

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Bijna vier jaar na aanvraag geen schuldhulp

Gemeente Amsterdam

Stadsdeel Zuidoost, Schuldhulpbureau Madi

Stadsdeel Oud-West, Schuldhulpbureau Raster

DWI/Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam

21 januari 2010
RA1046940

Samenvatting

Een man verkeert in grote financiële problemen en in maart 2006 wendt hij zich tot schuldhulpbureau Raster. In verband met zijn verhuizing naar Zuidoost vraagt hij vervolgens in augustus van dat jaar schuldhulp aan bij Madi. Het schuldhulpbureau deelt verzoeker mee dat hij niet voldoet aan de vereisten; later kan hij zich opnieuw melden. Dat doet de man in januari 2007 en het minnelijk traject wordt opgestart. In juli 2008 blijken de schuldeisers niet akkoord te gaan en wordt het minnelijk traject afgesloten. Vervolgens wil verzoeker een WSNP aanvraag indienen en hij wendt zich opnieuw tot Madi. Er komt geen WSNP aanvraag tot stand en in januari 2009 bezoekt hij de ombudsman, omdat hij het vertrouwen in de schuldhulp volledig heeft verloren.

De ombudsman overweegt dat adequate schuldhulp pas verleend kan worden als aan twee basiseisen wordt voldaan:

1. na een aanmelding voor schuldhulp dient op korte termijn een intake gesprek plaats te vinden waarbij de aanvrager wordt gewezen op de noodzaak van een spoedige en correcte schuldeninventarisatie (vereiste van voortvarendheid);
2. het schuldhulpbureau dient er op toe te zien dat de aanvrager zo snel mogelijk alle informatie verschaft die nodig is om de inventarisatie te maken, zodat een feitelijk betrouwbaar, up to date dossier naar de Gemeentelijke Kredietbank gestuurd kan worden. Kan niet alle informatie geleverd worden, dan moet de aanvrager daarvoor een valide reden geven (vereiste van administratieve nauwkeurigheid).

Pas als aan deze voorwaarden wordt voldaan, kan de kredietbank aan de slag en de crediteuren een voorstel doen.

De ombudsman stelt een onderzoek in en komt tot de conclusie dat de schuldhulpverlening onder de maat was. Zowel Raster als Madi hebben in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld. Madi heeft daarnaast ook het vereiste van administratieve nauwkeurigheid geschonden en als gevolg daarvan moest de Gemeentelijke Kredietbank aan de slag met achterhaalde gegevens.

Oordeel

De onderzochte gedragingen van Raster en Madi zijn onbehoorlijk.
Ten aanzien van de Gemeentelijke Kredietbank onthoudt de ombudsman zich van een oordeel.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 13 januari 2009 op het spreekuur ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Stadsdeel Zuidoost: Schuldhulpbureau Madi, Stadsdeel Oud West: Schuldhulpbureau Raster, DWI/Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam.

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op:

- de behandeling van een aanvraag schuldhulp en een aanvraag WSNP.

Bevindingen

achtergrond van het verzoek

2006

In maart 2006 wendt verzoeker zich telefonisch tot Raster in Stadsdeel Oud-West voor schuldhulp. Raster schrijft hem in, en bevestigt de aanmelding bij brief van 27 maart 2006. Verzoeker wordt echter niet uitgenodigd voor een intakegesprek.

In de tweede helft van 2006 verhuist verzoeker naar Stadsdeel Zuidoost en begin augustus meldt hij zich aan bij Madi schuldhulp in dit stadsdeel. Men deelt hem mee dat hij niet binnen afzienbare tijd voor een intake gesprek uitgenodigd zal worden en nadere berichten blijven uit.

Half september 2006 neemt verzoeker contact op met Madi en verneemt dat men hem een brief heeft gestuurd waarop hij niet heeft gereageerd. Verzoeker moet zich opnieuw inschrijven. Verzoeker doet dat nog diezelfde maand, en in november 2006 vindt het intakegesprek plaats; hij hoeft geen gegevens mee te nemen. Bij het intake gesprek deelt Madi verzoeker mee dat hij eerst enkele naheffingsaanslagen van het CJB dient te betalen; als dat is gebeurd kan hij zich weer melden.

2007

Verzoeker tekent op 16 februari 2007 het schuldhulpverleningscontract. Zijn schulden lopen op en op zekere dag krijgt hij het bericht van de verhuurder, Rochdale, dat huurachterstand is ontstaan en dat Rochdale Madi zal benaderen. Madi neemt vervolgens ook contact op met verzoeker en deelt hem mee, dat hij niet als aanvrager van schuldhulp in het systeem geregistreerd staat. Op 26 september 2007 ondertekent verzoeker opnieuw een schuldhulpverleningscontract¹. Verzoeker ontvangt van Madi een bevestiging d.d. 26 september 2007 van zijn aanmelding (dus niet van de ondertekening van een schuldhulpcontract); daarin wordt aangegeven dat hij nog een aantal zaken met spoed dient te regelen. Zodra verzoeker Madi heeft bericht dat dit is gebeurd, kan een aanvraag bij de Kredietbank worden ingediend.

Madi stuurt verzoekers dossier in oktober 2007 naar de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA). In juli 2008 deelt GKA verzoeker mee dat crediteuren niet willen meewerken aan een minnelijke regeling.

2008

Verzoeker wil een WSNP aanvraag indienen en moet zich opnieuw aanmelden bij Madi; dat doet hij in juli 2008. Dat levert zoveel problemen op, dat verzoeker eind december 2008 afziet van verdere schuldhulp door Madi.

nader onderzoek

Naar aanleiding van verzoekers relaas doet de ombudsman navraag bij GKA. Men deelde mee dat de aanvraag van het minnelijk traject op 22 oktober 2007 is ontvangen. Op 1 november 2007 informeert GKA bij de schuldeisers naar de vorderingsbedragen; het blijkt te gaan om in totaal € 40.169. Op 18 maart 2008 doet GKA de zestien schuldeisers een voorstel tot finale kwijting. Niet alle schuldeisers gaan akkoord en GKA beëindigt op 9 juli 2008 het minnelijk traject. Zowel Madi als schuldeisers worden daarover geïnformeerd.

¹ Dit contract bevindt zich niet in het dossier van Madi.

reactie van Madi schuldhulp

2006

Verzoeker heeft zich in augustus 2006 voor de eerste keer bij Madi gemeld. De hulpverlening kwam niet direct op gang, omdat verzoeker niet reageerde op oproepbrieven. Vanaf oktober 2006 is met verzoeker het normale traject doorlopen. Verzoeker heeft in een gesprek met de schuldhulpverlener op 5 oktober 2006 aangegeven dat hij zich in maart 2006 bij Raster heeft aangemeld, maar dat men daar niets voor hem gedaan had. Verzoeker heeft geen kopie van zijn dossier gebracht en Madi heeft ook geen dossier van Raster ontvangen. Verzoeker is meegedeeld dat hij eerst inkomen moest verwerven en de bij het Centraal Justitieel Incasso Bureau openstaande boetes moest betalen, voordat de schuldhulpverlening opgestart kon worden. Op 7 november 2006 gaf verzoeker aan voorlopig af te zien van verdere schuldhulpverlening.

2007

In februari 2007 meldde verzoeker zich opnieuw aan. Er was met name onduidelijkheid over verzoekers feitelijke woonsituatie. Pas in oktober 2007 heeft verzoeker alle voor de aanvraag noodzakelijke stukken aangeleverd en is de aanvraag naar GKA verstuurd. In juli 2008 bleek dat crediteuren niet wilden meewerken aan een minnelijk traject.

2008

Omdat het minnelijk traject niet mogelijk bleek, heeft Madi verzoeker een uitnodiging gestuurd voor een afspraak op 23 september 2008 om te praten over een mogelijk WSNP-traject. Toen verzoeker niet verscheen, is hem op 29 september 2008 een brief gestuurd waarin werd aangegeven dat hij binnen 7 dagen moest reageren, indien hij nog hulp van Madi wenste. Op 31 oktober 2008 stuurde verzoeker een brief waarin hij aangaf de uitnodigingsbrief niet ontvangen te hebben, maar de herinneringsbrief wel. Er werd opnieuw een afspraak gemaakt met verzoeker, voor 22 december 2008. Op 16 december 2008 is verzoeker een afspraakbevestiging gestuurd met daarin — naar nu blijkt - abusievelijk de datum 23 september 2008. Deze administratieve vergissing is verklaarbaar. Hulpverleners gebruiken één formatbrief voor uitnodigingen en de consulent heeft de datum niet aangepast. Desalniettemin was deze vergissing vervelend voor verzoeker. Toch is het naar de mening van Madi geen voldoende grond om het vertrouwen in de schuldhulpverlening in het algemeen en Madi in het bijzonder op te zeggen. Toen verzoeker niet verscheen, is hem opnieuw een herinneringsbrief gestuurd. Verzoeker heeft hierop niet gereageerd.

Wanneer een cliënt afgewezen wordt voor het minnelijk traject, stuurt Madi de cliënt een brief waarin de mogelijkheid van de WSNP wordt aangegeven en wordt de cliënt, indien deze dat wenst, uitgenodigd voor een informatief gesprek. Indien cliënt dan een aanvraag tot toelating tot de WSNP wenst te doen, maakt Madi een nieuwe afspraak en wordt het wettelijk traject gestart. Ook in het geval van verzoeker heeft Madi deze weg willen bewandelen.

Tenslotte deelt Madi mee het te betreuren dat verzoeker aangeeft geen vertrouwen meer te hebben in Madi. Madi heeft immers volgens de normale procedure gehandeld. De vertraging werd, naar mening van Madi, in de eerste plaats veroorzaakt door het handelen en niet- handelen van verzoeker. Natuurlijk is Madi bereid om verzoeker bij te staan bij zijn aanvraag WSNP. Verzoeker dient dan wel alle noodzakelijke informatie te verstrekken.

reactie van verzoeker op het relaas van Madi

Verzoeker deelt mee dat hij tot begin december 2006 in loondienst was; daarna zou hij de WW in gaan. Er was, in tegenstelling tot de mededeling van Madi, dus wel degelijk sprake van een inkomen. Voorts stelt verzoeker dat hij Madi in 2006 nooit heeft meegedeeld dat hij af wilde zien van verdere schuldhulpverlening. Wat betreft zijn woonsituatie: die was volgens verzoeker bekend bij Madi: in november 2006 was hij gescheiden van zijn partner, maar die stond echter nog wel ingeschreven op zijn adres.

dossieronderzoek

Naar aanleiding van de reactie van verzoeker vraagt de ombudsman bij Madi het dossier van verzoeker op. Daarin bevinden zich geen gegevens die betrekking hebben op schuldhulp in 2006. Hieronder volgt een weergave van de hoofdlijnen van de 'verzamelrapportage'.

Gegevens van Madi: verzamelrapportage 8711

- 23-01-07 Verzoeker meldt zich aan bij het loket van Madi. Zijn persoonsgegevens worden ingevoerd in automatiseringssysteem.
- 16-02-07 Intakegesprek met verzoeker en het schuldhulpverleningscontract wordt ondertekend. Aantekening: verzoeker dient eind maart opgeroepen te worden.
- 19-06-07 Verzoeker heeft niets meer van Madi vernomen en belt op om te informeren wanneer hij opgeroepen wordt voor een vervolgesprek. Diezelfde dag stuurt Madi hem een afspraakbevestiging voor 22 juni 2007. [geen kopie van deze brief in dossier]
- 22-06-07 Verzoeker verschijnt niet op afspraak; Madi belt hem op. Verzoeker wil pas een week later langskomen. Diezelfde dag stuurt Madi hem een afspraakbevestiging voor 6 juli 2007. [geen kopie van deze brief in dossier]
- 12-07-07 Verzoeker belt op om een afspraak te maken en die wordt gepland op 23 augustus 2007. Diezelfde dag stuurt Madi hem een afspraakbevestiging. [geen kopie van deze brief in dossier]

SHV telefoneert in periode na de verzending van deze uitnodiging regelmatig met diverse crediteuren.

- 23-08-07 Verzoeker verschijnt op afspraak, maar het gesprek verloopt onaangenaam. De schuldhulpverlener beëindigt het gesprek en haalt haar leidinggevende erbij. Er ontbreken een aantal gegevens. 's Middags neemt de schuldhulpverlener telefonisch contact op met verzoeker om de verdere gang van zaken te bespreken. Ze vraagt verzoeker per voice-mail om even te bellen om de voortgang te bespreken.
- 29-08-07 Verzoeker laat niets van zich horen; daarom wordt hem een 'herhaald belverzoek' gestuurd. [kopie van deze brief in dossier]
- 30-08-07 Verzoeker belt op en er wordt een afspraak gemaakt voor 5 september 2007 om de GKA aanvraag te bespreken.
- 05-09-07 Verzoeker verschijnt op de afspraak
- 26-09-07 Madi belt verzoeker op om hem er op de wijzen dat hij het aanvraagformulier voor de GKA niet volledig heeft ingevuld. Verzoeker zegt toe dat alsnog te zullen doen. Er wordt een vervolgspraak gemaakt voor 10 oktober 2007.
- 10-10-07 Verzoeker verschijnt op de afspraak. Vervolgspraak op 17 oktober.
- 17-10-07 Verzoeker verschijnt op de afspraak. Verzoeker heeft het aanvraagformulier GKA niet volledig ingevuld en ook ontbreken er gegevens. Vervolgspraak voor 18 oktober 2007.
- 18-10-07 Verzoeker verschijnt op de afspraak. Contract wordt ondertekend. Madi zal de aanvraag schuldhulp zo spoedig mogelijk naar de GKA sturen.
- 19-10-07 Madi stuurt de aanvraag schuldregeling naar GKA [kopie van deze brief in dossier]; die bevestigt de ontvangst op 1 november 2007. [kopie van deze brief in dossier]
- 14-12-07 GKA vraagt verzoeker om aanvullende informatie te leveren. [kopie van deze brief in dossier]
- 09-07-08 GKA wijst kredietaanvraag af, omdat niet met alle crediteuren overeenstemming bereikt kon worden. [kopie van deze brief in dossier]
- 15-07-08 Verzoeker meldt zich opnieuw bij Madi en abusievelijk wijst Madi een nieuwe schuldhulpverlener toe. Dat wordt gecorrigeerd op 5 augustus 2008.
- 05-08-08 Gesprek met verzoeker; die wordt geïnformeerd over de WSNP. Verzoeker moet duidelijkheid verschaffen over zijn woonsituatie
- 01-09-08 Verzoeker belt op, omdat hij niets meer van Madi heeft vernomen. De schuldhulpverlener deelt mee dat hij ziek was. Verzoeker moet duidelijkheid verschaffen over zijn woonsituatie.

- 17-09-08 Madi nodigt verzoeker uit voor een gesprek over het indienen van een WSNP aanvraag op 23 september 2008. [geen kopie van deze brief in dossier]
- 23-09-08 Verzoeker verschijnt niet op de afspraak en heeft ook niet afgebeeld.
- 29-09-08 Madi vraagt verzoeker naar aanleiding van zijn niet verschijnen om schriftelijk bericht te sturen.
- 31-10-08 Madi ontvangt een brief d.d. 24 oktober 2008 van verzoeker; die geeft aan de uitnodiging niet ontvangen te hebben. [kopie van brief in dossier]
- 16-12-08 DWI neemt contact op met Madi naar aanleiding van een dwangbevel met betrekking tot verzoeker. De schuldhulpverlener deelt mee dat het laatste contact met verzoeker volgens de registratie drie maanden geleden was.
Nog diezelfde dag stuurt Madi een uitnodiging naar verzoeker; die moet op 23 september 2008 (had volgens de registratie moeten zijn: 23 december 2008) langskomen. [Kopie van deze brief in dossier]
- 23-12-08 Verzoeker verschijnt niet.
Madi stuurt verzoeker een brief, gedateerd op 22 december 2008, waarin wordt meegedeeld dat hij op die dag (de 22^e dus) niet op een afspraak is verschenen. Verzoeker moet schriftelijk reageren. [Kopie van deze brief in dossier]
- 12-01-09 Madi stuurt verzoeker een brief 'sluiting dossier', omdat hij niet heeft gereageerd op de uitnodiging van Madi van 16 december 2008 om op 22 december langs te komen. [Kopie van deze brief in dossier]

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker, Madi, Raster en DWI/GKA gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken.

Verzoeker benadrukt dat Madi, toen het minnelijk traject niet mogelijk bleek, geen contact met hem heeft opgenomen. Hij heeft zelf Madi benaderd in verband met de WSNP aanvraag. Wat betreft het onaangename gesprek met Madi op 23 augustus 2007 deelt verzoeker mee dat er geen stukken ontbraken, maar dat de medewerkster van Madi een zijns inziens ongepast antwoord gaf op zijn vraag wat hij moest doen met een nieuw bericht van een incassobureau. Daarop schoot hij uit zijn slof, aldus verzoeker. Verzoeker stelt uitdrukkelijk dat Madi geen berichten op een voice-mail ingesproken kan hebben, omdat hij nooit over voice-mail heeft beschikt.

Raster deelt mee dat gegevens van cliënten drie jaar worden bewaard. Met betrekking tot verzoeker is derhalve geen informatie meer voorhanden.

Madi deelt het volgende mee. Verzoeker is op 7 november 2006 op afspraak verschenen. Toen zijn hem de werkwijze en procedures uitgelegd. Verzoeker heeft meegedeeld dat hij op 1 december 2006 ontslagen zou worden en dat hij een aanvraag voor een WW uitkering zou indienen. De schuldhulpverlener heeft daarop meegedeeld dat het minnelijk traject nog niet opgestart kon worden, omdat er in verband met de betalingsvoorstellen aan de crediteuren een inkomen vereist is.

Wat betreft zijn woonsituatie heeft verzoeker Madi er niet van op de hoogte gesteld dat hij in november 2006 reeds gescheiden was.

Voorts verstrekt Madi de ombudsman alsnog, zonder nadere toelichting, een kopie van het schuldhulpverleningscontract d.d. 26 september 2007. Voorts verstrekt Madi alsnog (zonder nadere toelichting) een kopie van de verzamelrapportage over 2006. Daaruit blijkt onder meer het volgende. Madi heeft bij brief van 11 augustus 2006 bij verzoeker geïnformeerd of hij schuldhulp wenst en nodigt hem uit een afspraak te maken. Verzoeker reageert niet, maar op 25 september wordt het dossier op verzoek van verzoeker heropend en verzoeker wordt daarover bij brief van 27 september 2006 geïnformeerd. Naar aanleiding daarvan neemt verzoeker op 5 oktober 2006 contact op met Madi. Hij deelt daarbij mee dat hij zich in maart 2006 bij Raster schuldhulp heeft gemeld, maar dat er niets aan schuldhulp is gedaan. Er wordt een afspraak gemaakt voor 7 november 2006. Tijdens dat gesprek deelt verzoeker mee dat hij per 1

december (niet verwijtbaar) werkeloos zal worden; hij heeft zich inmiddels bij CWI/DWI gemeld en op 11 november 2006 zal hij daar een gesprek hebben. Verzoeker staat rood en heeft boetes openstaan bij het CJIB. Madi deelt verzoeker mee dat bij deze stand van zaken niets voor hem gedaan kan worden; eerst moet hij een inkomen hebben. Verzoeker ziet (voorlopig) af van verdere schuldhulp.

De verzamelrapportage wordt niet ondersteund door kopieën van correspondentie met verzoeker.

DWI/GKA deelt mee dat het dossier van verzoeker veel oude gegevens van schuldeisers bevatte. Op 1 november 2007 heeft GKA de schuldeisers aangeschreven. Op 23 november 2007 werd aan zeven schuldeisers een herinnering gestuurd en op 7 december 2007 ontvingen drie schuldeisers een tweede herinnering. Met deze drie heeft GKA op 14 december 2007 contact opgenomen omdat zij niet reageerden men deelde mee dat de zaken niet meer bij hen in behandeling waren. Nog diezelfde dag heeft GKA verzoeker om nadere informatie gevraagd en die werd op 28 december 2007 ontvangen. Deze gegevens bleken ook verouderd te zijn. Uiteindelijk ontving de kredietbank op 11 maart 2008 de laatste noodzakelijke informatie en op 18 maart 2008 stuurde GKA een voorstel naar de schuldeisers.

laatste nieuws

Op 11 december 2009 deelt verzoeker de ombudsman desgevraagd mee dat hij nog steeds geen schuldhulp heeft. Naar aanleiding hiervan neemt de ombudsman contact op met Madi. Men deelt mee, dat verzoeker zich eind oktober 2009 heeft gemeld in verband met een WSNP aanvraag. Op 26 november jl. heeft Madi verzoeker een brief gestuurd waarin hem wordt meegedeeld dat een WSNP aanvraag niet mogelijk is. Het minnelijk traject is in juli 2008 afgesloten en de gegevens zijn inmiddels verouderd. Verzoeker moet opnieuw het minnelijk traject in, alvorens een aanvraag WSNP mogelijk is. Madi heeft deze brief ongeopend retour gekregen. De brief is echter wel naar het van verzoeker bekende adres gestuurd.

Op 17 december 2009 neemt Madi contact op met verzoeker. Deze deelt mee, dat hij geen gebruik wenst te maken van de diensten van Madi. Bij brief van 17 december 2009 bevestigt Madi dit gesprek en deelt verzoeker mee dat het dossier wordt gesloten.

Behoorlijkheidsvereisten

De ombudsman toetst de gedragingen en handelingen van gemeentelijke instanties aan behoorlijkheidsvereisten. In dit onderzoek is getoetst aan het vereiste van voortvarendheid en aan het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Overwegingen

Alvorens in te gaan op de specifieke aspecten van deze zaak, wil de ombudsman enkele algemene opmerkingen over de praktijk van de schuldhulpverlening maken.

Veel mensen met problematische schulden melden zich in een laat stadium aan bij de schuldhulp; de noodzaak van hulp wordt immers pas aan den lijve gevoeld als de deurwaarder voor de deur staat om beslag te leggen of als huisuitzetting dreigt.

Een andere reden voor de late aanmelding bij het schuldhulpbureau is, dat men het overzicht over de financiële huishouding volledig kwijt is. Correspondentie van schuldeisers wordt ongeopend op een stapel gelegd, raakt zoek of wordt ongelezen weggegooid.

Volledigheidshalve verwijst de ombudsman hier naar het rapport "Schuldhulpverlening" (RA0713891) dat op 31 augustus 2007 is gepubliceerd. In het kader van dit onderzoek is dossieronderzoek bij Madi verricht. De ombudsman heeft aan dit rapport aanbevelingen verbonden met betrekking tot onder andere 'moeilijke klanten' en de dossiervorming.

Adequate schuldhulp kan pas worden verleend als aan twee basiseisen wordt voldaan:

1. na een aanmelding voor schuldhulp dient op korte termijn een intake gesprek plaats te vinden waarbij de aanvrager wordt gewezen op de noodzaak van een spoedige en correcte schuldeninventarisatie;
2. het schuldhulpbureau dient er op toe te zien dat de aanvrager zo snel mogelijk alle informatie verschaft die nodig is om de inventarisatie te maken, zodat een feitelijk betrouwbaar, up to date dossier naar de Gemeentelijke Kredietbank gestuurd kan worden. Kan niet alle informatie geleverd worden, dan moet de aanvrager daarvoor een valide reden geven (vereiste van administratieve nauwkeurigheid).

Pas als aan deze voorwaarden wordt voldaan, kan de kredietbank aan de slag en de crediteuren een voorstel doen.

Het onderzoek richt zich specifiek op de vraag of in de onderhavige zaak aan deze basisvereisten is voldaan. Of is voldaan aan basisvoorwaarde 1, wordt getoetst aan het vereiste van voortvarendheid. Dat houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Dat geldt ook wanneer de overheid niet aan een wettelijke termijn is gebonden. De Gedragscode Schuldregeling van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet schrijft onder meer voor dat na ondertekening van de overeenkomst tot schuldregeling binnen 120 dagen duidelijk moet worden of een schuldregeling voor de schuldenaar kan worden opgezet.

Of is voldaan aan basisvoorwaarde 2, wordt getoetst aan het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. Dat houdt in dat bestuursorganen secuur werken; dat brengt onder meer met zich mee dat slordigheden vermeden moeten worden en dat er een deugdelijke dossiervorming moet plaatsvinden.

de behandeling van een aanvraag schuldhulp **door Raster**

Vast staat dat verzoeker zich begin 2006 meldde en dat hij daarop eind maart 2006 het richt heeft ontvangen dat hij voor een intake gesprek uitgenodigd zou worden. Dat gebeurde echter niet. Vervolgens wendde verzoeker zich in de tweede helft van 2006 na zijn verhuizing bij Madi.

Raster heeft hierdoor in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

door Madi

In augustus 2006 meldt verzoeker zich aan voor schuldhulp bij Madi. Half november komt Madi tot de conclusie dat verzoeker niet voldoet aan de criteria: hij wordt per 1 december 2006 werkeloos en er is nog geen inkomen geregeld. Voorts moet verzoeker zijn schulden bij CJIB zelf regelen.¹

Na registratie van verzoeker in januari 2007 duurt het zo'n drie weken voordat het intakegesprek plaatsvindt. Daarna gebeurt er niets en daarom neemt verzoeker zelf na vier maanden, in juni 2007, contact op met Madi. Het vervolgesprek vindt pas plaats op 23 augustus 2007, dus zo'n zeven maanden na registratie in systeem.

Uiteindelijk stuurt Madi, zo'n negen maanden na de aanmelding, de aanvraag en het dossier op 19 oktober 2007 naar GKA.

De ombudsman overweegt dat Madi allesbehalve voortvarend te werk is gegaan bij de behandeling van verzoekers aanvraag.

¹ Destijds was het vaste praktijk dat CJIB boetes niet meegenomen konden worden bij de schuldhulpaanvraag; het was aan de aanvrager om dat op te lossen. Sinds maart 2008 is het Handboek Schuldhulpverlening Amsterdam in gebruik. Daarin wordt het volgende aangegeven met betrekking tot CJIB boetes: 'Aanvragen kunnen inclusief CJIB-boetes worden aangeleverd. De schuldhulpverlener vraagt voor verzending van de aanvraag schuldenregeling naar de GKA ingeval van boetes of onduidelijkheid daarover van te voren bij het CJIB om een overzicht van niet-saneerbare boetes. Wanneer er volgens opgave van het CJIB boetes niet saneerbaar zijn, zal eerst met de aanvrager besproken worden of het mogelijk is de niet saneerbare boetes alsnog geheel te betalen voordat met de schuldenregeling begonnen wordt. Als de cliënt hiertoe niet in staat is, kan een WSNP-aanvraag overwogen worden.'

In november 2006 was het Madi duidelijk dat verzoeker in financiële problemen verkeerde, maar omdat onduidelijkheid bestond over verzoekers inkomenspositie werd het traject beëindigd. Vast staat tevens, dat verzoeker enkele dagen na het gesprek met Madi een afspraak heeft met DWI/CWI over een uitkering. De ombudsman overweegt dat het voor de hand had gelegen om met verzoeker op korte termijn een intakegesprek te voeren om de uitkomst van het gesprek met DWI/CWI te bezien, en aan de hand daarvan te beoordelen of een minnelijk traject gestart kon worden. In plaats daarvan heeft Madi het dossier gesloten. Voorts heeft Madi in de eerste helft van 2007 verzuimd om verzoeker op korte termijn na het intakegesprek uit te nodigen voor een vervolgesprek.

De ombudsman stelt tevens vast dat Madi in oktober 2007 een dossier met achterhaalde en daardoor niet correcte gegevens naar GKA stuurde. Dat had weer tot gevolg dat GKA zelf nog feitenonderzoek diende te verrichten, alvorens de crediteuren een voorstel te kunnen doen.

Madi heeft hierdoor in strijd met het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.

door de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam

De kredietbank ontvangt de aanvraag op 22 oktober 2007. Omdat niet alle gegevens in het dossier correct zijn, moet opnieuw informatie gevraagd worden aan schuldeisers en dat gebeurt op 1 december 2008. Na zo'n vijf maanden stuurt de kredietbank een voorstel naar de crediteuren en op 9 juli 2008 wordt het minnelijk traject beëindigd omdat niet alle crediteuren akkoord gaan.

De ombudsman overweegt dat het moeilijk is om te beoordelen in hoeverre de kredietbank voldoende voortvarend heeft gehandeld. In dit geval was de kredietbank afhankelijk van de informatie van veel crediteuren om een goed onderbouwd voorstel te doen.

Ten aanzien van de kredietbank onthoudt de ombudsman zich van een oordeel.

de behandeling van een WSNP aanvraag

Vast staat dat verzoeker zich half juli 2008 weer bij Madi meldt omdat hij, nu het minnelijk traject niet gevolgd kan worden, een WSNP aanvraag wil indienen. Een gesprek daarover vindt plaats begin augustus 2008; dat heeft echter niet tot gevolg dat een WSNP aanvraag ook daadwerkelijk wordt ingediend. Er gaat van alles mis: verzoeker stelt dat hij geen uitnodiging voor een vervolgesprek in september 2008 heeft ontvangen, nieuwe uitnodigingen vermelden niet correcte data, etc. Voorts staat vast dat een signaal van DWI aan Madi, half december 2008, het dossier weer onder de aandacht bracht. Dat leidt er niet toe dat een WSNP aanvraag tot stand komt en uiteindelijk sluit Madi het dossier.

De ombudsman overweegt dat Madi ook bij de behandeling van de WSNP aanvraag veel steken heeft laten vallen en de voortgang onvoldoende heeft bewaakt.

Madi heeft in strijd met zowel het vereiste van voortvarendheid als het vereiste van administratieve nauwkeurigheid heeft gehandeld.

de dossiervorming door Madi

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid brengt met zich mee dat deugdelijke dossiervorming plaatsvindt.

Vast staat dat kopieën van brieven die in de verzamelrapportages staan vermeld, ontbreken in het dossier en dat niet alle geregistreerde gegevens correct zijn. Voorts bestaat nog steeds onduidelijkheid over het schuldhelpverleningscontract d.d. 26 september 2007.

Madi heeft hierdoor in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.

de informatieverstrekking aan de ombudsman door Madi

Ingevolge de Algemene wet bestuursrecht zijn bestuursorganen verplicht de ombudsman de benodigde inlichtingen te verstrekken¹. Dat geldt ook voor instanties die in opdracht van de gemeente diensten verlenen, zoals de schuldhulpbureau's.

De ombudsman stelt vast dat niet alle inlichtingen die Madi de ombudsman naar aanleiding van zijn eerste informatieverzoek heeft doen toekomen, overeenkomen met de dossiergegevens. Zo heeft Madi bijvoorbeeld in eerste instantie niet meegedeeld dat het had verzuimd om verzoeker uit te nodigen voor een gesprek in maart 2008, zoals blijkt uit de dossiergegevens. Dit klemmt des te meer, gezien het feit dat Madi de oorzaak van de trage behandeling van het dossier wijt aan het gedrag van verzoeker. Voorts blijkt uit de dossiergegevens dat verzoeker zich opnieuw bij Madi meldde omdat hij een WSNP aanvraag wilde indienen. Madi had de ombudsman in eerste instantie meegedeeld, dat Madi het initiatief had genomen om verzoeker te benaderen in verband met een WSNP aanvraag.

Door de ombudsman in eerste instantie niet correct te informeren, heeft Madi in strijd met de wettelijke informatieplicht gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedragingen van Raster en Madi zijn onbehoorlijk.
Ten aanzien van de Gemeentelijke Kredietbank onthoudt de ombudsman zich van een oordeel.

¹ Art. 9:31 Algemene wet bestuursrecht.