



Het dagelijks bestuur van gemeenschappelijke regeling  
Stadsbank Oost Nederland  
T.a.v. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
xxxx xx xxxxxxxx

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
Fax: (070) 360 75 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

**Doorkiesnummer**

xxxxxxxxxxxxxxxxxx

**Datum**

**Ons nummer**

xxxxxxxxxx

**Uw brief**

xxxxxxxxxx

**Uw kenmerk**

xxxx

**Bijlagen**

**Behandelend medewerker**

xxxxxxxxxxxxxx

**Onderwerp**

reactie aanbeveling

Geachte xxxxxxxxxxxx,

Dank voor uw brief van 3 maart 2017 waarin u reageert op mijn rapport naar aanleiding van de klacht van xxxxxxxxxxxxxxxx te Hengelo. Ik stel het op prijs dat u de aanbevelingen in mijn rapport met nummer 2016/115 opvolgt.

**Informatieverstrekking**

Twee van onze aanbevelingen gaan over de informatieverstrekking voorafgaand aan en tijdens het traject. U hebt ons laten weten dat u in een flyer weergeeft wat burgers met schulden van de Stadsbank kunnen verwachten. Het gaat dan niet alleen om een uitleg over en het geven van inzicht in het verloop van een traject, maar ook wat burgers per dienst (zoals budgetbeheer) kunnen verwachten. Ook is er een aparte flyer over de fase van de schuldregeling in de maak.

**Wijzen op mogelijkheid iemand mee te nemen of geluidsopname te maken**

Wij hebben de aanbeveling gedaan burgers te informeren over de mogelijkheid om iemand mee te nemen naar het gesprek of om het gesprek op te nemen. U geeft hierop aan dat in de uitnodigingsbrief voor het intakegesprek al wordt gewezen op die mogelijkheid. Op uw website zijn daarnaast sinds begin januari 2017 de spelregels van de Nationale ombudsman voor het maken van een geluidsopname terug te vinden.

**Bezwaarclausule en dossiervorming**

Met het opnemen van de bezwaarclausule in de brief waarin wordt beslist op een aanvraag tot schuldregeling, heeft u voldaan aan de vierde aanbeveling. Tot slot beschrijft u, naar aanleiding van de vijfde aanbeveling, op welke wijze u ervoor zorgt dat de burger overzicht heeft over de specificaties en de overige stukken die hij moet aanleveren, zowel op papier als digitaal.

