

## **Oordeel**

### **Verzoekster**

Mevrouw V.R. te Zwolle.

### **Datum verzoekschrift**

Het ondertekende verzoek tot onderzoek van 20 november 2009 is op 24 november 2009 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

### **Betreft**

Het verzoek betreft het college van burgemeester en wethouders (B&W) van de gemeente Zwolle, Sociale Zaken en Werkgelegenheid, afdeling Schuldhulpverlening (verder te noemen: de gemeente).

### **Aard van de klacht**

Verzoekster klaagt erover dat

1. de gemeente het budgetbeheer heeft gestopt. Verzoekster vindt dat niet terecht, omdat zij alles heeft gedaan waarom de gemeente vroeg;
2. haar huurschuld niet is opgelost, terwijl de gemeente haar had gezegd dat zij zich daarover geen zorgen hoefde te maken. Nu wordt zij uit haar huis gezet;
3. de gemeente zich onvoldoende inspande voor een minnelijke schuldregeling.

### **Procedure**

Op 24 november 2009 diende verzoekster een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. Omdat na bestudering van het dossier bleek dat de klacht nog niet in eerste aanleg door de gemeente Zwolle was behandeld, werd deze op 30 november 2009 naar de gemeente Zwolle gestuurd met het verzoek de behandeling van de klacht over te nemen. Verzoekster is hiervan bij brief van 30 november 2009 op de hoogte gesteld. Op 18 januari 2010 hoorde de gemeente verzoekster telefonisch over haar klacht.

Bij brief van 18 januari 2010 deelde de gemeente haar bevindingen en conclusie over de klacht aan verzoekster mee.

Omdat verzoekster niet tevreden was met het resultaat van de klachtbehandeling, diende zij op 20

januari 2010 een verzoek tot onderzoek in bij de Overijsselse Ombudsman. Bij brief van 27 januari 2010 vroeg de Overijsselse Ombudsman stukken op bij de gemeente om een goed beeld te kunnen vormen van de klacht. Na bestudering van de ontvangen stukken besloot de Ombudscommissie de klacht in onderzoek te nemen en een hoorzitting te houden. Bij de hoorzitting op 22 maart waren aanwezig: verzoekster, haar ouders en de klachtencoördinator van de gemeente Zwolle.

#### Bemiddeling dreigende huisuitzetting

Voorafgaand aan de hoorzitting was sprake van dreigende uithuiszetting van verzoekster door de woningstichting. De Ombudscommissie nam daarom op 15 maart 2010 telefonisch contact op met de gemeente om te vragen of de gemeente zou kunnen bemiddelen om de uithuiszetting op te schorten. De gemeente nam daarop contact op met de deurwaarder. Uit informatie van het deurwaarderskantoor bleek dat een gedeelte van de huurschuld was voldaan, maar dat de gehele schuld dient te worden voldaan om een uithuiszetting te voorkomen.

### **Ontvankelijkheid**

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

### **Vereisten van behoorlijkheid**

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- informatieverstrekking
- rechtszekerheid (opgewekt vertrouwen)

### **Feiten**

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang is uit de overgelegde stukken en wat op de hoorzitting is besproken het volgende komen vast te staan.

1. Verzoekster maakte gebruik van budgetbeheer bij de afdeling Schuldhulpverlening van de gemeente en had een aanvraag schuldregeling ingediend.

Ten aanzien van het budgetbeheer:

2. Bij brief van 22 juli 2009 laat de gemeente verzoekster weten dat het weekgeld wordt verlaagd naar € 30,--. De gemeente schrijft dat de reden hiervan is dat er, gelet op de onvoldoende inkomsten, anders geen betalingsregeling met één van de schuldeisers kon worden getroffen. Verder schreef de consultant dat er nog steeds geen huurtoeslag binnenkomt bij de gemeente of bij de woningbouwvereniging en verzoekster ook nog steeds geen kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen voor 2009 heeft aangevraagd en dat in januari 2009 voor het laatst

- zorgtoeslag is binnengekomen.
3. De gemeente verzoekt in haar brief van 22 juli 2009 verzoekster dringend om voor 31 juli 2009 de aanvragen huurtoeslag, kwijtschelding gemeentelijke jaarheffingen te regelen en uit te zoeken waarom er voor het laatst in januari 2009 zorgtoeslag is binnen gekomen. De gemeente schrijft "Dat wil zeggen dat u voor die datum een kopie van de aanvragen kwijtschelding gemeentelijke jaarheffingen en huurtoeslag en zorgtoeslag dient in te leveren bij de Afdeling Schuldhulpverlening. Indien u geen gehoor geeft aan dit verzoek dan kunnen wij het schuldregelingsdossier niet langer behandelen en zal ook budgetbeheer beëindigd moeten worden."
  4. In haar brief van 15 oktober 2009 laat de gemeente aan verzoekster weten dat zij het budgetbeheer beëindigt. In deze brief verwijst de gemeente naar het verzoek in haar brief van 22 juli 2009 en naar een herhaald verzoek eind september 2009. De gemeente schrijft dat het budgetbeheer niet langer kan worden voortgezet, omdat er alleen een aanvraagformulier kwijtschelding gemeentelijke belastingen is ontvangen waarop slechts de naam en adresgegevens staan ingevuld en er geen aanvragen huur- en de zorgtoeslag zijn ontvangen.
  5. Verder informeert de gemeente verzoekster in deze brief dat zij weer volledig verantwoordelijk is voor haar eigen financiën: de vaste lasten van 1 oktober 2009 zijn betaald, de uitkering van de UWV die nog bij de gemeente zal binnen komen, zal de gemeente volledig overmaken naar verzoekster, zodat zij de vaste lasten van 1 november 2009 weer zelf kan betalen. De gemeente adviseert verzoekster dringend om alsnog huur- en zorgtoeslag aan te vragen bij de belastingdienst en het kwijtscheldingsformulier gemeentelijke belastingen volledig in te vullen en naar de juiste afdeling te sturen.
  6. In haar brief aan de Overijsselse Ombudsman (OO) van 20 november 2009 (binnengekomen 24 november 2009) vraagt verzoekster om te willen bemiddelen om de schuldhulpverlening weer op gang te brengen. De OO was (nog) niet bevoegd en stuurde de brief van verzoekster door naar de gemeente.
  7. De gemeente hoorde verzoekster telefonisch op 18 januari 2010. Volgens de klachtafhandelingsbrief van de gemeente van eveneens 18 januari 2010 deelde de klachtbehandelaar verzoekster toen mee dat zij opnieuw een aanvraag voor budgetbeheer kan indienen bij de afdeling Schuldhulpverlening, maar dat zij dan wel aan de voorwaarden die worden gesteld moet voldoen. Volgens de klachtafhandelingsbrief gaf verzoekster toen aan dat zij snel een aanvraag zal gaan indienen en dat daarmee de klacht naar tevredenheid was afgehandeld.

#### Ten aanzien van een minnelijke schuldregeling

8. In augustus 2008 dient verzoekster bij de gemeente een aanvraag om schuldhulpverlening in. Bij deze aanvraag ontbraken een aantal bewijsstukken. Daarom vroeg de gemeente die op bij de gespreksbevestiging van 25 september 2008. Op 3 december 2008 meldde de gemeente verzoekster aan voor schuldhulpverlening.
9. Bij brief van 23 april 2009 stuurt de gemeente verzoekster een overzicht van de schuldeisers en de schulden, waaronder een bedrag aan huurschuld.
10. Bij brief van 19 oktober 2009 laat de gemeente verzoekster weten dat de minnelijke schuldregeling is mislukt, omdat meerdere schuldeisers niet akkoord zijn gegaan met het voorstel. De gemeente schrijft "voorwaarde voor het slagen van een schuldregeling is, dat dit

- leidt tot een oplossing van de totale schuldenlast. Alle schuldeisers dienen akkoord te gaan met het voorstel. Omdat dit nu niet het geval is lijkt een schuldregeling niet mogelijk.”
11. In dezelfde brief informeert de gemeente verzoekster over de mogelijkheid van een schuldenvrije toekomst via de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). De gemeente schrijft “Als u een beroep wilt doen op de WSNP dan moet u een verzoekschrift indienen bij de rechtbank. Hiervoor hebt u een speciale verklaring van de afdeling Schuldhulpverlening nodig. Voor meer informatie verwijs ik u naar de bijgevoegde folder. Indien u een beroep wilt doen op de WSNP of wilt reageren op het voornemen de aanvraag schuldregeling af te wijzen, dan verzoeken wij u binnen 7 dagen na dagtekening van deze brief telefonisch contact op te nemen met uw consulent. Als u binnen deze termijn niet reageert, dan ontvangt u de definitieve afwijzing. Gelijktijdig worden dan de schuldeisers geïnformeerd over het resultaat van de schuldregeling.”
  12. Op 5 november 2009 laat de advocaat van verzoekster aan haar weten “een groot deel van de schulden bestaat uit vorderingen van de deurwaarder. Daarnaast heeft (red. OO: de gemeente) een overeenkomst van budgetbeheer en een overeenkomst van schuldregeling. Beide regelingen zijn opzegbaar indien de schuldenaar zich niet aan de overeengekomen verplichtingen houdt of weigert mee te werken om datgene te doen wat in zijn of haar vermogen ligt om de schulden zoveel mogelijk te beperken. Ik zie geen mogelijkheid de beëindiging van het budgetbeheer ongedaan te maken, tenzij u kunt aantonen dat u op alle adviezen en aanwijzingen van (de gemeente) adequaat hebt gereageerd, waaronder het aanvragen van bijvoorbeeld huurtoeslag en zorgtoeslag.”
  13. Bij brief van 10 november 2009 laat de gemeente verzoekster weten geen reactie te hebben gekregen op haar brief van 19 oktober 2009 en de mogelijkheid van begeleiding naar de WSNP. De gemeente geeft verzoekster in deze brief opnieuw de gelegenheid om binnen 7 dagen te reageren. De gemeente schrijft “Als u niet binnen deze termijn reageert ben ik helaas genoodzaakt de schuldregeling definitief af te wijzen, uw dossier te sluiten en de schuldeisers hierover te informeren.”
  14. Op 20 november 2009 (binnengekomen 24 november 2009) vraagt verzoekster de Overijsselse Ombudsman (OO) om te willen bemiddelen om de schuldhulpverlening weer op gang te brengen. De OO was (nog) niet bevoegd en stuurde de brief van verzoekster door naar de gemeente.
  15. De gemeente hoort verzoekster telefonisch op 18 januari 2010. Volgens de klachtafhandelingsbrief van de gemeente van eveneens 18 januari 2010 gaat de gemeente ervan uit dat verzoekster geen belangstelling heeft voor de WSNP, omdat zij niet binnen de gestelde termijn heeft gereageerd. Volgens de klachtafhandelingsbrief deelde verzoekster toen mee dat zij geen interesse had voor de WSNP.

### **Standpunten van partijen**

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje ‘Feiten’. Verder geven partijen nog het volgende aan.

#### Verzoekster

Verzoekster geeft aan dat ze nog het meest verbaasd is over het telefoontje in het verleden dat ze zich over de huurschuld geen zorgen hoefde te maken, terwijl ze nu uit huis gezet dreigt te worden. De vader van verzoekster geeft aan dat hij die morgen de huurschuld heeft voldaan. Met de nodige inspanningen zijn ze aan het geld gekomen. Met betrekking tot de bewijsstukken die werden gevraagd van de huurtoeslag, de zorgtoeslag en de kwijtschelding gemeentelijke belastingen geeft de vader aan dat hij deze bewijsstukken heeft ingeleverd bij de gemeente. Hij heeft dit meerdere keren gedaan, maar hij heeft er geen ontvangstbevestiging van. De vader geeft ook aan dat hij het raar vindt dat zijn dochter niet bijvoorbeeld een cursus budgetbeheer aangeboden heeft gekregen. Desgevraagd geven verzoekster en haar vader aan dat ze geen gebruik willen maken van het WSNP traject en dat ze in alleen budgetbeheer zonder schuldbemiddeling geen voordelen zien.

Verzoekster heeft het idee dat de afwijzing van de schuldhulpverlening en de stopzetting van het budgetbeheer op oneigenlijke gronden is gebeurd. De ene keer wordt gezegd dat de reden van beëindiging is dat de schuldeisers niet meewerken terwijl een andere keer wordt gezegd dat de reden is gelegen in het feit dat ze bepaalde formulieren niet zou hebben ingeleverd.

#### Gemeente

De klachtencoördinator verklaart dat verzoekster niet heeft gereageerd op de verzoeken in het kader van het budgetbeheer. De gevraagde formulieren zijn niet ingeleverd. Verzoekster kan een nieuwe aanvraag budgetbeheer indienen als ze dat wil. Ook kan de gemeente verzoekster begeleiden naar een WSNP traject. Het telefoontje over de huur is de klachtencoördinator niet duidelijk. Gelet op het bedrag aan huurschuld kan hij zich niet voorstellen dat het zo gezegd zou zijn.

Tot zover de bevindingen.

### **Reactie op de bevindingen**

Verzoeker en de gemeente werden in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen. Geen van beide partijen maakte van die gelegenheid gebruik.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

#### Kern van de klacht

De kern van de klacht komt erop neer dat verzoekster het gevoel heeft dat de gemeente haar over de gang van zaken rondom het budgetbeheer en mogelijke schuldhulpverlening onvoldoende informeerde: de ene keer zegt de gemeente dat de schuldeisers niet meewerken en de andere keer zou verzoekster bepaalde formulieren niet hebben ingeleverd. Daarnaast kreeg verzoekster door een telefoontje van de gemeente de indruk dat het wel goed zat met de huurschuld, terwijl nu blijkt dat de huurschuld is opgelopen en zij uit huis gezet dreigt te worden.

Kennelijk is het verzoekster niet duidelijk wat nu het onderscheid is tussen budgetbeheer en de aangevraagde schuldregeling. Ook is het verzoekster kennelijk niet duidelijk waarom het budgetbeheer werd gestopt en de minnelijke schuldregeling niet doorging.

Daarom moet de vraag worden beantwoord of de gemeente verzoekster voldoende informeerde.

#### Informatieverstrekking

Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie dienen te voorzien. De verstrekking van informatie aan de burgers over voornemens en handelingen van de overheid die de belangen van die burgers raken is een noodzakelijke voorwaarde voor geloofwaardigheid en vertrouwen van de burgers in de overheid.

#### *Budgetbeheer*

Op 22 juli 2009 deelt de gemeente verzoekster mee dat het weekgeld wordt verlaagd naar € 30,--. In deze brief wordt ook de reden van de verlaging aangegeven, namelijk dat er te weinig inkomsten binnenkomen doordat er nog geen aanvraag huurtoeslag en geen aanvraag kwijtschelding gemeentelijke belastingen is gedaan. Ook is er geen nieuwe zorgtoeslag aangevraagd, zodat dit in januari 2009 voor het laatst is binnengekomen. De gemeente verzoekt om voor 31 juli 2009 kopieën in te dienen van genoemde aanvragen en wijst erop dat als verzoekster dat niet voor die datum doet de gemeente het schuldregelingsdossier niet langer kan behandelen. De gemeente rappelleert eind september 2009 en schrijft in haar brief van 15 oktober 2009 dat zij het budgetbeheer beëindigd. en verzoekster weer volledig verantwoordelijk is voor haar eigen financiën.

Daarmee heeft de gemeente in voldoende mate voldaan aan haar informatieplicht over wat nodig was om het budgetbeheer te laten voortgaan en ook dat het budgetbeheer bij niet voldoen aan die voorwaarden zou stoppen. De gemeente treft daarom geen verwijt.

Voor zover verzoekster betoogt dat zij de gevraagde formulieren wel zou hebben ingeleverd is al op de hoorzitting gebleken dat verzoekster dat niet kan bewijzen, wat ook de advocaat van verzoekster haar al eerder aangaf. Overigens wordt hier opgemerkt dat de gemeente verzoekster aanbiedt dat zij wederom gebruik kan maken van het budgetbeheer als ze de benodigde formulieren invult.

#### *Minnelijke schuldregeling*

In augustus 2008 dient verzoekster een aanvraag in voor een minnelijke schuldregeling. De gemeente gaat daarmee aan de slag en vraagt aan verzoekster bewijsstukken. Op 23 april 2009 stuurt de gemeente aan verzoekster een overzicht van de schulden, waaronder een bedrag aan huurschuld. Op 19 oktober 2009 deelt de gemeente aan verzoekster mee dat de aanvraag om schuldregeling is mislukt en legt uit waarom: niet alle schuldeisers zijn akkoord gegaan met het voorstel. In dezelfde brief informeert de gemeente verzoekster over de mogelijkheid om via de WSNP de schulden op te lossen en herhaalt dat in haar brief van 10 november 2009. Ook stuurt de gemeente een folder over de WSNP mee. Op 18 januari 2010 laat verzoekster weten dat ze geen gebruik wil maken van het WSNP-traject.

Uit het bovenstaande kan niet anders worden geconcludeerd dan dat de gemeente verzoekster voldoende informeerde waarom de minnelijke schuldregeling is mislukt. Ook kweet de gemeente zich van haar taak om verzoekster zo goed mogelijk te helpen en te informeren over eventuele andere mogelijkheden door te wijzen op de WSNP. Dat verzoekster daarvan geen gebruik wenst te maken is haar eigen keuze. De gemeente treft hier geen verwijt.

#### *Huurschuld*

Verzoekster geeft aan dat ze op basis van een telefonische mededeling van een medewerker van de gemeente erop vertrouwd dat het wel goed zat met de huurschuld. Zij zegt zeer verbaasd en

onaangenaam verrast te zijn toen bleek dat de huurschuld zodanig was opgelopen dat er een uithuiszetting volgde. De vraag of verzoekster erop kon vertrouwen dat zij zich geen zorgen hoefde te maken over de huurschuld moet worden beantwoord aan de hand van de norm van rechtszekerheid.

#### Rechtszekerheid

Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers jegens een overheid door die overheid behoren te worden gehonoreerd. Verzoekster kan niet aangeven wie deze mededeling heeft gedaan of wanneer. De klachtencoördinator van de gemeente verklaart dat hij niets heeft kunnen achterhalen over een soortgelijk telefoontje. Hiermee kan niet worden vastgesteld of er ooit sprake is geweest van een toezegging dat de huurschuld zou worden betaald. Bovendien wordt de huurschuld genoemd in het overzicht van schulden voor de minnelijke schuldregeling. Die schuldregeling is nooit tot stand gekomen. Mogelijk is er ooit telefonisch gesproken over het betalen van de maandelijkse huur in het kader van het budgetbeheer. Maar hieraan kan nooit de gerechtvaardigde verwachting worden ontleend dat ook de achterstallige huurschuld zou worden betaald. Door toedoen van verzoekster werd echter het budgetbeheer beëindigd, zodat verzoekster vanaf 1 november 2009 de vaste lasten, waaronder de huur, weer zelf moest betalen. Kennelijk lukte het verzoekster niet om na beëindiging van het budgetbeheer aan haar financiële verplichtingen te voldoen en liep de huurschuld nog meer op.

#### **Oordeel**

De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidsnormen

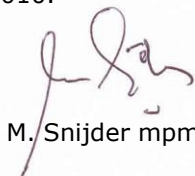
- informatieverstrekking: behoorlijk
- rechtszekerheid: behoorlijk

Daarmee is de klacht van verzoekster ongegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 20 juli 2010.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. P. Weggemans