

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Beslaglegging ondanks betalingsregeling

**Gemeente Amsterdam
Dienst Werk en Inkomen**

10 juni 2010
RA1052245

Samenvatting

Een man heeft een schuld bij de Dienst Werk en Inkomen (DWI). De dienst draagt de vordering over aan een deurwaarder. Die treft een betalingsregeling voor een jaar met de man. Omdat de man volgens DWI zijn betalingsverplichtingen niet nakomt en de betalingsregeling bovendien te laag zou zijn, geeft de dienst de deurwaarder opdracht loonbeslag te leggen. Dat komt volstrekt onverwacht voor de man. Bovendien kan hij aantonen dat hij maandelijks heeft afgelost. Daarom wendt hij zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

Die informeert bij DWI. De dienst onderzoekt de zaak en dan blijkt onder meer dat de deurwaarder de maandelijkse betalingen van de man niet naar DWI heeft overgemaakt. DWI erkent dat de deurwaarder onzorgvuldig heeft gehandeld en onvoldoende informatie aan DWI heeft verstrekt. Ook erkent DWI dat de dienst verzuimd heeft de man te informeren over het loonbeslag.

De ombudsman vindt dat de dienst het tekortschieten van de deurwaarder niet bij de man had mogen neerleggen. Bovendien schendt de dienst het vertrouwen van de man door een betalingsafpraak eenzijdig te laten verbreken. DWI had zich actiever moeten opstellen en moeten controleren of de informatie van de deurwaarder wel juist was alvorens opdracht tot het leggen van loonbeslag te geven.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

Datum : 10 juni 2010
Rapportnummer: RAI052245
Pagina : 2/7

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder van Werk, Inkomen en Participatie contact op te nemen met verzoeker om na te gaan of een nieuwe aflossingsregeling mogelijk is en het loonbeslag kan worden opgeheven.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 27 februari 2009 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, RVE Handhaving.

Bevindingen

Aanleiding

Verzoeker heeft een schuld bij DWI. In maart 2007 draagt de dienst de vordering over aan een deurwaarder. Op 13 maart 2008 treft verzoeker met dit deurwaarderskantoor een betalingsregeling van € 200,- per maand voor een periode van twaalf maanden. Met instemming van het deurwaarderskantoor slaat hij de betaling van juni 2008 over onder de voorwaarde dat hij gedurende vier maanden € 50,- extra overmaakt. Dat doet hij van oktober 2008 tot en met januari 2009.

In maart 2009 laat DWI het deurwaarderskantoor beslag leggen op verzoekers inkomen. Aangezien verzoeker zich aan de betalingsafspraken met het deurwaarderskantoor heeft gehouden en DWI hem over de beslaglegging niet heeft geïnformeerd, wendt hij zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

Klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het leggen van loonbeslag

Reactie van de Dienst Werk en Inkomen

De dienst deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

Op 30 maart 2007 heeft de dienst de deurwaarder verzocht om beslag te leggen omdat verzoeker de vordering van DWI niet vrijwillig voldeed. DWI had onderzoek gedaan naar de financiële positie van verzoeker en zijn echtgenote en informeerde de deurwaarder daarover. Verder heeft DWI de deurwaarder gevraagd de geïnde gelden eens per kwartaal aan de dienst over te maken.

Naar aanleiding van een andere vordering op verzoeker heeft de dienst in juni 2008 opnieuw onderzoek gedaan naar verzoekers inkomsten. Uit dit onderzoek bleek dat het gezamenlijk inkomen van verzoeker en zijn partner veel hoger was dan het minimumloon. De dienst nam contact op met de deurwaarder en hoorde dat er een betalingsregeling van € 200,- per maand was getroffen. Dat bedrag was lager dan wat verzoekers maandelijks maximaal konden betalen op basis van hun gezamenlijke inkomen. De deurwaarder was niet op de hoogte van de inkomstenbronnen en had ook geen draagkrachtberekening gemaakt om aan de hand daarvan de maandelijkse aflossingscapaciteit vast te stellen. De dienst heeft de deurwaarder daarom verzocht een nieuw aflossingsbedrag vast te stellen, waarbij de maximale aflossingscapaciteit zou worden benut. De deurwaarder heeft niet gereageerd en bovendien ontving de dienst geen betalingen van het deurwaarderskantoor.

Dat was voor de dienst aanleiding om vier maanden later, eind oktober 2008, opnieuw contact op te nemen met het deurwaarderskantoor. Toen bleek dat de deurwaarder nog niet het benodigde onderzoek naar verzoekers inkomen had gedaan en dat de betalingsregeling niet was aangepast. Ook bleek dat verzoekers de betalingsregeling niet nakwamen: sinds de overdracht aan de

deurwaarder op 30 maart 2007 is slechts één maal een bedrag van € 200,- aan de deurwaarder overgemaakt. DWI had hiervan in oktober 2008 nog niets ontvangen. De dienst verzocht de deurwaarder opnieuw en met spoed om de betalingsregeling aan te passen of tot loonbeslag over te gaan en DWI hierover te informeren. Uiteindelijk is in maart 2009 loonbeslag gelegd.

De dienst concludeert dat de deurwaarder bij het treffen van de betalingsregeling onvoldoende en onzorgvuldig onderzoek naar de inkomsten heeft gedaan.

De dienst heeft verzoeker niet geïnformeerd over de beslaglegging. De reden hiervoor is dat een klant, in dit geval verzoeker, al ruimschoots voor de beslaglegging wordt geïnformeerd over de mogelijkheid hiertoe. Dat gebeurt in het terugvorderingsbesluit en bij aanmaningen. DWI bevestigt in mei 2009 desgevraagd aan de ombudsman dat de DWI-directie hem in september 2008 heeft toegezegd dat de klant zal worden geïnformeerd in het geval er wordt besloten om loonbeslag te leggen. DWI zal nog onderzoeken waarom dit niet in praktijk is gebracht en ervoor zorgen dat dit alsnog gaat gebeuren.

Het feit dat de dienst de invordering overdraagt aan een deurwaarder betekent overigens niet dat de dienst geen bemoeienis met de zaak meer heeft. De dienst kan de deurwaarder aanspreken als de dienst van mening is dat betekening en executie van het besluit niet naar behoren zijn uitgevoerd.

Aanvullend onderzoek

De mededeling van DWI dat verzoeker de betalingsregeling niet nakwam, is aanleiding voor de Gemeentelijke Ombudsman om navraag bij verzoeker te doen. Desgevraagd verstrekt deze de Gemeentelijke Ombudsman zijn bankafschriften van maart 2008 tot en met januari 2009. Die bevestigen zijn relaas: de afschriften laten maandelijkse overschrijvingen van € 200,- zien, met uitzondering van juni 2008, en vier maal een extra overschrijving van € 50,-.

Tevens merkt verzoeker op dat hij de deurwaarder over het gezamenlijke inkomen heeft geïnformeerd aan de hand van loonstroken. Ten tijde van de totstandkoming van de betalingsregeling in maart 2008 was het gezamenlijke inkomen lager dan in de periode dat DWI onderzoek deed. Verder meent verzoeker dat DWI bij de berekening van het aflossingsbedrag is uitgegaan van verkeerde inkomsten; er is geen rekening gehouden met het feit dat er op het inkomen van zijn vrouw al beslag is gelegd. Hij heeft dat bij de deurwaarder en bij DWI aangekaart, maar vond geen gehoor. Hij begrijpt dat bij hogere inkomsten het maandelijkse aflossingsbedrag verhoogd wordt, maar het bevreemdt hem dat er zonder enig overleg en zonder rekening te houden met de maandelijkse lasten beslag wordt gelegd.

Reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de dienst gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken.

Verzoeker kan zich vinden in het verslag van bevindingen. Hij voelt zich het slachtoffer van de gebrekkige communicatie tussen DWI en de deurwaarder. Verder had zijns inziens de betalingsregeling die hij met de deurwaarder als opdrachtnemer van DWI had afgesproken, moeten worden nagekomen en was het niet behoorlijk om die regeling gedurende de looptijd opzij te zetten. Hij wil graag met DWI overleggen om een oplossing te vinden en tot opheffing van het loonbeslag te komen.

Op een aanvullende vraag van de Gemeentelijke Ombudsman antwoordt de dienst dat de klanten per 1 mei 2010 weer worden geïnformeerd voorafgaand aan de beslaglegging.

Een andere vraag luidde waarop de dienst baseerde dat verzoeker de betalingsregeling niet nakwam, nu in het licht van de bankafschriften het tegendeel bleek. DWI geeft in het kort de gebeurtenissen nogmaals weer. In juni 2008 bleek dat verzoeker zich wel aan de betalingsregeling hield, maar dat de deurwaarder hiervan niets aan DWI overmaakt. DWI concludeerde ook dat verzoeker meer kon afdragen dan € 200,-. Daarom werd de deurwaarder schriftelijk verzocht een nieuwe regeling te treffen. Dit heeft de deurwaarder in eerste instantie niet gedaan. Na een hernieuwd verzoek van DWI berichtte de deurwaarder eind november 2008 aan DWI dat verzoeker hem niet de benodigde gegevens leverde. Daarom is beslag op verzoekers inkomsten gelegd.

DWI merkt op dat de deurwaarder in het geheel onzorgvuldig heeft gehandeld en onvoldoende informatie aan DWI heeft verstrekt. DWI gaat er vanuit dat de deurwaarder regelmatig contact met DWI onderhoudt, in ieder geval wanneer er sprake is van wijzigingen.

Ten slotte schrijft de dienst dat de vragen van de Gemeentelijke Ombudsman in eerste instantie aan de hand van gegevens in het elektronische dossier en een e-mail van de afdeling Terugvordering zijn beantwoord. Toen de dienst het verslag van bevindingen van de ombudsman ontving, is het fysieke dossier ingekeken. Toen bleek dat de stelling dat 'klanten de betalingsregeling niet nakwamen' niet helemaal klopte.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan de vereisten van actieve en adequate informatieverstrekking, van rechtszekerheid en van actieve en adequate informatieverwerving.

Overwegingen

Het klachtelement, het leggen van loonbeslag, omvat vier aspecten:

1. informatie voorafgaand aan loonbeslag
2. contact DWI-deurwaarder
3. de betalingsregeling
4. de klachtbehandeling

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

1. informatie voorafgaand aan loonbeslag

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers tijdig, begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken. Tijdig had in dit geval betekend dat DWI verzoeker voorafgaand aan het loonbeslag had geïnformeerd over het voornemen om daartoe over te gaan.

Vast staat dat dit niet is gebeurd, hetgeen geheel in tegenspraak is met de toezegging die DWI daarover in september 2008 aan de ombudsman heeft gedaan. Uit de informatie van DWI wordt duidelijk dat de dienst de toezegging acht maanden later nog niet was nagekomen. Was de toezegging wél uitgevoerd en had DWI verzoeker dus over het beslag geïnformeerd, dan had toen al duidelijk kunnen worden dat verzoeker zijn afspraken en betalingsverplichtingen met de deurwaarder was nagekomen. Het loonbeslag had daarmee voorkomen kunnen worden.

Terecht kondigt de dienst aan dat de toezegging alsnog per 1 mei 2010 gestand is gedaan. In verzoekers geval is echter aan het vereiste niet tegemoet gekomen.

2. contact DWI-deurwaarder

Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit is ook in artikel 3:2 van de Algemene wet bestuursrecht verankerd. Dat geldt ook voor feitelijke handelingen als het laten leggen van loonbeslag. Verwacht had mogen worden dat DWI zich een volledig beeld had gevormd van de feiten, met inbegrip van de afgesproken regeling en de nagekomen aflossingen. Vast staat dat DWI loonbeslag heeft laten leggen omdat verzoeker niet aan zijn verplichtingen zou voldoen. Desgevraagd heeft verzoeker de ombudsman aangetoond dat hij wel degelijk aan de met de deurwaarder afgesproken verplichtingen heeft voldaan. Vast staat dat de deurwaarder, in weerwil van de afspraken hieromtrent met de dienst, de bedragen niet naar de dienst heeft overgemaakt en de dienst ook niet over de maandelijkse betalingen heeft geïnformeerd. Dit had aanleiding moeten zijn voor een fiks gesprek van DWI met de deurwaarder en zelfs het opzeggen van het contract. Het feilen van de deurwaarder, waarvan DWI getuige de informatie aan de ombudsman op de hoogte was, is nu bij verzoeker neergelegd. Aangezien verzoeker had voldaan aan de afgesproken betalingsverplichtingen, had dat niet mogen gebeuren. Het loonbeslag klemt te meer daar de bemoeienis van DWI naar eigen zeggen van de dienst niet eindigt bij overdracht aan een deurwaarder. Dit gegeven, samen met de conclusie van de dienst dat de deurwaarder bij het treffen van de betalingsregeling onvoldoende en onzorgvuldig onderzoek naar de inkomsten heeft gedaan, leidt tot de slotsom dat van DWI een actievere houding had mogen worden verwacht om te controleren of de informatie van de deurwaarder wel juist was alvorens opdracht tot het leggen van loonbeslag te geven. Nu van zo'n actieve houding geen sprake was, is aan het vereiste niet tegemoet gekomen.

3. de betalingsregeling

Een onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste is het vertrouwensbeginsel. Dit houdt in dat het bestuursorgaan gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens die overheid nakomt (tenzij wet- of regelgeving zich daartegen verzet). Dit brengt onder meer met zich mee dat het bestuursorgaan toezeggingen, waarop de burger redelijkerwijs heeft mogen vertrouwen, moet nakomen.

Vast staat dat verzoeker met de deurwaarder een betalingsregeling voor een jaar was overeengekomen. Wanneer DWI meent dat deze regeling niet op basis van de juiste gegevens tot stand is gekomen, had de dienst de deurwaarder moeten aanspreken, zoals hierboven reeds is betoogd. Het kan niet zo zijn dat DWI de afspraken die zijn opdrachtnemer heeft gemaakt,

eenzijdig laat openbreken, omdat die opdrachtnemer zijn werk niet goed heeft gedaan. Dat maakt het treffen van een betalingsregeling zinloos en ondermijnt ook het vertrouwen in het adagium 'afpraak is afspraak'.

Aan het vertrouwensbeginsel is daarom niet tegemoet gekomen.

4. de klachtbehandeling

Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving geldt óók voor klachtbehandeling. Het gaat er dan om dat de klachtbehandelaar zich actief, zelfstandig en onafhankelijk een oordeel vormt over de gedragingen waarover wordt geklaagd. Dat geldt ook wanneer het bestuursorgaan onderzoek doet naar aanleiding van vragen van de Gemeentelijke Ombudsman. Het vereiste brengt dan onder meer met zich mee dat de klachtbehandelaar alle gegevens beziet die nodig kunnen zijn voor zijn oordeelsvorming. Dat is hier in eerste instantie niet gebeurd. Pas bij inzien van het fysieke dossier bleek de klachtbehandelaar bij DWI dat verzoeker wel degelijk de met de deurwaarder afgesproken betalingsverplichting nakwam. Daarom is het vereiste ook op dit punt geschonden.

De gang van zaken is voor de ombudsman aanleiding een aanbeveling van individuele aard aan het rapport te verbinden.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder van Werk, Inkomen en Participatie contact op te nemen met verzoeker om na te gaan of een nieuwe aflossingsregeling mogelijk is en het loonbeslag kan worden opgeheven.