RAPPORT

Wat is het verzoek?
Verzoekster, inwoonster van de gemeente Vught, wil dat de Ombudscommissie haar klachten onderzoekt en beoordeelt. Zij wil duidelijkheid over haar schuldenlast, na het stopzetten van de schuldhulpverlening. Ook wil zij dat de schuldhulpverlening weer wordt opgestart.

Ombudscommissie bevoegd verzoek in behandeling te nemen?
Ambtenaren van het team Schuldhulpverlening van de gemeente 's-Hertogenbosch behandelen aanvragen om schuldhulpverlening door inwoners van de gemeente Vught. Dit is tussen deze gemeenten onderling zo afgesproken. Het team Schuldhulpverlening verricht, ook haar werkzaamheden voor burgers van de gemeente Vught, onder verantwoordelijkheid van de gemeente 's-Hertogenbosch. De commissie stelt vast dat deze verantwoordelijkheid niet is overgedragen aan de gemeente Vught. Ook de klachtbehandeling niet.
Om die reden is de Ombudscommissie bevoegd om de klachten van verzoekster te onderzoeken. Maar alleen voor zover het gaat om de klachten die gaan over gedragingen van een ambtenaar van de gemeente 's-Hertogenbosch.

De Ombudscommissie is niet bevoegd om een inhoudelijk oordeel te geven over het besluit tot stopzetten van de schuldhulpverlening. Dit komt omdat tegen dit besluit de mogelijkheid open stond om een bezwaarschrift in te dienen, bij de gemeente Vught. De commissie stelt vast dat deze procedure niet is doorlopen en dat partijen van mening verschillen over de reden daarvan.

Vanwege de door verzoekster ervaren onduidelijkheid over haar rechtsbescherming tegen het stopzetten van de schuldhulpverlening, vraagt de commissie de gemeenten 's-Hertogenbosch en Vught niettemin nog eens te kijken naar de ondertekening (mandaat) en de (informatie over de) rechtsmiddelenverwijzing bij besluiten tot verlening en stopzetting van schuldhulpverlening. Temeer nu verzoekster zich voor een klacht moest richten tot de gemeente 's-Hertogenbosch en voor een bezwaar tot de gemeente Vught.

Wat is het oordeel van de Ombudscommissie?

De commissie is van oordeel dat de informatie van de gemeente (schuldenoverzicht) aan verzoekster niet volledig en adequaat was. Dit is in strijd met het vereiste van een volledige en adequate informatievoorziening. De klachten op dit punt zijn *gegrond.*

De gemeente heeft deze strijdigheid niettemin *hersteld.* Verzoekster ontving (meerdere) nieuwe schuldenoverzichten. Ook bemiddelde de gemeente 's-Hertogenbosch om verzoekster opnieuw in het schuldhulpverleningsprogramma op te nemen in de gemeente Vught.

Over hoe de Ombudscommissie tot dit oordeel kwam, leest u hieronder meer.

Wat zijn de feiten?
Op 8 februari 2011 startte de schuldhulpverlening aan verzoekster. De schuldenlast bedroeg toen € 27.702,94. Voorziene einddatum was april 2014. Bij besluit van 17 juli 2013 werd de schuldhulpverlening voortijdig stopgezet.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

De gemeente vond dat verzoekster niet (meer) voldeed aan de voorwaarden uit de schuldregelingsovereenkomst. Verzoekster is het niet eens met de door de gemeente genoemde redenen. Zij gaf aan dat ze het hier niet mee eens was. Verzoekster stelt dat zij hierop geen reactie kreeg van de gemeente. De gemeente stelt dat zij geen bezwaarschrift ontving.

Na het stopzetten van de schuldhulpverlening ontving verzoekster een eindafrekening. Verzoekster vond deze onduidelijk. Daarom diende zij een klacht in bij de gemeente.
Tijdens het klachtgesprek beloofde de gemeente dat verzoekster binnen een week alsnog een duidelijk overzicht zouden krijgen over de opbouw van het budget voor de schuldeisers. Dit overzicht kreeg zij drie weken na het klachtgesprek. Ook dit overzicht vond verzoekster onduidelijk. Om die reden richtte verzoekster zicht tot de Ombudscommissie.
Partijen verschillen vooral van mening over het bedrag dat verzoekster nog moet betalen aan de schuldeisers (restschuld).

Wat zijn de klachten?
Verzoekster vindt dat de gemeente 's-Hertogenbosch haar niet goed informeert over het budget dat zij opbouwde bij de schuldeisers, tijdens het traject van schuldhulpverlening. En de schuldenlast die overbleef. Sinds 2012 vraagt verzoekster om een duidelijk overzicht hiervan. Verzoekster stelt dat de gemeente haar dit nog steeds niet gaf.
De overzichten die ze wel ontving van de gemeente, vindt verzoekster onduidelijk. Zij kan hier geen wijs uit. Ook kloppen de overzichten volgens verzoekster niet. Verzoekster baseert zich hierbij op gegevens van haar accountant. Verzoekster stelt dat zij meer afloste dan het bedrag van € 12.000,- waar de gemeente van uitgaat. Verzoekster verwijst naar de inkomsten uit werk van haar partner, in de eerste maanden van de schuldhulpverlening. De door de gemeente berekende restschuld aan haar schuldeisers is volgens verzoekster daarom te hoog. Verzoekster vermoedt dat de gemeente geld achter hield. Met dit geld wil zij haar schuldeisers betalen.

Wat vindt de gemeente 's-Hertogenbosch?
De gemeente stelde een schuldenoverzicht op. Uit dit overzicht blijkt wat de gemeente binnen kreeg aan inkomsten en wat er werd betaald aan de schuldeisers. De gemeente stelt dat het schuldenoverzicht juist is. Het bedrag dat de gemeente aan verzoekster en aan de schuldeisers betaalde, komt uit op € 0, stelt de gemeente. De gemeente gaf verzoekster uitleg over het schuldenoverzicht. Volgens de gemeente betaalde de gemeente in totaal € 12.582,13 aan schuldeisers. Volgens de gemeente bedraagt de restschuld aan de schuldeisers nog € 15.120,81.

Het klopt, volgens de gemeente, dat een aantal schuldeisers een hogere restvordering opgeven dan volgens de eindafrekening van de schuldbemiddeling. Dit komt omdat bij een voortijdige beëindiging van een schuldregeling de schuldeisers rente en kosten met terugwerkende kracht weer in rekening mogen brengen. Een aantal schuldeisers heeft dit gedaan. Deze kosten moeten de schuldeisers aan verzoekster kunnen laten zien. Deze kan verzoekster bij hen opvragen.

De gemeente stelt verder dat zij werd geconfronteerd met hogere (rente-)kosten van de schuldeisers. Hierdoor bleef er minder geld over de schuldeisers van verzoekster te betalen. Om die reden bleef er een hogere restschuld over dan verzoekster verwachtte.

De gemeente betreurt dat zij na het klachtgesprek geen contact meer opnam met verzoekster. Het was beter geweest (eerder) met verzoekster te bellen om vragen te beantwoorden en onduidelijkheden weg te nemen. Ook beaamt de gemeente dat het schuldenoverzicht niet overzichtelijk was en dat hierdoor onrust ontstond bij verzoekster. Hiervoor bood de gemeente haar welgemeende excuses aan. De gemeente stelt dat zij dit proces aanpaste.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Wat onderzocht de Ombudscommissie?
De Ombudscommissie onderzocht of de gemeente 's-Hertogenbosch op een behoorlijke manier omging met verzoekster. Daarbij toetste de commissie het verzoek aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan het beginsel van volledige en adequate informatieverstrekking.

Ook toetste de commissie het verzoek aan het rapport "Schulden komen nooit alleen: Aandachtspunten voor behoorlijke schuldhulpverlening".

Hoe was de procedure?
De Ombudscommissie nodigde partijen uit voor een hoorzitting. Partijen waren hierbij aanwezig en vertelden ieder hun kant van het verhaal. Ook stelde de commissie vragen aan partijen. Na de hoorzitting stelde de commissie een verslag van bevindingen op. Hiermee beëindigde de commissie haar feitenonderzoek. De commissie ontving van beide partijen een inhoudelijke reactie op dit verslag. Deze reactie verwerkte de commissie grotendeels in dit rapport.

Na de hoorzitting bij de Ombudscommissie gingen partijen – op verzoek van de commissie – opnieuw met elkaar in gesprek. De gegevens van de accountant van verzoekster werden samen besproken. Ook gaf de gemeente nogmaals uitleg over het schuldenoverzicht. Partijen spraken over de verschillende overzichten van ontvangsten en betalingen. De gemeente gaf verzoekster een aanvullend overzicht met alle boekingen BIJ en AF. De gemeente zegde in het gesprek toe nog een betalingsbewijs, met de betalingen aan de schuldeisers, te zullen nasturen. Dit deed de gemeente.

Niettemin kwamen partijen er in dit gesprek samen niet uit. Zij werden het niet eens over het gemeenschappelijk eindpunt van de schuldhulpverlening. De gemeente stelde dat alle betalingen waren doorbetaald aan verzoekster en de schuldeisers. Saldo van de rekening voor de schuldbemiddeling van verzoekster bedraagt "nul". Verzoekster dacht niettemin nog steeds dat het overzicht van de gemeente niet klopte.

De commissie gaf aan dat zij wilde dat partijen dit twistpunt oplosten. Om die reden vroeg de Ombudscommissie de gemeente om alsnog – binnen twee weken - met een begrijpelijk en overzichtelijk schuldenoverzicht te komen. Uit dit overzicht moest blijken wat de beginstand en eindstand per maand was, gedurende de looptijd van de schuldhulpverlening. Uit dit overzicht moest ook duidelijk blijken wat de eindstand was bij beëindiging van de schuldhulpverlening. Dit deed de gemeente. Verzoekster gaf – desgevraagd - aan dat dit (laatste) schuldenoverzicht wel duidelijk was en dat de gemeente alles netjes op papier zette.
Er is hierover door de gemeente en verzoekster geen nader gesprek gevoerd. Hierom had de Ombudscommissie wel gevraagd. Verzoekster gaf aan geen behoefte te hebben aan een (aanvullend) gesprek.

Desgevraagd onderzocht de gemeente ook of verzoekster zich opnieuw kon aanmelden bij de schuldhulpverlening bij de gemeente Vught. Dit was een grote wens van verzoekster. Dit traject is inmiddels opgestart, zo blijkt de commissie.

De Ombudscommissie liet zich gedurende het hiervoor beschreven traject meermaals informeren door partijen. Om die reden duurde de afronding van dit rapport, langer dan gebruikelijk.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Wat zijn de overwegingen van de Ombudscommissie?
Hieronder treft u onze overwegingen aan die geleid hebben tot ons oordeel.

De commissie constateert dat verzoekster door het - voor haar - onduidelijke schuldenoverzicht "door de bomen het bos niet meer zag". Voor verzoekster is het van groot belang om verlost te worden van haar schulden. Zij is bang dat alle (financiële) problemen haar en haar partner "boven het hoofd groeien". Temeer nu het haar zelf niet lukt met schuldeisers afspraken te maken over de schulden. Dit heeft tot gevolg dat de schulden opnieuw toenemen. Dit geeft onrust en angst. Om die reden wil verzoekster niets liever dan terug in de schuldhulpsanering.

Informatieverstrekking en transparantie bij schuldhulpverlening

Verzoekster gaf aan vragen te hebben over het schuldenoverzicht van de gemeente omdat zij dit overzicht niet begreep. Vooral ten aanzien van de restschuld. Ook de nieuwe overzichten van de gemeente bleven voor haar onduidelijk. Om die reden ontstond wantrouwen bij verzoekster en ging verzoekster ervan uit dat het schuldenoverzicht niet klopte. En dat de gemeente geld " achterhield".

Het voorgaande onderstreept, naar het oordeel van de commissie, dat een goede en tijdige informatieverstrekking door de gemeente essentieel is voor het kunnen aanvaarden van gemeentelijk handelen door de burger. En voor het vertrouwen van de burger in dit gemeentelijk handelen.

Voor de Ombudscommissie zijn (o.a.) de volgende aspecten van belang bij informatieverstrekking en transparantie bij schuldhulpverlening:

- Verstrek aan schuldenaren correcte, volledige en adequate informatie over hun positie en over hun rol in het schuldhulpverleningstraject.
- Informeer zowel de schuldenaar als de schuldeiser regelmatig over de stand van zaken van het schuldhulpverleningstraject.
- Als er sprake is van budgetbeheer: informeer de schuldenaar regelmatig en adequaat over de financiële mutaties die namens hem worden betaald of ontvangen (bijvoorbeeld via een website).

De commissie zoekt op dit punt aansluiting bij het rapport van de Nationale Ombudsman van 28 juni 2012[1]; "Schulden komen nooit alleen: Aandachtspunten voor behoorlijke schuldhulpverlening".

De commissie is van oordeel dat de gemeente in haar informatieverstrekking aan verzoekster tekort schoot. De commissie heeft niet kunnen constateren dat de schuldenoverzichten van de gemeente onjuist waren. Wel constateert de commissie dat de schuldenoverzichten voor verzoekster in eerste instantie onduidelijk waren en bleven. Pas toen de gemeente (meer) informatie verstrekte over het schuldenoverzicht (persoonlijke uitleg) en aan verzoekster een nieuw duidelijk schuldenoverzicht verstrekte (maatwerk) kwam er een begin van een oplossing voor de klacht. Dit had, naar het oordeel van de commissie, eerder in het proces kunnen en moeten plaatsvinden.

De gemeente onderkent dit. Zij erkent dat haar informatieverstrekking aan verzoekster niet voldoende was. De gemeente betreurt dat zij na het klachtgesprek geen contact meer opnam met verzoekster. Het was volgens de gemeente beter geweest (eerder) met verzoekster te bellen om vragen te beantwoorden en onduidelijkheden weg te nemen. Ook beaamt de gemeente dat het schuldenoverzicht niet overzichtelijk was en dat hierdoor onrust ontstond bij verzoekster.
Om die reden acht de commissie de klachten van verzoekster op dit punt *gegrond.*

[1] Rapport 2012/110.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Niettemin bood de gemeente haar welgemeende excuses aan. Ook stelt de gemeente dat zij haar proces aanpaste. Daarnaast ontving verzoekster – desgevraagd - (meerdere) nieuwe schuldenoverzichten en bood de gemeente aan hierover met verzoekster in gesprek te gaan. Ook bemiddelde de gemeente 's-Hertogenbosch om verzoekster opnieuw in het schuldhulpverleningsprogramma van de gemeente Vught op te nemen. Wat gebeurde, conform de wens van verzoekster.
Gelet hierop acht de commissie de strijdigheid met het beginsel van een adequate en volledige informatieverstrekking *hersteld*.

Eindoordeel
De klachten zijn *gegrond* wegens strijdigheid met het beginsel van een volledige en adequate informatievoorziening. De gemeente heeft genoemde strijdigheid niettemin *hersteld*.

Aanbeveling
Kom, samen met de gemeente Vught, tot een duidelijker taakverdeling (mandaat) tussen de twee gemeenten, aangaande de schuldhulpverlening. Pas, waar nodig, brieven hierop aan.

28 november 2014

De Ombudscommissie gemeente 's-Hertogenbosch,
A.H.A. Lensen, voorzitter

Y. Nass, secretaris

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch