

## **Oordeel**

### **Verzoeker**

De heer G.H. H. te Tilburg.

### **Datum verzoekschrift**

Het ondertekende verzoek tot onderzoek van 20 mei 2011, is op 21 mei 2011 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

### **Betreft**

Het verzoek betreft de gemeente Zwolle, verder te noemen de gemeente.

### **Aard van de klacht**

Verzoeker klaagt er over dat er gedurende de stabilisatiefase, alvorens een schuldregeling tot stand is gebracht, geen bericht wordt afgegeven aan de schuldeisers dat de schuldenaar zich in deze fase bevindt en dat ze even pas op de plaats moeten houden. Ook het verstrekken aan de schuldenaar van een briefje met deze inhoud zou een goede zaak zijn naar de mening van verzoeker. Voorts klaagt verzoeker erover dat in het geval van zijn dochter aanmaningen opgeborgen zijn in het dossier zonder er verdere actie op te ondernemen waardoor de totale schuldenlast is opgelopen.

### **Procedure**

Op 26 januari 2011 heeft verzoeker bij de Overijsselse Ombudsman een klacht ingediend. Omdat deze klacht nog niet in eerste aanleg was behandeld door de gemeente is de klacht bij brief van 2 maart 2011 doorgestuurd naar de gemeente.

In een brief van 20 april 2011, verzonden op 29 april 2011 heeft de gemeente de klacht afgehandeld waarna verzoeker bij brief van 20 mei 2011 aan de Overijsselse Ombudsman heeft laten weten zich niet te kunnen vinden in de afhandeling door de gemeente.

Bij brief van 30 mei 2011 heeft de Ombudscommissie laten weten de brief in behandeling te zullen nemen.

Op 18 augustus 2011 is een hoorzitting gehouden. Bij deze hoorzitting waren aanwezig: verzoeker, de heer G. (adviseur eenheid sociale zaken en werkgelegenheid), de heer A. (teamleider schuldregelingen) en van de zijde van de Ombudsman de heer A. Lunenburg en mevrouw P. Weggemans.

## 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):

- Adequate informatieverstrekking;
- 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. De dochter van verzoeker, mevrouw I.M. H. uit Zwolle, heeft zich op 23 juli 2009 aangemeld voor schuldregeling door de gemeente.
2. Op 27 april 2010 laat de gemeente in een brief weten dat naar aanleiding van een gesprek betreffende het budgetbeheer het volgende is afgesproken; voordat gestart wordt met de schuldregeling dient mevrouw gedurende minimaal drie maanden aan te kunnen tonen dat ze met haar weekgeld uitkomt. De reden hiervan is dat mevrouw heeft aangegeven niet te kunnen afwijken van haar dagelijkse routine.
2. Op 15 juli 2010 laat de gemeente vervolgens in een brief aan mevrouw het volgende weten: "(...) U heeft een aanvraag voor een schuldregeling ingediend, ook neemt u deel aan budgetbeheer. Tijdens budgetbeheer is gebleken dat u nieuwe abonnementen heeft afgesloten. Daarnaast is gebleken dat u niet kunt afwijken van uw dagelijkse routine waardoor er nieuwe schulden kunnen ontstaan. Hierdoor is de kans aanwezig dat het minnelijk traject niet gaat lukken. Bij het indienen van een eventueel wettelijk traject kan de rechtbank bepalen dat u zich eerst onder behandeling dient te stellen voordat er een WSNP aanvraag gedaan kan worden. Vanuit schuldhulpverlening wordt de voorwaarde gesteld dat u zich laat behandelen voor uw verslaving(en). U kunt zich melden bij (...) Indien u zich niet laat behandelen bent u zich dan bewust van het feit dat zowel het minnelijk als het wettelijk traject kan mislukken. Binnenkort wordt het minnelijke opgestart, en indien nodig het wettelijke traject."
3. Verzoeker stuurt vervolgens namens zijn dochter op 25 september 2010 een brief aan de gemeente waarin ondermeer het volgende wordt gesteld: "(...) Zij vertelde mij dat ze sinds december 2009 in de procedure budgetbeheer zit, ter voorbereiding op de wettelijke schuldsaneringsregeling die thans blijkens brieven een aanvang zal gaan nemen. Ik nam kennis over haar ervaringen tijdens budgetbeheer door uw dienst en heb mij zeer verbaasd over hetgeen mijn dochter meemaakt. Immers, het blijkt dat de crediteuren niet door u op de hoogte gebracht zijn van het feit dat de gemeente Z. met ingang van december 2009 Irene's uitkering ontvangt en dat zij mitsdien ook geen betalingen meer kan verrichten. Het gevolg hiervan is dat zij sinds december 2009 bestookt en belaagd wordt met rentebijdragen en incassokosten, hetgeen vorige week een hoogtepunt vond in een aanzegging tot beslaglegging. Doordat de aanmaningen en bijdragen maar doorgedaan zijn, is de schuldenlast momenteel veel hoger dan toen zij in december 2009 begon. Sinds december 2009 ontvangt de sociale dienst dus haar uitkering, betaalt daarvan vaste lasten en krijgt Irene een vastgesteld bedrag voor persoonlijk verteer. Hetgeen overblijft wordt door u op een reserverekening gestort. Op die rekening zou thans ongeveer 1200 euro staan.

Noch mijn dochter, noch ik begrijpen waarom van dat gereserveerde bedrag niet alvast wat aan schulden betaald is. Met name geringe bedragen zouden dan alvast voldaan zijn, in plaats van nu bijvoorbeeld een in december aanwezige schuld van 90 euro, inmiddels aangegroeid tot bijna 400 euro. Mijn dochter zit nu nog veel dieper in de put met hogere schuld en betalingsachterstanden dan toen zij de gemeente om hulp vroeg. Dat kan toch nooit de bedoeling van deze hulpverlening zijn? (...)"

4. Bij brief van 10 oktober 2010 geeft verzoeker aan dat hij nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn brief van 25 september 2010 en verzoekt hij de gemeente tot antwoorden.
5. De gemeente reageert hierop bij brief van 20 oktober 2010 waarin ze aangeeft dat de brieven in goede orde zijn ontvangen, maar dat door ziekte er nog geen gelegenheid is geweest om hierop te antwoorden, waarvoor excuses. Alvorens inhoudelijk in te kunnen gaan op het verzoek, dient mevrouw haar vader (verzoeker) schriftelijk te machtigen. Dit in verband met privacyredenen, zo stelt de gemeente.
6. Bij brief van 26 oktober 2010 stuurt verzoeker aan de gemeente de gevraagde "akkoordverklaring" en verzoekt hij om een gesprek met de gemeente, samen met zijn dochter om de voortgang te bespreken.
7. Bij schrijven van 2 november 2010 nodigt de gemeente verzoeker en zijn dochter uit voor een gesprek op 10 november 2010.
8. Tijdens het gesprek op 10 november 2010 zijn enkele vragen gesteld waar de gemeente schriftelijk, bij brief van 18 november 2010 een antwoord op geeft.  
Het gaat hierbij om de volgende vragen:
  - waarom hebben wij pas in september 2010 uw schuldeisers aangeschreven terwijl u zich reeds in augustus 2009 heeft aangemeld voor schuldhulpverlening?;
  - waarom hebben wij de premies van uw verzekeringen niet meer betaald vanaf het moment dat u in budgetbeheer bent opgenomen?
  - hoe kan het dat u op het moment van aanmelding minder schulden had dan u op dit moment heeft?;
  - waarom hebben wij een rekening van de dierenarts en een rekening van de Mikrogids niet betaald terwijl hier er voldoende saldo aanwezig was om deze te betalen?;
  - in hoeverre is het mogelijk dat wij u een krediet verstrekken waarmee u ineens uw schuldeisers kunt betalen?

De gemeente geeft de volgende toelichting:

**"(...)Tijdsduur vanaf aanmelding tot start schuldregeling**

Wij streven ernaar om, zo snel mogelijk nadat cliënten zich bij ons hebben gemeld, te starten met een schuldregeling. Voor cliënten is het echter vervelend dat er eerst een aantal zaken geregeld moeten worden voordat wij dit kunnen doen. Zo is het belangrijk dat eerst de uitgaven in overeenstemming worden gebracht met de inkomsten. Uit uw dossier maak ik op dat u zich op 23 juli 2009 heeft gemeld voor schuldhulpverlening. Uiteindelijk hebben wij op 20 september 2010 uw schuldeisers aangeschreven. Dit is beduidend langer dan de tijd die wij doorgaans nodig hebben voordat wij schuldeisers aanschrijven. Uit uw dossier maak ik op dat de voornaamste reden dat het allemaal lang heeft geduurd gelegen is in het feit dat u een patroon heeft van dagelijks cannabis- en alcoholgebruik. Omdat u bang bent dat u met uw leefgeld niet in uw dagelijkse gebruik kan voorzien heeft u lange tijd onwelwillend tegenover budgetbeheer gestaan. Uiteindelijk heeft u hiermee ingestemd maar hebben wij de voorwaarde opgelegd dat u eerst gedurende een periode moest aantonen dat u met uw leefgeld zou kunnen rondkomen zonder dat er nieuwe schulden ontstaan. In augustus 2010 is bepaald dat de schuldregeling gestart kon worden. Overigens komt hier wel bij dat het traject buiten uw invloedssfeer op onderdelen te lang heeft geduurd. Het versnellen van de procedures heeft momenteel onze volledige aandacht.

**Premies verzekeringen**

U heeft aangegeven dat u niet begrijpt waarom uw verzekeringen niet zijn betaald vanaf het moment dat u door ons wordt gebudgetteerd. Ik heb dit besproken met uw budgetconsulent, mevrouw W. Zij geeft aan dat zij tijdens het intakegesprek met u heeft afgesproken dat u een WA-verzekering zou afsluiten. Zij heeft er vervolgens niets meer over gehoord tot het moment dat zij op 18 juni 2010 van u een stapel herinneringen kreeg van SNS bank inzake een WA-verzekering. Uit telefonisch contact met SNS bank bleek dat het een achterstand vanaf december 2009 betrof en dat de polis inmiddels was geroyeerd. Ik concludeer in deze dat wij de verzekering bij SNS niet hebben betaald omdat u de rekeningen daarvan niet tijdig bij ons heeft ingediend.

### **Hoogte schulden**

Tijdens ons gesprek heeft u aangegeven dat u op het moment dat u zich bij ons heeft gemeld minder schulden had dan u nu heeft. Op uw aanvraagformulier schuldregeling heeft u voor een totaalbedrag van 8.278,27 euro aan schulden ingevuld. Zoals het zich nu laat inschatten heeft u op dit moment tussen de 7.000 euro en 8.000 euro aan schulden. Ik moet in deze concluderen dat in de periode dat u door ons wordt geholpen de hoogte van uw schulden niet is toegenomen.

### **Niet betalen rekeningen**

Van een rekening van de dierenarts en een rekening van de Mikrogids begrijpt u niet waarom deze niet door ons betaald zijn. Op het moment dat u deze namelijk aan ons had doorgestuurd zat er voldoende in uw reserves om deze te betalen. De rekening van de dierenarts stamt uit augustus 2009. Dit is ook het moment geweest dat u zich bij ons gemeld heeft. Wij hebben afspraken met schuldeisers dat wij vooruitlopend op een schuldregeling niet gaan betalen aan schulden van cliënten die er al waren op het moment van aanmelding. Dit is ook de reden waarom deze rekening tot op heden niet is betaald. De rekening van de Mikrogids stamt uit maart 2010 en bedroeg 20,40 euro. Op dat moment had u voldoende in reserve om deze rekening te betalen. Naar mijn mening was dat op dat moment een gewone lopende rekening welke betaald had moeten worden. Ik wil hiervoor namens de gemeente Zwolle excuses aanbieden. Ik heb contact gehad met het Klant Contact Centrum van de KRO. Zij geven aan dat de vordering op dit moment 20,50 euro bedraagt. Deze vordering wordt meegenomen in de schuldregeling. In de vordering is een bedrag van 2,27 euro opgenomen aan incassokosten. Voor deze incassokosten wil ik u schadeloosstellen. Ik zal dit bedrag storten op uw budgetteringsrekening.

### **Mogelijkheid herfinanciering**

Zoals ik al eerder in deze brief heb aangegeven zal het totaalbedrag van uw schulden zoals het zich nu laat inschatten, tussen de 7.000 euro en 8.000 euro uitkomen. Conform onze algemene voorwaarden verstrekken wij alleen een krediet wanneer een cliënt, rekening houdend met de maandelijkse aflossingscapaciteit, het krediet in maximaal 60 maanden kan terugbetalen. Uit uw dossier maak ik op dat uw huidige maandelijkse afloscapaciteit 44,58 euro bedraagt. Hiermee zou u een (bruto)krediet kunnen krijgen van maximaal 2.674,80 euro. Tot mijn spijt moet ik concluderen dat het dus niet mogelijk is uw schulden te herfinancieren.

Tot slot is met u afgesproken dat de noodzaak voor budgetbeheer in deze vorm in heroverweging genomen wordt. Na bestudering van uw dossier moeten wij tot de conclusie komen dat het onverstandig is om nu al de vorm van budgetbeheer te wijzigen. De onzekerheid over het uit kunnen komen met het vastgestelde leefgeld in relatie tot onder andere het cannabisgebruik heeft immers al geleid tot de verlengde stabilisatieperiode. Omdat we streven naar financiële zelfredzaamheid hoort hier ook een geleidelijke afbouw van het budgetbeheer bij. Gedurende de looptijd van de regeling zal dus aandacht blijven bestaan voor de mogelijkheid om het beheer van uw budget af te bouwen. Wij hopen dat u hiervoor begrip zult hebben.

Indien u zich niet kunt vinden in de wijze waarop wij uw vragen hebben beantwoord, heeft u

- nog de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencoördinator (...)"
9. Bij brief van 6 december 2010 reageert de dochter van verzoeker op de brief van de gemeente. Zij geeft ondermeer het volgende aan:

(...)“Ondanks de uitgebreide tekst blijven vragen en onduidelijkheden. In tegenstelling tot hetgeen u suggereert zal ik me niet tot de klachtencoördinator wenden, maar vraag u alsnog uitleg en commentaar te geven op de in deze brief gestelde vragen. Meent u echter dat met deze brief van 18 november de kous voor u af is, dan verzoek ik u mij dit eveneens te laten weten.

#### **Tijdsduur vanaf aanmelding tot start schuldregeling**

De door ons gewraakte tijd gaat in per 01 december 2009. Niet per 21 juli, want in die tussentijd had ik zelf nog het beheer, en had de dienst dus nog geen bemoeienis. U interpreteert deze tijd als angst voor de financiering van mijn cannabis/alcoholgebruik. Ik had echter helemaal geen angst, ik was gewoon onzeker of het totaalconcept wel de juiste en voor mij enige oplossing was. Overigens wil ik wel benadrukken dat mijn cannabis/alcoholgebruik (in één van uw brieven noemt u het zelfs een verslaving) gesanctioneerd wordt door mijn huisarts, dr. D. mede als hulppatroon bij het omgaan met het Borderlinesyndroom op grond waarvan mij een Wajonguitkering is toegekend. Naar mijn weten heeft mijn maatschappelijk werkster u zulks ook medegedeeld. Teleurstellend en tendentius vind ik dan ook uw verwijzingen en argumentaties dienaangaande.

#### **Premies verzekeringen**

Bij het intakegesprek is aan de orde geweest dat het totale premiebedrag voor verzekeringen wel aan de forse kant was. De suggestie was om te onderzoeken of voor de WA verzekering een voordeliger mogelijkheid te vinden was. Dat betekende dus geenszins dat de bestaande maar niet verder betaald hoefde te worden. Evenals de uitvaart-en inboedelverzekering, (waarover u zwijgt, terwijl dit uitkeringsverzekeringen zijn, welke uitkeringen door het niet betalen van premie in gevaar zijn) hoorde naar mijn mening de premiebetalingen binnen budgetbeheer gewoon voortgezet te worden. Ik had op 1 december 2009 geen achterstand bij de verzekeringen, waaruit mag blijken dat ik ze belangrijk vond. Enig overleg over al of niet continueren was denk ik wel op zijn plaats geweest.

#### **Hoogte schulden**

Zekerheidshalve heb ik bij de aanvraag deze wat ruimer aangegeven en ingeschat dan de feitelijkheid toen was. Zulks zal blijken bij de definitieve vaststelling. Omdat de feitelijkheid lager is dan de (te ruime) inschatting destijds redeneert u dat de schuldenlast is afgenomen. Ik vind dat een kromme redenering. Terug naar de feiten: door de, nog steeds naar mijn overtuiging, vermijdbare incassokosten en rentebijblijfschrijvingen is mijn schuldenlast momenteel hoger dan deze feitelijk in december 2009 was. Als voorbeeld geef ik de rekening van de dierenarts die van 90,-- aangegroeid is tot 400,-- euro.

#### **Niet betalen van rekeningen**

Wat u schrijft over deze bewuste rekening raakt inderdaad de kern van de zaak. U heeft afspraken met schuldeisers. Dat betekent volgens mij dat dit staande procedure is, en dus een kennisgeving aan nieuw opduikende crediteur, volstrekt binnen uw werkwijze behoort. Daarmee wordt immers voorkomen dat, hetgeen natuurlijk ook de achtergrond van de afspraken is, dat schuldeisers verdere kosten maken en dat cliënten enige rust wordt geboden. Dat u dit naar een paar van mijn schuldeisers niet deed, betekent dat u uw eigen procedure niet strikt toepaste. Dat verzuim heeft nare consequenties opgeleverd zoals in het gesprek besproken is, en waarin u overigens een geheel andere reden voor dit verzuim noemde. De rekening Mikrogids hoort gewoon uit de budgetteringsrekening betaald te worden. Deze stamt immers uit maart 2010. Waarom u bij dit flutbedragje zo handelt is mij niet duidelijk.

#### **Herfinanciering**

Mij is niet duidelijk hoe u berekent dat mijn aflossingscapaciteit slechts 44,58 euro bedraagt,

terwijl ik bij u van december t/m november een reserve van ruim 1200,-- euro kon opbouwen. Dat is toch meer dan 100,-- euro per maand?

De voorlaatste alinea van uw brief begrijp ik ook al niet. Betekent dit dat nog steeds niet begonnen wordt aan een schuldregeling? Waarop baseert u trouwens een onzekerheid over het niet uitkomen met het leefgeld, terwijl dit al ruim een jaar praktijk is, en wel inclusief het door u niet onderbouwde en veronderstelde overmatig cannabisgebruik?

#### **Tot slot**

"help mijn portemonnee de winter door". U vraagt wat ik ervan vindt. Welnu: ik ga er vanuit uit dat u vol goede bedoelingen zit, maar zowel de redactie als de inhoud van enkele tips vind ik bovenmatig neerbuigend en dat voelt des te harder nu de geadresseerden zich toch al in een afhankelijke en vernederende situatie bevinden. (...)"

10. De gemeente bevestigt de ontvangst van de brief op 8 december 2010 en geeft aan dat de heer V. gaat kijken hoe er gehandeld is tot nu toe en hoe het zover heeft kunnen komen. Graag komt hij hierop terug. Afgesproken is dat hij in week 51 een reactie geeft.
11. Bij brief van 24 december 2010 reageert de gemeente met een brief waarin ondermeer wordt gesteld:  
"In antwoord op uw brief van 6 december jl., waarin u reageert op mijn brief van 18 november jl., stuur ik u deze brief.  
Na grondige bestudering van uw brief kom ik tot de conclusie dat uw brief een klachtenbrief is, welke zich tevens op mijn afhandeling van uw vorige brief richt. De afhandeling van dergelijke brieven dienen binnen de gemeente Z. door de klachtencoördinator van de eenheid Sociale Zaken en Werkgelegenheid te worden afgehandeld. Dit bekent voor mij dat ik niet inhoudelijk zal reageren op uw brief, maar dat ik u wil verzoeken, ondanks dat u in uw brief aangeeft dit niet te willen doen, zich te richten tot de klachtencoördinator. (...)"
12. Op 14 januari 2011 stuurt verzoeker vervolgens een brief naar de Nationale Ombudsman. In deze brief geeft verzoeker aan dat hij de Ombudsman niet vraagt om actie, maar om zijn mening en om een bevestiging van zijn zienswijze. In de brief schetst verzoeker de problemen met de gemeente inzake de schuldsanering en het budgetbeheer waar zijn dochter aan deelneemt.
13. Bij schrijven van 25 januari 2011 reageert de Nationale Ombudsman op het schrijven van verzoeker. Het schrijven is door de Ombudsman opgevat als een verzoekschrift c.q. klaagschrift en doorgestuurd naar de ombudsvoorziening van de gemeente Zwolle. Op 26 januari 2011 ontvangt het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman de klacht van verzoeker via de Nationale Ombudsman en bevestigt de ontvangst naar verzoeker toe.
14. Bij brief van 31 januari 2011 stuurt het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman aan de gemeente een afschrift van de door verzoeker ingediende klacht. Tevens worden de stukken opgevraagd zodat de ontvankelijkheid kan worden getoetst.
15. Op 5 februari 2011 laat verzoeker weten aan de Ombudscommissie dat hij en zijn dochter op 10 november 2010 een gesprek hebben gehad met de gemeente. Ook geeft verzoeker aan dat zijn dochter een verklaring heeft moeten ondertekenen dat haar schuld bij aanvang volgens haar opgave een bedrag was van 18.000 euro en thans 11.000 euro. Het commentaar van de gemeente is dat de 18.000 euro een foutje is maar dat dit foutje geen waarde heeft. 11.000 euro is de oorspronkelijke schuld, verhoogd met rente en incassokosten. De verklaring heeft de dochter van verzoeker met protest en niet akkoord ondertekent, zo stelt verzoeker.
16. Bij brief van 2 maart 2011 laat de Ombudscommissie aan de gemeente en verzoeker weten dat de klacht nog niet in eerste aanleg door de gemeente is behandeld en dat daarom de klacht wordt doorgestuurd naar de gemeente met het verzoek de behandeling verder over te nemen.
17. Hierop laat de gemeente weten bij brief van 14 maart 2011 de klacht te hebben ontvangen en te zullen gaan behandelen.
18. Op 12 april 2011 laat de gemeente bij brief weten dat de termijn voor de afhandeling van de

klacht wordt verlengd met vier weken.

19. Bij brief van 14 april 2011 wordt de afspraak bevestigd tussen verzoeker en de klachtencoördinator op donderdag 14 april 2011 om 11.00 uur.
20. Verzoeker reageert bij brief van 18 april 2011 richting de heer V. van de gemeente. Hij schrijft hierin ondermeer:

“Vandaag kreeg ik een telefoontje van mijn dochter Irene. Zij had gesproken met één uwer medewerksters over de voorgang c.q. afloop van de schuldsanering. Zij was daarvan nogal onthutst. Niet alleen zij, maar ook ik ben voor de zoveelste keer stomverbaasd over de gang en uitwerking van de procedure. Ik vraag u met mij mee te denken. (Bij gebreke van rekeningafschriften bij mij zijn de bedragen hieronder voor zover mij bekend en bij benadering).

Volgens uw medewerkster is er (op één na) een akkoord met de schuldeisers van 12%. Volgens wat u ons eerder meedeelde zal die ene (oorspronkelijke Euro 90, thans Euro 400), zich niet aan het akkoord kunnen onttrekken. Dat betekent dus een gehomologeerd akkoord van Euro 1500. Op de “reserverekening” staat intussen ongeveer Euro 1200 zodat er nog Euro 300 moet worden bijgepast. Volgens mededeling wordt deze Euro 1500 pas over 3 jaren aan de crediteuren betaald. Hier staat mijn simpele verstand bij stil.

Immers, de drie partijen, schuldenaar, schuldeiser en gemeente zijn alle drie in een bijzonder negatieve positie. De schuldenaar omdat zij het (nog) drie jaar van een uiterste miniem leefgeld moet doen, terwijl dat gezien het akkoord en het restant helemaal niet zo lang nodig is, de schuldeisers krijgen pas over drie jaren een schamele 12%, terwijl het geld nu al voor het grootste deel voorhanden is (over drie jaren kan bovendien geen rente gerekend worden), en de gemeente die nu nog drie jaren opgescheept zit met de complete financiële besognes. Vanuit mijn, nogmaals simpele verstand uit geredeneerd heb ik een veel eenvoudiger en voor alle partijen voordeliger propositie:

De gemeente biedt de schuldeisers in plaats van 12% over drie jaren, nu en ineens 20%. Dat betekent dus Euro 2400 voor mijn dochter, Euro 1200 is reeds beschikbaar, zodat zij nog Euro 1200 moet financieren. Zoals in uw brief van 18 november staat is haar aflossingscapaciteit ca. Euro 45 per maand, zodat een krediet van dit bedrag met een looptijd van ongeveer 24 maanden voldoende is en haalbaar. De gemeente als derde partij is in één klap van alle rompslomp af. Ter meerdere zekerheid van het krediet wil ik daarvoor wel garant staan, dat bedrag is naar mijn andere kinderen toe wel te verantwoorden. Ten aanzien van Irene wil ik nog opmerken dat zij na 24 maanden krediet, ruim 3 jaar in volstrekt minimum leefomstandigheden heeft geleefd, hetgeen toch een van de door de Wet gestelde voorwaarden is. Irene vertelde mij ook nog dat de bank een bedrag van Euro 650 aan zich houdt, terwijl dit een ontvangst is die in het kader van de regeling aan de Gemeente had horen te komen. Irene heeft daartoe zelfs benodigde formulieren ingevuld. Volgens uw medewerkster kan de gemeente dat geld niet aan.

Mijn wederom simpele verstand zegt dan dat binnen de schuldeisers er één is die bevoordeeld is/wordt, oftewel geld onder zich neemt/houdt dat bestemd is voor een akkoord van alle schuldeisers in evengrote mate en waaraan ook die bank zich geconformeerd heeft. Mij dunkt dat die bank hierdoor ver over de schreef gaat, en de gemeente derhalve geëigende maatregelen kan en moet nemen. Wanneer die Euro 650 in het voorstel kan worden meegenomen, kan deze gebruikt worden voor een lager krediet aan Irene, of een hogere uitkering aan de schuldeisers, je zou dan zelfs een akkoord kunnen aanbieden van 25%.

Heer V., na veel omzwervingen is mijn brief aan de Nationale Ombudsman, waarvan u op de hoogte was, toch terecht gekomen bij de klachtencoördinator van de gemeente Z., ondanks dat het geen klacht was in de strikte zin van het woord. Het lijkt mij juist de heer E., zijnde de klachtencoördinator, een kopie van deze brief te sturen, hetgeen ik dan ook gedaan heb.”
21. Bij brief van 20 april 2011 wordt in de klachtafhandelingsbrief een antwoord gegeven op de

door verzoeker ingediende klacht. In de brief wordt ondermeer het volgende gesteld: (...)“U heeft tijdens dit voornoemd gesprek aangegeven dat uw klacht met name tegen het volgende gericht is. U bent in de veronderstelling dat indien men in budgetbeheer zit de gemeente dan ook het totale beheer over het budget voert en dat dan ook meteen alle schuldeisers aangeschreven worden met de vraag of ze even pas op de plaats willen maken (stopzetten invorderingsactiviteiten) en dat binnenkort een voorstel verwacht kan worden. Nu dit niet is gebeurd, is de hoogte van de schulden alleen maar opgelopen. Er had, volgens u, van het geld dat iedere maand “over” was nadat alle vaste lasten en het weekgeld betaald waren, alvast afgelost kunnen worden op de schulden.

Daarnaast heeft u aangegeven dat in de brief van de heer V. van 18 november 2010, waarin antwoord wordt gegeven op een aantal vragen die u gesteld heeft tijdens een gesprek op 10 november 2010 met de heren V. en A., tendentieuze en onjuiste zaken staan. Volgens u is het niet zo dat er een patroon is van dagelijks alcohol- en cannabisgebruik van uw dochter dat er toe heeft geleid dat ze onwelwillend tegenover budgetbeheer heeft gestaan. Uw dochter was volgens u niet bang om niet met haar leefgeld uit te komen, maar zij moest een hobbel overwinnen vanwege een bepaalde trots. Dit was, zo geeft u aan, een drempel om bij de gemeente aan te kloppen.

### **Bevindingen en conclusies**

Naar aanleiding van uw klacht heeft er door de heer E. een onderzoek plaatsgevonden. Uit dit onderzoek is het volgende gebleken.

Schuldhelpverlening vindt over het algemeen plaats in drie fasen:

de stabilisatiefase, de bemiddelings- of saneringsfase en de uitvoering van de schuldregeling.

Van de december 2009 tot september 2010 heeft uw dochter in de stabilisatiefase gezeten. Dit is beduidend langer dan de tijd die doorgaans nodig is om de stabilisatiefase af te ronden.

Vanwege de reserves die uw dochter had waardoor zij lange tijd onwelwillend tegenover het budgetbeheer stond, is de voorwaarde opgelegd dat ze gedurende een periode moest aantonen dat er met het leefgeld rondgekomen kon worden zonder dat nieuwe schulden zouden ontstaan. Hierbij refereren wij aan onze brief van 27 april 2010 waarin de budgetconsulent aangeeft, dat voordat gestart kan worden met de volgende fase uw dochter gedurende minimaal drie maanden aan moet tonen dat zij met haar weekgeld uit kan komen omdat zij niet kan afwijken van haar dagelijkse routine. Ook wordt in dit verband genoemd onze brief van 15 juli 2010 waarin vanuit schuldhelpverlening de voorwaarde gesteld wordt dat uw dochter zich laat behandelen voor haar verslaving. Gezien deze correspondentie is het niet onbegrijpelijk dat de heer V. in zijn brief van 18 november 2010 heeft gerefereerd aan het patroon van dagelijks cannabis-en alcoholgebruik. Het was zeker niet de bedoeling van de heer V. om tendentiekus over te komen en het spijt ons indien dit zo door u werd ervaren.

Pas op het moment dat wij met uw dochter een schuldregelingsovereenkomst hebben afgesloten (20 september 2010) begint de bemiddelings-of saneringsfase en worden de schuldeisers verzocht pas op de plaats te maken en opgaaf te doen van de openstaande schulden. Dit wordt wel het zogenaamde 120 dagen model genoemd. Vanaf het moment van ondertekening van de schuldregelingsovereenkomst moet conform de richtlijnen van de Nederlandse Vereniging Van Volkskrediet (NVVK) binnen 120 dagen duidelijkheid komen over het al dan niet slagen van een schuldregeling. Gedurende die maximale 120 dagen zien schuldeisers af van incassomaatregelen en geven uitstel van betaling. De reden waarom niet reeds in de stabilisatiefase de schuldeisers worden aangeschreven, ligt in het feit dat dan nooit binnen 120 dagen de schulden geïnventariseerd en geverifieerd kunnen worden en zal de schuldregeling daarom reeds niet kunnen slagen.

Het is dus niet ongebruikelijk dat de totale schuldenlast gedurende de stabilisatiefase nog kan oplopen. Ook het afbetalen van vorderingen aan schuldeisers tijdens de stabilisatiefase is gezien het vorenstaande niet mogelijk. Dit zou tot benadeling van schuldeisers kunnen leiden



en is in strijd met de richtlijnen van de NVVK.

Uit het vorenstaande volgt dat wij uw klacht als ongegrond beoordelen. (...)"

22. Op 10 mei 2011 reageert verzoeker op de klachtafhandelingbrief van de gemeente. Verzoeker geeft ondermeer het volgende aan:

(...) "deel ik u mede dat uw antwoord geenszins tegemoet komt aan mijn vraag. Ik vroeg namelijk naar uw mening, zo u wilt uw oordeel, over de betreffende procedure die erin uitmondt dat de schuldenaar buiten zijn invloed, schuld of verantwoording, zijn schuldbedrag tijdens de procedure ziet oplopen, zodat het schuldbedrag bij de bemiddelings- of saneringsfase hoger is dan het bedrag waarmee hij bij de aanvang van de stabilisatiefase begon en de gemeente om hulp vroeg. Ook de schuldeisers worden tijdens en door de procedure met kosten geconfronteerd als renteverlies en incassopogingen.

U schetst de procedure zelve, waarvan ik u meedeelde er geen twijfel over te hebben dat de gemeente deze correct uitvoert. Ik heb u ook gezegd daar geen klacht over te hebben. Dat is dus helemaal het punt niet.

Omdat ik een mening wilde horen (anders dan: zo is het nu eenmaal) over de procedure met het omschreven resultaat ben ik in eerste instantie naar de Ombudsman gegaan. Helaas moet ik constateren dat het vragen van een oordeel niet anders opgevat wordt dan een klacht.

Het is eigenlijk zo simpel: een kennisgeving aan de schuldeisers dat de hulp van de gemeente is ingeroepen (bij aanvang van de stabilisatiefase natuurlijk) zou al veel van deze bizarre situatie kunnen voorkomen. (...)"

23. Op 20 mei 2011, naar aanleiding van een telefoongesprek met de heer Lunenburg van de Ombudscommissie op 17 mei 2011, laat verzoeker bij brief het volgende weten:

"Naar aanleiding van ons telefoongesprek verzoek ik u graag alsnog de door mij aan de kaak gestelde procedure te bezien. Twee aspecten zouden daarbij aan de orde komen:

1. Kan met een eenvoudige aanvulling aan die procedure schuldeisers geïnformeerd worden dat het de schuldenaar niet mogelijk is te betalen en dat mitsdien incassopogingen zinloos zijn, of kunnen schuldenaren erop gewezen worden dat zijzelf hun schuldeisers informeren, m.a.w. zodanige informatie/adviesplicht opnemen in de procedure;
2. (door u genoemd) opgewekt vertrouwen dat de gemeente actie zal ondernemen waar zij toch aanmaningen/incasso's naar haar laat sturen en vervolgens deze zonder enige actie in het dossier opbergt, terwijl de schuldenaar er toch vanuit mag gaan dat de gemeente antwoord geeft aan die schuldeisers.

Te uwer informatie stuur ik u nog een afschrift mee van mijn brief aan de heer V. van 18 april, welke wederom als klacht is aangemerkt (klachtencommissie de heer E.) Op mijn suggestie aan de heer V. mocht ik geen antwoord ontvangen."

24. Bij brief van 24 mei 2011 bevestigt de Ombudscommissie de ontvangst van de klacht van verzoeker en bij brief van 30 mei 2011 laat de Ombudscommissie aan verzoeker weten dat de klacht in behandeling wordt genomen. Vervolgens laat de Ombudscommissie bij brief van 30 mei 2011 aan de gemeente weten dat verzoeker bij brief van 20 mei 2011 heeft aangegeven niet tevreden te zijn met de klachtafhandeling door de gemeente. De Ombudscommissie geeft aan de klacht in behandeling te zullen nemen.

### **Standpunten van partijen**

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 18 augustus 2011 nog de volgende toelichting gegeven.

#### Verzoeker

Verzoeker geeft aan vooral aanwezig te zijn omdat met een beetje extra voorlichting dit soort situaties kan worden voorkomen. Het was niet de bedoeling van verzoeker om een klacht in te dienen. Zijn dochter kreeg op een gegeven moment de deurwaarder aan de deur. De dochter van verzoeker heeft

tegen de deurwaarder gezegd dat het geld bij de gemeente ligt en dat ze daarom niet kan betalen. De deurwaarder heeft echter aangegeven dat hij daar geen rekening mee hoeft te houden. De gemeente heeft naar de deurwaarder toe niet aangegeven dat de schuldregeling al is begonnen. Het zou handig zijn dit wel aan te geven. Een standaardbriefje zou hiervoor al goed genoeg zijn, dan kan de betrokkene daarmee aangeven dat hij niet kan betalen omdat hij in de stabilisatiefase zit. Het zou ook prettig zijn als in dit briefje staat met wie van de gemeente contact kan worden opgenomen om inlichtingen in te winnen. Bij de schuldenaren komt ook de ontwikkeling van de hele procedure als een verrassing. De voorlichting hierover is onvoldoende. Verzoeker geeft aan dat het ook een grote verrassing voor zijn dochter was dat ze werd aangemaand en lastig gevallen door een deurwaarder. De totale schuld van zijn dochter is nu € 11.000,--. Er is een akkoord van 12%. Dit is een prognose. Er was echter in de stabilisatiefase al een tegoed op de reserverekening van € 1200,--. Waarom heeft er vervolgens geen afbetaling plaatsgevonden? En waarom zijn de kleine rekeningen zoals die van de Mikrogids er niet van betaald? De dochter van verzoeker heeft geld terug gekregen van de energierekening. Ze gaf bij de bank aan dat het geld naar de gemeente toe moest. De bank veranderde het nummer in het rekeningnummer van de dochter van verzoeker, waarna de gemeente zegt niet meer bij het geld te kunnen.

De schuldeisers krijgen overigens in dit geval geen 12% omdat ze al kosten gemaakt hebben in de stabilisatiefase, kosten die ze niet hadden hoeven te maken. Verzoeker geeft aan toch te blijven zitten met deze 12%. Hij heeft bij de gemeente aangegeven mogelijkheden te zien voor een akkoord van 25%. De gemeente stuurt hierop een briefje terug dat zijn brief is doorgestuurd naar de heer E., de klachtencoördinator. Dat schiet niet erg op. Met de regeling zoals verzoeker deze heeft voorgesteld zouden de gemeente en de schuldeisers beter af zijn. Tot slot geeft verzoeker aan dat de volledige afhankelijkheid door het totale budgetbeheer zijn dochter dwars zit. Ze is door een ongeluk in deze situatie gekomen, haar ex-man heeft de formulieren WSF indertijd totaal verkeerd ingevuld.

#### Gemeente, de heer A. (teamleider schuldregelingen )

Budgetbeheer is een vorm van stabilisatie. De heer A. geeft aan dat de gang van zaken ook iets is wat de gemeente steekt. De druk neemt toe, er is sprake van lastige procedures. De gemeente heeft te maken met landelijke afspraken. In het verleden had de gemeente regelmatig een probleem door vroegtijdig schuldeisers te informeren. Door de schuldeisers werd dan standaard de incasso opgeschort in afwachting van een voorstel binnen vier weken. De gemeente had vaak echter langer nodig waarna de schuldeisers het te lang vonden duren en niet meer wilde meewerken. Nu zijn er landelijke afspraken, het zogenaamde 120-dagen model. Binnen de termijn van 120 dagen moet er een voorstel komen. In de stabilisatiefase gelden geen termijnen. Er wordt wel gekeken waar crisisinterventie nodig is bijvoorbeeld om een afsluiting of een uithuiszetting te voorkomen. Ten aanzien van andere schuldeisers komt de gemeente niet in actie. Pas als een cliënt saneringsrijp is gaan ze berichten. De gemeente erkent het probleem echter wel en probeert de voorfase zo kort mogelijk te houden. Er wordt nu ook geprobeerd de stabilisatiefase gelijk te trekken met de start van de schuldregeling. Met betrekking tot de vraag waarom de gemeente aan de schuldenaar geen standaardbriefje verstrekt dat ze in de stabilisatiefase zitten geeft de heer A. aan dat de cliënt al veel bewijsstukken heeft die hij kan laten zien aan de schuldeisers. Zo wordt er een kopie van het aanvraagformulier, het intakegesprek en de rapporten gegeven. Maar de ervaring leert dat veel schuldeisers daar niet mee akkoord gaan omdat er in die fase nog zoveel kan gebeuren. Bij het intakegesprek wordt veel informatie gegeven aan de cliënten. Het idee is om bijvoorbeeld een informatiekaartje te maken om cliënten te laten zien waar ze precies zitten in het proces. De gemeente is verantwoordelijk voor een heldere communicatie, het is alleen zoeken naar de beste manier. De ervaring leert dat sommige cliënten bijvoorbeeld de schriftelijke informatie weer niet lezen. Dus het blijft zoeken. Op de vraag of aanmaningen zonder verdere actie in het dossier worden opgeborgen geeft de heer A. aan dat ze duizenden aanmaningen ontvangen en dat alleen gekeken wordt of er bijvoorbeeld een acute situatie aan de orde is met een uithuiszetting of een afsluiting. Daar ligt de prioriteit. De heer A. sluit overigens ook niet uit dat

sommige consultants aangeven dat cliënten de brieven of aanmaningen maar door moeten sturen als ze aangeven moeite te hebben met brieven.

Desgevraagd licht de heer A. toe dat de routing is dat er eerst een intakegesprek plaats vindt, hierbij wordt ondermeer gekeken naar wat voor schulden er zijn en naar een oorzaak van de schulden. Dan wordt gekeken wat de beste weg is. Er wordt gekeken of er een mogelijkheid is voor budgetbeheer. Dat kan basis budgetbeheer zijn waarbij alleen de vaste lasten door de gemeente worden betaald of totaal budgetbeheer waarbij alle lasten worden betaald en er alleen weekgeld/leefgeld overblijft. Vervolgens is er de stabilisatiefase waarbij gekeken wordt of alle inkomen wordt benut. Of er mogelijk toeslagen zijn die niet worden benut etc. Deze fase biedt ook de mogelijkheid om verder te kijken naar oorzaken zoals bv verslavingen. Dan volgen er onderhandelingen met de schuldeisers. Uiteraard wordt dan ook een volledig overzicht gemaakt met alle schulden. Doel is om binnen 120 dagen een akkoord te bereiken met alle schuldeisers. In het geval van de dochter van verzoeker is in mei een akkoord bereikt en is de termijn met terugwerkende kracht vanaf september 2010 gaan lopen voor de duur van 3 jaar. Het percentage dat wordt gegeven, in het geval van de dochter van verzoeker 12%, is een prognose. Ieder jaar vindt er een hercontrole plaats. Er wordt dan een balans opgemaakt en er volgt een betaling. Het blijft een prognose, de percentages schommelen. Na een hercontrole wordt het percentage opnieuw vastgesteld. Het hele proces heeft de voortdurende aandacht. Van groot belang is dat de schuldenaar weet in welke fase hij zit en dat is ook een voortdurend punt van aandacht. Op de opmerking van de heer Lunenburg dat het duidelijk moet zijn voor de klant dat alleen wat gedaan wordt met preferente vorderingen en dat de gemeente niets doet met de andere vorderingen geeft de heer A. aan dat dit al wordt gedaan en dat ook dit een punt van aandacht blijft omdat het voor verzoeker blijkbaar ook niet duidelijk was. Voor wat betreft het doorsturen van de brief van verzoeker naar de klachtencoördinator geeft de heer A. aan dat er een punt komt dat ze zijn uitgepraat. Verzoeker heeft een bepaalde mening, de gemeente heeft daar een andere mening tegenover gezet, dan stopt het op een bepaald moment. Voor wat betreft het bieden van 25 % als akkoord geeft de heer A. aan dat dat een mogelijkheid is. Dit zou echter een individuele oplossing zijn, die mogelijk is, maar het advies van de heer A. is om nu verder te gaan met dit akkoord omdat dan de dochter over 24 maanden schuldenvrij zal zijn. Andere individuele vormen van budgetbeheer zijn mogelijk, maar kunnen ook bij crediteuren tot onvoorspelbare reacties leiden, terwijl er nu een sluitende regeling is met die crediteuren.

Tot zover de bevindingen.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen.

Van beiden is geen reactie ontvangen op het rapport van bevindingen.

#### Kern van de klacht

Verzoeker klaagt er over dat in de stabilisatiefase, voor de werkelijke schuldhelpverlening geen goede informatieverstrekking door de gemeente wordt gedaan. Verzoeker is immers door de informatieverstrekking er ten onrechte van uitgegaan dat de gemeente de rekeningen/aanmaningen ook in de stabilisatiefase in behandeling neemt. Hierdoor is er ook sprake van opgewekt vertrouwen.

#### Adequate informatieverstrekking

Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen aan burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken.

Op 23 juli 2009 heeft de dochter van verzoeker zich gemeld voor een schuldregeling. Verzoeker geeft aan dat er problemen ontstonden in de stabilisatiefase, de fase waarin nog geen schuldregeling tot stand is gekomen. In deze fase wordt financiële stabiliteit gepoogd te bereiken en kan mogelijk andere hulp worden ingezet zoals hulp bij verslavingen. Na deze fase heeft de gemeente 120 dagen de tijd om een overeenkomst met de schuldeisers te bereiken. Deze periode is voor de dochter van verzoeker ingegaan op september 2010, waarna in mei 2011 een overeenkomst tot stand is gekomen. De termijn voor de aflossing is met ingang van september 2010 (met terugwerkende kracht) voor een periode van 3 jaar gaan lopen.

De problemen die volgens verzoeker in de stabilisatiefase ontstaan, komen door niet adequate, c.q. niet volledige informatieverstrekking naar de schuldenaars en naar schuldeisers toe zo stelt verzoeker. De gemeente doet in de stabilisatiefase in principe niets met rekeningen en aanmaningen die hen worden toegestuurd, tenzij het gaat om zogenaamde crisisinterventie zoals een dreigende uithuiszetting of bijvoorbeeld een gas-water-lichtafsluiting. De dochter van verzoeker was in de veronderstelling, zo stelt verzoeker, dat een rekening van de veearts, gemaakt voor de stabilisatiefase betaald zou zijn en dat een rekening van de Mikrogids, gemaakt in de stabilisatiefase betaald zou zijn. De dochter van verzoeker heeft ook een deurwaarder aan de deur gehad. Dit heeft verzoeker en zijn dochter verbaasd omdat ze er vanuit gingen dat alle schuldeisers op de hoogte zouden zijn gebracht door de gemeente van het mogelijke traject en derhalve allen pas op de plaats zouden moeten hebben gemaakt. Verzoeker vindt dan ook dat aan de schuldenaar duidelijk moet worden verteld dat hij verantwoordelijk is voor alle rekeningen die binnen komen tijdens de stabilisatiefase en verzoeker vindt dat de schuldeisers op de hoogte moeten worden gebracht van de aanvraag om een schuldregeling. Ook is verzoeker van mening dat er een document verstrekt kan worden waarin aangegeven staat dat de aanvraag in behandeling is, de aanvrager in de stabilisatiefase zit, zodat ze dit document aan bijvoorbeeld een deurwaarder kunnen laten zien.

De gemeente geeft aan dat het nog niet mogelijk is om de schuldeisers al in de stabilisatiefase te berichten omdat het dan nog onzeker is of een akkoord door gaat. Het gebeurt nog erg vaak dat een akkoord uiteindelijk om wat voor reden dan ook niet tot stand komt. Ook geeft de gemeente aan dat ze de aanvrager al zo veel mogelijk voorlichten. Ook geven ze de aanvrager verslagen mee van alle gesprekken die gevoerd worden en hebben ze een kopie van het aanvraagformulier wat ze kunnen gebruiken om te laten zien aan bijvoorbeeld een deurwaarder. Maar de gemeente geeft ook aan dat ze proberen de informatieverstrekking nog verder te verbeteren omdat ze merken dat er soms nog onduidelijkheden bestaan, zoals in het geval van de dochter van verzoeker. Tot slot is de gemeente bezig om te bekijken of de stabilisatiefase gelijk getrokken kan worden met de start van de schuldregeling zodat dit probleem ook verholpen is.

De Ombudscommissie spreekt haar waardering uit voor de acties en voornemens die de gemeente nu al heeft maar concludeert dat er blijkbaar bij cliënten, zoals de dochter van verzoeker, nog onduidelijkheid bestaat over wat de gemeente wel en niet doet in de stabilisatiefase. De Ombudscommissie concludeert dan ook dat er in deze fase nog duidelijkere informatie zou kunnen worden verstrekt en is dan ook van oordeel dat de informatieverstrekking onzorgvuldig is.

#### Opgewekt vertrouwen

Dit vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers jegens een overheid door die overheid behoren te worden gehonoreerd.

Verzoeker geeft aan dat het hem en zijn dochter niet duidelijk was dat in de stabilisatiefase de rekeningen en aanmaningen niet worden doorbetaald. Het was dan ook een grote verrassing toen er bij de dochter van verzoeker een deurwaarder aan de deur kwam. Verzoeker en zijn dochter hadden het vertrouwen dat de gemeente de rekeningen zou betalen. Nu de informatieverstrekking hierover blijktbaar niet geheel duidelijk was, was er sprake van opgewekt vertrouwen.

#### Klachtafhandeling

In de klachtafhandelingsbrief van de gemeente van 20 april 2011 wordt een uitleg gegeven over ondermeer de totstandkoming van een mogelijke schuldregeling. Echter op de belangrijkste "klacht" van verzoeker, namelijk dat er geen goede informatieverstrekking vanuit de gemeente plaatsvindt over de stabilisatiefase wordt niet ingegaan. Het proces wordt slechts beschreven maar er wordt niet gewogen of de informatieverstrekking goed heeft plaatsgevonden. Ook in de voorgaande brieven van de gemeente wordt wel uitleg gegeven over het hele proces maar niet ingegaan op de vraag of de informatieverstrekking beter zou kunnen. Het lijkt de Ombudscommissie dat ook mede daarom verzoeker daarom is blijven schrijven, waarna de gemeente het schrijven van verzoeker als klacht heeft opgevat terwijl verzoeker vooral van mening wilde wisselen over de informatieverstrekking en wilde kijken hoe dit zou kunnen worden verbeterd.

#### Tot slot

Uit de stukken die de Ombudscommissie in deze klacht had ontvangen had zij niet een helder beeld hoe de gemeente de procedure met betrekking tot de schuldhulpverlening toepast. De heer A. ( teamleider schuldregelingen) heeft tijdens de hoorzitting een zeer heldere uiteenzetting gegeven hoe één en ander precies verloopt, wat de mogelijk- en onmogelijkheden van de gemeente zijn en welke problemen zich kunnen voordoen en waarom keuzes gemaakt zijn zoals ze gemaakt zijn. Als deze toelichting in de klachtafhandelingsbrief gegeven zou zijn, had wellicht een verdere voortzetting van de klacht achterwege kunnen blijven, nu het verzoeker niet zozeer om een klachtafhandeling ging, maar meer om een helder antwoord op zijn vragen te krijgen.

#### **Oordeel**

De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidnormen:

- I. Adequate informatieverstrekking: onzorgvuldig;
- II. Opgewekt vertrouwen: onzorgvuldig.

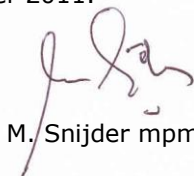
Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

- III. Klachtafhandeling: onzorgvuldig.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 5 oktober 2011.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. P. Weggemans