

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Trage afwikkeling schuldregeling

Gemeente Zaanstad

Dienst Publiek

Gemeentelijke Kredietbank Zaanstreek

23 augustus 2011

RA111137

Samenvatting

Een man en een vrouw hebben in het najaar van 2007 een overeenkomst schuldregeling gesloten met de Gemeentelijke Kredietbank Zaanstreek (GKBZ). Enkele schuldeisers hebben dan al beslag op hun loon gelegd. De GKBZ reserveert inkomen boven het vrij te laten bedrag ten behoeve van aflossing van schuldeisers. De man en de vrouw kunnen zich er niet in vinden dat GKBZ geen opheffing van de loonbeslagen bewerkstelligt. Daarom vragen ze GKBZ in september 2009 de schuldregeling te beëindigen. In november ontvangen ze van GKBZ een overzicht van schulden en het tegoed dat tot dan toe gereserveerd is ter afbetaling van de schuld. Omdat dat overzicht niet klopt vragen zij een aangepast overzicht. In maart 2010 heeft GKBZ dat overzicht nog niet verstrekt. Het stel wendt zich tot de ombudsman.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de loonbeslagen al opgeheven waren op het moment dat de man en vrouw vroegen om beëindiging van de schuldregeling. Wanneer de GKBZ hen daarover duidelijk had geïnformeerd, was tussentijdse beëindiging van de regeling niet nodig geweest.

Verder heeft de financiële afwikkeling van een vroegtijdig afgebroken schuldregeling een half jaar geduurd: dat is veel te lang. Bovendien betekent het dat de man en vrouw pas daarna in overleg konden treden met schuldeisers voor afbetaling van de restant schulden. De ombudsman stelt vast dat – ondanks afspraken daarover- de GKBZ het paar nooit een aangepast overzicht van de schulden en het gereserveerde tegoed heeft gegeven.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en het vereiste van voortvarendheid.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt het College van burgemeester en wethouders te bevorderen dat de GKBZ verzoekers alsnog een gemotiveerd overzicht van de schulden en het tegoed dat de GKBZ heeft gereserveerd ter betaling daarvan verstrekt. Daarbij moet ook inzicht worden gegeven in de bedragen die aan elk van de schuldeisers zijn uitgekeerd.

Amsterdam , 22 augustus 2011

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ulco van de Pol', written over a horizontal line.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 23 februari 2010 schriftelijk ingediend en betreft de *Gemeente Zaanstad, Dienst Publiek*.

Bevindingen

Het proces van schuldregeling en de Gedragscode van de NVVK

De gemeente Zaanstad is lid van de NVVK¹ en voert schuldregelingen uit op basis van de gedragscode schuldregeling van de NVVK.

Op grond van die gedragscode kan iedere natuurlijke persoon een aanvraag schuldregeling indienen bij een schuldregelende instelling. In Zaanstad is dat de Gemeentelijke Kredietbank Zaanstreek. Indien de schuldregelende instelling besluit om een schuldregeling op te starten, wordt de schuldregelingsovereenkomst ondertekend. Dat is een overeenkomst waarin de rechten, verplichtingen en voorwaarden van de schuldenaar en het lid van de NVVK ten behoeve van de schuldregeling zijn opgenomen².

Vanaf het moment van sluiten van de schuldregelingsovereenkomst moet de schuldenaar zijn inkomen afdragen aan de schuldregelende instelling, die dat inkomen, verminderd met het vrij te laten bedrag, reserveert op een voor afbetaling bestemde rekening³. Direct na sluiten van de schuldregelingsovereenkomst vraagt de schuldregelende instelling de schuldeisers het saldo van de schuld op te geven. Daarbij vraagt men de schuldeisers ook om voorgenomen en al geëffectueerde incassomaatregelen op te schorten. De schuldregelende instelling kan overigens niet garanderen dat dit verzoek door de schuldeiser wordt opgevolgd⁴. De schuldeisers hoeven daaraan niet te voldoen. Aan de hand van de opgegeven schulden, doet de schuldregelende instelling de schuldeisers een voorstel voor een schuldregeling ter afbetaling van de schuld⁵. Gaan alle schuldeisers akkoord met het voorstel, dan wordt de schuldregelingsovereenkomst voortgezet of een saneringskrediet opgesteld: insteek is hoe dan ook dat de schuldenaar 36 maanden na ondertekenen van de schuldregelingsovereenkomst schuldenvrij is. Bij tussentijdse beëindiging van de schuldregelingsovereenkomst worden alle tot het moment van de beëindiging van de schuldregelingsovereenkomst gereserveerde gelden, aan de schuldeisers uitbetaald. Alleen als er een redelijke kans bestaat dat de aanvrager in aanmerking komt voor een wettelijke schuldregeling, mogen de gereserveerde gelden nog maximaal vier maanden in depot worden gehouden⁶.

aanleiding

Verzoekers ondertekenen in 2007 een overeenkomst schuldregeling bij de Gemeentelijke Kredietbank Zaanstreek (hierna: GKBZ). Vanaf het najaar van 2007 reserveert de GKBZ geld van verzoekers voor de aflossing: in de periode van 24 oktober 2007 tot en met 24 september 2009 ontvangt de GKBZ verzoekers salaris. Vanaf 24 januari 2008 tot en met 26 oktober 2009 ontvangt de GKBZ verzoeksters salaris.

¹ NVVK = Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet.

² Zie artikel 3.3. gedragscode Schuldregeling

³ Zie artikel 3.5. gedragscode Schuldregeling

⁴ Zie artikel 5.2. en 5.3. gedragscode Schuldregeling

⁵ Zie artikel 5.6. gedragscode Schuldregeling

⁶ Zie artikel 6.4. gedragscode Schuldregeling

Verzoekers zijn niet tevreden over de dienstverlening van de GKBZ. Het betreft in het bijzonder het niet tot stand komen van opheffing van een loonbeslag, dat een deurwaarder heeft gelegd ter voldoening van een schuld van één van de schuldeisers. Daarom sturen ze GKBZ begin september 2009 een verzoek de schuldregeling te beëindigen. Op 16 november 2009 krijgen verzoekers een brief van de GKBZ met een overzicht van de schulden en het tegoed dat de GKBZ heeft gereserveerd ter betaling van de schulden. Het gereserveerde bedrag zal overgemaakt worden aan de schuldeisers. Verzoekers constateren dat er in het overzicht ten onrechte een schuld is opgenomen, die inmiddels al via een loonbeslag is afgelost.

Daarom nemen ze hierover contact op met de GKBZ. GKBZ spreekt in november 2009 met verzoekers af hen een aangepast overzicht te sturen. Ondanks diverse telefoontjes van verzoekers blijft dat achterwege. Wel krijgen verzoekers te horen dat er nog een bedrag van ruim € 15000,- op de rekening van GKBZ staat inclusief de in december 2009 gereserveerde weekgelden. Uitbetaling daarvan blijft uit. Ook uitbetaling aan de schuldeisers van het gereserveerde bedrag blijft uit. Zolang dat niet gebeurt, kunnen verzoekers niet met hen in overleg treden voor aflossing van de restantbedragen. Ondertussen lopen de kosten (rente over openstaande schuldbedragen) wel op.

Dat alles is voor verzoekers aanleiding zich in het voorjaar van 2010 tot de ombudsman te wenden.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de uitvoering van een minnelijke schuldregeling.

reactie van de Gemeente Zaanstad, Dienst Publiek

Uit de reactie van de dienst blijkt dat verzoekers midden september 2007 een schuldregelingsovereenkomst hebben ondertekend, waarna de GKBZ het inkomen boven het vrij te laten bedrag is gaan reserveren voor afbetaling van de schuld. Er was sprake van twee loonbeslagen. Incassobureau Antera had al in april 2007, ten tijde van verzoekers aanvraag minnelijke schuldregeling, beslag gelegd op verzoeksters loon⁷. Per december 2007 heeft deurwaarder Vaessen en Kerckhoffs ook beslag gelegd op het loon van verzoeker⁸. Begin november 2007 heeft de GKBZ aan beide deurwaarders gevraagd de hoogte van de vordering door te geven. Dat hebben ze gedaan, maar daarbij liet deurwaarder Vaessen en Kerckhoffs op 15 november 2007 weten de invorderingsmaatregelen niet op te zullen schorten. Daarbij stelde deze deurwaarder zich op het standpunt dat de minnelijke schuldregeling pas tot stand kon komen nadat alle schuldeisers hadden ingestemd met de regeling. Vanaf dat moment kan het beslag worden opgeheven. De dienst benadrukt dat GKBZ niet de mogelijkheid heeft om voorafgaand aan totstandkoming van de schuldregeling in rechte opschorting van invorderingsmaatregelen te eisen.

Na ontvangst van de saldi van de schulden, heeft GKBZ vervolgens pogingen gedaan om de deurwaarders te bewegen in te stemmen met een aflossingsvoorstel in het kader van een minnelijke schuldregeling. Intussen reserveerde GKBZ nog verzoekers geld ten behoeve van de schuldregeling.

⁷ Het beslag op verzoeksters loon door Antera is gelegd in verband met de schuld bij Interbank.

⁸ Het beslag op verzoekers loon door Vaessen en Kerckhoffs is gelegd in verband met de schuld bij BLG hypotheek.

Bij brief van 11 juni 2008 heeft Antera ingestemd met de aangeboden minnelijke regeling en op 25 juli 2008 stemt deurwaarder Vaessen en Kerckhoffs hiermee in. Nadat ook alle overige schuldeisers akkoord gingen met de regeling, heeft GKBZ Antera én Vaessen en Kerckhoffs daarover op 3 oktober 2008 schriftelijk geïnformeerd. Daarbij heeft GKBZ beide deurwaarders gevraagd de loonbeslagen in te trekken. Deurwaarder Vaessen en Kerckhoffs heeft vervolgens het loonbeslag per november 2008 gestaakt. In juli 2009 heeft Antera het loonbeslag gestaakt. Op 1 september 2009, ontving GKBZ de brief waarin verzoekers aangaven de schuldregeling te willen beëindigen.

Deze brief is ter behandeling overgedragen aan de betreffende consulent, die toen met vakantie was en zich daarna ziek heeft gemeld. Op 16 oktober 2009 heeft een vervanger de schuldregeling beëindigd door een brief hierover aan de schuldeisers te sturen. Vervolgens heeft een kwaliteitsmedewerker op 16 november 2009 een brief naar verzoekers gestuurd, waarna verzoekers contact hebben opgenomen omdat een deel van de schuld inmiddels afgelost was middels een loonbeslag. De kwaliteitsmedewerker heeft het gereserveerde geld apart gehouden om vervolgens een correcte verdeling te maken over de schuldeisers. Op 19 november 2009 heeft hij een eerste opzet voor de berekening gemaakt, maar had hiervoor niet alle nodige dossierinformatie. Onduidelijk was namelijk het bedrag dat al via het loonbeslag aan de schuldeisers is overgemaakt. De reden dat de schuldregeling niet snel is afgewikkeld en er niet snel uitbetaling aan schuldeisers heeft plaatsgevonden houdt daarmee verband. Het feit dat verzoekers geen uitkering ontvingen, maar beide inkomen uit werk hadden, maakte dat de dienst een lagere prioriteit heeft gegeven aan de afwikkeling van deze schuldregeling.

Uiteindelijk heeft de GKBZ naar aanleiding van het informatieverzoek van de gemeentelijke ombudsman in het voorjaar van 2010 de informatie over de loonbeslagen bij verzoekers werkgevers opgevraagd. Daarbij heeft GKBZ aangegeven het gereserveerde geld vòòr 26 maart 2010 te verdelen over de schuldeisers. Ook zou GKBZ aan verzoekers voor die tijd een nieuw overzicht sturen waarin gereserveerde bedragen, en de verdeling daarvan over de diverse schuldeisers staan vermeld. Een eventueel openstaand tegoed zou aan verzoekers worden uitgekeerd⁹. Op 6 april 2010 laat de GKBZ weten dat die termijn niet is gehaald, omdat de opgevraagde informatie op zich liet wachten. Uitbetaling van het gereserveerd geld aan schuldeisers gebeurt op 30 maart 2010. Verder laat de dienst weten geen overzicht meer aan verzoekers te hebben gestuurd. Met de informatie aan de gemeentelijke ombudsman meent de dienst tevens ook verzoekers te hebben geïnformeerd.

Verder laat GKBZ weten dat er in de periode november 2007 tot oktober 2009 in totaal een bedrag van ruim € 40.532,00 is gespaard¹⁰. Dat gespaarde bedrag is lager dan het bedrag dat gereserveerd had moeten worden en wordt derhalve volledig uitgekeerd aan de schuldeisers¹¹. Het laatste weekgeld heeft de GKBZ overigens op 2 november 2009 aan verzoekers overgemaakt. Van resterend weekgeld over december 2009 is geen sprake.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekers en naar de Dienst Publiek van de gemeente Zaanstad gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. De

⁹ Informatie van GKBZ dd 19 maart 2010 (e-mail).

¹⁰ Hierbij is rekening gehouden met de bedragen die ingehouden zijn via de loonbeslagen.

¹¹ In totaal was er € 7.067,12 te weinig gereserveerd.

reactie van de dienst leidde tot aanpassing van het verslag. Dat aangepaste verslag is op 29 juni 2011 ter reactie voorgelegd aan verzoekers en de dienst. De dienst heeft daarop gereageerd. Die reactie is in het verslag verwerkt. Verzoekers hebben niet gereageerd.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen ¹².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden ¹³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en het vereiste van voortvarendheid.

Overwegingen

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken. Volledig brengt mee dat de gemeentelijke instantie die informatie geeft die met het oog op de belangen van de burger relevant zijn.

Vast staat dat verzoekers de schuldregeling hebben doen beëindigen, omdat een loonbeslag niet werd opgeheven, terwijl beide loonbeslagen op het moment van hun verzoek tot beëindiging al bleken te zijn opgeheven. Niet is gebleken dat de GKBZ verzoekers heeft laten weten dat de loonbeslagen waren opgeheven. Als de GKBZ verzoekers over de opheffing van de loonbeslagen meteen had geïnformeerd, was het voortijdig beëindigen van de schuldregeling niet nodig geweest en waren verzoekers na 36 maanden van de schuldenproblematiek verlost.

Verder staat vast dat GKBZ, in tegenstelling tot de afspraken daarover in de e-mail van 19 maart 2010 aan de ombudsman, verzoekers geen overzicht van de schulden en het tegoed dat de GKBZ heeft gereserveerd ter betaling daarvan heeft gegeven. Op dat punt ziet de ombudsman aanleiding een aanbeveling te doen.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt.

Vast staat dat de financiële afwikkeling van een vroegtijdig afgebroken minnelijke schuldregeling, behoorlijke vertraging heeft opgelopen: Hoewel al in het najaar van 2009 duidelijk was dat de regeling beëindigd werd, heeft het vervolgens nog een half jaar geduurd voordat de GKBZ dat financieel heeft afgewikkeld door het tot dan toe gespaarde geld aan de schuldeisers uit te betalen. Het had in de rede gelegen dat GKBZ eerder maatregelen had genomen gericht op een correcte afwikkeling én uitbetaling aan schuldeisers. Dat had gekund door meteen in het najaar van 2009 bij verzoekers werkgevers informatie op te vragen over de bedragen die inmiddels al via de loonbeslagen aan de schuldeisers waren betaald. Hoewel de GKBZ al in november 2009 wist dat ze dat moest doen, heeft men dat pas in het voorjaar van 2010 opgevraagd. Dit heeft voor onnodige vertraging gezorgd. Bovendien is ook het aangevoerde argument voor vertraagde afwikkeling

¹² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

¹³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

-dat verzoekers geen uitkering maar inkomen uit werk hadden-, niet passend. Voor verzoekers brengt dit mee dat ze onnodig laat inzicht verkregen in de restant schuld en ook later dan gewenst in onderhandeling hierover konden gaan met die schuldeisers die nog een openstaande vordering op hen hadden.

Alles overziend geeft deze zaak het beeld van een weinig solide schuldhelpverlening: de beëindiging van de schuldregeling was onnodig en de afwikkeling van de vroegtijdig afgebroken schuldregeling erg traag. Ten slotte blijkt de GKBZ verzoekers nog steeds geen inzichtelijk overzicht van schulden en gereserveerde / uitgekeerde gelden aan schuldeisers te hebben gestuurd.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en het vereiste van voortvarendheid.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt het College van burgemeester en wethouders te bevorderen dat de GKBZ verzoekers alsnog een gemotiveerd overzicht van de schulden en het tegoed dat de GKBZ heeft gereserveerd ter betaling daarvan verstrekt. Daarbij moet ook inzicht worden gegeven in de bedragen die aan elk van de schuldeisers zijn uitgekeerd.