

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Moeizaam aanvraagproces saneringskrediet

**Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum, Schuldhulpbureau CentraM
Dienst Werk en Inkomen, Gemeentelijke
Kredietbank Amsterdam**

16 december 2010
RAI059950

Samenvatting

Een man wendt zich tot de Gemeentelijke Ombudsman omdat meerdere aanvragen voor een saneringskrediet afgewezen worden door de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA). Hij ziet zich geconfronteerd met een schuldenlast waar geen oplossing voor komt. De ombudsman legt het relaas voor aan de GKA en schuldhulpbureau CentraM. Daaruit blijkt dat het aanvraagproces zeer moeizaam is: CentraM dient de aanvraag met actuele gegevens over inkomen, uitgaven en schulden in te leveren bij GKA. Ontbreekt er iets, dan leidt dat tot afwijzing. Het blijkt moeilijk de inkomensgegevens actueel te hebben, omdat CentraM afhankelijk is van andere instanties, zoals de Belastingdienst. Die leveren de informatie niet altijd snel. Dat veroorzaakt dat op het moment dat stukken aangeleverd worden andere al beschikbare stukken al weer achterhaald zijn, en opnieuw moeten worden opgevraagd. Dit leidt tot een vicieuze cirkel. Deze strikte voorwaarden maken het indienen van een up-to-date aanvraag bij GKA moeilijk, en staan aan efficiënte schuldhulpverlening in de weg.

Oordeel

GKA en schuldhulpbureau CentraM hebben in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.
GKA heeft ook in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Armoedebeleid te bevorderen dat de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam in geval van onvolledige aanvragen schuldsaneringskredieten, waarbij één of enkele stukken ontbreken, het schuldhelpbureau in kwestie middels een hersteltermijn de gelegenheid biedt de aanvraag alsnog te completeren. Ook zal de GKA genoeg moeten nemen met schattingen, als voorzienbaar is dat er zich slechts minimale verschillen in de berekening zullen voordoen.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 22 december 2009 op het spreekuur ingediend en betreft de *Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Centrum, Schuldhulpbureau CentraM en Dienst Werk en Inkomen, Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam*.

Bevindingen

Informatie vooraf

De burger die te maken heeft met problematische schulden en in aanmerking wil komen voor een minnelijk schuldhulpverleningstraject¹ kan zich wenden tot het schuldhulpbureau in zijn stadsdeel. Het schuldhulpbureau zorgt voor inkomensreparatie (als dat mogelijk is), maakt een inventarisatie van inkomsten en uitgaven van de aanvrager en stuurt de aanvraag saneringskrediet met de daarvoor noodzakelijke stukken ter inhoudelijke beoordeling door naar de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam.

aanleiding

Verzoeker is sinds 2007 bezig met het verkrijgen van een minnelijke schuldregeling met hulp van de Blankenbergstichting (hierna: CentraM²). Volgens verzoeker heeft het schuldhulpbureau daartoe diverse aanvragen voor een saneringskrediet bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA) ingediend, waarvan er twee vanwege het ontbreken van stukken zijn afgewezen. De laatste twee afwijzingen dateren volgens verzoeker van begin juli en eind november 2009. Wanneer verzoeker dit bij CentraM aan de orde stelt, merkt zijn contactpersoon op dat het 'puur pech' is. Daarop wendt verzoeker zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

nadere ontwikkelingen

Navraag van de Gemeentelijke Ombudsman bij GKA leert dat bij de bank de twee laatste aanvragen bekend zijn. Beide zijn afgewezen vanwege het ontbreken van diverse stukken. Zowel verzoeker als CentraM is hierover schriftelijk geïnformeerd. Desgevraagd deelt GKA mee dat bij de stedelijke schuldhulpbureaus genoegzaam bekend is dat het ontbreken van stukken tot afwijzing van de aanvraag saneringskrediet leidt. Het doen van een incomplete aanvraag is daarmee zinloos.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van aanvragen schuldhulp

reactie van Schuldhulpbureau CentraM

CentraM geeft een overzicht van alle schuldhulpaanvragen van verzoeker die in behandeling zijn geweest bij CentraM. Die aanvragen worden hieronder telkens aangeduid met cijfers I, II, III en IV.

¹ De term minnelijke schuldenregeling komt overeen met de term saneringskrediet. Een dergelijke regeling komt erop neer dat er met schuldeisers een akkoord over een percentage van aflossing van schulden wordt bereikt, waarbij de aanvrager na drie jaar aflossen schuldenvrij is.

² CentraM bestaat sinds 1 januari 2010 en is voortgekomen uit een fusie tussen de Blankenberg stichting en Raster Maatschappelijke dienstverlening.

CentraM is de instelling voor maatschappelijke dienstverlening voor burgers die wonen in Amsterdam Centrum of in Amsterdam West. Burgers kunnen er onder meer voor schuldhulpverlening terecht.

I Aanvraag schuldhulp – 5 maart 2007

Op 5 maart 2007 heeft verzoeker zich gemeld voor schuldhulpverlening.

Op 11 juni 2007 heeft het schuldhulpbureau dit dossier gesloten omdat verzoeker niet reageerde op het verzoek stukken in te leveren.

II Aanvraag schuldhulp – 21 september 2007

Op 21 september 2007 heeft verzoeker zich opnieuw gemeld bij het schuldhulpbureau voor schuldhulpverlening.

Op 25 juli 2008 heeft het schuldhulpbureau dit dossier gesloten. Daarbij heeft verzoeker zes maanden op een wachtlijst gestaan.

De reden dat het schuldhulpbureau deze aanvraag saneringskrediet in juli 2008 niet bij de GKA kon indienen was verzoekers privégebruik van een auto. Het autobezit zonder verklaring van de noodzakelijkheid hiervan en het ontbreken van extra financiële middelen voor de kosten hiervoor zijn afwijzingsgronden voor een minnelijke regeling [saneringskrediet]. Reden is dat dit de afloscapaciteit negatief beïnvloedt. Het schuldhulpbureau heeft het dossier gesloten nadat met verzoeker was afgesproken dat hij een andere regeling zou treffen met zijn werkgever.

III Aanvraag schuldhulp – 16 januari 2009

Op 16 januari 2009 heeft verzoeker zich voor de derde keer bij het schuldhulpbureau gemeld.

Op 29 april 2009 heeft het schuldhulpbureau de aanvraag saneringskrediet naar GKA gestuurd.

Op 13 juli 2009 heeft GKA deze aanvraag afgewezen.

De afwijzingsgrond was het ontbreken van inkomensgegevens van verzoekers echtgenote. De Belastingdienst continueerde de in voorgaande jaren verstrekte Voorlopige Teruggaaf (hierna: VT) van verzoekers echtgenote in 2009 namelijk niet automatisch. Verzoeker kwam hier pas achter toen de aanvraag voor een saneringskrediet GKA al compleet was. Het schuldhulpbureau heeft de aanvraag saneringskrediet plus een kopie van de aanvraag VT (ingevuld door de Formulierenbrigade) naar GKA opgestuurd. Ondanks dat vast stond dat de Belastingdienst het verzoek om VT zou toekennen zag de GKA in het ontbreken van een formeel besluit hierover aanleiding de aanvraag af te wijzen.

III Standpunt schuldhulpbureau CentraM over afwijzing aanvraag schuldhulp

Deze afwijzing was volgens het schuldhulpbureau CentraM niet per sé nodig geweest:

GKA had de behandeling van de aanvraag kunnen aanhouden in afwachting van het besluit van de Belastingdienst over de VT.

IV Aanvraag schuldhulp – 17 november 2009

Op 17 november 2009 heeft het schuldhulpbureau de aanvraag saneringskrediet opnieuw naar de GKA gestuurd, nadat de beschikking van de Belastingdienst over de VT van verzoekers echtgenote was ontvangen.

Op 1 december 2009 heeft GKA ook deze aanvraag afgewezen.

Als eerste afwijzingsgrond noemt GKA dat kwijtschelding van gemeentelijke heffingen niet toegekend lijkt te worden vanwege een te hoog inkomen.

Als tweede afwijzingsgrond vermeldt GKA dat het bedrag dat verzoeker als bruto jaarinkomen op zijn beschikking VT noemt afwijkt van het bedrag zoals GKA dat berekend heeft. Datzelfde geldt ook voor het bedrag dat op de beschikking Zorgtoeslag staat.

IV Standpunt schuldhulpbureau CentraM over afwijzing aanvraag schuldhulp

Ook deze afwijzing was volgens het schuldhulpbureau niet per se nodig geweest:

Het feit dat kwijtschelding van gemeentelijke belastingen niet wordt toegekend is op zichzelf geen

reden om een aanvraag saneringskrediet af te wijzen.

Wat betreft de tweede afwijzingsgrond, merkt het schuldhulpbureau op dat toeslagen en Voorlopige Teruggaven altijd gebaseerd zijn op voorlopige schattingen van het fiscaal jaarinkomen. Zo'n schatting is niet in alle gevallen vooraf exact te maken. Lang niet altijd is het verschil tussen geschat inkomen en daadwerkelijk fiscaal jaarinkomen groot of heeft dit grote financiële gevolgen voor toeslag of teruggaafbedrag. Ook in dit geval maakte het verschil tussen het geschatte bedrag en het uiteindelijk vastgesteld jaarinkomen niets uit voor de hoogte van de VT. Ook op de hoogte van de algemene heffingskorting van verzoekers echtgenote had dat geen invloed.

Aanpassing van de bedragen was dus zinloos geweest en heeft volgens CentraM alleen bijgedragen aan onnodige vertraging in het tot stand komen van een saneringskrediet. Dat geldt overigens eveneens voor de zorgtoeslag: Het verschil tussen de uiteindelijk toegekende zorgtoeslag en de zorgtoeslag op basis van het door de GKA berekende inkomen is € 14,- . Dat is volgens CentraM te weinig om een aanvraag saneringskrediet af te wijzen.

De afwijzing van begin december heeft GKA naar verzoeker gestuurd, en daarbij tevens vermeld dat het dossier was teruggestuurd naar het schuldhulpbureau. Hoewel GKA geïnformeerd was over de verhuizing van dat schuldhulpbureau heeft GKA het dossier teruggestuurd naar het oude adres. Het dossier is noch via de doorzendservice van TNT noch via het stadsdeelkantoor doorgestuurd naar het nieuwe adres, en nooit meer gevonden. Via een faxbericht van GKA op 25 januari 2010 is het schuldhulpbureau op de hoogte gesteld van de afwijzingsgronden van de aanvraag saneringskrediet. Door de verkeerde adressering heeft het schuldhulpbureau hierop niet adequaat kunnen reageren. Als het dossier naar het juiste adres was teruggestuurd, dan had het schuldhulpbureau contact op kunnen nemen met GKA om de afwijzingsgronden ter discussie te stellen. Zo nodig had het schuldhulpbureau de aanvraag op korte termijn middels eventueel ontbrekende stukken kunnen completeren.

Het schuldhulpbureau erkent dat de aanvraagprocedure tijdrovend is, maar merkt hierbij op dat het schuldhulpbureau afhankelijk is van gegevens van derden. In dit geval wijst het schuldhulpbureau op de informatie van de werkgever over privégebruik van de dienstauto, en de informatie over verzoekers jaarinkomen van Belastingdienst en Formulierenbrigade, die een inkomen berekend hadden waar GKA het niet mee eens was.

Voor wat betreft de opmerking "puur pech" laat het schuldhulpbureau weten dat de betreffende medewerkster niet meer weet of ze dat letterlijk zo heeft gezegd. Wat ze beoogde over te brengen is dat het erg toevallig is dat GKA een aanvraag saneringskrediet twee keer afwijst, terwijl dat volgens haar niet nodig was geweest.

reactie Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam

Algemeen

Om de samenwerking in de gemeentelijke schuldhulpverlening te optimaliseren is in 2001 / 2002 gestart met een coördinatorenoverleg, waarbij vertegenwoordigers van Amsterdamse schuldhulpbureaus en de GKA aanwezig waren. Bedoeling van het overleg was goede afspraken te maken met het oog op een optimale dienstverlening aan Amsterdamse burgers die in aanmerking willen komen voor schuldhulpverlening. Het coördinatorenoverleg is inmiddels vervangen door het stedelijk overleg schuldhulpverlening. In dit overleg is een zogenaamde voorlegger opgesteld, die door alle schuldhulpbureaus wordt gebruikt bij het aanvragen van een saneringskrediet. Die voorlegger schrijft voor welke documenten aan GKA moeten worden doorgestuurd, om de aan-

vraag saneringskrediet te kunnen beoordelen. Het betreft een lijst van 27 stukken, waarvan twaalf verplicht³ en vijftien⁴ facultatief, al naar gelang de omstandigheden van de aanvrager. Hierbij is duidelijk afgesproken dat aanvragen schuldhulpverlening, die incompleet zijn, - waarmee wordt bedoeld dat één of meerdere stukken op de voorlegger genoemd ontbreken - afgewezen worden door de GKA. GKA stuurt deze dossiers dan terug naar het betreffende schuldhulpbureau. Zijn de stukken compleet, maar heeft GKA nog een nadere vraag, dan wordt het dossier aangehouden en vindt er collegiaal overleg plaats tussen GKA en de medewerker van het schuldhulpbureau.

Aanvragen I en II zijn niet doorgestuurd naar de GKA. Een reactie daarop is niet aan de orde. Aanvragen III en IV zijn wel doorgestuurd. GKA licht de gronden waarop deze aanvragen zijn afgewezen nader toe.

III Aanvraag schuldhulp – 16 januari 2009

De afwijzingsgrond was inderdaad het ontbreken van inkomensgegevens van verzoekers echtgenote. Het ging om een onjuist / onvolledig inkomen. Door het ontbreken van inkomen van verzoekers echtgenote kon GKA de schuldeisers geen correct aflossingsvoorstel doen. Het werkelijke inkomen is van belang om een gericht aflossingsvoorstel aan schuldeisers te doen: schuldeisers zullen immers niet akkoord gaan met een aflossingsvoorstel dat lager is dan het voorstel dat op basis van het juiste, volledige, inkomen tot stand zou komen.

De opmerking van het schuldhulpbureau dat GKA de aanvraag had kunnen aanhouden in afwachting van de beschikking van de Belastingdienst is onterecht. In de eerste plaats is dat tegen de afspraken die in het coördinatorenoverleg zijn gemaakt.

In de tweede plaats blijkt dat de Belastingdienst de beschikking over de VT van verzoekers echtgenote uiteindelijk midden november 2009 heeft afgegeven. Bij aanhouding had dat betekent dat de aanvraag tussen 29 april en midden november, dus bijna 7 maanden, bij de GKA had gelegen.

IV Aanvraag schuldhulp – 17 november 2009

De afwijzingsgrond was inderdaad onder meer gelegen in het feit dat de kwijschelding van gemeentelijke belastingen niet toegekend leek te worden. Ook hield de afwijzing onder meer verband met het feit dat het bedrag dat verzoeker als bruto jaarinkomen op zijn beschikking VT én beschikking Zorgtoeslag noemt afwijkt van het bedrag zoals GKA dat berekend heeft.

In tegenstelling tot wat CentraM doet voorkomen, waren dat echter niet de enige afwijzingsgronden. Daarnaast kon GKA de aanvraag niet in behandeling nemen door het ontbreken van essentiële stukken. Het ging daarbij om:

- een huurspecificatie, die noodzakelijk is voor het berekenen van de aflossingscapaciteit;
- contracten inkomensbeheer en een afschrift daarvan, als bewijs van betaling van de vaste lasten;
- gegevens van een opgegeven schuld.

GKA is van mening dat het niet ter beoordeling van het schuldhulpbureau is om te bepalen dat het geringe verschil tussen werkelijke Zorgtoeslag en de door GKA berekende toeslag (€ 14,-) de afwijzing van de aanvraag saneringskrediet niet rechtvaardigt. GKA heeft de verplichting om de

³ Het gaat hierbij om: laatste inkomstenbewijs, laatste betalingsbewijs van huur, gas en elektra, ziektekostenpremies, huurspecificatie, specificaties ziektekostenverzekering, recente bakafschriften, meest actuele gegevens van schuldeisers, deurwaarders, incassobureaus, en een recent uittreksel van Bureau Kredietregistratie.

⁴ Het gaat hierbij om toekenningsbesluit huurtoeslag, woonkostentoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag, bewijs aanvraag kwijschelding gemeentebelastingen, beschikking uitkering.

schuldeisers een afbetalingsvoorstel te doen op basis van de Recofa⁵ berekeningsmethode. Hierbij moet uitgegaan worden van een correct inkomen van de klant. Als een inkomen onjuist is vastgesteld of onvolledig is, dan moet dat eerst worden gerepareerd.

GKA erkent de laatste afwijzing naar het oude adres van CentraM te hebben gestuurd. Deze vergissing valt als volgt te verklaren. GKA heeft met schuldhulpbureaus afgesproken dat GKA correspondentie, zoals afwijzingen, stuurt naar het kantoor van het schuldhulpbureau dat de aanvraag heeft opgestuurd. Omdat sommige schuldhulpbureaus werken vanuit diverse locaties gebruikt GKA het adres dat door het schuldhulpbureau aangegeven wordt in het begeleidende schrijven, gevoegd bij een aanvraag saneringskrediet. In de laatste aanvraag, die het schuldhulpbureau op 17 november 2009 heeft toegestuurd, zat het begeleidende schrijven uit april 2009, waarbij nog het oude adres was vermeld.

hoorzitting 2 september 2010

De ombudsman zag in deze casus aanleiding een hoorzitting te houden. Daarbij waren vertegenwoordigers van schuldhulpbureau CentraM, de manager GKA en verzoeker aanwezig.

GKA zegt dat het berekenen van aflossingsbedragen op basis van een op handen zijnde, maar nog niet genomen, beschikking van de Belastingdienst over het inkomen (in dit geval over de VT van verzoeker echtgenote) diverse moeilijkheden oplevert.

Wanneer GKA de op handen zijnde inkomsten uitgaande van een proefberekening mee zou nemen bij de beoordeling van een saneringskrediet en op basis daarvan een aflossingsvoorstel aan de schuldeisers zou doen, dan levert dat in de eerste plaats financiële problemen op voor de klant. De klant moet dan namelijk maandelijks een bedrag reserveren ter aflossing van de schuld, dat gebaseerd is op een voorziene inkomenspost, terwijl dat inkomen nog niet feitelijk uitgekeerd wordt. Daarmee ontstaat een soort begrotingstekort voor de klant.

Daarnaast kan een betalingsregeling op grond van een proefberekening later – bij een definitieve beschikking van de Belastingdienst- onjuist zijn.

Twee situaties zijn denkbaar.

1. Wanneer het definitieve inkomen lager blijkt dan volgens de proefberekening is vastgesteld, dan is de aflossingscapaciteit die op basis van de proefberekening tot stand is gekomen te hoog. In dat geval ontstaan betalingsproblemen voor de aanvrager en moeilijkheden bij het nakomen van de regeling.

2. Wanneer het definitieve inkomen echter hoger blijkt dan op basis van de proefberekening is vastgesteld, dan is de aflossingscapaciteit die op basis van de proefberekening tot stand is gekomen te laag. In dat geval worden de schuldeisers benadeeld, omdat op grond van het definitieve inkomen een hogere aflossing mogelijk was geweest en zij een groter aandeel van hun schulden hadden teruggekregen.

In dit verband wijst GKA erop dat er nu in Amsterdam een pilot loopt waarbij, rekening houdend met nog te nemen beschikkingen zorgtoeslagen, een schuldenregeling tot stand komen. Dat dit niet bij de overige toeslagen wordt gedaan houdt verband met het feit dat de met de zorgtoeslag gemoeide bedragen betrekkelijk laag zijn en het financieel risico voor de betrokkenen beperkt. Los daarvan kunnen schuldhulpbureaus noch GKA ervoor zorgen dat de Belastingdienst sneller beschikkingen neemt of tot uitbetalingen overgaat.

⁵ Dat is een uniforme rekenmethode voor berekening van het vrij te laten bedrag in wettelijke schuldsaneringskredieten. Met deze rekenmethode wordt het bedrag berekend dat maandelijks beschikbaar komt ter aflossing van schuldenposten en ook wat de aanvrager van het saneringskrediet nodig heeft voor levensonderhoud en betaling van vaste lasten (het vrij te laten bedrag).

Volgens CentraM wil GKA slechts modelaanvragen in behandeling nemen. Dat is vaak niet te realiseren. CentraM wijst er daarbij op dat het exact vaststellen van de schuldenlast vaak moeilijk is en tot problemen leidt bij het tot stand komen van een schuldenregeling: Sommige schulden zijn weliswaar voorzienbaar, maar nog niet ontdekt door de schuldeiser, terwijl de aanvrager of het schuldhulpbureau wel met zekerheid weet dat er een schuld bestaat, die vroeg of laat ontdekt wordt en betaald moet worden. Als voorbeeld geldt teveel toegekende huurtoeslagen door de Belastingdienst. GKA accepteert die voorziene schuld niet wanneer de Belastingdienst daarover nog geen terugvorderingsbeschikking heeft genomen. Is er geen duidelijke vordering, dan neemt GKA de schuld niet aan boord bij een schuldenregeling.

GKA geeft aan dat dit geen kwestie is van onwil: de Belastingdienst weigert een aflossingsvoorstel dat betrekking heeft op een door die dienst nog niet vastgestelde (h)erkende schuld.

CentraM wijst op het volgende. Er komen problemen voor bij klanten met wisselende inkomsten; ook dat heeft gevolgen voor de hoogte van toeslagen van de Belastingdienst. Het komt voor dat GKA een aanvraag terug stuurt omdat de Belastingdienst een kleine verandering in het maandelijkse bedrag zorgtoeslag nog niet heeft aangepast in de beschikking zorgtoeslag.

Daarnaast wijst CentraM erop dat de doorloop in de caseload bij de schuldhulpbureaus enorm vertraagt ten gevolge van het terugzenden van de aanvragen door GKA. CentraM erkent dat de werkwijze zo is afgesproken dat incomplete aanvragen door GKA retour worden gestuurd naar de schuldhulpbureaus. Deze werkwijze is niet praktisch wanneer er slechts een paar stukken ontbreken. Dat geldt in het bijzonder wanneer het informatie betreft die het schuldhulpbureau op korte termijn kan inleveren, zoals actuele meterstanden, die bij energie- en waterschulden moeten worden doorgegeven. GKA geeft geen schriftelijke hersteltermijnen. Ook komt het niet voor dat GKA het schuldhulpbureau belt in situaties waarbij enkele stukken ontbreken en het schuldhulpbureau de aanvraag mogelijk gemakkelijk kan completeren door de ontbrekende informatie op te sturen.

Op 24 februari 2010 heeft GKA opnieuw een aanvraag saneringskrediet ontvangen. In juli 2010 heeft GKA daarop positief beslist, nadat er met alle schuldeisers overeenstemming was bereikt over aflossingsvoorwaarden. Verzoeker heeft inmiddels begin september 2010 een kredietovereenkomst ondertekend. Wanneer hij zich houdt aan de betalingsvoorwaarden is hij na 36 maanden schuldenvrij.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker, naar het stadsdeel en het schuldhulpbureau CentraM en tevens naar de Dienst Werk en Inkomen / GKA gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Alleen het stadsdeel heeft gereageerd.

Het stadsdeel laat weten dat de huidige uitvoering van de schuldhulpverlening ter discussie staat en heroverwogen wordt. Het stadsdeel merkt daarbij op dat het aantal succesvolle bemiddelingen niet in verhouding staat tot het aantal aanvragen. Ook erkent het stadsdeel dat de verplichtingen waaraan aanvragers van schuldhulpverlening moeten voldoen buitenproportioneel zijn en de hoeveelheid documenten die aangeleverd moet worden groot.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen⁶.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁷. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Voor wat de schuldhelpverlening betreft merkte de ombudsman al eerder⁸ op dat het daarbij van belang is dat zo snel mogelijk een compleet dossier aan GKA beschikbaar wordt gesteld opdat deze een aflossingsvoorstel kan voorleggen aan de schuldeisers. Deze zaak vormt een treffende illustratie van de problemen die zich daarbij voordoen.

Vast staat dat voor het treffen van een schuldregeling inzicht moet zijn in het inkomen en de schulden. Hiervoor moet de aanvrager van een schuldregeling vele stukken inleveren, die nodig zijn om de schuldeisers een aflossingsvoorstel te doen. Veel van die stukken moeten actueel zijn. Het schuldhelpbureau is hierbij afhankelijk van (onder andere: inkomens)gegevens van andere instanties, waaronder de Belastingdienst. Daarbij ontstaan moeilijkheden omdat de inkomensgegevens met vertraging worden verwerkt én afgegeven. Daardoor is het moeilijk de inkomensgegevens actueel te hebben. Dat zelfde geldt overigens ook voor de schuldenlast, uitgaande van de tijdens het aanvraagproces voortdurend oplopende kosten van vertragsrente en invorderingskosten. Bijkomende probleem van dit alles is dat tegen de tijd dat stukken –bijvoorbeeld die betrekking hebbende op het actuele inkomen van de Belastingdienst – worden aangeleverd andere stukken, die al in het bezit zijn van het schuldhelpbureau aan actualiteit hebben verloren en andermaal moeten worden opgevraagd bij de klant, instantie of schuldeisers, wat weer vertragend werkt, tot de-actualisering van reeds beschikbare stukken leidt, etc. etc. Deze vicieuze cirkel maakt het voor de schuldhelpbureaus uiterst moeilijk om een up-to-date en sluitend dossier bij GKA aan te leveren. Vast staat ook dat dit de totstandkoming van een schuldregeling ernstig vertraagt.

Hoewel te begrijpen is dat CentraM in voorkomende gevallen ervoor kiest een op enkele stukken na incompleet dossier door te sturen staat ook vast dat GKA moeilijk een regeling kan treffen bij gebrek aan actuele en complete inkomensgegevens of een gebrekkig overzicht van de totale schuldenlast. Het werken met schattingen levert meestentijds problemen op en moet derhalve – tenzij de genoemde risico's hiervan beperkt zijn- worden voorkomen.

⁶ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁷ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

⁸ Zie RA1055498 en RA1046940

Hierbij geldt echter wel een belangrijke kanttekening. Van GKA mag worden verwacht dat men bij beoordeling van aanvragen een onderscheid weet te maken tussen aanvragen, waarbij de aanvraag beoordeeld kan worden, rekening houdend met te voorziene minimale verschillen of voorspelbare en kleine uitkeringen en schulden en aanvragen waarbij dat op grond van te onzekere marges niet kan gebeuren. Op dit punt doet de Ombudsman een aanbeveling.

Naast het hiervoor genoemde staat ook vast dat het terugsturen door GKA van het hele dossier de hele aanvraag nodeloos vertraagt, als er slechts enkele stukken ontbreken. In gevallen waarin er slechts één of een paar stukken ontbreken, valt niet in te zien waarom GKA nalaat het schuldhulpbureau een voor GKA en schuldhulpbureau te behappen hersteltermijn te geven waarin de stukken alsnog kunnen worden ingeleverd. Ook op dit punt is er aanleiding een aanbeveling aan het rapport te verbinden.

GKA en CentraM hebben zich gehouden aan de onderling gemaakte afspraken over indiening van aanvragen schuldhulpverlening en de gegeven toelichting op het aanvraagproces. Hierdoor is de doorlooptijd van de aanvragen weliswaar inzichtelijk gemaakt; dit heeft er niettemin toe geleid dat het vereiste van voortvarendheid geschonden is. De Ombudsman wijst hierbij op de termijn van ruim anderhalf jaar tussen de aanvraag van januari 2009 en het tot stand komen van een regeling.

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit brengt onder meer met zich mee dat verstrekte informatie adequaat verwerkt moet worden. Vast staat dat GKA, hoewel tijdig geïnformeerd over de adreswijziging van het schuldhulpbureau, de afwijzing naar het oude adres had gestuurd. Het had in de rede gelegen dat de (betreffende medewerker van) GKA alert was geweest op de juiste adressering en niet zonder meer de adressering hanteerde op een begeleidende brief die inmiddels driekwart jaar oud was.

Oordeel

GKA en schuldhulpbureau CentraM hebben in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

GKA heeft ook in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Armoedebeleid te bevorderen dat de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam in geval van onvolledige aanvragen schuldsaneringskredieten, waarbij één of enkele stukken ontbreken, het schuldhulpbureau in kwestie middels een hersteltermijn de gelegenheid biedt de aanvraag alsnog te completeren. Ook zal de GKA genoeg moeten nemen met schattingen, als voorzienbaar is dat er zich slechts minimale verschillen in de berekening zullen voordoen.