerzijds is recht een op zichzelf staand, gesloten en zelfreferentiëel sociaal systeem in de Luhmanniaanse betekenis (Luhmann 2004 [1993]). Het omvat een verweven complex van concepten, regels en procedures die steeds opnieuw verwijzen naar andere, interne, concepten, regels en procedures. Tegelijk speelt recht een ondersteunende rol in andere domeinen van de samenleving. ‘Het recht’ streeft daartoe een reeks eigen doelen na, van het bevorderen van geweldloze conflictbeslechting tot het garanderen van individuele rechten (cf. Schuyt 1983, p. 19).

Dit hoofdstuk behandelt een deeldomein van recht en dan met name de wijze waarop de notie ‘schuld’ daarin een systeemeigen invulling krijgt. Die betrachting hangt samen met dat dubbele karakter van recht. Recht omvat een eigen wijze van waarneming aan de hand van specifieke juridische codes en programma’s. Via een gespecialiseerd discours zorgt recht voor een unieke, interne reconstructie van de omgevende werkelijkheid (Teubner 1989, zie ook hoofdstuk 4). De wijze waarop recht een schuld intern reconstrueert vormt het onderwerp van dit hoofdstuk. Deze verkenning van ‘schuld in recht’ bereidt ons voor op een nauwkeurigere blik op de betrokkenheid van gerechtsdeurwaarders bij schuldivordering.

8.1 Over recht

Recht als systeem

In de meest algemene opvatting is er sprake van ‘recht’ zodra een conflict tussen partijen wordt beslecht met behulp van een (in meer of mindere mate) neutrale derde, of dat nu een stamhoofd, familielid, hogepriester of gespecialiseerde rechter betreft (Schuyt 1983, p. 53). Recht kan echter ook bestaan zonder dat het tot effectieve conflictbeslechting komt.

Hoofdstuk 8. Schuld in recht. Een juridische verkenning

De regels en het vooruitzicht van hun toepassing in rechtspraak hebben via anticipatie een impact op beslissingen en handelingen.

In de hedendaagse maatschappij zijn zowel de taak van het opstellen van bindende regels als die van rechtspraak toegewezen aan specifieke onderdelen van de staatsorganisatie. Reeds vanaf het begin van de achttiende eeuw ontwikkelde het rechtsapparaat zich tot een verzelfstandigd domein binnen de rest van de maatschappij, een evolutie die Max Weber kaderde binnen de bredere tendens van rationalisering en bureaucratisering: recht vormde zich om “tot een ‘gerationaliseerd’ en specialistisch juristenrecht, gekenmerkt door een hoge mate van autonomie” (Verschraegen 2000, p. 132). Die ontwikkeling hoort voor Weber bij de opkomst van een kapitalistische economie. Rechtszekerheid en voorspelbaarheid vormen een noodzakelijke component in de ontwikkeling van het kapitalisme.

Doordat rechtspraak zich voltrekt via vastgelegde procedures, is het moderne recht geformaliseerd en onpersoonlijk. Recht is niet langer gebaseerd op een rechtvaardigheidsgevoel of moreel oordeel, maar op geformaliseerde regels gericht op consistentie en het vermijden van willekeur (Verschraegen 2000). Positief recht berust op algemeen toepasbare regels en vastgestelde feiten. Het rationele recht stoelt met andere woorden op universele en abstracte regels die boven de individuele casus of context uitstijgen. In termen van Weber gaat het dan ook om ‘formele rationalisering’: de ontwikkeling van regels en procedures die ook in een context van diversiteit en complexiteit een gelegitimeerde rechtspraak kunnen garanderen (Deflem 2008).

Het zijn precies die formele kenmerken die recht en rechtspraak hun legitimiteit verschaffen. De kracht van het rechterlijke oordeel ligt in de vormkenmerken van de juridische procedure, eerder dan in de argumentatie van de rechter, diens morele verhevenheid of de inhoud van de uitspraak zelf. Het zijn de procedurele kenmerken van het recht die zorgen voor de legitimiteit en bindende kracht van het rechterlijke oordeel (Huls 2008), wat jurist en sociaal theoreticus Niklas Luhmann (1969) *Legitimation durch Verfahren* noemde. Recht creëert kortom haar eigen legitimatie uit de procedures die aan regels en oordelen voorafgaan. Die procedurele oorsprong van legitimiteit helpt enkele fricties te verklaren tussen publieke opinie en recht, bijvoorbeeld wanneer manifest schuldigen via beroep op procedurele regels worden vrijgesproken (Raes 1997, p. 150).

In zijn later ontwikkelde systeemtheorie kende Luhmann recht, net als andere sociale systemen, een bijzonder soort zelfstandigheid toe (cf. hoofdstuk 4). Recht vormt een ‘autonom epistemisch subject’ dat de omgevende werkelijkheid intern reconstrueert volgens eigen selectieprincipes en specifieke operaties (Teubner 1989). Dergelijke zelfstandigheid betekent overigens niet dat recht ‘buiten de samenleving’ zou staan. Integendeel, net als andere systemen bestaat recht niet zonder haar omgeving, beargumenteert Luhmann (Liu 2015). Voor onze juridische verkenning van schuld binnen recht, is het interessant kort stil te staan bij Luhmanns visie op de stabiliserende functie van dit systeem, onder andere

uitgewerkt in *Das Recht der Gesellschaft* (in Engelse vertaling gepubliceerd als Luhmann 2004 [1993]).

Recht bestaat uit ‘gegeneraliseerde normatieve verwachtingen’: verwachtingen die blijven gelden ook indien ze herhaaldelijk worden gebroken. Luhmann onderscheidt deze normatieve van cognitieve verwachtingen. Een gebroken cognitieve verwachting zorgt ervoor dat we onze toekomstige verwachtingen bijsturen. Dit in tegenstelling tot de normatieve verwachting, die zelfs bij herhaaldelijke inbreuk ondubbelzinnig blijft gelden. Het gaat met andere woorden om ‘contrafactisch gestabiliseerde’ verwachtingen. Meer nog, volgens Luhmann komt hun normatieve karakter pas tot uiting bij de teleurstelling van de verwachting (Verschraegen 2000, p. 136).¹ Het is met andere woorden pas wanneer iemand een regel breekt dat het normatieve karakter ervan duidelijk wordt.

Precies op dit vlak situeert zich de functie van het recht: een basis van zekerheid en voorspelbaarheid bieden in een contingente sociale wereld. Juridische normen begrenzen wat verwacht kan worden en beperken op die manier de al te grote onzekerheid die de complexiteit van het dagelijkse leven kenmerkt. Het recht koppelt sancties aan overtredingen en vergt daarvoor een consensus omtrent de algemene geldingskracht van de norm. Tegelijk veronderstelt dit zakelijke generalisering: abstracte formulering doet de norm gelden voor iedereen in dezelfde omstandigheden. Op die manier heeft recht een functie in de tijdsdimensie: juridische normen begrenzen wat van de toekomst verwacht kan worden, beschermen tegen onzekerheid en bieden een verwachtingsplatform waarop handelingsbeslissingen zich kunnen baseren. Recht zorgt met andere woorden voor veralgemening en stabilisering van de verwachtingsorde (Verschraegen 2000, pp. 136-144). Het biedt oplossingen voor toekomstige onzekerheid door tijd te binden. Hierdoor verschaft recht samen met haar normatieve verwachtingen vertrouwen om met de risico’s van een onzekere toekomst om te gaan: het levert het “vooruitzicht dat we ook in specifieke probleem- of conflictsituaties aan onze oorspronkelijke verwachtingen kunnen vasthouden” (Verschraegen 2000, p. 144). In een complexe maatschappij waarin persoonlijke mechanismen onvoldoende zijn om relatieve zekerheid te verschaffen, is door ‘systeemvertrouwen’ gegenereerde stabiliteit onontbeerlijk.

Het juridisch contract als economische bouwsteen

Een contract of overeenkomst is een instrument waarmee handelende actoren op de naleving van afspraken kunnen vertrouwen (Van Gerven 1987, p. 188). Aan de notie van het contract geeft het recht een specifieke invulling. Zoals we nog zullen zien, leggen juridische partijen zichzelf via dergelijke overeenkomsten regels op die gelden als waren ze wet. Door hun afdwingbaarheid vormen contracten juridische bouwstenen met een

¹ Voor de goede orde: niet alle types normatieve verwachtingen zijn juridisch van aard. Bovendien is ook de door het recht geboden verwachtingszekerheid niet absoluut.

regulerend effect, precies aansluitend bij de hierboven beschreven regulerende functie van recht. Met name binnen de moderne economie spelen contracten hierdoor een belangrijke rol.

In *Wirtschaft und Gesellschaft* benadrukte Max Weber (1978 [1922], p. 666 e.v.) reeds de rol van het contract binnen het moderne recht en de constitutieve bijdrage van dergelijk recht aan de economie, onder andere door de wijze waarop contracten afdwingbare rechten in het leven roepen (Swedberg 2003).² Volgens Weber bestaat er een historisch verband tussen de groei van de markt als economische organisatievorm en het belang van de contractuele verbintenis als bron van afdwingbare subjectieve rechten (Kronman 1983, p. 96). Andere voorbeelden van fundamentele en historische juridische instituties voor 'de economie' zijn eigendom, erfenis en rechtspersoonlijkheid (Swedberg 2003).

Deze constitutieve rol van het contract kunnen we ook in systeemtheoretische termen conceptualiseren. Zo benadrukt Gunther Teubner (2000) dat een contract niet enkel bestaat binnen het juridische systeem, maar net voortkomt uit een samenspel tussen discoursen uit verschillende systemen. Binnen meerdere sociale systemen krijgt hetzelfde contract een andere betekenis. Gezamenlijk doen de discoursen van verschillende systemen aan schepping, door ieder als 'epistemisch subject' (Teubner 1989) hetzelfde contract op eigen wijze intern te reconstrueren. Voor Teubner (2000) zijn rond ieder contract minstens drie projecten van elkaar te onderscheiden. Ten eerste is een contract steeds een *productive agreement* in een specifieke sociale wereld. Of het nu gaat om productie, distributie, kunst, zorg, toerisme of een ander domein, steeds is er sprake van een 'productief project' waarrond afspraken bestaan. Daarnaast construeert het economische systeem datzelfde contract gelijktijdig als een ondernemersproject: hier is het een geldelijke transactie die winst zoekt in een competitieve markt. Tenslotte is het contract ook een juridische belofte die tijd bindt en regels produceert. Met name deze regelproducerende dimensie van overeenkomsten komt in dit hoofdstuk uitgebreid aan bod.

Doordat ieder project binnen een ander sociaal systeem bestaat, zijn ze telkens door een andere *logic of action* gedreven (Teubner 2000, p. 405). De verschillende systemen hebben immers ieder een eigen *episteme* waardoor het contract binnen elk project een eigen betekenis krijgt. Omdat die systemen hun eigen operationele logica kennen – in systeemtheoretische taal: middels systeemeigen codes, programmeringen en communicaties opereren – zijn de verschillende projecten niet zonder meer compatibel. Ieder discours reconstrueert de betekenis van de andere projecten in de eigen termen, met telkens een ander resultaat. Hierdoor is rechtstreekse communicatie tussen deze sferen gedoemd te resulteren in 'misverstanden', al kunnen deze van productieve aard zijn (Teubner 2000,

² Ook Emile Durkheim, die andere sociologische grondlegger, beschouwde het contract als een revolutionaire, juridische innovatie kenmerkend voor de moderne rechtsorde (Swedberg 2003, p. 19). Typerend voor Durkheims sociologie, benadrukte hij daarbij dat contracten zijn ingebed in het *conscience collective* van de samenleving.

p. 408). Zo kunnen door het recht geproduceerde sancties in de economische wereld worden ‘misbegrepen’ als potentiële kostenposten. Dat misverstand is productief: het zorgt ervoor dat gebondenheid aan afspraken ook voordelig is in economische termen.³

Recht van binnenuit

Rechtssociologen beschouwen recht doorgaans als maatschappelijk verschijnsel. Recht krijgt een centrale, institutionele rol toebedeeld in de bredere samenleving (cf. supra) en is bij uitstek sociaal: het is een resultaat van menselijke interactie en heeft onmiskenbaar een sturende invloed op datzelfde menselijk handelen. Het is rechtssociologie niet te doen om de precieze inhoud van het recht, dat domein is voorbehouden voor rechtstheoretici, maar om hoe recht totstandkomt en wat het teweegbrengt. Volgens deze klassieke opvatting gaat het rechtssociologie vooral om het effect van recht op sociaal handelen, eerder dan om dat recht zelf (Swedberg 2003), inclusief mogelijke misvattingen die leken eropna houden maar desondanks een uitwerking kennen (Ewick en Silbey 1998). Rechtsociologie toont met andere woorden meer interesse in *law in action* dan in *law in the books* (Huls 2008).

Socioloog en jurist Kees Schuyt wijst in dit verband op het wetenschapsfilosofisch verschil tussen recht van binnenuit bekijken en recht van buitenaf te bestuderen: “het nemen van een beslissing is iets anders als het *waarnemen* van een beslissing” (Schuyt 2007, p. 15). Dat verschil in betrachtting hangt niet steeds samen met de rol van de waarnemer. Ook juristen bekijken recht soms van buitenaf en sociologen vanbinnenuit (Schuyt 2007, p. 14).⁴ Dat laatste is ook de betrachtting van dit hoofdstuk. We verkennen recht volgens haar eigen systematisch opgestelde en onderling verwijzende concepten en regels.

De volgende paragrafen bieden een beknopte introductie tot wat het positieve recht zegt over schuld en betalingsverplichtingen. Het blijven echter een observaties van een niet-jurist. Onderstaande tekst onderlijnt bovendien regelmatig de uniciteit van de juridische benadering, waardoor het nooit een werkelijk intern gezichtspunt betreft. Net als in hoofdstuk 6 over kredietmanagement, is het doel een observatie van tweede orde: het observeren van een wijze van observeren. Het perspectief “van binnenuit” helpt om de recht te vatten als ‘epistemisch subject’, wat op zijn beurt helpt om de uniciteit van recht te begrijpen en de observatie van tweede orde mogelijk maakt.⁵

³ Wat Teubner (2000) hier *misunderstanding* noemt, is een herinterpretatie van wat zich in de omgeving afspeelt volgens de codes van het systeem. Een voorbeeld van de wijze waarop sociale systemen hun omgeving intern reconstrueren en hoe misbegrip productief kan zijn, kwam aan bod in hoofdstuk 4 (zie met name p. 75 e.v.).

⁴ Wel zal een gediplomeerd jurist, met vakkennis en ervaring, andere “definities van situaties” en “categoriseren van handelingen” hanteren.

⁵ In het licht van de systeemtheoretische inspiratie waar dit werkstuk uit put, is een laatste opmerking aangegeven over interne versus externe gezichtspunten. Ook Luhmann merkt op dat sociologen recht doorgaans van buitenaf observeren, terwijl juristen dat van binennuit doen. Tegelijk moet een juridische theorie van recht dat recht steeds onderscheiden van haar omgeving, al was het maar om het als exclusief domein af te bakenen. Kortom, ook recht moet zich middels zelfobservatie ten aanzien van haar omgeving verhouden

De jungle van het recht

In de rechtstaal van wetteksten en vonnissen springt een specifiek kenmerk van Luhmanns autopoietische systemen in het oog (Verschraegen 2000, p. 155): het rechtssysteem maakt haar eigen constituerende elementen aan. Juridische communicaties zijn steeds gebaseerd op andere juridische communicaties, die in een voortdurende cascade terugvallen op weer andere juridische communicaties. Nieuwe wetten en rechterlijke beslissingen verwijzen steeds naar reeds bestaande wetten en beslissingen. “Hoe lang je de juridische jungle ook doorwoelt, je geraakt er nooit uit. Het juridische brengt alleen het juridische voort”, vat Jos Defoort (1994, p. 53) samen. Of, omgekeerd geformuleerd: het juridische gaat steeds op het juridische terug. Die juridische taal heeft bijzondere kenmerken omdat ze voor een groot deel bestaat uit “taalhandelingen die voltrekken wat ze uitdrukken” (Defoort 1994, p. 47). Recht en wet scheppen via taal en zijn daardoor performatief (cf. Austin 1962). Of het nu gaat om de overdracht van eigendom, een benoeming tot een directeur-generaal, of een verschuldigde betaling: steeds gaan beschrijving en verwerkelijking samen.

Al vormt het voor buitenstaanders een kluwen zonder eind, een tocht door het juridische oerwoud is noodzakelijk als we de specifieke juridische benadering van schuld willen vatten. Dat doen we niet alleen, maar met handboeken en vakliteratuur als ervaren gidsen. Het is een verkenning die ons zal leiden langs noties als verbintenis en overeenkomst, rechtssubject en subjectief recht, rechtshandeling en vorderingsrecht: allemaal begrippen die de juridische conceptualisatie van schuld en invordering schragen.

We zullen al snel ontdekken dat noties als ‘schuldeiser’ en ‘schuldenaar’ binnen recht een andere, ruimere lading dekken dan hun homoniemen in de boekhoudkundige wereld. Die abstracte en brede invulling hangt samen met de grote verscheidenheid aan contexten waarin deze begrippen worden ingezet. Bovendien krijgen deze noties binnen recht als zelf-referentiële systeem – net als andere juridische termen – een bijkomende rol: ze gelden zelf ook weer als referentiepunt en bouwsteen voor andere concepten.

In de juridische opvatting ontspruiten schulden, de bijbehorende betalingsplicht en de invordering ervan steeds aan een verbintenis. Het is ook in dit kader dat noties als ‘schuldeiser’ en ‘schuldenaar’ hun bredere juridische betekenis krijgen. Het vertrekpunt voor onze verkenningstocht vormt daarom het verbintenissenrecht, “het koninginnenstuk van het privaatrecht” (van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 36).

(Luhmann 2004 [1993], p. 59-60, zie ook Liu 2015). Bovendien is recht, net als andere systemen, steeds op haar omgeving betrokken door er onophoudelijk op te reageren. Om die reden zijn idiomaten als ‘recht en samenleving’ voor Luhmann onzinnig: recht is net bij uitstek onderdeel van die samenleving, terwijl die samenleving ook ‘binnen recht’ is gereconstrueerd. De gecompliceerde verhouding van systemen ten aanzien van hun omgeving maakt dat het onderscheid binnen/buiten bij systeemtheorie minder voor de hand liggend is dan voorgaande beschrijving doet uitschijnen.

8.2 Verbintenis en schuld binnen het recht

“De kern van het verbintenissenrecht wordt geregeld in het derde Boek van het Burgerlijk Wetboek”, zo opent Stijns (2005, p. 2) haar handboek over het onderwerp. Hoewel onderdeel van het Burgerlijk Wetboek kennen deze rechtsregels een veel breder toepassingsgebied dan de betrekkingen tussen burgers onderling (Stijns 2005, pp. 2-3). Ze gelden ook als ‘gemeen recht’ in het zakenleven, het breder economisch verkeer en het publiekrecht (zoals bijvoorbeeld fiscale verplichtingen). Het Burgerlijk Wetboek zelf gaat terug op de *Code Napoléon* die in 1804 in werking trad en is geïnspireerd op het Romeinse recht zoals we nog zullen merken bij de bespreking van enkele kernconcepten.

In dat derde boek van het BW, misleidend getiteld *Op welke wijze eigendom verkregen wordt*, zijn zeer uiteenlopende rechtsregels gegroepeerd: het gaat er over schenkingen en testamenten, maar ook over inpandgeving en huurcontracten. Hoewel verschillende titels van dit boek verbintenissen behandelen, is het opmerkelijk dat het Burgerlijk Wetboek geen omschrijving biedt van wat een verbintenis precies is: de opstellers zijn van voorkennis uitgegaan (Cornelis 2000, p. 7). Niet enkel de definitionele afbakening laat te wensen over, ook de structuur van verbintenissen en de wijze waarop ze ontstaan, zijn in het BW gebrekkig behandeld (Cornelis 2000, pp. 13-18). Vanuit juridisch oogpunt is de bredere rechtsleer hierdoor onontbeerlijk voor een sluitend begrip van verbintenissen.

De paragrafen die volgen willen zich geenszins voordoen als rechtstheoretische verhandeling over de verbintenis. Wel bieden ze een korte introductie – ‘van binnenuit’ – tot dit juridische kernconcept, en dan met name met aandacht voor de juridische betekenis van schuld, schuldenaar en schuldeiser. Daartoe zullen we de ladder van juridische concepten afdalen en stelselmatig enkele kernbegrippen belichten om te bekijken hoe verbintenissen volgens de juridische opvatting zijn opgebouwd en de notie ‘schuld’ betekenis geven.

Verbintenis en verplichting

De verbintenis verwijst naar een type rechtsverhouding tussen twee of meer partijen. Aan de basis van die rechtsverhouding liggen steeds rechtsfeiten of rechtshandelingen die specifieke rechtsgevolgen impliceren (Cornelis 2000, pp. 8-11). Op deze feiten en handelingen komen we zo dadelijk terug. Voorlopig is van belang dat de verbintenis een persoon oplegt iets te doen (of net niet te doen, cf. infra), ten behoeve van een ander (Dekkers 2007, p. 3). De twee partijen die door deze rechtsband zijn verbonden, zijn respectievelijk schuldenaar en schuldeiser, terwijl de verwachte prestatie het ‘voorwerp’ van de verbintenis wordt genoemd, of ook: de schuld. Het BW deelt de mogelijke voorwerpen op in drie categorieën en spreekt van verbintenissen die verplichten om iets te doen, iets niet te doen, of iets te geven. ‘Iets doen’ omvat bijvoorbeeld het verzorgen van een patiënt of het uitvoeren van verbouwingswerken. ‘Iets niet doen’ impliceert onthouding en kan bijvoorbeeld bestaan

uit het niet optrekken van een afrastering of het niet verspreiden van bepaalde informatie. Bij ‘iets geven’, tenslotte, denken we aan de overdracht van eigendomsrecht of de betaling van een geldsom. In geval van een in geld waardeerbare aanspraak, wordt de verbintenis ‘vermogensrechtelijk’ genoemd. Deze variatie in voorwerpen maakt duidelijk dat de juridische opvatting van schuld meer omvat dan louter pecuniaire verplichtingen.

Verbintenissen ontstaan steeds uit een ‘bron’, namelijk dat wat de verbintenis teweegbrengt. Het BW onderscheidt twee soorten bronnen: verbintenissen die voortvloeien uit overeenkomsten of contracten, en verbintenissen die buiten contracten om ontstaan. Binnen het verbintenissenrecht nemen overeenkomsten dus een belangrijke positie in. Niet enkel omdat de meeste schulden uit dit type rechtshandeling ontstaan (Vansantvoet 2018), maar ook omwille van de wijze waarop het Burgerlijk Wetboek het thema introduceert en behandelt.⁶ Boek 3 BW schetst in titel III eerst hoe uit overeenkomsten verbintenissen voortvloeien, om vervolgens in titel IV toe te voegen dat “sommige verbintenissen ontstaan zonder dat er enige overeenkomst is” (art. 1370 BW). Onder deze tweede categorie vallen de oneigenlijke contracten, de misdrijven en de oneigenlijke misdrijven (Dekkers 2007, p. 7). De wet koppelt met andere woorden aan sommige feiten en handelingen gevolgen als ware het een overeenkomst, een principe dat teruggaat op de Romeinse uitdrukking *quasi ex contractu* (cf. infra). In onderstaande paragrafen zullen we eerst kort het contract bekijken om vervolgens ook de bronnen van verbintenissen buiten overeenkomsten te belichten.

In juridische zin betreft een overeenkomst of contract een “op wilsovereenstemming of consensus berustende meerszijdige rechtshandeling” waarbij partijen juridische verbintenissen aangaan, wijzigen of doen uitdoven (Stijns 2005, p. 15). Een overeenkomst vereist én veruitwendigt zo het “samentreffen van minstens twee wilsuitingen”. Doordat de overeenkomst steeds uitgaat van een rechtshandeling, impliceert dit dat de partijen ook de creatie van de verplichtende gevolgen van de verbintenis als doel hebben. Rechtshandelingen zijn immers die handelingen die een rechtssubject bewust stelt “met oog op de rechtsgevolgen die er door het objectief recht aan verbonden worden” (Bouckaert en Van Hoecke 2005, p. 184). Om van een rechtshandeling te kunnen spreken is dus steeds een intentie vereist: het handelende rechtssubject heeft de bedoeling om, via geldende rechtsregels, bepaalde rechtsgevolgen in het leven te roepen. Dit is de zogenaamde ‘oorzaak’ van de rechtshandeling: de beweegreden van diegene die de handeling stelt (Bouckaert en Van Hoecke 2005, p. 189). Dat rechtsgevolg, ook wel het ‘voorwerp’ van de rechtshandeling genoemd, moet dus resultaat zijn van een legitieme wilsuiting. Een huwelijk, bijvoorbeeld, is een ‘vestigende’ rechtshandeling die nieuwe rechten en plichten tot stand brengt, zoals beoogd

⁶ Ook binnen de bredere rechtstheorie neemt het concept van contract een bijzondere positie in. Defoort merkt op dat wet en staat binnen Rousseau’s metafoor van het mythische oercontract worden opgevat “alsof ze ontstaan waren doordat individuele burgers [...] elk hun individuele wil in het enkelvoudige punt van een collectieve wil hadden laten samenvallen” (Defoort 1994, p. 128).

door de huwelijkspartners. Essentieel aan de overeenkomst is dat de partijen de intentie hebben zich juridisch aan bepaalde rechtsgevolgen te verbinden, i.e. de uit de verbintenis ontstane verplichtingen. Hier is het van belang op te merken dat deze ‘bedoeling’ door het recht wordt *verondersteld*. De juridische afbakening van de notie ‘bedoeling’ verschilt van de alledaagse invulling van het begrip: ook de contractant die de details van een geschreven overeenkomst niet leest of begrijpt, is door de rechtsgevolgen gebonden.

Niet enkel uit op rechtsgevolgen gerichte rechtshandelingen maar ook uit ‘rechtsfeiten’ kunnen verbintenissen voortvloeien (van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 33). Rechtsfeiten zijn gebeurtenissen, omstandigheden of gedragingen “waaraan door het objectief recht rechtsgevolgen gekoppeld worden” (Bouckaert en Van Hoecke 2005, p. 183). Dergelijke verbintenissen zijn in beginsel niet gewild door betrokken rechtssubjecten (Cornelis 2000, pp. 8-9), aangezien het rechtsfeiten ontbreekt aan gerichte intentie. Wie in een verkeersongeval schade berokkent, bijvoorbeeld, is daarvoor aansprakelijk en ertoe verbonden deze te vergoeden. Hier vloeit een verbintenis tot schadevergoeding voort uit een zogenaamde ‘onrechtmatige daad’, nl. “het niet-bedoelde rechtsgevolg van een handeling” (Bouckaert en Van Hoecke 2005, p. 287, zie art. 1382 e.v. BW). Net omwille van die onbedoeldheid is geen sprake van een rechtshandeling. Na contracten zijn onrechtmatige daden de belangrijkste bron van verbintenissen (Dekkers 2007, p. 119). Ook intentionele handelingen met onbedoelde of onvoorziene gevolgen vallen in de categorie van rechtsfeiten.⁷ Hoe dan ook, of het nu gaat om rechtshandelingen of feitelijke handelingen, in beide gevallen ligt ‘aansprakelijkheid’ aan de basis (van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 36).

Volledigheid gebiedt hier te vermelden dat ook uit ‘oneigenlijke contracten’ verbintenissen kunnen ontstaan. Deze verbastering van de Romeinse uitdrukking *quasi ex contractu* verwijst naar die verbintenissen “waarvan sommige gevolgen met die van contracten kunnen worden vergeleken” (Dekkers 2007, p. 193). Hieronder vallen onder andere zaakwaarneming en onverschuldigde betaling. Tenslotte zijn er ook verbintenissen die ‘onmiddellijk’ door de wet zijn opgelegd (zie Dekkers 2007, p. 210), zoals plichten ‘uit de staat van de personen’ (zoals de opvoedingsplicht) of verbintenissen tussen naburige eigenaars (om bijvoorbeeld een gemeenschappelijke muur te onderhouden). Hoewel deze verplichtingen geen wilsuiting aan hun basis hebben, gelden ze desondanks als ware het verbintenissen.

Samenvattend zorgen deze twee soorten bronnen waaruit verbintenissen kunnen ontstaan voor verschillen in de mate waarin de *bedoeling* van de betrokken partijen een rol speelt (Cornelis 2000, p. 25). Overeenkomsten stelen op een rechtshandeling en omvatten daardoor rechtsgevolgen die door de betrokkenen gewild zijn. Verbintenissen voortvloei-

⁷ De intentie heeft hier betrekking op de al dan niet bedoelde rechtsgevolgen. Wie een diefstal pleegt heeft doorgaans wel het stelen zelf bedoeld, maar niet daaraan gekoppelde straf. Evenzeer kan buitencontractuele aansprakelijkheid zowel gevolg zijn van schuldige nalatigheid als van opzettelijk foutief handelen (Dekkers 2007, p. 119), maar ook in dit laatste geval is er geen sprake van een rechtshandeling.

end uit rechtsfeiten kunnen eveneens ontspruiten aan menselijke initiatieven, maar hebben ongewilde of andere dan voorziene rechtsgevolgen. Beide types bevatten dezelfde ingrediënten van menselijk initiatief en abstracte rechtsregels, maar in een verschillende dosering. Bij verbintenissen uit rechtshandelingen is meer ruimte voor individuele wil, terwijl bij verbintenissen uit rechtsfeiten de klemtoon ligt op de wil van de wetgever, al blijft ook hier menselijk initiatief een rol spelen (Cornelis 2000, pp. 25-26). Deze bedoeling of ‘wil’ hangt samen met de notie ‘vrijheid’ en ‘wilsautonomie’, waar we later nog op zullen terugkomen.

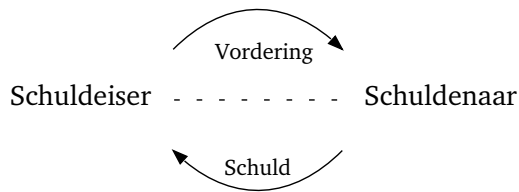
Of ze nu binnen of buiten een overeenkomst totstandkomt, ongeacht haar bron brengt de verbintenis een gelijkaardige, verplichtende rechtsverhouding tot stand. Voor onze verkenningstocht is vooral van belang dat de feiten aan de basis van de verbintenis bepaalde *subjectieve rechten* in het leven roepen, wijzigen, of weer doen verdwijnen. De notie subjectief recht verwijst naar de “in het rechtssysteem erkende bevoegdheid om naar eigen goeddunken bepaalde handelingen te stellen” (Bouckaert en Van Hoecke 2005, p. 181). Het gaat om aanspraken of bevoegdheden die een rechtssubject kan uitoefenen tegen bepaalde zaken of personen. Verbintenissen creëren een specifiek type subjectieve rechten: vorderingsrechten.

Nu naderen we de kern van de verbintenis, diep in de jungle van het recht. Het vorderingsrecht geeft de titularis een *aanspraak* op een bepaalde gedraging van de tegenpartij, met name om iets te doen, iets te geven of iets net niet te doen (Stijns 2005, p. 4). De pendant van die aanspraak is de *verplichting* waar de schuldenaar als rechtssubject jegens de eiser toe is gebonden. Deze twee-eenheid van aanspraak en verplichting vormt het rechtsgevolg van de verbintenis tussen beide partijen. Nog anders gesteld: het vorderingsrecht en de daar tegenoverstaande schuld maakt van de betrokken partijen respectievelijk schuldeiser en schuldenaar.

Aan de actieve zijde van de rechtsverhouding staat de schuldeiser, die een ‘gerechtigdheid’ krijgt tot het vorderen van een prestatie. Aan de passieve zijde treffen we de schuldenaar die er aan gehouden is de prestatie te leveren (Stijns 2005, p. 3).⁸ Juridisch beschouwd gaat het bij de verbintenis om het subjectieve *recht tot vordering* waarover de schuldeiser beschikt, waardoor deze aan de actieve zijde van de rechtsverhouding staat – al wordt de schuldenaar geacht verbintenissen vrijwillig na te komen (zie p. 185 in ‘Overeenkomst als vrijheid, schuld als wet’). Deze rechtsverhouding is bovendien correlatief van aard (Cornelis 2000, pp. 10-11): de aanspraak van de schuldeiser en de verplichting van de schuldenaar hangen samen. Zonder schuldeiser geen schuldenaar, en zonder schuldenaar geen schuldeiser.

Binnen deze aaneenschakeling van juridische concepten is de notie van schuldeiser

⁸ Merk op dat in dit juridisch jargon de schuldenaar als passief te boek staat, terwijl het net de schuldenaar is die zich gebonden weet en aan een verplichting moet voldoen. Dit sluit aan bij de terminologie van dubbele boekhouding: ook daar behoren te ontvangen inkomsten tot de ‘activa’, terwijl ‘passiva’ te betalen schulden omvatten.



Figuur 8.1: De verbintenis. Gebaseerd op Stijns (2005).

veel omvangrijker dan het economische gebruik van dit begrip. Eenieder met een vorderingsrecht ten aanzien van een andere partij is schuldeiser. Iets nauwkeuriger gesteld: de schuldeiser is die partij die ‘inningsbevoegd’ is. Aangezien vorderingsrechten ook kunnen worden overgedragen, gaat het hierbij niet steeds om de oorspronkelijke titularis, maar wel de eigenaar van de schuldvordering (Rutten 2011, pp. 63-65).⁹ Wie door een verbintenis tot een prestatie ten aanzien van een andere partij is gehouden, is correlatief schuldenaar.

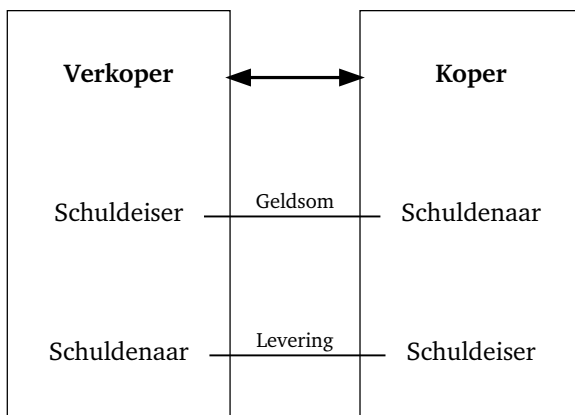
De verbintenis manifesteert zich dus als de rechtsverhouding die de schuldeiser een vorm van *macht* verstrekt over de schuldenaar. De gerechtigdheid en gehoudenheid, de schuld en de schuldvordering, zijn indien het een geldige verbintenis betreft “door de wet erkend en worden in rechte [d.w.z. via een rechtsprocedure] afdwingbaar gemaakt” (Stijns 2005, p. 3). Het zijn met andere woorden de “sanctie- en dwangmechanismen van het positieve recht” die het vorderingsrecht van de schuldeiser garanderen (Cornelis 2000, p. 159). Deze afdwingbaarheid vormt een belangrijk onderdeel van het verbintenissenrecht.

Alvorens de gevolgen van verbintenissen te belichten, moeten we nog even stilstaan bij twee types overeenkomsten. Een overeenkomst impliceert dan wel het ‘samentreffen van minstens twee wilsuitingen met oog op de rechtsgevolgen’, het resultaat kan zijn dat slechts één partij tot een bepaalde prestatie is gebonden. Het betreft dan een eenzijdige overeenkomst.¹⁰ Een wederkerige overeenkomst doet twee verbintenissen ontstaan: beide partijen zijn dan tegelijk en tegenover elkaar gebonden (Bouckaert en Van Hoecke 2005, p. 272). De oorzaak van de verbintenis van de ene partij ligt bij wederkerige overeenkomsten in de verbintenis van de andere (van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 61). Een gekend en belangrijk voorbeeld van een wederkerige overeenkomst is de koop.¹¹ Uit

⁹ In sommige gevallen is de schuldeiser nog steeds eigenaar van de vordering, maar moet aan een derde worden betaald die op grond van wet of krachtens rechterlijke uitspraak inningsbevoegd is (Rutten 2011, pp. 63-65), zoals wanneer een gerechtsdeurwaarder bij de invordering betrokken is.

¹⁰ Een voorbeeld van een eenzijdige overeenkomst is bruikleen. Enkel voor de ontlenaar ontstaat een verbintenis, nl. teruggave van het geleende goed. Het afgeven van dat goed door de uitlenaar is hier geen uit de overeenkomst voortvloeiende verbintenis, maar net een essentiële vereiste voor een geldige totstandkoming van deze overeenkomst.

¹¹ Rond koop-verkoop bestaat een uitgebreid wettelijk kader, met een behandeling in een afzonderlijke titel in boek III van het BW. Een uitgebreide bespreking daarvan zou ons te ver leiden. Waar het hier om draait is dat



Figuur 8.2: De verkoop als wederkerige overeenkomst. Gebaseerd op Stijns (2005).

het verkoopcontract komen juridisch gezien twee verbintenissen voort met ieder een vorderingsrecht en een verplichting, zoals schematisch weergegeven in figuur 8.2.

Hierdoor zijn beide partijen bij de verkoop – en bij andere wederkerige contracten – tegelijk schuldeiser en schuldenaar. Dergelijke overeenkomst is niet enkel wederzijds maar ook samenhangend: de ene verbintenis wordt aangegaan omwille van de andere (Stijns 2005, p. 3). De verplichting (of de schuld) van de verkoper is te leveren, terwijl de koper gehouden is een geldsom te betalen.¹²

Kenmerkend voor dergelijke samenhangende verbintenis is dat ook de verplichtingen van elkaar afhankelijk zijn. Wanneer de ene partij in gebreke blijft, kan de andere partij ‘weigering wegens niet-uitvoering van het contract’ invoeren om ook aan haar eigen verplichting te verzaken (Bouckaert en Van Hoecke 2005, p. 281). Overigens blijft de verbintenis juridisch gezien ook na dergelijke weigering bestaan. De niet-uitvoering is slechts tijdelijk en evenmin impliceert dit vergoeding van eventueel geleden schade.

De benadering van de verkoop als ‘juridisch project’ dat regels produceert (cf. supra, p. 176) verschilt hierdoor van de verkoop als economische transactie. Waar bij de economische benadering de nadruk ligt bij de ruil van een geldsom voor een goed of dienst, stelt de juridische benadering de schepping van wederzijdse aanspraken voorop.

een verkoopsovereenkomst simultaan twee verbintenissen tot stand brengt.

¹² Zoals we nog zullen zien is de notie ‘betaling’ in het kader van het verbintenissenrecht niet beperkt tot betaling met geldelijke middelen, maar dekt het de bredere lading van uitvoering van de verbonden verplichting. Zie p. 189 in ‘Schuld en betaling’. Bij de koop gaat het evenwel expliciet om het betalen van een geldsom (zie art. 1582 BW).

Overeenkomst als vrijheid, schuld als wet

Geldig totstandgekomen verbintenissen zijn in beginsel gelijkgesteld aan wettelijke regels. Deze gelijkstelling vormt de kern van het verbintenissenrecht, in het kader van overeenkomsten sterk uitgedrukt in artikel 1134 van het BW:¹³

Alle overeenkomsten die wettig zijn aangegaan, strekken diegenen die deze hebben aangegaan, tot wet.

Zij kunnen niet herroepen worden dan met hun wederzijdse toestemming of op de gronden door de wet erkend.

Zij moeten te goeder trouw worden ten uitvoer gebracht.

Dit wetsartikel drukt een rechtsbeginsel uit dat teruggaat op het *pacta sunt servanda* van het Romeinse recht: afspraken moet men naleven. Dat is althans het uitgangspunt, want tegelijk bestaan ook insolventieregelingen en andere juridische gronden op basis waarvan verbintenissen kunnen verdwijnen zonder volbrenging. Artikel 1134 impliceert niet enkel dat verbintenissen kunnen worden afgedwongen, het rechtsbeginsel van de ‘contractuele trouw’ betekent ook dat contractanten de plicht hebben om verbintenissen aangegaan in geldig totstandgekomen overeenkomsten vrijwillig uit te voeren (Bouckaert en Van Hoecke 2005, p. 275). Wanneer dat niet vrijwillig gebeurt, kan de nakoming ervan – net als die van de wet – in rechte worden afgedwongen.

Deze wettigheid van het gesloten contract betekent ook dat partijen niet meer eenzijdig op hun afspraken kunnen terugkomen. De verbintenis wijzigen kan slechts bij wederzijdse toestemming (i.e. door de opstelling van een nieuwe overeenkomst) of op basis van door de wet bepaalde gronden (zoals wanprestatie of overmacht) (Dekkers 2007, pp. 19-20). Evenmin kan tussenkomst van de rechter de inhoud van contracten wijzigen. Het beginsel ‘contract is wet’ hindert de rechter evenwel niet om het contract te interpreteren, “naar de wil van de partijen te zoeken, de wettelijke kwalificatie te geven, en zelfs dubbelzinnige, vergeten of duistere clausules aan te vullen of te verbeteren.” Door zo te handelen bevestigt de rechter echter net het contract “en geeft het zijn volle betekenis” (Dekkers 2007, p. 20). De tussenkomst van de rechter is – bij een wettig aangegaan contract – dus beperkt tot interpretatie en bekrachtiging van de overeenkomst, een insteek die wordt benadrukt door de tendens van ‘particularisering van privaatrecht’ (cf. infra).

Het rechtsbeginsel van contractuele vrijheid impliceert dat eenieder vrij is al dan niet overeenkomsten te sluiten met een zelf te bepalen inhoud mits inachtneming van wettelijke kaders (Bouckaert en Van Hoecke 2005, p. 271). Dergelijke nadruk op wilsautonomie

¹³ Hoewel dit artikel uitdrukkelijk over overeenkomsten spreekt, kent artikel 1371 BW ook verbintenisscheppende kracht toe aan ‘oneigenlijke contracten’ (zie Stijns 2005, pp. 5-6). Ook uit eenzijdige rechtshandelingen, evenmin contracten maar wel resultaat van een rechtshandeling, kunnen bindende verplichtingen voortvloeien, zo blijkt uit rechtspraak (van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 33).

Hoofdstuk 8. Schuld in recht. Een juridische verkenning

gaat terug op het individualisme en liberalisme van de Franse revolutie (Dekkers 2007, pp. 18-19). Wilsautonomie en contractuele vrijheid vormen zo een belangrijke basis voor het hedendaagse rechtssysteem. Doordat dergelijke verbintenissen als wet gelden, kunnen individuele partijen zichzelf regels opleggen. Contractanten stippelen met andere woorden zelf de wetgeving uit waar zij zich vervolgens via de openbare macht aan onderworpen weten (Defoort 1994, p. 128).

Binnen het recht zijn beloften performatieve taalhandelingen. Jurist en filosoof Defoort (1994, p. 127) vat dit uitgangspunt samen:

Het recht dwingt de partijen hun contracten, en dus hun eigen vrije wil, au sérieux te nemen. De contractpartijen worden gedwongen hun eigen, zelf aangegane verbintenissen na te komen, zij worden gedwongen iets te doen dat zij aan zichzelf bevolen hebben. Zij gehoorzamen aan een wet die zij zelf uitgevaardigd hebben.

Het rechtssubject “veroordeelt” zichzelf via een rechtsgeldige belofte tot het stellen van een bepaalde handeling (Defoort 1994, p. 48). Net door bovenvermeld artikel 1134 BW, stellen contractanten niet alleen zichzelf de wet, ze schenken hun tegenpartij ook de mogelijkheid om, via de rechterlijke macht, af te dwingen waar ze zich eerder ‘uit vrije wil’ toe verbonden. De machtsuitoefening komt bij de overeenkomst in beginsel niet van buitenaf, maar ontspruit net aan een rechtshandeling van de betrokkenen en impliceert dus, ten overvloede, dat de betrokkene de intentie had de rechtsgevolgen (i.c. de schuld) in het leven te roepen. De contractant is hierdoor zowel soeverein als onderworpen: wie zich via een contract bindt, onderwerpt zijn toekomstige zelf aan een specifieke gelofte.¹⁴ De rol van de rechter is daarbij slechts die van “een neutrale bemiddelaar die instaat voor de handhaving en de tenuitvoerlegging van wat de individuele burger gewild heeft” (Defoort 1994, p. 128). Het komt de rechter immers slechts toe het contract te interpreteren (cf. supra), naast na te gaan of het op wettelijke wijze tot stand is gekomen en met name te verifiëren of er geen ongeoorloofde dwang werd uitgeoefend. Met andere woorden, of er geen ‘vreemde wil’ mee gepaard gaat.

De basis daarvoor ligt vervat in de juridische definitie van de overeenkomst als het ‘samentreffen van wilsuitingen’ en in de nadruk die de wet legt op wilsbekwaamheid van de partijen. Zoals reeds bleek uit de rechtstheoretische definitie van de overeenkomst, is de resulterende verbintenis *de jure* resultaat van het ‘samentreffen van wilsuitingen’. Bovendien is een overeenkomst per artikel 1109 BW ongeldig indien de toestemming berust op geweld of bedrog. Ook de notie van rechtshandeling, een cruciaal ingrediënt in de overeenkomst als bron van verbintenissen, wijst naar de beoogde rechtsgevolgen

¹⁴ Het tijdsbindende karakter van schuld, waarbij verleden en toekomst worden verknoot, hangt samen met dit bredere kenmerk van een verbintenis (cf. hoofdstuk 3). Een andere relevantie van tijd is het ‘tijdswerk’ rond schuldinvordering, waar hoofdstuk 11 verder op in gaat.

en impliceert daardoor vrije wil en wilsbekwaamheid. Bekeken vanuit de rechtstheorie is wilsautonomie net daarom zo belangrijk voor de overeenkomst: de contractanten moeten zich vrij en ongedwongen hebben verbonden tot bepaalde verplichtingen net opdat het nakomen ervan een vanzelfsprekendheid kan zijn. Pas dan is er, zoals benadrukt door Defoort (1994), werkelijk sprake van onderwerping aan de eigen wil. Pas dan kan het beginsel van contractuele trouw vrijwillige nakoming impliceren en, belangrijker, kan uitvoering worden afgedwongen via het rechtsapparaat.

Sinds de Franse revolutie, de bijbehorende omwenteling in het recht en de invloed daarvan via de *Code Napoléon* op het Belgische Burgerlijk Wetboek, is die contractuele vrijheid stelselmatig aan banden gelegd (zie Cornelis 2000, pp. 21-25; Stijns 2005, pp. 43-54). Bijkomende regelgeving bleek nodig om het ideaal van individuele vrijheid in de praktijk te realiseren en de zelfstandigheid van, onder andere, economisch zwakkeren te vrijwaren. Denk daarbij aan minimale beschermingen betreffende de inhoud van overeenkomsten, bijvoorbeeld in arbeids- of huurcontracten, of verboden om bepaalde zaken tot voorwerp van overeenkomst te maken. Tegelijk beperken regels als de antidiscriminatiewet de vrijheid om te kiezen met wie men contracteert (Dekkers 2007, p. 19). Deze ontwikkelingen deden hun intrede ter bescherming van contractanten met een zwakkere uitgangspositie. Ze liggen in lijn met andere realisaties van de welvaartsstaat die gericht zijn op de bescherming van sociaal zwakkeren en brengen in herinnering dat ook de vormgeving van dit wettelijk kader onderdeel is van bredere politieke ontwikkelingen.

Los van die stelselmatige inperking van contractuele vrijheid, blijft de notie van wilsautonomie een centraal uitgangspunt binnen het verbintenissenrecht. Het uitgangspunt van de afdwingbaarheid van de “particuliere wetgeving” (van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 44, cf. supra) is dat de partijen hun verbintenissen aangaan uit vrije wil en in volle bekwaamheid. Dat is althans het uitgangspunt vanuit het juridische systeem. De basis van wilsautonomie is een juridische veronderstelling die retroactief wordt vastgesteld bij de toetsing van de overeenkomst aan de wettelijke geldigheidsvoorwaarden. Wat volgens rechtstheoretische uitgangspunten doorgaat als ‘wilsuiting’ of de bij de rechtshandeling behorende ‘bedoelde’ rechtsgevolgen, hoeft niet overeen te stemmen met de doorleefde ervaring van betrokken individuen. Ook wie een overeenkomst aangaat zonder de rechtsgevolgen volledig te overzien is erdoor gebonden. Het is daarbij nog maar de vraag in hoeverre het juridisch veronderstelde bewustzijn over rechtsgevolgen in de praktijk voorkomt. Een in onze digitale tijden veel voorkomende en vaak gedachteloos aangepane overeenkomst betreft de *privacy policy* en *Terms of Service* behorende bij het gebruik van software en online diensten. Uit experimenten blijkt dat, in lijn met wat te verwachten valt, potentiële gebruikers van sociale netwerk websites deze nauwelijks lezen. De instemming met dergelijke gebruikersovereenkomsten is daarmee *the biggest lie on the internet* (Obar

en Oeldorf-Hirsch 2018).¹⁵

De nadruk op het ‘samentreffen van wilsuitingen’ impliceert geenszins dat de overeenkomst ook resultaat is van een onderhandeling. In de praktijk zijn veel ‘toetredingsovereenkomsten’ in gebruik: standaardcontracten die door één partij werden opgesteld en te nemen of te laten zijn. Gekende voorbeelden hiervan zijn contracten voor nutsvoorzieningen of telecomdiensten (Dekkers 2007, p. 18; Bouckaert en Van Hoecke 2005, p. 272).¹⁶ Het aangaan van tal van dergelijke contracten is voor het dagelijkse leven onvermijdelijk, al is het maar om water te drinken, een arbeidsinkomen te verwerven of openbaar vervoer te gebruiken. Zelfs wanneer het onderliggende schriftelijke contract in die gevallen door alle partijen volledig werd gelezen en begrepen, is dat ter informatie en niet ter onderhandeling.

Zo krijgen rechtssubjecten – als ‘consument’, ‘werknemer’, of in andere hoedanigheden – te maken met dwingende regels die niet rechtstreeks van de wetgevende macht afkomstig zijn, maar die voortvloeien uit contracten tussen ‘private’ actoren (Huls 2008). Van kwaliteitsvoorschriften en lidmaatschappen tot polissen en verbruiksovereenkomsten: onderling aangegane verbintenissen roepen bijkomende regels in het leven. Het toenemende gebruik van “algemene voorwaarden” om bijkomende en onderling geldende normen te voorzien, is een “privatisering van privaatrecht” via “particuliere wetgeving” (van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 44). Het betreft immers regels die, zoals we hierboven zagen, gelden als waren ze wet en die, zoals we nog zullen zien, op gelijkaardige wijze afdwingbaar zijn. In combinatie met de alomtegenwoordigheid van standaardcontracten is er ook sprake van “collectivering in het privaatrecht” (Schuyt 1983, p. 32): overeenkomsten en hun quasi-wettelijke regels zijn aangegaan tussen een enkeling en een grote organisatie die de termen van de afspraak reeds van te voren heeft vastgelegd.

Schuld en betaling

Iedere verbintenis, ongeacht haar bron, heeft eenzelfde gevolg: de schuldenaar is tegenover de schuldeiser gebonden. Doorgaans valt die band niet op aangezien de meeste schuldenaren hun schuld spontaan voldoen, zoals het recht van hen verwacht. Pas wanneer de schuldenaar niet spontaan ‘presteert’ wordt de band duidelijk merkbaar en “zal de schuldeiser hem tot uitvoering kunnen dwingen” (Dekkers 2007, p. 211). Alvorens dieper in te gaan op die afdwingbaarheid van overeenkomsten en verbintenissen in het algemeen, moeten we even stilstaan bij de wijze waarop deze rechtsverhoudingen weer verdwijnen. Of ze nu een rechtshandeling of een rechtsfeit als bron heeft, het doel van de verbintenis

¹⁵ In het experiment van Obar & Oeldorf-Hirsch (2018) spendeerden meer dan 80% van de deelnemers minder dan één minuut aan het lezen van de *privacy policy* en *Terms of Service*, terwijl dat volgens de omvang van die documenten een geschatte 30 minuten in beslag zou nemen.

¹⁶ Bij sommige toetredingsovereenkomsten, zoals bijvoorbeeld voor afname van elektriciteit of gas, zijn door de overheid ingestelde commissies bevoegd om te bepalen welke kosten en strafbedingen aan de consument mogen worden aangerekend (Vansantvoet 2018). Ook op die manier is de contractvrijheid ingeperkt.

zelf is steeds het uitvoeren van een bepaalde prestatie. Hierdoor is de verbintenis zelf tot verdwijnen bestemd (Dekkers 2007, pp. 311-312). Bovendien is het van belang dat de schuldenaar zich van de vrijheidsbeperkende verbintenis kan 'bevrijden'.¹⁷

Artikel 1234 van het Burgerlijk Wetboek biedt een opsomming van verscheidene wijzen waarop verbintenissen tenietgaan. Daartoe behoren, onder andere, schuldvernieuwing, vrijwillige kwijtschelding, schuldvergelijking, nietigverklaring en verjaring. Onze juridisch-conceptuele verkenningstocht zetten we echter verder met een snelle blik op de meest voorkomende wijze van schuldendelging en een 'gewone uitdovingsgrond' (van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 611): de betaling. Maar net als de begrippen schuldenaar en schuldeiser krijgt ook de notie 'betaling' in juridische context een specifieke invulling. Meer nog: zoals zovele juridische begrippen kan de notie betaling meerdere betekenissen hebben (Rutten 2011).

In de meest algemene invulling is betaling synoniem voor 'nakoming' of 'voldoening' van de verbintenis, waardoor de verbintenis zelf tenietgaat (Rutten 2011, p. 8). Betalen is daarmee niets anders dan het uitvoeren van de verbintenis (Dekkers 2007, p. 312). Die invulling van de notie 'betaling' is sterk verankerd in de eerste regel van artikel 1235 BW:

Iedere betaling onderstelt een schuld: hetgeen betaald is zonder verschuldigd te zijn, kan worden teruggevorderd.

De 'oorzaak' van de betaling moet dus steeds de verbintenis zelf zijn. Een 'betaling zonder oorzaak' is een onverschuldigde betaling.¹⁸

Een strikter afgelijnde invulling die ook dichter aanleunt bij het dagelijkse taalgebruik, stelt betalingen voor als "prestaties die bestaan uit de eigendomsoverdracht of het verschaffen van een goed aan een wederpartij" (Rutten 2011, p. 9). Bij een verkoop zijn dus zowel de koper als verkoper ieder aan een betaling gehouden: de koper aan het overdragen van een geldsom, de verkoper aan de overdracht van een eigendom (zie ook figuur 8.2 op p. 184). In het dagelijks taalgebruik verwijst 'betaling' doorgaans naar een specifieke overdracht van eigendom, nl. het overmaken van een geldsom.

De betaling in de algemene zin, dus als het leveren van de gehouden prestatie, doet de verbintenis uitdoven. Het doel van de verbintenis zelf is immers volbracht, waardoor haar bestaansreden verdwijnt, samen met het vorderingsrecht van de schuldeiser en de

¹⁷ Ook van dit principe gaan de wortels terug tot het Romeinse recht. Het Latijnse *solvere* betekende zowel betalen als ontbinden (Dekkers 2007, p. 311).

¹⁸ Het kan volstaan dat de 'oorzaak' van de betaling enkel bestaat uit de *intentie* van de betaler, bijvoorbeeld wanneer deze bij wijze van schenking andermans schuld betaalt. De 'onverschuldigde betaling', een type oneigenlijk contract, kent een verdere opdeling. Wanneer er geen geldige verbintenis bestaat als grondslag, spreekt men van de 'objectief onverschuldigde betaling.' Bij de 'subjectief onverschuldigde betaling' is ofwel de betaler iemand anders dan de schuldenaar is, ofwel de ontvanger niet de eiser (Vansantvoet 2018, deel IV hoofdstuk 1).

gehoudenheid van de schuldenaar.¹⁹ Zoals Dekkers (2007, p. 311) opmerkt, verloopt de betaling doorgaans spontaan, waardoor we de rechtsband van verbintenis, vorderingsrecht en schuld niet eens opmerken. In de volgende paragrafen verkennen we wat de wettelijke geldigheid en de bijbehorende afdwingbaarheid impliceren voor de gevallen waarin de schuldenaar zijn verbintenissen niet nakomt.

Vorderingsrecht en rechtsvinding

In de kern, zo zagen we reeds, draait de verbintenis om de aanspraak van de schuldeiser op de schuldenaar. Die aanspraak is echter slechts gerechtigd indien de schuldeiser daarvoor bewijs kan voorleggen. Hier treedt het verschil tussen juridische waarheid en objectieve waarheid naar de voorgrond: objectieve waarheid verwijst naar de feiten zoals ze zich hebben voorgedaan, terwijl de juridische waarheid datgene is dat kan worden bewezen (Stijns 2009, p. 152). Dit onderscheid komt terug in de rechtssociologische opdeling tussen ‘rechtsvinding’ en ‘waarheidsvinding’ (Huls 2006). Nagaan welke feiten zich voltrokken, i.e. waarheidsvinding, is een centrale taak van de rechter, maar slechts een middel om een oordeel te kunnen vellen (zie Van Oorschoot 2014). De doelstelling van het recht is het bieden van rechtsbescherming en rechtszekerheid door het tegengaan van willekeur (Huls 2008, p. 244). De primaire functie van rechtspraak bestaat er dan ook uit bindende beslissingen te genereren en er tegelijk voor te zorgen dat diegene die het pleit verliest in zijn ongelijk berust. Het zijn precies de vormkenmerken van de procedure van die daartoe bijdragen (Luhmann 1969). De kern van de rechterlijke activiteit is daardoor *motivering* volgens de geldende juridische regels en beginselen (Huls 2006). Feiten zijn dus wel degelijk van belang, maar het is niet die dimensie van waarheid die rechterlijke uitspraken hun legitimiteit verschafft. Binnen de rechtsgang is daarom enkel wat juridisch relevant is – of relevant gemaakt wordt – van tel: partijen moeten hun conflict herformuleren in termen van recht, regels, formaliteiten en procedurele voorschriften (Huls 2006). Anders gesteld: enkel dat wat op een door het recht gelegitimeerde wijze wordt gestaafd kan voor ‘waarheid’ doorgaan.

Het bewijsrecht stipuleert hoe dergelijk juridisch bewijs er uit moet zien. In het kader van het verbintenissenrecht gelden twee vuistregels die teruggaan op een algemeen principe vervat in artikel 870 van het Gerechtelijk Wetboek:

Iedere partij moet het bewijs leveren van de feiten die zij aanvoert.

¹⁹ Hier is het van belang op te merken dat, rechtstheoretisch beschouwd, het contract en de uit het contract voortvloeiende verbintenis twee verschillende zaken zijn. Wanneer de verbintenis tenietgaat door voldoening, is het onderliggende contract daarom nog niet verdwenen. Het contract kan blijven lopen, waardoor ook nieuwe verbintenissen ontstaan.

Diegene die de uitvoering van de verbintenis vordert, moet het bestaan ervan bewijzen. Dat uitgangspunt is ook samen te vatten als: “wie eist, bewijst” (Huls 2008, p. 254). Daar tegenover moet wie “beweert bevrijd te zijn [...] bewijzen dat hij heeft betaald of dat zijn verbintenis op een andere wijze is tenietgegaan” (Stijns 2009, p. 152). Dat laatste sluit tevens aan bij het gegeven dat het de schuldenaar zelf is die eventuele verjaring van de schuld moet inroepen. De rechter kan deze niet ‘ambtshalve toepassen’ (art. 2233 BW), wat betekent dat de bevrijdende verjaring door de belanghebbende partij zelf moet worden aangevoerd.

Wie, om bij het thema van geldschuld te blijven, aan de rechter vraagt om een vermeende schuldenaar tot betaling te veroordelen, moet de bewijsregel respecteren. Als deze eisende partij daar niet in slaagt, volgt een oordeel in diens nadeel. Zelfs indien de ‘objectieve waarheid’ helder is, is die juridisch onbruikbaar zolang ze niet op een door het recht erkende wijze kan worden geschraagd.

Dat geldt evenzeer voor wie een geldschuld niet wil betalen omwille van betwisting van de factuur. Wanneer er een rechter aan te pas komt, moet de schuldenaar betwisting kunnen aantonen, anders geldt de factuur als ‘stilzwijgend aanvaard’. Zelfs al werden tientallen telefoons gepleegd: enkel het bewezen bezwaar, bijvoorbeeld door aangetekende zending, is hier rechtsgeldig.²⁰

Gedwongen uitvoering en beslag

De gewone wijze van uitdoving van een verbintenis is via vrijwillige betaling (van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 598). Wanneer de schuldeiser zijn verplichting echter niet nakomt, kan de rechtsorde de verbintenis sanctioneren, waardoor de schuldeiser de schuldenaar met juridische middelen kan dwingen de verbonden prestatie te leveren.

Enkele uitzonderingen daargelaten zijn in deze ‘dwanguitvoering’ steeds in drie fasen te onderscheiden (van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 597). Hoe dat proces precies verloopt is onderwerp van het volgende hoofdstuk, maar het is relevant hier reeds een overzicht te bekijken. Zo moet de schuldeiser de schuldenaar eerst in gebreke stellen om kenbaar te maken dat hij zijn rechten wil verwezenlijken (Dekkers 2007, p. 213). Deze aanmaning tot het naleven van de verplichting moet de wil van de schuldenaar om betaald te worden “duidelijk en ondubbelzinnig” laten blijken (van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 602). De ingebrekestelling heeft bovendien tot gevolg dat de moratoire interesten beginnen lopen (Dekkers 2007, p. 216).²¹ Wanneer betaling uitblijft, moet de schuldeiser in tweede

²⁰ Bij dergelijk bezwaar is het aangewezen een specifieke standaardzin te gebruiken: ‘Onder voorbehoud van alle rechten en zonder enige nadelige erkenning’. Die ambtelijke taal voorkomt dat ongelukkige of dubbelzinnige verwoording later tegen de auteur gebruikt kunnen worden (Vindevogel e.a. 2016, pp. 129-130). Het is een zinsnede die ook schuldbemiddelaars vaak hanteren wanneer ze schuldeisers en invorderaars aanschrijven.

²¹ Bij ingebrekestelling is er vertraging in het nakomen van de verbintenis vanwege de schuldenaar. De moratoire interest is een vergoeding voor die vertraging, voornamelijk aangerekend in het kader van geldschulden

fase een vonnis verkrijgen waarin de schuldenaar tot uitvoering van de prestatie wordt veroordeeld. Door dat vonnis vervolgens te betekenen aan de schuldenaar, wordt het ‘uitvoerbaar’. Dergelijke ‘uitvoerbare titel’ garandeert dat het vorderingsrecht vaststaat.²²

Pas in de derde fase is de inzet van dwangmiddelen aan de orde. Hoe deze dwanguitvoering precies verloopt hangt af van het voorwerp van de verbintenis (Stijns 2005, p. 10).²³ Wanneer de schuld bestaat uit een handeling van de schuldenaar, i.e. om iets te doen of niet te doen, heeft de schuldeiser in beginsel recht op ‘rechtstreekse uitvoering’ of ‘reële executie’. Daarmee wordt uitvoering ‘in natura’ bedoeld. Bij deze vorm van tenuitvoerlegging wordt de schuldenaar gedwongen de verbonden prestatie te verrichten (Dirix 2008, p. 13). Omwille van het verbod om fysieke dwang uit te oefenen op de persoon van de schuldenaar, is dergelijke rechtstreekse ‘reële executie’ echter niet steeds mogelijk – al bestaan ook op dat verbod op fysieke dwang uitzonderingen, zoals bij de uithuiszetting van huurders (Vansantvoet 2018). Wel kan de rechter in dergelijke situaties een dwangsom opleggen en zo indirecte dwang uitoefenen (van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 599).²⁴

Wanneer reële executie niet mogelijk is of het voorwerp van de verbintenis de betaling van een geldsom betreft, kan uitvoering verlopen via beslaglegging op goederen (Brijs e.a. 2015, p. 296). Het betreft dan onrechtstreekse uitvoering (Van Loon e.a. 1994, p. 27). Bij invordering van geldschulden ten aanzien van particulieren, waar we ondanks deze afdwalende verkenningstocht voornamelijk in zijn geïnteresseerd, speelt dat beslag een belangrijke rol. In het volgend hoofdstuk bekijken we de tussenkomst van de gerechtsdeurwaarders en de praktijk van het uitvoerend beslag van naderbij. Alvorens we de wereld van de rechtstheorie achter ons laten, werpen we ‘van binnenuit’ een korte blik op uitvoering en beslag.

Ongeacht de bron van de verbintenis staat de schuldenaar met al zijn goederen borg voor al zijn schulden, zoals uitgedrukt in artikel 7 van de Hypotheekwet:²⁵

(Dekkers 2007, p. 217).

²² Een vonnis is niet de enige manier om een uitvoerbare titel te verkrijgen. Ook notariële akten of dwangschriften van een overheidsdienst kunnen als uitvoerbare titels dienen (zie p. 212 in het volgende hoofdstuk).

²³ Voor de volledigheid: er zijn ook natuurlijke verbintenissen die niet in rechte kunnen worden afgedwongen (van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 269). Voorbeelden zijn religieuze verbintenissen of het *gentlemen's agreement*. Waar de grens tussen juridische en niet-juridische verbintenissen valt, is echter niet steeds duidelijk (Stijns 2005, p. 11; van Gerven en Van Oevelen 2015, p. 35). Ook de ‘bevrijdende verjaring’ zorgt ervoor dat een juridische verbintenis wordt omgezet in een natuurlijke verbintenis. De subjectieve rechten van de schuldeiser doven hierdoor uit, waardoor de schuld niet langer kan worden afgedwongen. Aangezien de verbintenis blijft bestaan, kan de schuldenaar zijn verplichting nog steeds vrijwillig voldoen.

²⁴ Een dwangsom kan enkel worden opgelegd bij verbintenissen die niet uit een geldsom bestaan (Vansantvoet 2018). Door de dwangsom is de veroordeelde verplicht tot betaling van een geldbedrag zolang niet aan de eigenlijke verbintenis wordt voldaan. Deze financiële druk moet de debiteur aanzetten tot het leveren van de verbonden prestatie (Stijns 2005, p. 11).

²⁵ Oorspronkelijk was de titel ‘Voorrechten en hypotheek’ onderdeel van Boek III van het Burgerlijk Wetboek. Reeds in 1851 werd deze echter vervangen door een nieuwe tekst, kortweg de Hypotheekwet genoemd. In tegenstelling tot wat deze naam doet vermoeden, bevat deze wettekst ook algemene bepalingen die een bredere toepassing kennen dan louter de hypotheek.

Ieder die persoonlijk verbonden is, is gehouden zijn verbintenissen na te komen, onder verband van al zijn goederen, hetzij roerende, hetzij onroerende, zo tegenwoordige als toekomstige.

De woorden “onder verband” dragen hier de betekenis van verbintenis: de goederen zijn mee met de schuld belast. Dit “natuurlijk en logisch recht” vormt de basis van het beslagrecht (Briers 1982, p. 285): dwanguitvoering is mogelijk op de goederen van de schuldenaar via tussenkomst van een gerechtsdeurwaarder.²⁶ Door hun monopolie op dwanguitvoering bekleden gerechtsdeurwaarders een unieke positie in de wereld van het recht, en dan met name bij de uitvoering ervan. Deze specifieke rol in het kader van schuldinvoering introduceren we uitgebreider in volgend hoofdstuk. Van belang hier is dat het optreden van de deurwaarder is gelegitimeerd door de voorafgaande procedure: de vorm van de eerdere juridische stappen in combinatie met de vorm van het recht zelf, zorgen voor machtiging van het handelen van deurwaarder, i.e. het overnemen van financiële middelen of goederen om met de opbrengst ervan de schuld te delgen. Beslag in het kader van de invoering van schulden komt verder aan bod in het volgende hoofdstuk.

Aangezien ‘eigenrichting’ van recht is verboden, kunnen rechtssubjecten hun aanspraken slechts afdwingen via het door de overheid aangeboden rechtssysteem. Gerechtelijk recht in het algemeen en executierecht bij uitstek vormen hierdoor een belangrijk onderdeel van het justitiebeleid van de overheid (Laenens e.a. 2016, p. 3). Ook de schuldeiser die zijn vorderingsrecht met machtsmiddelen wil realiseren, moet hiervoor beroep doen op het justitiële apparaat.

De juridische verkenning van de uitvoering van verbintenissen bracht ons haast rimpelloos tot bij het beslag- en executierecht. Het is echter belangrijk hierbij nogmaals te benadrukken dat deze rechtsdomeinen een veel bredere toepassing en finaliteit kennen dan het ten uitvoer brengen van verbintenissen. Gedwongen uitvoering en beslag vormen immers onderdeel van het gerechtelijk recht, omschreven als “het geheel van rechtsregels die betrekking hebben op [de] effectuering van de materieelrechtelijke aanspraken van de rechtssubjecten” (Laenens e.a. 2016, p. 4).

Binnen rechtspraak en het in de praktijk brengen daarvan, speelt de mogelijkheid tot gedwongen uitvoer en met name beslaglegging een belangrijke rol, zo benadrukt Briers (1982). Een doelmatige uitvoering van rechterlijke beslissingen en authentieke akten is van belang voor het bewaken van “gewettigde private belangen en de maatschappelijke orde” (Briers 1982, p. 286). Het is vanuit dit bredere kader dat beslaglegging ook een rol speelt binnen het verbintenissenrecht. Het optreden van de gerechtsdeurwaarder bij de

²⁶ Voor de goede orde: verschillende goederen van de schuldenaar komen niet voor beslag in aanmerking, zoals persoonlijke documenten of levensnoodzakelijke goederen (per art. 1408 e.v. GW, zoals ook besproken in hoofdstuk 9). Andere schuldenaars, zoals vennootschappen, staan dan weer niet met al hun goederen in voor hun schulden (Dekkers 2007, pp. 239-241).

invordering van geldschulden is daar onderdeel van. Ook de bijkomende kosten van diens interventie, die ten laste komen van de schuldenaar (cf. volgende hoofdstuk), vloeien voort uit deze bredere achtergrond van beslaglegging.

8.3 Schuld als juridische constructie

Binnen recht verschijnt schuld steeds als twee-eenheid gekoppeld aan een subjectief recht. Een schuld bestaat als verbintenis uit het correlatief voorkomen van een vorderingsrecht van de schuldeiser en een gehoudenheid van de schuldenaar. Het ene kan niet zonder het andere: verdwijnt het vorderingsrecht, dan verdwijnt de gehoudenheid en dus de schuld. Is de schuld voldaan, dan houdt ook het vorderingsrecht op te bestaan. De aan de schuld onderliggende verbintenis impliceert bovendien dat afspraken niet enkel moeten worden voldaan, *pacta sunt servanda*, maar dat deze ook van rechtswege kunnen worden afgedwongen. Tegelijk zorgen wettelijke bepalingen en rechterlijke controle voor een begrenzend kader: zowel gebondenheid aan verbintenissen als contractuele vrijheid zijn zelf ook afgebakend door bijkomende, hierboven slechts kort aangestipte regels.

Het regelgevend kader van verbintenissenrecht sluit zo aan bij de bredere functie van recht. In een handelingscontext van contingentie, complexiteit en onzekerheid is recht gericht op het verschaffen van stabiliteit door regulering. Binnen recht krijgen subjecten daartoe specifieke rechten en plichten toegewezen. Verbintenissenrecht biedt de mogelijkheid om bepaalde afspraken als wettelijke verplichtingen te bekrachtigen en voldoening indien nodig af te dwingen. De schuldeiser verkrijgt in dat kader een subjectief recht op betaling van de schuld, i.e. nakoming van het voorwerp van de verbintenis door de schuldenaar. Ook de schuldenaar heeft specifieke rechten, zoals een zekere bescherming van zijn integriteit of, onder specifieke voorwaarden, zelfs bevrijding door verjaring of kwijtschelding.

Bij overeenkomsten gaat het juridisch beschouwd om verplichtingen die rechtssubjecten zichzelf opleggen. Hierdoor wordt ook de gehoudenheid van de schuldenaar een van-zelfsprekendheid. We zagen dat deze ‘onderwerping aan de eigen wil’ teruggaat op de centrale rol van wilsautonomie en individuele contractvrijheid binnen het recht. Deze assumpties van autonomie en wilsbeschikking vormen de uitgangspunten waarop het rechtssubject binnen recht wordt geconceptualiseerd. Anders geformuleerd: het juridische systeem attribueert autonomie en handelingsvrijheid aan afzonderlijke rechtssubjecten. Deze kenmerken maken deel uit van de subjectposities van actoren binnen het recht.

Het is ook dit element in het ontstaan van de overeenkomst dat de rechter nagaat: of er geen ‘vreemde wil’ speelde bij het afsluiten van de overeenkomst. Desgevallend kan de overeenkomst als ongeldig worden bestempeld. Slechts mits garantie van de wilsautonomie van de schuldenaar, kan werkelijk sprake zijn van het noodzakelijke ‘samentreffen van wilsuitingen’.

Zoals benadrukt verloopt rechtshandhaving niet louter via rechtspraak en de uitvoering daarvan. Recht structureert het maatschappelijk leven ook zonder dat het tot juridische disputen komt. De *rule of law* wordt gevestigd door de vormgeving van verwachtingen, normen, tekens en objecten (Silbey en Cavicchi 2005). Zelfs de vorm van de ons omgevende materiële wereld, van gemotoriseerde voertuigen tot woningen, is onderhevig aan wat wet en recht voorschrijven. Ook verbintenissenrecht is voornamelijk latent aanwezig. Veruit de meeste verbintenissen en bijbehorende schulden worden spontaan voldaan waardoor ook hun juridisch bestaan doorgaans verborgen blijft. Pas bij problemen, wanneer schulden en hun mogelijke vordering ter sprake komen, of nog later, wanneer rechtspraak en uitvoering volgen, wordt ook de rechtsorganisatorische zijde van de schuld zichtbaar.

Dergelijke aanwezigheid van juridische implicaties onder de oppervlakte is kenmerkend voor de wijze waarop recht een verborgen web van verplichtingen vormt. De sociale verhoudingen die tussen personen bestaan – zoals die van ouder-kind, werkgever-werknemer, verkoper-klant – verschijnen in het rechtssysteem in juridische termen: ze krijgen er, vertaald in juridisch jargon, een systeemeigen beoordeling.²⁷ De juridische interpretatie van die sociale banden kan danig verschillen van de inschatting door betrokkenen zelf (Zelizer 2005). Buiten het juridische systeem blijven dergelijke juridische implicaties van sociale relaties – familiaal, als dienstverband, economisch – doorgaans buiten beeld. Pas wanneer die sociale relaties in juridische termen worden bekeken, bijvoorbeeld bij disputen, laat het web van juridische verplichtingen zich zien. Ook bij de invordering van schulden is dit merkbaar. Wanneer een deurwaarder bijvoorbeeld langskomt om de schuld van een inwonend familielid in te vorderen, is het een juridische vanzelfsprekendheid dat beslag kan worden gelegd op roerende goederen in de volledige woning. Van deze juridische consequentie van het delen van een domicilie zijn de familieleden zich vaak niet bewust. De juridische sfeer construeert een web van verplichtingen, aanwezig onder de oppervlakte, waarvan de impact en de reikwijdte pas zichtbaar worden wanneer juridische vragen worden gesteld.

²⁷ Sommige van die sociale relaties kenden van bij hun aanvang een juridische dimensie, zoals het contract aan de basis van werkgever-werknemer relatie. Deze relaties worden mede gecreëerd door een juridische interventie. Dit benadrukt het constitutieve karakter van recht (cf. Silbey 2005). Tegelijk kent dat contract verschillende bestaansvormen in de verschillende systemen. In het economische of pedagogische systeem bestaat hetzelfde contract als verschillend project (cf. p. 176).

Hoofdstuk 9

Schuld en betaling gerechtelijk afgedwongen

Een gerechtsdeurwaarder beschikt over een uitzonderlijke macht. Het is onze taak om burgers te dwingen om iets te doen, terwijl niemand graag wordt gedwongen. Het is essentieel om tactvol te zijn, maar ook rechtdoorzee en kordaat. Als mensen weigeren mee te werken, zet ik zonder aarzelen dwangmiddelen in.

Een gerechtsdeurwaarder vat de delicate positie van haar ambtsgenoten samen: als bekleeders van de openbare macht beschikken ze over middelen om rechtshorigen tot bepaalde handelingen te dwingen.¹ Die macht verkrijgen ze in de hoedanigheid van hun ambt. Ze vervullen een belangrijke rol binnen de juridische organisatie, maar dat maakt hen niet tot graag geziene gasten.

9.1 De gerechtsdeurwaarder gesitueerd

In het voorgaande hoofdstuk zagen we reeds hoe de ‘gedwongen uitvoering’ van vonnissen en juridisch afdwingbare afspraken een belangrijke pijler van het rechtssysteem vormen. Het is via die pijler dat ook schulden, zowel in de brede juridische zin als de gebruikelijke beperking tot geldschulden, voorwerp kunnen zijn van gedwongen uitvoering. Bij dergelijke ‘tenuitvoerlegging’ spelen gerechtsdeurwaarders een onontbeerlijke rol: ze bezitten het monopolie om de schuldeisers te vertegenwoordigen bij de uitvoering van hun subjectieve rechten, maar doen dat vanuit een onafhankelijke positie.

Gerechtsdeurwaarders zijn gerechtelijke ambtenaren belast met het betekenen van

¹ Kandidaat-gerechtsdeurwaarder Kristina Vindevogel aan het woord in *Gazet van Antwerpen*, 17 oktober 2016, p. 11, ‘Wij komen onaangekondigd maar nooit onverwacht’, naar aanleiding van de publicatie van Vindevogel e.a. (2016).

juridische akten en met de gedwongen tenuitvoerlegging van gerechtelijke beslissingen (Bouckaert en Van Hoecke 2005, p. 167). Ze vervullen hun taken als een door de Koning benoemd, zelfstandig en onafhankelijk ambtenaar binnen een afgebakend gerechtelijk arrondissement (Briers 1982, p. 3). Het ambt is bovendien, net als andere openbare ambten, onderhevig aan een *numerus clausus*: zowel het aantal titularissen als het aantal kandidaat-gerechtsdeurwaarders is per arrondissement vastgelegd bij Koninklijk Besluit. Deze kandidaat-gerechtsdeurwaarders kunnen een titularis vervangen wanneer deze verhinderd is zijn ambt uit te voeren, bijvoorbeeld door ziekte of vakantie. De kandidaat heeft dan dezelfde bevoegdheden en verplichtingen als de te vervangen gerechtsdeurwaarder.

Tot het takenpakket van de gerechtsdeurwaarder behoort het ‘betekenen van exploiten’, wat juridisch jargon is voor het officieel overhandigen van een afschrift van een akte. Het begrip exploit verwijst zowel naar de ambtsverrichting als naar de uiterst geformaliseerde neerslag van die handeling. Dat verklaart waarom de aktes die de deurwaarder overhandigt meer lijken op een verslag van diens activiteiten dan op een schrijven gericht aan de schuldenaar. Een zinsnede als “Op negentien augustus, ten verzoeken van . . . , heb ik ondergetekende, gerechtsdeurwaarder, betekend aan . . . en tezelfdertijd, krachtens deze uitgifte, heb ik aan de betekende partij bevel gedaan . . .” geeft het exploit de vorm van een relaas. Dat maakt het exploit tot beschrijving en handeling in één, waardoor het bij uitstek een performatieve uitspraak is binnen het recht (zie p. 178 in hoofdstuk 8).

De exploiten krijgen verschillende benamingen, zoals bevel, beslag of aanmaning. Het zijn geschriften die aan strikte vormvereisten zijn onderworpen en waarvan de betekening binnen bepaalde termijnen moet gebeuren (Briers 1982, p. 8). Binnen hun arrondissement hebben gerechtsdeurwaarders een monopolie op hun ambtelijke taken, zoals tenuitvoerlegging van titels (met beslaglegging als onderdeel daarvan), het opmaken van protesten of het verrichten van vaststellingen (zie art. 519 Ger.W.). Voor die opdrachten hebben gerechtsdeurwaarders niet enkel het alleenrecht, ze zijn moeten deze ook verplicht uitvoeren. Artikel 520 Ger.W. stipuleert:

Gerechtsdeurwaarders zijn verplicht hun ambt met betrekking tot de [...] monopolietaken uit te oefenen telkens zij erom verzocht worden en voor ieder die erom verzoekt.

Dit is de zogenaamde ‘ministerieplicht’,² die impliceert dat gerechtsdeurwaarders hun ambt niet zomaar mogen weigeren, zij het met inachtneming van wettelijke regels en deontologische codes. Deze ministerieplicht is bijvoorbeeld begrensd doordat de gerechts-

² Zoals zovele begrippen in het Belgische recht, is deze term eenvoudiger te begrijpen met de rechtstreekse Franse oorsprong indachtig. Deze betekenis van ‘ministerie’ gaat terug op *ministère*, verwijzend naar de ambt van de gerechtsdeurwaarder. Het oorspronkelijke Latijn *minister* kende de betekenis van dienaar. De ministerieplicht verwijst zo naar de verplichting het ambt aan te bieden.

deurwaarder niet mag optreden voor echtgenoot of bloed- en aanverwanten.³ Bovendien heeft de gerechtsdeurwaarder het recht het nodige voorschot te vragen alvorens een opdracht te vervullen (Briers 1982, p. 21). Dat is belangrijk bij de invordering van geldschulden, aangezien niet steeds duidelijk is of de schuldenaar, die uiteindelijk opdraait voor de vergoeding van de gerechtsdeurwaarder, wel kan betalen.

Gerechtsdeurwaarders zijn hulporganen van zowel de uitvoerende als de rechterlijke macht. Wanneer ze dagvaardingen voor de rechtbank betekenen, zijn gerechtsdeurwaarders werkzaam binnen de rechterlijke macht. Tegelijk vormen ze onderdeel van de uitvoerende macht bij de tenuitvoerlegging van rechtsprekende beslissingen en uitvoerbare titels (Briers 1982, pp. 3-4). Formeel en organisatorisch gezien maken ze echter, net als het Openbaar Ministerie, van geen van beide deel uit. Via hun taken zijn gerechtsdeurwaarders bekleed met “een gedeelte, hoe klein ook, van de openbare macht of het openbaar gezag” (Briers 1982, pp. 4-5). Ze zijn, met andere woorden, ‘openbaar ambtenaar’. Ondanks hun openbare ambt, worden gerechtsdeurwaarders niet door de overheid bezoldigd. Ze moeten zelf voor hun inkomen zorgen, onder andere door het uitvoeren van hun ambtelijke taken waarvoor ze een bij KB vastgelegde vergoeding opstrijken betaald door de betrokken partijen. Een deel van de activiteiten van gerechtsdeurwaarders ligt echter buiten het gerechtelijk apparaat. De gerechtsdeurwaarder is naast openbaar ambtenaar ook zelfstandig ondernemer en beoefenaar van een vrij beroep (Briers 1982, p. 5; van den Berg-Smit 2013). Organisatorisch voeren de meeste gerechtsdeurwaarders hun taken dan ook vaak uit binnen een vennootschap (cf. *infra*).

Dit hoofdstuk heeft niet enkel een ander onderwerp dan het voorgaande, maar ook een ander perspectief. Waar we het verbintenissenrecht ‘van binnenuit’ bekeken, benaderen we de rechtspraktijk hier van buitenaf, zoals gebruikelijker is voor sociale wetenschappen. Hier zijn we geïnteresseerd in het verloop van juridische invordering en de interacties die zich daarbij afspelen, niet met het oog op een begrip van recht als ‘epistemisch subject’, maar als een observerende buitenstaander die invordering als sociale praktijk wil begrijpen. Het materiaal aan de basis van het verhaal dat volgt is afkomstig uit interviews met drie gerechtsdeurwaarders en uit observaties van twee ‘minnelijke beslagrondes’ (i.e. zonder slotenmaker en politie) met twee kandidaat-gerechtsdeurwaarders, van in totaal vier verschillende kantoren. Daarnaast observeerde ik een zitting van het vreedegerecht en een openbare verkoping in de veilingzaal van gerechtsdeurwaarders. Meer details over dit veldwerk is te vinden op p. 107. Aanvullende informatie over het ambt verkreeg ik via kanalen als de website van de NKGB, brochures van de FOD Justitie, wetsvoorstellen en vakliteratuur. Bronnen zijn steeds aangegeven via literatuurverwijzingen en in voetnoten.

³ Sinds de vernieuwing van het statuut van gerechtsdeurwaarders in 2014, zijn deze belangenconflicten aangevuld met een andere reden tot weigering. Zo mogen gerechtsdeurwaarders een opdracht afwijzen indien deze naar hun gevoel “de belangen van een van de betrokken partijen onevenredig zou benadelen”, aldus art. 520, § 4, 1° Ger.W.

Tenslotte is nog van belang op te merken dat juridische procedures aan verandering onderhevig zijn. De stappen van tenuitvoerlegging zoals hier beschreven waren van kracht op het moment dat dit veldwerk werd uitgevoerd. Voor we aan de verkenning van de praktijk toe zijn volgt een beknopte historische situering van de dubbele hoedanigheid van de gerechtsdeurwaarder.

De genese van de gerechtsdeurwaarder

Om te begrijpen waarom het moderne rechtssysteem beroep doet op zelfstandig opererende ambtenaren voor het uitvoeren van juridische beslissingen en gebondenheden, is een duik in het verleden vereist (Lesage 1993). Hoewel de gerechtsdeurwaarder een grote ontwikkeling doormaakte met de invoering van de *Code Napoléon* in 1804, kent het ambt een veel langere wordingsgeschiedenis. Zo werd reeds binnen het Romeinse privaatrecht de uitvoering van beslissingen toegewezen aan de rechtsfiguur van de *executor* (Van Loon e.a. 1994, p. 20).

Het takenpakket van de gerechtsdeurwaarder kent echter een afzonderlijke voorgeschiedenis die sterk verwant is aan de ontwikkeling van de moderne staat met gecentraliseerde machtsuitoefening. In de loop van de twaalfde eeuw ontwikkelde de *curia* zich tot een belangrijk raadgevend orgaan binnen de graafschappen van Vlaanderen en Brabant. De rondreizende middeleeuwse vorst werd bijgestaan door een hofraad, wiens samenkomst in vergaderplaatsen bewaking vergde. Die bewakingstaak leverde de uitvoerder ervan een specifieke benaming op: wie wacht houdt, is deurwaarder. Op die *huissiers* werd ook beroep gedaan om zowel bestuurs- als rechterlijke aangelegenheden en beslissingen kenbaar te maken.

Uit de Hofraad rond Filips de Goede groeide de Grote Raad die als centrale rechtsinstantie gold voor de Bourgondische Nederlanden. Ook de deurwaarders ontwikkelden mee. Ze kregen uitgebreide politionele bevoegdheden en werden *gerechtsdeurwaarders* – al werd deze specifieke term pas later geïntroduceerd. Arrestaties verrichten, vonnissen uitvoeren en daartoe goederen openbaar verkopen: het behoorde allemaal tot hun takenpakket. Een netwerk van gerechtsdeurwaarders strekte zich uit over de Nederlanden, rechtstreeks gehoorzaamend aan het centraal vorstelijk gezag, waardoor ze bijdroegen aan de centralisatie van het staatsbestuur. Provinciale raden volgden met eigen deurwaardersnetten. Net als andere ambten behoorde het deurwaarderschap tot het patrimonium van de titularis, waardoor het vaak binnen een familie bleef circuleren. Doorheen de Middeleeuwen evolueerden de deurwaarders zo van hofdienaren tot zelfstandig opererende vorstelijke ambtenaren die instonden voor de dagvaarding en voor de uitvoering van een vonnis. En het bewaken van de raadzaal? Ook die taak bleef lang tot hun bevoegdheid behoren, onder

leiding van de ‘eerste deurwaarder’ die als huisbewaarder optrad (Lesage 1993).⁴

De centralisatie van de bestuurlijke organisatie was geen innovatie van de Franse revolutie maar werd er wel door in een stroomversnelling gebracht. Hoewel de juridische structuren danig door elkaar werden geschud en verder gecentraliseerd, bleef het gerechtsdeurwaardersambt bestaan, al werden de verkoopbaarheid en erfelijkheid opgeheven, net als bij andere ambten. Meer nog, door de revolutionairen werd het ambt van gerechtsdeurwaarder als ‘onmisbaar’ erkend: de noodzaak om rechterlijke beslissingen te kunnen doen uitvoeren werd als essentieel gezien (Van Loon e.a. 1994, p. 21). De Napoleontische grondwet van 1799 wijzigde de rechtsstructuur verder, ook in de Zuidelijke Nederlanden die toen onder Frans gezag kwamen. De hiërarchie van de rechtsorganisatie werd benadrukt en de scheiding der machten vooropgesteld. Deurwaarders kregen het statuut van ‘ministerieel ambtenaar’. Hoewel benoemd door keizer Napoleon zelf, behoorden deurwaarders niet tot het overheidspersoneel, al fungeerden ze nog steeds binnen de rechtbanken en in het verlengde van de rechtspraak. De beroepsgroep werd verzelfstandigd en een strikte benoemingsprocedure werd vastgelegd. Er werd een tuchtkamer verkozen om op de deurwaarders toe te zien. Ook de stage als verplichte benoemingsvoorwaarde – vandaag nog steeds geldig – stamt uit deze periode (Lesage 1993).

Ook nadat Napoleons regime ten einde kwam, en later na de Belgische revolutie, bleef de Napoleontische organisatie van het recht bewaard, met inbegrip van de rol van de deurwaarder. Het ambt bleef vanzelfsprekend verder evolueren. Een grondige bespreking daarvan zou ons te ver omleiden, maar van belang is de grote lijn: het functioneren van de gerechtsdeurwaarder binnen de organisatie van de gerechtelijke macht werd verder gemoderniseerd en geuniformiseerd, zowel binnen de afzonderlijke arrondissementen waartussen nog grote verschillen bestonden, als over het gehele land. Hoewel in de late 19e eeuw twijfel bestond over het voortbestaan van het ambt en de gerechtsdeurwaarders slechts weinig achting genoten van andere juridische beroepen, werd de rol van deurwaarder doorheen de 20e eeuw sterker verankerd. In de jaren '50 werd de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders (NKGB) de erkende beroepsvereniging. Een grote stap in de modernisering van het ambt volgde in 1963 toen de wet op gerechtsdeurwaarders werd gestemd, enkele jaren later overgenomen in het nieuwe Gerechtelijke Wetboek. Pas sindsdien zijn deurwaarders niet langer gebonden aan een bepaalde rechtbank of hof, maar kunnen ze voor alle aangelegenheden binnen een bepaald arrondissement optreden. Net als in het Napoleontische ideeëngoed benadrukte de wetgever het belang van de uitvoerende

⁴ Hoewel deurwaarders een belangrijke rol vervulden binnen de middeleeuwse rechtsorganisatie, waren daarnaast ook notarissen bevoegd voor het uitbrengen van aangezgingen en protesten. Beide beroepsgroepen spoorden debiteuren aan hun verplichtingen na te komen. Ook bij de uitvoering van vonnissen waren notarissen betrokken, net als andere juridische ambten zoals de baljuw. Het was echter de gerechtsdeurwaarder die, in de loop van de 15e en 16e eeuw, een steeds belangrijker rol kreeg toebedeeld, ook op een bovenlokaal niveau als direct aangestelde van het centraal gezag (zie Lesage 1993).

Hoofdstuk 9. Schuld en betaling gerechtelijk afgedwongen

taak van de gerechtsdeurwaarder. “Het is immers onmogelijk een goede rechtsbedeling te krijgen indien de vonnissen en arresten die geveld zijn niet op een verzorgde, verantwoorde, voorzichtige maar toch doordrijvende wijze ten uitvoer worden gelegd,” zo werd in de Senaat geargumenteed (citaat in Lesage 1993, p. 299). De invoering van het statuut beoogde een “grotere beroepswaardigheid” voor deze uitvoerende opdracht. In dit statuut werd de benaming ‘deurwaarder’ vervangen door ‘gerechtsdeurwaarder’. Dit maakte het verschil met ‘bodem-deurwaarders’ duidelijk en benadrukte de rechterlijke macht van het ambt.

Het historische pad dat de ontwikkeling van het deurwaardersambt beschrijft, laat zien dat deurwaarders sinds het *ancien régime* een belangrijke rol speelden in zowel bestuurskundige als gerechtelijke aangelegenheden. Sinds de Napoleontische herinrichting is de deurwaarder geëvolueerd tot een zelfstandig opererend ambtenaar met een cruciale functie “zonder wie de rechtsbedeling louter platonisch zou zijn” (citaat uit wetsvoorstel omtrent het deurwaardersstatuut uit 1959, in Lesage 1993, pp. 296-297).

Recente wijzigingen in het statuut van gerechtsdeurwaarder passen in het verlengde van deze historische ontwikkelingen. Met een herziening in 1992 werden de toelatingsvoorwaarden tot het ambt verscherpt, met onder andere de verplichting een diploma van licentiaat in de rechten te bezitten waar voorheen een toelatingsexamen volstond.⁵ Sinds 2014 is een nieuw statuut in voege,⁶ met als pijlers onder andere een modernisering en objectivering van de benoemingsprocedure, een verscherpt tuchtrecht en een nadruk op permanente vorming (Lombardi 2014). Ook werd het takenpakket van de gerechtsdeurwaarders duidelijker omschreven, met oa. een onderscheid tussen de opdrachten waarvoor de ‘ministerieplicht’ geldt en de zogenaamde ‘residuaire bevoegdheden’. Tot voor die herziening gaf het Gerechtelijk Wetboek overigens geen omschrijving van de gerechtsdeurwaarder. Nu luidt het dat gerechtsdeurwaarders openbare ambtenaren en ministeriële officieren zijn in uitoefening van ambtelijke taken. Ook werd in 2014 het juridisch-maatschappelijk kenniscentrum SAM-TES opgericht door de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders, zowel als spreekbuis van de beroepsgroep als ter juridische dienstverlening en bijscholing.

In de praktische organisatie van de rechtsgang spelen ook vandaag in vele rechtbanken de ‘oude’ deurwaarders nog een rol. Hun opdrachten verschillen van rechtbank tot rechtbank, maar met name in drukkere rechtbanken vervullen ze een belangrijke taak. Dat gaat van aanwezigheden noteren en het afroepen van de rol, tot het letterlijk openen van de deur.

⁵ Wet van 6 april 1992 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek met betrekking tot het statuut van de gerechtsdeurwaarders, verschenen in het Belgisch Staatsblad op 13 mei 1992.

⁶ Wet van 7 januari 2014 tot wijziging van het statuut van de gerechtsdeurwaarders, verschenen in het Belgisch Staatsblad op 22 januari 2014.

Anderen begeleiden rechtszoekenden die zonder advocaat aanwezig zijn of verschaffen op andere manieren informatie aan bezoekers van de rechtszaal. Ook deze personen worden met ‘deurwaarder’ aangesproken, al kennen ze ook andere benamingen, zoals ‘bode’ of ‘zittingsdeurwaarder’. In hun dagelijkse activiteiten leunen ze dicht aan bij de etymologische oorsprong van het woord, zij het in een andere hoedanigheid dan de hedendaagse gerechtsdeurwaarders. In deze dissertatie moet het woord ‘deurwaarder’ steeds gelezen worden als de ambtelijk benoemde gerechtsdeurwaarder.

De dubbele positie van de gerechtsdeurwaarder

Deze beknopte geschiedenis laat zien dat de onafhankelijke positie van de gerechtsdeurwaarder diepe historische wortels heeft. Die zelfstandigheid uit zich ook in het dubbele statuut van de gerechtsdeurwaarder. Zoals reeds vermeld is de gerechtsdeurwaarder niet enkel openbaar ambtenaar bekleed met overheidsgezag, maar ook zelfstandig ondernemer (Briers 1982; van den Berg-Smit 2013). De professionele identiteit van de gerechtsdeurwaarder is met andere woorden dubbel en diens positie gekenmerkt door een tweeledigheid: openbaar ambtenaar én vrij beroeper. Als ambtenaar is de deurwaarder een hulpinstrument van de overheidsmacht. In de hoedanigheid van zelfstandig ondernemer en uitoefenaar van buitengerechtelijke activiteiten, treedt de gerechtsdeurwaarder per definitie in concurrentie met andere beroepsactoren. Aangezien de gerechtsdeurwaarder in alle taken een deontologische code moet naleven, gaat het om een ‘twee-eenheid’:⁷ ook in het kader van de buitengerechtelijke activiteiten moet de gerechtsdeurwaarder principes van neutraliteit, onpartijdigheid en onafhankelijkheid in acht nemen.

Hun gerechtelijke taken, waaronder gedwongen tenuitverlegging, kunnen gerechtsdeurwaarders slechts uitvoeren in de hoedanigheid van openbaar ambtenaar. Dat wil ook zeggen dat de kandidaat-gerechtsdeurwaarders slechts ambtsdaden mogen stellen wanneer ze een titularis vervangen. Bij andere buitengerechtelijke⁸ taken die ze opnemen als zelfstandig ondernemer, waaronder de minnelijke invordering van schulden, i.e. zonder uitvoerbare titel, zijn ze niet geruggesteund door de openbare macht. Bij dergelijke minnelijke invordering, is de gerechtsdeurwaarder actief op het terrein waar ook incassokantoren zich begeven: buitengerechtelijke invordering vermarkt als dienst. Deurwaarders handelen

⁷ De notie van twee-eenheid is ontleend aan een toespraak van de syndicus-voorzitter van de Arrondissementskamer van Gerechtsdeurwaarders Antwerpen, op 10 november 2016 op het ‘Dialogmoment tussen actoren binnen een Collectieve Schuldenregeling’, Karel de Grote Hogeschool Campus Zuid, Antwerpen, georganiseerd door Budget Inzicht Regio Antwerpen.

⁸ Voor de goede orde: ‘buitengerechtelijk’ verwijst hier naar de taken die niet onder het ambt van gerechtsdeurwaarder vallen, maar die wel mogelijk zijn als zelfstandige ondernemer (zoals minnelijke schuldinvoering). De deurwaarder kan ook ambtelijke taken vervullen buiten het kader van een gerechtelijke procedure. Ook wanneer de gerechtsdeurwaarder vaststellingen doet van zuiver ‘materiële feiten’, bijvoorbeeld van schade aan een gebouw of bij overspel (voorbeelden uit Vindevogel e.a. 2016) en deze in een proces-verbaal giet, geldt wat in die akte staat als bewezen: de akte geniet ‘authenticiteit’. Betwisting van die akten kan slechts via een procedure van valsheid in geschrifte (zie ook Lombardi 2014).

Hoofdstuk 9. Schuld en betaling gerechtelijk afgedwongen

dan op basis van een mandaat van een opdrachtgever “in de strikte zin”, al blijven ze ook dan gebonden aan hun statuut en deontologische code.⁹ Deze spanning tussen handelen voor een ‘verzoeker’ of ‘lastgever’ en hun positie als bekleder van openbare macht, is een kenmerkend aspect van het gerechtsdeurwaardersambt en een punt waar we later nog op terugkomen.

Dat gerechtsdeurwaarders ook ondernemers zijn, wil niet zeggen dat ze hun ambt ook allen in het kader van een vennootschap uitoefenen. Ongeveer 2/3 is werkzaam binnen een kader van rechtspersoonlijkheid, tegenover 1/3 van de gerechtsdeurwaarders als natuurlijke persoon. In 2017 waren in België 548 gerechtsdeurwaarders en 360 kandidaat-gerechtsdeurwaarders actief, met een totaal van 281 kantoren.¹⁰ Voor hun ambtelijke taken zijn gerechtsdeurwaarders zoals vermeld aan een arrondissement gebonden. Antwerpen en Brussel zijn de grootste arrondissementen, met respectievelijk 98 en 94 gerechtsdeurwaarders. Naast kandidaat- en stagiair-gerechtsdeurwaarders, werken bij deze kantoren ook heel wat bedienden. Alle gerechtsdeurwaarders in België samen stellen zo’n 2400 mensen tewerk. Tussen de kantoren bestaan grote verschillen in omvang, zo leert een grafiek van de NKGB. Veruit de meeste kantoren, nl. 131, zijn klein van omvang en stellen minder dan 5 bedienden tewerk. In de arrondissementen Antwerpen en Brussel is telkens één kantoor actief in de categorie ‘100-199 medewerkers’. Voorts is enkel in arrondissement Luik een kantoor gevestigd met 50-99 medewerkers. Naast deze drie tellen alle gerechtsdeurwaarderskantoren in België minder dan 50 werknemers. De discrepantie in omvang blijkt dus groot, zoals ook aangegeven door gerechtsdeurwaarders tijdens interviews en veldwerk in het kader van dit onderzoek. Overigens verschillen gerechtsdeurwaarders niet enkel in de mate waarin ze grote ondernemingen vormen, ze hebben ook erg verschillende meningen over hun ambtsgenoten die in de media verschijnen, zo bleek uit gesprekken tijdens het veldwerk.

Niet alle gerechtsdeurwaarders leggen zich uitgebreid toe op buitengerechtelijke diensten. Hierin bestaat een grote variatie, ook wat de invordering van geldschulden betreft. Hoe dan ook bestaat de kern van het ambt uit de uitvoering van taken in het verlengde van de gerechtelijke en uitvoerende macht. De minnelijke invordering van schulden komt er voor de meesten “een beetje bij,” zoals een deurwaarder het zelf uitdrukte tijdens een interview, waardoor dit doorgaans slechts op kleine schaal gebeurt. Sommige kantoren, zoals de “mega-kantoren” in Antwerpen en Brussel, hebben echter vaste overeenkomsten met grote spelers in consumentensectoren of met overheden, waarbij ze in één traject zowel minnelijk als gerechtelijk pogen in te vorderen (zie ook hieronder, ‘[Gerechtsdeurwaarder en opdrachtgever](#)’ op p. 236). Een minnelijke oplossing, i.e. zonder dwanguitvoering, geniet

⁹ Formulering uit het rapport *De modernisering van de functie van gerechtsdeurwaarder*, opgesteld door André Michielsens en Luc Chabot in opdracht van Minister van Justitie Koen Geens.

¹⁰ Cijfers afkomstig uit het Jaarverslag 2017 van de NKGB.

de voorkeur, ook wanneer er reeds een uitvoerbare titel ter beschikking is. De deurwaarder van daarnet koppelt dit aan het mandaat verkregen van de opdrachtgever:

Wij treden op voor de schuldeiser, en we moeten zien met wat die het best gediend is. En die is meestal best gediend met een minnelijke regeling.

Het treffen van een minnelijke regeling beperkt immers de bijkomende kosten. Kosten die, indien de schuldenaar ze niet betaald, voor rekening van de opdrachtgevende schuldeiser zijn. In vergelijking met incassokantoren is de minnelijke fase bij gerechtsdeurwaarders gewoonlijk beperkt tot aanmanen per brief. Eventueel komt daar nog een tweede aanmaning bij naargelang de afspraken met de opdrachtgever, maar indien reactie vanwege de schuldenaar uitblijft kan de schuldeiser niet anders dan naar de rechtbank stappen om een vonnis te komen, zo benadrukte de gerechtsdeurwaarder.

In de context van schuldinvoering is bovenstaand onderscheid tussen de twee hoedanigheden van de gerechtsdeurwaarder een grotendeels theoretische opdeling. In de praktijk vloeien beide posities in elkaar over, net als het onderscheid tussen minnelijke en gerechtelijke invoering. Zeker bij grote aanbestedingen – denk aan ziekenhuizen, telecombedrijven of overheidsdiensten – waar grote kantoren naar meedingen, krijgt de gerechtsdeurwaarder vaak de algemene taak in te vorderen. Om die opdracht tot een goed einde te brengen, onderneemt hij een hele reeks handelingen die, beginnend met een minnelijke aanmaning, later in de procedure kunnen uitmonden in uitvoerend beslag. Slechts voor het rechtsproces wordt dan beroep gedaan op een advocaat.

Aangezien gerechtsdeurwaarders enerzijds ambtsdragers en vertegenwoordigers van de openbare macht zijn en anderzijds ondernemers, wordt hun rollenpakket gekenmerkt door organisatorische complexiteit en interne spanningen. De deurwaarder is gelijktijdig mandataris ten aanzien van een opdrachtgevende schuldeiser en neutraal onderdeel van de staatsmacht. Als autonome groep van benoemde experts die een specifieke taak vervullen, onderworpen aan een deontologische code die ze via een eigen bestuursorgaan opvolgen, vormen gerechtsdeurwaarders een prototypische professie. Dat zelfbestuur en die zelfcontrole komt regelmatig in opspraak in de media, met schandalen over zelfverrijking en gebrekkige sancties tegen deontologische inbreuken.¹¹ Over die mogelijke wanpraktijken kan dit hoofdstuk zich niet uitspreken. Wel kan het een licht laten schijnen over de gespannen verzameling van rollen die de gerechtsdeurwaarder opneemt.

¹¹ Een greep uit wat de afgelopen jaren in de pers verscheen: 'De moneymakers van de schuldenindustrie', in *De Tijd* op 8 juni 2019, online op www.tijd.be/politiek-economie/belgie/algemeen/de-moneymakers-van-de-schuldenindustrie/10134628; 'Gerechtsdeurwaarders beschuldigen collega's van gesjoemel', pp. 42-46 in *Knack* op 15 mei 2019; 'Deurwaarders willen nog meer macht', pp. 22-27 in *Knack* op 31 oktober 2018; 'Deurwaarder stuurt torenhoge facturen naar provincie en inwoners', p. 3 in *Het Laatste Nieuws* van 26 augustus 2017; 'De digitale geldmachine van de deurwaarders', pp. 8-9 in *De Tijd* op 8 juli 2017; 'Iemand die zijn schulden niet onmiddellijk kan betalen, kun je eindeloos uitmelken', pp. 36-43 in *Humo* op 14 maart 2017; 'Btw gerechtsdeurwaarders leidt tot misbruiken', *Knack*, 14 juni 2012, online op trends.knack.be/economie/finance/btw-gerechtsdeurwaarders-leidt-tot-misbruiken/article-normal-239019.html.

9.2 Tenuitvoerlegging en beslag

Na deze algemene voorstelling van de deurwaarder, diens ambt en diens dubbele positie, is het tijd een blik te werpen op de praktijk waar het bij gerechtelijke invordering van geldschulden om draait: de ‘gedwongen tenuitvoerlegging via beslag’. In tegenstelling tot het voorgaande hoofdstuk, waar we de breedte van juridische invulling van ‘schuld’ en ‘verbintenis’ beschouwden, beperken we ons hier nadrukkelijk tot de invordering van geldschulden. Het is echter belangrijk die bredere invulling van schuld indachtig te houden. We zagen reeds dat een verbintenis gaat om de gehoudenheid tot het doen, laten of geven van iets, een gehoudenheid die de rechter kan bekrachtigen in een vonnis. Maar ook buiten verbintenissen om kan de rechter het doen of laten van bepaalde handelingen opleggen. Het verhaal stopt echter niet bij het vellen van een vonnis, zeker niet indien het niet spontaan wordt nageleefd. De gedwongen tenuitvoerlegging voorziet een wettelijk kader dat in het verlengde ligt van rechtspraak en garanties moet bieden voor naleving wat de rechter beveelt.¹² Indien die naleving niet spontaan volgt, komt het vonnis in handen van een gerechtsdeurwaarder waarna het een hele weg aflegt om tot gedwongen uitvoering te komen. Deze juridische bestaat dus niet louter voor het innen van geldschulden, maar is een procedure om vorderingen in het algemeen te doen nakomen.

In hoofdstuk 7 zagen we hoe een wet uit 2002 een nieuw onderscheid in het leven riep: tussen minnelijke en gerechtelijke invordering. In de strikte zin, i.e. per formulering in de wettekst, verwijst gerechtelijke invordering daarbij naar “invordering op grond van een uitvoerbare titel” (WMI, art. 2 § 1). Gerechtelijke invordering is dan ook de ‘oudere’ categorie. De notie van minnelijke invordering is later toegevoegd om deze activiteit aan bijkomende regels te onderwerpen.

De juridische stappen vangen reeds vroeger in het traject aan, aangezien de uitvoerbare titel doorgaans is gebaseerd op een rechterlijk vonnis. Het is de gerechtsdeurwaarder die, op basis van die uitvoerbare titel en ‘ten verzoeken van’ de schuldeiser pogingen onderneemt de schuldenaar tot betalen aan te zetten. Daarbij kan, eenmaal de procedure is gevorderd, de schuld worden ingelost buiten wil of medewerking van de schuldenaar om. Via beslag op inkomen of verkoop van goederen kan de gerechtsdeurwaarder het vermogen van de schuldenaar aanspreken om de schuld te delgen, zelfs indien die laatste daar niet de minste medewerking toe verleent. Tegelijk vormen deze dwingende maatregelen een drukingsmiddel om de schuldenaar alsnog tot ‘vrijwillige’ betaling aan te zetten. Meer nog, zoals we zullen zien is deze ‘verhoging van druk’ de primaire functie van beslaglegging.

¹² Voor de goede orde, al komen we hier nog op terug: gedwongen tenuitvoerlegging kan ook op basis van een uitvoerbare titel die niet voortvloeit uit een vonnis, maar uit een notariële akte of een dwangbevel van een administratieve overheidsinstantie.

Het vonnis als uitvoerbare titel

Volgens de wettelijke definitie van minnelijke invordering behoort het verkrijgen van de uitvoerbare titel nog niet tot gerechtelijke invordering, maar gaat het daar aan vooraf. In consumentenzaken vloeit die titel doorgaans voort uit een vonnis. De schuld aanhangig maken bij de rechtbank gebeurt niet door de deurwaarder maar door een advocaat. Enkele uitzonderingen daargelaten beschikken advocaten immers over het monopolie inzake de vertegenwoordiging van particulieren in de rechtbank. Deze taakverdeling is er niet louter omwille van dit pleitmonopolie, het sluit ook aan bij de onpartijdige positie die de gerechtsdeurwaarder als openbaar ambtenaar moet innemen. In het kader van diens ambt behoort de gerechtsdeurwaarder zich immers als neutrale uitvoerder op te stellen en niet als pleitbezorger van een partij. Wel heeft de gerechtsdeurwaarder reeds een taak bij de rechtszaak: de dagvaarding wordt door de gerechtsdeurwaarder aan de schuldenaar betekend.

Voor geschillen tegen particulieren van 5000 euro of minder is het vredegerecht bevoegd, net als voor alle huurgeschillen.¹³ Een groot deel van de schulden waar particulieren mee worden geconfronteerd – gaande van telecom over gezondheidszorg tot huurschulden – komen dan ook voor de vrederechter.¹⁴ De grootste uitzonderingen hierop zijn fiscale schulden, strafrechtelijke boetes en grotere kredietschulden, waar andere rechtbanken zich over uitspreken. Ook bij de zaken met geldschulden waar de vrederechter over oordeelt zit grote variatie: van individuele schuldeisende verhuurders tot commerciële dienstenaanbieders. Ondanks die verscheidenheid is het verhelderend een korte blik te werpen op de gang van zaken in een vredegerecht.

Wanneer een schuld aanhangig gemaakt wordt voor de rechtbank, verschijnen de partijen van de verbintenis in een andere hoedanigheid: ze dragen nu de namen van ‘eiser’ en ‘verweerder’.¹⁵

Bij het betreden van de rechtszaal kondigt de griffier met luide stem aan dat de rechter arriveert, waarop alle aanwezigen rechtstaan. Acht advocaten getooid in toga staan vooraan. In de zaal zitten verder zo'n 20 andere personen op hun zaak te

¹³ Ook hier schuiven we gemakshalve een reeks uitzonderingen en juridisch-technische nuances terzijde. Het zwaartepunt van deze paragraaf ligt niet bij de bevoegdheden van het vredegerecht, maar bij het verloop van gerechtelijke invordering.

¹⁴ Dit zijn de schulden die vaak voorkomen in dossiers schuldhulpverlening bij OCMW en CAW. Zie tabel 2.1 op p. 34 in hoofdstuk 2.

¹⁵ Die posities komen niet steeds overeen met die van schuldeiser en schuldenaar. Wanneer een schuldenaar een ‘niet-gerechtigde uithuiszetting’ aanklaagt, bijvoorbeeld, is de schuldeisende verhuurder de verweerder. In zaken waarbij de schuldeisende partij een uitvoerbare titel wil bekomen, is de schuldenaar doorgaans wel de verweerder.

wachten. De advocaten dienen zich in afgesproken volgorde aan bij de vrederechter. De meesten kennen de vrederechter en de griffier. Wanneer dat niet het geval is, stelt de ene raadsman de andere aan de vrederechter voor. Ze schudden handen ter kennismaking.

Deze voormiddag zullen zo'n 110 dossiers de revue passeren, vertrouwde de vrederechter me voor aanvang van de zitting toe. Een eerder rustige dag – normaal zijn het er 120 à 150. Vooraan heeft de griffier een lange lijst met daarin genummerd alle zaken die vandaag voorkomen. Die numerieke volgorde wordt niet gevolgd. Wanneer een advocaat aan de beurt is, zegt die het nummer van de zaak, waarna de vrederechter de naam van de tegenpartij afroept. Als dezelfde raadsman nog een zaak heeft, behandelt de vrederechter die eerst.

Het komt niet steeds tot pleiten. In heel wat gevallen wordt de zaak vooruitgeschoven en spreken de partijen onderling conclusietermijnen of een nieuwe rechtsdag af. Wanneer de partijen wel worden gehoord, brengt eerst de eisende partij hun conclusie,* waarop de verweerder een antwoord biedt. Nadien wordt nog over-en-weer gediscussieerd of stelt de vrederechter enkele vragen. De slotzin van de vrederechter is doorgaans: “Ik zal de stukken lezen, vonnis volgt over een maand.” Van de partijen die zich niet door een advocaat laten bijstaan, blijven velen dan nog even aarzelend staan, vragend om verduidelijking over wat zal volgen. De vrederechter of de griffier handelen die onzekerheid kort af door te zeggen dat het vonnis per post bezorgd zal worden.

Veldnota 9.1: Bij het vrederecht

* In het burgerlijk procesrecht verwijst ‘conclusie’ naar de gerechtelijke stukken waarin de partijen via juridische argumenten een stelling innemen over het geschil en zo hun eis of verdediging motiveren.

Bij zaken waarin pecuniaire schulden het onderwerp van twist zijn, komen de partijen vaak niet aan pleiten toe, om de eenvoudige reden dat de meeste schuldenaren niet komen opdagen. Een grote meerderheid van de rechtszaken resulteert hierdoor in verstekvonnissen. Die hoge graad van verstek is een belangrijk probleempunt bij de sociale problematiek van schuldenoverlast. De schuldenaar kan de rechter immers vragen de schuld in meerdere delen te mogen aflossen. Indien de rechter dergelijke betalingsfaciliteiten toekent, worden die in het vonnis opgenomen. Bij niet-naleving van dat afbetalingsplan kan de gedwongen tenuitvoerlegging dan alsnog van start gaan, maar dergelijke toelating geeft de schuldenaar wel het recht in schijven te betalen. Dat is belangrijk, want slechts indien dergelijk betaalplan is opgenomen in het vonnis, is de schuldeiser verplicht de deelbetalingen te aanvaarden.

De vrederechter beschikt bovendien over een ‘matigingsbevoegdheid’ om bijvoorbeeld overdreven schadevergoedingen of interesten te verkleinen. Een vrederechter zegt daarover:¹⁶

¹⁶ Vrederechter Bert Janssens aan het woord in een video getiteld ‘Vrederechter beschermt consument tegen schuldeisers’, online op www.advocatennet.be/videos/vrederechter-beschermt-consument-tegen-schuldeisers/a2590, laatst geraadpleegd op 7 januari 2017 maar intussen niet langer beschikbaar.

De wetgever heeft de vrederechter en andere hogere rechtbanken [...] een middel gegeven [tegen overdreven schadevergoedingen, om] die te herleiden naar normale proporties, zodanig dat er geen misbruik gemaakt kan worden van de consument en de miserie waar die zich financieel in zou kunnen bevinden.

Die matigingsbevoegdheid kan de vrederechter echter pas uitoefenen indien de verweerende schuldenaar ook op de zitting aanwezig is: bij verstek van de verweerder krijgt de eisende partij gelijk.¹⁷ Een deel van de schuldenaren geïnterviewd in kader van dit onderzoek blijkt echter eenvoudigweg niet op de hoogte van het belang om bij hun eigen rechtszaak aanwezig te zijn. Gevraagd naar hun aanwezigheid op de zitting, argumenteerden verscheidene schuldenaren dat ze de verschuldigde betaling erkennen en net daardoor voor de rechter geen verweer hebben. Op deze afwezigheid komen we terug in hoofdstuk 12.

Een fitnesscentrum is, bij monde van een advocaat, eisende partij in 20 zaken die achtereenvolgens voorkomen. Enkel in het eerste dossier is ook de verweerende schuldenaar door een advocaat bijgestaan. De eiser argumenteert dat het voorliggende doktersattest onvoldoende is om het abonnement op te zeggen, omdat er niet in staat dat de klant nooit meer mag sporten. De verweerder licht toe dat de arts zijn cliënt ongeschikt verklaarde om voor één jaar te fitnessen. De vrederechter houdt het kort en zegt dat het vonnis binnen een maand zal volgen.

De rechter gaat verder met de overige dossiers van dezelfde schuldeiser. Achtereenvolgens roept hij de namen van de verweerders af, waarop de eisende advocaat telkens “verstek” fluistert. Zestien verweerders geven inderdaad verstek, slechts twee zijn aanwezig. Eén dossier wordt geschrapt omdat er intussen betaling is geregeld. De vrederechter geeft na iedere afroeping zonder respons de kافت met het dossier door aan de griffier die er routinematig een stempel op drukt.

De eerste verweerder die wel aanwezig is, komt bij het afroepen van zijn naam naar voren. Op vraag van de vrederechter legt de jongeman zijn identiteitskaart voor. Via snel afgevuurde vragen wil de vrederechter weten of de man wil betalen en of hij het eens of oneens is met wat de fitnesszaak eist. De man antwoordt dat hij wil betalen, maar aan 50 euro per maand. Op de vraag vanaf wanneer, stelt hij december voor. De eisende advocaat stemt in zonder van zijn dossier op te kijken. De vrederechter zegt dat het vonnis zal worden opgestuurd. Ook bij een tweede dossier wil de verweerder aan 50 euro per maand betalen. De vraag vanaf wanneer hij zal betalen, lijkt hij niet te snappen. De man aarzelt en repliceert vragend “Nu?” Gehaast verduidelijkt de vrederechter dat hij een dag van de maand wil, maar terwijl de man opnieuw weifelt stelt de rechter de vijfde van de volgende maand voor. Dat vinden zowel de verweerder als de advocaat goed. In beide gevallen wisten de schuldenaren welke deelbetalingen ze konden voorstellen, al was de

¹⁷ Op basis van brochure *De Vrederechter* van de FOD Justitie, 2012.

laatste niet geheel op de hoogte van het precieze verloop van de procedure.

Later die zitting passeert opnieuw een reeks dossiers van één schuldeiser. Ditmaal gaat het om een ziekenhuis, vertegenwoordigd door een advocaat. Drie dossiers worden geschrapt omdat een andere regeling werd getroffen. Eén daarvan werd net overeengekomen in de gang van de rechtbank, vertelt de advocaat. Bij de 36 andere dossiers blijken de verwerende schuldenaars afwezig. De vrederechter roept namen af en geeft mapjes door aan de griffier die het afstempelen amper kan bijhouden. Hij draait zijn hoofd naar mij en zegt glimlachend: “Bandwerk, he?” Na afloop van de zitting vertelt de vrederechter me zuchtend dat dit het type routinematig werk is waar hij tegenop kijkt.

Veldnota 9.2: Verstek en afbetalingsplannen voor de vrederechter

Vele zaken komen niet voor de eerste maal voor de vrederechter, maar werden reeds doorgeschoven. Zo worden zaken uitgesteld zodat de verweerder schriftelijk een standpunt kan voorbereiden en bewijsstukken over kan maken aan de tegenpartij. Bij complexere dossiers gaat dit schrijven enkele malen over en weer tussen verweerder, eiser en griffie. Eenvoudige zaken, zoals achterstallige facturen en huurachterstallen kunnen in de loop van de zitting mondeling behandeld worden, waarbij de rechter luistert naar de toelichting van de partijen.¹⁸ Hoe dan ook velt de vrederechter pas na beraad een vonnis.

Na de rechterlijke uitspraak zorgt de griffier van de rechtbank voor een afschrift van het vonnis op vraag van de advocaat of de gerechtsdeurwaarder. Dat is slechts nodig indien de veroordeelde de in het vonnis vermelde verplichting niet vrijwillig nakomt. De deurwaarder kan aan die grosse vervolgens een ‘formulier van tenuitvoerlegging’ toevoegen. Slechts met die authentieke akte kan de gedwongen tenuitvoerlegging starten. Dit formulier van tenuitvoerlegging bestaat uit wettelijk vastgelegde formuleringen:¹⁹

Wij, Filip, Koning der Belgen. Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, doen te weten:

[Inhoud van het vonnis]

Lasten en bevelen dat alle daartoe gevorderde gerechtsdeurwaarders dit vonnis ten uitvoer zullen leggen;

Dat onze procureurs-generaal en onze procureurs des Konings bij de rechtbank van eerste aanleg daaraan de hand zullen houden en dat alle bevelhebbers en officieren van de openbare macht daartoe de sterke hand zullen bieden wanneer dit wettelijk van hen gevorderd wordt;

¹⁸ Gebaseerd op informatie uit brochure *De Vrederechter* van de FOD Justitie, 2012.

¹⁹ Overgenomen uit Vindevogel e.a. 2016, p. 39. De formulering is het meest recent vastgelegd bij KB van 21 juli 2013, toen deze werd bijgesteld na de troonsafstand van Koning Albert II.

Ten blijke waarvan dit vonnis is ondertekend en gezegeld met het zegel van de rechtbank.

Brief 9.1: Formulier van tenuitvoerlegging

De aanhef van dit formulier van tenuitvoerlegging vertoont grote gelijkenissen met de preambule die ook Belgische wetten voorafgaat. Dat is niet toevallig. We zagen reeds dat geldige verbintenissen kracht van wet hebben, een uitgangspunt dat ook uit dit formulier van tenuitvoerlegging blijkt.

Vonnissen en uitvoerbare titel worden vervolgens door de gerechtsdeurwaarder betekend, waarna een wachtperiode ingaat. De schuldenaar krijgt de mogelijkheid om zich via juridische weg tegen het vonnis te verzetten, bijvoorbeeld via beroep.²⁰ Pas indien de mogelijkheden tot verhaal zijn verstreken, wordt het vonnis ‘definitief’ en kan de uitvoering verdergaan met een bevel tot betaling (zie infra). Het vonnis moet, in vakjargon, ‘in kracht van gewijsde zijn’. Pas dan kan dwanguitvoering volgen. Deze wachtperiode duurt doorgaans één maand. Indien de rechter het vonnis ‘uitvoerbaar bij voorraad’ verklaart is deze wachtperiode niet vereist. Het vonnis is dan ‘voorlopig uitvoerbaar’.²¹ De schuldeiser kan dan, op eigen risico, de gedwongen uitvoering reeds aanvatten zonder te wachten tot de mogelijkheid tot hoger beroep is verstreken. Bij kleine bedragen is het merendeel van de vonnissen uitvoerbaar bij voorraad, aldus een gesproken deurwaarder. De rechter past een ‘marginale toetsing’ toe en komt tot de conclusie dat de vordering redelijker wijze niet kan worden aangevochten. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om eenvoudige facturen waarbij de verweerder niet op de zitting verschijnt.

De uitvoerbare titel vormt zo een stapsteen voor de verdere procedure. Verzet of beroep tegen de rechterlijke beslissing is op dat moment niet langer aan de orde waardoor het een bouwsteen is waar de gerechtsdeurwaarder vervolgens mee aan de slag gaat. Daarmee is de uitvoerbare titel, net als het juridisch dossier (Van Oorschot 2014), een ‘gevouwen object’: het sluit geschiedenis af en verknoopt – ‘in zichzelf gevouwen’ – tijd en plaats. Slechts onder specifieke omstandigheden kunnen betrokkenen het weer ontvouwen. Met eventuele discussie over de inhoud van het vonnis of de schuld die er aan voorafging, heeft de gerechtsdeurwaarder niets te maken. Wat de uitvoerbare titel voorschrijft, ligt vast. De deurwaarder voert slechts uit

Niet enkel een vonnis met formulier van tenuitvoerlegging kan dienen als uitvoerbare

²⁰ Indien het een verstekvonnis betreft, kan de verweerder verzet aantekenen. De zaak komt dan opnieuw voor de rechter, waarna alsnog een procedure ‘op tegenspraak’ kan volgen.

²¹ Sinds de inwerkingtreding van de zogenaamde *Potpourri I* hervormingen op 19 oktober 2015 zijn de meeste vonnissen nu ‘uitvoerbaar bij voorraad’ (zie Claus 2018). Bij gevolg kunnen betekening van de uitvoerbare titel en het bevel tot betaling doorgaans tegelijk gebeuren. Dergelijke veranderingen zijn onvermijdelijk: recht is voortdurend in beweging. Aangezien het grootste deel van de interviews en observaties omtrent gerechtelijke uitvoering plaatsvonden vóór deze wijzigingen, beschrijft deze tekst de toen geldende procedure. De grote lijn blijft hoe dan ook dezelfde.

titel, ook twee andere akten komen daarvoor in aanmerking. Zo kunnen ook notariële akten als uitvoerbare titel gelden.²² Belangrijker in het kader van schulden bij particulieren is het dwangbevel van een daartoe gerechtigde overheidsdienst. Via een ‘éénzijdige administratieve rechtshandeling’ maakt de betreffende overheidsdienst zelf een titel aan. Het dwangbevel wordt in eerste instantie gebruikt voor fiscale schulden, maar ook bij de inning van andere soorten betalingsverplichtingen kan het worden ingezet (Jacobs 1998). Zo’n dwangbevel moet steeds door een aanmaning worden voorafgegaan, zodat de schuldenaar de kans krijgt zich te verweren. Bovendien moet het gaan om vaststaande of ‘zekere’ schuldvorderingen. Het dwangbevel heeft slechts een ‘precaire’ uitvoerbare kracht: verzet schorst de uitvoering (Jacobs 1998).²³ Het dwangbevel is met andere woorden een beslissing van de overheid dat een bepaalde som verschuldigd is, maar geen finaal eindoordeel.²⁴

Beslag in vormen

Wanneer de schuldenaar tot de betaling van een geldsom is verplicht, gebeurt de tenuitvoerlegging op diens goederen (Dirix 2008, p. 21).²⁵ De eigendommen van de debiteur, “zowel tegenwoordige als toekomstige,” zijn impliciet mee opgenomen in de onderliggende verbintenis (zie ook de bespreking van de basis van het beslagrecht in voorgaand hoofdstuk, onder ‘Gedwongen uitvoering en beslag’ op p. 193).

Beslag zelf is een ambtshandeling van de gerechtsdeurwaarder, waarin hij aanwijst “welke vermogensbestanddelen van de schuldenaar zullen dienen tot de delging van de schuld” (Dirix 2008, p. 21). Zowel op roerende als onroerende goederen kan beslag worden gelegd. In het vierde kwartaal van 2016 legden gerechtsdeurwaarders zo’n 740 000 maal uitvoerend beslag bij natuurlijke personen. Over heel 2016 gaat het over 2,9 miljoen keer.²⁶

Niet alle roerende goederen komen voor beslag in aanmerking. Artikel 1408 Ger.W. stipuleert welke goederen niet vatbaar zijn voor beslag. Het gaat om spullen die de beslagene

²² Met de notariële akte als uitvoerbare titel kan slechts wat daarin vervat ligt worden uitgevoerd. Met een vonnis daarentegen kan ook een vervangende geldsom of bijkomende schadevergoeding worden bekomen (Bouckaert en Van Hoecke 2005, p. 279).

²³ Het dwangbevel is dan ook niet gelijk aan een “in kracht van gewijsde gegane gerechtelijke beslissing”. Zie *Rechtskundig Weekblad*, 2011-12, nr. 39, pp. 1725-1728.

²⁴ Ook hierop bestaan, hoe kan het anders, uitzonderingen. Zie Jacobs (1998, p. 1426). Overigens moeten zowel vonnis als dwangbevel worden betekend alvorens ze ‘uitvoerbaar’ worden. Enkel de notariële akte vormt hierop een uitzondering. Het dwangbevel geldt bovendien tegelijk als ‘bevel tot betaling’ (cf. infra).

²⁵ In de context van een geldschuld is in juridisch jargon steeds sprake van ‘onrechtstreekse’ uitvoering. Het begrip ‘rechtstreekse uitvoering’ of ‘reële executie’ verwijst naar uitvoering in natura wanneer de vordering gaat om het stellen of net achterwege laten van een handeling (Dirix 2008, p. 13). De notie ‘onrechtstreeks’ verwijst in die gevallen naar de betaling van een compenserende geldsom. In het kader van het thema geldschulden is dit onderscheid echter weinig relevant. Zie over dit juridische verschil ook p. 192 in het voorgaande hoofdstuk.

²⁶ Gegevens op basis van het Jaarverslag 2016 van de NKGB, p. 34.

en diens gezin nodig hebben om te overleven, zoals bed en beddengoed, noodzakelijke kleding en meubelen om deze op te bergen, wasmachine en strijkijzer, een tafel en stoelen “die voor de familie een gemeenschappelijke maaltijd mogelijk maken.” Ook spullen van kinderen zijn gevrijwaard. Uitgezonderd zijn “luxemeubelen en luxeartikelen”, die wel steeds voor beslag vatbaar zijn (zoals bijvoorbeeld in veldnota 9.8 op p. 225). Evenmin vatbaar zijn “levensmiddelen en brandstof die de beslagene voor zijn gezin voor een maand nodig hebben.” Een laatste uitzondering illustreert de diepe historische wortels van beslag, door niet vatbaar te verklaren:

6° een koe, of twaalf schapen of geiten, naar keuze van de beslagene, alsmede een varken en vierentwintig dieren van de hoenderhof, met het stro, voeder en graan, nodig voor het strooisel en de voeding van dat vee gedurende één maand.

Het artikel rept niet over hedendaagse benodigdheden voor maatschappelijke participatie in de samenleving waar digitale communicatie essentieel is. Sinds 2017 is een wetsvoorstel in de maak om ook “een computer [...] en alle benodigdheden voor internetverbinding” van beslag te vrijwaren, al laat de stemming over deze wijziging op zich wachten.²⁷

Naast beslag op goederen, bestaat ook de mogelijkheid tot ‘beslag onder derden’ wanneer zich daar vermogen van de schuldenaar bevindt (cf. infra).²⁸ Technisch beschouwd gaat het bij derdenbeslag om beslag op schuldvorderingen die de schuldenaar zelf heeft op anderen, zoals loonbeslag bij de werkgever of beslag op een bankrekening (Dirix 2008, p. 95). De schuldenaar is dan zelf ontvanger – en daardoor ook ‘schuldeiser’ – van bijvoorbeeld loon, waardoor de gerechtsdeurwaarder die tegoeden rechtstreeks bij de betalingsplichtige kan innen, bijvoorbeeld de werkgever. De derde is er dan toe gehouden om deze middelen over te maken aan de gerechtsdeurwaarder. Bij beslag op inkomen gaat het slechts om wat overblijft na het in rekening brengen van beslagbare minima.²⁹ Naast gerechtsdeurwaarders kan ook de FOD Financiën derdenbeslag leggen, met name voor de

²⁷ Dit is de recentste poging in een reeks voorstellen tot wijziging. Zie ‘Wetsvoorstel tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek met betrekking tot de niet voor beslag vatbare goederen’, ingediend door Annick Lambrecht, Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers, 8 juni 2017, parlementair document 54K2515/001.

²⁸ Juridisch-technisch gezien bestaat er een verschil tussen beslag *bij* derden (op goederen van de schuldenaar die zich elders bevinden) en beslag *onder* derden (op zaken die deze derde verschuldigd is aan de schuldenaar). Beslag *bij* derden, waarvoor bijkomende toelating van de beslagrechter is vereist (Van Loon e.a. 1994, p. 64), zullen we hier verder negeren. Andere vormen van beslag, zoals ‘scheepsbeslag’ of ‘beslag op tak- en wortelvaste vruchten’ laten we hier om vanzelfsprekende redenen eveneens buiten beschouwing. Tenslotte laten we ook beslag op onroerende goederen links liggen aangezien het slechts weinig toepassing kent bij de invordering van consumentenschulden.

²⁹ Een belangrijke uitzondering op deze grenzen vormt beslag in het kader van onbetaalde onderhoudsgelden. Daarbij mag het volledige inkomen van de wanbetaler worden aangeslagen. Dergelijke schuldeiser krijgt bovendien voorrang bij eventuele verdeling. De invordering van dit type schuld heeft hierdoor een bijzonder grote impact op zowel overige schuldeisers als op de bestedingsmogelijkheden van de schuldenaar. Hierdoor komt ook de mogelijkheid tot schuldbemiddeling in gedrang (zie hoofdstuk 10).

invordering van directe belastingen.³⁰

In wat volgt focussen we voornamelijk op beslag op roerende goederen. De beperkingen van beslaggrenzen en het vele bijkomende en noodzakelijke administratieve speurwerk, maken van loonbeslag en derdenbeslag in het algemeen een weinig effectieve uitvoeringspiste. Bovendien wordt beslag op rekeningen verder bemoeilijkt omdat er eenvoudigweg geen bankregister bestaat. Desondanks kan beslag op inkomen een grote impact hebben op de schuldenaar, met name omwille van de gevolgen voor het resterende besteedbare inkomen. Hier komen we kort op terug wanneer we het in hoofdstuk 12 over de schuldenaar hebben.

Beslag heeft een ‘bewaarend’ karakter: de beslagen schuldenaar blijft in eerste instantie in bezit van de beslagen goederen en verliest evenmin het eigendomsrecht.³¹ De beslagene mag echter “niets ondernemen waardoor het uiteindelijke vereffeningsdoel zou worden gefrustreerd” (Dirix 2008, p. 22). Dat uiteindelijke doel is de verkoop van de beslagen goederen om de zo bekomen middelen aan te wenden ter schuldendelging (Dekkers 2007, p. 243; Brijs e.a. 2015, p. 296). Dit is althans de theoretische finaliteit. Zoals we later in dit hoofdstuk zullen zien, is beslag in de praktijk vooral een drukkingsmiddel om tot betaling te komen en niet gericht op de verkoop zelf. De schuldenaar kan de beslagen goederen immers weer bevrijden door het betalen van de schuld. Indien betaling niet tijdig volgt, kunnen de beslagen goederen worden verkocht.

Beslag op inkomen of een bankrekening hoeft vanzelfsprekend niet via een verkoop ten gelde worden gemaakt, maar kan rechtstreeks worden gebruikt om – na aftrek van de deurwaarderskosten – de schuld te delgen. Bij loonbeslag zal de werkgever of uitkeringsinstantie een deel van het voor de schuldenaar bestemde inkomen doorstorten aan de gerechtsdeurwaarder.

9.3 De fuik van gedwongen uitvoering

Piramides en trechters

Zoals zovele juridische procedures en in lijn met het procedurele karakter van recht, verloopt gedwongen tenuitvoerlegging in verschillende stappen met een onderling noodzakelijke volgorde. Net zoals gerechtelijke uitvoering pas kan starten met een uitvoerbare titel, zo

³⁰ Uit gegevens van de NKGB blijkt dat de FOD Financiën in vergelijking met deurwaarders deze maatregel 8 maal zo vaak toepassen. De FOD Financiën legde in het vierde kwartaal van 2016 zo'n 405 000 keer beslag onder derden, tegenover zo'n 49 000 maal door gerechtsdeurwaarders (cijfers uit Jaarverslag 2016 van de NKGB, p. 35). Een belangrijke kanttekening is dat het hierbij niet enkel gaat om inning ten aanzien van particulieren, maar ook bij vennootschappen en andere rechtspersonen.

³¹ Volledigheid gebiedt hier op te merken dat ook een rechtsfiguur van ‘bewaarend beslag’ bestaat. Dat bewaarend beslag kan afzonderlijk (en zonder uitvoerbare titel) worden opgestart mits hoogdringendheid en toelating van de beslagrechter. Van belang is hier dat beslag op goederen op basis van een uitvoerbare titel steeds ‘uitvoerend’ is, of de goederen worden verkocht of niet, al is ook dat beslag in eerste instantie ‘bewaarend’ van aard (zie Dirix 2008).

vereist iedere fase van die tenuitvoerlegging voorafgaande handelingen. Het omgekeerde geldt echter niet. Het is niet omdat voorafgaande stappen zijn gezet, dat ook volgende moeten worden genomen: de procedure wordt dus niet noodzakelijk volledig doorlopen. Zeker in het kader van geldschulden komt dit vaak voor: in slechts een fractie van de dossiers komt het effectief tot openbare verkoop van in beslag genomen goederen. Zo kunnen deelbetalingen het proces van uitvoering stil leggen – als het niet definitief is door een afbetalingsplan te volgen, dan wel voorlopig door de volgende stap in de procedure uit te stellen. Voor schuldenaren en schuldbemiddelaars zijn partiële aflossingen dan ook een manier om ‘tijd te kopen’, zoals we later nog zullen zien in hoofdstukken 10 en 12. In andere gevallen staakt de gerechtsdeurwaarder de procedure omwille van een lage geschatte opbrengst van de verkoop, of omwille van instructies van de schuldeiser. Hoe verder de procedure reeds is gevorderd, hoe zwaarder die keuze echter valt, aangezien de reeds gemaakte kosten steeds door één van beide partijen betaald zullen moeten worden: is het niet door de schuldenaar, dan door de schuldeiser. Het is de deurwaarder immers verboden kosten kwijt te schelden (cf. *infra*).

Bij iedere schakel in de keten van uitvoering kan het dossier twee richtingen uit gaan. De ‘doorstroom’ doorloopt de verschillende uitvoeringsfasen, terwijl bij de ‘uitval’ verdere uitvoering wordt gestaakt. Deze omschrijvingen zijn afkomstig van Van Loon en collega’s (1994, p. 93) die de metafoor van een ‘uitvoeringspiramide’ introduceren om deze gang van zaken aanschouwelijk te maken. Naarmate dossiers de stappen van uitvoering doorlopen, verdwijnen er steeds uit de procedure. In hun onderzoek naar de gedwongen uitvoering van vonnissen bereikte slechts drie procent van de dossiers die startten met een vonnis ook daadwerkelijk de laatste fase van uitkering na de verkoop van goederen (Van Loon e.a. 1994). Dat aandeel komt overeen met de inschattingen van de geïnterviewde gerechtsdeurwaarders.

Niet enkel vallen bij iedere stap een deel dossiers af waardoor steeds minder dossiers overblijven zoals de beeldspraak van een versmallende piramide suggereert, ook het web van uitvoering spant zich steeds strakker om dossier en schuldenaar. Een variant op die metafoor is de uitvoeringsprocedure conceptualiseren als een trechter of een fuik. Die beeldspraak benadrukt naast de ‘uitval’, ook de toenemende druk op de schuldenaar en diens krimpende bewegingsvrijheid. De verschillende opeenvolgende delen van het net van tenuitvoerlegging laten slechts beweging toe in één richting: naarmate het dossier de procedure doorloopt en de dwangmiddelen steeds concreter worden, is er voor de schuldenaar steeds minder manoeuvreerruimte. De interventies van de deurwaarder en de concreter wordende dreiging van oplading en verkoop van goederen verhogen de druk om te betalen. Die toename van dwang naarmate de procedure vordert is een essentieel kenmerk van tenuitvoerlegging.

Beslaglegging is één van die stappen. Binnen de gerechtelijke uitvoering is dat een

kantelmoment, zo getuigt een gerechtsdeurwaarder.

Dan zegt [de deurwaarder], ‘oké, ik heb nu alles gedaan wat moet om betaling te bekomen en dat lukt mij niet. Ik denk dat die [schuldenaar] wel moet kunnen betalen’, en dan wordt er beslag gelegd. Op dat moment wordt een klik gemaakt.

Nog steeds zijn er pogingen tot bemiddeling, zo benadrukt de deurwaarder, maar er is “een andere dynamiek”. Zowel het voortraject – de minnelijk en gerechtelijke stappen die aan het beslag voorafgaan – als de beslaglegging hebben “dezelfde finaliteit, zorgen dat het dossier geregeld wordt”, maar eenmaal beslag start “is er eigenlijk geen weg terug”. De fuik van uitvoering kent een eigen ontwikkeling.

Onderstaande paragrafen bieden een globaal overzicht van de verschillende stappen in gedwongen tenuitvoerlegging via beslaglegging op roerende goederen. Vervolgens werpt sectie 9.4 een blik op de micro-interacties die deze praktijk omvat.

Termijnen en stappen

De verschillende fasen in de procedure kennen niet enkel een noodzakelijke volgorde, ze zijn ook onderworpen aan minimale tussenliggende wachtermijnen. Het overzien van deze termijnen en het inplannen van bijbehorende stappen behoort tot de kern van het deurwaardersambt, zowel bij het gedwongen uitvoeren van verbintenissen als in strafzaken. Een gerechtsdeurwaarder zelf drukt het als volgt uit:

Deurwaarders zijn termijnbeesten. [Ze moeten] rekening houden met termijnen, zowel naar procedurestappen als naar verjaringen.

Om dat allemaal bij te houden is een uitgebreide agenda nodig. Een andere deurwaarder stelt:

Ieder deurwaarderskantoor heeft een intern systeem met agendabeheer, met afbetalingsplannen die opgevolgd worden, met agendalijnen. Dat zijn er duizenden.

Net als incassokantoren houden gerechtsdeurwaarders deze kalender nauwlettend in het oog. Voor de ministeriële ambtenaren is dat echter niet enkel van belang voor het opvolgen van afbetalingen, maar ook om in de regel te blijven met wat het gerechtelijk recht stipuleert over de timing van uitvoering.

De verschillende stappen en bijbehorende termijnen zijn weergegeven in figuur 9.1. Deze wachttijden vormen de ondergrens van de tijd die moet verstrijken. Hoeveel tijd maximaal mag voorbijgaan wordt bepaald door verjaringstermijnen. Na het bevel tot

betaling, bijvoorbeeld, volgt een wachtperiode van minstens 24 uur alvorens beslaglegging mag doorgaan, terwijl het bevel zelf 30 jaar blijft gelden.

Alvorens deze fasen nader te bekijken, is het van belang te benadrukken dat de verschillende stappen niet enkel tijd maar ook geld kosten. Alle acties die de gerechtsdeurwaarder in het kader van uitvoering onderneemt, zorgen voor bijkomende kosten die op de schuldenaar worden verhaald.

Iets na negen uur 's ochtends bij een deurwaarderskantoor. Twee mannen komen het kantoor binnen om hun dossier te regelen. Slechts één van beide blijkt Nederlands te kunnen. Hij treedt op als vertaler van dienst. In de inkomhal praten ze aan de balie via een microfoon met de medewerkster achter glas.

Het gaat om een niet-betaalde factuur voor een internetaansluiting. Ondertussen is die reeds afgesloten, maar er is een nog te betalen bedrag van de slotfactuur. De schuld bedraagt 1230 euro. “Voor twee maanden?” roept de vertaler uit. De medewerker licht toe dat er reeds een dagvaarding plaatsvond, een betekening en een beslag. De kosten omvatten ook rechtsplegingsvergoeding. De medewerker stelt voor om de eerste betaling [drie weken later] uit te voeren, voor minstens 250 euro. Nadien kan in schijven van 100 euro per maand worden afgelost. Ze vraagt of ze contant komen betalen op kantoor of via overschrijving. De betalingen zullen cash gebeuren.

Veldnota 9.3: In het deurwaarderskantoor

De betekening van het vonnis brengt de schuldenaar op de hoogte van het rechterlijke oordeel (of een andere, evenwaardige titel). Het is de gerechtsdeurwaarder die het vonnis overhandigt en de schuldenaar er – in naam van de schuldeiser – op wijst dat de rechterlijke macht de vordering ondersteunt. Eenmaal ook de mogelijkheid tot verzet of beroep is verstreken en het vonnis definitief is, volgt een ultieme aanmaning.³² Met dat ‘bevel tot betaling’ geeft de gerechtsdeurwaarder een laatste waarschuwing dat bij het uitblijven van betaling of een akkoord beslaglegging zal volgen. Na een wachttijd van minstens één volle dag kan de gerechtsdeurwaarder overgaan tot beslaglegging. In dat exploit klinkt het als volgt:

Aan bevolen partij(en) verklarende dat bij gebreke door haar (hun) aan dit bevel te voldoen, zij er door alle rechtsmiddelen zal (zullen) toe gedwongen worden, in het bijzonder na de termijn van EEN DAG, door het uitvoerend beslag op haar (hun) meubelen en roerende waarden.

Brief 9.2: Bevel tot betaling

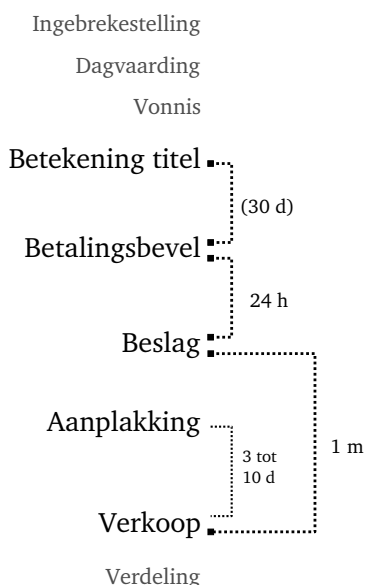
³² Indien de rechter het vonnis ‘uitvoerbaar bij voorraad’ verklaarde (cf. supra), kan dit betalingsbevel tezamen met het vonnis worden betekend. Sinds oktober 2015 zijn de meeste vonnissen uitvoerbaar bij voorraad. Zie hierover ook voetnoot 21 op p. 211.

Hoofdstuk 9. Schuld en betaling gerechtelijk afgedwongen

Het bevel tot betaling waar bovenstaand fragment uit is geplukt, bracht een bijkomende kost van 142,44 euro met zich mee.

Het betalingsbevel verhoogt opnieuw de druk op de schuldenaar en leidt een nieuwe fase van de fuik in. Niet enkel de nood tot spoedig handelen is nu verhoogd, ook de gevolgen van blijvend openstaande schuld worden steeds concreter. Beslag zelf is slechts één van meerdere stappen. In tegenstelling tot wat het woord doet vermoeden en wat leken vaak verwachten, worden bij beslaglegging zelf (nog) geen goederen meegenomen. Wel brengt de gerechtsdeurwaarder bij beslag een bezoek aan de woning van de schuldenaar om een inventaris te maken van diens beslagbare eigendommen. Bijbehorende kosten zijn, even vanzelfsprekend als de andere posten, voor rekening van de schuldenaar.

Tijdens zo'n beslag krijgt de 'openbare macht' van de gerechtsdeurwaarder duidelijk gestalte: indien de schuldenaar afwezig blijkt of niet meewerkt, kan de deurwaarder politie en slotenmaker inschakelen om toegang te verkrijgen tot de woning. Gerechtsdeurwaarders zijn gemachtigd om tijdens zo'n bezoek alle vertrekken van de woonst te betreden waardoor ze rechtstreeks binnendringen tot in de private levenssfeer van de schuldenaar.³³



Figuur 9.1: Stappen en minimale termijnen bij beslag op roerende goederen. De hier vermelde termijnen waren geldig toen het veldwerk werd uitgevoerd. Sinds oktober 2015 zijn de meeste vonnissen uitvoerbaar bij voorraad, waardoor de titel en het betalingsbevel gelijktijdig kunnen worden betekend. Zie hierover voetnoot 21 op p. 211.

³³ Die betreding van de private sfeer is ook kenmerkend voor andere taken van het deurwaardersambt, zoals bij de uithuiszettingen, betrapping op overspel of vaststellingen bij burenruzies (voorbeelden uit Vindevogel e.a.)

Beslag zorgt zo voor een substantiële verhoging van de druk op de schuldenaar om aan betaling te voldoen. Alvorens een nadere blik te werpen op deze belangrijke stap in de invorderingsprocedure, kijken we eerst naar wat op dat beslag kan volgen indien het dossier ‘doorstroomt’.

De verkoop zelf, ook wel ‘realisatie’ genoemd, kan ten vroegste doorgaan één maand na beslaglegging. Het exploit van beslag vermeldt reeds datum en locatie, maar de verkoop moet alsnog worden voorafgegaan door een ‘aanplakking’ drie tot tien dagen op voorhand. Zoals de naam nog in herinnering brengt, omvatte dit vroeger een aankondiging per kenmerkende gele affiche bij woonst of verblijfplaats van de beslagene. Na een wetswijziging in 1999 wordt de openbare verkoop niet langer op die stigmatiserende wijze aangekondigd. De aanplakking bestaat vandaag uit het overhandigen van die affiche aan de schuldenaar. Wel wordt diezelfde affiche nog steeds uitgehangen op de plek waar de openbare verkoop zal plaatsvinden, i.e. aan de veilingzaal van de gerechtsdeurwaarders, zij het zonder de naam van de beslagene te vermelden. Bovenaan de affiche, onder de hoofding met contactgegevens van het gerechtsdeurwaarderskantoor, kondigen omkaderde woorden aan: **BIJ INBESLAGNEMING**. De affiche vermeldt naast het tijdstip en de locatie ook de types verkochte goederen, zoals ‘huismeubelen’ of ‘siervoorwerpen’. Het afsluitende “Men zegge het voort” benadrukt het publieke karakter van de verkoop zelf.

Opnieuw is deze aankondiging een handeling die schuldenaren vaak aanzet tot het alsnog zoeken van middelen voor een (indien gedeeltelijke dan minstens substantiële) betaling. Afhankelijk van de reactie van de gerechtsdeurwaarder kan dergelijke betaling de verkoop stilleggen. Bij een volledige aanzuivering, inclusief vergoeding van de deurwaarderstussenkomst, stopt de verkoop vanzelfsprekend onmiddellijk. De aankondiging van de verkoopsdag fungeert hierdoor vaak als bijkomende deadline.

Wanneer deurwaarder Koen A. het exploit van beslaglegging overhandigt, zegt hij tegen de schuldenaar dat ze nog even respijt krijgt om haar zaken op orde te brengen, maar moeten betalen tegen de vermelde datum van verkoop.

Na het noteren van enkele goederen vertelt de deurwaarder de beslagen schuldenaar dat ze voor 10 januari moet betalen, de verkoopsdatum. Hij vraagt nog even naar haar mobiele nummer, dat hij bovenaan zijn kopij van het exploit noteert.

Na afloop van een ander beslag vertelt Koen dat deze schuldenaar, waar hij vaker komt, tijd koopt als strategie. De verkoopsdatum ligt in februari, dus nu is hij weer even gerust, zegt Koen.

Veldnota 9.4: Verkoopsdag als deadline

Het opladen van goederen vindt doorgaans pas plaats één dag voor de effectieve verkoop. Wanneer de verkoop niet doorgaat, kan de deurwaarder later per brief of exploit een

nieuwe verkoopdag aankondigen voor het reeds gelegde beslag. Dergelijk uitstel impliceert echter opnieuw bijkomende kosten ten laste van de schuldenaar.

Een deel van de veilingzaal is afgespannen. Daarachter staan de goederen die vandaag worden verkocht: van keukenmateriaal, meubilair en decoratie tot bakken leeggoed. Waar ze vandaan komen is niet vermeld, maar het lijkt om horecagerelateerde spullen te gaan.

Langzaam druppelen bezoekers binnen, zo'n 70-tal in totaal. Vanop een afstand kijken ze naar de uitgestalde goederen. Sommigen schudden handen met twee medewerkers en kruipen onder het lint door om dichterbij een kijkje te nemen. Vele bezoekers kennen elkaar en komen hier duidelijk regelmatig.

De horeca-inboedel wordt als één lot geveild. Bij de start van het bieden declameert de veilingmeester een standaardzin: "De goederen worden verkocht in de staat waar ze zich in bevinden, zonder verhoging, tegen contante betaling." Het startbod is 3500 euro. Er volgt geen hoger bod. Eén van de vaste bezoekers met wie ik eerder stond te praten, fluistert me toe dat het waarschijnlijk de eigenaar is die eigen spullen terugkoopt. Dat gebeurt wel vaker.

Meer interesse is er in de wagen die nadien wordt verkocht. De veilingmeester zwaait met de nodige papieren en een medewerker laat zien dat de wagen start. Enkele mannen stellen wat vragen over de wagen, maar de veilingmeester geeft geen details. "Er zit een stuur aan, en vier wielen," zegt hij. Na een kort opbod wordt de sportieve Nissan verkocht voor 5800 euro, contant betaald.

Veldnota 9.5: In de veilingzaal

De dynamiek van de veiling komt de opbrengst vaak niet ten goede. Bij een openbare verkoop van een tafel en stoelen vertelt een veilingmeester:³⁴

De eetplaats, die is in perfecte staat. [...] Rond de 300 euro zullen we daarvoor krijgen. Wij vragen een prijs, maar daarom krijgen we die prijs niet. Want dat is meer waard dan 300 euro he, dat is een eetplaats die nieuw rond de 1800 euro kost, maar daar krijg je geen 1800 euro voor hier.

De verkoop brengt in de praktijk vaak weinig op. Dat kwam ook naar voren in het eerder vermelde onderzoek van Van Loon e.a. (1994): op één geval na, bleek in alle dossiers uit hun steekproef waarbij het tot een verkoop kwam (zo'n vier procent van de onderzochte vonnissen), dat de opbrengsten onvoldoende waren voor een volledige aanzuivering van de schuld. Verkoop van inbeslaggenomen goederen is daardoor "een weinig efficiënt middel tot genoegdoening van de schuldeiser" (Van Loon e.a. 1994, p. 88). Een van de gesproken gerechtsdeurwaarders benadrukte dan ook dat verkoop geen gunstige afloop is:

Als je verkoopt, dan hebt je je werk slecht gedaan.

³⁴ Veilingmeester Willy Ogiers aan het woord in de uitzending van *Pano* (VRT) van 28 februari 2018, *Wie verdient er aan uw schulden?*, reportage van Stein Falk en Laura Niclaes.

Daar komt nog bij dat na de verkoop van goederen of bij de inbeslagname van loon of rekeningen de verkregen middelen evenredig verdeeld moeten worden met eventuele andere gekende schuldeisers, de zogenaamde ‘samenloop’. Indien daar grote of bevoorrechte schuldeisers tussen zitten, kan het netto-resultaat voor de schuldeiser die op verkoop aanstuurt laag uitvallen.

Effectief openbaar verkopen is zelden een bevredigende oplossing, noch voor de schuldeiser die mogelijk overblijvende kosten draagt, noch voor de schuldenaar die zijn spullen voor een zeer beperkte opbrengst ziet verdwijnen zonder enige garantie dat de verkoop de schulden ook werkelijk delgt. Net omdat de verkoop van meubelen of een wagen maar weinig opbrengt, “is het voor iedereen interessant om een soort compromis te maken”, concludeert een deurwaarder. De kracht van de verkoop ligt dan ook niet bij de werkelijke uitvoering ervan, maar bij het effect dat de steeds concreter wordende dreiging ervan sorteert. Net als bij beslaglegging (cf. infra) is het zetten van druk belangrijker dan het verkopen zelf.

9.4 Beslag als sociale interactie

Doorheen de invorderingsprocedure komt de gerechtsdeurwaarder (of diens plaatsvervanger) meermaals rechtstreeks met de schuldenaar in contact. Ieder exploit of betekening, of dat nu is van dagvaarding, vonnis, betalingsbevel of beslag, impliceert een poging tot het *face-to-face* overhandigen van officiële documenten. De persoonlijke bezorging lukt niet steeds, maar door alle stappen komt de deurwaarder wel herhaaldelijk bij eenzelfde schuldenaar langs. In een interview benadrukte een deurwaarder dan ook hij, door heel de procedure genomen, “al 5 tot 6 keer bij die persoon aan huis” komt en, als het goed gaat, ook meermaals met die persoon heeft kunnen praten. “En dan heb je al wat uitleg gegeven, heb je ook al wat mogelijkheden aangeboden, door te zeggen ‘betaal in meerdere keren af’.”

Net als bij incassokantoren, vormt de mogelijkheid tot contact de basis voor een geslaagde interventie van de deurwaarder.

Het gaat altijd over communicatie en in contact treden.

Indien dergelijk contact niet mogelijk is, bijvoorbeeld bij gebrek aan een correct adres, blijft de procedure aanslepen en gaat het dossier verder in de fuik van uitvoering.³⁵ Het draait daarbij niet enkel om de mogelijkheid tot contact, maar ook om die sociale interactie zelf. Net als bij incassokantoren hangt veel af van de directe uitwisseling tussen invorderaar en betalingsplichtige. En die interactie “bouw je zelf op”, benadrukte een gerechtsdeur-

³⁵ Of, preciezer: bij gebrek aan correcte adresgegevens wordt de uitvoering gepauzeerd. De deurwaarder kan in dat geval extra opzoekingswerk verrichten en bijvoorbeeld inlichtingen vragen aan de politie, zoals in het voorbeeld op 234.

waarder. Hoe dat precies verloopt, is onderdeel van een “persoonlijke aanpak” die aansluit bij het karakter van de gerechtsdeurwaarder. Binnen kantoren met meerdere deurwaarders bestaat omwille van die eigen aanpak vaak een taakverdeling. De ene doet de beslagen, terwijl anderen meer dagvaardingen en vonnissen betekenen, of uithuiszettingen voor hun rekening nemen. Dat wil ook zeggen dat het ‘herhaaldelijk contact’ zelfs voor eenzelfde schuld niet steeds door dezelfde deurwaarder gebeurt. De deurwaarder in kwestie, die ik ook vergezelde op een beslagronde, slaat tijdens zijn bezoeken vlot ontwapenende praatjes (zie veldnota 9.8). Onder andere door enkele geïnteresseerde vragen te richten aan schuldenaren die weinig met de schuld van doen hebben, weet hij snel een zekere sympathie op te wekken. Dergelijke vaardigheid is van belang om de beslaglegging vlot te laten verlopen. Ook voor gerechtsdeurwaarders is *emotional work* (Hochschild 2012 [1979]) van belang bij de uitoefening van hun beroep.

De regelmatige interactie heeft ook een ander effect: veel lokale debiteuren zijn door gerechtsdeurwaarders goed gekend. Het is belangrijk dat een deurwaarder zijn ‘pappenheimers’ kent, zoals een deurwaarder het uitdrukte, maar dat kan enkel wanneer het gebied waar ze werken voldoende klein is. Sinds de vergroting van de gerechtelijke arrondissementen tot de provincies is dat minder het geval, aldus één van de deurwaarders waarmee ik sprak.

In het kader van dit onderzoek vergezelde ik twee gerechtsdeurwaarders tijdens hun beslagronde, telkens in een ander deel van het land. In beide gevallen betrof het een ‘minnelijke’ poging tot beslaglegging, waarbij de gerechtsdeurwaarders geen politiebegeleiding of slotenmaker meenemen. Dat bespaart bijkomende kosten, maar wil ook zeggen dat de deurwaarder geen toegang tot de woonst kan forceren.³⁶ Niet alle gerechtsdeurwaarders pogen op dergelijke ‘minnelijke’ wijze – i.e. zonder gezelschap van slotenmaker en politie – beslag te leggen. Het is dan ook geen vereist onderdeel van de uitvoeringsprocedure: in principe kan de deurwaarder reeds bij de eerste poging tot beslag politie en slotenmaker inschakelen, dus vanaf 24 uur na de betekening van het bevel tot betaling.

Eén van de deurwaarders liet, wanneer de schuldenaar tijdens dergelijke ‘minnelijke beslagronde’ niet aanwezig bleek, een “bericht van aanbieding” achter. In dat document laat de openbaar ambtenaar weten dat hij langs kwam en besliste om de deur niet open te breken, teneinde kosten te besparen. De schuldenaar wordt wel opgeroepen om contact met het kantoor op te nemen.

³⁶ Zoals we nog zullen zien, is die toegang op zich geen vereiste voor beslaglegging: er kan bijvoorbeeld beslag worden gelegd op wagens of de deurwaarder kan van buitenaf spullen waarnemen en in het exploit opnemen.

Tijdens een ronde doet plaatsvervangend gerechtsdeurwaarder Koen A. doorgaans zo'n 14 à 16 beslagleggingen, zo vertelt hij me. 's Winters wat minder omdat het dan vroeger donker wordt. Op deze weekdag in september zullen we 27 dossiers behandelen – al slagen we er niet in overall effectief beslag te leggen. Vele plekken waar we vandaag passeren komen Koen bekend voor. Niet enkel is het zijn regio, het zijn ook schuldenaren die hij reeds kent uit andere dossiers.

Tijdens het rijden is Koen vaak in de weer met kaften die hij vanop de achterbank neemt om adressen van de bestemmingen in de GPS in te geven. Doorheen de dag maakt hij ook voortdurend beslissingen over de voorliggende dossiers. Sommige worden terzijde gelegd, wanneer de juiste woning onvindbaar blijkt, de schuldenaar verhuisde of de deurwaarder inschat dat er niets te rapen valt. Schuiven, stapelen en herschikken van kaften is een belangrijk deel van het invorderen zelf, zowel tijdens de voorbereiding als gedurende de beslagronde.

Bij enkele van de schuldenaren waar we vandaag komen – en daar zitten ook kleine zelfstandigen of familiebedrijven bij – komt Koen regelmatig, vertelt hij. Bij sommigen zelf 5 tot 6 keer per jaar. Dat blijkt ook tijdens de beslagronde. Van sommige schuldenaren kent Koen familieleden bij naam. Bij vele plekken weet hij waar hij aan toe is. Bij één van onze haltes schrijft hij snel een aantal zaken op voor beslag, maar niet te veel. “Ze zullen wel betalen,” weet hij.

Veldnota 9.6: Op beslagronde

Bij beslaglegging is steeds een getuige vereist die ook de exploten mee ondertekent.³⁷ Vaak gaan studenten mee, of anders kennissen van de deurwaarder of medewerkers van het kantoor. Mijn deelname als getuige maakte het veldwerk in zekere zin tot ‘participerende observatie’.

Februari 2013. Een man van 55 krijgt van een niet nader te noemen vervoersmaatschappij een boete voor zwartrijden. Die € 100 betaalde hij niet. Evenmin gaf hij gevolg aan de aanmaning die € 25 kostte. De dagvaarding en de zaak voor het vredegerecht in november 2014 deden de kosten oplopen met respectievelijk € 128,55 en € 82,50. Vanaf de betekening van de dagvaarding begonnen ook interesten te lopen. In april 2015 werd het vonnis betekend voor € 168,29.

Een woensdag in juli 2015. In het dossier volgt beslaglegging, wat de totale som op € 763.10 brengt. Gerechtsdeurwaarder Yves U. en ik bellen aan bij een oud rijkhuis. Een vrouw opent de deur en laat ons binnen wanneer Yves zich als deurwaarder voorstelt en de naam van de man vermeldt. Die blijkt hier in de kelder te wonen. We volgen haar de trap af. Onderaan opent een man met kort grijzend haar, gebogen postuur en slecht gebit de deur. Opnieuw stelt Yves zich voor als

³⁷ Dit staat enigszins in contrast met de vaststellingen die de gerechtsdeurwaarder kan doen: wat de deurwaarder in dat verband in een proces-verbaal noteert, geldt als bewezen. Daarvoor is geen getuige nodig (zie voetnoot 8 op p. 203). Overigens is aanwezigheid van politie steeds vereist indien een slotenmaker zijn werk verricht. De slotenmaker zelf kan ook als getuige optreden.

deurwaarder. We schudden handen en de man laat ons binnen. Een half-verzonken raam laat licht binnen. Overal liggen spullen. Er is een kleine lavabo, een bed, een oud televisietoestel. Achterin gaat de kamer over in een tweede ruimte, met koelkast, twee waterkokers en twee oude kasten vol videobanden. Aan de zijkant liggen hopen kleren. De kelder ruikt muff en vochtig. Op een tafeltje naast het bed ligt een verstuiver voor astma-patiënten.

De eerste vraag van Yves is naar het mobiele nummer van de man. Die zoekt in een oude GSM en leest voor. Yves vraagt of hij mag gaan zitten. Natuurlijk. Hij neemt plaats op het bed. De man zit naast hem. Yves begint over de boete en het vonnis. De man weet waarover het gaat, herkent de naam van het deurwaarderskantoor en haalt een brief uit een stapel tevoorschijn. Het blijkt om de dagvaarding te gaan, niet om het vonnis.

De man zegt te zullen betalen aan het eind van de maand. In één keer? Ja, antwoordt hij. Tot hij het bedrag hoort. Hij wil in schijven betalen, van € 250. Of nee, doe maar van € 200. Hij vertelt dat hij zijn kaartje was vergeten, vandaar de boete. Yves vertelt toch spullen te moeten noteren, voor het geval betaling uitblijft. De man lijkt die mogelijkheid weg te wuiven. De man zegt dat hij drie tv's heeft, maar dat ze geen van alle werken. Hij spreekt Frans in korte zinnen. Het zijn oude toestellen, Yves noemt ze 'visbokalen' en schrijft ze op. Daarnaast nog een microgolfoven van Neufunk, een mini-radio, een DVD-speler van Samsung, een GSM en de twee kasten waarvan Yves ook het aantal deuren noteert. De man vertelt dat hij van het OCMW een uitkering krijgt van € 550 per maand. Noterend blijft Yves met hem in gesprek. Of het familie van hem is, hierboven. Het blijkt zijn schoonzus.

De deurwaarder stelt snel het exploit op en ik teken als getuige. Yves overloopt vlug het document met de man en staat stil bij de coördinaten van het kantoor. Hij benadrukt de referentie die de man bij overschrijvingen moet vermelden en dat hij ook wat moet laten weten wanneer hij niet kan betalen. Anders worden de spullen nog opgeladen. We lopen de trap terug op en gaan naar buiten. Vanuit de gang groeten we de vrouw. Terug in de wagen vertelt Yves dat hij de situatie niet gelooft. Het kan niet dat de man ook niet in de rest van het huis woont. Die kelder hebben ze voor hem ingericht, vermoedt hij, misschien wel speciaal om de deurwaarder te misleiden. Dat ze opgelucht zijn en lachen nu we weer weg zijn. In hun opzet geslaagd, zullen ze volgens hem denken. Maar zo gaat het niet, zegt Yves. Er is een 'beslag bij uitbreiding' mogelijk. Het betreft een gezinswoning en geen afzonderlijk adres. Ook op de spullen op de andere verdiepingen kan beslag worden gelegd. Aan het eind van de dag en eenmaal terug op kantoor, noteert Yves in het dossier de mogelijkheid tot beslag bij uitbreiding indien het afbetalingsplan niet wordt nageleefd en geeft hij het de hoogste solvabiliteitscode op een schaal van 5.

Veldnota 9.7: Beslaglegging

Bij de keuze van te noteren goederen gedurende het beslag spelen verschillende overwegingen. De deurwaarder schat onder andere de mogelijke opbrengst bij verkoop. Een dure hobby, zoals bijvoorbeeld het verzamelen van racefietsen (Vindevogel e.a. 2016, p. 26), kan voor de deurwaarder een handige garantie vormen. Vaak ligt die opbrengst echter laag – “maar één tiende van de werkelijke waarde” merkt een deurwaarder op – waardoor

er niet steeds rekening mee valt te houden. Een inschatting van mogelijke opbrengsten blijft hoe dan ook noodzakelijk, benadrukt een deurwaarder:

We moeten kijken: is het sop de kool wel waard? Kunnen we met verkoop van deze goederen onze kosten wel terugkrijgen?

Steeds opnieuw zeggen schuldenaren dat bepaalde spullen niet van hen zijn, maar van andere bewoners, vrienden of familie. Het antwoord van de gerechtsdeurwaarder daarop is steevast dat de werkelijke eigenaar de beslagen zaken terug zal moeten eisen via ‘revindicatie’ voor de beslagrechter. Daar is nu eenmaal weinig aan te doen, vertelt een deurwaarder me later. Ze kunnen slechts afgaan op beschikbare informatie, afkomstig uit het rijksregister en op basis van wat ze in de woning aantreffen. Zeker, het is de taak van de deurwaarder te verzekeren dat ze de juiste woning betreden, met name bij inschakeling van de slotenmaker. Maar binnen in de woning gaat de deurwaarder er steeds van uit dat alle spullen die hij aantreft ook eigendom zijn van diegene die er woont.³⁸ Niet omdat hij dat steeds werkelijk vermoedt, vult de deurwaarder aan, maar omdat hij daar moet van uitgaan.

Terwijl gerechtsdeurwaarder Yves U. de akte invult, slaat hij een praatje met de beslagene, over de kinderen en de muziek die uit de radio klinkt. Het blijkt een Congolese artiest. Yves vindt het muziek met een leuke sfeer. Terloops vraagt hij naar het merk van de TV en of dat toestel daaronder een digicorder is. De deurwaarder polst ook naar de andere schulden die in het CBB geregistreerd staan. De vrouw zegt dat ze die reeds betaalde. Yves adviseert om contact op te nemen met de betreffende kantoren. Speelgoed is in principe niet voor beslag vatbaar, maar tegen mij merkt Yves op dat zo’n Xbox spelconsole een luxueus karakter heeft en daarom wel opgeschreven mag worden. Hij noteert het toestel.

Wanneer hij verder richting keuken wandelt en ook de draagbare radio noteert, zegt de vrouw herhaaldelijk dat die niet van hen is. Yves legt uit dat dat er niet toe doet: op alle spullen in hun bezit kan beslag worden gelegd. Als het zover komt, moet de werkelijke eigenaar de beslagrechter om revindicatie vragen en zijn eigendomsrecht aantonen.

Veldnota 9.8: Bezit als eigendom

De werkelijke eigenaar die zijn eigendommen terug wil, zal dat voor de beslagrechter moeten bewijzen. Niet eenvoudig, maar, zo besluit de deurwaarder: “Ze zijn beschermd door de wet, maar ze moeten er wel moeite voor doen.” Wanneer het gaat om partners, inwonende kinderen of andere huisgenoten voor wiens schulden beslag wordt gelegd is revindicatie niet mogelijk. Het delen van een domicilie heeft nu eenmaal gevolgen. “Er zijn juridische consequenties aan samenwonen” zo vat de gerechtsdeurwaarder samen. De

³⁸ Dit uitgangspunt gaat terug op artikel 2279 BW dat stelt: “Met betrekking tot roerende goederen geldt het bezit als titel.”

praktijk van uitvoering brengt een web van juridische verplichtingen aan de oppervlakte en koppelt daar – voor gezinsleden soms onverwachte – gevolgen aan.

Een andere gerechtsdeurwaarder merkt in dat verband op dat vaak “door een derde betaald [wordt] wat niet door die derde betaald moet worden,” waardoor een ander voor de schuld opdraait. Doordat alle goederen op eenzelfde domicilie kunnen worden beslagen, heeft deze dreiging vaak een effect op huisgenoten. Zo betalen ouders vaak schulden van inwonende kinderen, om hun eigen bezittingen te vrijwaren of om hen te helpen. Wat door de juridische bril ‘niet door die derde betaald moet worden’, behoort binnen het gezinsleven tot de sociale band (cf. Zelizer 2005).

Terug op het kantoor stelt Yves U. voor ieder dossier een kort solvabiliteitsverslag op. Onderaan de eerste pagina van het dossier, bij de infofiche, noteert de deurwaarder een score op een schaal van vijf. De laagste score duidt op insolventie en geeft aan dat het moeilijk wordt om de kosten van beslag zelf te innen. De hoogste score geeft aan dat het een luxe-woning betreft waar zeker wat te halen valt.

Veldnota 9.9: Solvabiliteitsverslag

Bij de keuze van de te beslagen goederen spelen ook andere overwegingen dan de geschatte verkoopswaarde. Bij beslag gaat het immers niet in eerste instantie om de mogelijke opbrengst bij verkoop die zelden volstaat om de schuld te delgen, maar om het dossier in beweging te brengen en (deel)betalingen te verkrijgen. In woorden van een deurwaarder:

Beslag is eerst en vooral een drukkingsmiddel. Doel is niet te verkopen, maar te laten betalen.

Een andere deurwaarder bevestigt dat beslag vooral gaat om het creëren van druk. Ook dat speelt bij de keuze van goederen.

In de meeste gevallen proberen we op zoek te gaan naar iets met emotionele waarde [...] om die druk te ontwikkelen.

Onder andere om die reden, maar ook omdat dit het snelst gaat, geeft de deurwaarder die eerder aan het woord was de voorkeur aan beslag op wagens. “Auto’s zijn het makkelijkste. Die doen ook het meeste pijn he.” Hoewel een auto met een zekere leeftijd niet veel meer opbrengt, zeker niet na aftrek van kosten van oplading en verkoop, is die voor de eigenaar veel meer waard, vervolgt de deurwaarder. Niet enkel omwille van een mogelijke gevoelsmatige band, maar ook omdat een nieuwe wagen opnieuw inschrijving en ander bijkomend werk vereist. Bovendien brengt een wagen tweedehands, en zeker in openbare veiling, vaak niet veel op. Het uitlokken van een emotionele respons, een kenmerkend onderdeel van *emotional labor* (Hochschild 2012 [1979]), behoort net als bij incassokantoren tot de kern van het werk van een gerechtsdeurwaarder.

Opnieuw een adres waar Koen A. zegt regelmatig te komen. We zijn er voor een telecomfactuur. Een vrouw doet de deur open. Het blijkt de moeder van de schuldenaar te zijn. De deurwaarder herkent haar en weet zelfs haar naam nog. Terwijl Koen het exploit invult, zegt hij haar dat het toch om nalatigheid moet gaan. De vrouw bevestigt en vertelt over een eerder voorval met een hoog oplopende doktersrekening die onbetaald bleef. Koen suggereert dat de administratie misschien door iemand anders moet gebeuren.

De deurwaarder vraagt naar de wagens die hier volgens de DIV zijn ingeschreven. Of ze zelf met de Citroën rondrijdt, vraagt hij. Na een instemmend antwoord stelt Koen voor om die niet op te schrijven. Van een andere wagen zegt de vrouw: "Schrijf die maar op, daar zal 'm wel op reageren. Dat is die van z'n vrouw." Voor we doorgaan zegt Koen me: "Hier staan iedere week deurwaarders, daar ben ik honderd procent zeker van."

Veldnota 9.10: Beslag op wagen als drukingsmiddel

In specifieke gevallen kan die druk ook op andere manieren dan via beslag worden ontwikkeld. Wanneer de schuldenaar slechts op het adres is gedomicilieerd zonder er effectief te wonen, kan de deurwaarder dreigen met een ambtelijke schraping. Aankondigen dat de politie zal langskomen voor een controle van het adres, leidt vaak tot snelle betaling.

Een bijkomend voordeel van beslag op wagens is dat de schuldenaar er niet thuis voor hoeft te zijn. Ze zijn ook het snelst te noteren. Het uittreksel van de DIV stelt reeds heel wat gegevens ter beschikking, waarna de deurwaarder enkel het bestaan van de wagen moet kunnen bevestigen. Tijdens het veldwerk deed een deurwaarder dat door telkens de kleur van de wagen te noteren. Als de wagens niet voor de deur staat en de schuldenaar thuis blijkt, kan de deurwaarder er ook eenvoudigweg naar vragen.

Voor een achterstallige personenbelasting van 10 000 euro stoppen we bij een woning in een villawijk. Er blijkt niemand thuis te zijn. De deurwaarder schrijft de zwarte Volkswagen Golf naast de deur op die ook in het DIV uittreksel staat vermeld. Het exploit laat hij achter in de brievenbus.

Veldnota 9.11: Beslag op wagen

De deurwaarder kan ook eenvoudigweg beslag leggen op goederen die hij kan zien zonder de woonst te betreden. Door ramen, langs gordijnen en over omheiningen turen is een gebruikelijk onderdeel van beslaglegging.

Een klein vrijstaand huis langs een drukke steenweg. Niemand thuis behalve de kat, die in haar nieuwsgierigheid de kerstverlichting achter het raam naar beneden trekt. Door het venster en achter de dunne gordijnen kan de deurwaarder een aantal

spullen waarnemen die hij opschrijft. Hij vervolledigt het exploit en laat het, met mijn handtekening als getuige, achter in de brievenbus.

Veldnota 9.12: Beslag door het raam

Beslag is geen doel op zich en, net als andere stappen in de gerechtelijke invordering, gericht op het doen betalen van de schuldenaar. Openbare verkoop is dan wel één van de laatste fasen, maar zeker niet het wenselijke vervolg op beslaglegging. Wel is beslag samen met de aankondiging van verkoop een moment waarop schuldenaren met betalingen over de brug komen. Dat is ook de vaststelling van Van Loon (1994, p. 97):

Wanneer schuldenaren zich, in de loop van een gedwongen tenuitvoerlegging, bij de feiten neerleggen en geheel of gedeeltelijk hun schuld betalen, dan gebeurt dat voornamelijk op het moment dat de dreiging van beslag of daadwerkelijke verkoop concreet gestalte krijgt.

De positie van personen met schuld- en betalingsproblemen komt pas in latere hoofdstukken aan bod, maar het is relevant hier al vast even op de zaken vooruit te lopen. De ervaring van deurwaarders dat druk zetten nodig is om resultaat te bereiken, is gerelateerd aan de wijze waarop mensen in armoede omspringen met hun uitgaven. Een jurist van een vereniging die met en voor personen in armoede werkt, stelt dat zij hun uitgaven aan bod laten komen volgens urgentie.

De meeste mensen waar wij mee werken hebben te weinig inkomen om alles te betalen, dus dat is meer van: wat komt er binnen en wat is het meest dringend. Dus op 't moment dat er een deurwaarder tussen zit, is dat in hun ogen het meest dringende. En wordt dat eerst, al is het maar een stuk, betaald om te sussen.

De werkwijze bij beslaglegging maakt precies daar gebruik van, gaat de medewerker verder.

En deurwaarders [zeggen dat] ook zelf he: 'We weten dat die inboedel hier geen fluit waard is [...], maar we doen dat om op te koteren.' Dus dan weten ze dat het beschikbare inkomen op dat moment éérst naar [hen komt]. Dat is ook een gevecht tussen invorderaars. [...] De invorderaars [zeggen dan] 'je moet ze wat onder druk zetten dan komt er iets'. Ja natuurlijk komt er dan iets, want diegene die het meest onder druk zet, die krijgt.

Beslag – en bij uitbreiding de andere fasen in gerechtelijke schuldivordering – zijn dan ook gericht op een *affective response* van de schuldenaar, net als bij incassokantoren en minnelijke invordering (Deville 2015, zie ook hierboven onder 'De schuldenaar vangen' op

p. 168 in hoofdstuk 7). De acties van de gerechtsdeurwaarder, gericht op het verhogen van druk tot betaling, moeten de geschatte urgentie van de betalingsverplichtingen verhogen. In hoofdstuk 12 komen we uitgebreid terug op de reacties van schuldenaren op invorderingspogingen van gerechtsdeurwaarders.

9.5 Kosten en betalingen

De voortschrijdende procedure en de bijbehorende acties ondernomen door de deurwaarder doen niet enkel de druk maar ook de totale schuld toenemen. Door de voortdurende stijging ontstaan vaak misverstanden, bijvoorbeeld omdat het nu te betalen bedrag verschilt van een eerdere aanmaning. Die verhogingen zijn bovendien variabel. Tijdens de ‘minnelijke beslagrondes’ vermeld in het veldwerk bijvoorbeeld, is geen slotenmaker aanwezig, maar die staat wel vermeld in het standaardformulier. De deurwaarder haalt dan ter plekke die woorden en paragrafen door in het exploit. Hoe hoog interesten oplopen hangt af van wanneer betaald wordt en de hoogte van deelbetalingen zorgt voor bijkomende ‘kwijtingsrechten’ (cf. infra), waardoor het totale bedrag ook gedurende de afbetaling wijzigt. Doorheen de uitvoeringsprocedure is de totale schuld daardoor voortdurend in beweging en inherent onzeker. Dat leidt tot de paradoxale situatie dat de deurwaarder die beslag komt leggen niet steeds het precieze bedrag van de schuld kan meedelen. Eén van de gevolgde gerechtsdeurwaarders adviseerde bij ieder beslag dan ook om contact op te nemen met het kantoor om de precieze hoogte van de uitstaande schuld te kennen.

Onkosten en vergoedingen

De binnenkomende gelden vergoeden eerst de tussenkomst van de gerechtsdeurwaarder. Pas in laatste instantie vloeien betalingen door naar de schuldeisende opdrachtgever. De tarieven die deurwaarders voor hun tussenkomst aanrekenen zijn per Koninklijk Besluit bepaald.³⁹ Sommige van die vergoedingen bestaan uit forfaitaire bedragen, andere variëren in schijven of schalen evenredig met de totaal in te vorderen schuld. De in het KB vermelde bedragen, oorspronkelijk vastgelegd in 1976, worden jaarlijks bijgesteld aan de hand van een coëfficiënt. Het betreft hier niet een ‘mogen’ maar een ‘moeten’ aanrekenen: artikel 2 van het voornoemde KB stipuleert dat het gerechtsdeurwaarders verboden is “aan hun cliënten gedeeltelijke of volledige kwijtschelding te geven van hun rechten, kosten of uitschotten.”

Het is deurwaarders daardoor verboden een *no cure, no pay* formule aan te bieden waarbij de opdrachtgever slechts betaalt bij succesvolle invordering, zoals incassokantoren

³⁹ Voor burgerlijke en handelszaken liggen deze bedragen vast in het ‘Koninklijk besluit van 30 november 1976 tot vaststelling van het tarief voor akten van gerechtsdeurwaarders in burgerlijke en handelszaken en van het tarief van sommige toelagen.’

doen (zie p. 161). Althans in theorie. In de praktijk is het onderscheid tussen beide niet steeds even scherp. Het in 2014 ingevoerde vernieuwde statuut voor gerechtsdeurwaarders introduceerde de wettelijke verplichting om de schuldeiser te informeren over de solvabiliteit van de betrokkene. Artikel 519 § 3 Ger.W. vermeldt dat de gerechtsdeurwaarder “bij dreigende insolventie van de schuldenaar de opdrachtgevende schuldeiser moet inlichten, opdat deze de wenselijkheid van tenuitvoeringsmaatregelen [...] juist kan inschatten.” Voorheen was dit slechts een deontologisch gebod dat niet kon worden afgedwongen (Lombardi 2014, p. 1245). Dankzij deze informatieplicht kunnen schuldeiser en gerechtsdeurwaarder argumenteren dat sommige moeilijkheden in de schuldinvordering waren te voorzien. Daardoor zijn de stappen en bijbehorende kosten als ‘onterecht’ te bestempelen, waarna de deurwaarder ze niet aan de opdrachtgever doorrekent.

Een gerechtsdeurwaarder vertelt daarover:

Dan zegt de schuldeiser: ‘U had mij moeten informeren over de mogelijke insolvabiliteit van betrokkene, de kosten die u heeft gemaakt zijn niet terecht.’ En dan komen we in het luik van de *no cure no pay*. Dat is een dunne grens om te bewandelen.

Ondanks een verbod op kwijtschelding van of korting op kosten van tenuitvoerlegging biedt deze redenering daar een mogelijkheid toe. Ook eregerechtsdeurwaarder Marcel Brouckaert getuigt over het bestaan van de verboden maar weinig bestrafte *no cure, no pay* formules onder deurwaarderskantoren.⁴⁰ In welke mate dergelijke werkwijze in de praktijk wordt gehanteerd, heeft dit onderzoek niet kunnen natrekken.

Voor onze verkenning is vooral het principe van belang dat de deurwaarder alle kosten moet doorrekenen. Dit is tevens een van de belangrijkste verschillen tussen minnelijke en gerechtelijke invordering.⁴¹ Waar bij minnelijke invordering de kosten grotendeels voor rekening van de opdrachtgever zijn,⁴² zijn ze in gerechtelijke fase ten laste van de schuldenaar. Een vaste kostenpost is bijvoorbeeld het inningsrecht dat de deurwaarder geniet. Dit inningsrecht is evenredig met het in te vorderen bedrag. Het bedraagt één procent van de hoofdsom inclusief interesten, met een minimum van € 12,18 en een maximum van € 120,79.⁴³ Andere kosten worden forfaitair vergoed, zoals bijvoorbeeld een vast bedrag voor verplaatsing afhankelijk van het arrondissement waarin de deurwaarder actief is. Naast deze bestaan nog tal van andere vergoedingen, onder andere voor beslaglegging, de

⁴⁰ ‘Deurwaarders willen nog meer macht’, pp. 22-27 in *Knack* van 31 oktober 2018.

⁴¹ Een gerechtsdeurwaarder benadrukte daarom in een interview het belang van minnelijke pogingen tot invordering, ook wanneer de schuldeiser reeds beschikt over een uitvoerbare titel. Beter nog, redeneerde deze deurwaarder, is om het gehele invorderingstraject aan deze beroepsgroep toe te vertrouwen. Zo is er niet enkel één aanspreekpunt, maar kan ook reeds in de minnelijke fase een oplossing worden gevonden.

⁴² Ter herinnering: bij minnelijke invordering kan de schuldenaar enkel wettelijke interesten en bedragen vermeld in de onderliggende overeenkomst worden aangerekend.

⁴³ Bedragen geldig in 2018. Tenzij anders vermeld, zijn deze te vermeerderen met 21% btw.

openbare verkoping en de verdeling van gelden onder schuldeisers.

Artikel 522 § 1 Ger.W. stipuleert dat gerechtsdeurwaarders “een detail van alle posten van de totale vergoeding” moeten opnemen in hun akten. De precieze berekening van die bijkomende kosten is geen vanzelfsprekende aangelegenheid, evenmin als het ontcijferen van de verplichte optelsom. In hun exploten werken gerechtsdeurwaarders immers met afkortingen. De website van de Arrondissementskamer der gerechtsdeurwaarders van Antwerpen maakt melding van 28 verschillende letterwoorden.⁴⁴ Het KB maakt geen melding van diezelfde letterwoorden, wat niet bijdraagt tot de begrijpbaarheid van de afrekening voor leken.

Sinds 1 januari 2012 zijn de activiteiten van de gerechtsdeurwaarders aan btw onderworpen, waardoor de uitstaande schuld nog sneller kan aangroeiën. De kosten komen op conto van de schuldenaar, maar indien die niet betaalt zijn ze ten laste van de opdrachtgever. Wanneer die schuldeiser btw-plichtig is, kan die deze belasting echter aftrekken. Bij de introductie van de btw-heffing op het optreden van deurwaarders, benoemde de toenmalige voorzitter van de NKGB precies dit pijnpunt als “bijzonder onrechtvaardig en [leidend] tot misbruiken”.⁴⁵

Deelbetalingen en afbetalingsplannen

De metafoer van de piramide die Van Loon e.a. (1994, zie ook supra p. 215) introduceerden verbeeldt hoe bij ieder stadium van gedwongen tenuitvoerlegging een deel van de dossiers uitvalt. De dossiers die niet doorstromen worden afgesloten na volledige betaling of stopgezet omwille van complete insolventie van de schuldenaar. Vaak worden verdere stappen tijdelijk opgeschort omdat een afbetalingsplan loopt. De deurwaarder is er dan deontologisch toe gehouden geen uitvoerende maatregelen te nemen zolang de schuldenaar die afspraak nakomt.

Dergelijke afbetalingsplannen zijn, net als bij incassokantoren, een belangrijke manier waarop schulden worden ingelost. Het komt vaak pas tot dergelijke overeenkomst op het moment dat de deurwaarder beslag komt leggen, zoals bijvoorbeeld in veldnota 9.7 (zie p. 223), of wanneer openbare verkoop dreigt. Ook als de gerechtsdeurwaarder de schuldenaar tijdens de beslaglegging ontmoet, meldt die doorgaans de mogelijkheid tot betaling in schijven. Wanneer op die manier een afbetalingsplan overeen wordt gekomen, gaat het beslag nog steeds door. Dat doet dan dienst als waarborg. De eerste betaling wordt verwacht voor de in het beslagexploot vermelde datum van verkoop. Wanneer de

⁴⁴ Beschikbaar op www.gdwantw.com/general/Afkortingen%20tarief.pdf, laatst geraadpleegd op 3 september 2018.

⁴⁵ Ivo Goeyens geciteerd in ‘Btw gerechtsdeurwaarders leidt tot misbruiken’, *Trends*, 14 juni 2012, online op trends.knack.be/economie/finance/btw-gerechtsdeurwaarders-leidt-tot-misbruiken/article-normal-239019.html, laatst geraadpleegd op 31 juli 2018.

schuldenaar die termijn (of een latere) mist, kan de deurwaarder via aanplakking opnieuw een verkoop aankondigen om de druk tot betalen verder te verhogen.

De schuldeiser is, volgens de regels beschouwd, geenszins verplicht om een gedeeltelijke betaling te aanvaarden. Ook hier blijft, net als bij andere invordering, de aflossing in schijven een gunst.⁴⁶ Dit impliceert dat een schuldeiser die doordrukt met uitvoeringsmaatregelen ondanks signalen dat de schuldenaar enkel in delen kan betalen, nog steeds in zijn recht is. Tegelijk behoort het tot de deontologische plicht van gerechtsdeurwaarders om, vanuit hun onafhankelijke positie, de belangen van alle betrokkenen mee te nemen. Dat wil zeggen dat, althans volgens die deontologie, de deurwaarder de schuldeiser erop moet wijzen wanneer deelbetalingen het best haalbare zijn. In de praktijk is het voordelig voor zowel schuldeiser als schuldenaar om een betaling in schijven overeen te komen. Voor schuldeisers verkleint het de kans dat ze uiteindelijk zelf voor de uitvoeringskosten moeten opdraaien. Schuldenaars beschouwen gedeeltelijke betalingen vaak als het ‘afhouden’, ‘sussen’ of ‘tijdelijk tevreden stellen’ van gerechtsdeurwaarders (zie hoofdstuk 12). Deurwaarders willen, net zoals incassokantoren, vaak eerst een grote deelbetaling alvorens ze een afbetaling in kleinere schijven aanvaarden.

Het is intussen namiddag. We stoppen in een nieuwbouwwijk bij een huis waar een zelfstandige is gevestigd. Uit de DIV-registratie weet gerechtsdeurwaarder Koen A. dat er vier wagens zijn ingeschreven. Eén daarvan staat voor de deur. Bij aanbellen doet een jonge vrouw open. Het blijkt de dochter van de schuldenaar te zijn. De deurwaarder vraagt haar naar de andere wagens. Daar zegt ze weinig over te weten, want die staan haast nooit thuis. Wel kent ze van de meeste de kleur, die Koen noteert. Hij schrijft ook haar naam in het exploit.

Net als we vertrekken komt de zaakvoerder aan. Hij zegt al gebeld te hebben met het kantoor na de ontvangst van het bevel tot betaling vorige week. In het uitgesproken vonnis werd afbetaling toegestaan, voegt hij toe. De deurwaarder licht toe dat hij twee maanden niet correct betaalde waardoor dat betaalplan vervalt. De man zegt dat hij dat niet wist. De deurwaarder raadt aan opnieuw contact op te nemen met het kantoor en overhandigt het exploit van beslag.

Veldnota 9.13: Beslag na afwijking afbetalingsplan

De invorderende deurwaarder volgt de plannen net als incassokantoren strikt op. Het is allerminst vanzelfsprekend dat de schuldenaar de beloften van gedeeltelijke betalingen ook stipt nakomt. In tegenstelling tot incassokantoren, hebben gerechtsdeurwaarders een grote stok achter de deur bij eventuele afwijking van het plan. Ze kunnen uitvoeringsmaatregelen snel hernemen, waardoor er opnieuw extra kosten bijkomen. Hierdoor brengt gerechtelijke invordering een bijzonder dwingend tijdsregime met zich mee. Deze dimensie

⁴⁶ Slechts indien de rechter een afbetalingsplan toekent en in het vonnis verwerkt, is de schuldeiser juridisch verplicht deelbetalingen te aanvaarden (zie p. 208).

van temporele dwang verkennen we verder in hoofdstuk 11.

Meer aflossen door minder te betalen

Ook gedurende de aflossing volgens een betaalplan stijgt de totaal verschuldigde som. Vooral bijkomende ‘rechten’ zorgen voor die toename. Op deelbetalingen rekent de deurwaarder een bijkomende kost aan, het zogenaamde ‘inningsrecht op afkorting’, ook wel ‘kwijtingsrecht’ genoemd.⁴⁷ Het kwijtingsrecht is een ‘gegradueerd recht’ en hangt af van de hoogte van de deelbetaling: op betalingen tot en met € 24,99 houdt de deurwaarder € 2,51 in, op betalingen van € 745 of meer € 34,51, telkens te vermeerderen met 21% btw.

De wijze waarop deze rechten worden becijferd leidt tot een paradoxaal advies: de schuldenaar die sneller wil aflossen, kan soms beter lagere maandelijkse betalingen uitvoeren. Door kleinere bedragen te betalen, kan een groter bedrag overblijven na aftrek van het kwijtingsrecht. Zo lost de schuldenaar die 4 keer € 25 overmaakt netto slechts € 79,68 af, terwijl 4 betalingen van € 24,5 de uitstaande schuld reduceren met € 85,84.⁴⁸ Zelfs een verschil van één eurocent resulteert in een verschil van twee euro per deelbetaling: op kwijtingen van € 24,99 versus € 25 houdt de deurwaarder respectievelijk € 3,04 en € 5,08 in (bedragen inclusief btw). In het eerste geval gaat 88% van de betaling richting aflossing van de schuld, tegenover 80% bij deelbetalingen die één cent hoger liggen.⁴⁹

Een belangrijke regel die schuldbemiddelaars hanteren bij het opstellen van een afbetalingsplan is dan ook om met deze grenzen rekening te houden en desgevallend één eurocent minder te betalen.

⁴⁷ In de wereld van schuld verwijst ‘afkorten’ naar een deelbetaling. Het KB maakt echter geen melding van ‘afkorten’ of ‘afkorting’ en omschrijft deze post slechts als vermeerdering van het inningsrecht. De hier vermelde bedragen waren geldig in 2018.

⁴⁸ Deze bedragen zijn resultaat van de berekening: betalingen – (kwijtingsrecht + btw). Dat resulteert in volgende sommen:

Betaling van € 24,5 met € 2,51 kwijtingsrecht $= 4 \times 24,5 - 4 \times (2,51 \times 1,21)$ $\approx 98 - 12,16$ $= 85,84$	Betaling van € 25 met € 4,20 kwijtingsrecht $= 4 \times 25 - 4 \times (4,20 \times 1,21)$ $\approx 100 - 20,32$ $= 79,68$
---	--

⁴⁹ De berekeningen van de percentages zijn als volgt:

$$\frac{24,99 - (2,51 \times 1,21 \text{ btw})}{24,99} \approx 87,8\% \quad \text{en} \quad \frac{25 - (4,20 \times 1,21 \text{ btw})}{25} \approx 79,7\%.$$

Groeiende schulden

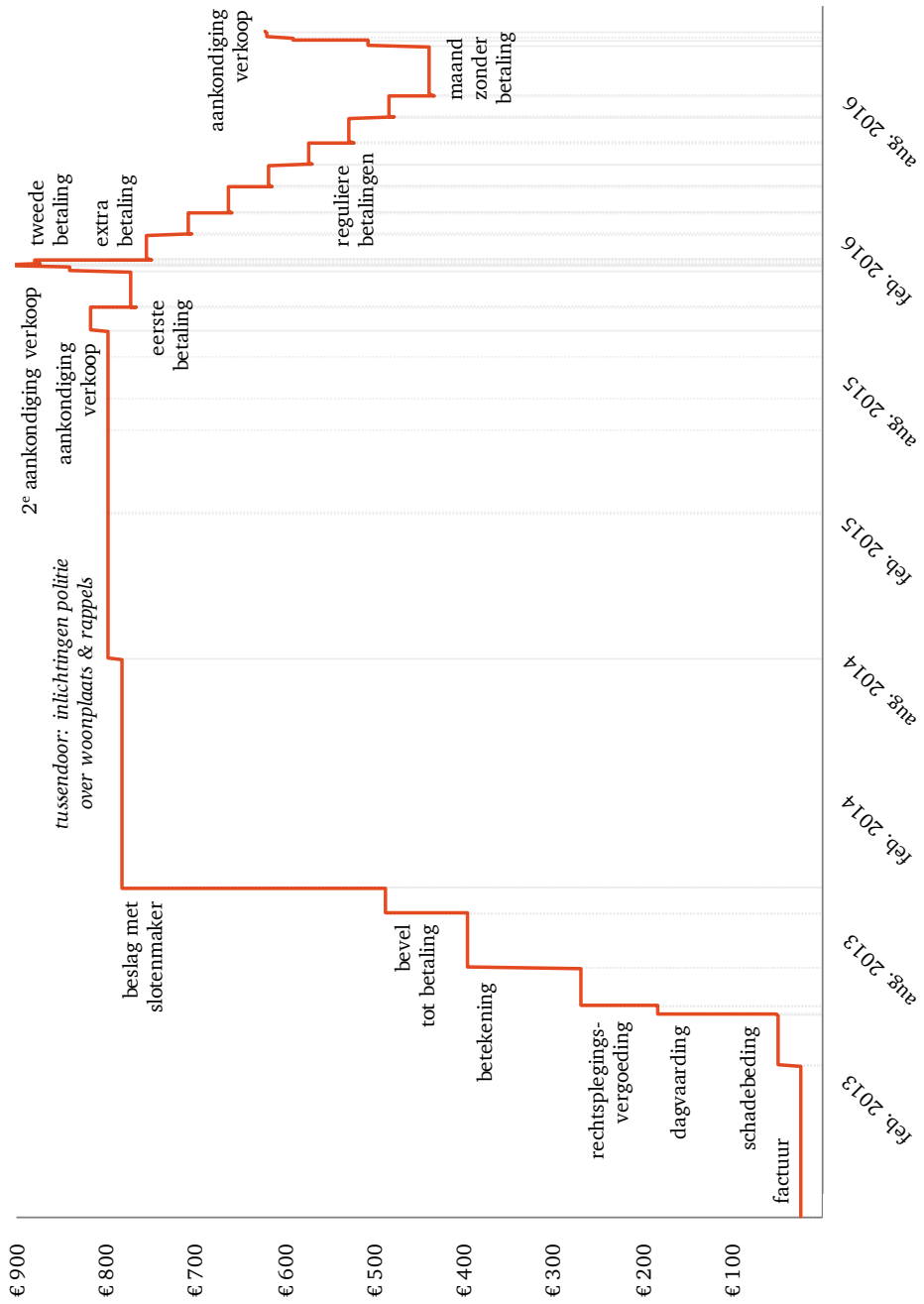
Voorgaande toelichting laat zien hoe de procedure van gerechtelijke invordering een forse stijging van het totaal te betalen bedrag met zich meebrengt. Een voorbeeld kan dit verder illustreren. Hoewel extreem en niet representatief voor het gebruikelijke verloop van uitvoerend beslag, is volgend voorval geenszins uitzonderlijk. De casus werd door een hulpverlener ter sprake gebracht tijdens een vormingsmoment voor schuldbemiddelaars met als thema ‘communiceren met schuldeisers.’ Hoewel de afrekening niet meer biedt dan een overzicht van de kosten waardoor details over het precieze verloop van dit dossier ontbreken, bieden deze cijfers toch een glimp van het verloop van de invordering, grafisch weergegeven in grafiek 9.2.

Een ziekenhuisfactuur opgesteld eind augustus 2012 valt in achterstal. Bij de oorspronkelijke schuld van € 23,63 telt de schuldeiser een schadevergoeding van € 25. Na dagvaarding, vonnis, rechtsplegingsvergoeding, bevel tot betaling en beslag met slotenmaker en politie, loopt de uitstaande schuld op tot € 781,89. Het is intussen november 2013 en de schuldenaar lijkt van de radar te verdwijnen. In september 2014 vraagt de deurwaarder bij de politie om inlichtingen. In de loop van 2015 volgen nog verschillende rappels (zonder bijkomende kosten). In november 2015 kondigt de deurwaarder de verkoop van de eerder beslagen goederen aan. Precies één maand later volgt een eerste deelbetaling van € 50. Wanneer verdere betalingen uitblijven, kondigt de deurwaarder opnieuw een verkoop aan. Het is intussen januari 2016 en de totale uitstaande schuld bedraagt € 924,67. Twee dagen na de aanplakking volgt opnieuw een aflossing van € 50. Aan het begin van de volgende maand betaalt de schuldenaar € 130, en de zeven daaropvolgende maanden stipt € 50, waarop de schuldenaar telkens een kwijtingsrecht van € 4,90 aanreikt.⁵⁰ In de grafiek is dit te zien aan de kleine stijging na iedere deelbetaling.

In oktober 2016 komt bij de gerechtsdeurwaarder geen betaling toe, waarop deze opnieuw een openbare verkoop aankondigt en het verschuldigde bedrag weer met € 182,12 stijgt. Hoewel de schuldenaar opgeteld € 580 overmaakte aan de deurwaarder, waarvan € 48,94 richting kwijtingsrecht ging, staat er eind november 2016 nog € 667,65 open (onder voorbehoud, zo meldt de afrekening). De oorspronkelijke schuldeiser ontving nog geen betaling.

Ook al is dit voorval niet indicatief voor het algemene verloop van tenuitvoerlegging via beslag, het voorbeeld illustreert hoe de kosten voor juridische uitvoering bijzonder hoog kunnen oplopen. De gerechtsdeurwaarder die de vorming begeleidde (en voor de duidelijkheid niet bij de zaak was betrokken) vermoedde dat gebrekkige communicatie tussen de partijen aan de basis ligt van deze toename. Wanneer betalingen stoppen zonder

⁵⁰ Dit bedrag verschilt van het eerder vermelde kwijtingsrecht, aangezien op dat moment de tarieven van 2016 golden. Bij langlopende dossiers komt het voor dat de aan het eind aangerekende kosten verschillen van diegene die aan het begin van toepassing waren.



Figuur 9.2: Voorbeeld van extreme toename van een schuld gedurende de tenuitvoerlegging

verdere toelichting, gaat het dossier sowieso verder, lichtte de deurwaarder toe. Hoewel het verloop van deze invordering – ten overvloede – niet valt te veralgemenen, staan twee dingen vast. Ten eerste blijkt uit gesprekken met schuldbemiddelaars dat dit voorval geenszins uniek is, terwijl schuldenaren met betalingsproblemen vaak meerdere van zulke dossiers in hun portefeuille hebben. Daarnaast zijn de bijkomende kosten rechtmatig aangerekend. De enorme groei van het te betalen bedrag past volledig binnen de fuik van de juridische invordering en de logica van het recht.

9.6 Gerechtsdeurwaarder en opdrachtgever

Aan het eind van deze verkenning van de uitvoerende taak van gerechtsdeurwaarders is het van belang er ook de opdrachtgevende schuldeiser bij te betrekken. Gerechtsdeurwaarders krijgen immers een dubbel mandaat: in hun ambt staan ze als deel van de uitvoerende macht ten dienste van de rechtstaat, maar ze treden ook op ‘ten verzoeken van’ een schuldeisende partij. Dat wil niet zeggen dat de deurwaarder blinde uitvoerder is. Wel moet de aanpak van de deurwaarder in het kader van dat mandaat aansluiten bij de wensen van de schuldeiser, zo benadrukt een gerechtsdeurwaarder. Daarom is het van belang te weten “waar de opdrachtgever voor staat.” Een schuldeiser voor wie de betreffende deurwaarder invordert, wil bijvoorbeeld niet dat het tot verkoop komt – of slechts in uitzonderlijke gevallen. Ook hier krijgen de invorderende deurwaarders, net als incassokantoren, te maken met een grote variatie aan interne voortrajecten bij de opdrachtgevers. Sommigen hebben een streng en stipt opgevolgd intern proces. Eenmaal dat is doorlopen willen ze dat het optreden van de deurwaarder snel geld oplevert.

Eenmaal stappen tot beslag zijn gezet, stijgt vaak ook de druk die uitgaat van de opdrachtgevende schuldeiser. De deurwaarder die eerder getuigde hoe beslaglegging een nieuwe dynamiek op gang brengt (zie p. 216), vermeldt dat schuldeisers het vaak over *cashflow* hebben.

Dikwijls [wordt] onderschat hoe wij onder druk staan van de opdrachtgever. [Die] zegt, ‘ja maar deurwaarder, jij zit in een procedure, hier zijn kosten gemaakt. Ik krijg mijn hoofdsom niet, hoe zit het?’

Aangezien een uitvoerbare titel doorgaans via een vonnis wordt verkregen, verloopt de inschakeling van een deurwaarder vaak via een advocaat. In andere gevallen zijn er vaste samenwerkingsverbanden tussen schuldeisers en deurwaarderskantoren. Dan wordt vaak de gehele invordering, zowel minnelijk als gerechtelijk, overgelaten aan de gerechtsdeurwaarder. Een deurwaarder (van een groot kantoor) vindt dat een geschikte aanpak, aangezien zij dan ook de volledige verantwoordelijkheid krijgen, met uitzondering van de tussenkomst van een advocaat wanneer de vorderingen de rechtbank passeren. Het grote voordeel is dat er één partner is die alle stappen kan doorlopen, informatie

kan bijhouden en kan communiceren naar de opdrachtgever. Volgens de deurwaarder in kwestie is die aanpak wenselijker dan de verdeling van minnelijke en gerechtelijke tussenkomst over verschillende actoren. Bovendien kan de deurwaarder zo steeds proberen een goedkopere minnelijke oplossing te vinden, alvorens tot de duurdere dagvaarding en tot beslaglegging over te gaan.

De wensen van de opdrachtgever kunnen een grote impact hebben op het gevolgde traject. “Kort door de bocht is het de opdrachtgever die het traject bepaalt,” vat een deurwaarder samen. Dat resulteert in een ‘contractuele relatie’ met de schuldeiser waar de deurwaarder niet zomaar onderuit kan. Tegelijk benadrukt dezelfde gerechtsdeurwaarder dat het uiteindelijke gerechtelijke traject de verantwoordelijkheid is van de ambtsdrager.

Iedere ambtshandeling die ik stel, is mijn verantwoordelijkheid. Niemand moet mij zeggen dat ik iets moet doen, tenzij volgens de titel.

Ook hier is een duidelijke spanning aanwezig in de rol van de gerechtsdeurwaarder, die tegelijk hoort op te treden als onafhankelijk ambtenaar én als gemandateerde. Met name de overstap naar beslaglegging op goederen, lonen of rekeningen blijft de beslissing van de gerechtsdeurwaarder. In sommige dossiers, maar volgens de deurwaarder aan het woord de grote minderheid van de gevallen, zijn er specifieke afspraken met de schuldeiser, bijvoorbeeld om enkel roerend beslag te leggen. In andere situaties is de afspraak eerst met de schuldeiser te overleggen. Welke stappen het dossier doorloopt, hangt dus af van de wensen van de opdrachtgever. In de woorden van een gerechtsdeurwaarder:

Bepaalde schuldeisers drukken sterker door dan andere.

Ook de beslissing om na beslag al dan niet tot verkoop over te gaan, hangt af van de opdrachtgever. Zo zouden btw-ontvangkantoren vaker de stap naar oplading zetten. Die oplading brengt echter heel wat kosten met zich mee. Dat is niet steeds proces-economisch te verantwoorden, evenmin als vanuit sociale overweging, benadrukt een deurwaarder die pleit voor een zorgvuldigere afweging volgens deze principes. De meeste opdrachtgevers laten die beslissingen echter volledig over aan de expertise van de deurwaarder zelf. Ze bezorgen de uitvoerbare titel en vragen de deurwaarder in te vorderen volgens eigen inschatting.

De deurwaarder heeft steeds het recht de opdrachtgever voorschotten te vragen voor de kosten die de stappen van gerechtelijke uitvoering met zich meebrengen. Of dat ook gebeurt hangt eveneens af van het type schuldeiser en de inschatting van de gerechtsdeurwaarder. Particuliere verhuurders, bijvoorbeeld, zullen sneller om provisie worden gevraagd dan grote vaste klanten. Net als incassokantoren koppelen deurwaarders geregeld terug richting opdrachtgever. Met name grote deurwaarderskantoren stellen daartoe online platformen ter beschikking waarop schuldeisers de stand van zaken kunnen raadplegen. De mate waarin de schuldeiser de dossiers ook werkelijk van nabij opvolgt, hangt af van

omstandigheden. Bij opdrachten met vele dossiers toegewezen via aanbesteding, kijkt de schuldeiser doorgaans naar geaggregeerde informatie over honderden schulden, eerder dan de zaken individueel op te volgen.

De deurwaarder is steeds gehouden aan wettelijke en deontologische kaders. Met name dat laatste impliceert dat hij steeds de waardigheid van het ambt in acht moet nemen. De ruimte die dat kader biedt, benut de deurwaarder om naar eigen inschatting en ervaring handelingen te stellen. Tegelijk wordt die ruimte verder vorm gegeven in overleg met de schuldeisende opdrachtgever, die mee bepaalt welke stappen wanneer worden gezet. Er is met andere woorden een variatie aan de mate waarin de deurwaarder over marge beschikt, aangezien de afgesproken invorderingsstrategie verschilt naargelang de opdrachtgever. Uiteindelijk blijft het echter de deurwaarder die, in het kader van diens ambt, beslissingen neemt en stappen zet. Ook hier steekt de kenmerkende zelfstandigheid van het deurwaardersambt de kop op, voortdurend in spanning tussen dienst aan de openbare macht en aan de opdrachtgever.

9.7 De gerechtsdeurwaarder in spanning

De situering van de gerechtsdeurwaarder aan het begin van dit hoofdstuk benadrukte de ‘twee-eenheid’ van diens professie. Het Jaarverslag 2017 van de NKGB (p. 22) besluit: “De gerechtsdeurwaarder moet voortdurend omschakelen tussen zijn bevoegdheden als openbaar ambtenaar, en zijn hoedanigheid als vrije beroeper.” Een belangrijk onderdeel van de activiteiten van de gerechtsdeurwaarders, zo meldt het verslag verder, bestaat uit minnelijke invordering. Die activiteiten zijn “onderhevig aan het algemeen principe van vrije concurrentie” waarbij deurwaarders in competitie treden met andere incassospelers. De mogelijkheid om een formule aan te bieden waarbij schulden ook minnelijk worden geïnd, zo benadrukte een geïnterviewde deurwaarder, komt zowel schuldeiser als schuldenaar ten goede.

Tegelijk is ook binnen het ambtelijk takenpakket van de gerechtsdeurwaarder een merkwaardige paradox aanwezig. Enerzijds zijn deurwaarders genoodzaakt volledig afstandelijk te werk te gaan. Bij vaststellingen, één van hun ambtelijke opdrachten, komt dit goed tot uiting: deurwaarders mogen slechts beschrijven wat ze zien, zonder aannames over oorzaak, gevolg of intentie (Vindevogel e.a. 2016). Ook bij schuldinvoering worden gerechtsdeurwaarders geacht zich van oordelen te onthouden. Anderzijds moet de gerechtsdeurwaarder de situatie ook op menselijk niveau inschatten. De gerechtsdeurwaarder mag nooit “immuun” worden, maar mag zich evenmin al te sterk laten leiden door persoonlijke

ellende:⁵¹

[Het] gevaar bestaat dat je zelf nog te weinig stil staat [bij] hoe groot de impact van wat wij doen kan zijn op het leven van mensen. Het mag nooit routine worden. Dat is het ontzuenderende aan deze job: je mag niet immuun worden voor de ellende die je ziet, maar je mag er bij de uitvoering van je werk eigenlijk geen rekening mee houden.

De gerechtsdeurwaarder heeft ook een sociale rol, zo benadrukte een ambtsdrager tijdens een interview. Ook de jaarverslagen van de NKGB stippen de sociale en bemiddelende dimensie van het beroep stevast kort aan. Dit aspect blijkt bijvoorbeeld uit de ‘informatieplicht’ die bij een vernieuwing van het statuut in 2014 werd opgenomen. De deurwaarder moet niet enkel de schuldeiser op de hoogte brengen van de solvabiliteit van de schuldenaar, maar ook die laatste informeren over mogelijke hulpverlening. De geïnterviewde deurwaarder vergeleek zijn taak daarom met eerstelijns juridische bijstand.

Gerechtsdeurwaarders treden steeds op ‘ten verzoeken van’ een opdrachtgever, maar de regels van het ambt schrijven voor dat ze zich ook verhouden ten aanzien van andere betrokkenen: ze moeten “waken over de rechten van de partij-schuldenaar alsmede over het collectief belang van de [andere] schuldeisers van [de] schuldenaar”.⁵² Dat sluit aan bij de rol van de gerechtsdeurwaarder binnen de bredere rechtsorde. Als bekleeder van een deel van de openbare macht wordt de gerechtsdeurwaarder geacht een neutrale positie in te nemen en zich onpartijdig op te stellen. Hiertegenover staat dat de deurwaarder steeds mandataris is. Zeker in de hoedanigheid als vrij ondernemer en met name bij minnelijke invordering treedt de deurwaarder op voor een specifieke cliënt. De gerechtsdeurwaarder wordt hierdoor geacht te wisselen tussen de positie van neutraal en onpartijdig ambtenaar en die van mandataris.⁵³

Een belangrijk aspect van het optreden van de gerechtsdeurwaarder dat in dit hoofdstuk niet aan bod kwam, is de aanloop naar diens betrokkenheid. Er is een voortraject dat onderbelicht blijft: de wijze waarop gerechtsdeurwaarders opdrachten ontvangen en hoe ze zich naar potentiële schuldeisers profileren. Als openbare ambtenaren met wettelijk vastgelegde tarieven zouden gerechtsdeurwaarders elkaar niet mogen beconcurreren, maar als ondernemingen doen ze dat wel. Zo schrijven overheidsdiensten en grote ondernemingen aanbestedingen uit waar deurwaarderskantoren offertes voor indienen.

⁵¹ Uit De Standaard in de reeks *Beroepsgeheim*, waarin mensen “met een spannend beroep een boekje open[doen].” Het artikel is het relaas van een gerechtsdeurwaarder zelf. ‘Wat de gerechtsdeurwaarder echt denkt’, pp. 10-11 in DS2 van *De Standaard* op 19 september 2016.

⁵² Citaat uit het rapport *De modernisering van de functie van gerechtsdeurwaarder*. Zie voetnoot 9.

⁵³ Het eerder vermelde rapport over de modernisering van het ambt spreekt ook van de “multilaterale partijdigheid” van gerechtsdeurwaarders om aan te geven dat er ook verantwoordelijkheden zijn ten aanzien van de schuldenaar. Voor de helderheid van mijn betoog hier houdt ik het, net als in relevante wetteksten, op ‘onpartijdigheid’.

Hoofdstuk 9. Schuld en betaling gerechtelijk afgedwongen

Dit principe van ‘vrije concurrentie’ mag slechts werkzaam zijn voor die opdrachten waarin de gerechtsdeurwaarder aan minnelijke invordering doet, zo benadrukt de NKGB.⁵⁴ In de praktijk blijkt de scheiding niet zo scherp. Een rapport van een oud-notaris en een gerechtsdeurwaarder in opdracht van de Minister van Justitie, stelde in 2018 dat de invordering van schulden “steeds meer als een integrale dienst wordt beschouwd,” van minnelijke invordering tot gerechtelijke procedure, die “heeft af te rekenen met zware concurrentie” met andere deurwaarders, advocaten en incassokantoren.⁵⁵ Problematisch is dat de openbare aanbestedingen “proberen beperkingen op te leggen die de deontologische regels schaden”.

Deze verscherpte concurrentie is ook schadelijk voor de oprechtheid en werkt tarieftoevoegingen in de hand die moeilijk verenigbaar zijn met de strenge beginselen. Dat kan er snel toe leiden dat men de tevredenheid van de schuldeiser verkiest, ten koste van de onafhankelijkheidsen onpartijdigheidsplicht.

De rollen die de gerechtsdeurwaarder in theorie gescheiden moet houden, komen in de dagelijkse uitvoering met elkaar in botsing. Ook hier liggen de gelijktijdig ingenomen posities aan de basis van de interne rollenspanning die de gerechtsdeurwaarder kenmerkt.⁵⁶

Opnieuw blijkt dat gerechtsdeurwaarders zich niet enkel in de ‘sfeer van recht’ bevinden. Niet enkel door hun betrokkenheid bij minnelijke invordering en andere buitengerechtelijke taken, maar ook omwille van het mandaat dat ze van de schuldeiser krijgen en voor wie financiële overwegingen spelen. Zelfs wanneer de deurwaarder wordt geacht een neutrale ambtenaar te zijn, blijven deze spanningen aanwezig. Op deze verhouding tussen de positie en taken van de gerechtsdeurwaarder enerzijds en recht als systeem (cf. hoofdstuk 8) anderzijds komen we terug in het afsluitend hoofdstuk van deze dissertatie.

Net zoals bij het optreden van incassokantoren, beïnvloeden gerechtsdeurwaarders de ‘calculative space’ van betalingsplichtigen (cf. supra). Via de procedure van beslaglegging gaat van hun betrokkenheid een grote dreiging uit die voor de schuldenaar directer is dan bij het optreden van incassokantoren. Welke effect dit heeft op schuldenaren met betalingsproblemen bekijken we in hoofdstuk 12. Voor we daaraan toe zijn belichten we een laatste belangrijke beroepsactor actief rond invordering: de schuldbemiddelaar.

⁵⁴ Jaarverslag 2017 van de NKGB, p. 20.

⁵⁵ Deze en volgende citaten zijn afkomstig uit *De modernisering van de functie van gerechtsdeurwaarder*, p. 70. Zie voetnoot 9 op p. 204.

⁵⁶ Een bijkomend uitgangspunt kan worden geproblematiseerd, namelijk dat de verzoeker voor het uitvoeren van ministeriële opdrachten vrij kan kiezen tussen deurwaarders. Die keuzemogelijkheid staat haaks op de notie van het ambt als onderdeel van de openbare macht. Tijdens een informeel gesprek vroeg een medewerker met lange ervaring in de wereld van de deurwaarders retorisch: ‘Je kiest toch ook niet op welke politieagent je beroep doet?’

Hoofdstuk 10

Schuldbemiddeling als interventie

Een jongeman van ongeveer 25 jaar oud bezoekt de dienst schuldhulpverlening voor een eerste afspraak. Hij draagt een kleurrijk hemd en een leren vest. Zachary praat zacht en lijkt verlegen, maar is ook goedlachs en vriendelijk.

Nadat ze zijn identiteitskaart op de computer registreerde, vraagt Karen naar zijn werk- en inkomenssituatie. Zachary heeft een vaste baan bij een kledingwinkel, maar enkele deurwaarders leggen momenteel beslag op zijn inkomen. “Ik werk al drie jaar, maar ik heb nog steeds niet mijn volledige loon,” vertelt hij.

Na enkele vragen over zijn woonsituatie en een snelle inschatting van vaste uitgaven, stelt Karen voor om naar de papieren te kijken die Zachary meebracht. Hij haalt een hoop opgevouwen brieven uit een dikke enveloppe. Samen gaan ze door de stapel. Karen sorteert de brieven en haalt de nietjes er uit. Zijn schulden variëren van huurachterstal en elektriciteitsrekeningen, tot autoverzekering, belastingschuld en een GAS boete. Zowat alle brieven zijn afkomstig van deurwaarders, al zijn sommige schulden nog in de fase van minnelijke invordering.

Terwijl Karen papieren op stapeltjes legt vraagt ze: “Wat verwacht jij van ons?” “Ik ben een beetje mijn weg kwijt, wat en aan wie ik moet betalen,” vertelt Zachary. Daar lijkt Karen tevreden mee. Ze legt uit wat er na het gesprek zal gebeuren. Een schuldbemiddelaar zal de schuldeisers aanschrijven om de stand van de schulden op te vragen. Daarna kunnen ze een afbetalingsplan opstellen.

Later in het gesprek vertelt Zachary dat hij echt werk wil maken van zijn situatie. Hij hoopt ooit een huis te kunnen kopen, maar zolang hij al die schulden heeft kan dat niet. Zachary vraagt Karen ook advies over de ‘zwarte lijst’ bij de Nationale Bank. Ooit kocht hij meubels op afbetaling, maar hij weet niet hoe het met dat krediet is gesteld.

Terwijl Karen kopieën maakt, praat ik met Zachary over zijn ervaringen. Enkele weken eerder kwam hij ’s nachts thuis nadat een deurwaarder was langsgelopen tijdens zijn afwezigheid. Het slot aan de voordeur was uitgeboord en vervangen. Een brief van de politie informeerde Zachary dat hij zijn sleutels kon ophalen op

het hoofdkantoor. Het was echter twee uur 's nachts, terwijl het kantoor pas om zes uur openging: een ervaring die aanleiding was om hulp te zoeken. Een vriend raadde hem het OCMW aan.

Veldnota 10.1: Een eerste gesprek

Bovenstaand verhaal is herkenbaar voor de medewerkers van de dienst schuldhulpverlening van het OCMW. Nadat hij een tijd zelf zijn schulden probeerde te regelen, besluit Zachary dat hij hulp nodig heeft. Het zijn toekomstplannen die hem ertoe aanzetten om zijn situatie aan te pakken met behulp van professionele bijstand, ook al heeft hij verder geen ervaring met het OCMW. Het zijn elementen die vaak terugkeren in dossiers schuldhulpverlening: weinig structurele resultaten voor wie het zelf probeert aan te pakken, slepende beslagen, betrokkenheid van meerdere gerechtsdeurwaarders, verlies van overzicht op de eigen financiële situatie en hoop op een betere toekomst als aanzet tot het zoeken van hulp.

In dit hoofdstuk kijken we naar de opdracht en de activiteiten van schuldhulpverlening in het algemeen en schuldbemiddeling in het bijzonder. Als onderdelen van sociaal werk bieden ze een specifieke interventie in de werelden van schuldinvoering. Net als bij voorgaande hoofdstukken is de schets van deze wereld gebaseerd op zowel vakliteratuur als veldwerk (zie daarover p. 107).

Een kanttekening vooraf is gepast. Niet enkel bestaan er verschillen tussen de drie bezochte organisaties die hulpverlening aanbieden, ook binnen deze koepels is er grote variatie in werkwijze. Schuldbemiddelaars zelf vormen evenmin een homogene groep (Jeanmart 2016a). Binnen schuldhulpverlening aangeboden door OCMW's bijvoorbeeld bestaat grote verscheidenheid, onder andere omwille van verschillen in omvang en de daarmee samenhangende mogelijkheid tot specialisatie van medewerkers.¹ Dit is niet beperkt tot schuldhulpverlening, maar vormt een kenmerk van de bredere werking van dergelijke sociale diensten. De beschrijving die volgt laat verschillen tussen en binnen deze organisaties achterwege: de praktijk van schuldbemiddeling is hier tot één verhaal versmolten.

Voor we de praktijk van hulpverlening in stappen is een korte toelichting noodzakelijk bij enkele hier gehanteerde begrippen. Hulpzoekende schuldenaren worden door sociaal werkers steevast 'cliënten' of 'klanten' genoemd. Ook 'schuldenaar' is gepast, maar een bemiddelaar merkt op: "debiteuren, da's van de deurwaarders."² De tegenpartij duid

¹ Deze variatie blijkt ook uit de eerste inspectieronde bij 50 OCMW's in 2017 en 2018 uitgevoerd door de Zorginspectie van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Gepubliceerd in december 2018 en beschikbaar via www.departementwvg.be/documenten/rapport-van-november-2018-over-de-instellingen-voor-schuldbemiddeling, laatst geraadpleegd op 16 augustus 2019.

² Overigens geven niet alle deurwaarders de voorkeur aan 'debiteur'. Een deurwaarder vertelde tijdens een interview dat dit woord voor hem een pejoratieve connotatie had. Hij gaf de voorkeur aan schuldenaar. Een andere gerechtsdeurwaarder gaf aan dat binnen zijn kantoor de schuldenaar of debiteur met 'klant' wordt benoemd. Dat blijkt echter een uitzondering binnen de beroepsgroep. Hoe dan ook, in officiële communicatie

ik in dit hoofdstuk aan met ‘schuldeiser’ of ‘invorderaar’. De eerste verwijst naar de oorspronkelijke schuldeiser en uiteindelijke bestemming van de betaling (of althans een deel daarvan). De invorderaar is diegene die belast is met het opeisen van de schuld, of het nu een incassokantoor, een gerechtsdeurwaarder of een advocaat betreft. Het begrip ‘invorderaar’ kan ook verwijzen naar de oorspronkelijke schuldeiser als die zelf aan invordering doet. Onderdeel van het werk van de schuldbemiddelaar is om na te gaan wie de invorderende partij is: oorspronkelijke schuldeiser, incassokantoor, advocaat of gerechtsdeurwaarder. De aanduiding van ‘deurwaarder’ in onderstaande paragrafen is niet beperkt tot de ambtsdrager, maar omvat ook administratieve en andere medewerkers.

Aangezien soms meerdere hulpverleners bij eenzelfde dossier zijn betrokken, moeten we ook hier duidelijkheid scheppen. Het begrip ‘schuldhulpverlener’ verwijst naar sociaal werkers die binnen een OCMW of CAW een aan schulden gerelateerde opdracht vervullen. Het gaat daarbij niet steeds over gediplomeerde maatschappelijk werkers aangezien ook andere vooropleidingen tot een carrière in het sociaal werk kunnen leiden. Het woord ‘hulpverlener’ dekt een bredere lading en wordt ook gebruikt om te verwijzen naar andere sociaal werkers die bij het dossier van de cliënt betrokken zijn, wanneer deze bijvoorbeeld woonbegeleiding of een leefloon ontvangen.

In de voorgaande hoofdstukken kwam de schuldenaar slechts onrechtstreeks aan bod. Nu de aandacht in dit hoofdstuk uitgaat naar schuldbemiddeling treedt ook de schuldenaar op het voorplan, onder andere omdat schuldhulp steeds op vrijwillige deelname berust. Het profiel van personen in schuldhulpverlening is echter moeilijk te veralgemenen. Na afloop van observaties van schuldhulpverlening, polste ik regelmatig bij de sociaal werker van dienst of dit een ‘typisch dossier’ was. Een schuldbemiddelaar antwoordde daarop kort: “Er zijn geen typische dossiers.” Die verscheidenheid neemt niet weg dat een classificatie mogelijk is van situaties en profielen die bij hulpverlening terechtkomen. Dergelijke opdeling is in dit hoofdstuk echter niet aan de orde en zou een andere vorm van dataverzameling vergen. Hier is van belang dat cliënten en dossiers in schuldhulpverlening een grote variatie kennen.

10.1 Schuldhulpverlening binnen sociaal werk

Sociaal werk in de welvaartsstaat

De notie ‘sociaal werk’ dekt drie gerelateerde ladingen. Verwijzend naar een beroepsgroep actief rond zorg en welzijn, gaat sociaal werk om een omljnd vakgebied met opleidingen en subspecialisaties. In andere situaties verwijst het naar ‘sociaalwerkpraktijken’ die ook andere beroepsgroepen uitoefenen, waardoor sociaal werk niet beperkt is tot een afgeba-

van gerechtsdeurwaarders gaat het steeds om schuldenaar, verweerder of debiteur.

Hoofdstuk 10. Schuldbemiddeling als interventie

kende beroeps categorie. Tenslotte omvat sociaal werk ook een academisch studiegebied, gericht op verhoudingen tussen individu, samenleving en sociale problemen.

Deze verschillende ladingen worden verenigd door een overkoepelende kerndoelstelling: sociaal werk is steeds gericht op het “bevorderen van het maatschappelijk welzijn van mensen” (Kok 2013, p. 89). Welzijn impliceert hier de mogelijkheid tot deelname aan het maatschappelijk leven, zowel in financiële als in sociale termen. Normatief gezien is sociaal werk daardoor steeds gericht op “het realiseren van sociale rechtvaardigheid” (Vandekinderen e.a. 2018, p. 9).

Om verder te verkennen wat sociaal werk precies omvat, vormt de door de beroepsgroep naar voren geschoven omschrijving een dankbaar vertrekpunt. De *International Federation of Social Workers* en de *International Association of Schools of Social Work* nam in juli 2014 een nieuwe definitie aan. In Nederlandse vertaling luidt die als volgt (Vandekinderen e.a. 2018, p. 16):

Sociaal werk is een praktijk-gebaseerd beroep en een academische discipline die sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in sociaal werk. Onderbouwd door sociaalwerktheorieën, sociale wetenschappen, menswetenschappen en inheemse en lokale vormen van kennis, engageert sociaal werk mensen en structuren om levensuitdagingen en problemen aan te pakken en welzijn te bevorderen.

In deze zelfomschrijving komen de verschillende ladingen opnieuw aan bod: sociaal werk omvat praktijken, beroepsspecialisatie en kennis. Dergelijke omschrijving is historisch gesitueerd en voortdurend in beweging. Meer nog dan oudere zelfdefinities van sociaal werk, focust bovenstaande omschrijving op structurele oorzaken en collectieve oplossingen (Ornellas e.a. 2018).³

De driedigheids van sociaal werk is van belang om de opkomst ervan historisch te plaatsen. Systemen van collectieve, sociale en publieke ondersteuning kennen een lange geschiedenis. Vandaag is sociaal werk onderdeel van de sociale welvaartsstaat zoals deze werd uitgebouwd in de loop van de twintigste eeuw (Claessens 2017). De notie ‘sociaal werk’ niet beperken tot dat wat geaccrediteerde sociaal werkers beroepsmatig

³ Hoewel de definitie eenduidig klinkt, bestaan binnen de literatuur verschillende kaders te om de taak en werkwijze van sociaal werk te interpreteren: therapeutisch, neoliberal, reformatorisch en collectivistisch. De verschillende benaderingen houden er ook eigen verklaringen voor sociale problemen op na, met bijbehorende rollen voor sociale werkers. Ornellas en collega's (2018) stellen dat de huidige invulling van de globale definitie meer aandacht besteedt aan onderdrukking vanuit macroperspectief en de nadruk legt op een zoektocht naar structurele en collectieve oplossingen. Deze ontwikkeling is ook een historische: waar midden negentienhonderd nog de nadruk lag op het aanpassen van individuen aan bredere normen van de samenleving, verschoof het zwaartepunt sinds 2000 richting sociale rechtvaardigheid en collectieve verantwoordelijkheid (Vandekinderen e.a. 2018).

doen, laat ruimte voor de historische rol van burgerinitiatieven, vrijwilligers en andere niet-professionele actoren (Vandekinderen e.a. 2018, p. 18). Een klassiek voorbeeld zijn de ‘maatschappijen van onderlinge bijstand’ die in de eerste helft van de twintigste eeuw zieke arbeiders van een vervangingsinkomen voorzagen, eerst als kleinschalige initiatieven en later als vorm van verplichtte verzekering (Deleecq 2008). Ook recentere initiatieven zoals JeugdAdviesCentra ontstonden buiten het officiële veld. Wanneer de overheid dergelijke initiatieven vervolgens oppikt en financiert, worden ze opgenomen in grootschalige organisatiestructuren en aan regulering onderworpen.

Sinds 1945 is de titel ‘maatschappelijk assistent’ in België wettelijk beschermd. Kort daarop volgde ook de erkenning van bijbehorende opleidingen, die later werden ondergebracht bij sociale agogiek. De officiële titel van ‘maatschappelijk assistent’ geraakte inmiddels in onbruik (Verzelen 2005). Sinds 1994 verwijst de term ‘Sociaal Werk’ onderwijskundig naar de opleidingen tot maatschappelijk assistent. In dit hoofdstuk hanteer ik maatschappelijk assistent, sociaal werker of een combinatie van deze termen verder als synoniemen om te verwijzen naar de beroepsmatige deskundigheid eerder dan naar diploma’s of officiële accreditaties. Wel is van belang dat de wettelijke bescherming van de titel ‘maatschappelijk assistent’ onderdeel vormt van een bredere professionalisering van het veld. Dankzij een eigen opleiding, een expertisedomein afgebakend tegenover andere beroepsgroepen, en een set van intern geldende regels, is sociaal werk in hoge mate geprofessionaliseerd (cf. p. 86 e.v., zie ook Abbott 1995).

Een historische situering benadrukt het belang van dit beroep binnen de genese van hedendaags sociaal beleid. Reeds in 1925 verplichtte de Wet op de Openbare Onderstand iedere gemeente om één verplichte dienst voor armenzorg per gemeente in te richten. De ‘Comités voor Openbare Onderstand’ (COO’s) voorzagen bijstand aan hulpbehoevenden, bejaardenzorg, ziekenverzorging voor noodlijdenden en voogdij voor wezen en vondelingen. Doorheen de tweede helft van de twintigste eeuw ontwikkelde de sociale welvaartsstaat zich verder en veranderde ook de rol van sociale dienstverlening daarbinnen. In 1974 werd het bestaansminimum, vandaag gekend als leefloon, ingevoerd als sluitsteen van de sociale zekerheid. Wie niet op andere vormen van bijstand kon rekenen, kon beroep doen op dit bestaansminimum (De Wilde e.a. 2016). Twee jaar later zorgde de OCMW-wet voor vernieuwing in het sociaal werk met de introductie van het recht op maatschappelijke dienstverlening. Waar maatschappelijke dienstverlening voordien een ‘gunstkarakter’ kende, transformeerde sociale bijstand tot recht (De Bie en Vandenbussche 2016).⁴ De

⁴ Deze paradigmawisseling mag niet worden verabsoluteerd: het bestaansminimum is onderhevig aan inherente spanningen. Verwijzend naar het beginsel van menselijke waardigheid hebben het bestaansminimum en het recht op maatschappelijke dienstverlening de ambitie om onvoorwaardelijke rechten te realiseren. Als sociaal beleidsinstrument is deze bijstand eveneens gekoppeld aan door de wetgever bepaalde voorwaarden als werkbereidheid (De Bie en Vandenbussche 2016). Hoewel gelijkaardige spanningen tussen emancipatie en integratie de kern uitmaken van het beroep van sociaal werker (Hermans en De Bie 2016), gaan we hier gezien de focus van dit hoofdstuk niet uitgebreid op in.

opname van sociale grondrechten in de Belgische Grondwet in 1993 verankerde deze paradigmawisseling verder. Voor de realisatie van het recht op maatschappelijke dienstverlening werden de COO's omgevormd tot Openbare Centra voor Maatschappelijk Werk (OCMW's) die moesten instaan voor een aanbod van zowel materiële als immateriële hulp. Niet alle taken moeten door OCMW's zelf worden uitgevoerd, wel werd het hun rol om maatschappelijke dienstverlening te verzekeren (Deleeck 2008, p. 490). Professionele maatschappelijk werkers kregen een belangrijke taak bij de realisatie van dit verruimde recht op een menswaardig bestaan (Vandekinderen e.a. 2018, p. 14). Vandaag bieden OCMW's niet enkel financiële en materiële dienstverlening, ze voorzien ook juridische assistentie en arbeidstrajectbegeleiding. Deze historische ontwikkeling van sociaal beleid vormt ook het kader waarbinnen budget- en schuldhulpverlening tot specialisaties uitgroeiden. Alvorens we die opkomst nader bekijken, is een kleine maatschappelijke positionering op haar plaats.

Hoewel de geschiedenis van sociaal werk als praktijk lang is (Claessens 2017), kan de huidige invulling ervan niet los worden gezien van de moderne democratie en rechtstaat, onder andere omwille van de nadruk op individuele sociale rechten. Door sociaal beleid tot bij de burgers te brengen (Vandekinderen e.a. 2018, p. 42), behoort sociaal of maatschappelijk werk tot de kern van de welvaartsstaat. Die welvaartsstaat vormt zelf een politiek-moreel project, aldus Herman Deleeck (2008, p. 40): het is “de vormgeving van waarden van vrijheid, rechtvaardigheid en naastenliefde in een gesecculariseerde maatschappij”. Dergelijke ethische kern van de welvaartsstaat en de rol van sociaal werk bij de realisatie daarvan, verklaart de inherente morele geladenheid van de praktijk van sociaal werk (Kok 2013) die ook in de eerder geciteerde definitie in het oog springt.

Maatschappijtheoretisch beschouwd is de welvaartsstaat niet enkel een ethisch project maar levert ze een belangrijke bijdrage aan maatschappelijke cohesie en integratie. Modernisering, industrialisering en globalisering resulteerden in nieuwe onzekerheden en sociale risico's. Om deze uitdagingen het hoofd te bieden en vooral om de daaruit voortvloeiende sociale onrust te drukken en politieke stabiliteit te garanderen, introduceerden nationale overheden een beleid gericht op het garanderen van sociale rechten. Naast een verhoging van de individuele levenskwaliteit droeg het sociaal beleid van de welvaartsstaat zo bij tot de integratie van de naoorlogse maatschappij (Verschraegen 2014). In systeemtheoretische termen ging modernisering gepaard met de differentiatie van maatschappelijke domeinen tot afzonderlijke en gespecialiseerde subsystemen, zoals recht, economie en gezondheidszorg. De noodzakelijke inclusie van een breed publiek in deze systemen leidde tot het ideaal van *Vollinklusion* (zie p. 78 in hoofdstuk 4). Op individueel niveau impliceert leven in een moderne gedifferentieerde maatschappij deelname aan deze subsystemen, terwijl uitsluiting in één domein een waternood van andere exclusies kan veroorzaken. Sociaal werk gaat met die verscheidene uitsluitingen om door individuen als 'cliënten' in haar

eigen subsysteem in te sluiten (Schirmer en Michailakis 2015). Een deel van de taak van de welvaartsstaat is de bredere coördinatie van deze verscheidenheid aan instituties en variatie aan professionele kennis, om ondanks deze differentiatie een eenheid te realiseren en verschillende modi van handelen op elkaar af te stemmen (Andersen en Pors 2016; Verschraegen 2015). De ontwikkeling van de welvaartsstaat en de rol van sociaal werk daarbinnen vormen dus niet louter ‘een ethiek’, maar maken deel uit van deze structurele maatschappelijke ontwikkelingen.

Hoe dan ook speelt politiek een onmiskenbare rol in de lange ontwikkelingsgeschiedenis van sociaal werk in de welvaartsstaat: het is via politiek dat wetgeving en beleid vorm krijgen. Dat wil niet zeggen dat er sprake is van volledige sturing, noch dat beleid uitsluitend resultaat zou zijn van politiek, maar wel dat politiek een cruciale vormende factor is in de schepping van het bredere landschap.

Alvorens te kijken naar budget- en schuldhulpverlening moeten we de omschrijving van de taakinhoud van sociaal werk aanscherpen. De opdracht van sociaal werk valt uiteen in twee delen. Ten eerste biedt sociaal werk dienst- en hulpverlening. Hierbij draait het om ondersteuning van mensen bij het vervullen van hun financiële, materiële, psychosociale en zorgbehoeften. Het gaat met andere woorden om het lenigen van specifieke en concrete noden. Die noden zijn niet enkel materieel van aard, zoals eten en onderdak, maar ook immaterieel, zoals het gevoel te worden begrepen of greep hebben om de eigen toekomst. Daarnaast omvat sociaal werk een sociaal-pedagogische dimensie die zich richt op het bijsturen van kennis en gedrag. Hier ligt de nadruk op het sterker maken van cliënten, gevat in de slogan “help to help themselves” (Verzelen 2005, p. 29). Deze taak van sociaal werk sluit aan bij wat ‘empowerment’ wordt genoemd (Van Regenmortel 2004), in de zin dat het cliënten wil ondersteunen bij het verwerven van controle over de eigen situatie. Deze doelstelling van sociaal werk sluit aan bij de notie *governmentality* zoals ontwikkeld door Miller en Rose (2008), voortbouwend op Foucaults *gouvernementalité*. Door capaciteiten te versterken kunnen individuen hun verantwoordelijkheid als zelfstandige burgers opnemen. Om hun vrijheid volwaardig te benutten, moeten individuen verantwoordelijk en aansprakelijk zijn en daartoe over de nodige vaardigheden beschikken. Door de aandacht voor het aansterken van die vaardigheden maken sociaal werkers en hun expertise deel uit van de bestuurskundige *welfare formula* van liberale welvaartsstaten (Miller en Rose 2008, pp. 206-209). Beide dimensies van sociaal werk, het ondersteunen van behoeftevervulling en het vergroten van zelfredzaamheid, komen terug wanneer we later de praktijk van schuldhulpverlening bekijken.⁵

⁵ Sociaal werkers in Vlaanderen identificeren bijkomende opdrachten voor sociaal werk, zo vermeldt het eindrapport van de *Sociaalwerkconferentie 2018* (zie Vandekinderen e.a. 2018). Deelnemers benadrukten daar onder andere de politiserende rol van sociaal werk bij het collectiviseren van maatschappelijke problemen. Hoewel pertinent laten we dergelijke thema’s in dit hoofdstuk links liggen om te focussen op de concrete

De notie van *governmentality* geeft aan dat ‘empowerment’ en de bevordering van autonomie ook controle en asymmetrische machtsrelaties met zich meebrengt. Dit is gerelateerd aan de spanning tussen emancipatie en disciplineren (Vandekinderen e.a. 2018, p. 121). Een gelijkaardige spanning is merkbaar bij schuldhulpverlening: schuldenaren worden geacht zelf controle te nemen over hun budget en betalingsverplichtingen, maar nemen daartoe richtlijnen, schema’s en temporaliteiten over die de hulpverlener aanreikt. Een machtsonevenwicht en de bijbehorende afhankelijkheidsrelatie is daardoor inherent aan dergelijke hulpverlening (cf. Versluys 2005).

Budget- en schuldhulpverlening

Binnen de praktijk van sociaal werk ontwikkelden zich verscheidene vormen van schuldhulpverlening. De oorsprong van die verscheidenheid is verweven met de specifieke rol toebedeeld aan OCMW’s en CAW’s. De OCMW-wet van 1976 voorzag reeds in het “recht op maatschappelijke dienstverlening [... met als] doel eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid”.⁶ Daartoe moet niet alleen financiële steun worden voorzien, maar ook hulp en begeleiding. In het verlengde daarvan ontwikkelde zich ondersteuning van personen en gezinnen bij het besteden van hun budget, een instrument dat de naam ‘budgetbegeleiding’ kreeg en paste binnen de strijd tegen overmatige schuldenlast. Bij dergelijke budgetbegeleiding behouden cliënten autonomie en verantwoordelijkheid over hun budget, maar ontvangen ze van een sociaal werker advies over inkomsten en bestedingen (Vansantvoet 2018).

Begeleiding bleek vaak ontoereikend waardoor OCMW’s en CAW’s op zoek gingen naar andere vormen van steun. Zo werd ‘budgetbeheer’ ontwikkeld, waarbij zoals de naam aangeeft een hulpverlener nagenoeg het volledige budgettaire beheer van de cliënt overneemt. De hulpverlener stelt een budget op en zorgt voor de vaste betalingen. De cliënt ontvangt enkel leefgeld voor dagelijkse en kleine uitgaven.⁷ Bij deze ondersteuning geeft de cliënt een volmacht aan de maatschappelijk werker om rechtshandelingen te stellen in zijn naam. Juridisch beschouwd is budgetbeheer hierdoor een vorm van ‘lastgeving’ (Vansantvoet 2018).

In 1991 werd de *Wet op het consumentenkrediet* (WCK) ingevoerd. Naast een preventief luik (cf. bespreking in hoofdstuk 2 op p. 32) voorzag de wet ook in curatieve maatregelen. Zo kreeg de rechter de mogelijkheid om schuldenaren in moeilijkheden betalingsfaciliteiten

dagelijkse opdracht van sociaal werk en schuldhulpverlening.

⁶ Artikel 1 van de *Organieke wet betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn* van 8 juli 1976, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 5 augustus 1976.

⁷ Voor het aanbieden van budgetbegeleiding of budgetbeheer is wettelijk gezien geen speciale erkenning nodig, voor zover het niet gaat om bemiddeling met schuldeisers in dossiers waar consumentenkrediet aanwezig is. Dergelijke praktijk zou immers onder ‘schuldbemiddeling’ vallen en die is, zoals we nog zullen zien, aan strikte regulering onderworpen.

te verlenen.⁸ Daarnaast zorgde de WCK voor een vernieuwing door het concept van ‘schuldbemiddeling’ te introduceren (Vansantvoet 2018):

[Schuldbemiddeling is] de dienstverlening, met uitsluiting van het sluiten van een kredietovereenkomst, met het oog op het totstandbrengen van een regeling omtrent de wijze van betaling van de schuldenlast die geheel of ten dele uit een of meer kredietovereenkomsten voortvloeit.

De WCK legde het voorzien van deze dienst aan banden: schuldbemiddeling werd verboden tenzij uitgevoerd door “een advocaat, ministerieel ambtenaar of gerechtelijk mandataris [...] of door] instellingen die daartoe door de bevoegde overheid zijn erkend.” Advocaten en gerechtsdeurwaarders hebben dus geen bijkomende toelating nodig om als schuldbemiddelaar te mogen optreden.⁹ Per decreet komen in Vlaanderen verder enkel OCMW’s en CAW’s in aanmerking voor dergelijke erkenning.¹⁰ Het zou ons te verleiden in detail in te gaan op de bijbehorende voorwaarden. Van belang is dat de dienst over een jurist en een maatschappelijk werker moet beschikken die een gespecialiseerde opleiding voor schuldbemiddeling hebben gevolgd of drie jaar praktijkervaring kunnen aantonen (Vansantvoet 2018).^{11, 12} Tot op heden worden in Vlaanderen uitsluitend OCMW’s en CAW’s erkend voor het uitvoeren van schuldbemiddeling, al ontvangen ze er geen bijkomende financiering voor (Op de Beeck e.a. 2011). De erkende instellingen organiseren en financieren schuldbemiddeling binnen de bestaande diensten van de organisatie.

Bij schuldbemiddeling onderzoekt de hulpverlener de financiële toestand van de cliënt en probeert vervolgens met verschillende schuldeisers een haalbare betaalregeling te treffen. De praktijk van schuldbemiddeling omvat verscheidene aspecten, van nagaan van de gegrondheid van de schulden tot het opvolgen van een overeengekomen plan. Die leggen we in dit hoofdstuk verder onder de loep. Zoals we daarbij zullen zien, komen bij schuldbemiddeling verscheidene dimensies van sociaal werk samen.

⁸ Tenzij de rechter betalingsfaciliteiten in het vonnis opneemt, is de schuldeiser niet verplicht gedeeltelijke betalingen te aanvaarden (zie ook p. 208). Zonder dergelijke tussenkomst van de rechter blijven gedeeltelijke betalingen juridisch beschouwd een gunst vanwege de schuldeiser.

⁹ Sinds 2015 is de *Wet op het Consumentenkrediet van 12 juni 1991* opgenomen in het Wetboek Economisch Recht. De regulering van schuldbemiddeling is daar terug te vinden in boek VII getiteld ‘Betalings- en kredietdiensten’. De bepalingen omtrent schuldbemiddeling bleven ongewijzigd.

¹⁰ *Decreet houdende regeling tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse Gemeenschap van 24 juli 1996*, verschenen in het Belgisch Staatsblad op 5 oktober 1996.

¹¹ Iets minder dan de helft van de organisaties doet beroep op een jurist via een samenwerkingsverband om aan deze verplichting te voldoen (Op de Beeck e.a. 2011, p. 23).

¹² Het zou overigens nog tot 2000 duren alvorens de Vlaamse overheid bijkomende structurele financiering voorzag voor de verplichte tiendaagse basisopleiding schuldbemiddeling, toen voorzien door de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten en het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk. In 2005 werd dit initiatief, samen met ondersteunende diensten zoals een juridische helpdesk en het ‘Handboek Schuldbemiddeling’ (Vansantvoet 2018), ondergebracht in wat toen het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling werd gedoopt.

Hoofdstuk 10. Schuldbemiddeling als interventie

De wettelijke definitie impliceert dat van schuldbemiddeling pas sprake is wanneer de schuldenlast “ten dele uit een of meer kredietovereenkomsten voortvloeit”.¹³ Bij afwezigheid van kredietenschuld mag eenzelfde vorm van bemiddeling dus ook worden aangeboden door wie niet is bevoegd voor schuldbemiddeling in de strikte zin. Omgekeerd heeft dit ook gevolgen voor wat bij budgetbeheer en -begeleiding mogelijk is. In principe mag in het kader van die andere vormen van hulpverlening slechts met schuldeisers worden onderhandeld over afbetalingen indien er geen kredietenschuld aanwezig is. Als er wel een kredietenschuld aanwezig is gaat het immers om schuldbemiddeling en moet de sociaal werker over de nodige erkenning beschikken. Kortom, met de vermelding van kredietenschulden zorgt de wettelijke omschrijving voor een vreemde afbakening van wat schuldbemiddeling omvat. In de praktijk staat schuldbemiddeling los van die andere vormen van budgettaire hulpverlening: het kan worden gecombineerd met budgetbegeleiding of -beheer, maar dat is lang niet altijd het geval.

In het licht van de overkoepelende focus op de invordering en betaling van schulden, is schuldbemiddeling de meest relevante vorm van hulpverlening. De rest van dit hoofdstuk buigt zich daarom voornamelijk over de praktische kant van schuldbemiddeling en de aansluiting ervan bij het bredere sociaal werk enerzijds en de verhouding tot andere actoren anderzijds.

Zoals reeds beklemtoond bij de bespreking van de wettelijke definitie is het ook advocaten en gerechtsdeurwaarders toegelaten schuldbemiddeling te verstrekken. Dat gerechtsdeurwaarders soms ook ‘minnelijke schuldcentralisatie’ aanbieden, kwam aan bod tijdens interviews in het kader van het voorgaande hoofdstuk. Hoewel er geen structureel overzicht bestaat van de mate waarin advocaten en deurwaarders schuldbemiddeling aanbieden, lijkt hun aanbod beperkt in verhouding tot dat van sociale instellingen. Een uitzondering hierop vormt het MyTrustO project, waarbij een gerechtsdeurwaarder de financiële situatie van de schuldenaar en diens schulden in kaart brengt om aflossingen met schuldeisers te onderhandelen (zie kader). De uitoefening van die taak is ingebed in de bredere wettelijke machtigingen en bevoegdheden van het deurwaardersambt.

¹³ Er gaan sinds lang stemmen op om de notie ‘schuldbemiddeling’ uit te breiden. In 1999 formuleerde de Raad voor het Verbruik advies over een wetsvoorstel omtrent incasso (zie p. 141 en voetnoot 15 daar). In het licht van de bredere problematiek van schuldenoverlast, merkte de Raad toen reeds op dat schuldbemiddeling zoals geformuleerd in de WCK niet beperkt kon blijven tot ‘schulden ontstaan uit een kredietovereenkomst’ maar net veralgemeend zou moeten worden. Hoewel dergelijke aanpassing van het jargon beter zou erkennen dat schuldenoverlast niet enkel gaat om kredietenschulden, is het nog maar de vraag of het grote veranderingen zou betekenen voor de dagelijkse activiteiten van schuldbemiddelaars.

MyTrustO: Een nieuw initiatief voor de aanpak van schuldproblemen

In februari 2015 ging op initiatief van een gerechtsdeurwaarder onder de naam MyTrustO een nieuw project van start in de bestrijding van schuldenoverlast. Ondersteund door middenveldorganisatie beweging.net wil MyTrustO een platform bieden voor 'Ethisch Verantwoord Invorderen'. De door MyTrustO aangeboden dienst lijkt sterk op de hier besproken schuldbemiddeling, al hanteren de initiatiefnemers dit begrip liever niet. Een gerechtsdeurwaarder brengt zowel de uitstaande schulden als het budget van de cliënt in kaart in een zogenaamde 'vermogensfoto'. Op basis van dit financieel overzicht volgt een afbetalingsplan voor aan schuldeisers. Daarbij maakt MyTrustO gebruik van de positie van de gerechtsdeurwaarder als openbaar ambtenaar om de vermogensfoto een officieel karakter te geven. De schuldenaar betaalt vervolgens aan de deurwaarder die de middelen volgens plan over schuldeisers verdeelt. Voor deze begeleiding rekent MyTrustO kosten aan voor de opstart en de maandelijkse opvolging van het dossier. De belangrijkste doelstelling, aldus de initiatiefnemende deurwaarder, is het zoeken naar een buitengerechtelijke oplossing om de kosten van uitvoering zo veel mogelijk te voorkomen.

Het initiatief richt zich expliciet op die personen die kunnen betalen mits ze daartoe de nodige tijd en faciliteiten verkrijgen. Schuldenaren met structurele budgetproblemen zijn volgens MyTrustO meer gebaat bij hulpverlening door het OCMW, terwijl de procedure van Collectieve Schuldenregeling best de uitzondering blijft. Sinds 2017 kunnen ook schuldeisers zich aansluiten bij de gedragscode en filosofie die MyTrustO voorschrijft, door afbetalingsplannen van te aanvaarden en hun eigen uitstaande betalingen conform de gedragscode in te vorderen. Daardoor is MyTrustO ook een invorderingsplatform. Ook in 2017 startte de Minister van Onderwijs een proefproject waarbij scholen met MyTrustO samenwerken om achterstallige facturen te innen.

De invorderingsprocedure die MyTrustO vooropstelt poogt schulden zo snel mogelijk te centraliseren en bijkomende kosten van invordering te beperken, net zoals 'klassieke' schuldbemiddeling dat nastreeft. Door ook één gerechtsdeurwaarder een centrale plaats te bieden in deze procedure en te voorkomen dat meerdere uitvoeringsprocedures naast elkaar gaan lopen, probeert MyTrustO ook het invorderingslandschap te herschikken. De initiatiefnemers geven aan dat ze "structurele verandering" beogen door parallelle betrokkenheid van meerdere deurwaarders te vermijden.

De komst van dit nieuwe project lokte reacties uit van bestaande spelers. De NKGB heeft het initiatief zwaar bekritiseerd via een interne omzendbrief, die vervolgens door MyTrustO werd aangevochten. Ook het VCS schoof enkele bekommernissen naar voren omtrent het aanbod van MyTrustO, de geboden garanties en de kost voor de schuldenaar. Een deel van de dataverzameling voor dit onderzoek gebeurde door observatie van intake-gesprekken bij MyTrustO. Ook maak ik sinds 2015 deel uit van de academische stuurgroep van het project.

Hoofdstuk 10. Schuldbemiddeling als interventie

Hoewel er ongetwijfeld overlappings zijn met de werkwijze van sociale diensten, valt schuldbemiddeling zoals aangeboden door juridische beroepsgroepen buiten het bestek van dit hoofdstuk. In de komende paragrafen draait het om de specifieke praktijk van schuldbemiddeling vanuit het standpunt van sociaal werk. Hierdoor gaat het ook steeds om cliënten met grote schuldenoverlast, al dan niet gecombineerd met bijkomende psychosociale problematiek. Het is daarom van belang nog een laatste maal te benadrukken dat de situaties die hieronder aan bod komen geen doorsnede vormen van schulden zoals deze in de bredere samenleving voorkomen. Het gaat daarentegen vrijwel steeds om situaties waarin achterstallige schulden, om welke reden dan ook, tot problematische proporties zijn uitgegroeid.

10.2 Schuldbemiddeling. Een vak apart

Vanuit de deelwerking woonbegeleiding meldt een sociaal werker een cliënt aan bij schuldbemiddeling van het CAW. Deze dienst werkt enkel tweedelijns, wat wil zeggen dat enkel cliënten die reeds andere hulpverlening krijgen er beroep op kunnen doen. Het gaat om een werkende en alleenstaande moeder van drie kinderen. Haar voormalige partner betaalt al 8 jaar lang niet de alimentatie waar ze recht op heeft.

Het aanmeldingsformulier vermeldt dat ze schulden heeft van vroeger en geen zicht heeft op hoeveel het er precies zijn. Het gaat om belastingen, huurachterstal, ziekenhuisfacturen en achterstallen voor telecom. Er zijn meerdere deurwaarders betrokken. Drie van hen legden reeds loonbeslag en aan een andere betaalde ze onlangs 400 euro om een verkoop tegen te houden. Met een vierde gerechtsdeurwaarder kwam ze zelf een afbetaling overeen.

In het aanmeldingsformulier schreef de begeleidende sociaal werker onder 'motivatie voor schuldbemiddeling':

Het water staat aan de lippen. [...] Ze voelt alsof ze de stroom aan schuldeisers niet meer de baas kan en vraagt hierin hulp. Ook is ze niet zeker of elke schuldeiser wel terecht facturen aan haar voorlegt.

Veldnota 10.2: Aanmelding voor schuldbemiddeling

Verlies aan overzicht en controle, gecombineerd met een hoge mate van onrust als gevolg van voortdurende pogingen tot invordering zijn de meest concrete pijnpunten die schuldbemiddeling probeert aan te pakken.

Omwille van het 'minnelijke' karakter van schuldbemiddeling, i.e. de onmogelijkheid om uitvoeringsmaatregelen tegen te houden, is onderhandeling met schuldeisers en invorderaars onontbeerlijk. Door de budgettaire en menselijke mogelijkheden tegen elkaar af te wegen, probeert de schuldbemiddelaar tot een haalbaar afbetalingsplan te komen dat ook voor de schuldeiser bevredigend is.

De doelen van schuldbemiddeling

De meeste cliënten zijn op zoek naar rust, met name ten opzichte van gerechtsdeurwaarders, vertelt het hoofd van een dienst schuldhulpverlening. Dit vormt de eerste brede doelstelling van schuldbemiddeling: het wegnemen van de druk die schuldeisers, incassokantoren en gerechtsdeurwaarders opbouwden gedurende hun pogingen tot invordering.¹⁴ Het veelvoud aan herhaaldelijke aanmaningen voor verschillende schulden, gecombineerd met hoge eisen tot gedeeltelijke betalingen en dreigende beslagen resulteert bij cliënten vaak in grote spanning. Schuldbemiddeling probeert die druk te mitigeren. Dit doel is tegelijk een belangrijk inhoudelijk ingrediënt voor succesvolle schuldbemiddeling, op minstens twee manieren. Perspectief op verbetering is van belang voor de motivatie van de hulpzoekende schuldenaar. Daarnaast is structurele schuldafbouw pas mogelijk wanneer de verschillende claims op het beschikbare inkomen bedaard tegenover elkaar worden afgewogen. De schuldenaar die door verscheidene invorderaars tegelijk onder druk wordt gezet krijgt daartoe niet de mogelijkheid. Zoals we nog zullen zien in hoofdstuk 12 zorgt druk van invorderaars vaak voor eenmalige betalingen die als gevolg hebben dat elders in het budget schulden ontstaan of doorgroeien.

Aangezien vele cliënten “alle structuur [zijn] verloren”, is “klaarheid scheppen” de eerste concrete taak van schuldbemiddeling, zo getuigt een schuldhulpverlener. Dit omvat het in kaart brengen van de financiële toestand van de cliënt om te bekijken welke marge er binnen het budget is om schuldeisers af te betalen. Deze stap is niet enkel een belangrijke praktische stap voor de opstart van schuldbemiddeling (cf. infra), het is ook een doelstelling op korte termijn: een budgettair overzicht opstellen en daarbij aansluitend cliënten inzicht geven in hun financiële situatie. In omstandigheden waarin schuldenaars vaak alle overzicht kwijt zijn, is het scheppen van overzicht in chaos een belangrijke intermediaire doelstelling en een voorwaarde om greep te krijgen op een geëscaleerde situatie.

Een tweede doelstelling betreft schuldafbouw in de mate van het mogelijke, zonder dat daardoor andere budgettaire tekorten ontstaan. Deze doelstelling hangt samen met het oogmerk van het brengen van rust: het overeenkomen van een afbetalingsplan moet schuldeisers tevreden stellen zodat ze uitvoering staken. Afbetalen is echter niet enkel instrumenteel om de druk van invordering weg te nemen, het is ook een doel op zich. Bemiddeling impliceert dat de belangen van alle betrokkenen ter harte worden genomen, ook die van schuldeisers. Op dit aspect van schuldbemiddeling komen we nog uitgebreid terug.

De ambitie van afbetaling staat op gespannen voet met een derde belangrijk oogmerk: het waarborgen van een minimale levensstandaard van de cliënt. Zo vat ook het Handboek Schuldbemiddeling (Vansantvoet 2018) samen:

¹⁴ Deze opbouw van druk zorgt ervoor dat het innen van schulden een ‘tijdsregime’ met zich meebrengt. Deze temporele dimensie van schuldinvoering vormt het onderwerp van hoofdstuk 11.

Hoofdstuk 10. Schuldbemiddeling als interventie

[De schuldbemiddelaar] werkt steeds op het knooppunt van vele belangen en moet hierbij het delicate evenwicht zien te vinden tussen het afbetalen van schulden en het bevorderen van het menswaardig bestaan van de schuldenaar.

Zoals hierboven reeds besproken is de realisatie van een menswaardig bestaan via materiële en immateriële hulp een kerndoelstelling van sociaal werk. In de context van schuldbemiddeling gaat het hoofdzakelijk om de hoogte van het leefgeld: wat in de afbetalingsplannen voorzien is voor de dagelijkse uitgaven van de cliënt en diens gezin. Wat een ‘menswaardig huishoudbudget’ uitmaakt berust op inschatting en verschilt naargelang de situatie en de behoeften van het huishouden. Hier speelt de discretionaire ruimte van de sociaal werker een belangrijke rol (Vandekinderen e.a. 2018, p. 30).¹⁵ Menswaardigheid gaat echter om meer dan financieel rondkomen, maar omvat ook een immateriële dimensie, zoals reeds vervat in de OCMW-wet van 1976 (cf. supra). Ook de eerder vermelde doelstelling van het wegnemen van druk sluit hierdoor aan bij de realisatie van een menswaardig bestaan in de immateriële zin.

Een laatste, brede doelstelling van schuldbemiddeling kijkt naar wat op de afbetaling van schulden volgt, zo licht een schuldhulpverlener toe:

[De] bedoeling is terug een normaal leven te kunnen aanvatten binnen wat mogelijk is.

Daartoe moeten cliënten niet enkel weer greep krijgen op hun financiële situatie, het proces van schuldhulpverlening poogt ook de zelfredzaamheid van cliënten te verhogen. Onderdeel daarvan is het weerbaar maken van cliënten tegen een leefwereld vol budgettaire uitdagingen en consumptieve verleidingen. Met name voor cliënten met beperkte budgettaire vaardigheden is deze dimensie van schuldhulpverlening van belang. Onder deze brede doelstelling vallen verschillende “tussendoelen” op niveau van begeleiding, zoals een hulpverlener het uitdrukte. Het gaat hierbij om het bijbrengen van budgettaire vaardigheden en vermogens. Sommige instellingen werken hieraan door vormingen te voorzien, die gaan van het leren lezen van een factuur en het opzeggen van een abonnement tot het uitvoeren van overschrijvingen via *homebanking* en het opstellen van een budget. Naast dergelijke concrete vaardigheden proberen hulpverleners ook te werken aan bredere vermogens van de cliënt, zoals het inschatten van financiële consequenties van handelingen of het stellen van prioriteiten. In de woorden van een maatschappelijk werker, is deel hiervan “mensen wegwijs maken in wat belangrijk is en wat niet.” Schuldhulpverlening en schuldbemiddeling moet in die zin ook een leerproces omvatten (Vansantvoet 2018). Omwille van de nadruk op het versterken van de vermogens van de

¹⁵ De inschatting van een minimaal inkomen, rekening houdend met maatschappelijke participatie, gezinssamenstelling en basisbehoeften, valt te objectiveren via de opstelling van huishoudbudgetten. In Vlaanderen is dit uitgebreid onderzocht door Bérénice Storms (zie oa. Storms en Van den Bosch 2009), voortbouwend op werk van Bradshaw (1993).

schuldenaar, sluit dit doel aan bij de sociaal-pedagogische dimensie van sociaal werk. Dit is mogelijk de moeilijkst te realiseren doelstelling, zoals ook blijkt uit de hoge graad van herval. Er zijn bovendien grote verschillen in de mate waarin cliënten hiervoor begeleiding nodig hebben. Sommigen moeten van nabij worden ondersteund om zelf betalingen uit te kunnen voeren, terwijl anderen met enkele praktische vingervijzingen zelf op weg kunnen. Deze sociaal-pedagogische doelstelling is gezien de geëscaleerde situatie van de cliënt doorgaans de minst urgente. Omwille van deze redenen, gecombineerd met de specifieke positie van de schuldbemiddelaar (cf. infra), behoort deze doelstelling niet tot de kern van schuldbemiddeling. Zoals we hieronder nog zullen zien, zijn schuldbemiddelaars zelf vragende partij voor extra ondersteuning bij deze opdracht.

Schuldbemiddeling: principes en praktijken

Een vak tussen specialisme en generalisme

Sociaal werkers krijgen te maken met een grote variatie aan hulpzoekenden en profielen. Schuldhulpverlening vormt daarop geen uitzondering. Wanneer een cliënt kampt met problemen van psychologische aard kan individuele begeleiding bijzonder intensief zijn. Ook daar moeten schuldhulpverleners mee om weten gaan: cliënten die hun afspraken niet nakomen, die liegen of uitvliegen tegen begeleiders, die geld achterhouden, of die in een bijzonder diep dal zitten en tekenen van depressie vertonen. In lang niet alle dossiers komen dergelijke moeilijkheden voor, maar het vormt een niet te verwaarlozen onderdeel van schuldhulp. In de verdere bespreking gaan we niet dieper in op de specifieke uitdagingen die dergelijke complexe dossiers met zich meebrengen, maar focussen we specifiek op de dimensie van schuldbemiddeling.

Schuldbemiddeling vraagt een zekere mate van zelfstandigheid van de cliënt. Het overnemen van betalingen is geen onderdeel van schuldbemiddeling en ook de opvoedkundige dimensie komt vaak beperkt aan bod. Twijfels over de mate waarin de cliënt het betaalplan zelfstandig kan opvolgen, kunnen de opstart van schuldbemiddeling bemoeilijken. In die gevallen is parallelle budgetbegeleiding of, voor de meest kwetsbaren, budgetbeheer aangewezen. Een bemiddelaar bestempelde budgetbegeleiding daarom als “het grootste gat in de markt.” De metafoor stipt de grote nood aan bijkomende ondersteuning aan terwijl daar slechts een beperkt aanbod tegenover staat. Omgekeerd maakt schuldbemiddeling niet steeds deel uit van budgetbegeleiding of -beheer, zoals reeds benadrukt bij de bespreking van de wettelijke definitie. Schuldbemiddeling vergt specifieke kennis en vaardigheden en vormt daardoor “een vak op zich”, zo benadrukte een bemiddelaar.

Schuldbemiddeling is in hoge mate geprofessionaliseerd. De tiendaagse opleiding tot schuldbemiddelaar geeft aan dat deze vorm van dienstverlening specialisatie vereist bovenop de vakkennis en vaardigheden van sociaal werkers. Om als instelling voor schuld-

Hoofdstuk 10. Schuldbemiddeling als interventie

bemiddeling te worden erkend, moet een maatschappelijk werker deze opleiding hebben gevolgd of equivalente praktijkervaring kunnen voorleggen. Naast de nodige juridische en methodische kennis moet de schuldbemiddelaar ook over vaardigheden beschikken op vlak van administratie, budgettering en onderhandeling. Het Vlaams Centrum Schuldenlast (VCS) biedt naast de basisopleiding tal van verdiepende vormingen aan, zowel vaktechnisch over juridische aspecten van schulden, als agogisch over de omgang met cliënten. Over de aard van de opdracht, benadrukt het Handboek Schuldbemiddeling (Vansantvoet 2018):

Schuldbemiddeling is geen bijtaak maar een specialisme op tweedelijnsniveau.

Het VCS biedt ook juridische ondersteuning aan erkende instellingen door te fungeren als aanspreekpunt bij vragen en onduidelijkheden en door actuele ontwikkelingen in wetgeving en rechtspraak op te volgen. Deze organisatie maakt deel uit van de noodzakelijke kennisinfrastructuur om schuldbemiddeling mogelijk te maken. De nood van dergelijke ondersteuning onderstreept het specialistische karakter van schuldbemiddeling. Dit hangt samen met de complexiteit van schulden en schuldproblemen. Schuldhulpverleners moeten vertrouwd zijn met economische en juridische aspecten van schulden om hun taak tot een goed einde te kunnen brengen. Schuldbemiddelaars moeten schuldexperten zijn.

Tegelijk is van belang dat de bemiddelaar een brede algemene kennis heeft over bijkomende vormen van sociale bijstand waar de cliënt beroep op kan doen (cf. infra). Dat is niet enkel vereist om cliënten te kunnen helpen die met meerdere problemen kampen. Zoals we nog zullen zien zijn aanvullende vormen van hulp vaak nodig om schuldbemiddeling mogelijk te maken: het drukken van kosten en het verhogen van inkomsten verruimt de budgettaire marge en biedt meer mogelijkheden in de onderhandeling met schuldeisers.

Een verkennend gesprek

Net als bij andere sociale hulpverlening begint schuldhulpverlening doorgaans met een verkennend gesprek tussen hulpvrager en sociaal werker dat 'intake' wordt genoemd. Het vormt de inleiding op hulpverlening (Vansantvoet 2018). Bij de grote instellingen voor schuldbemiddeling verzorgen afzonderlijke medewerkers deze intakegesprekken. Dit eerste gesprek is niet beperkt tot schuldbemiddeling, maar moet de hulpvrager net helpen om een geïnformeerde keuze te maken tussen de verschillende vormen van budget- en schuldhulpverlening. Zo kan een intakegesprek voor schuldbemiddeling ook resulteren in de opstart van budgetbeheer of een Collectieve Schuldenregeling. Omgekeerd kunnen cliënten die aankloppen voor CSR worden doorverwezen naar de minnelijke schuldbemiddeling indien dat aangewezen lijkt.

Intakegesprekken hebben meerdere functies. Een eerste doel is 'vraagverduidelijking' van de cliënt, zoals begeleidster Karen aan Zachary vroeg wat hij van hen verwachtte (zie veldnota 10.1 op p. 241). Dit moet voorkomen dat een dossier wordt opgestart nog voor het

probleem en de vraag van de schuldenaar helder zijn. Via de vraagverduidelijking komt de hulpverlener ook te weten welke beelden en verwachtingen de cliënt heeft van de geboden hulpverlening. Soms zijn die verwachtingen realistisch en goed geïnformeerd, terwijl ze bij andere cliënten moeten worden bijgestuurd. Veel van de misverstanden vinden hun basis in de complexe begrippen die zowel voorkomen in het jargon rond schuldinvoering als in het hulpaanbod. Schuldhulpverlening, schuldbemiddeling, budgetbegeleiding, budgetbeheer, collectieve schuldenregeling: telkens gaat het om een verschillende inhoud.

Vakmensen [...] die weten min of meer waar ze het specifiek over hebben, maar voor klanten is dat allemaal één en hetzelfde.

Zowel tijdens dit eerste contact als in daaropvolgende gesprekken na de opstart van het dossier moeten de verwachtingen van de hulpzoekende worden afgestemd op wat de schuldbemiddelaar werkelijk doet en kan doen.

Het intakegesprek laat ook toe om het verhaal van de cliënt zelf te horen. Sommigen houden dat heel kort “omdat die gewoon de kaft doorschuiven die ze thuis hebben verzameld.” Anderen vertellen een uitgebreider verhaal dat toelicht hoe hun schuldproblemen zijn ontstaan of hebben gerichte vragen. Een schuldhulpverlener benadrukte het belang van dat verhaal, om te voorkomen dat de klant verdwijnt achter documenten en formulieren. Eenmaal een procedure is opgestart, is dat echter onvermijdelijk: de klant “wordt dan een dossier.” De cliënt eerst aan het woord laten geeft hulpverleners snel een idee wie ze voor zich hebben en hoe die persoon het zelf ziet. Dat helpt ook bij het inschatten van individuele capaciteiten en vermogens.

De hulpzoeker het woord geven helpt ook voorkomen dat de cliënt een louter passieve houding aanneemt. Alle vormen van schuldhulpverlening vragen engagement en inspanningen van de schuldenaar, waardoor het van belang is elke passiviteit van bij aanvang weg te nemen. Ook de informatieverstrekking over vormen van hulpverlening draagt hiertoe bij, zodat voor de cliënt ook bijbehorende rechten en plichten helder zijn, zo licht een schuldbemiddelaar toe:

[Om te voorkomen dat de cliënt] gewoon hoort, ‘ah, schuldeisers komen niet meer’, want dat is wat een gedeelte van de cliënten natuurlijk alleen maar hoort [...] en al de rest dat er bij komt heeft men niet zo duidelijk [door]...

Daartoe verschafft de sociaal werker ook informatie over de verschillende vormen van budget- en schuldhulpverlening. Een uitgebreide toelichting daarvan is noodzakelijk om de cliënt mee te laten kiezen. Een belangrijk uitgangspunt van OCMW en CAW is dat hulpverlening niet onder dwang mag gebeuren. De cliënt moet dus goed geïnformeerd worden over de verschillende opties. Bij ingrijpende hulpverlening, denk bijvoorbeeld aan budgetbeheer of Collectieve Schuldenregeling waarbij de cliënt het beheer van het eigen budget uit handen geeft en slechts leefgeld ontvangt, moet de hulpzoekende ook kunnen

Hoofdstuk 10. Schuldbemiddeling als interventie

wennen aan de voorgestelde oplossingen.¹⁶ De cliënt tegen zijn wil in een procedure doen stappen is zelden mogelijk, laat staan geschikt voor geslaagde hulpverlening. Van belang is dat de cliënt ten volle beseft voor welke vorm van schuldhulpverlening hij kiest, zodat ook bijbehorende rechten en plichten helder zijn.

Het intakegesprek laat ook toe na te gaan of aan de nodige voorwaarden is voldaan om een dossier op te starten. Indien er belemmeringen zijn, zoals een gebrek aan budgettaire marge (cf. infra), kan de hulpverlener mee nadenken hoe deze kunnen worden verholpen “om tot een situatie te komen die wel bemiddelbaar is.” Zo zorgt het intakegesprek voor uitwisseling van informatie in twee richtingen. Hulpzoekende cliënten brengen hun verhaal, waar de sociaal werker bij kan doorvragen. Tegelijk verschaft de sociaal werker toelichting over de mogelijkheden van hulpverlening en over de bredere werking van de dienst.¹⁷

Tenslotte biedt het intakegesprek de mogelijkheid om de meer bureaucratische en formele zaken te regelen: het invullen van een identiteitsfiche of intakeformulier en het afsluiten van een overeenkomst. Om alle nodige documenten en informatie te verzamelen kan een tweede gesprek nodig zijn. Uiteindelijk moet het intakegesprek, eenmaal afgerond, resulteren in een “proper product” waar de schuldbemiddelaar vervolgens mee aan de slag kan.

Huishouding, budgettaire marge en inventaris

Een volgende stap, doorgaans nog onderdeel van het intakegesprek, is het opstellen van een ‘huishouding’. Met die boekhoudkundige term verwijzen schuldbemiddelaars naar een overzicht van vaste uitgaven en inkomsten van de cliënt. Het opstellen van een huishouding vereist dat cliënten heel precies kunnen inschatten wat hun uitgaven zijn. Dat leidt tot specifieke vragen over uitgaven voor energie, verzekering en voeding, die lang niet iedereen vlot kan beantwoorden.

Dat merkte een schuldhulpverlener ook zelf op tijdens een gesprek:

Heb je een idee hoeveel je per week nodig hebt voor eten en drinken? Da's geen eenvoudige vraag he. Hoe vaak ga je naar de winkel?

Sommige cliënten kunnen hun eigen budget wel heel precies inschatten, wanneer ze bijvoorbeeld eerder in schuldbemiddeling of Collectieve Schuldenregeling zaten of elektriciteit verbruiken via een budgetmeter.

Via de huishouding kan de hulpverlener inschatten hoeveel geld er richting afbetaling kan gaan. Bemiddeling is pas mogelijk wanneer daar voldoende budgettaire marge voor is.

¹⁶ Een bemiddelaar vertelde dat ook het omgekeerde voorkomt: cliënten die tot allerlei concessies bereid zijn wanneer de invorderaars aan de deur staan, maar minder meegaand eenmaal die druk afneemt.

¹⁷ Ook hulpverlening die buiten het domein van OCMW of CAW ligt kan aan bod komen, zoals doorverwijzing naar het Bureau voor Juridische Bijstand voor opstart van een Collectieve Schuldenregeling als dat niet binnen de erkende instelling kan, of naar Dyzo voor zelfstandigen in moeilijkheden.

In vele situaties blijkt uit de initiële screening dat er onvoldoende budgettaire ruimte is om aan schuldbemiddeling te doen, vertelt een schuldbemiddelaar.

Het heeft geen zin om schuldeisers te contacteren als het inkomen amper voldoende is [om] huishuur, gas en elektriciteit te betalen. Je kan de situatie uitleggen, maar je schept dan ook verwachtingen naar die deurwaarders. [...] Tot zo lang er geen fundamentele wijziging is, en dan gaat het echt over inkomen en over die vaste kosten, is schuldbemiddeling niet mogelijk.

Dat zorgt voor ongenoegen bij cliënten, gaat de schuldbemiddelaar verder. “Hoe, jullie doen niets? Ja, schuldbemiddeling, wat zouden wij moeten doen dan?” Veel hangt dan ook af van de vaste uitgaven. “Als de vaste kosten niet betaald kunnen worden, staan wij met onze rug tegen de muur,” vertelt een andere bemiddelaar. Sommige cliënten hebben een erg lage huishuur en daardoor marge in hun budget. Met een hogere huishuur zou bemiddeling dan gewoonweg onmogelijk zijn. Voor andere dossiers is simpelweg geen minnelijke oplossing mogelijk en kan de schuldbemiddelaar enkel de mogelijkheid tot Collectieve Schuldenregeling voorstellen.

Schuldhulpverlener Dora leest nog even de naam van de volgende cliënt en wandelt dan richting onthaal om hem op te halen. Karim is begin de 40, heeft kort krullend haar en een lichte stoppelbaard. Hij spreekt gebroken Nederlands maar is goed verstaanbaar. Nadat Dora zijn identiteitskaart heeft ingelezen en zijn adres heeft bijgewerkt, vraagt ze hoe hij hier terecht kwam. Karim vertelt dat zijn schulden hem veel stress bezorgen. Hij laat vallen dat hij psychische problemen had en een tijd ‘slecht is geweest’. Onlangs scheidde hij van zijn vrouw met wie hij twee kinderen heeft. Sinds 5 maanden betaalt hij 350 euro per maand aan alimentatie, afgehouden via loonbeslag. Aangezien het loonbeslag voor alimentatie is, mag de deurwaarder bovendien tot onder het beslagbaar minimum gaan, weet Dora. Dat bemoeilijkt alvast de kansen op succesvolle bemiddeling voor andere schulden.

Als stellingbouwer verdient Karim zo’n 1200 euro per maand, per twee weken uitbetaald. Van dat inkomen gaat telkens loonbeslag af. De eerste twee weken van deze maand ontving hij zelf niets meer, zegt Karim. Later haalt hij een vonnis boven waaruit blijkt dat hij moet opdraaien voor de gerechtskosten in het kader van de echtscheiding. Na doorvragen van Dora blijkt het loonbeslag via DAVO te lopen.

Naast de verschuldigde alimentatie, heeft Karim nog andere schulden. De brieven die hij bij heeft geeft hij één voor één aan Dora, die luidop inventariseert. Het gaat om facturen voor een ziekenhuisopname, telecom en water, naast achterstallen op bijdragen aan het ziekenfonds en huur.

Dora stuurt het gesprek richting huishouding. Ze overloopt een lange lijst in Excel en stelt vragen bij iedere uitgavenpost. De optelsom is zelfs zonder loonbeslag negatief. Volgens Dora zit Karim iedere maand 76 euro in het rood.

Ze kunnen momenteel geen schuldbemiddeling starten, zegt Dora. Ze wil zijn

dossier nog beter bekijken en zal hem nog iets laten weten. Intussen noteert ze de coördinaten van het Bureau voor Juridische Bijstand, waar Karim CSR kan aanvragen, maar dat kent hij al en wil hij niet: te veel bijkomende kosten. Dora herhaalt dat schuldbemiddeling momenteel onmogelijk is. “Wij kunnen enkel bemiddelen als er geld is. Wij kunnen enkel bemiddelen als er middelen zijn.”

Karim zegt dat ze toch iets moeten kunnen doen. Bemiddelen is momenteel geen optie, herhaalt Dora. Tegenover zijn inkomen zijn de vaste kosten te hoog. En dan is er nog de alimentatie via loonbeslag. Daar geraak je niet onder uit, zegt Dora. Tegen die schulden is eigenlijk niets te doen. Karim zucht dat hij stopt met werken als het zo doorgaat. Blijven werken levert niets op en lopende rekeningen kan hij nu ook al niet betalen.

Later hoor ik Dora het geval bespreken met collega’s. Het probleem zit bij het loonbeslag voor alimentatie. “Kinderen heb je voor het leven,” besluit één van de sociaal werkers.

Veldnota 10.3: Loonbeslag en alimentatie

Het verhaal van Karim illustreert hoe sociale banden binnen het juridische systeem op een systeemspecifieke wijze worden gereconstrueerd. Relaties die binnen de leefwereld van familiale aard zijn, vormen in het rechtssysteem juridische verbintenissen met afdwingbare vorderingsrechten. De hulpverlener die opmerkt dat kinderen levenslange verantwoordelijkheid met zich meebrengen, kadert die juridische verbintenis en bijbehorende alimentatieplicht vervolgens in morele termen. Dit voorbeeld is een van de vele manieren waarop familiale banden in de juridische sfeer legale verplichtingen met zich meebrengen. Het gaat om verplichtingen waarvan de juridische implicaties in het dagelijkse leven onder de oppervlakte blijven en die pas boven komen wanneer de situatie tot juridisch geschil transformeert.¹⁸

Een vaak noodzakelijke stap om schuldbemiddeling mogelijk te maken is het verlagen van kosten en het verhogen van inkomen, al is dat niet steeds haalbaar. Daarbij gaan schuldbemiddelaars na of de cliënt recht heeft op bijkomende steunmaatregelen. Het gaat er dan om de cliënt op het “juiste spoor te zetten” om extra inkomsten te verwerven of kosten te besparen, zoals het aanvragen van studietoelagen voor kinderen ten laste of de maximumfactuur voor medische kosten. Daarbij helpen ze door formulieren aan te leveren of via doorverwijzing naar andere diensten. Dat vergt uitgebreide kennis, getuigt een bemiddelaar:

We zijn eigenlijk de gespecialiseerde dienst schuldbemiddeling, maar er zijn door de jaren heen zo veel extra taken bijgekomen [...] waardoor wij ook een

¹⁸ Een gelijkaardige transformatie zagen we bij de bespreking van uitvoerend beslag op roerende goederen. Ook tijdens zo’n beslag komen de juridische implicaties van familiale banden plots aan de oppervlakte, bijvoorbeeld wanneer de deurwaarder beslag legt op goederen van personen met wie de schuldenaar samenwoont. Samenwonen heeft, door de gedeelde domicilie, directe juridische consequenties. Zie hierover ook p. 226 in hoofdstuk 9 over juridische uitvoering van schulden.

heel brede kijk moeten hebben op alles wat sociale zekerheid is.

Een andere hulpverlener omschreef dit als het belang om “van alle markten thuis [te zijn]” om aanvullende vormen van bijstand te kunnen benutten. Naast specifieke juridisch-technische kennis over schulden, moet de bemiddelaar ook beschikken over algemene kennis rond sociaal beleid.

Aansluitend bij dit overzicht van het budget, brengt de hulpverlener de schulden van de cliënt in kaart. De eerste schuldeninventaris gebeurt nog tijdens het intakegesprek. Zoals reeds geïllustreerd in de fragmenten uit het veldwerk, helpt de sociaal werker dan met het ordenen van papieren en brieven. Sommige cliënten brengen geordende administratie mee, terwijl anderen ongeopende post aanleveren.¹⁹

Aan de hand van die briefwisseling maakt de bemiddelaar een eerste globale inschatting. Later volgt een gedetailleerde inventaris. Tijdens een eerste gesprek met een cliënt licht een schuldbemiddelaar toe waarom dergelijk overzicht zo belangrijk is: “om te kijken hoe we dit gaan aanpakken, welke [betalingen] dringend zijn, welke schulden kunnen wachten.” Naast die strategische inschatting vormt deze inventaris samen met de huishouding ook een gestructureerde spiegel. In het beste geval herkent de cliënt zich ook in dat beeld, vertelt een bemiddelaar.

Ik denk dat dat een essentieel onderdeel is, [met het financiële overzicht] klanten terug meenemen in hun eigen situatie, en [die] letterlijk op papier of op een tweede scherm tonen. En dan zoeken we naar een blijk van herkenning.

Welk beeld cliënten daarvoor van hun schuldenportefeuille hadden is erg gevarieerd. Sommigen slagen er in hun eigen situatie op te volgen en kunnen daardoor een accurate inschatting maken van het financiële overzicht. Anderen ontdekken tot hun verrassing dat de totale schuld kleiner blijkt dan eerst gedacht. Volgens een bemiddelaar gaan ze er van uit dat een berg brieven ook een stapel geld impliceert, maar vaak gaat het om herinneringen, aanmaningen of dagvaardingen van eenzelfde schuld. Aangezien er steeds een drempel is om naar hulpverlening te stappen, zijn er relatief weinig cliënten voor wie de schulden een pak hoger uitvallen dan zelf geschat. Wel zijn er vele gevallen waarin de schuldenaar de ernst van enkele schulden onderschat. Hoe dan ook is het overgrote deel van de cliënten het overzicht kwijt. Vaak duiken gedurende de schuldbemiddeling nog vergeten schulden op, waar de schuldenaar lange tijd niets van vernam maar die daarom niet zijn verdwenen. Andere schuldenaren, zo meldde een bemiddelaar, komen pas met bijkomende problemen aanzetten wanneer ze de hulpverlener voldoende vertrouwen.

Eenmaal het dossier is opgestart en de schuldbemiddelaar een afbetalingsplan probeert uit te werken, is een gedetailleerdere stand van zaken nodig. Voor iedere schuld brengt

¹⁹ Een sociaal werkster die veelal moeilijke dossiers in CSR begeleidt, vroeg tijdens een interview: “De beroemde plastic zakken? Ken je die? [...] ‘Lost het op.’ Boem [gebaar van zak brieven die op tafel ploft].”

de hulpverlener in kaart wie invordert en wat het openstaande bedrag is. Samen met de nodige rekeningnummers en referenties ontstaat zo een gedetailleerde stand van zaken. Helemaal precies is die doorgaans nog niet omwille van bijkomende kosten. Dat kan gaan om lopende interesten, maar bij gerechtelijke invorderingen zorgen kwijtingsrechten en andere bijkomende vergoedingen voor de grootste verhoging.²⁰ Ook wanneer de afbetaling loopt volgens plan, moet de schuldbemiddelaar de inventaris regelmatig bijwerken en de meest recente stand van zaken opvragen bij invorderaars en schuldeisers.

Zoals reeds duidelijk werd, kan niet voor iedere cliënt schuldbemiddeling worden opgestart. Vaak is de budgettaire marge onvoldoende of gewoonweg afwezig waardoor geen realistisch afbetalingsplan mogelijk is. Collectieve Schuldenregeling is dan de enige mogelijkheid. In andere gevallen is de inschatting dat schuldbemiddeling best met budgetbeheer of -begeleiding wordt gecombineerd, omwille van de capaciteiten van de cliënt. Wanneer niet duidelijk is welke vorm van hulpverlening is aangewezen, voorzien sommige OCMW's een interne screening: samen met andere specialisten wordt bekeken welke dienst het meest gepast is en of bijkomende stappen mogelijk zijn.

Afbetaling

Eenmaal de schuldbemiddeling start, bekijkt de bemiddelaar de schuldenportefeuille nog meer in detail. Hierbij zijn enkele leidende vragen aan de orde, wat het hoofd van een dienst schuldhulpverlening samen. De eerste vraag peilt naar wat moet worden betaald. Een overzicht van de schulden is er al, hier ligt de nadruk op 'moet'. Zijn de schulden op naam van de cliënt? Is er sprake van verjaring? Het gaat met andere woorden om de betalingsverplichting in de juridische zin. Een tweede leidende vraag is hoeveel moet worden betaald. Hier moet de schuld zelf worden uitgeklaard: zijn de bedragen correct? Werden eventuele eerdere betalingen in mindering gebracht? Zowel in minnelijke als in gerechtelijke fase valt heel wat na te trekken.

De antwoorden op deze vragen kunnen aanleiding zijn voor betwisting. Schuldbemiddeling omvat steeds controle van de gegrondheid van de vorderingen, het desgevallend inroepen van verjaring, controle van precisie van allerhande afrekeningen en toetsing aan algemene voorwaarden van een overeenkomst. Hoeveel tijd daar in de praktijk van schuldbemiddeling voor kan worden uitgetrokken, vormt een vraag op zich. Het is een taak die bijzonder tijdrovend is en bovendien niet altijd even prettig, "want het zijn de kleine letters." Dergelijke zaken tot op het bot uitpluizen is niet steeds mogelijk omwille van het aantal schulden, terwijl in andere gevallen het intern beleid van de betreffende dienst hier weinig prioriteit aan geeft. Op deze punten sluit schuldbemiddeling in zekere zin aan bij consumentenbescherming.

²⁰ Meer informatie over kwijtingsrecht is te vinden in het voorgaande hoofdstuk. Zie 'Meer aflossen door minder te betalen' op p. 233.

De derde vraag gaat om wat kan worden betaald. Hier komt de budgettaire situatie van de cliënt opnieuw aan bod. Het antwoord hangt samen met het momenteel beschikbare inkomen, de eventuele carrièremogelijkheden of een andere verhoging van inkomen in de toekomst, de gezinssituatie en daarmee samenhangende uitgavenpatronen, de gezondheidskosten, etc. De situaties van de schuldenaren verschillen sterk, zowel wat betreft de mogelijkheid tot inschatten van kosten als wat de voorkeuren van de cliënt betreft.²¹ Budgettaire keuzes moeten worden afgestemd op de leefwijze van de cliënt, terwijl die zijn leefwijze moeten bijsturen richting budgettaire noden. Het kan gaan om het schrappen van bepaalde uitgaven of om het zoeken naar goedkopere alternatieven. Typische voorbeelden voor eenvoudige besparingen zijn overstappen naar voordeligere telecomformules, het opzeggen van weinig cruciale abonnementen of het aansturen op verkoop van een gezinswagen. Moeilijker, zo vertelt een bemiddelaar, zijn bijvoorbeeld uitgaven voor roken, omdat dit voor veel cliënten gevoelig ligt en het minder eenvoudig is hier van de ene dag op de andere in te snoeien. Het zijn keuzes die bij de cliënt vaak moeten rijpen. Daartoe is communicatie essentieel. De cliënt moet steeds in het verhaal worden betrokken.

[Zodat] ze zelf zien [...]: dit kunnen we nooit uitleggen aan de schuldeiser, dat jij per maand 150 euro nodig hebt om te roken en dat je daardoor maar een [aflossing van] 10 euro in de maand kan voorstellen.

De meest gevoelige uitgavenposten, zo vat een andere bemiddelaar samen, zijn die voor roken, voor de auto en voor huisdieren.

Met deze leidende vragen in het achterhoofd gaat de bemiddelaar aan de slag met budget en schulden om een gepaste afbetalingsregeling uit te werken. Het enige instrument om schuldeisers te overtuigen zijn deelbetalingen volgens een goed geordend plan. In dat licht vatte een hulpverlener zijn eigen taak als volgt samen:

De schuldbemiddelaar is de kruier van de afbetaling.

Puzzelen en schuiven met budget, openstaande betalingen en maandelijkse aflossingen staan centraal in het werk van de schuldbemiddelaar.

Je moet creatief zijn. Waarom? Je hebt niets. Je hebt alleen een mens met een grote financiële put en een beetje overlevingsdrang.

Die creativiteit is des te belangrijker naarmate de beschikbare marge in het budget kleiner is en het aantal invorderaars groter, aangezien schuldeisers dan vrede moeten nemen met kleinere aflossingen en een langere looptijd.

²¹ Tijdens de observaties van intakegesprekken kwam meermaals voor dat de hulpverlener mogelijke onderhoudskosten probeert in te schatten voor een oude wagen die de cliënt nodig heeft voor zijn werk. Deze en andere onzekerheden over toekomstige uitgaven bemoeilijken de taak van de schuldbemiddelaar.

Hoofdstuk 10. Schuldbemiddeling als interventie

Om tot een plan te komen moet schuldbemiddelaars zoeken naar een gepaste betalingsvolgorde. Daarbij moeten ze vele zaken in rekening brengen, zoals het type invorderaar, het aantal schuldeisers, de omvang van de schuld in kwestie tegenover de totale schuldenlast van de cliënt en het beschikbare maandelijkse budget om aflossingen mee te voldoen. Soms krijgen specifieke schulden voorrang om de levensstandaard van de cliënt te waarborgen. Schulden voor energie of gezondheidszorg krijgen dan prioriteit. Als gevolg van die verschuivingen moeten sommige schuldeisers zich tevreden stellen met kleine maandelijkse aflossingen, of gedurende de eerste maanden zelfs helemaal geen betalingen, en een vooruitzicht op een toekomstige verhoging. Pas wanneer andere schulden zijn ingelost en bijbehorende betalingen wegvallen, kunnen aflossingen worden verhoogd. Dat vergt geloofwaardigheid ten aanzien van de betrokken schuldeisers en daardoor ook een zeker zelfvertrouwen van de schuldbemiddelaar. Het is de ontwikkeling van deze vaardigheden die schuldbemiddeling tot een vak maken. Een bemiddelaar vertelde over zaken die ze eerst niet durfde of niet wist aan te pakken, maar nu met meer zelfvertrouwen weet te benaderen.

Niet enkel het opstellen van een plan vergt creativiteit en strategie. Die vaardigheden zijn ook belangrijk om instemming van schuldeisers te verkrijgen. Vaak is die onderhandeling een klein “steekspel”, aldus een bemiddelaar, waarbij beide partijen aangeven wat voor hen al dan niet aanvaardbaar is, al dan niet onderbouwd met argumenten. Het contact zelf is kort en zakelijk en steeds op de situatie afgestemd. De vermelding dat de schuldenaar “in behandeling is bij [OCMW of CAW]” zegt al heel wat, aldus een schuldbemiddelaar. De situatieschets van de cliënt wordt tot het noodzakelijke beperkt, al is een korte toelichting soms nodig om de invorderaar te overtuigen dat kleine afkortingen noodzakelijk zijn.

Het feit dat de schuldenaar in budgetbegeleiding is, kan helpen bij het overtuigen van schuldeisers. Nog overtuigender is budgetbeheer. Een bemiddelaar noemde dat “de koevoet”: vermelden dat het budget van de schuldenaar is overgenomen. Voor schuldeisers draait het immers niet om belofde maar om effectieve betalingen en de betrokkenheid van een budgetbeheerder garandeert dat betalingen ook volgens de aangekondigde regelmaat zullen binnenkomen, zonder dat ze er zelf achteraan moeten gaan. Zoals we reeds zagen in de wereld van incasso, vormt net dat opvolgen van afgesproken aflossingen een groot deel van de dagelijkse activiteit. Budgetbegeleiding en in het bijzonder budgetbeheer kunnen zo het werk van incassokantoren verlichten. Ook afbetalingsplannen zonder bijkomende budgethulpverlening voor de cliënt kunnen voor de schuldeiser voordelig zijn wanneer betalingen volgen waar er eerst geen waren.

De middenpositie van de bemiddelaar

Schuldbemiddeling begint dan wel bij de problemen van de cliënt, ook de belangen van schuldeisers komen aan bod. Zoals de naam reeds aangeeft, zoekt de schuldbemidde-

laar steeds een middenpositie en neemt daartoe de belangen van alle betrokkenen ter harte. Alle geïnterviewde schuldbemiddelaars onderstreepten het belang van dergelijke middenpositie.²²

Schuldbemiddeling vertrekt wel uit de klantvraag, maar het is niet dat zij de allesoverheersende partij zijn. [...] We hebben altijd een verplichting naar de schuldeisers toe.

Hier heeft schuldbemiddeling niet steeds zijn imago mee, aldus een diensthoofd. Nochtans heeft het meenemen van de belangen van de schuldeisers ook implicaties voor de omgang met schuldenaar.

Veel mensen denken dat we alles doen voor de schuldenaar. [...] Wij proberen het ook zo goed mogelijk voor de schuldeisers te doen. [Dat wil ook zeggen] streng zijn naar de schuldenaar.

Om succesvol te kunnen bemiddelen, moet de schuldbemiddelaar ook als geloofwaardige gesprekspartner worden aanvaard door invorderaars en schuldeisers. Daar helpt juridisch-technische vakkennis bij zodat de bemiddelaar kan tonen dat hij weet waarover hij spreekt. Belangrijk is de geloofwaardigheid van de dienst en de beroepsgroep, zodat schuldeisers weten dat wanneer bemiddelaars een regeling voorstellen “ze alle mogelijkheden hebben onderzocht om het om het inkomen te verhogen en [de] kosten te verlagen.” Wanneer de schuldhulpverlener vervolgens “de mogelijkheden naast de onmogelijkheden” legt en de resulterende schets aan de schuldeiser voorlegt, moet die als legitiem worden aanvaard.

Om dat te bereiken moeten schuldbemiddelaars niet enkel steeds opnieuw de middenpositie opzoeken, ze moeten de schuldeisers er ook van overtuigen dat dat is wat ze doen: dat ze niet louter de belangen van de schuldenaar vertegenwoordigen maar ook afbetalingen nastreven en er een ‘meervoudige partijdigheid’ op na houden.²³ Ook dat vraagt een specifieke houding en inspanning: een schuldbemiddelaar benadrukte dat hij “sérieux [moet] opbouwen” en “engagement [moet] tonen”. Onderdeel daarvan is afspraken nakomen en tijdig verwittigen bij problemen. De bemiddelaar die bijvoorbeeld eerst twee weken uitstel vraagt en vervolgens een maand niets laat horen, laat geen goede indruk na en ondermijnt daarmee mogelijk toekomstige clementie van de invorderaars. Daarom moet de

²² Die middenpositie kan in het gedrang komen wanneer de bemiddelende instelling ook schuldeiser is, zoals bijvoorbeeld voorkomt bij OCMW's. Om die reden kiezen sommige OCMW's er voor om niet als bemiddelaar op te treden wanneer ze ook schuldeisende partij zijn.

²³ De omschrijving van ‘meervoudige partijdigheid’ werd door een schuldbemiddelaar gehanteerd in een toespraak op een ‘Dialogmoment tussen advocaat-schuldbemiddelaars en budget- en schuldhulpverleners’, georganiseerd door Budget InZicht Regio Antwerpen, 12 november 2015, Karel de Grote Hogeschool, Antwerpen. Bij het dialogmoment met gerechtsdeurwaarders een jaar later omschreef ook de voorzitter van de Antwerpse Arrondissementskamer de positie van haar beroepsgroep als ‘meerzijdig partijdig’ (zie ook voetnoot 7 op p. 203). Het rapport over de modernisering van het ambt van gerechtsdeurwaarder heeft het dan weer over ‘multilaterale partijdigheid’ (zie voetnoot 53 op p. 239).

Hoofdstuk 10. Schuldbemiddeling als interventie

bemiddelaar ook toegeven wanneer iets niet lukt, op een eerlijke en hoffelijke wijze, of het nu gaat om de onmogelijkheid te betalen of om het falen van een afbetalingsplan. Wanneer de klant een overeengekomen betaalplan niet nakomt en geen medewerking verleent, is het belangrijk dat ook te melden aan de betrokken deurwaarders en schuldeisers. Dat is niet enkel een kwestie van eer; goede relaties met schuldeisers en invorderaars zijn ook van belang voor toekomstige bemiddeling. Dossiers die op deze manier spaak lopen worden afgesloten om de geloofwaardigheid van de dienst hoog te houden.

Bemiddeling met schuldeisers en invorderaars

Een schuldbemiddelaar wilde zijn werk niet als ‘onderhandelen’ omschrijven, “daarvoor is onze positie te zwak.” Bovendien bezitten professionele onderhandelaars andere en meer indrukwekkende vaardigheden. Wat schuldbemiddelaars daarentegen doen is volgens hem veel “minimaler”. Ze zoeken dan wel steeds een middenpositie, door het uitgangspunt van bescherming van de hulpvragende schuldenaar bestaat steeds een grens waar ze niet onder kunnen. Daardoor is de onderhandelingsmarge vaak beperkt en lijkt het werk van de schuldbemiddelaar soms meer op ‘kennisgeving’ dan op onderhandeling. Ondanks deze bescheidenheid zal ik het werk van bemiddelaars hier toch als ‘onderhandelen’ omschrijven. Onafhankelijk van hun onderhandelingsmacht, treden schuldbemiddelaars op als *brokers* (Stark 2009, p. 18)²⁴ die bruggen slaan tussen entiteiten die anders slechts moeizaam in wederkerig contact komen.

Hulpzoekende schuldenaren probeerden vaak zelf reeds tot een regeling te komen met gerechtsdeurwaarders en incassokantoren, vaak zonder bevredigend resultaat. De door hen voorgestelde aflossingen worden te laag bevonden, zo getuigen schuldenaren vaak tijdens intakegesprekken. Wanneer schuldbemiddelaars vervolgens eenzelfde afbetaling voorstellen, komen ze vaak wel tot een akkoord, tot frustratie van sommige cliënten.²⁵ Volgens een schuldbemiddelaar heeft dat eenvoudigweg te maken met de signaalfunctie van de hulpverlening.

Ik denk dat het de inschatting is van, ‘als [OCMW’s of CAW’s] de situatie hebben bekeken en ze doen dat voorstel, nemen we aan dat er echt wel iets achter zit.’

Dezelfde schuldeisers of invorderaars komen vaak in meerdere dossiers terug. Zeker de deurwaarders van het gerechtelijk arrondissement geraken zo ook bekend met de bemiddelende instellingen.

Daarnaast is er sprake van een algemene evolutie richting bredere bekendheid van

²⁴ Het Engelstalige *broker* heeft tevens de betekenissen van curator, boedelmeester en pandhouder. Zowel hier als in Stark (2009) verwijst *broker* naar makelaar of tussenpersoon.

²⁵ Het omgekeerde komt ook voor: schuldenaren die, eenmaal bemiddeling loopt, menen ook zelf met schuldeisers te kunnen onderhandelen en de hulpverlening verlaten.

schuldbemiddeling onder schuldeisers en invorderaars. Een schuldbemiddelaar met haast twee decennia ervaring schetst de ontwikkeling. Vroeger was vaak een uitgebreide situatieschets van de financiële context en de persoonlijke situatie van de schuldenaar nodig om het belang van afkortingen te benadrukken. Tegenwoordig is dat minder vaak vereist. Diezelfde inschatting van de situatie maken schuldbemiddelaars nog steeds, maar ze moeten doorgaans niet meer in detail worden medegedeeld aan de schuldeisers. Opnieuw speelt de uitstraling van betrouwbaarheid hier een belangrijke rol. Moest echter blijken dat betalingsvoorstellen op weinig zijn gebaseerd “dan ben je als dienst ook niet meer geloofwaardig.”

De ervaringen met schuldeisers zijn zoals valt te verwachten erg gevarieerd waardoor het moeilijk is te veralgemenen. Grote schuldeisers zijn eenvoudiger te contacteren omwille van hun gecentraliseerde diensten, waardoor de bemiddelaar sneller bij de juiste medewerker uitkomt. In andere gevallen zorgt de omvang van de organisatie er net voor dat de bemiddelaar steeds bij een andere dossierbeheerder terechtkomt. Afhankelijk van de interne werking van deze schuldeisers kan de opvolging van schuldenaren opdracht zijn van een gespecialiseerde dienst (zoals de logica van debiteurenbeheer voorschrijft). Een andere schuldbemiddelaar omschreef contact met een grote speler om deze reden als mechanischer. Contrasten zijn het grootste bij individuele schuldeisers, zoals bijvoorbeeld een huisbaas die achterstallige huur invordert. Een openstaande schuld wordt dan snel persoonlijk. Soms resulteert dat in meer begrip, in andere gevallen net in hardvochtigere pogingen tot invordering. Naast omvang zijn er vanzelfsprekend grote verschillen naargelang het type schuldeiser. Zo ligt bemiddeling moeilijker bij de belastingdienst omwille van de beperkte onderhandelingsruimte door intern beleid.²⁶

Contact met incassokantoren verloopt soms makkelijker dan met andere types schuldeisers, aldus een bemiddelaar. Volgens de hulpverlener in kwestie hangt dit samen met hun specialisatie, terwijl het opvolgen van schuldenaren voor anderen vaak een bijkomstigheid is. Daar komt bij dat incasso sowieso is aangewezen op minnelijke invordering. Betrokkenheid van schuldbemiddeling kan daarbij een meerwaarde betekenen (cf. supra).

Gerechtsdeurwaarders zijn vaak actief met meerdere schuldvorderingen van eenzelfde schuldenaar, zeker naarmate kantoren groter zijn. Die centralisatie kan onderhandelingen vereenvoudigen. Ook onder deurwaarders blijkt de bereidwilligheid tot medewerking met

²⁶ Sinds 31 januari 2017 ligt de toekenning van afbetalingsplannen niet langer in handen van de plaatselijke ontvanger, maar is de beoordeling hiervan gecentraliseerd bij de FOD Financiën. Dit moet gelijke behandeling bevorderen. Volgens de interne richtlijnen mogen afbetalingsplannen niet langer dan 12 maanden lopen. Indien dat onhaalbaar blijkt, stuurt de fiscus aan op CSR of, wanneer de belastingdienst de enige schuldeiser is, op het zogenaamde ‘onbeperkt uitstel’. Na kritiek van schuldhulpverleners kondigde de FOD Financiën in april 2018 een nieuwe procedure aan om op individuele basis wel langere plannen toe te staan. Informatie via het Brusselse Steunpunt Schuldbemiddeling, online op www.steunpuntschuldbemiddeling.be/Nieuws-over-de-invordering-van-de-belastingsschuld-invoering-van-een, en via de OKS, online op www.observatoire-credit.be/images/stories/docs/analyses/VS%2023%2004%2018%20-%20Du%20nouveau%20pour%20les%20dettes%20fiscales%20NL.pdf laatst geraadpleegd op 31 oktober 2019.

Hoofdstuk 10. Schuldbemiddeling als interventie

schuldbemiddelaars zeer gevarieerd. Sommigen vertrouwen het woord en de inschatting van een maatschappelijk werker, terwijl anderen pas afbetalingen toekennen na een uitgebreide motivering en een situatieschets. Nog anderen zeggen daarop dat het persoonlijke verhaal hen niet interesseert en dat ze verder gaan met uitvoering tenzij een grote betaling volgt.

Naarmate bij een schuld meerdere partijen zijn betrokken, kan contact ook moeilijker worden indien niet duidelijk is met wie precies een afbetalingsplan moet worden overeengekomen. De ervaren bemiddelaar van eerder schetst opnieuw een evolutie:

Terwijl je vroeger nog sneller met de oorspronkelijke schuldeiser tot een onderhandeling kon komen, zeggen die nu soms dat ze niet weten wat de schuld is: 'Wij hebben het doorgegeven.' [...] Soms is dat heel raar, dat die dossiers zo gaandeweg een eigen leven leiden en niemand nog juist weet... Deurwaarders zeggen 'ik heb de opdracht gekregen van mijn opdrachtgever', maar die verwijst door naar [de deurwaarder] en ze kijken beiden naar elkaar.

De hulpverlener vult aan met een voorbeeld van onbetaalde schoolrekeningen: vroeger communiceerden ze steeds met scholen zelf, terwijl dit vandaag sneller via een incassobureau of advocaten verloopt.

De relatie met de hulpzoekende schuldenaar

Bij schuldbemiddeling vraagt niet enkel de relatie met de invorderaars om een investering, ook de verstandhouding met de schuldenaar wordt langzaam opgebouwd. Het duurt doorgaans enige tijd alvorens cliënten hun schuldbemiddelaars volledig vertrouwen. Dit hangt samen met het taboe rond schuldproblemen en de bijbehorende hulpverlening. Volgens een bemiddelaar is het taboe om voor die problemen hulp te zoeken het grootst onder mensen die niet tot het 'klassieke publiek' van sociale centra behoren. Voor hen is de drempel om met iemand over schulden te praten het hoogst. Naar de hulpverlening stappen impliceert dat de schuldenaar toegeeft dat hulp nodig is. Hulpzoekers die ervaring hebben met sociale diensten zijn in verhouding sneller bereid hun situatie als hulpbehoevend te erkennen. Daarnaast bestaat een kloof tussen wat de schuldenaar als leek kent en kan, en de specialistische kennis noodzakelijk om grote schuldproblemen gestructureerd aan te pakken. Dat zorgt ervoor dat de relatie tussen hulpzoekende en hulpverlener wordt gekenmerkt door een 'inhoudelijke ongelijkheid', een onevenwicht inherent aan agogische relaties. De sociaal-pedagogische dimensie van schuldhulpverlening kan daar 'relationele ongelijkheid' aan toevoegen omwille van de moraliserende macht van de hulpverlener ten aanzien van de hulpvrager (Versluis 2005).

Een onderdeel van het opbouwen van een verstandhouding met de cliënt is het bijsturen van het beeld dat nieuwe hulpzoekenden hebben over schuldbemiddeling. Vele klanten

verwerken in hun verhaal een variant op: ‘ik wilde absoluut niet naar het OCMW komen, maar...’ Een bemiddelaar vertelt dat ze in die gevallen duidelijk moeten maken dat ze “niet het OCMW [zijn] in de betekenis van ‘den bijstand’, wij zitten hier in een ander kader te werken.” Misverstanden over wat schuldbemiddeling precies omvat zijn eveneens schering en inslag. Het wordt verward met budgetbeheer, cliënten verwachten een voorschot te kunnen krijgen, of vrezende de gezinswoning te moeten verkopen.

Al bij het intakegesprek schat de hulpverlener verwachtingen van de cliënt in en stuurt bij waar nodig (cf. supra). Een eerste belangrijke opheldering gaat over de positie van de schuldbemiddelaar. Soms verwachten schuldenaren dat de bemiddelaar als advocaat optreedt die hun belangen zal verdedigen. Andere verwachtingen zijn dat bemiddelaars “kunnen toveren” en snel ingrijpen om gerechtsdeurwaarders tegen te houden of hen met juridische argumentatie vast kunnen zetten. Ook dat doet de bemiddelaar niet. In tegendeel, de schuldhulpverlener moet dan duidelijk maken dat bemiddelaars ook de belangen van de tegenpartij ter harte nemen en op afbetalingen aansturen.

Schuldbemiddelaar en cliënt blijven in contact eenmaal het afbetalingsplan loopt. De regelmaat van die ontmoetingen hangt af van cliënt tot cliënt. Binnen de instelling schrijven interne draaiboeken doorgaans wel minima voor, bijvoorbeeld om de situatie minimaal iedere zes maanden met de cliënt te bespreken en bewijzen van inkomsten en uitgaven door te nemen.

Daarnaast geldt de regel dat de cliënt contact moet opnemen bij problemen. Wanneer zich bijvoorbeeld een grote uitgave aandient, zoals een afrekening voor gas of elektriciteit of een ziekenhuisfactuur, vraagt dat ook een budgettaire herschikking. Een afbetalingsplan is strikt gebudgetteerd, waardoor plotse uitgaven mee in het betaalplan moeten worden opgenomen. Ook wanneer de situatie aan inkomenszijde wijzigt, is een herziening nodig. Dit sluit aan bij de meervoudige partijdigheid van de schuldbemiddelaar, zo licht een hulpverlener toe.

Als wij een afbetaling hebben voorgesteld van 25 euro per maand, maar ondertussen verdien je duizend euro meer, dan mag je begrijpen dat wij ook niet meer akkoord gaan met die 25 per maand. [...] Ik kan niet meer uitleggen dat jij nog 25 euro betaalt.

Een deel van de cliënten volgt het afbetalingsplan volledig zelfstandig. De schuldbemiddelaar hoort hen slechts bij kleine moeilijkheden, bijvoorbeeld wanneer ze in een maand pas enkele dagen later kunnen betalen dan gebruikelijk. Op die manier kan de bemiddelaar ook de invorderaar inlichten. Met andere cliënten is regelmatig contact nodig. Een bemiddelaar vertelt dat sommige cliënten extra druk en controle nodig hebben om de betalingen uit te voeren zoals afgesproken. Regelmatige opvolging helpt daarbij. Daarnaast werkt bevestiging aanmoedigend. Hoe vaak je iemand moet zien, is “persoonlijk aanvoe-

len”, besluit een bemiddelaar, een ‘standaardklant’ is er niet. Wanneer de cliënt in kwestie reeds via andere diensten sociale hulp ontvangt, is de schuldbemiddelaar vanzelfsprekend beperkt betrokken bij de opvolging van het afbetalingsplan.

Hulpverlener tussen hulpverleners

Omwille van hun specifieke rol en specialisatie verhouden schuldbemiddelaars zich ook op een specifieke wijze tot andere hulpverleners. Maatschappelijk werkers die niet dagelijks met schulden bezig zijn, reageren vaak vergelijkbaar met cliënten op aanmaningen van deurwaarders en incassokantoren, vertelt een schuldbemiddelaar. Er bestaan vele misverstanden over welke stappen schuldeisers kunnen nemen en welke oplossingen er zijn. Net als schuldenaren zijn andere hulpverleners doorgaans beperkt bekend met de juridisch-technische aspecten van schulden. Hoewel het geen leken zijn op vlak van sociaal beleid en juridische bescherming, beschikken ze niet over dezelfde expertise als een schuldbemiddelaar. Daarom raden schuldbemiddelaars andere hulpverleners af om in complexe dossiers zelf pogingen tot onderhandelen te ondernemen.

Volgens een schuldbemiddelaar is dit ook gerelateerd aan de positie die zij bekleden. Aangezien ze enkel betrokken zijn bij de schuldproblemen van de cliënt, is het voor bemiddelaars eenvoudiger een grotere afstandelijkheid te bewaren en zich meer als bemiddelaar op te stellen. Die afstandelijkheid laat toe om zaken met een “nuchtere alertheid” te bekijken. De schuldbemiddelaar aan het woord vult aan met een voorbeeld. Wanneer een incassokantoor een verjaarde schuld probeert in te vorderen, reageert hij daar rustig op. De betrokken hulpverlener vindt dat vaak schandalig, maar zich daarover opwinden helpt niet, besluit de bemiddelaar.

Tegelijk berust schuldbemiddeling op andere hulpverleners, met name voor de begeleiding van andere problematieken, van woonzorg tot psychosociale ondersteuning. Schuldbemiddeling is slechts mogelijk dankzij een netwerk van ondersteunende organisaties, zowel voor de verspreiding van expertenkennis via bijvoorbeeld het VCS, als voor bijstand van meer ‘generalistisch’ sociaal werk (cf. Raeymaeckers 2016). De vraag naar meer ondersteuning om via nabije budgetbegeleiding ook de sociaal-pedagogische dimensie van schuldbemiddeling beter uit te werken (Jeanmart 2016b) kan daarom gezien worden als de vraag voor een versterking van dit bredere netwerk waarin zowel generalisten als specialisten een rol opnemen.

10.3 Een wereld bemiddelend tussen werelden

De schuldbemiddelaar als *sociological citizen*

In vergelijking met andere hulpverleners bewaren schuldbemiddelaars afstand ten aanzien van de problemen van de cliënt. Het Handboek Schuldbemiddeling (Vansantvoet 2018) waarschuwt om de “paniek van [de] cliënt” niet over te nemen. Tegelijk moet de bemiddelaar het vertrouwen van de cliënt weten te winnen en die met een toekomstperspectief weten te overtuigen om een moeilijk afbetalingsplan te volgen. Hierdoor doen ook schuldbemiddelaars aan *emotional labor* (Hochschild 2012 [1979]): hun werk vraagt zowel nuchterheid als het in rekening brengen van gevoeligheden van schuldenaren die vaak reeds onder zware druk staan.

Voor succesvolle schuldbemiddeling moet die afstandelijkheid tegenover de toestand van de schuldenaar gepaard gaan met een poging tot inleving in de positie van de andere betrokkenen, namelijk van invorderaars en schuldeisers. Niet om naar empathie te zoeken, zo verduidelijkt een schuldbemiddelaar, maar om hun positie beter te begrijpen en inzicht te verwerven in wat voor schuldeisers aanvaardbaar is, waar hun grenzen liggen en tot wat ze kunnen worden overtuigd. Op die manier verwerft de bemiddelaar meer zicht op de mogelijkheden in het dossier. De bemiddelaar in kwestie contrasteert deze houding met de vaak ‘emotionele reacties’ van hulpverleners zoals hierboven beschreven, die vaker vanuit verontwaardiging reageren. Invorderaars als vijanden zien is voor bemiddeling contraproductief. Bovendien zitten aan de andere kant “ook maar gewone mensen”, zegt een bemiddelaar, “ze hebben alleen een andere opleiding”. De verschillen tussen invorderaars en schuldbemiddelaars zijn groot doordat ze er eigen expertise, vooropleiding en uitgangspunten op na houden. De bemiddelaar in kwestie doelt hier echter op gelijkenissen op het interpersoonlijke niveau. Diegenen met wie zij communiceren, onder andere medewerkers van incasso- en deurwaarderskantoren, zitten slechts in een uitvoerende positie. Net als bemiddelaars zijn ze beroepsmatig en niet persoonlijk betrokken bij wat zich afspeelt. Ook zij werken binnen een kader dat ze niet zelf vormgeven. In die zin, besluit de bemiddelaar, zijn “mensen waar wij mee corresponderen [...] dezelfde types als wij.”

Via deze combinatie van afstandelijkheid en inleving benutten schuldbemiddelaars het inzicht dat de positie van andere actoren gepaard gaat met mogelijkheden en beperkingen. Dat inzicht gebruiken ze bij het zoeken naar voorstellen en oplossingen die voor alle betrokkenen bevredigend zijn, of op z’n minst aanvaardbaar. Schuldbemiddelaars zijn in die zin *sociological citizens* (Silbey e.a. 2009; Silbey 2011): in staat zichzelf en anderen te positioneren binnen een web van interacties, belangen en verantwoordelijkheden om die inzichten vervolgens te benutten in hun dagelijkse praktijk. Door verbanden te leggen tussen individuele actoren en de bredere verhoudingen waarin deze zich verbinden, hanteren schuldbemiddelaars, als *sociological citizens*, een vorm van ‘sociologische verbeelding’ (Mills

2000 [1959]).

Schuldbemiddeling en grenswerk

Een schuldbemiddelaar benadrukte het voordeel van openheid in twee richtingen, zowel naar schuldeisers en invorderaars als naar schuldenaren. Wanneer invorderaars weten dat een dienst schuldbemiddeling mogelijkheden tot betalingen terdege onderzoekt en dat ze beschikbare middelen evenredig verdeelt onder schuldeisers leidt dat tot vlottere bemiddeling. Schuldbemiddelaars vertellen dat het voldoening geeft om als specialist te worden erkend. Wanneer incassokantoren, advocaten en deurwaarders inzien dat de bemiddelaar weet hoe ze werken, wat hun positie is en welke overwegingen voor hen van belang zijn, worden bemiddelaars niet enkel erkend als volwaardige tegenpartij, maar ook als expert in schuld en afbetaling.

De wereld van schuldbemiddeling wordt tegelijk gekenmerkt door interne spanningen. Zo moeten bemiddelaars de hulpvraag van de schuldenaar en diens kwetsbare situatie weten te verzoenen met de eis van invorderaars om te worden betaald. Die belofte van gestructureerde betaling is vaak het enige dat schuldbemiddelaars kunnen inzetten, terwijl ze ook rekening moeten houden met de levensstandaard van de schuldenaar en diens vaak beperkte budget.

Ten opzichte van andere sociaal werkers onderscheiden schuldbemiddelaars zich door hun technische expertise, hun bemiddelingsvaardigheden en hun middenpositie. Door die afbakeningen doen schuldbemiddelaars aan professioneel grenswerk, zowel ten aanzien van invorderaars als tegenover andere hulpverleners en sociaal werkers. Gekenmerkt door eigen prioriteiten, uitgangspunten en expertise vormt schuldbemiddeling een 'wereld tussen werelden.' In hun dagelijkse praktijk mediëren schuldbemiddelaars tussen sociale, economische en juridische sferen, waarbij ze tegenstrijdige belangen van de betrokkenen proberen te verzoenen.

Deel III

Schuld, tijd en de schuldenaar

Hoofdstuk 11

De tijdsregimes van schuldinvoering

Als betalingsverplichting gaat schuld steeds de toekomst aan waardoor schuld onlosmakelijk met tijd is verbonden. Invordering gaat om het doen nakomen van schuldverplichtingen, vaak via een afbetalingsplan. Bij invordering manifesteert tijd zich daardoor in het ritme van de verwachte betalingen.

Bijgevoegd artikel, geschreven met promotor Gert Verschraegen en gericht tot een internationaal publiek van sociale wetenschappers, besteedt aandacht aan die temporaliteit van invordering. Het verkent de wijze waarop schuldinvoering een structurerend tijdsregime probeert op te stellen. Met een nadere blik op minnelijke en gerechtelijke invordering, waar de lezer van deze dissertatie intussen mee is vertrouwd, sluit dit artikel aan bij de betrachting van de voorgaande hoofdstukken: aandacht vestigen op de wijze waarop de praktijken rond invordering schuld haar kenmerkende eigenschappen verschaffen.

Delen van de hier gepresenteerde inzichten kwamen reeds aan bod. Het hier aangehechte artikel hanteert de notie *time regime* om aandacht te vestigen op de temporele dimensie van invordering en wil bijdragen aan de stroming van sociologisch werk dat de doorgaans verborgen temporele dimensie van sociaal handelen belicht.

Elias Storms en Gert Verschraegen (2019). 'Time Regimes in Debt Collection and Mediation.' *Time & Society*, 28 (4), pp. 1382–1408



Time regimes in debt collection and mediation

Time & Society

2019, Vol. 28(4) 1382–1408

© The Author(s) 2018

Article reuse guidelines:

sagepub.com/journals-permissions

DOI: 10.1177/0961463X18767597

journals.sagepub.com/home/tas



Elias Storms  and
Gert Verschraegen

Department of Sociology, University of
Antwerp, Belgium

Abstract

Debt and time are inherently linked. In its essence, a debt is a quantified promise to pay at some point in the future. This article explores the temporal dimension of debt that manifests itself during the process of debt collection, the phase at which indebtedness becomes most tangible. Based on in-depth interviews and ethnographic fieldwork in the world of debt collection in Flanders, Belgium, we analyse how different temporal techniques used by ‘street-level’ debt collectors incite debtors to pay. Both in collection out of court by collection agencies as well as in judicial enforcement of the obligation to pay, debt collection imposes a strict schedule of repayment on the defaulting debtor. In this ‘time regime’ imposed upon debtors, payments are closely tracked, so that any deviation can be met by swift reminders and pecuniary punishment. The time regimes of debt collection can conflict with the temporal structures present in the everyday economic lives of the debtors. Incongruences appear due to frictions between the rhythm of repayment on the one hand, and temporal irregularities of the economic lives of debtors on the other. To further explore this time dimension, we also look at how debtors respond and adapt to the new temporal impositions, and how debt mediators deploy temporal strategies when assisting the over-indebted. By negotiating payment plans with creditors, debt mediators mitigate the harsher aspects of the time regime enacted through collection agencies and judicial officers.

Corresponding author:

Elias Storms, Department of Sociology, University of Antwerp, Sint-Jacobstraat 2 (M.382), 2000 Antwerp, Belgium.

Email: elias.storms@uantwerpen.be

Keywords

Time regime, indebtedness, debt collection, debt mediation, economic sociology

Introduction

Arriving at his first appointment for debt mediation, Quinten, a balding man in his early 30s, carries a big red binder containing paperwork. It looks more organized than it really is, he says later when having trouble fishing out some papers. Quinten used to work as an electrician at construction sites all over the country. After an illness-related absence, he got into trouble with his employer and was sacked. Quinten had administrative issues when arranging his unemployment benefits and went two months without any income. He used to live problem free, he says, but after his medical issues problems accumulated. Bills and arrears piled up. By the time he did find new employment, parts of his wages were garnished and he had little left to pay for his living expenses. This “put a pistol to my head,” Quinten tells the social assistant, “and then I can’t do much either.”

“When I don’t receive anything, I can’t pay my debts either,” Quinten says.

His debts are varied, and include a criminal fine, unpaid income and road tax, and arrears on telephone bills. Quinten is also indebted to a friend from whom he bought a second-hand car on the promise of later payment, and to his mother who once lent him a few hundred euros when confronted with a judicial officer. According to Quinten, a total of four judicial officers have each entered his home to attach possessions.

I can try to work and earn money, but not for 4 [judicial officers] at the same time.

Quinten managed twice to prevent a public auction at the last minute by making partial payments. Just last week, he paid €200 when they threatened to take away his furniture. Quinten’s attempts at negotiating with the judicial officers yielded mixed results. One receives €125 per month, another €50. Another officer did not accept his offer of €100 per month, which to Quinten was incomprehensible.

A sudden drop in income, recurring expenses, swift collection (especially of taxes), resulting in more budgetary problems: these are continuously reappearing elements in narratives of debtors seeking help in debt

mediation. Yet Quinten's account raises broader questions concerning the inherent connection between debt, collection practices, and time. How does the way in which debts are collected interfere with household budgets and personal finance? What is the role of pressure and urgency in the process of debt collection? Which temporal dimensions are at play when debtors are confronted with collection and eventual enforcement of their legal obligations?

Drawing on in-depth interviews and participant observation with multiple actors in debt collection in Belgium, this article explores how debt, collection and payment involve and enact a specific time regime, by which we mean a coercive temporal structure resulting from the coordinated practices of debt collection. With an empirical focus on both amicable and judicial collection among Belgian households and the daily work of debt mediators, we reconstruct how temporal structures, pressures and constraints are imposed on defaulting debtors. We also analyse the creative 'agency' of 'street-level' debt collectors and debt mediators who deploy timing strategies to make debtors pay their debts. Through these techniques, collection of due debts imposes certain temporal pressures and rhythms of repayment upon defaulting debtors, who are responsabilized and incited to react.

Our exploration of collection and mediation practices adds to the understanding of how time regimes regulate debt. It improves understanding of 'the everydayness' of indebtedness (cf. Deville and Seigworth, 2015) and complements the existing literature exploring how debt rearranges time for the indebted (Adkins, 2017; Guyer, 2012).

The remainder of this article is structured as follows. We start by briefly outlining the relations between debt and time, and explain how debt collection is structured by a specific time regime. After briefly situating our empirical fieldwork, we provide an overview of the main actors in the field of debt collection and mediation in Belgium. We then analyse the role of time in both amicable and judicial collection of debts, and discuss how debtors react to the pressures imposed by debt collection. The next section explores the practices of debt mediators as 'time work', as they attempt to restructure the debtors' budgets and help with the timing of repayment. The concluding section summarises some of our main arguments, discusses what the article adds to the literature and highlights a few avenues for future research on time and indebtedness.

Between debt and time

The concept of debt is intricately intertwined with the notion of time. We borrow money to finance present activities or projects and are hence

obligated to repay the debt somewhere in the future. Debt can therefore be seen as a specific way of binding or producing time; it links past, present and future and creates social obligations stretching throughout time (Esposito, 2011). How debt is structuring time and is producing long-lasting social obligations, has been a classic theme in sociology. When discussing money and credit in his posthumously published 'Economy & Society' writings, Max Weber already noticed that debts are 'the compensatory obligations arising out of an exchange' (Weber, 1978: 80). According to Weber, the widespread use of money makes possible the valuation of delayed obligations in monetary terms, and thus facilitates debt. Equally important for Weber was that such delayed transactions, i.e. credit, are geared to the probability that a future repayment will effectively take place. The notion of debt, then, always bridges a certain time span, extending from a past point of origin into a future point of repayment.

Although Weber does not expand on this, it is the precise, that is quantitative, determination that distinguishes debt from other types of obligations. This numerical exactitude is crucial for one of the most famous contemporary theorists of debt, David Graeber, who writes:

A debt is the obligation to pay a certain sum of money. As a result, a debt, unlike any other form of obligation, can be precisely quantified. This allows debts to become simple, cold and impersonal – which, in turn, allows them to be transferable. (Graeber, 2011: 13)

So far, at least two characteristics of debt stand out: precise calculability and future orientation. As a working definition, then, we suggest seeing debt as an obligation to pay a precisely quantified sum of money at a future point in time. The inevitable corollary question is when and how a free-floating promise or obligation to pay a precisely quantified sum of money at some point in the future, is transformed into a concrete obligation in the here and now when debts are due.

As pointed out by Weber, the obligation to repay debts is part and parcel of capitalist market economies. Creditors expect money lent in the past to be repaid in time and make sure that this expectation holds even when payments, which ought to be made are not being made. In fact, creditors (derived from the Latin root 'credere', meaning to believe or to trust) will only keep on lending money if they can rely on the premise that debt will be repaid. 'As capitalist expansion depends on credit', Jens Beckert argues, 'capitalist societies must succeed in creating the expectation among capital owners that the promises at the center of credit relationships

will be honoured' (Beckert, 2016: 117). This applies to debts stemming from deferred payments as well as to pecuniary loans: both are granted on the premise of future payment. Hence, capitalist societies undergird obligations of repayment by treating them as legal norms, as expectations that will continue to hold even if someone goes against or violates them (cf. Luhmann, 1985). To make sure that debt obligations will be honoured and not amended, creditors rely on legal procedures and intermediaries to put pressure on debtors to pay their debts.

This article will predominantly focus on intermediaries with precisely this task, such as judicial officers and professional debt collection agencies, and explore how they use timing and scheduling to collect debt. To highlight how the daily practice of debt collectors establishes specific temporal structures and imposes them on the defaulting debtor, we will use the notion 'time regime'. The concept of time regime refers to coercive temporal structures emerging from human coordination and interdependence (see Goudsblom, 2001). Social scientists have shown, for instance, how synchronization and standardization of time was an essential tool used by the state and the capitalist market to extend control over society and to regulate everyday practices such as eating, working and consuming (Hareven, 1982; Thompson, 1967; Zerubavel, 1985). In this sense, temporality is inherently related to power, 'which manifests itself in the systems of time that dictate priorities and speeds, beginning and end, content and form of the activities to be performed in time' (Nowotny, 2005: 105). With regard to debt, the notion of a time regime must therefore also refer to the sites and institutions that create binding temporal agreements, requirements and regulations, imposing a rhythm and standardized time upon debtors through the process of collection. Such debt collection occurs within a specific legal framework delineated by laws and legal principles, but equally involves deliberate action and specialised infrastructure. In our analysis, the notion of time regime directs attention towards the articulation and implementation of administrative and legal procedures, tables and schedules, payment plans and statutory periods.¹

Sociologists and anthropologists have contributed to our understanding of how such 'calendrics of repayment' (Adkins, 2017; Guyer, 2012: 497) constitute important disciplinary effects. Once a person is indebted, techniques of debt collection have the effect of focusing a debtor's attention and affectivity towards legally fixed calendrics, which prescribe how to repay his or her loan. In consonance with Foucault's conception of governmentality, we will here explore how techniques of debt collection discipline and reconfigure the debtor as an agent who should take responsibility for his or her

own financial ‘choices’ (cf. Pathak, 2014; Walker, 2012). As the different calendrics of repayment become both more prominent and stricter in different phases of collection (as we will show in the remainder of this article), debtors are increasingly put under pressure to ‘take control of their lives’ by confronting different payment obligations and planning ahead for budget expenditures.

To further explore this temporal dimension at the debtor’s level, we will look at how debtors reconfigure the timing of their payments in line with multiple pressures imposed, but also set limits to the time regime imposed by debt collectors.

Finally, the reader should keep in mind that the time structures of debt collection are not to be considered as a monolithic whole. Although the urged priority and expected regularities of payment put certain exigencies on the collection of mature debts, debt is regulated by multiple and different institutional and organizational time regimes. While the temporal imposition of payment priority and regularity is present in both what is called ‘amicable’ collection and judicial execution, the time regimes take on different forms and levels of stringency. A detailed empirical account of these two forms of collection follows in the next two sections.

Data and methods

The analysis presented in this article is based on broader research on over-indebtedness and debt collection among households in Belgium. Due to the judicial technicalities such a topic entails, part of what is presented here is limited to this domestic legal context. It is our hope, however, that the article’s general point about time regimes enacted through debt collection in its various forms is relevant to other countries and legal settings.

The material presented below is the result of fieldwork and interviews in the Flanders region, Belgium, spread over two years.² Empirical material on debt collection in Belgium was generated through in-depth interviews and participatory observation. To become acquainted with the daily operation of amicable debt collection in Belgium, we organized five interviews with chief executive officers (CEOs) and senior debt collectors, spread over three different collection companies. Additionally, we had the opportunity to follow and interview a debt collector during his daily activities. Material on judicial collection was assembled via three interviews with judicial officers and two independent sessions of participatory observation in the collection process. Additional information on the debt collection process and

legal technicalities involved was found in reference works, specialised literature, legal documents and bills.

To gather information on the experience of the heavily indebted, two approaches were used. First, we attended 22 meetings between social workers from debt counselling services and potential clients looking for help. Three different counselling services were frequented: two which are part of governmental social services and one recent initiative launched by a judicial officer. While differences exist both between and within these organizations, they are of less significance here. During observation, field notes were kept of both the client's story and the interaction between debtor and counsellor. These notes were typed out, coded, analysed and reassembled into debtors' stories. Additionally, we conducted 13 interviews with heavily indebted individuals who either formerly were or currently are in debt mediation, often in combination with other types of social assistance. For further insight into the practice of debt mediation, we held eight interviews with experienced practicing debt mediators. All interviews were transcribed and coded, first openly and then axially, in order to fully explore the generated data.

For reasons of anonymity, all names and other identifiable attributes of respondents have been omitted or fictionalised. All interviews and field notes were originally in Dutch. Translations are our own, potential inaccuracies included.

A brief introduction to debt collection and mediation in Belgium

By focussing on debt collection, we move away from approaching credit/debt as 'an indissoluble dyad' (Peebles, 2010) and instead turn our attention to the moment – or rather, series of moments – at which the everyday experience of indebtedness (cf. Deville and Seigworth, 2015) becomes most tangible. Before exploring the temporal intricacies of debt collection, we need to briefly introduce the different stages and actors in the world of debt collection and mediation in Belgium. Inevitably, when venturing 'out into the field', one encounters a variety of positions, stories and convictions. Yet, for purposes of analysis and with brevity in mind, we present the field in schematic fashion.³

Collection agencies

The website of the *Belgian Collectors Association* explains why debt collection is indispensable. Paying one's debts is not only a case of moral and

social justice, they argue, but also of economic necessity. And this is where collection agencies contribute:

Collection agencies help businesses by collecting outstanding invoices painlessly, thus contributing to a smoothly functioning economy.⁴

This is illustrative of the way collection agencies present their own activities. The goal of debt collection itself is rather straightforward: getting the debtor to repay due debts. Or, as the CEO of a collection agency explained during an interview:

Small accounts or big ones, the problem is the same. You have to change the debtor's motivation to pay to green.

According to this CEO, a majority of debtors are unwilling to pay, rather than unable. He sees it as the collector's task to shift the debtor's willingness to pay from 'red' to 'green'. When convincing debtors to pay, and in contrast to judicial officers, collection agencies are restricted to what is called 'amicable collection'. The law defines amicable collection negatively by distinguishing it from judicial collection: amicable collection is 'every act or practice with the goal of urging the debtor to pay an unpaid debt, excluding collection based on an enforceable title'.⁵ In practice, this means that debt collection agencies operate 'out of court' and thus without coercive and judicial measures.⁶ Anyone collecting debts amicably, whether it is for themselves or for a third-party creditor, is limited to contacting the debtor with an urging message.⁷ The tools of amicable collection are equally basic: letter, e-mail, telephone and home visits are used to remind debtors of their dues and to urge payment.

Judicial officers

Judicial collection, in contrast, involves a whole different set of actors and principles, and is strictly codified in the Judicial Code. A creditor in possession of an enforceable title, usually in the form of a court judgement, can call upon a judicial officer, who can then take executive measures to force the debtor to fulfil the obligation mentioned in the enforceable title. Such enforcement can take multiple forms, but judicial officers mostly work via attachment of the debtor's possessions, such as furniture and cars, or sequestration of part of his income. These resources then go (at least partially) to debt repayment. As will be discussed later, this attachment is a means to an end, rather than a goal in itself.

In the Belgian legal system, judicial officers⁸ are sworn public ministerial officials who have a monopoly over particular and exclusive powers assigned to them by the legislator. They serve summons to court, judgments and writs, and are responsible for the physical enforcement of court decisions and legal deeds. The nature of their employment is dual, as they are both self-employed and public officials. In this latter role, judicial officers are crucial for bringing court decisions 'into practice'. However, being self-employed, a judicial officer is allowed to provide services of amicable collection as well – that is, commissioned collection out-of-court and *without* enforceable title, similar to the collection agencies discussed above. This makes matters confusing, as in popular imagination a judicial officer is primarily associated with judges, courts and the execution of sentences.⁹

Debt mediators

A final actor whose involvement with time will be discussed later is worthy of introduction here. Similar to the other actors, the role of debt mediators is peculiar to the Belgian context. Most debt mediation services are part of local social services. Depending on the size of the municipality, a number of social workers assist debtors with paying their dues. These debtors can be both regular clients of social services with a multitude of problems, as well as citizens seeking help only for their debts. Yet unlike what is often assumed, debt mediators do not take the role of personal assistant. They stand, rather, between debtor and creditor-collector in an attempt to mediate between these parties.

The aim of debt mediation¹⁰ is 'to bring clarity', in the words of one debt mediator who explained that most clients have lost all overview and structure. The mediator is tasked with listing debts and creditors, mapping out a family budget, and assessing how creditors can best be repaid. What is most wanted by the debtors, the mediator continued, is peace with collectors, especially with judicial officers. A mediator from a different organisation explains that debtors usually ask for 'peace and quiet'. According to him, debt mediation is aimed at 'providing space to breathe' and 'taking away pressure', especially in the face of judicial collection. Moreover, by providing structure, a successful payment plan can help prevent additional steps in the process of execution and the extra costs this might involve.

By assisting debtors with their financial budgets and negotiating a payment plan with the creditors, mediators provide stability to the debt relationship. In a sense, then, debt mediators too are part of the repayment process. The practice of debt mediation can further illustrate the time work involved in synchronising the temporalities of collection & repayment with

the ‘lived time’ of the over-indebted. But before we get to debt mediation, we must start with debt collection.

Temporal pressures in debt collection

Amicable collection: Regularity through reminders

In the absence of any enforceable measures, the trade of the debt collector consists of reaching out to debtors via different means of communication, and ‘amicably’ impelling them to pay. Not that different from collection more than 20 years ago (see Hill, 1994), the collector spends most of his time tracking debtors and attempting to communicate with them, either via telephone, postal mail or e-mail.

Establishing a relationship with the debtor is a crucial step in inducing payment, and is part of what Joe Deville has identified as ‘the capture of affect’ (Deville, 2012). When exploring the role of the corporeal in the collection of unsecured consumer debt in the UK, Deville highlights how collection letters themselves invite affective responses. In phone calls, too, such affect management is present. Collectors, Deville (2014: 78) writes, aim to ‘solidify and intensify the attachments that bind the defaulter to this particular product’, and to ‘individualize the “debt” in relation to the competition [of other collectors]’. Similarly, the debt collectors we interviewed in Belgium mentioned the importance of establishing a bond with the debtor. That such a bond should be kind, as emphasized by one CEO, serves an instrumental purpose: it makes the collector’s pleas much more difficult to ignore. Which means of communication is best suited to establish such a relationship depends on the assessed character of the debtor. As explained by a senior debt collector:

No person is the same, no [two debtors] can be approached in exactly the same manner. [...] There are cases in which I choose to never send a letter or an e-mail [...] because contact by phone yields the best results. [With others] it is not possible to have contact over the telephone, [they] are much too defensive, and then we choose to work via e-mail.

Whatever the means of communication, the collector’s message provides a sense of urgency, attempting to transform the outstanding debt into something the defaulter needs to act on *immediately*. In writing, the urgency of the matter is underscored by capitalising certain words or printing them in bold, such as the terms within which payment is expected and possible future action when payments are not met in time. Through their communication, both by aiming to instil a sense of urgency and by imposing

deadlines, collectors engage in 'time work' (Flaherty, 2011), hoping to shift the debtor's temporal experience, sense of priority and timing of payments. Through this time work, then, the debt collector attempts to elicit an affective response from the debtor by creating an intensified affectual relationship with time and deadlines. This time regime has to be affective for it to be effective.

Because they are limited to 'amicable' collection, these agencies cannot deploy any judicial measures which would force the debtor to pay. Collection agencies themselves emphasize on their websites and in interviews that such approach is preferential both in terms of time and cost of collection. In practice, however, judicial measures and legal means are important as means of last resort, collectors added in interviews. Although they have to be careful with direct threats of legal prosecution, they will often hint at legal action.¹⁰ Potential litigation and judicial enforcement always loom over the interaction between collector and debtor. Even in amicable collection, the judicial and legal dimensions are always present.

The collection strategy takes shape in negotiation with the commissioning creditors, explains the marketing manager of a collection company. Often, he emphasises, the creditor will simply ask to collect as much of the debt as possible, regardless of the debtor's situation or customer relations, at which point it is the agency that independently maps out a policy based on their knowledge and experience. Within this framework, however, the approach can still be tailored both to the collector's experience, but also to his assessment of the debtor and his financial capacities. This space for customization, what was called a 'made-to-measure' approach by one senior collector, is crucial. The marketing manager again:

[The collector] has some room to manoeuvre, which allows him to play into the debtor's paying capability. It's useless to impose on someone in a really dire financial situation a payment plan he can never follow.

Earlier in the interview, the same marketing manager emphasized the importance of segmentation: distinguishing between different types of debtors and attuning the collection strategy accordingly.¹²

Legally speaking, a creditor is entitled to full payment of all due debts, which implies the debtor does not have a guaranteed right to pay in instalments. When it comes to collecting debts, however, paying in parts is a pragmatic solution for households with small budgets. This is why the negotiation of payment plans is one of the collector's main tasks. The precise modalities of such plans, i.e. how much is to be paid when, are

highly variable and depend on the collector's assessment of the debtor's situation and solvency. A senior debt collector explained how contact with the debtor is always a matter of 'putting things into perspective', which requires filtering: 'is this something I have to take into account, or is it... just some story?'

When negotiating a payment plan, the aim of the collector is double: to keep the number of payments low to receive the total sum as fast as possible, but also to quickly receive a first payment.¹³ In a negotiation over telephone we observed during fieldwork, the debtor promised to pay €80 monthly starting next month, while also agreeing to deposit €10 the very next day. Negotiating plans with high monthly payouts is only half of the collectors' task; they also need to ensure that the plans are executed. In the words of the marketing manager:

We speak of a promise to pay. Such a promise to pay is sometimes not followed through, but then it is necessary to [go after it].

Continuously reaching out to debtors who already agreed to pay, is therefore essential. Here the collection agency's specialised infrastructure plays an important role; with its detailed history and automated reminders, it assists in keeping track of time and due payments. One main advantage collection agencies emphasise when presenting their services online and in interviews relates to this supportive infrastructure, consisting of continuously refined and adapted software and hardware. This technical backbone assists with tracking different steps in the process of collection, provides a history of communication and warns the collector when a debtor misses a deadline. Each record contains parameters such as claim reference, priority and status indicating the current state of affairs. More importantly, the system functions as an automated calendar: for every debt, a reminder is set to a specific date on which either payment is expected or action required. Take the following example observed at a collection agency. A debt of almost €10,000 is nearly paid in full: thanks to payments of €150 per month, the outstanding balance has been reduced to €290. This month, however, the debtor once again skipped payment. Adam, the collector, explains that this has happened a few times already and attempts to call the defaulter. As his calls are left unanswered, Adam decides to send a 'customized letter' in which he asks the debtor to settle the remaining balance as soon as possible. In another example of the need for well-timed reminders, Adam had already sent three letters to a family defaulting on school fees without any response. Finally, a home visit yielded €40 in cash and a promise to settle the remaining balance with five monthly payments

of €198. The first of these instalments should have arrived four days ago, so Adam decides to make a telephone call. Upon recalling the agreed upon payment plan, the debtor promises to pay tonight. The collector agrees, but decides to send an additional e-mail to remind the debtor of his promise. Adam adjusts the record's status in the computer to 'promised payment' and moves on to the next debt. Similar situations often occur, Adam explains. In some cases, he has to call for each monthly payment.

Continuous reminding is the bread and butter of debt collection. Whenever the debtor is late with payments, the collector will remind the defaulter of prior agreements – be it the debt itself or a payment plan. Or, more accurately, the software system will first remind the collector of the expected payment, after which the collector decides which steps to take. The automated calendar helps collectors to closely observe payment plans and to react quickly when deviations occur. To summarise, then, the very core of amicable debt collection consists of repeated (attempts at) contact with the debtor, either to establish an initial relationship or as a reminder to pay the agreed instalments. Especially when multiple reminders are sent to make sure debtors follow the payment plan, the collection agency imposes a strict regime of temporal regularity.

Judicial collection: Enforced rhythm

To explore temporal regimes at play in judicial collection, we first need to sketch the basic procedure of judicial enforcement with attachment of moveable property. This overview, however, is severely simplified and will disregard important details and exceptions.¹⁴ As explained earlier, an enforceable title is a strict prerequisite for any executive action to be undertaken on behalf of the creditor. Such a title is usually a court order, a notarial deed, or – when the government is creditor – an administrative document conferring enforceability. This legal document grants the collector, or rather the judicial officer he employs, additional power with which the debtor can be forced to pay his debts.

Before any means of enforcement can be deployed, the judicial officer is required to serve the executionary title on the debtor, after which the 'payment order' can be delivered: a writ formally ordering the debtor to pay the outstanding amount. The payment order is a final warning and last chance for the debtor to follow the verdict of his own free will. After at least one day has passed, the road to attachment is open. Attachment is a technical legal procedure through which a judicial officer can take possession of a part of the debtor's income and other valuables with the goal of allocating these towards debt repayment. Various types of attachment exist, but in the

case of judicial debt collection among consumers, seizing possessions or taking a part of the debtor's income is the most common.

For attachment of possessions, home visits are required. During such visit, the judicial officer can enter rooms of the dwelling where the debtor lives, taking note of moveable assets. If needed, the officer can call upon law enforcement and a locksmith to gain access to the home of the debtor. But even if he does not enter the dwelling, the judicial officer can write down goods he observes from the outside.¹⁵ The result is a detailed record of attachable goods found in possession of the debtor.¹⁶ Contrary to popular understanding, attachment does not yet include the removal of these assets, which is a separate fourth step: the removal and transportation of these goods can take place at the earliest one month after attachment. In the past, subsequent sale by public auction was announced and billed at the residence of the debtor. While auctions are still announced publicly, they no longer mention the debtor's identity. Finally, earnings of this sale are distributed proportionally among registered creditors.

Each of the steps outlined above implies an extra cost: compensation for litigation, serving writs and payment orders, attachment of possessions, locksmith and police, remuneration of moving company, and finally public sale are only some of the extra costs to be reimbursed by the debtor. These costs are laid down by royal decree and cannot be written off, which means that they are payable by the debtor – or, if he is insolvent, the creditor. Any partial payment will first be allocated to these costs of execution, before any remaining sums are used to settle the original debt. In practice, this also means that 'original debts' can multiply several times in size due to the costs of these executionary steps. Cases with debts growing from an original €50 to a final bill of €1000 or more, though exceptional, are not unheard of (cf. example below).

Not all these steps are necessarily carried out. When conceived as an 'executionary pyramid' (Van Loon and Delrue, 1994), only a fraction of the cases in judicial collection reach the top and result in public sale of attached goods. In many cases, the debtor will pay – either partially or in full – before it comes to this final step. In other instances, the judicial officer can, for example, inform his client of the financial situation of the debtor. Based on this financial assessment, they can decide to halt execution if the costs of these steps would exceed expected returns (because of the limited worth of the debtor's assets), or when the debtor only has possessions exempted from attachment. Similarly, a payment plan may be agreed upon at any time during the execution – if the parties involved can reach agreement.

Timing and scheduling are thus of vital importance to the judicial officer's activities. Strict intervals and terms must be heeded at the risk of the

process of execution being nullified. This temporal dimension is not only crucial when enforcing obligations to pay, but is important in all of the judicial officer's legal tasks. For example, serving summons, too, involves strict legal terms and deadlines.¹⁷ As one judicial officer phrased it:

Judicial officers are creatures of terms & deadlines. [We] have to consider many terms, both towards steps in the procedure, as for the statute of limitations.

This temporal dimension with obligatory waiting periods allows the debtors subject to execution to exercise secured rights and gives them the opportunity to exhaust remedies. Additionally, as emphasized by the same judicial officer, these waiting times give debtors the space to gather required sums or propose a payment plan. Within this legally required time frame, and similarly to amicable collection, judicial officers can, according to their own judgement and based on experience, decide to postpone certain steps or make additional attempts to establish communication.

At each step, the communication by judicial officers to the debtor radiates a sense of urgency. Much like collection companies in the amicable process, they too emphasise the need of swift action and thus attempt to capture the affect of the debtor. This is made explicit by mentioning specific terms within which payments are expected. In contrast to amicable collection, however, the judicial officer's urging can be backed up by real threats. When collecting overdue taxes, one judicial officer writes, for example:

May I request you to deposit this amount by making use of the attached transfer form. In default of full payment or proposed arrangement **within eight days**, I have the formal order to serve the enforcement order and to proceed to execution, at your expense and with all means allowed by law. (emphasis in bold in original)

In another example, a judicial officer sends a reminder about impending attachment and the additional costs this involves:

Consequently, I regret to inform you that, in the absence of immediate payment or first instalment on the bank account mentioned above, we will SHORTLY proceed to ATTACHMENT of your furniture and goods.

If no one is present, I wish to inform you that a locksmith will be instructed to open doors, in presence of the police. (emphasis in bold and capitals in original)

While collection companies, too, can emphasise urgency and even refer to possible legal action, only judicial officers can make these threats specific.

Through execution, discussed above in the form of attachment of possessions, the creditor and judicial officer force themselves directly into the lifeworld of the debtor. Yet the goal of execution is not the sale itself (which often generates few, if any, net proceeds), but rather to incite payment. As stated by one judicial officer:

Each step involves extra costs and lengthens the procedure. The goal is not taking away possessions. The goal is resolving a case.

Another judicial officer was even more direct:

Attachment is first and foremost a means of creating pressure. The goal is not to sell, but to let the debtor pay. [...] Cars are the easiest [way to achieve this], they hurt the most.

Attachment, like preceding communication with the debtor, is intended to increase pressure to pay. In the case of low-income households with multiple debts, attachment is part of a competition between collectors. In the words of a legal adviser of a poverty organisation:

Judicial officers themselves say: 'Yeah, we know these household effects have very little worth [...] but we do this to stir them up,' so they know that the disposable income available at that moment will come [to them] first. It is also a struggle between collectors. [...] [The judicial officer] who exerts the most pressure receives.

Similar to the pressurising in amicable collection discussed earlier, judicial officers attempt to instil a sense of urgency through their communication and actions. Doing so, they, too, attempt to 'capture the affect' of the debtor. Yet, in contrast to the collection agencies, the judicial officers are not limited to affective techniques, as their words are backed by the monopolistic legal powers they derive from their mandate.

One final component and parallel to the operations of collection agencies is important here: the expected and imposed regularity of payments. As with amicable collection, agreed payments are tracked with great attention. Unlike payment plans in amicable collection, however, deviation from the prescribed timing can be costly, precisely because the implied additional costs are borne by the debtor. This can be illustrated by an extreme but telling example.¹⁸ After falling into arrears, the total debt on a hospital bill

soared from an original €23.63 invoice to a total of €817.58, due to costs of litigation, attachment of possessions, and other executionary steps involved. Only after the judicial officer announced the removal of attached possessions did the debtor start paying in instalments of €50, each payment adding an additional 'right of payment' charge of €4.90.¹⁹ After ten months of regular instalments, the debtor stopped paying. Within two months, the judicial officer decided to announce, again, the removal and public sale of attached possessions. This entailed extra charges for the debtor, leading to an additional cost of €182.10. This example illustrates how a rhythm of payment is imposed, i.e. by sanctioning deviation, which in turn can lead to additional debts.²⁰ Skipping the regular payments resulted in prompt pecuniary punishment and the resumption of attachment. Through the threat of execution and concomitant additional costs, paying off debts in judicial collection is subject to an ineluctable calendar.

Debtors' responses to the pressures imposed by debt collection

How do debtors react to the increased pressure to pay? First and foremost, the debtor's assessment of payment priority is related to perceived urgency. This order of importance is influenced by threats of execution, a topic that emerged during interviews with debt mediators and heavily indebted heads of households alike. Debts in which judicial officers are involved are deemed more urgent and are prioritized over other due payments, even if this implies postponing other important or recurring expenses.

Debtors with limited means have severe difficulties in responding to different claims for payment priority, and continuously have to micro-manage the timing of their payments (cf. Hohnen, 2007; Streinzer, 2016). Shifting payments, deliberately exceeding deadlines and balancing payment priorities are all part of their budgetary strategy, as illustrated by an interview with Uma, debtor and mother of three:

So from the moment they start calling again, I make sure to always be just ahead of them [...]. Yesterday I was paying bills, and thinking should I do this [now] or... No, because then the other payment might suffer, and I still have to pay that, and I have to keep some money available for the rest of the month [...]. You have to draw a line somewhere. And taking food away from my children, that I won't do.

In order to match the different budgetary obligations, debtors are required to shift with the timing of their payments. When deadlines conflict with one another, different payment obligations have to be carefully balanced. Additionally, the above excerpt illustrates how debtors are pressured to

meet incommensurate types of obligations. Uma is not only a debtor confronted with unpaid electricity bills for which collectors will come after her, she's also a mother with moral obligations towards her children. Although she has multiple subjectivities, she only has one single budget. By setting relations they consider sacred above other considerations, debtors like Uma try to manage and balance the different obligations laying claim to their budget. They largely accept the time regime that is imposed upon them, yet also set limits to it.

In another interview, an elderly and chronically ill couple explained that their 'illnesses take precedence' over other hospital debts. Even though they claim to be very willing to pay off their outstanding debts, recurrent pharmaceutical bills take priority in their monthly budget. For them, too, timing is crucial in their budgetary management. To his frustration, 'after 45 years of paid labour', the husband receives his pension only on the 14th of each month, while his wife has to wait until the 24th. Because of this temporal cycle, they can only pay regular bills and medical expenses in the second half of each month.

Both examples demonstrate how time regimes of the indebted are reconfigured in line with the pressures imposed by debt collection, but are also partly resistant to this pressure. By prioritizing urgent needs and intimate relations over other due payments, they set limits to the time regime imposed by debt collectors.

Debt mediation as time work

Back at the debt mediation services, the caseworker wonders how Quinten manages his monthly bills and dues, given he is paid on a weekly basis. How does he decide what to pay when? Quinten explains that he agreed with his landlord to pay rent weekly. Other pecuniary obligations are met when they arrive. A list of Quinten's debts has already been made, but before any debt mediation can take place, an overview of Quinten's monthly budget is crucial. His wages are no longer attached by judicial officers, and despite weekly fluctuations in his income, it is estimated that about €400 per month will be available for settling his debts. Yet the mediator is concerned that the puzzle might be more complex. Especially potential future expenses are of concern. Quinten's second-hand vehicle, which he bought from a friend and still owes money for, is in a dilapidated state. Without his car, Quinten has no income, and without budgetary surplus no mediation is possible. They talk about the state of his car, its brand and age, in an attempt to estimate potential costs in the near future. When discussing his income, Quinten mentions he will receive his holiday pay next month. Despite insistence of the mediator, Quinten cannot estimate

how much he will receive. For successful mediation, an accurate and thorough budgetary plan is vital. Contingencies such as potential expenses and shifts in income add to the complex puzzle that is budgeting in debt mediation. Turning to practical arrangements, the mediator asks when Quinten will pay them, so that they can distribute his payments among creditors.²¹ They agree that he will make his payments weekly. Every four weeks, the mediator will pay the creditors.

The goal of mediation is repaying debts while guaranteeing a basic living standard for the debtor and preventing additional debt-related costs. To do so, mediators must re-establish the overview lost by debtors themselves, both in terms of how much is owed to whom, and in relation to what is due when. Working towards debt relief, then, requires (re)scheduling payments and renegotiating deadlines.

When discussing the temporal pressures of judicial collection above, we showed an example where a judicial officer asked for overdue taxes to be paid 'within 8 days'. At the time the letter arrived, the debtor in question was enrolling in debt mediation and budgetary assistance at the social services. The debt mediator explained the situation to the judicial officer via e-mail and asked for extension of time for payment, proposing to pay the complete sum in two months at the latest. The collector agreed on the condition that payment would arrive punctually. Here, the fact that the sum was relatively small, €74.34 in total for a principal sum of €36, presumably added to the judicial officer's leniency.

Interventions like these constitute the core of the debt mediator's daily activities. The centrepiece of debt mediation is the payment plan drawn up by the mediator. To pay the different creditors, the mediator must first fit income, regular expenses and debt repayments into a single budget. Next, the mediator allocates the budget for repayment to the different creditors. The result of this puzzle is a payment plan that details both level and timing of the instalments creditors will receive. As the number of creditors increases, the timing of payments becomes more difficult. To decide which payments are best made when, the mediator considers the urgency of different debts, their respective amounts and the estimated tenacity or flexibility of different collectors. The *timing* of different payments is crucial in at least two aspects. By focussing on smaller sums first, often paying these in full rather than in instalments, a larger monthly budget becomes available for the remaining debts. This is important, because the higher the debt, the bigger the instalments need to be in order to convince the creditor of the payment plan. Rather than splitting the budget amongst too many debtors at once, the mediator will ask some creditors for extension of time for payment and attempt to convince them with the prospect of higher

payments once other debts have been settled. Second, the proposed payment plan always includes precise dates at which payments will be made. Regularity and punctuality of payments are emphasized in communication by both mediator and debt collector when negotiating payments. In contrast with debtors' own negotiation attempts, promises made by mediators and social services are deemed more credible, both because of their specialized knowledge and language, and because the collector can be relatively sure that payments will arrive on time thanks to the organizing efforts of the mediator.

Through the payment plan, mediators attempt to realign the financial and temporal constraints of the household budget with pressure to repay exerted by collectors. Crucially, payment plans not only bring income and expenses together in a single budget, but also provide a stabilized temporal structure by temporizing payments and indicating which debts will be repaid first, and by providing both debtor and collector with a structured timeline.

With the stability provided by such elaborate payment plan, debtors are able to get a grip on their situation. Contingencies and uncertainties over future payments are brought down to a minimum. In this sense, debt mediators assist the over-indebted in reclaiming their future. With this added stability, many debtors repay their debts independently. If required, social services can provide additional budgetary assistance. In cases of extreme indebtedness, additional judicial protection, in the form of a *collective debt settlement*, can be called upon.²²

These attempts to synchronise the debtor's budget with the temporal requirements of debt collection through payment plans show how debt mediators work with time as well as money. Debt mediation entails regular instalments and the fixed rhythm of the payment plan, and thus is part of the time regime of indebtedness. Debt mediators also, however, mitigate the harsher aspects of the time regime enacted through collection agencies and judicial officers. The time regime is no longer primarily based on pressure to pay via reminders and the threat of execution, but is now structured in a mediated payment plan. Deviation is still punished: most collectors only agree with payment plans if they are followed strictly. Any sudden breaks in payment, unless communicated, still result in reminders, charges, and the continuation of execution of the obligation to pay.

To be sure, the specifics of what we have identified as 'time work in debt mediation' might be related to the legal context and role of these services in Belgium. Yet we suspect similar forms of 'time work' to be present in the work of any type of debt mediation in other countries. Just like the management of temporal experience is central to debt collection, so is planning,

structuring and negotiating debt essential for successful assistance of the indebted.

Conclusion

We hope to have shown not only that defaulting debtors are subject to a specific temporal regime of repayment, but also how such time regimes come about. Through debt collection, collection agencies and judicial officers structure and enact specific 'calendrics of repayment'. Both in amicable and judicial collection, a strict schedule of repayment is imposed and maintained through regular reminders, increasing pressure to pay, supportive infrastructure and legal procedures. In amicable collection, a sense of urgency is expressed via specific use of language in collection letters and other forms of communication. By urging a swift response and referring to specific deadlines and time windows, the collectors attempt to reshape the debtor's 'calculative space' (Deville, 2014: 481). Through the close tracking of the timing of promised payments and swift response to deviation of the plan, collectors attempt to extract regular payments from their debtors. In judicial collection, with its greater means of enforcement backed up with legal power, the resulting time regime is much more stringent and becomes more coercive. With an emphasis on legal execution and most notably the threat of attachment, sale and accompanying additional charges for the defaulting debtor, judicial collection imposes a much more pressing time regime: any temporal deviation from regular payments can be heavily sanctioned, thus tightening the resulting time regime. In sum, then, collectors continuously urge, pressure and force the debtor to pay *in* time and *on* time: in time to prevent further action, and on time to stick to the schedule. In debt mediation, too, time plays a central role. Social workers assisting the over-indebted need to work with time as well as with budgetary constraints. By temporizing payments and negotiating payment plans with creditors and collectors, the debt mediator simultaneously restructures, alleviates and extends the time regime imposed on the debtor.

This article offers various contributions to the literature. First and foremost, it provides those who are interested in the temporal dynamics of debt with a new focus on the role of specific techniques of timing and scheduling to collect debt. While most literature has focused on how defaulting debtors balance family relations and household budgets (Hohnen, 2007; Streinzer, 2016), there has been little attention for how the temporalities of debt are coproduced by the different practices and techniques involved in debt collection and debt mediation. Secondly, for scholars working in a Foucauldian framework, our analysis not only confirms the disciplinary character of debt collection techniques, but also highlights the creative

agency of debt collectors and mediators, as well as the debtors themselves. Collectors and mediators skilfully use timing and scheduling to increase pressure on debtors to pay, reconfiguring the debtor's personal time and payment priorities. Simultaneously, debtors have to shift the timing of their payments in order to meet obligations related to other subjectivities and social roles. Doing so, debtors develop resistance in attempts to set limits to the time regimes imposed by collectors. Thirdly, for social policy and poverty scholars studying debt, our analysis has emphasized the importance of taking into account the multiple temporal requirements debtors are subjected to, both as debtors and in the form of other social obligations. Frictions between these temporal structures manifest themselves most clearly in the budgets of low-income families (cf. Hohnen, 2007). Debtors who hope to manage their finances must successfully synchronize the temporalities of debt collection to the temporal rhythms of their personal life (see also Streinzer, 2016). Failing to do so leads to more financial trouble, and potentially increases the debt. More attention to the temporal dimension of debt repayment and budgeting among low-income families could be of benefit to research in both social work and social policy.

Finally, we note an important limitation of this study, which focussed on the interface between debtor and collector, and thus remained within the realm of microlevel interactions. Nevertheless, we expect that the temporalities of debt are equally crucial at other levels of sociological analysis. Especially when considering larger societal transformations in times of mass indebtedness, such as the rise of the 'debtfare state' and its disciplinary aspects (Soederberg, 2014), we surmise a specific debt-related time regime to be operational as well.

Acknowledgements

This article has benefitted from thorough comments and suggestions of anonymous reviewers. An early draft of this article was presented at 'Technologies of Prediction. An international workshop on risk, uncertainty, and the management of future health' (Lecce, 19-21 April 2016). For their additional insightful comments, we would like to mention Robin Vandevordt, Walter Weyns, Jef Breda and René Gabriëls.

Declaration of Conflicting Interests

The author(s) declared no potential conflicts of interest with respect to the research, authorship, and/or publication of this article.

Funding

The author(s) received no financial support for the research, authorship, and/or publication of this article.

Notes

1. Here we draw inspiration from Jürgen Rinderspacher's (1988) concept of time generators' (see also Felt, 2016). We propose time regime not as definitive but rather as a sensitiizing concept (Blumer, 1954: 7), 'suggest[ing] directions along which to look.'
2. Fieldwork was completed by the first author.
3. One final preliminary consideration is in order. In the following sections, we discuss only two major forms of debt collection: out-of-court collection outsourced to specialized agencies, and collection via judicial officers. Collection exists in other formats as well: creditors collecting themselves, credit insurance companies collecting on loans extended by other creditors, and via 'debt sale' of claims to third-party collectors. Yet, during our exploration of the world of debt and collection it became clear that the two forms discussed here are the most prevalent. Additionally, since other forms will deploy similar collection techniques, we expect time regimes to be present there as well.
4. Online via <http://www.abrbvi.be/nl/>, last accessed 3 June, 2017. Translated from Dutch.
5. Our translation of Art. 2, §1, 1° in *Wet van 20 December 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument*.
6. We want to stress that 'amicably' refers to 'out of court', not to any specific amicable quality the relationship between collector and debtor might have. On the contrary, the interaction itself is often far from 'amicable'. As we will see, while the two phases are clearly distinguishable in law, amicable collection can flow seamlessly into judicial. Also note that collection is not necessarily amicable before it enters a judicial phase.
7. As of 2002, the practice of collecting consumer debts amicably and out-of-court is subject to a law which delineates what collectors can and cannot do. Interestingly, Blommaert and Bonnaerens (2012) note that in legal doctrine multiple interpretations exist of what 'amicable collection' precisely entails – or rather, as it is defined negatively, what it does not entail. They remark that a clear understanding of what is meant in legislature is impossible without returning to the preliminary work and discussion in parliament where the Minister elucidated his legislative proposal.
8. One difficulty with presenting this specific Belgian legal context to an international audience concerns the impossibility of accurately translating specific legal terms and roles, simply because they do not exist in all legal systems in the same manner. One of such roles is that of the 'gerechtsdeurwaarder', or 'huissier de justice' in French. Often incorrectly translated as 'bailiff', their role is markedly different from that of bailiffs in Anglo-Saxon legal systems.
9. The legislator recognised the possible confusion this might generate and obliges judicial officers and lawyers collecting 'amicably' to mention a specific sentence in all their writing, in a different typeface and in bold: 'This letter concerns amicable collection and not judicial collection (summons to court or

- sequestration)'. It remains highly questionable, however, whether many debtors understand this disclaimer. During interviews with over-indebted individuals, only one out of 13 knew about the distinction between the two forms of collection (yet erroneously associated the amicable letter with sequestration).
10. In Belgium, debt mediation is only legal when offered by either lawyers & judicial officers, or by organisations with explicit permission of the regional governments, such as local social services.
 11. Judicial officers and lawyers, too, can collect amicably when they don't have an enforceable title, yet will more explicitly refer to litigation and further legal steps. See also note 7.
 12. Similar to the UK, where collection strategies are guided by econometric modelling and a calculus based on large sets of consumer data (Deville, 2015: 133 ff.), segmentation is done on the basis of large amounts of debtor information. Unfortunately, we had very limited opportunities to gain further insight into how these data are assembled and used in Belgium.
 13. Quick payment not only results in a quicker return; by making a payment the debtor also acknowledges the debt, thus interrupting the statute of limitations regardless of adherence to the promise to pay.
 14. The overview is based on reference work on Judicial Law published by Laenens et al. (2016) and the website of the European Judicial Enforcement project, available at www.europe-eje.eu (last accessed on 13 March 2017).
 15. During fieldwork where we joined a judicial officer attaching moveable possessions, this sometimes led to rather comical situations, with the judicial officer peering over fences, through windows and past curtains, attempting to write down any valuable possessions. We were told this was common practice.
 16. Not all goods can be subject to attachment. The judicial officer cannot, for example, attach bedding needed by the debtor and his family, as listed in the Judicial Code. The same article also exempts from attachment 'one cow, or twelve sheep or goats of the debtor's choice', which illustrates the law's deep historical roots.
 17. In this sense, judicial officers, while establishing a specific time regime through their actions, are themselves subject to a time regime constructed through the Judicial Code and the judge of attachments.
 18. The additional costs charged here are all legal. Although the multiplication of the outstanding amount is exceptional, the example is not unique.
 19. When the debtor pays in instalments in judicial collection, an additional cost will be charged for each transaction. The amount of this 'right of payment' (in Dutch: *kwijtingsrecht*) depends on the size of each instalment. Payments of €24.99 or less accrue a charge of €2.98, while payments between €25 and €124.99 will each add €4.99 to the final account.
 20. One might assume that it is in the interest of collectors to not receive full payment at once, because of charged interest and other remuneration of collectors. Williams (2004: 3), for example, argues that in the United States it is in the interest of credit card agencies to receive partial rather than full payments,

so that interest charges soar and more profit can be made.

In Belgium, however, the remuneration of debt collection is strictly regulated. Collection agencies work for fixed rates: they receive a sum upon collecting the debt, most often a percentage of the total debt. Most of the big collection agencies advertise their 'no cure, no pay' approach: they charge their services only when collections are successful. Furthermore, during amicable collection among consumers, it is illegal for both creditor and collector to charge costs that are not mentioned in the underlying agreement (e.g., in the terms and conditions). In practice, this means that only a penalty clause and legal interest rates can be added to an overdue debt.

Judicial officers, on the other hand, do charge legal fees which can substantially increase the total debt as illustrated with the example below. These charges are strictly regulated by law and judicial officers are required to follow a deontological code that forbids them from taking unnecessary steps during the collection process.

Because of these legal limitations in Belgium, it is not automatically in the interest of collectors to prolong the total process of collection.

21. Debt mediation comes in different forms. Debtors do not always delegate monthly payments to the mediator, as in Quinten's case. On the contrary, many debtors in mediation keep control over their own finances, and will follow the proposed payment plan on their own.
22. In the late 1990s, Belgian legislators developed a legal 'collective debt settlement procedure' which, under strict conditions, grants the debtors protection from creditors and judicial officers. This procedure, while interesting from a temporal perspective, falls outside the empirical scope of this article.

ORCID iD

Elias Storms  <http://orcid.org/0000-0002-7613-481X>

References

- Adkins L (2017) Speculative futures in the time of debt. *The Sociological Review* 65(3): 448–462.
- Beckert J (2016) *Imagined Futures. Fictional Expectations and Capitalist Dynamics*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Blommaert D and Bonnarens F (2012) Invordering tegen particulieren en consumenten-beschermende wetgeving. In: B De Grootte, S Brijs, B Volders, et al. (eds) *Invordering tegen particulieren*. Herentals: Knops Publishing, pp. 121–174.
- Blumer H (1954) What is wrong with social theory? *American Sociological Review* 19(1): 3–10.
- Deville J (2012) Regenerating market attachments. *Journal of Cultural Economy* 5(4): 423–439.
- Deville J (2014) Consumer credit default and collections: The shifting ontologies of market attachment. *Consumption Markets & Culture* 17(5): 468–490.

- Deville J (2015) *Lived Economies of Default. Consumer Credit, Debt Collection and the Capture of Affect*. London: Routledge.
- Deville J and Seigworth GJ (2015) Everyday debt and credit. *Cultural Studies* 29(5–6): 615–629.
- Esposito E (2011) *The Future of Futures. The Time of Money in Financing and Society*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Felt U (2016) Of timescapes and knowledgescapes. In: P Scott, J Gallacher, and G Parry (eds) *New Languages and Landscapes of Higher Education*. Oxford: Oxford University Press, pp. 129–148.
- Flaherty MG (2011) *The Textures of Time*. Philadelphia: Temple University Press.
- Goudsblom J (2001) The worm and the clock: On the genesis of a global time regime. In: W van Schendel and H Schulte Nordholt (eds) *Time Matters: Global and Local Time in Asian Societies*. Amsterdam: VU University Press, pp. 19–36.
- Graeber D (2011) *Debt. The First Five Thousand Years*. Brooklyn: Melville.
- Guyer JI (2012) Obligation, binding, debt and responsibility: Provocations about temporality from two new sources. *Social Anthropology* 20(4): 491–501.
- Hareven TK (1982) *Family Time & Industrial time: The Relationship Between the Family and Work in a New England Industrial Community*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hill RP (1994) Bill collectors and consumers: A troublesome exchange relationship. *Journal of Public Policy & Marketing* 13(1): 20–35.
- Hohnen P (2007) Having the wrong kind of money. A qualitative analysis of new forms of financial, social and moral exclusion in consumerist Scandinavia. *The Sociological Review* 55(4): 748–767.
- Laenens J, Scheers D, Thiriart P, et al. (2016) *Handboek gerechtelijk recht*. 4th ed. Antwerpen & Cambridge: Intersentia.
- Luhmann N (1985) *A Sociological Theory of Law*. London: Routledge.
- Nowotny H (2005) *Time. The Modern and Postmodern Experience*. Cambridge: Polity Press.
- Pathak P (2014) Ethopolitics and the financial citizen. *The Sociological Review* 62: 90–116.
- Peebles G (2010) The anthropology of credit and debt. *Annual Review of Anthropology* 39: 225–240.
- Rinderspacher JP (1988) Wege der Verzeitlichung. In: D Henckel (ed) *Arbeitszeit, Betriebszeit, Freizeit*. Stuttgart: Kohlhammer, pp. 23–66.
- Soederberg S (2014) *Debtfare States and the Poverty Industry*. London: Routledge.
- Streinzer A (2016) Stretching money to pay the bills: Temporal modalities and relational practices of ‘getting by’ in the Greek economic crisis. *The Cambridge Journal of Anthropology* 34(1): 45–57.
- Thompson EP (1967) Time, work-discipline, and industrial capitalism. *Past & Present* 38: 56–97.
- Van Loon F and Delrue S (1994) De onrechtstreeks gedwongen tenuitvoerlegging van vonnissen door gerechtsdeurwaarders. *Rechtskundig Weekblad* 58(9): 284–286.

-
- Weber M (1978) *Economy and Society*. Berkeley: University of California Press.
- Walker C (2012) Personal debt, cognitive delinquency and techniques of governmentality: Neoliberal constructions of financial inadequacy in the UK. *Journal of Community & Applied Social Psychology* 22(6): 533–538.
- Williams B (2004) *Debt for Sale. A Social History of the Credit Trap*. Philadelphia: University of Philadelphia Press.
- Zerubavel E (1985) *Hidden Rhythms. Schedules and Calendars in Social Life*. Berkeley: University of California Press.

Hoofdstuk 12

Schuldenaren, schulden en betaalproblemen

Waarom zou ik al die brieven nog opendoen! Ik weet toch dat het facturen zijn en betalen kan ik toch niet. 't Lost niets op, maar opendoen ook niet!

Getuigenis in brochure 'Ik ben arm', gepubliceerd ter gelegenheid van de Dag van de Armoede in 2011

Een actor die tot nu toe slechts beperkt en onrechtstreeks aan bod kwam, is de schuldenaar zelf. Voorgaande hoofdstukken schetsten een beeld – of beter, beelden – van de werelden van schuld en schuldinvoering. Werelden waarin verschillende beroepen, praktijken, procedures en opvattingen figureren. In die werelden speelt ook de schuldenaar zelf een rol, al was het maar omdat het diegene is bij wie wordt ingevorderd. Redenen voor de beperkte aandacht voor de schuldenaar zijn reeds eerder uiteengezet (zie '[Schuld zonder schuldenaar](#)' op p. 10 en '[De schuldenaar tussen beroepen](#)' op p. 90). Van belang is met name het contrast tussen de hoofdzakelijk beroepsmatige betrokkenheid van schuldeisers en invorderaars tegenover de bredere en veelal 'persoonlijke' betrokkenheid van de schuldenaren.¹ Daar waar de eerder beschreven beroepsactoren nog een gedeelde visie en praktijk hebben is dergelijk beroepskader bij schuldenaren afwezig.²

Samenhangend met dit contrast bestaat binnen de categorie van 'schuldenaren' een bijzondere variatie. Die verscheidenheid is er zowel onder personen met schuldenoverlast

¹ Ook schuldeisers kunnen zeer 'persoonlijk' betrokken zijn bij een schuld, bijvoorbeeld wanneer een ex-partner alimentatie wil invorderen, of een particuliere verhuurder achterstallige huur.

² Voor de goede orde en zoals reeds benadrukt bestaat ook onder incassokantoren en gerechtsdeurwaarders een grote verscheidenheid, om nog maar te zwijgen van de waaier aan mogelijke schuldeisers waarvoor zij optreden.

als bij schuldenaren zonder problemen. Die laatste verzameling, namelijk schuldenaren die probleemloos betalen, is gevarieerd om de eenvoudige reden dat deze zowat iedereen omvat: haast alle personen hebben schulden in één of andere vorm, of het nu een hypothecair krediet of een kredietkaart betreft, dan wel een aankoop met uitgestelde betaling. Ook wanneer we vernauwen tot personen met opeisbare schulden of de notie ‘schuldenaar’ nog strikter afbakenen tot personen met betaalproblemen, blijft het een bijzonder verscheiden categorie.

Hoewel deze variatie generalisaties over ‘de schuldenaar’ delicaat maakt, is heel wat wetenschappelijk onderzoek beschikbaar over de wijze waarop personen met een beperkt inkomen hun budget beheren. Dit hoofdstuk brengt die literatuur in verband met onze verkenning van de wereld van schuldivordering.

12.1 De schuldenaar met overmatige schuldenlast

In de voorgaande delen zagen we hoe de verschillende sociale werelden telkens een andere invulling geven aan de notie ‘schuld’. Voorgesteld vanuit bedrijfsvoering, rechtsuitvoering of schuldbemiddeling krijgt daardoor ook ‘schuldenaar’ telkens een andere betekenis. Deze meervoudigheid wordt samengevat in het volgende en laatste hoofdstuk. Voor dit hoofdstuk is het van belang om op te helderen over welke opvatting van ‘de schuldenaar’ we het hier hebben.

In de bespreking hier gaat het om schuldenaren als personen met ‘problematische schulden’ volgens de politiek-bestuurlijke benadering die ook schulden als sociaal probleem op de politieke agenda plaatst. Het betreft dus personen die er problematische schulden op na houden zoals geïdentificeerd in de context van sociaal overheidsbeleid. Dat wil zeggen dat we ‘schuldenaar’ in dit hoofdstuk niet benaderen als abstracte categorie of als positie in een economische, juridische of zorgende sociale relatie, maar als concreet persoon met ‘overmatige schuldenlast’. Of, zoals omschreven door het VCS:³

Schulden worden pas een probleem als je er systematisch niet meer in slaagt om je rekeningen te betalen. In dat geval spreken we over overmatige schuldenlast.

Alvorens we overgaan tot een bespreking van de relevante literatuur omtrent omgang met budgettaire problemen, moeten we de notie van ‘overmatige schuldenlast’ verder kwalificeren en afstemmen op het thema van schuldivordering. We vertrekken van de omschrijving dat het budget van personen met overmatige schulden wordt geconfronteerd met meerdere betalingsaanspraken en wel op zo’n manier dat het moeilijk wordt om aan alle betalingsverplichtingen te voldoen. Een bijkomende specificatie is dat het (ten dele) gaat

³ Zoals geformuleerd door een medewerker van SAM (voormalig VCS), online op www.kennisplein.be/Pages/Schulden.aspx, laatst geraadpleegd op 21 december 2018.

om betalingsverplichtingen die opeisbaar zijn en actief worden ingevorderd. Overmatige schuldenlast verwijst hierdoor niet louter naar de boekhoudkundige toestand waarin bijvoorbeeld een schuldenaar met een hypothecaire lening ‘onder water’ zich bevindt, i.e. waarvan de waarde van het vastgoed in onderpand lager is dan de hoogte van het ontleende bedrag. Dergelijke situatie kan als ‘overmatig gecrediteerd’ worden bestempeld, maar wanneer zich geen betalingsproblemen stellen en evenmin invorderingsprocedures lopen, beschouwen we dit niet als overmatige schuldenlast. In termen van de ‘liminale fasen’ van schuld (zie p. 46 in hoofdstuk 3) gaat het dus om schulden in de fase van invordering.

De volgende paragrafen werpen een blik op bestaande literatuur over betalingsprioriteiten en budgettaire strategieën. Ook in die context komen schulden voor. Pas in de daaropvolgende sectie komen we terug bij de het thema van overmatige schuldenlast.

12.2 Schulden als budgettaire strategie

Budgettaire strategieën en schuldstrategieën

Bij onderzoek naar de wijze waarop personen in of op de rand van armoede met hun budget omgaan, hanteren auteurs een waaier aan begrippen om te verwijzen naar verschillende maar gerelateerde praktijken. In een onderzoek in Nederland hanteert Ria van Nistelrooij (2003) het begrip ‘overlevingspatronen’. Met dat begrip verwijst ze naar wijzen van handelen van personen en gezinnen in armoede die voortvloeien uit de financieel precare situatie waarin ze zich bevinden. Een overlevingspatroon kan ook passief, i.e. niet bewust gekozen, en weinig effectief of zelfs contraproductief gedrag omvatten. Het minder brede ‘overlevingsstrategie’ reserveert van Nistelrooij voor het doelbewuste handelen gericht op het overstijgen van of omgaan met de situationele beperkingen. Interessant aan deze conceptualisering is dat ze ruimte laat voor een waaier aan handelingen en gedragingen die voortvloeien uit pogingen om met de situatie om te gaan maar variëren in effectiviteit. Het doen van spilzuchtig overkomende status-uitgaven, zoals de aankoop van dure kledij en andere luxe-producten, kan voortvloeien uit pogingen ‘erbij te horen’ en te vermijden dat aan kinderen te zien zou zijn dat het gezin in armoede leeft. In de context van schuldinvoordering is het negeren van post en andere pogingen tot contact door de invorderaar een voorbeeld van een weinig effectief overlevingspatroon op lange termijn, al kan dergelijk vluchtgedrag de schuldenaar kortstondige verlichting bieden (Custers 2017, zie ook infra). Dergelijke gedragingen hangen volgens van Nistelrooij vaak samen met een uit de situatie voortvloeiend gebrek aan tijd en energie om planmatig tewerk te gaan (cf. Mullainathan en Shafir 2013). Andere handelingskeuzes, zoals het spreiden van uitgaven of selectief budgetteren van uitgavenposten, zijn dan weer doelgerichte en meer effectieve omgangsvormen.

Hoofdstuk 12. Schuldenaren, schulden en betaalproblemen

Leen Van Thielen en Bérénice Storms (2013) bouwen verder op de notie overlevingsstrategie, met dat concept eveneens verwijzend naar die bewuste handelingen die huishoudens stellen om met een inkomen onder de armoedegrens in basisbehoeften te voorzien.⁴ In hun onderzoek onderscheiden ze vijf categorieën van overlevingsstrategieën: (1) prioriteiten stellen, (2) uitgaven beperken, (3) schulden maken, (4) netwerken aanspreken en (5) ‘buiten de lijntjes’ kleuren. Met oog op de verkenning van de interrelaties tussen budgettaire strategieën, schulden en hun invordering zijn de eerste drie categorieën het meest interessant aangezien deze rechtstreeks ingrijpen op het gezinsbudget. Laat ons deze voor de eenvoud ‘budgettaire strategieën’ noemen.

De eerste budgettaire strategie, namelijk het stellen van prioriteiten, is hoofdzakelijk gericht op het behoud van de woonst (i.e. het vermijden van dakloosheid) en het vrijwaren van kinderen voor de gevolgen van financiële moeilijkheden (zie ook Hohnen 2007). Zoals we later zullen zien, speelt dit prioriteren – en dan met name de externe beïnvloeding van de prioritering – een belangrijke rol in de omgang met schuldenoverlast.

Het inperken van uitgaven, de tweede categorie in bovenstaande opsomming, omvat een waaier aan manieren waarop personen in armoede hun bestedingen proberen in te perken. Hiertoe behoort besparen op voeding en woonkwaliteit of het uitstellen van medische kosten wat tot latere gezondheidsproblemen kan leiden (zie Looman e.a. 2008). Dergelijk uitstel van uitgaven hangt samen met prioritering, bijvoorbeeld wanneer ouders zelf eerder ontberingen ondergaan dan hun kinderen veel te ontzeggen.

Onder de noemer “schulden maken” brengen Van Thielen en Storms (2013) vier verschillende strategieën samen.⁵ Ook Van Engbersen en van der Veen (1987) identificeerden ruim 25 jaar eerder vier gelijkaardige “schuldstrategieën” gehanteerd door Nederlanders die met het ‘sociaal minimum’ moesten rondkomen. Onderstaande bespreking voegt de twee studies samen en hergroepeert de vier schuldstrategieën in twee categorieën. De eerste groep is gelieerd aan kredietloze schulden, terwijl de tweede samenhangt met kredietgebruik.

Een eerste strategie is het uitstellen van betalingen. “Wachten met betalen van rekeningen tot er aanmaningen komen” is één van de manieren om het beschikbare inkomen tijdelijk te verhogen (Engbersen en van der Veen 1987, p. 38). Van Thielen en Storms stellen vast dat vele gezinnen met een armoedig budget frequent betalingen uitstellen. Ze schrijven:

Sommige respondenten zien geen uitweg en laten een aantal rekeningen liggen.

⁴ De onderzoekspopulatie bij Van Thielen en Storms (2013) bestond uit gezinnen met kinderen die minstens drie jaar moesten rondkomen met een netto inkomen lager dan de referentiebudgetten. Van de 32 geïnterviewden zat ongeveer 1 op 3 in een CSR procedure. Daarnaast kreeg ongeveer 1 op 6 budgetbeheer. Er is dus een grote overlapping met personen met problematische schulden. Een relevant gegeven voor de rest van dit hoofdstuk.

⁵ Zoals eerder opgemerkt (zie voetnoot 4) zijn een groot deel van de respondenten in het onderzoek van Van Thielen en Storms in CSR of budgetbeheer. Wie in CSR zit mag, op straffe van herroeping, geen nieuwe schulden maken, waardoor deze personen dergelijke strategieën doorgaans proberen te vermijden.

Men kiest rekeningen waarbij de gevolgen van niet-betaling niet direct voelbaar zijn zoals de schoolrekening of de ziekenhuisrekening (Van Thielen en Storms 2013, p. 77).

Voor wie moet schuiven met betalingen is kennis over de relatieve striktheid van uiterste betaalbaarheidsdata onontbeerlijk (Streinzer 2016). Dergelijke strategie kan extreme vormen aannemen. Zo vermelden Van Thielen en Storms dat een respondent aangaf systematisch te wachten tot een gerechtsdeurwaarder zich met de invordering ging bemoeien. In andere situaties, bijvoorbeeld voor schoolrekeningen, brengen betalingsplichtigen schuldeisers op de hoogte in een poging een regeling te treffen.

Eenmaal de betalingstermijnen van deze rekeningen zijn overschreden, worden deze kredietloze schulden ook opeisbaar. Hoewel deze strategie budgettaire ademruimte geeft op korte termijn, leidt ze hierdoor ook tot bijkomende kosten. In eerste instantie gaat het om de kosten van aanmaning en schadebeding in de fase van minnelijke uitvoering, maar eenmaal gerechtelijke stappen volgen gaat het om een substantiële verhoging van het te betalen bedrag. Zo kan de strategie van uitstel resulteren in groeiende schulden.

Andere budgettaire strategieën impliceren eveneens schulden, maar dan in de vorm van geldkrediet. Dat kan bijvoorbeeld door het aangaan van een lening bij een financiële instelling. Ook dergelijke strategie creëert budgettaire ademruimte, maar impliceert – zoals bij alle vormen van schuld – toekomstige terugbetaling. Engbersen en van der Veen (1987) vermelden het gebruik van de mogelijkheid om een bankrekening ‘onder nul’ te laten gaan. Van Thielen en Storms (2013) geven aan dat sommigen pecuniair krediet opnemen voor een grote aankoop of zelfs een reis, terwijl anderen het zien als een manier om aan (achterstallige) betalingsverplichtingen te voldoen. Zij lenen voor een schuld. Nog anderen geven blijk van een grote aversie tegenover krediet, al wil dat niet zeggen dat ze er geen gebruik van maken. Zeker wanneer instellingen leningen aanbieden via gerichte reclame op een moment dat de kandidaat-kredietnemer hoge nood ervaart, is de verleiding groot. Eén respondent omschreef dit als “laten beetnemen” (Van Thielen en Storms 2013, p. 80).

Zowel het onderzoek van Engbersen en van der Veen als dat van Van Thielen en Storms suggereert dat verscheidene respondenten krediet zien als noodoplossing wanneer ze een grote druk tot betaling ervaren. Wanneer de ingeschatte noodzaak hoog is, bijvoorbeeld bij dreigend beslag, doet kredietopname zich als tijdelijke uitweg voor. Anders geformuleerd: hoge druk bij invordering kan mensen net aanzetten om krediet op te nemen om betalingen te kunnen voldoen, hoewel dit latere betalingscapaciteiten kan hinderen (cf. infra).⁶

Van Thielen en Storms stellen een grote terughoudendheid vast in het aanvaarden van

⁶ Andere respondenten van Van Thielen en Storms wijzen krediet als oplossing duidelijk af. Zo merkt een alleenstaande moeder op: “Lenen, is terugbetalen hé. En als je dat van een volgende pree moet doen, dan ben je dat al kwijt hé” (Van Thielen en Storms 2013, p. 80).

Hoofdstuk 12. Schuldenaren, schulden en betaalproblemen

hulp uit de eigen sociale netwerken. Die terughoudendheid geldt ook voor het lenen van geld van vrienden en familie. Vele respondenten hebben slechte ervaringen met het lenen van geld aan anderen en weten dat dit vriendschappelijke of familiale relaties erg onder druk kan zetten. Een variant hierop blijkt minder problematisch en wordt vaker aanvaard: een familielid die een bepaalde uitgave op zich neemt, bijvoorbeeld als grootouders een schoolreis voor kleinkinderen bekostigen. Dat dergelijke ondersteuning wel wordt aanvaard, kunnen we verklaren met Zelizers *relational work* (zie p. 92): een betaling doen voor een ander is een ander type economische transactie dan het geven van geld, waardoor deze beter past binnen een familiale of vriendschappelijke relatie.

Deze terughoudendheid hangt samen met het taboe dat rust op financiële problemen. De meeste geïnterviewden delen hun financiële perikelen liever niet, ook niet met vrienden of familie. Dat taboe moet eerst worden overwonnen alvorens financiële en andere bijstand kan worden aanvaard.

Een laatste variant van kredietgebruik betreft aankopen op afbetaling. Bij Van Thielen en Storms gaven verschillende respondenten aan in het verleden dergelijk krediet te hebben gebruikt om “een tijd boven hun stand [te leven] en aankopen [te doen] die ze zich niet konden permitteren” (Van Thielen en Storms 2013, p. 82). Ook Van Engbersen en van der Veen (1987) maken melding van aankopen op afbetaling als schuldstrategie, onder andere bij postorderbedrijven.

Financiële breekbaarheid en onverwachte uitgaven

Dit beknopte literatuuroverzicht suggereert dat het aangaan van schulden een vaak voorkomend overlevingspatroon is bij personen met beperkt inkomen, of die schulden nu de vorm aannemen van pecuniair krediet of van betalingsachterstal. Wanneer schulden het resultaat zijn van een bewuste poging met een te beperkt budget om te gaan, kunnen we zelfs spreken van ‘schulden als overlevingsstrategie’. Zelfs wanneer deze strategieën weinig soelaas bieden of nefast zijn op langere termijn kan het maken van schulden *sensible action* vormen (cf. van Bavel en Sell-Trujillo 2003): die schulden ontspruiten aan de zoektocht naar een geschikte omgang met situationele uitdagingen.

Zoals steeds staat tegenover schuld een verplichting tot toekomstige betaling, waardoor schuldstrategieën een temporele dimensie kennen. Het is net dat doorschuiven naar de toekomst dat schuldstrategieën risicovol maakt. Wanneer die betalingen opeisbaar worden, leggen ze nog meer druk op het budget dat dan beschikbaar is, terwijl de strategieën reeds ontstonden in een context van budgettaire krapte. Wanneer het uitstellen van betalingen vervolgens bijkomende kosten met zich meebrengt, ontstaat een zelf-verhogende schuldenspiraal (cf. infra).

Personen in armoede beschikken doorgaans niet enkel over een laag inkomen, maar ook over beperkt spaargeld (Rowlingson en McKay 2008). Dat zorgt ervoor dat schokken in

het budget niet kunnen worden opgevangen, een kwetsbaarheid die door de budgettaire schuldstrategieën nog verder wordt verhoogd. Dat is waar de notie *financial fragility* (Lusardi e.a. 2011) naar verwijst: de onmogelijkheid om binnen kort tijdsbestek een onverwachte maar belangrijke, substantiële uitgave te kunnen doen. Net dat gebrek aan financiële weerbaarheid om een bijkomende kost het hoofd te kunnen bieden, kan voor nieuwe problemen zorgen, onder andere in de context van schulden. Dergelijke ‘financiële kwetsbaarheid’ is niet beperkt tot de lage inkomensgroepen: er bestaat ook een ‘fragiele middenklasse’ (Engbersen e.a. 2017; Lusardi e.a. 2011). Wanneer financieel kwetsbaren door verlies van betaalde arbeid of een andere tegenslag in budgettair zwaar weer terecht komen wordt hun kwetsbaarheid plots zichtbaar en stapelen budgettaire problemen zich op.

Zo blijkt uit onderzoek in opdracht van de FSMA dat één op drie Belgen niet aan sparen toekomt, terwijl bijna de helft aangeeft over onvoldoende ‘meteen opvraagbaar’ spaargeld te beschikken.⁷ Data van de EU-SILC geeft aan dat 25% van de Belgen in een gezin leeft dat geen grote onverwachte uitgaven aan kan.⁸ Zij bevinden zich in een situatie waarin schuldstrategieën zich als ‘zinnig handelen’ kunnen voordoen. Net het gebrek aan spaargeld zorgt er echter voor dat de kans groot is dat schuldstrategieën zelf tot bijkomende problemen leiden: het verhoogt de financiële fragiliteit nog meer.

De beperkte schokbestendigheid van een budget kan het maken van schulden tot budgettaire strategie verheffen, terwijl diezelfde strategie de druk op het budget kan verhogen. Deze wisselwerking is kenmerkend voor de verhouding tussen budgettaire problemen en het maken van schulden. Of, zoals Engbersen en van der Veen (1987, p. 37) opmerken:

Het maken van schulden en het afsluiten van leningen is zowel de uiting van financiële problemen als de methode om niet volledig in een onoplosbare situatie verzeild te geraken.

Het is door deze wisselwerking dat deze strategieën deel gaan uitmaken van een “proces van verschuldiging” (Engbersen en van der Veen 1987).

⁷ Studie getiteld *Sparen, of niet*, maart 2017, online op www.wikifin.be/nl/studie-sparen-of-niet, laatst geraadpleegd op 15 december 2018.

⁸ Dit cijfer is afkomstig uit de EU-SILC peiling van 2017. Data beschikbaar op ec.europa.eu/eurostat/web/income-and-living-conditions. Variabele `ilc_mdcs04` geeft het betreffende financiële onvermogen aan. In de Nederlandstalige vragenlijst voor België werd hiernaar gepeild met de vraag:

Stel dat uw huishouden verplicht is een onverwachte uitgave te betalen van ongeveer € 1100.
Kan uw huishouden deze met eigen middelen betalen?

Eigen middelen verwijzen hierbij naar lonen, spaargelden, pensioen, enzovoort.

12.3 Omgaan met overmatige schuldenlast

Overmatige schuldenlast en narratieve identiteiten

Voor we de wisselwerking tussen budgettaire strategieën, schuldinvoering en de ‘spiraal van schulden’ verder verkennen, bekijken we recent onderzoek naar de omgang met overmatige schuldenlast. In de Engelstalige literatuur wordt dit thema aangeduid met het begrip *debt coping strategies*. In de Verenigde Staten onderzochten Laura Tach en Sara Greene (2014) hoe deze strategieën samenhangen met ‘narratieve identiteiten’ van de personen in kwestie. Die aanpak gaat terug op een *narrative identity perspective* dat benadrukt dat handelingen van individuen hun basis hebben in persoonlijke narratieven en zelfbeelden, die op hun beurt samenhangen met bredere culturele repertoires (Lamont en Small 2008; Bruner 1991).⁹ Met dergelijk perspectief als uitgangspunt, destilleerden Tach en Greene (2014) drie categorieën van *debt coping strategies* die telkens samenhangen met bredere narratieve identiteiten van de personen in kwestie.

Debt management strategies [are] adopted based on lager narrative identities through which families understood their debts (Tach en Greene 2014, p. 12).

Ze worden hieronder afzonderlijk voorgesteld, maar verscheidene strategieën en narratieven kunnen gecombineerd voorkomen, afhankelijk van de bredere betekenis die de schulden dragen.

De jonglerende schuldenaar

De volgens Tach en Greene (2014) meest voorkomende strategie is het ‘jongleren’ met schulden. Hoewel nagenoeg alle schuldenaren uit het onderzoek hun zelfstandigheid op termijn wilden terugwinnen, maakten de meesten daarin geen voortgang om de eenvoudige reden dat ze er niet in slaagden schulden structureel te verminderen. De bredere narratieve identiteit van deze schuldenaars is er een van overleven en ‘de eindjes aan elkaar knopen’. Ze focussen niet op aspiraties of doelstellingen op langere termijn en evenmin treedt wrok tegenover schuldeisers op de voorgrond. Ze zien zich daarentegen genoodzaakt de situatie te beredderen met overlevingsstrategieën.

Door budgettaire krapte voelen deze schuldenaren zich genoodzaakt voorrang te geven aan die betalingen die op korte termijn de grootste gevolgen zouden hebben in geval van wanbetaling. Deze budgettaire strategie komt overeen met die van het ‘uitstellen van betalingen’ zoals hierboven beschreven.

⁹ Door de aandacht voor de situationele context waarin individuen handelen, is deze benadering gerelateerd aan het sociologisch uitgangspunt van betekenisvol handelen zoals toegelicht in hoofdstuk 5.

A debt would ‘jump up’ on the list of priorities if it started to affect their material well-being, such as when they were told that their electricity or phone service would be disconnected (Tach en Greene 2014, p. 13).

Uitgaven voor voeding of huishuur krijgen daardoor regelmatig voorrang op het aflossen van schulden.

De negerende schuldenaar

Sommige schulden krijgen een speciale betekenis en worden in een andere narratief ingeschreven. Zo worden volgens Tach en Greene (2014, p. 13) schulden genegeerd wanneer die het zelfbeeld van de schuldenaar als financieel onafhankelijk onder druk zetten. Dat gebeurde met name wanneer woede en frustratie speelden over hoe de schuld was opgelopen, bij onvrede over hoe ze werden behandeld, of wanneer een schuld te groot en overweldigend was om te beheersen.

Sommige schulden worden van bij aanvang genegeerd, terwijl in andere situaties verwerping volgt na eerdere (pogingen tot) betaling. Zo beschouwd kunnen schulden ook van narratief veranderen. Sommige schulden worden passief naar de achtergrond verschoven, maar in andere gevallen is sprake van het actief verwerpen van betalingsverplichtingen. Dat laatste komt voor wanneer een schuld als onrechtvaardig wordt beschouwd. Met name bij schulden voor kredietkaarten, waar schuldenaren zich door plotse verborgen kosten belazerd voelen, geeft woede volgens Tach en Greene vaak aanleiding tot het negeren van een schuld. Ook moedeloosheid kan leiden tot het actief negeren van een schuld, bijvoorbeeld wanneer aflossing eindeloos lijkt of bijkomende kosten hoog uitvallen. Deze vaststelling is van belang om te begrijpen waarom sommige schuldenaren hun afbetalingsplannen plots verlaten.

De prioriterende en consistent betalende schuldenaar

Andere schulden, zo gaan Tach en Greene (2014) verder, worden in een positiever licht gezien en sluiten aan bij een derde en laatste narratief. Hier zijn de betalingsplichtigen en hun gezinnen gemotiveerd om hun schulden af te betalen, zelfs wanneer dit ten koste gaat van andere belangrijke uitgaven. Voor die motivatie putten schuldenaren kracht uit een verhaal van economische mobiliteit.¹⁰ Doelstellingen op langere termijn, zoals de aankoop van een woning of het starten van een eigen zaak, zetten schuldenaren aan tot het prioriteren van schuldaflossing en het radicaal besparen op andere betalingen. Die

¹⁰ Hier schemert mogelijk de specifieke context door waarin Tach en Greene (2014) hun onderzoek uitvoerden. De *American Dream* van sociale en economische mobiliteit speelt in de Verenigde Staten van Amerika vermoedelijk een grotere rol in narratieve identiteiten dan in België. Ook andere contextuele elementen kunnen hier een rol spelen, zoals het gebruik van geïndividualiseerde *credit ratings* tot ver buiten de domeinen van kredietverstrekking (Fourcade en Healy 2013).

aspiraties sporen hen aan tot het opstellen van afbetalingsplannen, inclusief strategische afwegingen over welke schulden eerst te betalen. Schulden krijgen hierdoor een nieuwe betekenis: het worden te overwinnen uitdagingen die, eenmaal weggewerkt, nieuwe mogelijkheden bieden.

Bij vele schuldenaren die hulpverlening opzoeken speelt een gelijkaardige motivatie: ze willen werk maken van de toekomst en vanuit die hoop werk maken van hun schulden. Zachary bijvoorbeeld, die we tegenkwamen in hoofdstuk 10 (zie veldnota 10.1 op p. 241), werd deels gemotiveerd om zijn problemen aan te pakken door zijn droom ooit een huis te kopen. Omgekeerd geldt ook dat sommigen met langlopende afbetalingsplannen de moed verliezen en (opnieuw) een narratief van ‘negeren’ aannemen.

Invordering en gepercipieerde dreiging

Zowel de *coping strategies* om met schuld om te gaan als de budgettaire strategieën sluiten aan bij wat we reeds leerden over de werkwijzen van incassokantoren en gerechtsdeurwaarders. Deze professionele invorderaars proberen de schuldenaar tot betaling aan te zetten, zowel via pogingen een band te scheppen als door de uitoefening van druk tot betaling. Bij schuldenaars die met betalingsverplichtingen worden overladen is een eenvoudig basisprincipe werkzaam dat aansluit bij de literatuur omtrent budgetstrategieën. Zoals de door Tach en Greene (2014) beschreven ‘jonglerende schuldenaar’ rangschikken zij prioriteiten van uitgaven volgens gepercipieerde, onmiddellijke, tastbare gevolgen van wanbetaling. Precies dit thema vormt onderwerp voor de rest van dit hoofdstuk: de relatie die ontstaat tussen schuldeisers/invorderaars en schuldenaren met problemen, en de impact van deze interactie op de situatie van personen met overmatige schuldenlast.

Onderzoek van Anna Custers (2017) in Engeland benadrukt dat schuldenaren met overmatige schuldenlast pogingen tot invordering vaak als directe dreiging ervaren. Hun omgang met en reacties op aanmaningen zijn daardoor zeer emotioneel betrokken. Respondenten getuigden van stress, slapeloosheid, moedeloosheid en woede-uitbarstingen.

Vaak resulteert onvermogen om aan de vereiste aanmaningen te voldoen in vluchtgedrag. Schuldenaren laten hun post liggen en negeren telefoons, niet zozeer in een poging aan de aanmaningen te ontsnappen als wel in een poging om de bijbehorende emotionele last te vermijden. Custers (2017) merkt op dat deze aanpak slechts beperkt resultaat oplevert. Het mijden lukt niet écht, aangezien de schuldenaren weten welke berichten de ongeopende enveloppes bevatten of waarvoor de telefoons rinkelen. Dat ze zien dát er post van die aard is, volstaat om bij de schuldenaren stress op te roepen.

While the message inside the envelope or the person on the phone can be avoided, the contact attempt itself cannot be. As a result, every contact attempt is like an alarm going off, time and again, capturing consumers' thoughts,

reminding them of their debts (Custers 2017, p. 174).

Dit hangt samen met een andere vaststelling van Custers (2017): perceptie en anticipatie zijn belangrijke factoren in de reacties van schuldenaren op pogingen tot contact door invorderaars en schuldeisers. De pogingen tot contact worden ervaren als “credible threats.” De dreigende taal over vervolgacties wordt door veel schuldenaren serieus genomen, wat bijdraagt tot de emotionele zwaarte van hun situatie.

Dat de aanmaningen van invorderaars emotionele reacties losmaken, kwam herhaaldelijk terug in het veldwerk bij schuldhulpverlening en tijdens interviews met personen met schuldenoverlast. Bij Ikram en Amir bijvoorbeeld, die met hun betalingsproblemen hulp zoeken bij de dienst schuldhulpverlening van het OCMW. Vier verschillende deurwaarders komen langs om beslag te leggen, vertelt Amir tijdens het intake-gesprek. Ze zijn er beiden duidelijk van onder de indruk.

“We hebben soms bang om buiten te gaan,” zegt Amir, “want als we terugkomen kunnen ze binnen zijn gekomen.”

“Of er moet telkens iemand thuis blijven,” vult Ikram aan.

Wanneer ik Ikram later interview, vertelt ze dat er soms meerdere gerechtsdeurwaarders langskomen op eenzelfde dag. Die interacties ervoer Ikram als zeer confronterend.

[Ze waren] streng en heel direct, van ‘ja en waarom hebt ge dat niet betaald’. En echt persoonlijke vragen stellen. ‘Waarom gaat gij niet gaan werken?’, terwijl ik hoogzwanger was.

Uiteindelijk werd ze bang om naar buiten te gaan, “want ze mogen zomaar in een huis binnenkomen he.” Maar ook thuis blijven verhoogde de spanning want “elke keer als er iemand op de deur klopte was ik bang om open te doen, omdat ik dacht, ‘kijk weer ’n deurwaarder’.” Deze ervaringen verzwaarden de psychologische druk van de schuldsituatie. “Het is echt ermee opstaan en ermee gaan slapen,” zegt Ikram. “Soms [was] ik echt bang, ga ik wel toekomen. Met twee kinderen wil ik dat risico niet lopen.” Het is een bezorgdheid die niet enkel stress opleverde, maar hen er ook toe aanzette professionele hulp te zoeken.

Emotionaliteit verwijst hier, zo is wel duidelijk, niet naar sentimentaliteit, maar naar de diepewortelde, lichamelijke reactie die pogingen tot invordering oproepen. Het is ook deze emotionaliteit die Deville (2014) wil vatten door te spreken van *affective responses* op pogingen tot invordering (zie ook p. 168). Het gaat daarbij lang niet enkel om schrik, zoals bij Ikram en Amir. Ook andere soorten emoties spelen een rol. In een interview vertelt Zoë dat jarenlange confrontatie met deurwaarders heel wat met haar deed.

De ene [na de andere] deurwaarder kwam afdreigen. Als alleenstaande vrouw. [...] Ik heb mij zo sterk moeten houden tegenover die mannen, dat ik geen vriendelijke vrouw meer ben. Dat heeft iets met mij gedaan, psychisch he.

Hoofdstuk 12. Schuldenaren, schulden en betaalproblemen

Haar woede, onderstreept door de vurige toon waarop ze tijdens het interview sprak over haar persoonlijke situatie en haar mening gaf over het gebrekkige Belgische beleid van armoedebestrijding, maakt deel uit van een breder narratief van frustratie over deurwaarders, advocaten en moeizaam op gang gekomen hulpverlening.

Zelfs louter de mogelijkheid tot inschakeling van externe invorderaars heeft een effect. Dit zagen we reeds in de korte illustratie van Karels ervaring (zie veldnota 7.1 op p. 133): de aankondiging dat bij uitblijven van betaling een incassokantoor zal worden ingeschakeld, zet reeds tot betaling aan.

Dat effect is afhankelijk van de gepercipieerde dreiging die van invordering uitgaat, los van wat de ‘werkelijke’ mogelijkheden zijn van de invorderaar. Zo worden acties van incassokantoren en van gerechtsdeurwaarders op een gelijkaardige manier ervaren. Die perceptie verschilt echter van persoon tot persoon, zoals geïllustreerd door onderstaand fragment. Aan het woord zijn Louise en Bob, een gepensioneerd koppel, beiden kampend met ernstige gezondheidsproblemen.¹¹ Hun eerste probleemschulden waren gerelateerd aan gezondheidszorg, waarna ook betalingen voor basisvoorzieningen en belastingen uitbleven. Op het moment van het interview zaten ze, tot hun grote tevredenheid, reeds drie jaar in schuldbemiddeling. Wanneer het op ervaringen met gerechtsdeurwaarders aankomt houden ze er elk een erg andere inschatting op na.

LOUISE: We hebben zelfs hier deurwaarders aan de deur gehad. . .

BOB: Dat hebben we niet gehad eigenlijk he.

L: Jawel, jawel, met brieven en alles.

B: Ja, nen brief. . .

L: Het was zo ver dat we zagezegd nen deurwaarder aan de deur zouden krijgen. Constant brieven, constant brieven en dreigen dreigen dreigen, dat we hier zouden uitgezet hebben he. Dat ze alles zouden aanplakken.

Louise komt er later nog op terug, naar post verwijzend als “serieuze dreigbrieven die mij bang maakten.” Uit haar relaas blijkt dat ze alle aanmaningen als afkomstig van een incassokantoor categoriseert, ook diegene die duidelijk van een gerechtsdeurwaarderskantoor komen. Incassokantoren en gerechtsdeurwaarders behoren voor haar tot eenzelfde categorie.

Bob en Louise houden er erg verschillende interpretaties op na van dreigingen van (of zelfs ‘met’) deurwaarders en wat de directe gevolgen daarvan zijn. Wat voor Bob slechts een brief is, schakelt Louise gelijk met het bezoek van een gerechtsdeurwaarder. Hier speelt mee dat Bob ernstig ziek was toen de schuldproblemen voor het eerst onhoudbaar werden, waardoor alle verantwoordelijkheid bij Louise kwam te liggen. Het becijferen, uitpluizen,

¹¹ Dit is het enige dubbelinterview in de reeks gesprekken in het kader van dit onderzoek. Hoewel onverwacht – ik maakte telefonisch enkel met Louise een afspraak – zorgde de dualiteit van perspectieven voor rijk materiaal. In het *Time & Society* artikel in hoofdstuk 11 kwamen ze voor als ‘elderly and chronically ill couple’.

beslissen en onderhandelen kwam allemaal op haar schouders terecht. “Maar als er druk op mij gegooid wordt, dat kan ik niet aan, daar ben ik te ziek voor.” Toen liet Louise de post ook liggen, gaat ze verder, tot er plots aanmaningen bij zaten en ze in paniek schoot. Die paniek werd haar bijna te veel, tot ze via haar ziekenfonds bij schuldbemiddeling uitkwam. “Anders zou ik het niet gekund hebben. Ik denk dat ik dan het raam daar zou open gedaan hebben, en uit het venster gesprongen zijn. Ik denk het wel.”

Bob vertelt dat zijn vrouw een “hemelse schrik” heeft van belastingen en deurwaarders. Daarop antwoordt Louise dat ze “gewoon bang” is van deurwaarders en incassokantoren, “omdat ik dat nog nooit heb meegemaakt”. Zelf laat hij het niet zo aan z'n hart komen, getuigt hij. Zijn houding tegenover deurwaarders die met beslag dreigen is veel sceptischer.

B: Als ik een brief [van een deurwaarder krijg] dan zeg ik ‘ja dat zullen we volgende maand wel zien’, ik ben daar gerust in. Maar zij [verwijzend naar Louise], ‘ooh, als den deurwaarder komt [...] wordt alles hier verkocht’.

Het klopt dat deurwaarders slechts zelden onmiddellijk overgaan tot verkoop, maar hier is van belang dat beiden de situatie erg verschillend inschatten op basis van hun verwachtingen over toekomstige stappen in de invorderingsprocedure. Met name bij Louise bepaalt het dreigende beeld dat ze heeft van incassokantoren en gerechtsdeurwaarders haar reactie, inclusief de stress die dat met zich meebrengt. Dit fragment illustreert hoe de effecten van invordering op schuldenaren samenhangen met hun verbeelding van een mogelijk vervolg. Het is de inschatting van de situatie, van wat er gebeurt en wat er staat te gebeuren, die de reactie op de pogingen tot invordering bepaalt. Wanneer schuldenaren incassokantoren en gerechtsdeurwaarders aan elkaar gelijk stellen, roepen beiden eenzelfde reactie op.

Uitgaven en dilemma's

Dat mensen in geldnood uitgaven prioriteren volgens gepercipieerde dringendheid werd reeds benadrukt in de getuigenis van een jurist van een armoedevereniging (zie p. 228). Hier weegt met name de druk van een gerechtsdeurwaarder zwaar door. Dat sluit aan bij de ervaringen van zowel gerechtsdeurwaarders als incassokantoren die ondervinden dat ze vaak enige druk moeten uitoefenen alvorens betalingen volgen. Die druk tot betaling wordt het meest concreet wanneer “de dreiging van beslag of daadwerkelijke verkoop concreet gestalte krijgt” (Van Loon e.a. 1994, p. 97, ook geciteerd op p. 228 in hoofdstuk 9). Voor de invorderaars is de uiteindelijke betaling een signaal dat de schuldenaar wél kan betalen, terwijl het voor de medewerker van de armoedevereniging net wijst op de grote druk die uitgaat van deurwaarders en beslaglegging.

In een interview benadrukte Hilde, die sinds enkele maanden in een Collectieve Schuldenregelsprocedure zit, de spanning die dergelijke confrontaties met zich meebrengt.

Hoofdstuk 12. Schuldenaren, schulden en betaalproblemen

Ze kreeg verscheidene keren een deurwaarder over de vloer.

Het is elke keer zo een slag in uw nek he. Daar staan ze weer. En de angst van, ik ga naar huis, wat ga ik vinden. . .

Ook de inwonende volwassen zoon van Hilde had schuldproblemen, als zelfstandige. Een deurwaarder kwam voor een btw-achterstal van hem beslag leggen, om enige tijd later te dreigen met een verkoop die de dag nadien zou doorgaan.

En dan moest ik zorgen dat ik 2000 euro had tegen de volgende morgen. [. . .]
En dat is dan toch gelukt.

Gelijkaardige eisen tot snelle betaling komen vaak voor, zoals we zagen in hoofdstuk 9 over gerechtsdeurwaarders en hoofdstuk 11 over tijdsregimes, zij het niet steeds op de termijn van één dag zoals Hilde meemaakte. Om de druk van schuldeisers te doen afnemen, voeren sommige schuldenaren alvast deelbetalingen uit. Hilde stelt dat ze steeds onmiddellijk probeert te reageren.

Die sturen een brief en dan reageren we daar direct op. Dan doet ge al een deel, ge kunt al een deel betalen. [. . .] Dan zijn ze efkes gerust.

Op die manier kan ze als het ware tijd kopen en schuldeisers op afstand houden. Hierbijervoer Hilde een groot verschil tussen deurwaarderskantoren. Bij één kantoor waar ze mee moest telefoneren “zijt ge nen hond,” klaagt Hilde. Ze voelde zich afgedreigd, zegt ze, door de aankondiging dat ze er zeker van mocht zijn dat er morgen een vrachtwagen zou staan voor oplading als er geen betaling van 500 euro volgde.

Ook Ikram en Amir stootten op hoge eisen van een deurwaarder toen ze probeerden te onderhandelen. Hulpverlener Ben raadt hen aan toch een deelbetaling uit te voeren.

Tijdens de intake probeert hulpverlener Ben een schatting te maken van de totale schuldenlast. Voor een schuld bij aan een telecombedrijf waarvoor een deurwaarder reeds beslag legde, telt hij alle kosten op en komt op iets meer dan 1400 euro uit. Ikram vertelt dat de deurwaarder 350 euro wilde en hun voorstel van 100 niet werd aanvaard. Ben raadt aan om die 100 euro al vast te betalen. Daarmee tonen ze goede wil, daalt het uitstaande bedrag, en in veel gevallen is er een stilzwijgend instemmen van de gerechtsdeurwaarder.

Terwijl Ben aan het rekenen is, zegt Amir dat hij niet snapt hoe het bedrag zo kon stijgen, haast een verdubbeling van de oorspronkelijke 700 euro. Ben overloopt snel de optelsom en antwoordt: “Ik begrijp uw opmerking, maar vrees dat het juridisch klopt.”

Veldnota 12.1: Advies rond deelbetalingen

In een ander intake-gesprek klaagt ook Jeanne over de bijkomende kosten.

Ik heb in het verleden mijn best gedaan om iedereen [alle schuldeisers] wat te geven, maar ge betaalt alleen maar interesten hé. Da's hopeloos. [...] Da's het probleem met die deurwaarders. Er komen altijd zoveel kosten bij.

Tijdens interviews en observaties viel op dat die kosten voor veel schuldenaren één pot nat zijn. Het begrip 'interest' gebruiken velen als containerbegrip om te verwijzen naar allerlei bijkomende kosten ten gevolge van wanbetaling, van nalatigheidsinteresten tot schadebedingen en uitvoeringskosten van deurwaarders.¹² Zelfs de onkosten van CSR werden door sommigen als interesten omschreven.

Dergelijke substantiële verhoging van de verschuldigde bedragen leidt bij veel schuldenaren tot frustraties, met name wanneer ze proberen alle schuldeisers te betalen. Wanneer daar vervolgens loonbeslag bijkomt, heeft dit een ontmoedigend effect. Zo geven sommige schuldenaren aan te stoppen met werken aangezien dat 'toch niets oplevert', zoals in het geval van Karim (zie veldnota 10.3 op p. 259). Zowel de bijkomende kosten als de vaak frustrerende ervaring van moeizaam onderhandelen met invorderaars, kan schuldenaren richting een narratief van negeren duwen (cf. supra).

Tijdens een interview merkte een schuldbemiddelaar op dat schuldenaren bij een bezoek van een deurwaarder steeds "heel gefixeerd [zijn] op het nu." De schuld in kwestie primeert dan boven vragen om betaling van andere schuldeisers. Dat kan problemen opleveren, want hier 200 euro betalen kan ervoor zorgen dat andere betalingen blijven liggen. De aanwezigheid van de deurwaarder is direct en "heel visueel" in vergelijking met bijvoorbeeld betalingen voor gas en elektriciteit, terwijl die laatste wel basisbehoeften zijn. Door die directheid geraken schuldenaren in de war, vervolgt de bemiddelaar:

[Schuldenaren] weten gewoon niet meer [...] wat nu prioritair te betalen is. De [...] huishuur kan wachten want de deurwaarder moet nu betaald worden, maar die huisbaas is natuurlijk ook niet tevreden, die begint zijn [invorderings]traject af te lopen, [dus] gaan we die nu eerst betalen. Maar ik heb m'n water niet betaald, dat gaan ze nu afsluiten...

Bij sommige cliënten is het overigens nog maar de vraag of ze ooit wél in staat waren juist te prioriteren, merkt de schuldbemiddelaar op. Hoe dan ook is het stellen van die prioriteiten een werkpunt doorheen het hulpverleningstraject. Aan cliënten probeert hij duidelijk te maken dat basisbehoeften steeds het belangrijkste zijn: een dak boven het hoofd, water en elektriciteit.

¹² De notie 'interest' wordt niet enkel door schuldenaren breed ingevuld. Ook binnen het recht verwijst het begrip naar vele en erg verschillende betekenissen (Vansantvoet 2018), al is het er wel onderscheiden van andere kosten.

In een intake-gesprek voor schuldhulpverlening stelt maatschappelijk werker Ben samen met Ikram en Amir een overzicht van de vaste uitgaven op. Voor elektriciteit, gas en water hebben ze geen achterstallen. Ben geeft het advies om die betalingen steeds te laten primeren. “Liever een deurwaarder aan de deur voor iets anders, dan in te boeten op levenskwaliteit, zeker met twee kinderen,” zegt Ben. Ikram en Amir knikken begrijpend. De levering van elektriciteit, aardgas en water kan worden afgesloten of op minimumlevering komen te staan. Wanbetaling heeft zo een directe en negatieve impact op levenskwaliteit. Amir vertelt dat ze reeds ervaring hadden met budgetmeters en toen veel meer moesten betalen.

Ben vult aan dat het met budgetmeters moeilijker plannen is: je betaalt verbruik onmiddellijk, waardoor de maandelijkse uitgaven schommelen, en met name verschillen tussen zomer en winter. De verbruikskost wordt immers niet gespreid over een heel jaar. Daardoor wordt het plannen van een budget moeilijker.

Veldnota 12.2: Advies schuldbemiddelaar betalingsprioriteiten

De opmerking van schuldhulpverlener Ben is gericht op de vaak gehanteerde schuldstrategie van het afwegen en uitstellen van betalingen. Als wanbetaling onvermijdelijk blijkt, moet goed worden nagedacht over welke betaling achterwege wordt gelaten. Cruciaal is vooral, zo benadrukt Ben, om belangrijke betalingen niet te laten verstoren door de dreigende tussenkomst van een gerechtsdeurwaarder.

Onderzoek uitgevoerd door de Nationale Bank stelde een verband vast tussen betalingsachterstallen voor mobiele telefonie en voor geldkrediet (De Doncker 2011).¹³ Personen geregistreerd met een achterstal voor zowel mobiele telefonie als voor krediet maken vaker gebruik van consumentenkrediet, al ontlenen ze ook lagere bedragen dan personen met kredietachterstal maar zonder schuld voor telefonie. Ze hebben bovendien relatief hogere betalingsachterstallen dan wanbetalers voor krediet zonder achterstal op telefonie. Het duurt ook merkkelijk langer alvorens deze groep hun achterstal voor telefonie aanzuivert (De Doncker 2011). Kortom, personen met zowel achterstallen voor krediet als voor mobiele telefonie lijken zich budgettair in zwaarder weer te bevinden. Interessant is dat hier ook een temporeel aspect meespeelt. In een grote meerderheid van de gevallen¹⁴ komt de registratie als wanbetaler voor telefonie eerst. De achterstal op terugbetaling van krediet vindt gemiddeld pas 2,5 jaar later plaats.¹⁵ In het licht van het voorgaande valt deze

¹³ Voor dit onderzoek werden gegevens uit de CKP gecombineerd met data verzameld door Preventel, een initiatief van telecomoperatoren om wanbetalingen voor abonnementen mobiele telefonie te registreren. Het gaat hierbij om achterstallen van minstens 50 euro waarvoor ten minste één aanmaning werd verzonden. De activiteiten van Preventel werden in 2010 stopgezet.

¹⁴ De Doncker (2011) meet dat in 68% van de gevallen de betalingsachterstal op mobiele telefonie eerst komt, maar merkt op dat dit bij gebrek aan uniforme regels voor registratie mogelijk slechts een ondergrens vormt.

¹⁵ Eveneens opvallend: ruim vier op tien van deze wanbetalers wordt éérs met een achterstal voor telefonie geregistreerd alvorens een eerste krediet aan te gaan. Deze becijfering is mogelijk verstoord door het gebrek aan algemeen geldende richtlijnen omtrent de timing van registratie voor wanbetaling van telefonie (De Doncker 2011, p. 38).

vaststelling te verklaren door de lagere betalingsprioriteit die schuldenaren toekennen aan telefonie. De gevolgen van een achterstal op krediet zijn immers heel wat hoger: bij herhaaldelijke wanbetaling wordt het volledige ontleende bedrag opeisbaar. Het lijkt dan ook zeer waarschijnlijk dat wanneer een klant tussen deze betalingen moet kiezen op basis van ingeschatte gevolgen van wanbetaling, de terugbetaling van krediet de meest prangende uitgave vormt en de telefoonfactuur wordt uitgesteld.

Deze beschouwing is met name relevant voor een steeds terugkerende politieke discussie over nut en wenselijkheid van een uitbreiding van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP) met gegevens over achterstallen voor andere zaken dan krediet.¹⁶ De hoop is om op die manier kandidaat-kredietnemers tegen zichzelf te beschermen. Dergelijke discussie moet de volle complexiteit van prioritering meenemen. Betalingsachterstallen ontstaan en bestaan in een context waarin verscheidene betalingen tegenover elkaar moeten worden afgewogen. Het is daarom nog maar de vraag of zicht op dergelijke achterstallen veel kan bijdragen aan de preventie van overkreditering.

Ook de vaststelling dat de wanbetalingsgraad voor hypothecair krediet veel lager ligt dan voor andere types leningen moet in dit licht worden gezien. Zo maken hypothecaire kredieten 28% van alle kredietcontracten uit, terwijl ze slechts 6% van de contracten met een achterstal vertegenwoordigen (CKP 2018, pp. 8-10). Een deel van de verklaring daarvan moet worden gezocht bij de strenge beoordeling van kredietwaardigheid alvorens een hypothecair krediet wordt verstrekt. Een ander deel van de verklaring ligt opnieuw bij de prioritering van de schuldenaar. De gevolgen van wanbetalingen voor een woonlening zijn groter dan die voor vele andere uitgaven, waardoor tijdige betalingen belangrijker zijn. Dit viel ook op gedurende de observaties en interviews in het kader van dit onderzoek: de personen die een hypothecair krediet hadden lopen, probeerden afbetalingen daarvan absolute prioriteit te geven.

12.4 Schulden als spiraal

Voor betalingsplichtigen vormt de tussenkomst van invorderaars een zeer directe interventie in de persoonlijke levenssfeer. Incassokantoren proberen de schuldenaren een tijdsregime van herhaaldelijke betalingen op te leggen, maar het zijn vooral deurwaarders die bij de gerechtelijke uitvoering strenge eisen kunnen stellen (cf. hoofdstuk 11).¹⁷ Wanneer deze met een – al dan niet door de schuldenaar correct begrepen – rechterlijk gezag nagenoeg onmiddellijke betaling vragen, is dat bij de schuldenaar een verstoring van het

¹⁶ Zoals onder andere besproken tijdens de hoorzitting in de Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers van 27 mei 2013, parlementair document 53K2835/001.

¹⁷ Voor veel schuldenaren zijn incassokantoren en gerechtsdeurwaarders zowat hetzelfde, als ze al weet hebben van een mogelijk onderscheid tussen de twee. Deze schuldenaren zullen zich evenmin bewust zijn van de dubbele hoedanigheid waarin gerechtsdeurwaarders kunnen invorderen.

uitgavenpatroon.

Indien het budgettair evenwicht van de schuldenaar op zich reeds precair is, zoals bij personen in armoede haast per definitie het geval is maar ook geldt voor ‘financieel fragielen’, brengt die vordering een schokgolf teweeg. De eis van de invorderaar vormt niet enkel een verstoring omwille van de hoogte van het bedrag, ook het temporele aspect van de onmiddellijk geëiste betaling vormt een budgettaire uitdaging voor schuldenaren in armoede. Bij individuen met een beperkt inkomen zorgt met name het tijdstip waarop geld beschikbaar is (of net wordt opgeëist) voor een belangrijk kwalitatief onderscheid binnen het budget (Hohnen 2007; Streinzer 2016). Op welke dag van de maand een rekening ‘betaalbaar’ is, heeft een grotere impact naarmate het budget beperkter is.¹⁸

Zowel de voortdurende herinnering aan de schuld en het onvermogen die te voldoen (Custers 2017), als de morele spanningen inherent aan uitgaven voor personen met een beperkt budget (Hohnen 2007; Lehtonen 1999), zorgen voor een emotionele reactie bij de schuldenaar en een verstoring van diens *calculative space* (Deville 2014).¹⁹ Een afweging ontstaat tussen het geldbedrag dat op korte termijn moet worden gevonden en andere betalingen in het uitgavenpatroon. Een budget dat reeds wankel is krijgt daardoor een stevige duw.

De notie van ‘schulden als spiraal’ (of het “proces van verschuldiging,” Engbersen en van der Veen 1987) moet in dit licht worden beschouwd. De wisselwerking tussen contextueel zinnige maar risicovolle strategieën in de omgang met een beperkt budget enerzijds, en de storend, dreigend en dringend ervaren eisen van invorderaars anderzijds, maakt de prioritering van uitgaven tot een complexe aangelegenheid. Ook wanneer afbetalingen volgens plan verlopen, kunnen schokken in het patroon van inkomsten en uitgaven voor problemen zorgen. Deze toegenomen ‘financiële breekbaarheid’ verhoogt de kwetsbaarheid van gezinnen voor plotse, bijkomende uitgaven. Die bijkomende uitgaven kunnen afbetalingen zijn, zo merken ook gerechtsdeurwaarders zelf op. Een voormalig voorzitter van de NKGB vat zijn ervaringen samen in een kranteninterview. Een ziekenhuisfactuur van 50 euro loopt bij gerechtelijke uitvoering op, zo steekt deurwaarder Ivo Goeyens van wal, en dat zorgt voor nieuwe problemen.²⁰

Wie blijft weigeren, kijkt op een gegeven moment aan tegen een rekening van

¹⁸ Ook binnen bedrijfsbeheer, en dan met name binnen financieel management, speelt temporaliteit van inkomsten en uitgaven een belangrijke rol, zoals besproken in 6. Daar is het financieel beheer, in tegenstelling tot dat van het persoonlijke budget, gericht op het snel circuleren van middelen. Een aanvullende gelijkenis is dat ook binnen financieel beheer het uitstellen van betalingen een strategie vormt voor financiering op korte termijn (zie p. 121).

¹⁹ De *calculation* waarvan sprake is, voor de goede orde, niet beperkt tot een kwantitatieve afweging van betalingsverplichtingen. Naast een cijfermatige afweging, gaat het ook om gepercipieerde kwalitatieve verschillen tussen de vorderingen en betalingsverplichtingen.

²⁰ Gerechtsdeurwaarder Ivo Goeyens aan het woord in ‘Uw geld of uw meubelen!’, p. 39 in *De Tijd*, 3 december 2011.

700 euro. Stel dat je die schuld afbetaalt in zes maandelijke schijven. Wat gebeurt er vaak? De schuldenaar betaalt dan niet langer zijn autoverzekering of huishuur. Het ene gat dichten door een andere bres te slaan. En de trein is vertrokken, zeker bij kwetsbare mensen die al op het scherp van de snee leven.

Of, zoals Louise het uitdrukte: “Er was een gat gekomen, en dat gat ging niet meer dicht.” Om aan de gevraagde – en intussen dringend geëiste – betalingen te kunnen voldoen, hanteren schuldenaren de strategie van het schuiven met en uitstellen van andere betalingen. Enkele rekeningen worden betaald, maar andere blijven liggen. Zo kan ook een lopend afbetaalplan onder druk komen te staan door een andere invordering. Daarbij is het net het aandringen van invorderaars dat er voor zorgt dat schulden zich elders opstapelen.

Het citaat van Goeyens brengt ons bij een tweede belangrijk onderdeel van de schuldenpiraal: de kosten die schulden met zich meebrengen. Met name de uitvoering in de gerechtelijke fase resulteert in een sterke kostenverhoging, volledig te verhalen op de schuldenaar. Naarmate de procedure uit meer stappen bestaat, stijgt ook de totale schuld. Ook gedurende de afbetaling in de gerechtelijke fase kunnen bijkomende kosten verder toenemen, bijvoorbeeld door aangerekende kwijtingsrechten.²¹

De verhogingen die rechtspleging en uitvoering met zich meebrengen, kunnen we ‘onkosten’ noemen. Onkosten verschillen van gewone kosten. Ze zijn buitengewoon en verwijzen naar noodzakelijke uitgaven “zonder dat ze voordeel opleveren”.²² Hoe groot het aandeel is van dergelijke onkosten in de volledige budgettaire portefeuille van personen met overmatige schuldenlast, is momenteel niet na te gaan, evenmin als de verhouding tussen deze bijkomende kosten en de oorspronkelijk verschuldigde bedragen. Deze blinde vlek biedt een interessante piste voor verder onderzoek (zie ook ‘13.3 Pistes voor verder onderzoek’).

We zagen reeds hoe één schuld via budgettaire verstoring kan leiden tot andere betalingsachterstallen. Wanneer bij schuldenaren in problemen meerdere kostenverhogende invorderingen naast elkaar gaan lopen en elk afzonderlijk voor dergelijke ‘onkosten’ zorgen, leidt dit tot een bijzondere verhoging van de totale schuld. Naast een kostenverhoging maken parallelle invorderingen het ook moeilijker voor de schuldenaar om afbetalingsvoorstellen te doen waar invorderaars mee akkoord kunnen gaan.

Schulden zijn kostelijk. Het schuiven met betalingen, een ‘budgettaire schuldstrategie’, is risicovol voor wie slechts over een beperkte budgettaire marge beschikt. Een onverwachte gebeurtenis, een uitschuiver, of de bijkomende kosten van laattijdige betaling en invordering

²¹ De kosten van uitvoering zijn uitgebreid besproken in hoofdstuk 9 onder ‘Kosten en betalingen’ op p. 229.

²² Etymologisch valt het begrip uiteen in *on-* (slecht) en *kost*. Reeds in 1374 had het de betekenis van ‘buitengewone’ of ‘bijkomende’ kost. Informatie via www.etymologiebank.nl, laatst geraadpleegd op 15 december 2018.

Hoofdstuk 12. Schuldenaren, schulden en betaalproblemen

kunnen een spiraalgewijze groei van schuld en achterstal in gang zetten. Binnen het domein van armoede vormen deze mechanismen onderdeel van *why the poor pay more* (cf. Williams 1977).

Het verhogen van druk en het beïnvloeden van betalingsprioriteiten behoren tot de kern van invordering. Via escalatie proberen invorderaars ervoor te zorgen dat de beschikbare middelen hun richting uit komen. Wanneer meerdere schuldeisers op het toneel verschijnen maken ze jacht op eenzelfde budget. De keuze tussen betalingsverplichtingen door de overbelaste schuldenaar is bovendien een ‘relatieve’ aangelegenheid: uitgavenposten en betalingsverplichtingen worden steeds onderling tegenover elkaar afgewogen, volgens gepercipieerde dreiging en gevolgen van niet-betaling. Het resultaat is een wapenwedloop tussen invorderaars, want diegene die de meeste druk kan uitoefenen kan ook rekenen op inkomsten. Zo worden invorderaars gedwongen om tegen elkaar op te bieden.

Bij de narratieven van Tach en Greene (2014) en in het veldwerk zagen we dat verhoogde druk ook een *averechts effect* kan sorteren: schuldenaren die uit woede, frustratie of moedeloosheid niet langer willen betalen en de invorderingen negeren. Verhoogde druk van één invorderaar kan leiden tot verstoring van het budget en zo gevolgen hebben op de afbetalingen richting andere schuldeisers. De wapenwedloop tussen invorderaars kan zo voor problemen zorgen voor schuldeisers die ‘zachter’ willen invorderen. Organisaties met een sociale doelstelling, zoals scholen of ziekenhuizen, en daardoor minder geneigd zijn om externe partijen als incassokantoren of gerechtsdeurwaarders in te schakelen kunnen het door deze wedloop moeilijker krijgen om schulden te innen.

Deze vaststellingen onderlijnen het belang van een zekere meegaandheid van schuldeisers en invorderaars wanneer het aankomt op deelbetalingen en afbetalingsplannen.

Hoofdstuk 13

Schulden op het snijvlak.

Conclusie en discussie

Schuld en schuldvordering zijn onlosmakelijk verbonden met de institutionele inrichting van een samenleving (cf. Sneath 2012). Het zijn bij uitstek gesitueerde onderdelen van het sociale leven: ze kunnen niet los worden gezien van de praktijken die hen ‘in werkelijkheid brengen’. In het jargon van Actor-Netwerk Theorie heet het dat schuld en invordering resultaat zijn van ‘verwerkelijking’ door die praktijken.¹ Wat beroepsinvorderaars precies kunnen doen hangt af van het netwerk waar praktijken in zijn verknoopt, wat Law (2004 & 2009b) *hinterland* noemt. Deze netwerken verbinden heterogene elementen, zoals wettelijke kaders, economische waardebevestigingen, juridische titels, digitale agenda’s en interpersoonlijk *affect*. Net doordat de praktijken in verschillende netwerken zijn ingebed worden ze gekenmerkt door andere mogelijkheden en effecten. Verschillende actoren, handelend via en dankzij netwerken, *doen* iets anders met eenzelfde schuld waardoor ze die schuld mee vervormen. Daardoor verloopt ook de ‘verwerkelijking’ van schuld door invordering op verschillende wijzen. Deze wisselwerking verschaft schuld een meervoudig karakter: verscheidene werelden zorgen voor een unieke reconstructie van schuld, wat zich vertaalt in een andere omgang en verwerkelijking en daardoor andere ‘versies’ van dezelfde schuld. Dit hangt samen met de gedifferentieerde maatschappelijke achtergronden van waaruit deze beroepsactoren handelen, waardoor hun praktijken gebaseerd zijn op unieke ziens- en benaderingswijzen. Schuld en schuldenaar zijn zo iets anders binnen economie, binnen recht en binnen sociaal werk.

De volgende paragrafen vatten de logica’s en praktijken samen zoals we die in de voorgaande hoofdstukken verkenden. Voor we daaraan toe zijn is het van belang een eerdere opmerking te herhalen: dat de praktijken rond schuldvordering in verschillende

¹ Ter herinnering: ik hanteer ‘verwerkelijking’ als vertaling van wat in de Engelstalige literatuur *enactment* heet. Zie voetnoot 7 op p. 64.

logica's zijn ingebed wil niet zeggen dat de bijbehorende werelden ook afgescheiden of tegengesteld zouden zijn. Integendeel, ze leveren prestaties ten aanzien van elkaar en spelen op elkaar in. Waar het om gaat is dat de werelden aan de basis van logica's en praktijken worden gekarakteriseerd door unieke uitgangspunten- en aandachtspunten.²

13.1 Schuldinvordering tussen werelden

Kredietmanagement & debiteurenbeheer

In de boeken van de schuldeiser verschijnt de schuld als een nog te ontvangen bedrag. Wanneer de betaling daarvan uitblijft, kunnen de misgelopen inkomsten zware financiële gevolgen hebben. Naarmate de kans op succesvolle betaling afneemt, verschuift de vordering naar de boekhoudkundige rekening 'dubieuze debiteuren'. In de boekhouding blijft de schuld in eerste instantie onderdeel van de activa van de onderneming, al daalt de geschatte waarde samen met de kans op inning. Wanneer het gaat om een schuld die voortvloeit uit krediet in de brede zin van het woord – een geldkrediet of een uitgestelde betaling – maakt de schuldenaar een opmerkelijke transformatie door. Waar de schuldenaar eerst nog hoofdzakelijk klant was, is deze later ook debiteur bij wie mogelijk nog inkomsten te rapen vallen.

Als onderdeel van bedrijfsbeheer wordt kredietmanagement gekenmerkt door een specifieke bekommernis: het vrijwaren van de liquiditeit en cashflow van de organisatie via het nastreven van snelle en zekere betalingen. Dit specialisme buigt zich niet enkel over problematische schulden, maar heeft een specifieke visie op alle te ontvangen betalingen. Wanneer het op het invorderen van schulden aankomt, stellen kredietmanagement en debiteurenbeheer de vraag welke actie 'financieel steek houdt': de invorderingsstrategie wordt opgebouwd afhankelijk van ingeschatte kosten in termen van zowel tijd als geld. Vanuit die benadering verschijnt ook de keuze tussen een gerechtelijke of buitengerechtelijke benadering in een specifiek licht.

Bij minnelijke invordering is de bijkomende kost verdeeld over schuldenaar en schuldeiser. De schuldenaar betaalt de schadevergoeding bepaald in de onderliggende overeenkomst, eventueel vermeerderd met interesten. Andere bijkomende kosten zijn voor de schuldeiser. Bij de inschakeling van incasso met *no cure, no pay* formules wil dit zeggen dat de oorspronkelijke schuldeiser niet de volledige som ontvangt. Daartegenover staat dat de schuldeiser minder tijd verliest met gerechtelijke procedures. Die tijdswinst komt de cashflow dan weer ten goede. Het gebrek aan juridische dwangmiddelen en de verminderde inkomsten zijn van ondergeschikt belang voor de schuldeiser die snelle ontvangst nastreeft.

² Eveneens van belang is de opmerking dat actoren niet beperkt zijn tot één logica of wereld, maar gelijktijdig in meerdere systemen participeren. Dit punt is uitvoerig benadrukt in 'Functiesystemen en logica's', p. 71 e.v. in hoofdstuk 4.

Gerechtigde invordering brengt heel wat bijkomende kosten met zich mee, van het aanhangig maken van de schuld voor de rechtbank tot de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder. Die uitvoeringskosten zijn volledig te verhalen op de schuldenaar. Recuperatie is echter slechts mogelijk indien de schuldenaar tot effectieve betaling kan worden gedwongen en hij solvabel blijkt. In geval de schuldenaar niet kan betalen, draait de opdrachtgevende schuldeiser op voor deze bijkomende kosten.³ De onzekerheid over mogelijke kosten maakt de juridische weg, bekeken vanuit kredietmanagement, tot een weinig aantrekkelijke piste. Het is echter voornamelijk de lange doorlooptijd die tegen gerechtigde invordering pleit. Pas de laatste deelbetalingen aan de deurwaarder belanden bij de schuldeiser. Het kan dus even duren alvorens die geld ziet. Vanuit de logica van financieel beheer kan snelle ontvangst tegen een beperkte kost voordeliger zijn dan (een kans op) volledige maar late betaling.

De expertise van incasso

In de eerste zes maanden van 2019 ontvingen incassokantoren zo'n 300 miljoen euro aan te innen invorderingen, een stijging van 20 procent ten opzichte van het jaar daarvoor.⁴ Als onderdeel van een sector in volle ontwikkeling proberen kredietmanagement- en incassodiensten een expertisedomein af te bakenen. Dergelijk grenswerk is onderdeel van professionalisering, maar dat maakt van hun opdracht nog geen professe in de klassieke betekenis van het begrip (cf. 'Professies en professionalisering' op p. 86). Het werk van incassomedewerkers is in sterke mate gebureaucratiseerd. De dossierbeheerder krijgt, ondersteund door een digitale agenda, duizenden dossiers te verwerken. Op vlak van debiteurenbeheer hebben incassomedewerkers een duidelijke taak. Hun interventie is gericht op schuldenaren in het algemeen: op debiteuren die nog een som moeten betalen. Een groot deel daarvan betaalt bij de eerste herinnering maar bij anderen is herhaaldelijk contact nodig. Bij sommige dossiers hoort een afbetalingsplan dat voortdurende opvolging vereist. Dat opvolgen wordt belangrijker naarmate de schuldenaar minder kan of wil betalen. Zowel het invorderen als het opvolgen van afbetalingsplannen is een onderwerp van expertise, zo stellen incassokantoren. Er zijn specifieke vaardigheden en ondersteunende infrastructuur voor nodig. Daarmee is incasso nog geen 'professie' in de sociologische zin. De uitoefening van het beroep berust slechts beperkt op principes die los staan van de doelstellingen van de opdrachtgever. Ook de bepaling van wie tot een de professionele groep behoort is beperkt gecontroleerd. En hoewel er een beroepsvereniging bestaat die

³ Dat is althans de juridische theorie, want in de praktijk blijkt de grens met *no cure, no pay* minder scherp waardoor ook de financiële afweging verandert. Zie hoofdstuk 9, p. 230.

⁴ Dat stelt de beroepsvereniging van incasso-ondernemingen. 'Incassobureaus doen gouden zaken: nog nooit zoveel onbetaalde facturen te innen', in *Het Nieuwsblad* op 5 september 2019, online op www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20190904_04591869, laatst geraadpleegd op 21 oktober 2019.

een groot deel van de markt omvat, is het aantal kantoren dat lid is beperkt.

Bij incassokantoren passeren vele schuldenaren, maar ze verschijnen er als één van duizenden dossiers. Daar zitten ook schuldenaren met budgettaire problemen tussen. Naarmate het invorderingsproces vordert, stijgt het aandeel dat in schijven, niet, of slechts gedeeltelijk betaalt.

Bij gebrek aan gerechtelijke middelen moeten incassokantoren het bij ‘herinneren’ houden. Die herinnering en haar effect is gebaseerd op de voorafspiegeling van bijkomende kosten, terwijl die bij minnelijke invordering slechts beperkt mogen worden doorgerekend aan de schuldenaar. Tegelijk moeten deze bijkomende kosten een ‘ontmoedigend’ effect hebben op de betalingsplichtige.⁵ Minnelijke invordering berust zo op de creatie van twee toekomstbeelden voor de schuldenaar: ofwel betalen, ofwel bijkomende kosten ondergaan. Hierdoor steunt minnelijke invordering op de projectie van een toekomst ‘voorbij’ de minnelijke invordering zelf. Incassokantoren baseren hun activiteiten deels op wat zij *niet* doen, nl. het opstarten van een gerechtelijk traject. Dat doen ze impliciet, want dagvaarden en gerechtelijke uitvoering doen incassokantoren niet zelf. Kortom, de echte dwangmiddelen en de bijbehorende kostenverhoging volgen pas bij gerechtelijke invordering, maar minnelijke invordering berust wel op de mogelijkheid daartoe.

Schuld in recht

Binnen recht verschijnt schuld als een verbintenis tussen minstens twee partijen. Een schuld bestaat uit een correlatief vorderingsrecht van de schuldeiser en een gehoudenheid van de schuldenaar. Deze conceptualisering van schuld omvat veel meer dan enkel betalingsverplichtingen: de gehoudenheid kan ook bestaan uit het doen (of laten) van andere zaken dan het vervolledigen van een geldelijke transactie. Verbintenissen kunnen zowel ontstaan uit overeenkomsten als uit andere feiten of handelingen, maar de resulterende schuld is steeds een gehoudenheid tegenover een vorderingsrecht. Juridisch beschouwd is een schuld een verplichting die in rechte kan worden afgedwongen.

Een contract is slechts rechtsgeldig indien het resulteert uit het ‘samentreffen van wilsuïtingen’ van betrokkenen. Daardoor veronderstelt dergelijke overeenkomst steeds wilsautonomie van de partijen die zich verbinden. Het gevolg is dat schuldenaren zich onderwerpen aan hun ‘eigen wil’: de eerdere belofte geldt nu als ging het om een wet. Ook bij verbintenissen die een andere oorsprong kennen dan een overeenkomst, vormt handelingsbekwaamheid een cruciaal fundament. Het recht attribueert zo individuele autonomie en handelingsvrijheid aan de door een verbintenis gebonden schuldenaren.

⁵ Het belang van dergelijk ontmoedigend effect werd ter sprake gebracht in de getuigenis van een adviseur van de Beroepsvereniging voor Incasso-ondernemingen voor een commissie in de Kamer. Voor het verslag van deze commissie, zie parlementair document 54K0702/002. Hoewel deze commissie de wetgeving over de kosten van minnelijke invordering behandelde, betreft het een algemeen principe van deze vorm van invordering.

Recht wordt gekenmerkt door formele rationaliteit: het berust op regels en procedures. Dat zorgt ervoor dat ook schuld, als verbintenis, onderworpen is aan een formele logica. Dit karakter komt tot uiting bij de juridische benadering van schuldinvoering die draait om het voltrekken van de rechtsgeldige verbintenis. Eenmaal de schuld juridisch is bekrachtigd kan de schuldeiser de nakoming ervan afdwingen via de openbare macht. Het recht biedt daartoe een set van regels en bijbehorende procedures die toelaten te oordelen over wat, hoe en door wie er te betalen is. De centrale vraag hierbij is welke elementen en rechten een rol spelen in dat oordeel. Ten opzichte van de schuld zelf is het recht agnostisch: indien deze niet rechtmatig blijkt, verdwijnt ook het vorderingsrecht. Ook daartoe volgt het recht een set van regels.⁶

De invorderingslogica van het recht is slechts begaan met de verplichting en de uitvoering daarvan, niet met de eventuele kosten die rechtsvinding en -uitvoering impliceren. Voor die kosten bestaan evenwel regels: ze worden verhaald op diegene die tot betaling is gehouden, i.c. de schuldenaar. De kosten zijn vastgelegd en lopen op, maar hun hoogte doet verder niet ter zake.⁷ Waar het om draait is de rechtmatige schuldeiser de mogelijkheid te bieden zijn subjectieve vorderingsrecht af te dwingen. Voor geldschulden verloopt die dwang verder via beslag, waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor de gerechtsdeurwaarder als onderdeel van de openbare macht.

Minnelijke invordering en gerechtelijke uitvoering

Een blik op de praktijken van telefonische en schriftelijke aanmaning door incassokantoren (hoofdstuk 7) en beslaglegging door gerechtsdeurwaarders (hoofdstuk 9) leerde dat de sociale interacties rond minnelijke en gerechtelijke invordering opvallend gelijkaardig verlopen. In beide gevallen dringt de invorderaar de persoonlijke levenssfeer van de betalingsplichtige binnen om de directe aanwezigheid van de schuld te vergroten. Daarbij beogen ze een ‘affectieve respons’ van de schuldenaar zodat die tot betaling overgaat. Zo geven invorderaars de schuld mee vorm: ze zorgen dat de schuld een andere status krijgt in het leven van de betalingsplichtige. Invorderaars verwijzen daartoe naar de mogelijke kostenstijging die wanbetaling met zich meebrengt en benadrukken het belang van stipte betalingen. Met hun directe aanwezigheid proberen invorderaars een effect te sorteren op de *calculative space* (Deville 2015) van de schuldenaar. Bij personen met een beperkt budget, die vaak reeds ‘schuldstrategieën’ gebruiken en met betalingen schuiven, kan deze budgettaire verstoring tot problemen leiden. Opgelegde termijnen en kostenverhogingen

⁶ Naast betaling of ontbinding van de verbintenis, zijn er ook andere manieren waarop de schuld kan verdwijnen, zoals via een faillissement of, voor particulieren, een Collectieve Schuldenregeling met (gedeeltelijke) kwijtschelding.

⁷ Een rechterlijk oordeel kan stilstaan bij de proportionaliteit van de vergoeding die de schuldeiser omwille van wanbetaling eist. Van de kosten voor de rechtsprocedure en de dwanguitvoering zelf kan echter niet worden afgeweken.

kunnen zo een schuldenpiraal in gang zetten.

Het optreden van beide beroepsspecialisten is echter ook erg verschillend.⁸ Niet in de ogen van de schuldenaar die de interventies van beiden op gelijken wijze ervaart, maar in de mogelijkheden die zich aandienen en wat die voor de schuld betekenen. Bij gerechtelijke uitvoering is de deurwaarder onderdeel van de openbare macht, terwijl incassokantoren beperkt zijn tot aanmanen. Geconceptualiseerd als netwerk berusten de acties van gerechtsdeurwaarders op andere elementen, met name op hun status als openbaar ambtenaar en de uitvoerbare titel waarover ze beschikken.

Zoals herhaaldelijk besproken hebben beide invorderingspistes erg verschillende effecten op het uiteindelijk te betalen bedrag. Invordering langs gerechtelijke weg resulteert in een substantiële verhoging van de totale schuld, terwijl die bijkomende kost bij minnelijke invordering strikt beperkt is. Ook dit hangt samen met het bredere netwerk dat bij invorderingspraktijken wordt ingeschakeld. Deze invorderaars hebben daardoor een erg verschillende invloed op de omvang van de schuld. Ze 'maken' iets anders van de schuld, zowel door het op systeemeigen wijze te herconceptualiseren, als door de verhoging van het uiteindelijk te betalen bedrag en het opleggen van betalingstermijnen.

Een krantenartikel over de winsten die gerechtsdeurwaarderskantoren boeken vermeldt het volgende standpunt van een vertegenwoordiger van de beroepsgroep:⁹

NKGB-voorzitter Frank Maryns benadrukt dat gerechtsdeurwaarders geen schulden 'produceren', maar ze eerder proberen weg te werken door te bemiddelen en haalbare oplossingen aan te reiken.

Die stelling is slechts gedeeltelijk correct. Hoewel gerechtsdeurwaarders de schuld niet zelf in het leven roepen, valt niet te ontkennen dat het bredere netwerk van gerechtelijke uitvoering zorgt voor een substantiële toename van het totaal te betalen bedrag. Deze kostenverhoging is verbonden met de bredere transformatie die de schuld ondergaat doorheen juridische invorderingspraktijken: door de juridische bekrachtiging en de inschakeling van de openbare macht kan de schuld een bijzonder dwingend karakter krijgen. Via deze praktijken is de schuld niet louter een economische transactie, maar een hard gemaakte juridische verplichting. Dat dezelfde schuld zo een bijkomende dimensie krijgt, sluit aan bij de ervaring van betrokkenen dat de schuld bij gerechtelijke invordering een eigen leven gaat leiden.

Als onderdeel van de openbare macht bekleden gerechtsdeurwaarders een uitzonderlijke positie. Hun tussenkomst heeft een bijzondere impact, niet enkel door de mogelijkheid

⁸ Hier moeten we in herinnering brengen dat de deurwaarder een dubbele rol heeft: hij is zowel openbaar ambtenaar als vrij ondernemer. Bij gerechtelijke invordering treedt de gerechtsdeurwaarder steeds op als openbaar ambtenaar.

⁹ Citaat uit 'De moneymakers van de schuldenindustrie', in *De Tijd* op 8 juni 2019, online op www.tijd.be/politiek-economie/belgie/algemeen/de-moneymakers-van-de-schuldenindustrie/10134628.

bezittingen van de schuldenaar in beslag te nemen en openbaar te verkopen, maar ook door de kosten die dergelijke interventie met zich meebrengt. De gerechtsdeurwaarders, en bij uitbreiding het bredere juridische apparaat, dragen daardoor een grote verantwoordelijkheid om die bijkomende kosten in te perken, met name wanneer schuldenaren buiten hun wil om niet kunnen betalen.

Door aan minnelijke invordering te doen bieden gerechtsdeurwaarders ook buitengerechtelijke oplossingen aan. Hierdoor begeven deurwaarders zich buiten hun ambt en treden ze op als vrije ondernemers. Ze stappen de markt binnen waar ook incassokantoren hun diensten aanbieden. Het gaat nog steeds om een aan deontologie onderworpen gerechtsdeurwaarder, maar deze neemt nu een andere positie in. Doordat hij bij minnelijke invordering niet optreedt als onderdeel van de openbare macht heeft de deurwaarder niet enkel een andere verhouding ten aanzien van de schuldenaar, maar ook ten aanzien van de opdrachtgever. Over die moeilijkheid berichten ook de rapporteurs van de minister van justitie: de concurrentie ten aanzien van andere beroepsinvorderaars “kan er snel toe leiden dat men de tevredenheid van de schuldeiser verkiest, ten koste van de onafhankelijkheids- en onpartijdigheidsplicht” van het ambt.¹⁰

De gerechtsdeurwaarder is een professie in de klassieke betekenis, althans ten dele. Het is een beschermd beroep waarvoor een numerus clausus geldt, in het leven geroepen door gerechtelijk recht, onderworpen aan een deontologische code, en onder controle van de eigen beroepsgroep. In de controle die dat beroepsorgaan uitoefent, herkennen we ook enkele van de andere kenmerken van professionalisering, zoals de bewaking van strikte controle over het eigen domein, zo blijkt uit de sterke reacties van de NKGB op MyTrustO.¹¹ Ook vanuit andere hoeken klinkt het dat macht binnen de beroepsvereniging sterk geconcentreerd is.¹² Ongeveer twee derde van de gerechtsdeurwaarders zijn verenigd in grote kantoren, waarvan sommige tot omvangrijke ondernemingen zijn uitgegroeid. Hun activiteiten genereren grote winsten, zo blijkt uit recent onderzoek van De Tijd.¹³ De vraag stelt zich dan ook in welke mate de klassieke karakteristieken van professies nog van toepassing zijn op de gerechtsdeurwaarder. Dat is echter een vraag ver buiten het bestek van deze dissertatie.

¹⁰ Zie het rapport *De modernisering van de functie van gerechtsdeurwaarder*, opgesteld door André Michiels en Luc Chabot in opdracht van Minister van Justitie Koen Geens, p. 70.

¹¹ MyTrustO wendt het statuut van gerechtsdeurwaarders aan om actief aan schuldbemiddeling te doen. Het initiatief werd beknopt voorgesteld op p. 251.

¹² Zo stelt eregerechtsdeurwaarder Bartel Broeckaert dat “enkele machtige individuen [...] het gehele corps [beheersen] met oog op zelfbehoud”. Getuigenis in ‘Deurwaarders willen nog meer macht’, pp. 22-27 in *Knack* op 31 oktober 2018.

¹³ De 20 meest rendabele kantoren in Vlaanderen en Brussel zijn op drie jaar tijd “goed voor 98 miljoen euro aan opgestapelde of uitgekeerde winst”, zo berekenden journalisten op basis van jaarrekeningen. Zie ‘De moneymakers van de schuldenindustrie’, in *De Tijd* op 8 juni 2019, online op www.tijd.be/politiek-economie/belgie/algemeen/de-moneymakers-van-de-schuldenindustrie/10134628.

Schuldbemiddeling als wereld tussen werelden

Invordering gaat om het doen nakomen van betalingsverplichtingen, waardoor ook schuldbemiddeling hier een rol speelt. Deze vorm van sociaal werk moeten we binnen schuldhulpverlening situeren. Het bredere doel van schuldbemiddeling is het verzekeren van een minimale levensstandaard voor de schuldenaar terwijl deze in de mate van het mogelijke betalingsverplichtingen nakomt. De leidende vraag bij de invorderingslogica van schuldbemiddeling draait rond wat de schuldenaar *kan* betalen zonder bijkomende problemen te veroorzaken. Via een weloverwogen budgettaire plan en onderhandelingen met schuldeisers, probeert de bemiddelaar de schulden weg te werken. Als onderdeel van die opdracht structureert de bemiddelaar het budget van de schuldenaar.

Bij schuldhulpverlening verschijnen schulden als bedreigingen voor het welzijn van de betalingsplichtige, met name wanneer ze sneeuwbalgewijs voor bijkomende problemen zorgen. Om de budgettaire verstoring te beperken en de totale schuldenlast betaalbaar te houden, is het daarom van belang de toenemende kosten zo snel mogelijk in te perken. Doorgaans wordt de schuldbemiddelaar echter pas betrokken wanneer de schuldenpiraal zich in een vergevorderd stadium bevindt en de bijkomende invorderingskosten hoog zijn opgelopen.

De schuldenaar verschijnt hier als te ondersteunen en kwetsbaar subject, die door omstandigheden, door een gebrek aan specialistische kennis of door een tekort aan vaardigheden hulp nodig heeft om problemen aan te pakken. Schuldhulpverlening biedt daarbij ondersteuning op twee vlakken. Een eerste vorm van hulp bestaat uit onderhandelen met schuldeisers en invorderaars. Daartoe benutten schuldbemiddelaars specialistische kennis, onderhandelingsvaardigheden en hun status als professionele actoren met een eigen expertisedomein. Daarnaast biedt schuldhulpverlening ondersteuning bij het structureren van afbetalingen en het ordenen van het huishoudbudget. Via een gedetailleerd afbetalingsplan krijgen schuldenaren greep op hun budget en schuldenportefeuille. Deze interventie geeft personen met schuldenoverlast opnieuw zicht op een toekomst voorbij de schulden, een noodzakelijke motivatie voor succesvolle probleemoplossing.

Een belangrijke paradox bij schuldbemiddeling bestaat uit het gegeven dat deze vorm van hulpverlening slechts mogelijk is indien de schuldenaar beschikt over budgettaire marge. Bij gebrek daaraan is deze buitengerechtigde bemiddeling onmogelijk en kunnen enkel de juridische bescherming en de mogelijkheid tot kwijtschelding van Collectieve Schuldenregeling soelaas bieden.

Door de strikte controle op wie deze dienst mag aanbieden, de bijbehorende diplomaver-eisten, en de specifieke kennis die schuldbemiddeling vergt, heeft het beroep verscheidene kenmerken van een professie. Daarnaast bieden gespecialiseerde instellingen ondersteuning in termen van kennis en vorming. Hoewel hier geen sprake is van controle door een orgaan van collega's, draagt deze ondersteuning in termen van scholing en opleiding

bij tot een specifieke socialisering. Schuldbemiddelaars nemen vaak een eigen positie in binnen het OCMW of CAW waarin ze werken, al brengt dat ook uitdagingen mee op vlak van organisationele bijstand (zie Jeanmart 2016b).

In het invorderingslandschap nemen schuldbemiddelaars een unieke middenpositie in. Om in hun opdracht te slagen, moeten de hulpverleners de posities en mogelijkheden van verschillende betrokkenen in acht nemen, terwijl de budgettaire onderhandelingsmarge doorgaans beperkt is. Schuldbemiddeling vormt zo een wereld tussen werelden: gekenmerkt door eigen aandachtspunten en een eigen logica, probeert het verschillen te verzoenen.

13.2 Bijdragen en beperkingen

Empirische en theoretische bijdragen

Deze dissertatie biedt een theoretisch geïnspireerde descriptie die poogt het sociologisch begrip van professioneel georganiseerde schuldinvoering te verdiepen. Deze empirische verkenning vergroot het inzicht in het meervoudige karakter van schuld als complex object. Deze beschrijving bestaat uit twee onderdelen. Enerzijds ontleedt deze dissertatie de uitgezuiverde 'logica's' die schuld en schuldenaar op verschillende wijze reconstrueren. Anderzijds biedt het een verkenning van de praktijken van invoering. Door deze beschrijvingen van detail te voorzien poogt deze dissertatie lezers inzicht te bieden in de doorgaans verborgen logica's en praktijken van schuldinvoering. Dit detail laat bovendien toe om contrasten tussen deze werelden te belichten.

Daarnaast verschaft deze gedetailleerde descriptie inzicht in de wijze waarop invoeringspraktijken kunnen bijdragen tot een schuldenpiraal. Door deze praktijken in verband te brengen met onderzoek naar budgettaire strategieën, verdiept deze dissertatie inzicht in wat schuldinvoering teweegbrengt bij betalingsplichtigen met een beperkt budget. Op die manier draagt dit onderzoek bij tot kennis over schuldenoverlast als sociaal probleem.

Hoewel deze dissertatie voornamelijk inzicht in empirie beoogt, biedt ze ook een theoretische bijdrage. De scriptie vormt een voorbeeld van een sociologische analyse die hedendaagse theoretische kaders poogt aan te wenden voor theoretisch geïnspireerde observatie en descriptie. Zo vormt dit onderzoek een voorbeeld van de vorm die hedendaags sociologisch denken kan aannemen. Daartoe hanteert dit onderzoek een abductieve aanpak gebaseerd op een wisselwerking tussen theoretisch sensibiliseren en empirische descriptie. Deze betrachting is verbonden met de methodologische aanpak van dit onderzoek. Methodologie is hier op te vatten als koppeling van onderzoekstechnieken aan theoretische uitgangspunten. Op dit vlak laat deze verhandeling zien hoe sociologisch onderzoek aan de hand van heterogeen materiaal een omvattend beeld kan schetsen van een specifiek sociaal fenomeen.

Daarnaast besteedt deze dissertatie aandacht aan de *agency* van betrokkenen, die handelen vanuit netwerken en systemen maar daarbij niet optreden als blinde uitvoerders. Ook de rol en meerwaarde van onderhandelaars tussen werelden komt hier naar voren.

Tenslotte levert deze dissertatie een bijdrage aan de sociologische literatuur over de verhouding tussen geabstraheerde systemen en de intimiteit van dagelijkse interacties. De verkenning van de praktijk van schuldinvoering vestigt de aandacht op het contrast tussen de professionele afstandelijkheid van invorderaars en de rol van nabijheid gedurende praktijken van invordering. Hiermee belicht deze dissertatie de relatie tussen uitgezuiverde systemen en de heterogene elementen betrokken bij de praktijken die uit deze systemen voortvloeien.

Beperkingen van dit onderzoek

Zoals alle onderzoek wordt ook deze scriptie gekenmerkt door enkele beperkingen. De theoretische kaders van systeemtheorie en ANT benadrukken dat een *view from nowhere* niet bestaat. Ook de verkenningen in deze dissertatie zijn gesitueerd en onvermijdelijk selectief. Het schaduwen van schuld doorheen professionele invordering leidde langs een reeks sites, maar die selectie is beperkt. Heel wat relevante plekken kwamen niet aan bod. Een grote omissie is de afwezigheid van advocaten. Zij kunnen aan minnelijke invordering doen en hoeven zich daar net als gerechtsdeurwaarders niet voor te registreren. Daarnaast spelen ze een rol bij de aanloop naar gerechtelijke invordering en kunnen ze optreden als schuldbemiddelaar. Ze nemen met name een belangrijk aandeel dossiers Collectieve Schuldenregeling (CSR) voor hun rekening (Jeanmart 2015a). Die beperkte aandacht voor die CSR procedure vormt een bijkomende lacune in de bespreking van schuldbemiddeling in de praktijk.

Door de focus op invordering door professionele actoren verschoof de aandacht voor de twee primaire betrokkenen in de schuldrelatie naar de achtergrond. Het inleidend hoofdstuk onderbouwde de relatieve afwezigheid van de schuldenaar doorheen de beschrijving van invordering, en in hoofdstuk 12 kwam specifiek de positie van de schuldenaar met betalingsproblemen aan bod. Het beeld van de schuldenaar in moeilijkheden is echter zeer partieel, met name omwille van de wijze waarop respondenten werden gezocht. Dat verliep via diensten voor schuldhulpverlening, waardoor enkel schuldenaars werden geïnterviewd die nu of in het verleden schuldbemiddeling of budgetbegeleiding ontvingen.

Ook de positie van de schuldeiser kwam slechts onrechtstreeks aan bod. Net als de schuldenaar wordt deze categorie gekenmerkt door grote verscheidenheid. Hierop probeerde het hoofdstuk over debiteurenbeheer een antwoord te bieden door de 'logica van kredietmanagement' van bedrijfsvoering af te splitsen om te laten zien hoe dergelijke zienswijze ook onderdeel is van financieel beheer van organisaties die geen winst nastreven. Dat neemt niet weg dat het gebrek aan aandacht voor opdrachtgevende schuldeisers in deze

dissertatie een grote omissie vormt.

Een bijkomende beperking van dit onderzoek is de geringe aandacht voor de relatie tussen schuldproblemen en sociale ongelijkheid. Dat is een bewuste keuze: dit onderzoek plaatst horizontale differentiatie centraal eerder dan verticale, om zo de verscheidenheid aan betrokken beroepsactoren beter in kaart te brengen (cf. hoofdstuk 1). Hoewel hoofdstuk 12 aandacht besteedde aan schuldenaren met budgettaire problemen en de impact van schuldinvoering op hun situatie, zijn andere aspecten van sociale ongelijkheid onderbelicht gebleven. Een belangrijke open vraag is bijvoorbeeld de mate waarin kostenverhogende schuldinvoering bijdraagt tot armoede bij schuldenaren. Ook een meer algemene beschouwing over de verhouding tussen armoede en de levensgebeurtenissen die schuldproblemen doen ontstaan is aangewezen (cf. suggesties voor verder onderzoek hieronder).

Deze dissertatie bracht een analyse van schuldinvoering en de effecten van deze praktijken op schuldenaars met betaalproblemen, maar verschaftte slechts impliciet kritiek ten aanzien van de bestaande ‘invorderingsmachine’. Dit beperkte kritische gehalte hangt samen met de theoretische inspiraties waar deze dissertatie uit put. Actor-Netwerk Theorie is in eerste instantie gericht op het zichtbaar maken van doorgaans verborgen en verbonden elementen. De nadruk die ANT legt op het traceren van relaties tussen ingrediënten resulteert in beschrijvende studies eerder dan kritische analyses, een verwijt dat ANT en STS vaker ten deel valt. Ook systeemtheorie leent zich niet rechtstreeks tot kritiek. In de klassieke invulling van Luhmann heeft geen enkel functiesysteem dominantie over andere, waardoor ook kritiek ten aanzien van systemen steeds relatief is. Recentere theoretici proberen hier verandering in te brengen door bijvoorbeeld de dominantie van het economisch systeem te benadrukken, om zo ook kapitalisme te ontleden aan de hand van systeemtheoretische inzichten (zie bijvoorbeeld Schimank 2015). Ondanks de beperkte expliciete kritiek hoopt deze dissertatie, zoals in de inleiding aangegeven, inzichten te bieden die via vervolgonderzoek meer fundamentele kritiek mogelijk maken.

Een belangrijk onderdeel van schuld is haar morele dimensie. Doordat schuld bestaat uit een betalings*verplichting* bevat het steeds een morele kern (High 2012). Daarnaast zijn schuldenaren verwickeld in gevarieerde morele verplichtingen ten aanzien van naasten en familie die kunnen botsen met de plicht tot betaling. Hoewel het interessant zou zijn om te begrijpen onder welke omstandigheden schuldenaren hun betalingsverplichtingen wel of net niet als morele last ervaren, heeft deze dissertatie deze morele dimensie niet kunnen onderzoeken. Ook bij schuldeisers en invorderaars speelt moraliteit ongetwijfeld een rol, met name wanneer deze geen economische maar bijvoorbeeld een pedagogische of zorgende finaliteit heeft, zoals bij scholen of ziekenhuizen. Ook hier liggen mogelijkheden voor verder onderzoek.

13.3 Voorbij deze dissertatie

Suggesties voor beleid

Het formuleren van beleidsadvies was geen doelstelling van dit onderzoek, maar bij actuele thema's als schuldinvoering en schuldenoverlast dringen enkele suggesties zich op. Voorafgaand aan deze vingerwijzingen is het van belang de brede rol van politiek te benadrukken. Het domein van politiek kwam onrechtstreeks aan bod in de verschillende hoofdstukken van deze dissertatie. Met name de wetgevende macht heeft een grote vormende invloed op het landschap van schuldinvoering, van de grote lijnen zoals het opstellen van minnelijke invoering als afzonderlijke categorie, tot het verloop van de procedure met bijbehorende geboden en verboden. Ook via de vormgeving van het gerechtelijk recht heeft de wetgever een grote impact op bijvoorbeeld de tarieven die gerechtsdeurwaarders doorrekenen bij het uitoefenen van hun ambt. Het is via dergelijk wetgevend en beleidsvormend werk dat de welvaartsstaat doorheen de twintigste eeuw beschermingen voor zwakkeren heeft ingevoerd, of het nu gaat om particuliere consumenten, hulpbehoevenden, of schuldenaren met betalingsproblemen. Pas door dergelijke maakbaarheid te erkennen, kan politiek ook haar rol daarin ter harte nemen.

Een eerste punt betreft de gebrekkige wijze waarop huidige beleidsplannen schuld conceptualiseren. Hoofdstuk 2 stipte aan dat beleidsverklaringen schuld nog steeds hoofdzakelijk beschouwen als probleem met geldkrediet, terwijl we zagen dat de problematiek van overmatige schuldenlast veel breder is. Zelfs wanneer armoedebestrijdingsplannen erkennen dat schuldenoverlast gerelateerd is aan bredere betalings- en inkomensproblemen, richten daarbij vermelde acties zich haast uitsluitend op kredietschulden. Een erkenning van de breedte van de problematiek moet samengaan met meer structurele ondersteuning van diensten schuldhelpverlening zodat deze een variatie aan dossiers kunnen verwerken.

Daarnaast moet de aanpak van schuldenoverlast zich sterker richten op het voorkomen van de spiraal van schulden. Zoals geschetst in hoofdstuk 12 ontstaat deze uit een samenspel van budgettaire krapte, bijkomende kosten door invoering, de geëiste timing van betalingen en de verstoring van het budget door onverwachte uitgaven. Om deze spiraal-gewijze groei te voorkomen is actie vereist op elk van deze punten. Wat betreft de timing van betalingen dragen de schuldeiser en de invorderaar een grote verantwoordelijkheid (cf. infra). Beleidsmakers kunnen zich buigen over de bijkomende kosten doorheen de invorderingsprocedure. Zo zouden aangerekende kosten voor aanmaningen strikter kunnen worden gereguleerd. Op vlak van gerechtelijke invoering is een grondige herziening aangewezen van de vergoeding van gerechtsdeurwaarders. Hier bestaat *low hanging fruit* uit het bijsturen van kwijtingsrechten, zodat schuldenaars die in kleine delen afbetalen niet het slachtoffer zijn van hun eigen beperking. Ook een grondige herziening van andere deurwaarderskosten is aangewezen, zeker als we in rekening nemen dat de huidige

vergoedingen gebaseerd zijn op hoe betalingen in 1976 werden verwerkt. Om eenzelfde reden is ook de lijst van niet voor beslag vatbare goederen aan een dringende update toe.

Dit werkpunt sluit aan bij de nood aan een bredere modernisering van het ambt van gerechtsdeurwaarder, met onder andere een herziening van hun vergoedings- en verdienmodel. Op dit vlak is recent werk verricht in opdracht van de Minister van Justitie, gepubliceerd in het rapport *De modernisering van de functie van gerechtsdeurwaarders*. Het biedt tal van suggesties voor een bijsturing van de rol en de opdracht van de gerechtsdeurwaarder.

Een bijkomende piste vormt bijsturing van de wijze waarop deze beroepsgroep wordt gecontroleerd. Volgens de klassieke opvatting behoren professies zichzelf te controleren via een intern tuchtorgaan, maar beschouwd van buitenaf lijken gerechtsdeurwaarders niet in staat uitspattingen in te dammen. Een mogelijke piste is ‘vermaatschappelijking’ van controle over deze beroepsgroep, door ook andere experts bij de relevante tuchtprocedures te betrekken. Het is voorlopig afwachten of de ombudsdienst voor gerechtsdeurwaarders, in werking sinds september 2018, veel verandering kan brengen.

Tenslotte moeten we de verantwoordelijkheden van twee belangrijke betrokkenen aanstippen, namelijk die van schuldeiser en schuldenaar. Om een schuldenpiraal te helpen vermijden, kunnen schuldeisers inschikkelijkheid tonen in de toekenning van afbetalingsplannen, zowel binnen hun eigen invorderingstrajecten als bij beroep op externe specialisten. Zeker wanneer een schuldbemiddelaar de afbetaling op zich neemt, dient de schuldeiser diens expertise en middenpositie te erkennen en zich meegaand op te stellen. Ook bij de stap naar gerechtelijke invordering dragen opdrachtgevers een grote verantwoordelijkheid. Een zorgvuldige afweging van kosten tegenover baten bij de inschakeling van de gerechtsdeurwaarder is een absolute noodzaak om te vermijden dat de kost van uitvoering vele malen groter wordt dan de oorspronkelijke schuld. Bij beide punten, zowel soepelheid in afbetalingsplannen als het beperken van uitvoeringskosten, speelt de overheid een belangrijke rol, niet enkel als wetgever maar ook als schuldeiser.

Ook de schuldenaar zelf draagt verantwoordelijkheid, met name om tijdig hulp te zoeken indien de schuldenlast onhoudbaar wordt. Gezien de complexiteit van het thema en de variatie aan profielen van schuldenaren, is het onrealistisch al te grote hoop te stellen op zelfredzaamheid. Het lijkt aangewezen om vooral in te zetten op bestaande netwerken van hulpverlening, onder andere door een structurele ondersteuning van instellingen voor schuldbemiddeling. Door breed en toegankelijk generalistisch sociaal werk te combineren met specialistische schuldhulpverlening, kunnen schuldenaars met problemen sneller worden geholpen, zowel wanneer ze zelf naar hulp op zoek gaan als wanneer ze via een laagdrempelige en breed toegankelijke eerstelijns hulp naar specialisten worden doorverwezen.

Pistes voor verder onderzoek

Kenmerkend voor academisch onderzoek is dat het meer vragen oproept dan het weet te beantwoorden. Dat is hier niet anders. Ter afsluiting volgen daarom enkele suggesties voor bijkomend onderzoek.

Een voorlopig onbeantwoorde vraag behelst de trajecten die schuldenaren met problemen afleggen. Verder onderzoek zou niet enkel kunnen nagaan welke de profielen zijn van personen met schuldenoverlast, maar bijvoorbeeld ook via welke pistes zij bij schuldhulpverlening uitkomen. Dergelijke inzichten kunnen bijdragen tot een versnelde aanpak van schuldproblemen. Daarnaast kan het interessant zijn om de schuldenlast van deze schuldenaren onder de loep te leggen, om zo na te gaan welke types schulden zij hebben en hoe die bedragen zijn samengesteld (i.e. welke de verhouding is tussen oorspronkelijke schuld, schadebeding, uitvoeringskosten, etc.).

Zoals hierboven aangegeven besteedt dit onderzoek beperkte aandacht aan sociale ongelijkheid. Bijkomend onderzoek zou uitgebreider stil kunnen staan bij het verband tussen sociale klasse en schulden, bijvoorbeeld door na te gaan op welke wijze mensen met verschillende socio-economische achtergronden met schuld en schuldvorderingen omgaan. Ook zou kunnen worden onderzocht welke types schulden en invorderingen onder welke omstandigheden bijdragen tot de spiraalvormige groei van schuldproblemen, of welke de verhouding is tussen de 'oorspronkelijke schuld' en bijkomende kosten voor invordering.

Verder onderzoek naar de schuldenaar kan zich richten op de verschillende wijzen waarop deze wordt aangesproken en ingeschakeld om zo de variatie aan subjectposities beter in kaart te brengen. Met name de preliminale fase (cf. hoofdstuk 3) is hier relevant. Daarbij kan men kijken naar positie die de schuldenaar inneemt voor de schuld ontstaat: potentiële klant, kandidaat-kredietnemer of consument. Het kantelmoment van kredietverstrekking kan zo de nodige onderzoeks aandacht krijgen.

Ook verder onderzoek naar betrokken beroepsgroepen behoort tot de mogelijkheden. Zoals aangegeven vormt de rol van advocaten bij het volledige traject van schuldinvordering een blinde vlek van deze dissertatie. Bijkomend onderzoek zou kunnen nagaan welke taken zij opnemen bij invordering. Daarnaast zou een bijkomende analyse van de interne spanningen in het rollenpakket van gerechtsdeurwaarders relevant inzicht kunnen verschaffen in de organisatie van het invorderingslandschap.

Tenslotte kan ook een internationale vergelijking nieuwe inzichten opleveren. Een vergelijking tussen types welvaartsstaten en de wijze waarop schuldhulpverlening deel uitmaakt van het sociaal beleid, kan inzicht bieden in mogelijke omgangsvormen met schuldenoverlast. Dit kan ook vanuit juridisch perspectief, met name door in kaart te brengen hoe verschillende staten 'burgerlijke insolventie' organiseren (naar voorbeeld van Heuer 2014). Een andere vergelijking kan zich toeleggen op de manieren waarop schuldinvordering in andere landen is georganiseerd, door te kijken naar juridische, insti-

tutionele en organisatorische aspecten van invordering. Ook de invorderingslandschappen van verschillende landen kunnen vergeleken worden. Dergelijke studie zou na kunnen gaan welke de rolverdeling is tussen beroepsactoren, hoe het onderscheid tussen binnen- en buitengerechtigde invordering wordt gemaakt, wat de omgang is met onbetwiste vorderingen en hoe de markt voor invorderingsdiensten is ingericht.

13.4 Meervoud en maakbaarheid

Het inzicht dat de werkelijkheid wordt gevormd door praktijken ingebed in bredere netwerken impliceert contingentie. De werkelijkheid gaat niet aan dagelijkse praktijken vooraf maar krijgt vorm via die praktijken, zo vat Mol samen. Als de werkelijkheid resultaat is van een voortdurend proces van maken en hermaken, ligt ze geenszins vast. In de literatuur wordt dit paradigmatische inzicht aangeduid met de notie *ontological politics* (Mol 1999; Law 2004; Woolgar en Lezaun 2013). In deze context gaat ontologie om de bepaling van wat ‘werkelijkheid’ is, terwijl politiek verwijst naar het actief vormgeven daarvan (Mol 1999, p. 75). Tegelijk wijst de politieke connotatie op de mogelijke botsingen en conflicten die kunnen bestaan tussen verscheidene versies van en visies op de realiteit (Woolgar en Lezaun 2013, p. 334).

De ‘ontologische’ stroming binnen sociologie en antropologie laat zo ruimte voor alternatieve versies van en mogelijke variaties op bestaande praktijken en bijbehorende realiteiten. Dit wil niet zeggen dat de fundamentele verschillen tussen de gedifferentieerde logica’s van de werelden rond schuldinvordering overbrugbaar zijn. Systeemtheorie suggereert dat er geen overkoepelend schema is dat codes en reconstructies kan verzoenen. Wel kunnen actoren posities innemen waarin ze een verscheidenheid aan aandachtspunten en logica’s aan bod laten komen in hun inschattingen en praktijken. Het is precies hier dat de notie ‘ontologische politiek’ ruimte biedt voor de verbeelding van alternatieven.¹⁴ Dergelijke verbeelding vereist een brede opvatting van politiek om ook voorbij bestaande kaders na te denken over de inrichting van de samenleving.

Als markten die plaatsen zijn waar koper en verkoper elkaar vinden, waar transacties en betalingen gebeuren, dan verschijnen schulden aan de randen van de markt. Daar treffen we onvolledige transacties en veranderen uitstaande betalingen in opeisbare schulden. Aan die randen van de markt verschijnt een nieuwe markt waarop een gespecialiseerde dienst wordt aangeboden: de opvolging en de invordering van schulden. Experts bieden

¹⁴ Deze plasticiteit wil niet zeggen dat het aanpassen van die gevormde realiteit eenvoudig is. Dit is gerelateerd aan een misverstand omtrent het ‘geconstrueerde karakter’ van de werkelijkheid. Dit impliceert niet dat die constructie ook geordend verloopt of vooraf werd gepland, laat staan dat er sprake is van een centrale controlekamer. Het is precies om dergelijke connotaties te vermijden dat auteurs in de ANT traditie, met name Mol en Law, de notie ‘constructivisme’ liever niet hanteren.

er kredietmanagement en incasso aan, een dienst die schuldeisers van pas lijkt te komen zo getuigen de opdrachten die ze ontvangen.¹⁵

Beschouwd binnen het systeem van economie blijkt opvolging en invordering van achterstallige betalingen een noodzakelijke activiteit. De organisatie die geen aandacht besteedt aan financiële stromen kan zelf in zwaar weer terechtkomen. Gegeven dat invordering een onontbeerlijke activiteit is en vaak wordt uitbesteed, stelt zich de vraag welke beroepsspecialist deze taak toekomt. Incassokantoren en gerechtsdeurwaarders, zo leerde de verkenning van het veld, vorderen schulden in op een gelijkaardige en toch verschillende manier. Beiden komen dicht bij de schuldenaar en spelen in op diens *affect* om tot betalingen aan te zetten (Deville 2015; Deville 2012). In termen van effecten bestaan tegelijk grote verschillen tussen beide, van de mate waarin ze dwang opleggen tot de bijdrage die ze leveren aan de groei van de totale schuld.

Het antwoord op de vraag wie de meest aangewezen invorderaar is, hoeft zich niet te beperken tot de opties van incassokantoor of gerechtsdeurwaarder. Ook andere posities zijn denkbaar, zo illustreert schuldbemiddeling als houding en praktijk. Het voorbeeld van MyTrustO suggereert bovendien dat ook bestaande rollen en posities kunnen veranderen en een nieuwe invulling kunnen krijgen. Slechts via een uitvoerige verkenning van de mogelijkheden en de beperkingen van benaderingen en posities, kunnen we geschikte alternatieven bedenken en evalueren. Bij het samenbrengen van verschillende aandachtspunten, van zowel logica's als belangen van betrokken partijen, herinnert de notie *ontological politics* ons er aan dat mogelijkheden niet gelimiteerd zijn tot wat momenteel bestaat. De vormgeving van het invorderingslandschap is een collectieve opdracht die niet louter bestaande spelers toekomt, maar net gebaat is bij openheid voor nieuwe posities en benaderingen, zonder te miskennen dat daarbij verschillende achtergronden en aandachtspunten bestaan.

¹⁵ De vraagzijde van die markt is niet louter 'gegeven'. Net als andere aanbieders van producten en diensten geven ook beroepsinvorderaars de afzetmarkt mee vorm. Zo onderneemt de beroepsvereniging van incassokantoren pogingen om het imago van haar sector bij te sturen en de relevantie van incasso aan te prijzen, waardoor de incassosector haar eigen publiek van opdrachtgevers mee schept. Net zo is de NKGB begaan met het beeld dat mogelijke opdrachtgevers hebben van gerechtsdeurwaarders, zo blijkt uit hun jaarverslagen.

Bibliografie

- Abbott, Andrew (1988). *The System of Professions: An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago: University of Chicago Press. 435 p. (verw. op pp. 87–88).
- Abbott, Andrew (1995). 'Boundaries of Social Work or Social Work of Boundaries? The Social Service Review Lecture.' *Social Service Review*, 69 (4), pp. 545–562 (verw. op p. 245).
- Abbott, Andrew (2001). 'Professions, Sociology Of.' In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. Elsevier, pp. 12166–12169 (verw. op pp. 86, 88).
- Aernoudt, Rudy (2004). 'Late betalers of goede kredietbeheerders?' *Financieel Management*, 7 (6/7), pp. 11–13 (verw. op p. 121).
- Aernoudt, Rudy (2016). *Financieel management toegepast*. Tweede editie. Antwerpen: Intersentia (verw. op pp. 115, 120–123).
- Agar, Michael (2013). *The Lively Science: Remodeling Human Social Research*. Minneapolis: Mill City Press (verw. op p. 40).
- Andersen, Niels Åkerstrøm en Justine Grønbaek Pors (2016). *Public Management in Transition: The Orchestration of Potentiality*. Chicago: Policy Press (verw. op pp. 71, 73, 75–76, 82, 247).
- Ashmore, Malcolm (2005). 'Book Review: The Life Inside/The Left-Hand Side.' *Social Studies of Science*, 35 (5), pp. 827–830 (verw. op p. 68).
- Austin, John L. (1962). *How to Do Things with Words*. London: Oxford University Press (verw. op p. 178).
- Bandelj, Nina (2012). 'Relational Work and Economic Sociology.' *Politics & Society*, 40 (2), pp. 175–201 (verw. op p. 92).
- Bauman, Zygmunt (1978). *Hermeneutics and Social Science. Approaches to Understanding*. London: Hutchinson (verw. op p. 101).
- Becker, Howard S. (1986). *Doing Things Together: Selected Papers*. Evanston: Northwestern University Press (verw. op pp. 42, 57).
- Becker, Howard S. (1998). *Tricks of the Trade. How to Think about Your Research While You're Doing It*. Chicago: University of Chicago Press (verw. op pp. 41, 56, 58, 83).

Bibliografie

- Becker, Howard S. (2008 [1982]). *Art Worlds*. Berkeley: University of California Press (verw. op pp. 5, 55–59, 103, 107).
- Becker, Howard S. (2014). *What about Mozart? What about Murder? Reasoning from Cases*. Chicago: The University of Chicago Press (verw. op p. 57).
- Becker, Howard S. en Reiner Keller (2016). 'Ways of Telling About Society. Howard S. Becker in Conversation With Reiner Keller.' *Forum: Qualitative Social Research*, 17 (2) (verw. op p. 58).
- Beckert, Jens (1996). 'What Is Sociological about Economic Sociology? Uncertainty and the Embeddedness of Economic Action.' *Theory and Society*, 25 (6), pp. 803–840 (verw. op p. 103).
- Beckert, Jens (2013a). 'Capitalism as a System of Expectations.' *Politics & Society*, 41 (3), pp. 323–350 (verw. op p. 103).
- Beckert, Jens (2013b). 'Imagined Futures: Fictional Expectations in the Economy.' *Theory and Society*, 42 (3), pp. 219–240 (verw. op p. 103).
- Beckert, Jens en Patrik Aspers, red. (2011). *The Worth of Goods: Valuation and Pricing in the Economy*. New York: Oxford University Press (verw. op p. 2).
- Berger, Peter L. en Thomas Luckmann (1966). *The Social Construction of Reality*. New York: Anchor Books (verw. op p. 99).
- Besbris, Max en Shamus Khan (2017). 'Less Theory. More Description.' *Sociological Theory*, 35 (2), pp. 147–153 (verw. op p. 94).
- Best, Joel (2002). 'Constructing the Sociology of Social Problems: Spector and Kitsuse Twenty-Five Years Later.' *Sociological Forum*, 17 (4), pp. 699–706 (verw. op p. 21).
- Block, Fred (2012). 'Relational Work in Market Economies.' *Politics & Society*, 40 (2), pp. 135–144 (verw. op p. 92).
- Blom, Robert J. (2015). *Optimaliseer uw credit management*. Deventer: Vakmedianet (verw. op p. 114).
- Blommaert, Dominique en Freya Bonnarens (2012). 'Invordering tegen particulieren en consumenten-beschermende wetgeving.' In *Invordering tegen particulieren*. Redactie door Bertel De Grootte, Stan Brijs, Bart Volders en Dominique Blommaert. Herentals: Knops Publishing, pp. 121–174 (verw. op pp. 140, 143).
- Blühdorn, Ingolfur (2000). 'An Offer One Might Prefer to Refuse: The Systems Theoretical Legacy of Niklas Luhmann.' *European Journal of Social Theory*, 3 (3), pp. 339–354 (verw. op p. 72).
- Blumer, Herbert (1954). 'What Is Wrong with Social Theory?' *American Sociological Review*, 19 (1), pp. 3–10 (verw. op pp. 41, 56, 67).
- Blumer, Herbert (1966). 'Sociological Implications of the Thought of George Herbert Mead.' *American Journal of Sociology*, 71 (5), pp. 535–544 (verw. op p. 56).
- Blumer, Herbert (1971). 'Social Problems as Collective Behavior.' *Social Problems*, 18 (3), pp. 298–306 (verw. op p. 21).
- Borch, Christian (2011). *Niklas Luhmann*. New York: Routledge (verw. op pp. 78–80).

- Bouckaert, Boudewijn en Mark Van Hoecke (2005). *Inleiding tot het recht*. Leuven: Acco (verw. op pp. 180–185, 188, 198, 212).
- Boudewyn, Carl, Sarah Leuridan en Frederik Van Damme (2008). *National and International Methods of Debt Recovery in Belgian Companies*. Masterproef. Vlerick Leuven Gent Management School (verw. op pp. 6, 171).
- Bradshaw, Jonathan, red. (1993). *Budget Standards for the United Kingdom*. Aldershot: Avebury (verw. op p. 254).
- Braeckman, Antoon (2006). 'Niklas Luhmann's Systems Theoretical Redescription of the Inclusion/Exclusion Debate.' *Philosophy & Social Criticism*, 32 (1), pp. 65–88 (verw. op pp. 78–79).
- Briers, Marcel (1982). *De Gerechtsdeurwaarder. Een praktisch repertorium*. Antwerpen: Kluwer (verw. op pp. 193, 198–199, 203).
- Brijs, S., C. De Muynck, R. Lindemans en J. De Fauw (2015). 'Beslag- en executierecht (2008-2014).' *Tijdschrift voor Privaatrecht*, 52, pp. 283–325 (verw. op pp. 192, 214).
- Bruner, Jerome (1991). 'The Narrative Construction of Reality.' *Critical Inquiry*, 18 (1), pp. 1–21 (verw. op p. 310).
- Çalışkan, Koray en Michel Callon (2009). 'Economization, Part 1: Shifting Attention from the Economy towards Processes of Economization.' *Economy and Society*, 38 (3), pp. 369–398 (verw. op p. 103).
- Çalışkan, Koray en Michel Callon (2010). 'Economization, Part 2: A Research Programme for the Study of Markets.' *Economy and Society*, 39 (1), pp. 1–32 (verw. op p. 103).
- Callon, Michel (1984). 'Some Elements of a Sociology of Translation: Domestication of the Scallops and the Fishermen of St Brieuc Bay.' *The Sociological Review*, 32 (1), pp. 196–233 (verw. op pp. 61, 63).
- Callon, Michel (1986). 'The Sociology of an Actor-Network: The Case of the Electric Vehicle.' In *Mapping the Dynamics of Science and Technology*. Redactie door Michel Callon, John Law en Arie Rip. London: Palgrave Macmillan, pp. 19–34 (verw. op pp. 61–64).
- Callon, Michel (1998). 'Introduction: The Embeddedness of Economic Markets in Economics.' *The Sociological Review*, 46 (S1), pp. 1–57 (verw. op p. 103).
- Callon, Michel (2007). 'What Does It Mean to Say That Economics Is Performative?' In *Do Economists Make Markets? On Performativity in Economics*. Redactie door Donald MacKenzie, Fabian Muniesa en Lucia Siu. Princeton University Press, pp. 311–357 (verw. op p. 103).
- Callon, Michel en Bruno Latour (1981). 'Unscrewing the Big Leviathan: How Actors Macro-Structure Reality and How Sociologists Help Them to Do So.' In *Advances in Social Theory and Methodology. Toward an Integration of Micro- and Macro-Sociologies*. Redactie door Karin Knorr en Aaron Cicourel. Boston: Routledge and Kegan, 277–303carr (verw. op pp. 64–65).
- Callon, Michel en Fabian Muniesa (2005). 'Economic Markets as Calculative Collective Devices.' *Organization Studies*, 26, pp. 1229–1250 (verw. op p. 103).

Bibliografie

- Carruthers, Bruce G. en Laura Ariovich (2010). *Money and Credit: A Sociological Approach*. Cambridge: Polity (verw. op pp. 27, 103).
- Castells, Manuel (1996). *The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell (verw. op p. 64).
- CKP (2013). *Statistieken 2012*. Brussel: Centrale voor Kredieten aan Particulieren, Nationale Bank van België (verw. op p. 26).
- CKP (2018). *Statistieken 2017*. Brussel: Nationale Bank van België (verw. op pp. 26, 30–31, 37, 319).
- Claessens, Dries (2017). *Een Geschiedenis van Sociaal Werk*. Berchem: EPO (verw. op pp. 244, 246).
- Clarke, Adele E. (2003). 'Situational Analyses: Grounded Theory Mapping After the Post-modern Turn.' *Symbolic Interaction*, 26 (4), pp. 553–576 (verw. op pp. 103, 105).
- Clarke, Adele E. (2005). *Situational Analysis. Grounded Theory after the Postmodern Turn*. Thousand Oaks: Sage (verw. op pp. 103, 105).
- Clarke, Adele E. en Susan Leigh Star (2008). 'The Social Worlds Framework: A Theory/Methods Package.' In *Handbook of Science and Technology Studies*. Redactie door E. Hachett, O. Amsterdamska en M. Lynch. Thousand Oaks: SAGE, pp. 113–137 (verw. op pp. 55, 84, 103, 105).
- Claus, Lauranne (2018). 'De schorsing van de voorlopige tenuitvoerlegging: weldra niet meer dan een vage herinnering?' *Rechtskundig Weekblad*, 2017-18 (32), pp. 1270–1274 (verw. op p. 211).
- Cornelis, Ludo (2000). *Algemene theorie van de verbintenis*. Antwerpen: Intersentia (verw. op pp. 179, 181–183, 187).
- Cottenie, Koen (1993). 'Structuur en werking van de sector der incasso-ondernemingen in België.' Licentiaatsverhandeling. Universiteit Antwerpen (verw. op pp. 122, 147–148).
- Crouch, Colin (2009). 'Privatised Keynesianism: An Unacknowledged Policy Regime.' *The British Journal of Politics and International Relations*, 11 (3), pp. 382–399 (verw. op p. 28).
- Custers, Anna (2017). 'Falling Behind: Debtors' Emotional Relationships to Creditors.' In *The Language of Money and Debt*. Redactie door Annabelle Mooney en Evi Sifaki. Cham: Springer International Publishing, pp. 163–185 (verw. op pp. 305, 312–313, 320).
- Czarniawska, Barbara (2014). *Social Science Research: From Field to Desk*. Los Angeles, California: SAGE (verw. op pp. 101–102, 104–105, 108–109).
- D'Olieslager, Tom en Katrien De Boyser (2003). 'Armoede en sociale uitsluiting ontcijferd.' In *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 2003*. Redactie door Jan Vranken, Katrien De Boyser en Danielle Dierckx. Leuven: Acco, pp. 399–467 (verw. op p. 28).
- Danko, Dagmar (2015). "I try to be civil about 'theory'". Interview with Howard S. Becker.' In *Zur Aktualität von Howard S. Becker: Einleitung in sein Werk*. Wiesbaden: Springer (verw. op pp. 57–58).
- Davydoff, Didier, Grégoire Naacke, Elodie Dessart, Nicola Jentzsch, Filipa Figueira, Marc Rothmund en Andrea Finney (2008). *Towards a Common Operational European Defini-*

- tion of Over-Indebtedness*. European Communities: Directorate-general for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities European Commission (verw. op p. 24).
- De Backer, B., Ph. Du Caju, M. Emiris en Ch. Van Nieuwenhuyze (2015). 'Macro-economische determinanten van non-performing loans.' *NBB Economisch Tijdschrift*, 2015 (December), pp. 47–67 (verw. op p. 20).
- De Bie, Maria en Johan Vandenbussche (2016). '40 jaar OCMW-praktijk op de spanning tussen bijstand als sociaal beleidsinstrument en bijstand als sociaal grondrecht.' In *40 jaar OCMW en bijstand*. Redactie door Marjolijn De Wilde, Bea Cantillon, Frank Vandenbroucke en Maria De Bie. Leuven: Acco, pp. 49–64 (verw. op p. 245).
- De Doncker, Helga (2011). *Het verband tussen betalingsachterstanden voor mobiele telefonie en betalingsachterstanden voor krediet*. Brussel: Nationale Bank van België (verw. op p. 318).
- De Groote, Bertel (2006). 'Collectieve schuldenregeling. Fundamentele wijzigingen 2005.' *Nieuw Juridisch Weekblad*, 2006 (139), pp. 242–250 (verw. op p. 36).
- De Lembre, Erik, Patricia Everaert en Jan Verhoeve (2009). *Dubbel boekhouden. Basisbeginselen*. Antwerpen: Intersentia (verw. op p. 118).
- De Prez, Ann en Eric Van den Broele (2000). *Koop nu, betaal nooit! Bouwstenen voor een nieuw kredietmanagement*. Leuven: Acco (verw. op pp. 114, 118–119, 121, 123–124, 126).
- De Smet, Els (2003). 'Welke prestatie maatstaven gebruiken voor de opvolging van uw debiteurenbeheer?' *Financieel Management*, 6 (12), pp. 10–11 (verw. op p. 122).
- De Wilde, Marjolijn, Bea Cantillon, Frank Vandenbroucke en Maria De Bie, red. (2016). *40 jaar OCMW en bijstand*. Leuven: Acco (verw. op p. 245).
- De Vries, Gerard (2016). *Bruno Latour*. Cambridge: Polity Press (verw. op pp. 63, 65, 68, 82).
- Deflem, Mathieu (2008). *Sociology of Law: Visions of a Scholarly Tradition*. Cambridge: Cambridge University Press (verw. op p. 174).
- Defoort, Jos (1994). *Wet en Geweld: Over recht en gerechtigheid*. Kapellen: Pelckmans (verw. op pp. 178, 180, 186–187).
- Defosse, Ann en Hilde Linssen (2009). *De Collectieve Schuldenregeling. Knelpunten en aanbevelingen*. Steunpunt Schuldbemiddeling & Centrum Kauwenberg (verw. op p. 36).
- Dekkers, Réne (2007). *Handboek Burgerlijk Recht. Deel 3: Verbintenissen, bewijsleer, gebruikelijke contracten*. Redactie door Alain Verbeke, Nicolas Carette en Kristof Vanhove. Derde editie. Antwerpen: Intersentia (verw. op pp. 179–181, 185–193, 214).
- Deleek, Herman (2008). *De architectuur van de welvaartsstaat opnieuw bekeken*. Redactie door Bea Cantillon. Derde editie. Leuven: Acco (verw. op pp. 245–246).
- Deville, Joe (2012). 'Regenerating Market Attachments. Consumer Credit Debt Collection and the Capture of Affect.' *Journal of Cultural Economy*, 5 (4), pp. 423–439 (verw. op pp. 168, 338).

Bibliografie

- Deville, Joe (2014). 'Consumer Credit Default and Collections: The Shifting Ontologies of Market Attachment.' *Consumption Markets & Culture*, 17 (5), pp. 468–490 (verw. op pp. 168–169, 313, 320).
- Deville, Joe (2015). *Lived Economies of Default: Consumer Credit, Debt Collection and the Capture of Affect*. London: Routledge (verw. op pp. 159, 168, 228, 327, 338).
- Deville, Joe en Gregory J Seigworth (2015). 'Everyday Debt and Credit.' *Cultural Studies*, 29 (5-6), pp. 615–629 (verw. op pp. 45, 53).
- Dierckx, Danielle (2007). *Tussen armoedebeleid en beleidsarmoede*. Leuven: Acco (verw. op p. 22).
- Dirix, Eric (2008). *Beslagrecht. Kort begrip van het beslag- en executierecht*. Leuven: Acco (verw. op pp. 192, 212–214).
- Du Caju, Ph., M. Emiris, Ch. Piette en M.-D. Zachary (2018). 'Een nieuw licht op de hypothecaire schuld van de huishoudens in België.' *NBB Economisch Tijdschrift*, 2018 (Juni), pp. 97–114 (verw. op pp. 26, 28, 31).
- Du Caju, Ph., Th. Roelandt, Ch. Van Nieuwenhuyze en M.-D. Zachary (2014). 'De schuldenlast van de huishoudens: verloop en verdeling.' *NBB Economisch Tijdschrift*, 2014 (September), pp. 65–86 (verw. op p. 28).
- Duvivier, Romain (2013). *Krediet en overmatige schuldenlast: wat leren wij uit de cijfers 2012 van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren?* Marchienne-au-Pont: Observatorium Krediet en Schuldenlast (verw. op p. 26).
- Duvivier, Romain (2015). *Analyse van het Observatorium Krediet en Schuldenlast betreffende het artikel van professor Nancy Huyghebaert met als titel 'Studie naar het belang van het consumentenkrediet en het hypothecair krediet voor de Belgische economie'*. Marchienne-au-Pont: Observatorium Krediet en Schuldenlast. Online op <http://www.observatoire-credit.be/content/view/223/139/lang,nl/> (verw. op p. 28).
- Duvivier, Romain, Didier Noël en Véronique Van Kerrebroeck (2010). 'Overmatige schuldenlast: de maatregelen, oorzaken en linken met armoede.' In *Armoede in België*. Redactie door Danielle Dierckx, Nicolas Van Herck en Jan Vranken. Leuven: Acco, pp. 127–153 (verw. op pp. 23, 34).
- Elias, Norbert (1971). *Wat is sociologie?* Vertaling door Jan Vollers en Johan Goudsblom. Utrecht: Het Spectrum (verw. op pp. 39–40, 80).
- Elias, Norbert (1985). *Een essay over tijd*. Vertaling door Godfried van Benthem van den Bergh. Amsterdam: Meulenhoff (verw. op p. 40).
- Engbersen, Godfried, Erik Snel en Monique Kremer, red. (2017). *De val van de middenklasse? Het stabiele en kwetsbare midden*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (verw. op p. 309).
- Engbersen, Godfried en Romke van der Veen (1987). *Moderne Armoede: Overleven op het sociaal minimum*. Leiden: Stenfert Kroese (verw. op pp. 306–309, 320).
- Ewick, Patricia en Susan S. Silbey (1998). *The Common Place of Law. Stories from Everyday Life*. Chicago: The University of Chicago Press (verw. op p. 177).

- Feldman, Martha S., Jeannine Bell en Michele Tracy Berger, red. (2003). *Gaining Access: A Practical and Theoretical Guide for Qualitative Researchers*. Walnut Creek: AltaMira Press (verw. op p. 109).
- Finn, Margot C. (2003). *The Character of Credit: Personal Debt in English Culture, 1740-1914*. Cambridge: Cambridge University Press (verw. op p. 27).
- Firth, Michael (1976). *Management of Working Capital*. Studies in Finance and Accounting. London: Macmillan (verw. op pp. 120, 123).
- Flaherty, Michael G. (2011). *The Textures of Time*. Philadelphia: Temple University Press (verw. op p. 167).
- Flyvbjerg, Bent (2001). *Making Social Science Matter. Why Social Inquiry Fails and How It Can Succeed Again*. Oxford, UK & New York: Cambridge University Press (verw. op p. 12).
- Flyvbjerg, Bent (2006). 'Five Misunderstandings about Case-Study Research.' *Qualitative inquiry*, 12, pp. 219–245 (verw. op p. 12).
- Fourcade, Marion en Kieran Healy (2013). 'Classification Situations: Life-Chances in the Neoliberal Era.' *Accounting, Organizations and Society*, 38 (8), pp. 559–572 (verw. op pp. 27, 311).
- Fournier, Valerie (2000). 'Boundary Work and the (Un)Making of the Professions.' In *Professionalism, Boundaries and the Workplace*. Redactie door Nigel Malin. London & New York: Routledge, pp. 67–86 (verw. op p. 88).
- Gad, Christopher, Casper Bruun Jensen en Brit Ross Winthereik (2015). 'Ontology in Practice. Worlds in STS and Anthropology.' *NatureCulture*, (3), p. 20 (verw. op p. 70).
- Geertz, Clifford (1973). *The Interpretation of Cultures: Selected Essays*. New York: Basic Books (verw. op p. 98).
- Gershon, Ilana (2005). 'Seeing like a System: Luhmann for Anthropologists.' *Anthropological Theory*, 5 (2), pp. 99–116 (verw. op p. 79).
- Giere, Ronald N. en Barton Moffatt (2003). 'Distributed Cognition: Where the Cognitive and the Social Merge.' *Social Studies of Science*, 33 (2), pp. 301–310 (verw. op p. 65).
- Goeyens, Ivo, Nicolas Decock en Charissa Voet (2013). *De gerechtsdeurwaarder en de minnelijke invordering*. Redactie door Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders van België. Herentals: Knops Publishing (verw. op pp. 143–144).
- Goode, Erich en Nachman Ben-Yehuda (2009). *Moral Panics: The Social Construction of Deviance*. 2de ed. Chichester: Wiley-Blackwell (verw. op p. 21).
- Goudsblom, Johan (1970). 'Interview with Norbert Elias.' *Sociologische Gids*, 17 (2), pp. 133–140 (verw. op p. 40).
- Graeber, David (2011). *Debt. The First Five Thousand Years*. Brooklyn: Melville (verw. op pp. 11, 43, 48, 52, 103).
- Graeber, David (2015). *The Utopia of Rules. On Technology, Stupidity, and the Secret Joys of Bureaucracy*. Melville House (verw. op pp. 93–94).

Bibliografie

- Gregory, Chris A. (2012). 'On Money Debt and Morality: Some Reflections on the Contribution of Economic Anthropology.' *Social Anthropology*, 20 (4), pp. 380–396 (verw. op pp. 45–46, 53).
- Halpern, Jake (2014). *Bad Paper: Chasing Debt from Wall Street to the Underworld*. New York: Farrar, Straus and Giroux (verw. op p. 2).
- Healy, Kieran (2017). 'Fuck Nuance.' *Sociological Theory*, 35 (2), pp. 118–127 (verw. op p. 94).
- Héritier, Adrienne en Dirk Lehmkuhl (2008). 'The Shadow of Hierarchy and New Modes of Governance.' *Journal of Public Policy*, 28 (1), pp. 1–17 (verw. op p. 170).
- Hermans, Koen en Maria De Bie (2016). 'Sociaal werk(opleidingen) en OCMW: professionalisering van de maatschappelijke dienstverlening.' In *40 jaar OCMW en bijstand*. Redactie door Marjolijn De Wilde, Bea Cantillon, Frank Vandenbroucke en Maria De Bie. Leuven: Acco, pp. 219–235 (verw. op p. 245).
- Heuer, Jan-Ocko (2014). *Rules and Norms of Consumer Insolvency and Debt Relief: A Comparison and Classification of Personal Bankruptcy Systems in 15 Economically Advanced Countries*. PhD Dissertation. Bremen: University of Bremen (verw. op p. 336).
- High, Holly (2012). 'Re-Reading the Potlatch in a Time of Crisis: Debt and the Distinctions That Matter.' *Social Anthropology*, 20 (4), pp. 363–379 (verw. op pp. 43, 333).
- Hill, Ronald Paul (1994). 'Bill Collectors and Consumers: A Troublesome Exchange Relationship.' *Journal of Public Policy & Marketing*, 13 (1), pp. 20–35 (verw. op p. 164).
- Hochschild, Arlie Russell (2012 [1979]). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press (verw. op pp. 168, 222, 226, 271).
- Hohnen, Pernille (2007). 'Having the Wrong Kind of Money. A Qualitative Analysis of New Forms of Financial, Social and Moral Exclusion in Consumerist Scandinavia.' *The Sociological Review*, 55 (4), pp. 748–767 (verw. op pp. 306, 320).
- Hughes, Thomas P. (1999). 'Edison and Electric Light.' In *The Social Shaping of Technology*. Redactie door Donald MacKenzie en Judy Wajcman. Buckingham: Open University Press, pp. 50–63 (verw. op p. 61).
- Huls, Nick (2006). 'De rechter is geen waarheidsvinder maar een motiverende beslisser.' *Rechtsfilosofie en Rechtstheorie*, 35, pp. 3–7 (verw. op p. 190).
- Huls, Nick (2008). *Actie en Reactie: Een inleiding in de rechtssociologie*. Den Haag: Boom (verw. op pp. 174, 177, 188, 190–191).
- Huyghebaert, Nancy (2012). 'Het consumentenkrediet in België: Een levensader voor de economie.' *Financieel Forum: Bank- en Financiewezenen*, 5, pp. 384–395 (verw. op p. 28).
- Huyghebaert, Nancy (2015). *Studie naar het belang van het consumentenkrediet en het hypothecair krediet voor de Belgische economie, 1995-2013*. Brussel: Beroepsvereniging van het Krediet (verw. op p. 28).
- Ingham, Geoffrey (2004). *The Nature of Money*. Cambridge: Polity (verw. op p. 43).

- Ingham, Geoffrey (2012). 'Revisiting the Credit Theory of Money and Trust.' In *New Perspectives on Emotions in Finance: The Sociology of Confidence, Fear and Betrayal*. Redactie door Jocelyn Pixley. London: Routledge, pp. 121–139 (verw. op p. 44).
- Jacobs, A. (1998). 'Niet-fiscale schuldvorderingen van de overheid: het dwangbevel.' *Rechtskundig Weekblad*, 61 (40), pp. 1424–1427 (verw. op p. 212).
- Jasanoff, Sheila, red. (2004). *States of Knowledge: The Co-Production of Science and Social Order*. London: Routledge (verw. op p. 22).
- Jeanmart, Caroline (2015a). *Advocaten die in schulden bemiddelen en erkende instellingen voor schuldbemiddeling in België: profielen en regionale specificiteiten*. Marchienne-au-Pont: Observatorium Krediet en Schuldenlast. Online op <http://www.observatoire-credit.be/content/view/223/139/lang.nl/> (verw. op p. 332).
- Jeanmart, Caroline (2015b). *Personen in collectieve schuldenregeling (CSR) in België: profielen en regionale aspecten*. Marchienne-au-Pont: Observatorium Krediet en Schuldenlast. Online op <http://www.observatoire-credit.be/content/view/223/139/lang.nl/> (verw. op p. 33).
- Jeanmart, Caroline (2016a). *Professionele schuldbemiddelaars: uiteenlopende trajecten, motieven en ambities*. Marchienne-au-Pont: Observatorium Krediet en Schuldenlast. Online op <http://www.observatoire-credit.be/content/view/223/139/lang.nl/> (verw. op p. 242).
- Jeanmart, Caroline (2016b). *Schuldbemiddeling: welke moeilijkheden ervaren de professionals (maatschappelijk werkers, juristen en advocaten)?* Marchienne-au-Pont: Observatorium Krediet en Schuldenlast. Online op <http://www.observatoire-credit.be/content/view/223/139/lang.nl/> (verw. op pp. 270, 331).
- Kendall, Diana (2010). *Social Problems in a Diverse Society. International Edition*. Pearson (verw. op p. 21).
- King, Michael en Anton Schutz (1994). 'The Ambitious Modesty of Niklas Luhmann.' *Journal of Law and Society*, 21 (3) (verw. op pp. 71, 73, 104).
- Kok, Marcel Sem (2013). *Basisboek maatschappelijk werk. Een normatieve professie*. Den Haag: Boom Lemma (verw. op pp. 244, 246).
- Koning Boudewijnstichting (1995). *Algemeen Verslag over de Armoede*. Brussel (verw. op pp. 19, 29, 35).
- Kronman, Anthony T. (1983). *Max Weber*. London: Edward Arnold (verw. op p. 176).
- Laenens, Jean, Dirk Scheers, Pierre Thiriar, Stefan Rutten en Beatrix Vanlerberghe (2016). *Handboek gerechtelijk recht*. Vierde editie. Antwerpen: Intersentia (verw. op p. 193).
- Laermans, Rudi (1996). "De rest is zwijgen": Luhmanns visie op sociale systemen.' *Tijdschrift voor Sociologie*, 17 (2), pp. 127–144 (verw. op pp. 72, 74, 94, 104).
- Laermans, Rudi, red. (1997). *Sociale systemen bestaan. Een kennismaking met het werk van Niklas Luhmann*. Leuven & Amersfoort: Acco (verw. op pp. 55, 72, 104).

Bibliografie

- Laermans, Rudi (1999). *Communicatie zonder mensen. Een systeemtheoretische inleiding in de sociologie*. Amsterdam: Boom (verw. op pp. 72–74, 78, 94, 104).
- Laermans, Rudi en Dick Houtman (2017). *Weber*. Amsterdam: Boom (verw. op pp. 55, 99).
- Lambrechts, Mark (1990). 'Armoede en verbruikskrediet. Niet nu kunnen betalen.' *Tegenpraak Cahiers*, 9, pp. 173–219 (verw. op pp. 25, 29).
- Lamont, Michèle en Mario Luis Small (2008). 'How Culture Matters: Enriching Our Understandings of Poverty.' In *The Colors of Poverty: Why Racial and Ethnic Disparities Persist*. Redactie door David Harris en Ann Lin. New York: Russell Sage Foundation, pp. 76–102 (verw. op p. 310).
- Larson, Magali Sarfatti (2005). 'Professions as Disciplinary Cultures.' In *The Blackwell Companion to the Sociology of Culture*. Redactie door Mark D. J. Jacobs en Nancy Weiss Hanrahan. Blackwell Publishing, pp. 317–331 (verw. op pp. 86–88).
- Latour, Bruno (1986). 'Visualisation and Cognition: Thinking with Eyes and Hands.' *Knowledge and Society*, 6, pp. 1–40 (verw. op p. 65).
- Latour, Bruno (1987). *Science in Action*. Harvard University Press (verw. op p. 61).
- Latour, Bruno (1988). *The Pasteurization of France*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press (verw. op pp. 22, 61).
- Latour, Bruno (1993). *We Have Never Been Modern*. Vertaling door Catherine Porter. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press (verw. op pp. 62–63, 81, 104).
- Latour, Bruno (1999a). 'On Recalling ANT.' In *Actor Network Theory and After*. Redactie door John Law en John Hassard. Oxford: Blackwell, pp. 15–25 (verw. op pp. 61, 66).
- Latour, Bruno (1999b). *Pandora's Hope. Essays on the Reality of Science Studies*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press (verw. op pp. 25, 65).
- Latour, Bruno (2000). 'The Berlin Key, or How to Do Words with Things.' In *Matter, Materiality and Modern Culture*. Redactie door P.M. Graves-Brown. London: Routledge (verw. op pp. 65, 100).
- Latour, Bruno (2002). 'Gabriel Tarde and the End of the Social.' In *The Social in Question. New Bearings in History and the Social Sciences*. Redactie door Patrick Joyce. London: Routledge, pp. 117–132 (verw. op p. 82).
- Latour, Bruno (2005). *Reassembling the Social. An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford: Oxford University Press (verw. op pp. 41, 62, 64, 66–68, 83, 108).
- Latour, Bruno (2010). *The Making of Law. An Ethnography of the Conseil d'Etat*. Cambridge: Polity (verw. op p. 81).
- Latour, Bruno (2013). *An Inquiry into Modes of Existence. An Anthropology of the Moderns*. Vertaling door Catherine Porter. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press (verw. op pp. 55, 82).
- Latour, Bruno en Emilie Hermant (1998). *Paris Ville Invisible*. Paris: La Découverte (verw. op p. 25).
- Latour, Bruno en Steve Woolgar (1986). *Laboratory Life: The Construction of Scientific Facts*. Princeton: Princeton University Press (verw. op p. 81).

- Laveren, Eddy, Peter-Jan Engelen, Arthur Limère en Sigrid Vandemaele (2009). *Handboek Financieel Beheer*. Derde druk. Antwerpen: Intersentia (verw. op pp. 48, 115, 118, 121–122, 130).
- Law, John (1987). 'Technology and Heterogeneous Engineering: The Case of Portuguese Expansion.' In *The Social Construction of Technological Systems: New Directions in the Sociology and History of Technology*. Redactie door Wiebe E. Bijker, Thomas P. Hughes en Trevor Pinch. Cambridge: MIT Press, pp. 111–133 (verw. op p. 61).
- Law, John (1999). 'After ANT: Complexity, Naming and Topology.' In *Actor Network Theory and After*. Redactie door John Law en John Hassard. Oxford: Blackwell, pp. 1–14 (verw. op pp. 61, 65–66).
- Law, John (2004). *After Method: Mess in Social Science Research*. London: Routledge (verw. op pp. 11, 64, 69, 97, 108, 323, 337).
- Law, John (2009a). 'Actor Network Theory and Material Semiotics.' In *The New Blackwell Companion to Social Theory*. Redactie door Bryan S Turner. The New Blackwell Companion to Social Theory. Wiley-Blackwell, pp. 141–158 (verw. op pp. 61, 63, 65, 67).
- Law, John (2009b). 'Seeing Like a Survey.' *Cultural Sociology*, 3 (2), pp. 239–256 (verw. op pp. 108, 323).
- Law, John en Vicky Singleton (2005). 'Object Lessons.' *Organization*, 12 (3), pp. 331–355 (verw. op pp. 70, 105).
- Lecluijze, Inge, Bart Penders, Frans J.M. Feron en Klasien Horstman (2015). 'Co-Production of ICT and Children at Risk: The Introduction of the Child Index in Dutch Child Welfare.' *Children and Youth Services Review*, 56, pp. 161–168 (verw. op p. 22).
- Lehtonen, Turo-Kimmo (1999). 'Any Room For Aesthetics? Shopping Practices of Heavily Indebted Consumers.' *Journal of Material Culture*, 4 (3), pp. 243–262 (verw. op p. 320).
- Leisering, Lutz en Stephan Leibfried (1999). *Time and Poverty in Western Welfare States. United Germany in Perspective*. Cambridge: Cambridge University Press (verw. op p. 24).
- Lesage, Xavier (1993). *Den Duerwaerder. Geschiedenis van het gerechtsdeurwaardersambt*. Kapellen: Pelckmans (verw. op pp. 200–202).
- Lipsky, Michael (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation (verw. op p. 116).
- Liu, Sida (2015). 'Law's Social Forms: A Powerless Approach to the Sociology of Law.' *Law & Social Inquiry*, 40 (1), pp. 1–28 (verw. op pp. 174, 178).
- Lombardi, Pascal (2014). 'Het nieuwe statuut van de gerechtsdeurwaarders onder de loep.' *Rechtskundig Weekblad*, 77 (32), pp. 1243–1248 (verw. op pp. 202–203, 230).
- Looman, Leen, Geert Mampaey en Lynn Massant (2008). *Is uw portemonnee ook ziek? Een onderzoek naar medische kosten en schulden*. Brussel: Verbruikersateljee (verw. op p. 306).
- Luhmann, Niklas (1969). *Legitimation durch Verfahren*. Frankfurt am Main: Suhrkamp (verw. op pp. 174, 190).

Bibliografie

- Luhmann, Niklas (2004 [1993]). *Law as a Social System*. Vertaling door Klaus A. Ziegert. Oxford: Oxford University Press (verw. op pp. 76, 173, 175, 178).
- Luhmann, Niklas (2012). *Theory of Society*. Vertaling door Rhodes Barrett. Stanford, California: Stanford University Press (verw. op p. 55).
- Lusardi, Annamaria, Daniel Schneider en Peter Tufano (2011). 'Financially Fragile Households: Evidence and Implications.' *Brookings Papers on Economic Activity*, Spring 2011, pp. 88–134 (verw. op pp. 24, 309).
- MacKenzie, Donald A., Fabian Muniesa en Lucia Siu, red. (2007). *Do Economists Make Markets? On the Performativity of Economics*. Princeton: Princeton University Press (verw. op p. 103).
- Marron, Donncha (2012). 'Producing Over-Indebtedness.' *Journal of Cultural Economy*, 5 (4), pp. 407–421 (verw. op p. 27).
- Mauss, Marcel (1990 [1925]). *The Gift: The Form and Reason for Exchange in Archaic Societies*. New York: W.W. Norton (verw. op p. 44).
- Miechielsen, Marleen (1997). *Debiteurenbeheer*. Antwerpen: Standaard Uitgeverij (verw. op pp. 115, 118, 124, 127).
- Miechielsen, Marleen (2002). *Debiteurenbeheer in de praktijk*. Antwerpen: Standaard Uitgeverij (verw. op pp. 115, 118–122, 124–127, 155–156).
- Miller, Daniel (1998). *A Theory of Shopping*. Ithaca: Cornell University Press (verw. op p. 92).
- Miller, Peter (2007). 'Management Accounting and Sociology.' In *Handbook of Management Accounting Research*. Redactie door Christopher S. Chapman, Anthony G. Hopwood en Michael D. Shields. Oxford: Elsevier (verw. op p. 117).
- Miller, Peter en Nikolas S. Rose (2008). *Governing the Present: Administering Economic, Social and Personal Life*. Cambridge: Polity Press (verw. op p. 247).
- Mills, Charles Wright (2000 [1959]). *The Sociological Imagination*. Oxford University Press (verw. op pp. 21, 103, 271).
- Mol, Annemarie (1985). 'Wie weet wat een vrouw is... Over de verschillen en de verhoudingen tussen wetenschappen.' *Tijdschrift voor Vrouwenstudies*, 21 (1), pp. 10–22 (verw. op pp. 69, 104).
- Mol, Annemarie (1999). 'Ontological Politics. A Word and Some Questions.' In *Actor Network Theory and After*. Redactie door John Law en John Hassard. Oxford: Blackwell, pp. 74–89 (verw. op pp. 69–70, 104, 337).
- Mol, Annemarie (2002). *The Body Multiple. Ontology in Medical Practice*. Durham: Duke University Press (verw. op pp. 69, 104).
- Mol, Annemarie (2008). *The Logic of Care: Health and the Problem of Patient Choice*. London: Routledge (verw. op p. 69).
- Mol, Annemarie (2010). 'Actor-Network Theory: Sensitive Terms and Enduring Tensions.' *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 50 (1), pp. 253–269 (verw. op pp. 65–67).

- Mol, Annemarie (2014). 'De dingen een kwartslag draaien.' *Sociologie*, 10 (3/4), pp. 392–397 (verw. op pp. 65–66).
- Mullainathan, Sendhil en Eldar Shafir (2013). *Scarcity. Why Having Too Little Means so Much*. New York: Times Books (verw. op p. 305).
- Muniesa, Fabian (2014). *The Provoked Economy. Economic Reality and the Performative Turn*. London & New York: Routledge (verw. op p. 103).
- Muniesa, Fabian, Yuval Millo en Michel Callon (2007). 'An Introduction to Market Devices.' *The Sociological Review*, 55, pp. 1–12 (verw. op p. 103).
- Nelissen, Nico, Tinie Akkermans en Henk de Wit, red. (1985). *Het Verkennen van Sociale Problemen*. Zeist: Kerckebosch (verw. op p. 21).
- Nobles, Richard en David Schiff (jun 2012). 'Using Systems Theory to Study Legal Pluralism: What Could Be Gained?' *Law & Society Review*, 46 (2), pp. 265–296 (verw. op pp. 75–77).
- Obar, Jonathan A. en Anne Oeldorf-Hirsch (2018). 'The Biggest Lie on the Internet: Ignoring the Privacy Policies and Terms of Service Policies of Social Networking Services.' *Information, Communication & Society*, pp. 1–20 (verw. op pp. 187–188).
- OKS (2012). *Het verbruik en het krediet aan particulieren. Algemeen verslag 2011*. Marchienne-au-Pont: Observatorium Krediet en Schuldenlast (verw. op pp. 25–26).
- OKS (2017). *Het verbruik en het krediet aan particulieren. Algemeen verslag 2016*. Marchienne-au-Pont: Observatorium Krediet en Schuldenlast (verw. op pp. 24, 26).
- Op de Beeck, Sara, Jan Brodala en Bérénice Storms (2011). *Onderzoek naar de werking en de organisatie van erkende instellingen voor schuldbemiddeling met het oog op een mogelijke subsidiëring en stimulering van kwaliteit*. Onderzoek in opdracht van Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Geel: K.H.Kempen (verw. op p. 249).
- Ornellas, Abigail, Gary Spolander en Lambert K. Engelbrecht (2018). 'The Global Social Work Definition: Ontology, Implications and Challenges.' *Journal of Social Work*, 18 (2), pp. 222–240 (verw. op p. 244).
- Parsons, Talcott (1964 [1949]). *Essays in Sociological Theory*. Revised. New York: The Free Press (verw. op pp. 86–87).
- Parsons, Talcott (1991 [1951]). *The Social System*. New edition. Routledge Sociology Classics. London: Routledge (verw. op pp. 55, 86).
- Peebles, Gustav (2010). 'The Anthropology of Credit and Debt.' *Annual Review of Anthropology*, 39, pp. 225–240 (verw. op pp. 11, 44–45).
- Pessin, Alain (2017). *The Sociology of Howard S. Becker: Theory with a Wide Horizon*. Chicago: The University of Chicago Press (verw. op p. 57).
- Plummer, Ken (2003). 'Continuity and Change in Howard S. Becker's Work: An Interview with Howard S. Becker.' *Sociological Perspectives*, 46 (1), pp. 21–39 (verw. op pp. 57, 67).

Bibliografie

- Polanyi, Karl (2001a [1957]). 'The Economy as Instituted Process.' In *The Sociology of Economic Life*. Redactie door Mark Granovetter en Richard Swedberg. Westview Press, pp. 31–50 (verw. op p. 103).
- Polanyi, Karl (2001b [1944]). *The Great Transformation: The Political and Economic Origins of Our Time*. Boston: Beacon Press (verw. op p. 103).
- Poppe, Christian, Sharon Collard en Turf Böcker Jakobsen (2016). 'What Has Debt Got to Do with It? The Valuation of Homeownership in the Era of Financialization.' *Housing, Theory and Society*, 33 (1), pp. 59–76 (verw. op p. 4).
- Příbáň, Jiří (2010). 'Review: Niklas Luhmann: Law, Justice, Society by Andreas Philippopoulos-Mihalopoulos.' *The Modern Law Review*, 73 (5), pp. 893–897 (verw. op p. 72).
- Raes, Koen (1997). *Tegen betere wetten in. Een ethische kijk op het recht*. Gent: Academia Press (verw. op p. 174).
- Raeymaeckers, Peter (2016). 'A Specialist's Perspective on the Value of Generalist Practice: A Qualitative Network Analysis.' *Journal of Social Work*, 16 (5), pp. 610–626 (verw. op p. 270).
- Ragin, Charles C. en Lisa M. Amoroso (2011). *Constructing Social Research: The Unity and Diversity of Method*. 2de ed. Thousand Oaks: Sage (verw. op pp. 12, 101).
- Ritzer, George (1975). 'Sociology: A Multiple Paradigm Science.' *The American Sociologist*, 10 (3), pp. 156–167 (verw. op p. 98).
- Roberts, Keith A. en Karen A. Donahue (2000). 'Professing Professionalism: Bureaucratization and Deprofessionalization in the Academy.' *Sociological Focus*, 33 (4), pp. 365–383 (verw. op p. 88).
- Roesems, Luc (2008). *Best Practices in Credit Management: Jaarboek 2007*. Aalter: Financial Media (verw. op p. 114).
- Rowlingson, Karen en Stephen McKay (2008). 'Debt and Savings.' In *Why Money Matters. Family Income, Poverty and Children's Lives*. Redactie door Jason Sterlitz en Ruth Lister. London: Save the Children, pp. 52–59 (verw. op p. 308).
- Ruelens, Lieve en Ides Nicaise (2002). *Hulp op krediet. Schuldbemiddeling in de Vlaamse OCMW's en CAW's*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven. Hoger Instituut voor de Arbeid (verw. op p. 34).
- Rutten, Stefan (2011). *De Betaling. Juridische aard en rechtsgevolgen*. Antwerpen: Intersentia (verw. op pp. 183, 189).
- Schimank, Uwe (2015). 'Modernity as a Functionally Differentiated Capitalist Society: A General Theoretical Model.' *European Journal of Social Theory*, 18 (4), pp. 413–430 (verw. op p. 333).
- Schirmer, Werner en Dimitris Michailakis (2015). 'The Luhmannian Approach to Exclusion/Inclusion and Its Relevance to Social Work.' *Journal of Social Work*, 15 (1), pp. 45–64 (verw. op pp. 78–79, 247).

- Schneider, Joseph (2019). 'Making Claims, Making Problems, Making Morality: Spector and Kitsuse's Provocation.' *The American Sociologist*, 50 (2), pp. 182–194 (verw. op p. 21).
- Schneider, Joseph W. (1985). 'Social Problems Theory: The Constructionist View.' *Annual Review of Sociology*, 11, pp. 209–229 (verw. op pp. 21, 23).
- Schuyt, C. J. M. (1983). *Recht en Samenleving*. Assen: Van Gorcum (verw. op pp. 173, 188).
- Schuyt, Kees (2007). 'Het recht, gezien van binnen of van buiten.' In *De Januskop van het recht. Bijdragen aan het symposium van het 25-jarig hoogleraarschap van C.A. Groenendijk*. Redactie door Paul Minderhoud. Oisterwijk: Wolf Legal Publishers, pp. 13–21 (verw. op p. 177).
- Schwartz-Shea, Peregrine en Dvora Yanow (2012). *Interpretive Research Design*. New York: Routledge (verw. op pp. 12–13, 97, 100–102, 107, 109).
- Sennett, Richard (2008). *De ambachtsman. De mens als maker*. Vertaling door Willem van Paassen. Amsterdam: Meulenhoff (verw. op p. 89).
- Silbey, Susan S. (2005). 'Everyday Life And The Constitution Of Legality.' In *The Blackwell Companion to the Sociology of Culture*. Redactie door Mark D. J. Jacobs en Nancy Weiss Hanrahan. Blackwell Publishing, pp. 332–345 (verw. op p. 195).
- Silbey, Susan S. (2011). 'The Sociological Citizen: Pragmatic and Relational Regulation in Law and Organizations.' *Regulation & Governance*, 5 (1), pp. 1–13 (verw. op p. 271).
- Silbey, Susan S. en Ayn Cavicchi (2005). 'The Common Place of Law. Transforming Matters of Concern into the Objects of Everyday Life.' In *Making Things Public: Atmospheres of Democracy*. Redactie door Bruno Latour en Peter Weibel. Cambridge, MA: MIT Press, pp. 556–565 (verw. op p. 195).
- Silbey, Susan S., Ruthanne Huising en Salo Vinocur Coslovsky (2009). 'The Sociological Citizen: Relational Interdependence in Law and Organizations.' *L'Année Sociologique*, 59 (1), pp. 201–229 (verw. op p. 271).
- Simmel, Georg (2011 [1907]). *The Philosophy of Money*. Vertaling door Tom Bottomore en David Frisby. New York: Routledge (verw. op p. 92).
- Sismondo, Sergio (2015). 'Ontological Turns, Turnoffs and Roundabouts.' *Social Studies of Science*, 45 (3), pp. 441–448 (verw. op p. 70).
- Smelser, Neil J en Richard Swedberg, red. (2005). *The Handbook of Economic Sociology*. Princeton University Press (verw. op p. 103).
- Sneath, David (2012). 'The Age of the Market and the Regime of Debt: The Role of Credit in the Transformation of Pastoral Mongolia.' *Social Anthropology*, 20 (4), pp. 458–473 (verw. op pp. 43, 323).
- Spector, Malcolm en John I. Kitsuse (1977). *Constructing Social Problems*. Menlo Park, CA: Cummings (verw. op p. 21).
- St Clair, Asunción Lera (2006). 'Global Poverty: The Co-Production of Knowledge and Politics.' *Global Social Policy: An Interdisciplinary Journal of Public Policy and Social Development*, 6 (1), pp. 57–77 (verw. op p. 22).

Bibliografie

- Stark, David (2009). *The Sense of Dissonance: Accounts of Worth in Economic Life*. Princeton: Princeton University Press (verw. op p. 266).
- Steennot, Reinhard (2003). 'Invordering schulden consument door incassobureaus wettelijk geregeld.' *De Juristenkrant*, (64), p. 10 (verw. op p. 143).
- Steennot, Reinhard (2009). 'Wijziging aan de wet minnelijke invordering van de schulden van de consument.' *Droit de la consommation - Consumentenrecht*, (2), pp. 179–182 (verw. op p. 143).
- Steennot, Reinhard (2015). 'De bescherming van de consument bij de minnelijke invordering van schulden van de consument.' *Tijdschrift voor Privaatrecht*, (3), pp. 1842–1851 (verw. op pp. 142–143).
- Steennot, Reinhard, Renzo van der Bruggen en Michiel De Muynck (2012). 'Artikelen 10, 11 en 15 Wet Consumentenkrediet: Over informatie, toelichting, advies en onthouding.' *Bank- en Financiewezen*, 76 (5-6), pp. 341–353 (verw. op p. 32).
- Stichweh, Rudolf (1997). 'Professions in Modern Society.' *International Review of Sociology*, 7 (1), pp. 95–102 (verw. op pp. 86, 88).
- Stichweh, Rudolf (2007). 'Inklusion und Exklusion in der Weltgesellschaft. Am Beispiel der Schule und des Erziehungssystems.' In *Intention und Funktion*. Redactie door Jens Aderhold en Olaf Kranz. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, pp. 113–120 (verw. op p. 78).
- Stijns, Sophie (2005). *Verbintenissenrecht*. Brugge: die Keure (verw. op pp. 179–180, 182–185, 187, 192).
- Stijns, Sophie (2009). *Leerboek Verbintenissenrecht*. Boek 2. Brugge: die Keure (verw. op pp. 190–191).
- Storms, Bérénice en Karel Van den Bosch, red. (2009). *Wat heeft een gezin minimaal nodig? Een budgetstandaard voor Vlaanderen*. Leuven: Acco (verw. op p. 254).
- Storms, Elias (2014a). 'Krediet, schuld en betalingsproblemen. Een verkenning van schuldenoverlast als sociaal probleem aan de hand van actueel onderzoek.' In *Over gevestigden en buitenstaanders: armoede, diversiteit en stedelijkheid*. Redactie door Gert Verschraegen, Clemens de Olde, Stijn Ooterlynck, Frédéric Vandermoere en Danielle Dierckx. Leuven: Acco, pp. 295–316 (verw. op pp. 20, 357).
- Storms, Elias (2014b). 'Schuldenoverlast in Vlaanderen. Dimensies van de schuldenproblematiek nader bekeken.' In *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 2014*. Redactie door Danielle Dierckx, Jill Coene en Peter Raeymaeckers. Leuven: Acco, pp. 144–164 (verw. op pp. 20, 30, 34, 103, 357).
- Storms, Elias (2015). 'Verward in schuld. Verscheidenheid aan schuldenlast in Vlaanderen.' *De gids op maatschappelijk gebied*, 106 (1), pp. 11–17 (verw. op p. 357).
- Storms, Elias (2018). 'Spanningen en uitdagingen na 20 jaar Collectieve Schuldenregeling.' *Tijdschrift voor Insolventie- en Beslagrecht*, 2018 (0), pp. 11–12 (verw. op pp. 36, 357).
- Storms, Elias en Gert Verschraegen (2019). 'Time Regimes in Debt Collection and Mediation.' *Time & Society*, 28 (4), pp. 1382–1408 (verw. op pp. 167, 275, 357).

- Streeck, Wolfgang (2015). *Gekochte tijd. De uitgestelde crisis van het democratisch kapitalisme*. Vertaling door Willy Hemelrijk. Leesmagazijn (verw. op pp. 27–28).
- Streiner, Andreas (2016). ‘Stretching Money to Pay the Bills: Temporal Modalities and Relational Practices of Getting By in the Greek Economic Crisis.’ *The Cambridge Journal of Anthropology*, 34 (1), pp. 45–57 (verw. op pp. 307, 320).
- Stryker, Robin, Danielle Docka-Filipek en Pamela Wald (2012). ‘Employment Discrimination Law and Industrial Psychology: Social Science as Social Authority and the Co-Production of Law and Science.’ *Law & Social Inquiry*, 37 (4), pp. 777–814 (verw. op p. 22).
- Summers, Barbara en Nicholas Wilson (2002). ‘An Empirical Investigation of Trade Credit Demand.’ *International Journal of the Economics of Business*, 9 (2), pp. 257–270 (verw. op p. 121).
- Swedberg, Richard (2003). ‘The Case for an Economic Sociology of Law.’ *Theory and Society*, 32 (1), pp. 1–37 (verw. op pp. 176–177).
- Tach, Laura M. en Sara Sternberg Greene (2014). ‘Robbing Peter to Pay Paul’: Economic and Cultural Explanations for How Lower-Income Families Manage Debt.’ *Social Problems*, 61 (1), pp. 1–21 (verw. op pp. 310–312, 322).
- Tarde, Gabriel de (2012 [1895]). *Monadology and Sociology*. Vertaling door Theo Lorenc. Prahan: Re.press (verw. op p. 82).
- Tavory, Iddo en Stefan Timmermans (2014). *Abductive Analysis: Theorizing Qualitative Research*. Chicago: The University of Chicago Press (verw. op pp. 13, 97, 102).
- Teubner, Gunther (1989). ‘How the Law Thinks: Toward a Constructivist Epistemology of Law.’ *Law & Society Review*, 23 (5), pp. 727–758 (verw. op pp. 76, 173–174, 176).
- Teubner, Gunther (2000). ‘Contracting Worlds: The Many Autonomies of Private Law.’ *Social & Legal Studies*, 9 (3), pp. 399–417 (verw. op pp. 76, 176–177).
- Theunissen, Ludo (2001a). ‘Outsourcing van kredietmanagement.’ *Financieel Management*, 5 (5), pp. 25–32 (verw. op pp. 114, 139).
- Theunissen, Ludo (2001b). ‘Risico en kredietrisico.’ *Financieel Management*, 5 (7/8), pp. 23–38 (verw. op p. 127).
- Thomas, William I. (1978 [1931]). ‘The Definition of the Situation.’ In *Symbolic Interaction: A Reader in Social Psychology*. Redactie door Jerome G. Manis en Bernard N. Meltzer. Boston: Allyn and Bacon, pp. 254–258 (verw. op p. 99).
- Timmermans, Stefan en Iddo Tavory (2012). ‘Theory Construction in Qualitative Research: From Grounded Theory to Abductive Analysis.’ *Sociological Theory*, 30 (3), pp. 167–186 (verw. op p. 102).
- Trentmann, Frank (2016). *Empire of Things: How We Became a World of Consumers, from the Fifteenth Century to the Twenty-First*. New York: Harper Collins (verw. op p. 27).
- Turner, Bryan S (2006). ‘Thomas, William I.’ In *The Cambridge Dictionary of Sociology*. Redactie door Bryan S. Turner. Cambridge: Cambridge University Press, p. 628 (verw. op p. 99).

Bibliografie

- Van Campenhout, Jo (2018). '20 jaar Collectieve Schuldenregeling: een stand van zaken. Over visies en tendensen. Tussen perceptie en desinformatie.' *Tijdschrift voor Insolventie- en Beslagrecht*, 2018 (0), pp. 61–78 (verw. op p. 36).
- Van den Berg-Smit, C. (2013). *De gerechtsdeurwaarder: ambtenaar en ondernemer. Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening en de gevolgen voor de opleiding*. Apeldoorn: Maklu (verw. op pp. 199, 203).
- Van Gennep, Arnold (2011 [1909]). *Les rites de passage*. Paris: Picard (verw. op p. 45).
- Van Gerven, Walter (1987). *Met recht en rede*. Tiel: Lannoo (verw. op p. 175).
- Van Haarlem, An (2011). 'Armoede en sociale uitsluiting ontcijferd.' In *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 2011*. Redactie door Danielle Dierckx, Jan Vranken, Jill Coene en An Van Haarlem. Leuven: Acco, pp. 451–507 (verw. op p. 28).
- Van Loon, Francis, Stephane Delrue en Danny Van den Bosch (1994). *De gedwongen tenuitvoerlegging van vonnissen. Een exploratief rechtssociologisch onderzoek naar de praktijk van de gerechtsdeurwaarder*. Leuven: Acco (verw. op pp. 192, 200–201, 213, 215, 220, 228, 231, 315).
- Van Oorschot, Irene (2014). 'Het dossier-in-actie: Vouw- en ontvouwpraktijken in juridische waarheidsvinding.' *Sociologie*, 10 (3), pp. 301–318 (verw. op pp. 190, 211).
- Van Oorschot, Irene, Jaron Harambam, Laurens Buijs en Marijn Siebel (2014). 'Een Interview Met Latour: Modes of Existence, Diplomatie, En de Sociologie.' *Sociologie*, 10 (3), pp. 370–374 (verw. op p. 82).
- Van Oorschot, Irene, Amade M'charek, Jaron Harambam en Ruth Benschop (2014). 'Inleiding: Monsters in de Sociologie.' *Sociologie*, 10 (3/4), pp. 226–241 (verw. op p. 66).
- Van Regenmortel, Tine (2004). *Empowerment in de praktijk van het OCMW*. Leuven: HIVA (verw. op p. 247).
- Van Thielen, Leen en Bérénice Storms (2013). *Het maximum uit het minimum halen. Overlevingsstrategieën van mensen die moeten rondkomen met een te beperkt inkomen*. Geel: CEBUD (verw. op pp. 306–308).
- Van Bavel, René en Lucía Sell-Trujillo (2003). 'Understandings of Consumerism in Chile.' *Journal of Consumer Culture*, 3 (3), pp. 343–362 (verw. op p. 308).
- Van Gerven, Walter en Aloïs Van Oevelen (2015). *Verbintenissenrecht*. Vierde editie. Leuven & Den Haag: Acco (verw. op pp. 178, 181, 183, 185, 187–189, 191–192).
- Van Nistelrooij, Ria (2003). *Regels die mensen blokkeren. Armoedemechanismen, overlevingsgedrag en het falen van regels*. Utrecht: Sjakuus (verw. op p. 305).
- Vandekinderen, Caroline, Rudi Roose, Peter Raeymaeckers en Koen Hermans (2018). *Sociaalwerkconferentie 2018, Sterk Sociaal Werk. Eindrapport*. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (verw. op pp. 244–248, 254).
- Vandendriessche, Yves (2010). 'Wet minnelijke invordering blijft oppassen.' *De Juristenkrant*, 215, p. 3 (verw. op p. 143).
- Vanderstraeten, Raf (2015). 'Inclusion Ideals and Inclusion Problems: Parsons and Luhmann on Religion and Secularization.' *Acta Sociologica*, 58 (2), pp. 173–185 (verw. op p. 78).

- Vansantvoet, Jan, red. (2018). *Handboek Schuldbemiddeling*. Bijgewerkt tot en met Afl. 63. Brussel: Politeia. Online op www.handboekschuldbemiddeling.be (verw. op pp. 180, 188–189, 192, 248–249, 253–254, 256, 271, 317).
- Vareman, Anja (2006). 'De collectieve schuldenregeling naar de arbeidsrechtbank.' *Rechtskundig Weekblad*, 69 (33), pp. 1281–1293 (verw. op p. 36).
- VCS (2016). *Cijfer- en profielgegevens van de Vlaamse huishoudens in budget- en/of schuldhulpverlening anno 2015*. Brussel: Vlaams Centrum Schuldenlast (verw. op pp. 33–34).
- Vermeiren, Nico en Ludo Theunissen (2001). 'Kredietmanagement in België.' *Financieel Management*, 5 (10), pp. 23–30 (verw. op p. 114).
- Verschraegen, Gert (2000). *De maatschappij zonder eigenschappen. Systeemtheorie, sociale differentiatie en moraal*. Doctoraal proefschrift. Katholieke Universiteit Leuven (verw. op pp. 75, 174–175, 178).
- Verschraegen, Gert (2010). 'Het leven in de Raad van State: Bruno Latour over de constructie van juridische feiten.' *Recht der Werkelijkheid*, 25 (2), pp. 65–70 (verw. op pp. 81–82).
- Verschraegen, Gert (2014). 'Social Security and Social Integration: The Multiple Functions of Welfare Policies.' In *Invisible Social Security Revisited. Essays in Honour of Jos Berghman*. Redactie door Hans Peeters, Wim Van Oorschot en Kees Boos. Leuven: LannooCampus, pp. 49–61 (verw. op p. 246).
- Verschraegen, Gert (2015). 'The Evolution of Welfare State Governance.' In *Evolutionary Governance Theory*. Redactie door Raoul Beunen, Kristof Van Assche en Martijn Duineveld. Cham: Springer International, pp. 57–71 (verw. op p. 247).
- Versluys, Freya (2005). 'Dertig jaar armoede en budgetbegeleiding.' *Alert*, 31 (5), pp. 56–68 (verw. op pp. 248, 268).
- Verzelen, Wim (2005). *Sociaal Werk. In- en uitzichten*. Antwerpen: Garant (verw. op pp. 245, 247).
- Vindevogel, Kristina, Hendrik De Clerck en Désirée De Poot (2016). *Met de deur in huis. Op pad met een gerechtsdeurwaarder*. Kalmthout: Van Halewyck (verw. op pp. 191, 197, 203, 210, 218, 224, 238).
- Vranken, Jan (1990). 'Historische en hedendaagse bestaansvormen van armoede.' *Tegenspraak Cahiers*, 9, pp. 1–59 (verw. op p. 21).
- Vranken, Jan, Katrien De Boyser en Danielle Dierckx, red. (2005). *Armoede & Sociale Uitsluiting. Jaarboek 2005*. Leuven: Acco (verw. op p. 24).
- Vranken, Jan en Dirk Geldof (1992). *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 1991*. Leuven: Acco (verw. op pp. 25, 29).
- Weber, Max (1978 [1922]). *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. Redactie door Guenther Roth en Claus Wittich. Berkeley: University of California Press (verw. op pp. 42–43, 48, 176).

Bibliografie

- Weber, Max (2012a [1920]). *De protestantse ethiek en de geest van het kapitalisme*. Vertaling door Mark Wildschut. Amsterdam: Boom (verw. op p. 98).
- Weber, Max (2012b [1919]). *Wetenschap als beroep/Politiek als beroep*. Vertaling door Hans Driessen. Nijmegen: Vantilt (verw. op pp. 55, 89).
- Weyns, Walter (2014). *Klassieke sociologen en hun erfenis*. Leuven: Lannoo Campus (verw. op p. 99).
- White, Kevin (2006). 'Professions.' In *The Cambridge Dictionary of Sociology*. Redactie door Bryan S. Turner. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 474–475 (verw. op pp. 86–88).
- Willems, Bart (2009). *Leven op de pof. Krediet bij de antwerpse middenstand in de achttiende Eeuw*. Amsterdam: Aksant (verw. op p. 27).
- Williams, Brett (2004). *Debt for Sale: A Social History of the Credit Trap*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press (verw. op p. 161).
- Williams, Frances, red. (1977). *Why the Poor Pay More*. London: National Consumer Council (verw. op p. 322).
- Woolgar, Steve en Javier Lezaun (2013). 'The Wrong Bin Bag: A Turn to Ontology in Science and Technology Studies?' *Social Studies of Science*, 43 (3), pp. 321–340 (verw. op pp. 70, 337).
- Woolgar, Steve en Javier Lezaun (2015). 'Missing the (Question) Mark? What Is a Turn to Ontology?' *Social Studies of Science*, 45 (3), pp. 462–467 (verw. op p. 70).
- Wyborn, Carina (2015). 'Connectivity Conservation: Boundary Objects, Science Narratives and the Co-Production of Science and Practice.' *Environmental Science & Policy*, 51, pp. 292–303 (verw. op p. 22).
- Zelizer, Viviana A. (1994). *The Social Meaning of Money: Pin Money, Paychecks, Poor Relief, and Other Currencies*. New York: Basic Books (verw. op p. 92).
- Zelizer, Viviana A. (2005). *The Purchase of Intimacy*. Princeton: Princeton University Press (verw. op pp. 91–93, 195, 226).
- Zelizer, Viviana A. (2011). *Economic Lives: How Culture Shapes the Economy*. Princeton: Princeton University Press (verw. op pp. 91–92).
- Zelizer, Viviana A. (2012). 'How I Became a Relational Economic Sociologist and What Does That Mean?' *Politics & Society*, 40 (2), pp. 145–174 (verw. op p. 92).
- Zijderveld, Anton C. (1975). *De theorie van het symbolisch interactionisme*. Boom (verw. op pp. 60, 99).
- Zijderveld, Anton C. (1988). *Sociologie als cultuurwetenschap. Een beknopte methodologie van de cultuursociologie*. Utrecht: De Tijdstroom (verw. op p. 99).

Publicaties

Delen van dit doctoraatsonderzoek werden eerder gepubliceerd. Onderstaande lijst biedt een overzicht.

Publicaties na *peer review*:

Elias Storms (2014a). 'Krediet, schuld en betalingsproblemen. Een verkenning van schuldenoverlast als sociaal probleem aan de hand van actueel onderzoek.' In *Over gevestigden en buitenstaanders: armoede, diversiteit en stedelijkheid*. Redactie door Gert Verschraegen, Clemens de Olde, Stijn Ooterlynck, Frédéric Vandermoere en Danielle Dierckx. Leuven: Acco, pp. 295–316

Elias Storms (2014b). 'Schuldenoverlast in Vlaanderen. Dimensies van de schuldenproblematiek nader bekeken.' In *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 2014*. Redactie door Danielle Dierckx, Jill Coene en Peter Raeymaeckers. Leuven: Acco, pp. 144–164

Elias Storms en Gert Verschraegen (2019). 'Time Regimes in Debt Collection and Mediation.' *Time & Society*, 28 (4), pp. 1382–1408

Andere publicaties:

Elias Storms (2015). 'Verward in schuld. Verscheidenheid aan schuldenlast in Vlaanderen.' *De gids op maatschappelijk gebied*, 106 (1), pp. 11–17

Elias Storms (2018). 'Spanningen en uitdagingen na 20 jaar Collectieve Schuldenregeling.' *Tijdschrift voor Insolventie- en Beslagrecht*, 2018 (0), pp. 11–12

