

Eindrapport

Geanonimiseerd

Datum: juni 2021

1. WAT GING ER AAN HET ONDERZOEK VOORAF?

Verzoeker klopt aan bij de gemeente 's-Hertogenbosch voor hulp. Hij vraagt de gemeente of deze hem kan helpen bij zijn financiële situatie. Verzoeker komt in aanmerking voor een woning van de Maatschappelijke Opvang op voorwaarde dat hij zich meldt bij de afdeling schulddienstverlening en een aanvraag voor budgetbeheer indient. Hij wil echter niet volledig in beheer maar wel voor een beperkt deel. De gemeente gaat hiermee akkoord en vervolgens wordt in overleg met verzoeker vastgesteld voor welk deel het beheer gaat gelden. De eerste gesprekken tussen de gemeente en verzoeker vinden plaats in januari 2019, verzoeker tekent in april 2019 een machtiging om zijn uitkering over te hevelen naar de kredietbank en vanaf juni 2019 wordt de uitkering daadwerkelijk doorgestort. Vanaf juni 2019 start het beperkt beheer waarna de betalingen van het besproken deel van de vaste lasten plaats vindt. Alles wat overblijft van de uitkering wordt op de rekening van verzoeker gestort. Hij heeft dan zelf het beheer over dat deel van de uitkering wat elke maand op zijn rekening wordt gestort.

In december 2019 ontvangt verzoeker een brief van de Stichting Centraal Administratie Kantoor AWBZ (verder te noemen het CAK)¹. In de brief staat dat hij als wanbetaler wordt aangemerkt. Hij begrijpt dit niet goed omdat de zorgpremie maandelijks onder budgetbeheer valt. Wanneer hij hier vragen over stelt bij de gemeente krijgt hij geen antwoorden, geeft hij aan. De uitleg die hij krijgt vindt hij niet voldoende en de communicatie tussen verzoeker en de gemeente loopt niet vlekkeloos. Het frustreert verzoeker dat de gemeente hem niet meer aan informatie heeft gegeven over de melding. Hij ergert zich eraan dat niemand van de gemeente de moeite heeft genomen om met hem stil te staan bij de CAK melding. Verder geeft verzoeker aan dat de gemeente hem bewust in een nadelige positie plaatst, hem bewust niet informeert en hem dieper de schulden in jaagt. Verzoeker klaagt erover dat door het niet correct uitvoeren van budgetbeheer verzoekers schuld enorm is opgelopen.

1.1. De gevolgde interne procedure

De ombudscommissie 's-Hertogenbosch ontving in april 2019 een klacht van verzoeker. Daarin gaf hij uitvoerig aan waar hij tegenaan was gelopen in de dienstverlening van de gemeente. Omdat verzoeker de klachten toen nog niet had besproken met de gemeente, is de zaak door de secretaris van de ombudscommissie teruggedragen bij de gemeente. Verschillende malen heeft verzoeker zich nadien beklaagd bij de ombudscommissie. Omdat verzoeker zijn ongenoegen had geuit bij de gemeente, verzoeker deze kenbaar had gemaakt bij de gemeente en de klachten op dat moment nog in behandeling waren, heeft de commissie zoals de Algemene Wet Bestuursrecht, Titel 9.2 (Klachtbehandeling door een ombudsman) voorschrijft, de behandeling van de klachten (zoals bij de ombudscommissie binnengekomen) opgeschort in afwachting van een afronding bij de gemeente.

De oorspronkelijke klacht bij de gemeente.

Interne klachtenprocedure en de klachtafdoening bij de gemeente

In november 2019 zijn de klachten van verzoeker door de gemeente afgerond en afgedaan. De klachten zijn de volgende:

1. *U zich behandeld voelt als een nummer.*
2. *Uw situatie is verslechterd omdat er geen acties ondernomen zijn.*
3. *Er ongevraagd contact is opgenomen met HEMA-verzekeringen*
4. *U gedwongen bent om mee te werken*
5. *Gemeente betalingsafspraken niet nakomt*

De punten 1,2,4 en 5 worden ongegrond verklaard en punt 3 is een gegronde verklaring. De gemeente vindt dat zij er alles aan gedaan heeft om het budgetbeheer te laten slagen en dat er geen sprake is van situatieverslechtering als gevolg van budgetbeheer. In verschillende mailberichten aan de gemeente geeft verzoeker aan het niet eens te zijn met deze reactie op zijn klacht. Volgens verzoeker heeft de gemeente niets gedaan in zijn belang.

1.2. De afhandeling van de klachten en de reactie van verzoeker

Na het afronden van het behandelen van de klachten (door de gemeente in november 2019) meldde verzoeker zich wederom tot de ombudscommissie. Hij was het niet eens met de uitkomst van de behandeling van de klachten.

¹ Het CAK is een Nederlands publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan belast met wettelijke, administratieve taken op het gebied van zorg en welzijn in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

2. WAT HEEFT DE OMBUDSCOMMISSIE ONDERZOCHT?

2.1. Wat is de klacht van verzoeker bij de ombudscommissie

Verzoeker is van mening dat de gemeente niet heeft gehandeld als een professionele organisatie. Dat heeft onder andere te maken met het niet goed uitvoeren van budgetbeheer. De gemeente voert haar werk niet goed uit met als gevolg dat zijn schulden zijn opgelopen. Bovendien, zo zegt verzoeker is hij door toedoen van de gemeente onterecht aangemerkt als wanbetaler bij het CAK². Informatie over hoe budgetbeheer werkt, heeft hij niet gehad. Verzoeker wilde meer weten over het CAK en wendde zich tot de gemeente. Hij had namelijk zijn betalingen voor een deel overgedragen en was in de veronderstelling dat budgetbeheer zou zorgdragen voor een ordentelijke betaling van de vaste lasten. Er was echter geen communicatie mogelijk met de gemeente, ineens hield het op. Hij kon zijn zorgen niet meer in persoon met de gemeente delen. Dat de gemeente zich niet professioneel opstelde blijkt volgens verzoeker onder meer uit het volgende:

- Verzoeker was in de veronderstelling dat het beperkt budgetbeheer in april 2019 opgepakt zou worden door de gemeente en dat de gemeente de afgesproken vaste lasten zou betalen. Op dat moment had verzoeker een schuld van 2500 euro. Echter tijdens het beperkt beheer steeg de schuld naar 23.000 euro
- De betalingen via budgetbeheer werden pas in juni 2019 geëffectueerd, terwijl hij in april 2019 een machtiging had getekend. In de maand mei 2019 zijn er geen betalingen verricht.
- In december 2019 kreeg verzoeker een brief van het CAK waaruit bleek dat hij wanbetaler was. Wie hem daar had aangemeld en hoe dit zo was ontstaan was voor verzoeker een raadsel.
- Hij was namelijk in de veronderstelling dat de gemeente vanaf het moment van ingaan van beperkt budgetbeheer (april 2019) de vaste lasten (waar ook de zorgpremie onder viel) betaalde.
- Verzoeker wilde meer weten en had vragen. Zijn e-mailberichten werden echter niet beantwoord en er kwam een pandverbod voor de duur van een jaar.

2.2. Het onderzoek van de ombudscommissie

De ombudscommissie verzocht de gemeente om een reactie op de klacht. Verder vroeg de commissie de gemeente haar relevante stukken uit het volledige dossier van verzoeker te verstrekken.

De ombudscommissie vroeg onder andere ook aan de gemeente welke informatie bij de aanvang van het budgetbeheer aan verzoeker was verstrekt over de voorwaarden, de rechten en plichten en de gevolgen van budgetbeheer. Daarbij vroeg zij specifiek naar de informatieverstrekking over de gevolgen en de werking van de (budgetbeheer)overeenkomst en de stabilisatiefase. Ook verzocht de commissie de gemeente weer te geven hoe de gemeente het proces (van aanpak) vastlegt. Daarbij kon worden gedacht aan momenten als de intake, de ontvangst van de stukken, het contact met de kredietbank, over WeenerXL en de machtiging over overhevelen uitkering en de contactmomenten met verzoeker.

Verder vroeg de commissie de gemeente hoe verzoeker was geïnformeerd over de verschillende stappen van het (beperkt) budgetbeheer, hoe de communicatie verliep tussen de gemeente en verzoeker en hoe de stukken/rekeningen/facturen bij budgetbeheer werden aangeleverd (in deze specifieke situatie). Ook had de commissie vragen gesteld over het CAK, wat de gemeente met de vraag van verzoeker had gedaan en hoe het budgetbeheer wordt verricht.

De gemeente heeft de vragen van de ombudscommissie beantwoord. Daarnaast heeft de gemeente relevante stukken ter beschikking gesteld. Op verschillende momenten heeft de ombudscommissie met zowel verzoeker als de gemeente contact gehad. Zo ook tijdens de hoorzitting van 6 juli 2020. Tijdens de zitting werden verzoeker en de gemeente in de gelegenheid gesteld om een nadere toelichting te geven op de klacht.

3. BEVINDINGEN VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

Naar aanleiding van de reactie van de gemeente op de gestelde vragen, het dossieronderzoek dat de ombudscommissie heeft verricht en de hoorzitting heeft zij een uitgebreid verslag van bevindingen opgesteld. Dit verslag van bevindingen is in juli 2020 aan partijen toegezonden en zij zijn in de gelegenheid gesteld daarop te reageren. Opmerkingen van verzoeker en de gemeente zijn in het dossier gevoegd.

Omdat de klacht van verzoeker uit verschillende onderdelen bestaat, heeft de ombudscommissie op al deze onderdelen onderzoek verricht en in het dossier van verzoeker zorgvuldig gezien hoe

² Het CAK is een Nederlands publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan belast met wettelijke, administratieve taken op het gebied van zorg en welzijn in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

gebeurtenissen binnen de behoorlijkheidsvereisten zijn verlopen. Ook zijn berichten van of aan de gemeente die kenmerkend zijn voor (de informatievoorziening over het) budgetbeheer, mails over het CAK, de besproken communicatie bezien en is het tijdsverloop van het traject in kaart gebracht. De ombudscommissie heeft daarmee een volledig overzicht willen krijgen van wat er in de zaak van verzoeker is gebeurd.

In het volgende hoofdstuk zullen de bevindingen samengevat aan de orde komen bij de beoordeling van de verschillende (klacht)onderdelen.

4.HET OORDEEL VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

4.1. Schuldhulpverlening/ schulddienstverlening

Schuldhulpverlening staat sinds 2016 volop in de belangstelling. In die zomer is in de Tweede Kamer de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), die op 1 juli 2012 in werking is getreden, geëvalueerd. De ombudscommissie heeft deze ontwikkeling gevolgd (ook in breder verband).

Budgetbeheer is een onderdeel van het brede takenpakket van schulddienstverlening van de gemeente 's-Hertogenbosch. De ombudscommissie is bevoegd om klachten over (onderdelen van) schulddienstverlening te behandelen. De ombudscommissie heeft de klacht van verzoeker in onderzoek genomen en naar aanleiding daarvan in feite het hele traject van schulddienstverlening en budgetbeheer van de gemeente bekeken.

4.2.Waar heeft de ombudscommissie naar gekeken?

- A. De ombudscommissie heeft gekeken naar budgetbeheer in relatie tot het oplopen van de schulden (*professionaliteit*).
- B. De ombudscommissie heeft gekeken of de gemeente verzoeker adequate informatie heeft verstrekt over hoe budgetbeheer werkt (*informatieverstrekking*).
- C. De ombudscommissie heeft gekeken naar de communicatie tussen verzoeker en de gemeente (*de-escalatie*).

Deze punten lenen zich voor gezamenlijke behandeling. Zij hebben alle betrekking op de uitvoering van het budgetbeheer en dus ook op de vraag wat van de budgetbeheerder mag worden verlangd.

4.3.Behoorlijkheidsvereiste

De ombudscommissie toetste het aan haar voorgelegde verzoek om klachtbehandeling aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer. De Behoorlijkheidswijzer is voor alle ombudsinstituten in Nederland een leidraad om klachtbehandeling aan te toetsen. In dit onderzoek toetste de ombudscommissie aan het vereiste van *professionaliteit*, *het beginsel van goede informatieverstrekking* en *het vereiste van de-escalatie*.

Hieronder worden de componenten gedefinieerd en volgt aansluitend de beoordeling.

A.Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

B.Het beginsel van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid volledige, juiste en duidelijke informatie verstrekt. De overheid verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

C.Het vereiste van de-escalatie houdt in dat de overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

In dit hoofdstuk worden de verschillende onderdelen van de klacht besproken: de informatieverstrekking voorafgaand en tijdens het traject, de uitvoering budgetbeheer (en de opgelopen schulden), de vragen van verzoeker over het CAK en de communicatie tussen de gemeente en verzoeker. Per onderdeel komen de bevindingen van het onderzoek aan de orde en toetst de ombudscommissie deze bevindingen aan de hiervoor beschreven behoorlijkheidsvereisten.

ad. A. Klacht over de professionaliteit van de gemeente

Oplopen schulden

Verzoeker is van mening dat de gemeente zich niet professioneel heeft opgesteld door op onjuiste wijze zijn budgetbeheer ter hand te nemen en de dienstverlening (budgetbeheer) niet zorgvuldig uit te voeren. Hij stelt het volgende. Toen hij zich tot de gemeente wendde was zijn schuld 2500 euro en een jaar later bedroeg de schuld 23.000 euro. Nadat verzoeker de machtiging eind april 2019 heeft getekend is hij in de veronderstelling dat kort daarna het beperkt budgetbeheer zou gaan lopen. Dat bleek niet zo te zijn. Pas per juni 2019 kon de kredietbank overgaan tot betaling van de vaste lasten. Verzoeker geeft aan dat het dus niet anders kan dan dat de gemeente de schuld heeft laten oplopen. Hij zat in beperkt beheer maar wat er over was aan uitkering na de betaling van de vaste lasten (door budgetbeheer) was minimaal. Het budgetbeheer had tot doel om andere rekeningen mee te betalen en niet om schulden te creëren.

De gemeente 's-Hertogenbosch

De gemeente geeft het volgende aan. Een voorwaarde om budgetbeheer te kunnen laten starten is dat er voldoende geld op de 'rekening' staat. De machtiging (overhevelen uitkering van WXL naar de Kredietbank) is in april 2019 door verzoeker getekend maar de uitkering van verzoeker is pas in juni 2019 overgemaakt op de rekening. Vanaf dat moment konden de rekeningen van verzoeker betaald worden. Het klopt dat er één maand niet is betaald, geeft de gemeente aan. Dat is de maand mei 2019. Of verzoeker in die maand zelf zijn rekeningen heeft betaald daar kan de gemeente niets over zeggen. Eventuele achterstanden die zijn ontstaan als gevolg van de overgangsmaand zijn in de periode van budgetbeheer weer ingehaald, geeft de gemeente weer. Enig oponthoud in die afhandeling van zaken kan soms plaatsvinden maar de gemeente doet er dan wel alles aan om dan de nadelen daarvan voor de burger binnen aanvaardbare grenzen te houden.

Voor een goede uitvoering van het budgetbeheer (continuering en stabilisatie van de betalingen) is de gemeente ook van verzoeker afhankelijk. Verzoeker had dan weliswaar voor een klein deel zelfstandig beheer van het budget, de inspanningen om het goed te laten verlopen liggen bij zowel verzoeker als de gemeente. Wijzigingen, veranderingen in inkomen etc. lagen op het pad van verzoeker (of via tussenkomst van het Centrum voor Trajecten en Bemoeizorg, verder CvTB³) om kenbaar te maken bij de gemeente. De op de gemeente rustende verplichting, de inspanningsverplichting om zich in te spannen voor een goed resultaat houdt onder andere in dat zij de cliënt voldoende informatie dient te geven die afgestemd dient te zijn op zijn persoon en de concrete omstandigheden van het geval.

Beoordeling; toets aan de behoorlijkheid

Dit eerste onderdeel van de klacht van verzoeker ziet op het professioneel handelen van de gemeente. De ombudscommissie toetst dit klachtonderdeel aan het behoorlijkheidsvereiste van een professionele organisatie. Er wordt dan ook getoetst of de gemeente bij de uitvoering van het budgetbeheer op dit punt met zorgvuldigheid heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend budgetbeheerder in de gegeven omstandigheden mocht worden verwacht.

Gesteld noch gebleken is dat de gemeente vele rekeningen die onder het afgesproken beperkte budgetbeheer vielen, niet heeft betaald in de periode van budgetbeheer. Het ontstaan van een nieuwe problematische schuldensituatie is niet te koppelen aan de uitvoering van het afgesproken beperkte budgetbeheer. Het verwijt van verzoeker dat hij door toedoen of nalaten van de gemeente financieel is benadeeld in deze specifieke situatie, heeft dan ook onvoldoende grond.

De ombudscommissie is daarom van oordeel dat de omvang van de schuld (opgelopen in een jaar tijd van 2500 euro naar 23.000 euro) niet toe te rekenen is aan de opstelling en de professionaliteit van de gemeente. De klacht is dan ook op dit stuk ongegegrond.

Ad. B. Informatieverstrekking voorafgaand aan en tijdens het budgetbeheer

Verzoeker klaagt erover dat hij niet wordt geïnformeerd over hoe budgetbeheer werkt en ook dat hij niet wordt geïnformeerd over het verloop van zijn budgetbeheer. Uit de vragen die hij stelt bij de ombudscommissie en de gemeente wordt niet goed duidelijk of hij op de hoogte is (gesteld) van de voorwaarden, de rechten en plichten en de gevolgen van budgetbeheer en het algemene verloop van een dergelijk traject. Ook kreeg hij geen informatie over de bedoeling bij het CAK. In december 2019 werd hij geconfronteerd met een CAK-melding en wilde weten hoe dit zat en wie hem had aangemeld. De gemeente kon verzoeker geen verder geen informatie geven over wie dat dan had gedaan en

³ <https://www.cvtb.nl/>

waarom. Verzoeker nam daar geen genoegen mee, onder andere de CAK melding vormde voor hem een heikel punt. De ombudscommissie heeft daarom onderzocht welke informatie daarover bij de aanvang van (en tijdens) het budgetbeheer aan verzoeker is verstrekt.

De gemeente geeft het volgende aan.

Het proces rondom de aanvraag van budgetbeheer

Dit verliep niet soepel. Verzoeker meldde zich bij de gemeente omdat de Maatschappelijke Opvang hem had doorverwezen. Verzoeker zou in aanmerking komen voor een woning van de Maatschappelijke Opvang onder de voorwaarde dat de huur elke maand betaald zou worden. Door verzoeker te vragen zich te melden bij schulddienstverlening kon dit onder andere bewerkstelligt worden. In de weken daaropvolgend bleek dat verzoeker geregeld zijn afspraken niet nakwam. Hij verscheen bijvoorbeeld niet op afspraken. De gemeente kon ook de voortgang in het afhandelen van aanvragen niet met hem bespreken en ook niet bespoedigen. Mede omdat gevraagde aanvullende informatie uitbleef of omdat verzoeker steeds eigen voorwaarden formuleerde welke niet pasten binnen de NVVK-normen⁴.

Intake en vervolggesprekken

In de intakefase (februari en maart 2019) is verzoeker op verschillende manieren geïnformeerd over schulddienstverlening. Naast persoonlijke gesprekken met verzoeker heeft de gemeente ook in mails en brieven de procedure uitgelegd. Dit geldt voor zowel voor de procedure van het (beperkt) budgetbeheer als ook de procedure van de minnelijke regeling waarin de gemeente een bemiddelende rol heeft ten opzichte van de schuldeisers.

Aanvullende stukken

Om de aanvraag te kunnen completeren heeft de gemeente aan verzoeker gevraagd om aanvullende informatie. Het mapje wat verzoeker daarna afgeeft is niet volledig om over te kunnen gaan naar budgetbeheer. Er is nog informatie nodig, vooral informatie over de vaste lasten en dit wordt met hem tijdens een gesprek met een consulente besproken en tevens per mail bevestigd. Een maand later neemt hij wel contact op met de gemeente met de vraag waarom er niets is gedaan voor hem. De gemeente kon nog niets opstarten, er was namelijk (nog) geen zicht op de vaste lasten. De stukken waren namelijk nog niet compleet.

De gemeente bevestigt de kernpunten uit dat telefonische gesprek per mail en stuurt dat door naar verzoeker. Ook worden de gemaakte afspraken vastgelegd in een plan van aanpak (6 maart 2019), dat aan verzoeker ter ondertekening wordt toegezonden. Het plan van aanpak wordt echter niet retour gezonden. Zijn mondelinge akkoord wordt dan gezien als 'ja' waarna de gemeente in afwachting is van een getekende machtiging waaruit blijkt dat zijn uitkering overgeheveld kan worden naar de Kredietbank (uitvoering van het beheer). Uiteindelijk ondertekent verzoeker op 23 april 2019 de machtiging. Het beperkt budgetbeheer gaat pas per 14 juni 2019 in. Tussen 23 april en 14 juni zit een maand. Deze maand is nodig geweest om in overleg met verzoeker een goed beeld te krijgen van wat er onder beperkt beheer viel. Ook de administratieve afhandeling van de overheveling van de uitkering van WXL naar de kredietbank vond in die maand plaats. Zonder de uitkering kon het feitelijke uitvoeren van het beperkt budgetbeheer nog niet opgang komen.

Aanvullend informierend gesprek

Op 9 juli 2019 (blijkt uit mail) heeft verzoeker een aanvullend gesprek gehad over budgetbeheer (rechten en plichten) en is er in datzelfde gesprek informatie gegeven over een schuldregeling. Ook komt aan bod wanneer de eerste betaling is geweest aan welke instantie. In datzelfde bericht wordt uiteengezet wanneer de eerstvolgende betalingen zijn en op welke rekening het restant van de uitkering wordt gestort. Verder geeft de gemeente ook informatie over de fase van een schuldregeling en wat daarbij komt kijken. De consulente geeft tevens aan wat haar rol is en wat verzoeker van haar kan verwachten. Van een schuldregeling was overigens op dat moment nog geen sprake. Om in aanmerking te kunnen komen voor een schuldregeling moesten er in ieder geval 3 maanden (aan vaste lasten) betaald zijn.

Informatie over een tweede plan van aanpak

Een tweede plan van aanpak is verzoeker in augustus 2019 aangeboden. Om dit plan te bespreken was verzoeker uitgenodigd op het stadskantoor. Verzoeker verscheen echter niet. Vervolgens is kort daarna per mail uitgelegd wat het aanbod inhield. Ook hierop kwam geen reactie.

⁴ Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

De gemeente geeft aan dat zij op verschillende manieren heeft geprobeerd om verzoeker te informeren. Via verschillende kanalen is getracht om verzoeker van adequate informatie te voorzien. Het is echter altijd de keuze van de 'aanvrager' geweest om wel of niet een traject op te starten.

Informatie over het CAK

In deze specifieke situatie is door de zorgverzekeraar in december 2019, enkele maanden na aanvang van budgetbeheer beslag gelegd op de uitkering van verzoeker. De betaling van zorgpremie lag toen niet meer bij budgetbeheer vanwege de beslaglegging. Op het moment dat verzoeker constateerde dat het CAK ineens om de hoek kwam kijken wilde verzoeker meer informatie van de gemeente hierover. Echter de gemeente kon daar geen informatie over geven. De gemeente heeft geen invloed gehad op de melding. De gemeente heeft ook geen contact gehad met de zorgverzekeraar en ook niet met het CAK.

Binnen het beheer wordt gewerkt aan de stabilisatie van de betalingen. Informatie geven over waarom er beslag is gelegd of inzoomen op schuldeisers is binnen het budgetbeheer niet aan de orde. Dat is geen onderdeel van budgetbeheer. Wel heeft de gemeente verzoeker aangeboden om een overzicht te maken van alles wat er is betaald in het kader van het beperkt budgetbeheer. Dit kan aantonen wat er tijdens het budgetbeheer is betaald aan de verzekeraar en wanneer budgetbeheer daarmee is gestopt omdat er beslag is gelegd op de uitkering (door het CAK).

Beoordeling: toets aan behoorlijkheidsvereiste

Dit tweede onderdeel van de klacht van verzoeker ziet op de informatieverstrekking voorafgaand en tijdens het budgetbeheer. De ombudscommissie toetst dit klachtonderdeel aan het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking.

Goede informatieverstrekking

De ombudscommissie heeft het handelen van de gemeente getoetst aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Dit vereiste houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is.

De gemeente geeft aan verschillende relevante zaken op verschillende wijze met verzoeker te hebben gecommuniceerd en gedeeld. Zowel tijdens een intakegesprek, vervolgggesprek, per mail en per post is informatie verstrekt. Dat de gemeente ook informatie op papier meegeeft (per mail of per post) is prettig, men kan de informatie op een later moment opnieuw bekijken als daar behoefte aan is. Uit de verschillende mailwisselingen (onder andere het mailbericht naar aanleiding van 9 juli 2019) blijkt een rijtje met vervolgstappen, waarin kort is opgenomen welke fasen er zijn en wat de inspanning van verzoeker zou kunnen zijn. Het document is daardoor overzichtelijk en de vervolgstappen zijn eenvoudig terug te vinden.

Ten aanzien van CAK-vraagstuk het volgende. De ombudscommissie kan het begrijpen dat alleen het CAK antwoord kon geven op verzoekers vraag. Maar dat houdt niet in dat, wanneer iemand zich tot de gemeente wendt over problemen rondom onduidelijkheden hieromtrent, de gemeente zich hier niet in mag mengen. Dat de gemeente dit, vanuit een strakke taakopvatting, heeft nagelaten beoordeelt de commissie niet als onbehoorlijk. De klacht ten aanzien van dit punt is dan ook ongegrond. Echter, het leidt wel tot een aanbeveling (zie paragraaf 7). Als een burger in het kader van schuldhulpverlening om hulp vraagt bij het krijgen van inzicht in de eigen vermogenspositie, zou de gemeente dienen te bezien of die hulp geboden kan worden. Ook al valt dat mogelijk niet onder de formele taakstelling in die fase van de schuldhulpverlening.

De ombudscommissie is daarom van oordeel dat de informatieverstrekking door de gemeente voorafgaand en tijdens het budgetbeheer adequaat en passend is. Mondelinge informatie is lastig vast te houden maar informatie die wordt aangereikt op papier is later terug te lezen. De commissie ziet dat de gemeente bij elke nieuwe stap in het traject verzoeker expliciet informeert, zoals bij het toezenden van een plan van aanpak, mails met uitleg over de verschillende fase, uitleg over rechten en plichten maar ook wanneer verzoeker in een nieuwe fase (van schuldregeling) terecht zou kunnen komen, wat er van hem wordt verwacht en wat daarna de vervolgstap is.

De ombudscommissie acht daarom de klacht op dit punt ongegrond.

Ad. C. Klacht over niet communiceren met verzoeker

De klacht van verzoeker was dat toen hij geconfronteerd werd met de CAK-melding en de opgelopen schuld, en hij de gemeente hier vragen over wilde stellen, niemand van de gemeente hem een zinnige

verklaring kon geven. Op zijn mails werden geen antwoorden gegeven en de antwoorden die dan werden gegeven sloten niet aan op zijn vraag. Verzoeker wilde weten wat er aan de hand was en waarom de gemeente hem dat had aangedaan.

De gemeente 's-Hertogenbosch

Gemeente geeft aan dat de communicatie met verzoeker moeizaam verliep. Alle medewerkers van de gemeente waar verzoeker mee in contact kwam handelden niet binnen en naar zijn normen. Althans, dat gaf verzoeker steeds aan. Uit het dossieronderzoek blijkt dat verzoeker de gemeente veel e-mailberichten heeft gestuurd, soms dagelijks of tweemaal per dag. Volgens de gemeente ging het soms zelfs wel om vijf berichten per dag. De toon van de mails was over het algemeen dreigend en agressief van aard. De ombudscommissie merkt op dat uit het dossier blijkt dat de gemeente regelmatig snel op de mailtjes van verzoeker reageert, soms al binnen enkele uren. Ook stelt de commissie vast dat verzoeker regelmatig aangeeft dat hij nog steeds geen reactie op een eerdere vraag heeft ontvangen, terwijl dit aantoonbaar eerder in een e-mail is uitgelegd. De gemeente stelt veelvuldig en tijdig te hebben gereageerd op de berichten van verzoeker per e-mail en telefoon. In een enkel geval kan het voorkomen dat een e-mail niet of niet tijdig wordt beantwoord, aldus de gemeente. De gemeente geeft daarbij aan dat de omvang en de dagelijkse frequentie van het mailverkeer tussen de gemeente en verzoeker enorm was. Wat de communicatie voor verzoeker en de gemeente niet gemakkelijker maakt, is dat hij zijn mails aan verschillende personen richtte. Het was dus niet altijd even duidelijk voor wie mails bestemd waren. De toon van de gesprekken werd onprettig, geeft de gemeente aan. Hierop is verzoeker verschillende malen aangesproken met de vraag of de gesprekken rustiger konden verlopen en is verzoeker ook verzocht om het mailverkeer te beperken. Tijdens een bezoek van verzoeker in december 2019 aan het stadskantoor, verliep het bezoek niet goed. Het gemeentelijk contact centrum, waar verzoeker zich had gemeld, besloot toen een pandverbod uit te reiken aan verzoeker (van december 2019 tot en met januari 2021). Dit betekende niet dat de gemeente niets meer voor verzoeker deed. Ten behoeve van de communicatie en het continueren van het budgetbeheer werd het Centrum voor Trajecten en Bemoeizorg (CvTB) daarna ingeschakeld. Dit bureau heeft een expertise en helpt in moeizame trajecten. De gemeente benadrukt dat dus achter de schermen de dienstverlening voortgezet werd. Het budgetbeheer liep gewoon door (tot het verzoek van verzoeker om te stoppen met budgetbeheer per juni 2020) en de communicatie/vertaalslag ging via het CvTB. Het CvTB bezocht verzoeker en had een rol in het doorsturen van de facturen naar budgetbeheer. Deze wijze van handelen werkte voor de gemeente goed en daarnaast liepen de betalingen ook door.

Beoordeling: toets aan behoorlijkheidsvereiste

De ombudscommissie toetst aan het behoorlijkheidsvereiste van de-escalatie. Dit houdt in dat de overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

De ombudscommissie heeft er oog voor dat verzoeker een groot beroep heeft gedaan op de dienstverlening van de gemeente. Hij heeft soms dagelijks en soms zelfs meerdere keren per dag met de gemeente gemailld. De ombudscommissie heeft niet alle e-mailberichten gezien, het is echter aannemelijk dat de frequentie van de berichten nog hoger is dan de ombudscommissie op basis van dossieronderzoek kan vaststellen. De ombudscommissie constateert echter ook dat een van de redenen dat verzoeker zo vaak heeft gemailld, was dat hij wel antwoord kreeg op zijn vragen, echter geen van deze antwoorden leidde tot voldoening. Tegelijkertijd ziet de ombudscommissie ook terug dat de gemeente in een vroeg stadium over het grote aantal e-mails het gesprek is aangegaan met verzoeker. De gemeente heeft aangegeven dat men graag servicegericht wil optreden naar burgers, dat medewerkers gewoon hun werk willen doen en mensen willen helpen. In deze case heeft de gemeente zelf de regie genomen en is meerdere keren in gesprek gegaan met verzoeker over wat hij wel en niet kon verwachten zoals een burger dat ook mag verwachten van de overheid. In dit geval heeft de gemeente in haar contacten met verzoeker op verschillende manieren getracht een escalatie te voorkomen of te beperken.

De ombudscommissie is daarom van oordeel dat de klacht van verzoeker over het niet willen communiceren ongegrond is.

6. OORDEEL

De Ombudscommissie concludeert, alles overziend dat de klacht over een professionele organisatie ten aanzien van het oplopen van verzoekers schulden, de informatieverstrekking over en tijdens het budgetbeheer en de klacht ten aanzien van het uitblijven van communicatie, voor zover wij bevoegd waren deze te beoordelen, **ongegrond** is.

7. AANBEVELINGEN

De commissie beveelt de gemeente aan dat als een burger in het kader van schuldhulpverlening om hulp vraagt bij het krijgen van inzicht in de eigen vermogenspositie, de gemeente dan dient te bezien of die hulp geboden kan worden. Ook al valt dat mogelijk niet onder de formele taakstelling in die fase van de schuldhulpverlening.

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch,

A.H.A. Lensen, voorzitter

C. Hopman- Abdoeljami, secretaris