



Bevindingen

Een onderzoek naar de schuldhulpverlening van de Stadsbank Oost Nederland

Datum: 19 december 2016

1. WAT GING ER AAN HET ONDERZOEK VOORAF?

Mevrouw M. heeft schulden. In oktober 2013 meldt zij zich bij de gemeente Hengelo met een verzoek om schuldhelpverlening. In februari 2014 heeft zij de eerste afspraak bij de gemeente. Daar wordt zij doorverwezen naar de Stadsbank Oost Nederland (hierna: de Stadsbank), waar zij in april 2014 een intakegesprek heeft. Vanaf mei 2014 heeft mevrouw M. een budgetbeheerrekening (BBR) bij de Stadsbank. Op 10 september 2014 krijgt mevrouw M. een brief van de Stadsbank waarin haar aanvraag om schuldhelpverlening wordt afgewezen. De reden die in de brief wordt vermeld, is dat zij niet of in onvoldoende mate meewerkt aan een spoedig verloop van het schuldregelingstraject of niet of niet tijdig reageert op verzoeken van de Stadsbank. In de brief is de mogelijkheid opgenomen om binnen 30 dagen een verzoek tot heroverweging in te dienen.

1.1 De oorspronkelijke klacht bij de Stadsbank

Volgens Mevrouw M. werkt zij wel mee, maar is de Stadsbank het door haar ondertekende budgetplan, de schuldregelingsovereenkomst en de door haar ingediende stukken kwijtgeraakt. Ze betaalt bovendien al sinds mei 2014 een eigen bijdrage voor het budgetbeheer van € 21,- per maand, maar het budgetbeheer verloopt niet goed. Zo heeft zij zelf haar uitkering naar de BBR moeten overboeken.

Mevrouw M. dient op 31 oktober 2014 een klacht in bij de Stadsbank. Zij ontvangt in december 2014 slechts een ontvangstbevestiging, maar geen inhoudelijke reactie op haar brief.

1.2 De eerste interventie

In mei 2015 neemt mevrouw M. contact op met de Nationale ombudsman, omdat er volgens haar te weinig gebeurt en niet op haar klachtbrief wordt gereageerd. Een medewerker van de Nationale ombudsman neemt contact op met de Stadsbank. De Stadsbank stelt dat mevrouw M. niet aan haar verplichtingen van de schuldregeling voldeed, omdat zij de schuldregelingsovereenkomst niet tijdig aanleverde. De Stadsbank geeft aan dat de brief, gelet op de inhoud ervan, als verzoek tot heroverweging is gekwalificeerd. Aangezien de brief ruim na afloop van de bezwaartermijn door de Stadsbank werd ontvangen, is het verzoek tot heroverweging niet ontvankelijk verklaard. Door een administratieve fout heeft de Stadsbank verzuimd om mevrouw M. tijdig op de hoogte te stellen van haar beslissing, aldus de Stadsbank. Ook geeft de Stadsbank aan dat in mei 2014 niet is gecorrespondeerd met de juiste uitkeringsinstantie, waardoor vertraging ontstond in de betaling van het inkomen van mevrouw M. en het budgetbeheer niet goed verliep.

Het resultaat van de interventie door de Nationale ombudsman is dat de Stadsbank met mevrouw M. afsprekt dat zij een nieuwe aanvraag voor een schuldregeling mag indienen en dat deze voortvarend zal worden opgepakt. De Stadsbank compenseert mevrouw M. bovendien voor acht maanden eigen bijdrage voor de BBR, omdat in die periode de betalingen via de budgetbeheerrekening niet goed zijn verlopen.

1.3 De tweede interventie

Op 9 september 2015 neemt mevrouw M. opnieuw contact op met de Nationale ombudsman. Mevrouw M. geeft aan dat zij inmiddels alle stukken meerdere keren heeft aangeleverd bij de Stadsbank, maar dat volgens de Stadsbank nog steeds niet alle informatie compleet is. Ook is er nog steeds geen afbetalingsplan opgesteld voor de schuldeisers. Verder klaagt zij erover dat het week- en reisgeld van de BBR niet correct worden uitbetaald. Ook worden haar e-mails niet of niet tijdig beantwoord. Mevrouw M. concludeert dat er nog steeds geen schuldregeling is gerealiseerd, terwijl haar schulden ondertussen flink zijn opgelopen. Bovendien krijgt zij op 16 september 2015 de toezegging dat zij de schuldregelingsovereenkomst binnen twee weken zal ontvangen ter ondertekening, maar heeft zij na drie weken nog niets in de bus.

De Nationale ombudsman neemt contact op met de Stadsbank om te vragen hoe het kan dat het schuldregelingstraject, gelet op de eerdere afspraken, nog niet is gestart. De Stadsbank deelt de Nationale ombudsman in eerste instantie mee dat er een reorganisatie gaande is, waardoor een en ander niet goed verloopt. Daarnaast geeft de Stadsbank aan heel veel mensen te moeten bedienen met een beperkte capaciteit. Er zijn, aldus de Stadsbank, kennelijk factoren geweest die hebben gemaakt dat het in dit geval toch niet helemaal lukte om de vaart er in te houden. Op de vraag van de Nationale ombudsman of deze factoren aan mevrouw M. zijn medegedeeld, antwoordt de Stadsbank dat dit vanwege de werkdruk niet is gelukt.

In een later gesprek gaat de Stadsbank op de specifieke situatie van mevrouw M. in. De Stadsbank stelt dat mevrouw M. haar stukken niet meerdere keren heeft hoeven aanleveren. Aangezien de vorige intake medio april 2014 had plaatsgevonden, was het noodzakelijk de vorderingen van de bekende schuldeisers opnieuw te inventariseren. Dit is een vaste werkwijze bij de Stadsbank als er meer dan zes maanden tussen een eerste en tweede intake zijn verstreken. De Stadsbank stelt dat zij nu juist mevrouw M. hierin heeft proberen te ondersteunen. Dat de schuldregeling nog niet op gang is gekomen, komt doordat de schuldregelingsovereenkomst nog niet is ondertekend. De Stadsbank beaamt dat het budgetbeheer niet altijd correct is verlopen, maar stelt dat dit wordt veroorzaakt door de wisselende inkomsten van mevrouw M.

Met betrekking tot de groei van de hoogte van de schulden merkt de Stadsbank op dat het aantal schuldeisers van mevrouw M. is toegenomen en dat het uitbrengen van een aantal exploitatie schuldenlast in korte tijd snel kan laten stijgen. Bovendien kan er een verschil zitten tussen de eerste inventarisatie van de schuldenlast op basis van de door mevrouw M. overgelegde stukken en de hoogte van de schulden die schuldeisers doorgeven. De suggestie van mevrouw M. dat haar schuldenlast is gestegen doordat de Stadsbank niet voortvarend zou zijn opgetreden, onderschrijft de Stadsbank niet; men vermoedt dat een deel van de stijging van de schulden te maken heeft met het lage en onregelmatige inkomen van mevrouw M.

Uiteindelijk heeft mevrouw M. op 8 oktober 2015 alsnog de schuldregelingsovereenkomst ter ondertekening ontvangen, zodat de schuldeisers konden worden aangeschreven.

2. WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

In oktober 2015 ontvangt mevrouw M. de schuldregelingsovereenkomst. Daarna neemt zij echter nog meerdere keren contact op met de Nationale ombudsman, omdat de schuldbemiddeling niet snel genoeg op gang komt. Daarnaast klaagt zij veelvuldig over de uitvoering van haar BBR.

De Nationale ombudsman ziet, gelet op de vele klachten van mevrouw M. en de reactie van de Stadsbank tijdens de interventies, aanleiding om nader onderzoek te doen in deze zaak.

2.1 Wat is de klacht?

Mevrouw M. klaagt erover dat de schuldhulpverlening door de Stadsbank Oost Nederland niet zorgvuldig is geweest. Dat blijkt volgens mevrouw M. onder meer uit het volgende:

- de schuldregeling komt niet binnen een redelijke termijn tot stand;
- zij wordt niet geïnformeerd over de voortgang van het schuldregelingstraject;
- haar e-mailberichten worden niet of niet tijdig beantwoord;
- een aantal van de door haar ingestuurde stukken is niet ontvangen dan wel kwijtgeraakt;
- het budgetbeheer wordt niet correct uitgevoerd, onder andere voor wat betreft het betalen van haar rekeningen en het uitbetalen van het leef- en reisgeld.

2.2 Het onderzoek

De Nationale ombudsman verzoekt de Stadsbank om een uitgebreidere schriftelijke reactie op de klacht. Verder vraagt hij de Stadsbank hem het volledige dossier van mevrouw M. te verstrekken.

Daarnaast vraagt hij welke informatie bij de aanvang van de schuldregeling aan mevrouw M. is verstrekt over de voorwaarden, de rechten en plichten en de gevolgen van schuldhulpverlening. Daarbij vraagt hij specifiek naar de informatieverstrekking over de gevolgen en de werking van de stabilisatieovereenkomst, omdat daarover bij mevrouw M. verwarring bestond. Ook verzoekt de Nationale ombudsman de Stadsbank om weer te geven hoe de Stadsbank de gebeurtenissen in een schuldregelingstraject vastlegt. Daarbij kan worden gedacht aan momenten als de intake, de ontvangst van de stukken, het aanschrijven van de schuldeisers en de contactmomenten met de burger.

Verder vraagt hij de Stadsbank hoe mevrouw M. is geïnformeerd over de verschillende stappen van haar schuldregelingstraject en of de Stadsbank ontvangstbevestigingen verstrekt als mensen stukken aanleveren. Tot slot vraagt de Nationale ombudsman de Stadsbank hoe het budgetbeheer wordt verricht en welke informatie daarover aan mevrouw M. is verstrekt bij aanvang van het budgetbeheer.

De Stadsbank heeft de vragen van de Nationale ombudsman beantwoord. Daarnaast heeft de Stadsbank het volledige dossier van mevrouw M. ter beschikking gesteld.

Ook hebben medewerkers van de Nationale ombudsman op 7 september 2016 een werkbezoek gebracht aan de Stadsbank. Daarbij hebben zij uitleg gekregen over het verloop van het schuldbemiddelingstraject en de BBR. Zij hebben een intakegesprek bijgewoond en gesproken met een klantmanager (voorheen werd deze persoon intakeconsulent genoemd), een budgetconsulent en een schuldregelaar. Ook hebben zij inzage gekregen in de systemen die de Stadsbank hanteert en de inhoud en werking van “Mijn Stadsbank”.

Na afloop van het bezoek aan de Stadsbank en na bestudering van het dossier van mevrouw M. zijn aanvullende vragen aan de Stadsbank gesteld. Deze vragen zien op de wijze van budgetbeheer, op het beantwoorden van een aantal concrete e-mails en op het verloop van het eerste schuldbemiddelingstraject. Daarnaast is de Stadsbank nog eens nadrukkelijk uitgenodigd een algemene reactie op de klacht van mevrouw M. te geven, omdat de ombudsman deze nog niet had ontvangen. De Stadsbank heeft deze vragen beantwoord en een standpunt ingenomen over de klacht.

3. DE UITKOMSTEN VAN HET ONDERZOEK

Dit hoofdstuk bevat de reactie van de Stadsbank op de gestelde vragen, de weerslag van het dossieronderzoek dat de Nationale ombudsman heeft verricht en het bezoek dat aan de Stadsbank is gebracht. Ook zijn de antwoorden van de Stadsbank op de gestelde aanvullende vragen in dit hoofdstuk verwerkt.

Het hoofdstuk is ingedeeld naar de onderwerpen die de Nationale ombudsman in dit onderzoek heeft onderzocht. Allereerst wordt de Stadsbank kort geïntroduceerd. De tweede paragraaf ziet op de informatieverstrekking *voorafgaand* aan het schuldregelingstraject. Daarna wordt de informatieverstrekking over de voortgang *tijdens* het traject beschreven. Vervolgens komen dossiervorming, communicatie en budgetbeheer aan de orde. De laatste paragraaf gaat over de termijn van de schuldbemiddelingstrajecten.

3.1 De Stadsbank

De Stadsbank is een Gemeenschappelijke Regeling van 14 Twentse en 8 Achterhoekse gemeenten: Aalten, Almelo, Berkelland, Borne, Bronckhorst, Dinkelland, Enschede, Oost Gelre, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Lochem, Losser, Montferland, Oldenzaal, Oude IJsselstreek, Rijssen-Holten, Tubbergen, Twenterand, Wierden en Winterswijk. Het kantoor van de Stadsbank is gevestigd in Enschede, maar er wordt intensief samengewerkt met en gebruik gemaakt van locaties in het hele gebied. Er maken ruim 9.000 mensen gebruik van de dienstverlening van de Stadsbank, die door 120 medewerkers worden bediend. De Stadsbank is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), de landelijke branchevereniging voor schulddienstverlening en sociaal bankieren en is een van haar oudste leden. De Stadsbank werkt volgens de Gedragcodes van de NVVK.

Tijdens het bezoek aan de Stadsbank is gebleken dat vanaf 1 januari 2016 een aantal veranderingen is doorgevoerd in de organisatiestructuur van de Stadsbank. Men is op zoek gegaan naar een meer klantgerichte benadering en probeert deze steeds verder te verbeteren. Vanaf begin 2016 is er niet langer sprake van verschillende afdelingen (intake, schuldregeling en budgetbeheer), maar is de organisatie opgedeeld in klantteams. Elk klantteam bestaat uit een klantmanager (voorheen de intakeconsulent), een schuldregelaar en een budgetconsulent. De klantteams zijn georganiseerd per werkgebied (bijvoorbeeld werkgebied Hengelo). De klantmanager houdt het overzicht en is het eerste aanspreekpunt voor de burger, ook als hij zich al verderop in het schuldregelingstraject bevindt.

3.2 Informatieverstrekking voorafgaand aan het schuldregelingstraject

Mevrouw M. klaagt erover dat zij niet wordt geïnformeerd over het verloop van het schuldregelingstraject. Uit de vragen die zij stelt bij de ombudsman en bij de Stadsbank blijkt dat zij niet goed op de hoogte is van de voorwaarden, de rechten en plichten en de gevolgen van schuldhulpverlening en het algemene verloop van een dergelijk traject. De Nationale ombudsman vraagt daarom aan de Stadsbank welke informatie daarover bij de aanvang van de schuldregeling aan mevrouw M. is verstrekt.

Intakegesprek

De Stadsbank beschrijft in haar reactie dat niet meer is na te gaan wat woordelijk tijdens het intakegesprek met mevrouw M. is besproken, omdat iedere intake een eigen dynamiek heeft en is afgestemd op de individuele persoon. Wel komen er in een intakegesprek altijd dezelfde elementen aan de orde. Het verloop van het schuldregelingstraject wordt besproken en men wordt geadviseerd om dit via "Mijn Stadsbank" te volgen. Er worden concrete afspraken over het traject gemaakt. Ook wordt er tijdens het intakegesprek informatie gegeven over de invorderingsmaatregelen van schuldeisers; deze mogen invorderingsacties ondernemen totdat er een akkoord is met alle schuldeisers. Verder wordt er een toelichting gegeven op de producten die worden geadviseerd, bijvoorbeeld budgetbeheer. Er wordt ook uitgelegd dat er een beroep kan worden gedaan op de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) als het minnelijk traject mislukt. Tot slot wordt tijdens dit gesprek verwezen naar de informatie op de website, aldus de Stadsbank.

Tijdens het bezoek aan de Stadsbank hebben medewerkers van de Nationale ombudsman een intakegesprek bijgewoond. Het gesprek wordt gevoerd met de klantmanager (voorheen de intakeconsulent). Deze persoon verzorgt de aanvraag en nadat alle stukken compleet zijn en de financiële situatie is gestabiliseerd¹, draagt de klantmanager de zaak over aan de schuldregelaar. Het intakegesprek wordt op dit moment gevoerd aan de hand van 'Traject51', een systeem van vragen, waardoor de schuldenaar wordt uitgenodigd om aan te geven hoe het ervoor staat met zijn inkomsten en uitgaven, maar waarbij ook zijn sociaal netwerk, zijn administratieve vaardigheden en zijn bestedingsgedrag aan de orde komen. Daardoor krijgt de klantmanager inzicht in de financiële situatie, maar ziet hij of zij ook meteen of iemand – via een doorverwijzing –

¹ Na maximaal vijf maanden.

geholpen kan worden met persoonlijke of gezondheidsproblemen. Overigens heeft de burger voorafgaand aan het gesprek al een digitale vragenlijst ingevuld, waarvan de gegevens in 'Traject51' zijn ingevoerd.

Tijdens het intakegesprek vertelt de klantmanager aan de betreffende persoon dat bij een eventuele schuldregeling sprake is van een vrij te laten bedrag (VTLB) en dat het meerdere wordt afgedragen aan de schuldeisers. Ook vertelt de klantmanager dat er een WSNP-aanvraag kan worden ingediend als één van de schuldeisers niet akkoord gaat. De klantmanager probeert dan ook al de kans te schetsen dat men al dan niet door de rechter wordt toegelaten. Ook geeft de klantmanager – als dat aan de orde is – het advies om budgetbeheer in te schakelen. Daarbij wordt kort uitgelegd wat een budgetbeheerrekening (BBR) inhoudt. Ook wordt de burger erop gewezen welke papieren nog noodzakelijk zijn. Aan het einde van het gesprek wordt aangekondigd dat zo spoedig mogelijk een afspraak wordt gemaakt voor een vervolg intakegesprek.

Anders dan de Stadsbank aan de ombudsman heeft aangegeven, wordt in dit intakegesprek nog niets aan de betreffende persoon verteld over de termijn en de stappen van het traject voordat een schuldregeling tot stand komt. Ook "Mijn Stadsbank" wordt niet genoemd, evenmin als de invorderingsmaatregelen van schuldeisers en een verwijzing naar de website. De Stadsbank geeft aan dat de werkwijze in het nieuwe werkproces veranderd is en dat deze onderwerpen in het vervolgggesprek aan de orde komen. Desgevraagd geeft de Stadsbank aan geen informatie op papier mee te geven over het verloop van het traject, omdat de meeste van hun bezoekers niet zulke lezers zijn. De Stadsbank ziet meer in het herhaald mondeling informeren van de personen die een beroep op de Stadsbank doen.

Adviesrapport Schuldhulpverlening

Wel wordt naar aanleiding van het intakegesprek een 'Adviesrapport Schuldhulpverlening' (hierna: Adviesrapport) opgesteld.² Het rapport bevat een inventarisatie van de persoonlijke financiële situatie en een advies om de problematiek aan te pakken. De inventarisatie beslaat een omschrijving van de hulpvraag, de beschrijving van de huidige financiële situatie (oorzaak financiële problemen, inkomen, vermogen, arbeidsverleden, toekomstige verdien capaciteit, schulden vaste lasten, roodstand, CJIB-schulden). Daarnaast worden het VTLB en de aflos capaciteit berekend. Vervolgens wordt aandacht besteed aan de persoonlijke situatie, mogelijke achterliggende problematiek en de motivatie van deze persoon. Ook is er ruimte voor advies omtrent hulpverlenende instanties. Tot slot worden in het rapport de gemaakte afspraken vastgelegd en een plan van aanpak opgenomen.

Als bijlagen bij het rapport worden gevoegd: (A) een overzicht van inkomsten en uitgaven, (B) een overzicht van schulden en vermogen en (C) een algemene uitleg over de dienstverlening van de Stadsbank en van de producten die worden aangeboden. In bijlage C is op de laatste pagina onder 'Schuldregeling' opgenomen dat een minnelijke

² Na de veranderingen in de organisatie van 1 januari 2016 heet dit rapport inmiddels 'Dienstenaanbod'. De opbouw en inhoud is volgens de Stadsbank ongeveer gelijk aan het Adviesrapport zoals dit hierna wordt beschreven.

regeling de vorm kan hebben van een saneringskrediet of van schuldbemiddeling. Vervolgens zijn er vervolgstappen opgenomen:

Vervolgstappen:

- Na ontvangst van het door u ondertekende adviesrapport wordt uw dossier overgedragen naar en gescreend door de afdeling CAS (Centrale Afdeling Schuldregeling).
- Als uw dossier compleet is, ontvangt u een schuldregelingsovereenkomst en (indien van toepassing) een stabilisatieovereenkomst ter ondertekening.
- Na ontvangst van de ondertekende schuldregelingsovereenkomst (1.) en stabilisatieovereenkomst schrijft de Stadsbank Oost Nederland uw schuldeiser(s) aan met het verzoek om het openstaande saldo van door te geven.
- Als alle schuldeisers hebben gereageerd (2.), ontvangt u het actuele schuldenoverzicht ter ondertekening.
- Als het schuldenoverzicht getekend retour is, doet de Stadsbank Oost Nederland namens u, op basis van het VTLB en uw huidige afloscapaciteit (3.) een betalingsvoorstel aan alle schuldeisers.
- U ontvangt schriftelijk bericht over de uitkomst en de reacties van schuldeisers en de definitieve keuze (schuldbemiddeling of saneringskrediet).
- Indien alle schuldeisers akkoord gaan, is er sprake van een lopende minnelijke schuldregeling (in de vorm van een schuldbemiddeling of een saneringskrediet). Bij een schuldbemiddeling zal er jaarlijks een hercontrole (4.) plaatsvinden. Indien niet alle schuldeisers akkoord gaan, wordt u per brief gevraagd of u wel/geen verzoek wilt doen tot de WSNP. Sommige schuldeisers verlenen geen finale kwijting en hanteren andere regels. Het gaat bijvoorbeeld om het CJIB en de DUO. U zult die schulden na afloop van de schuldregeling verder moeten afbetalen.

Verzoekschrift WSNP

Indien u zelf heeft geprobeerd om een minnelijk traject op te starten zonder resultaat (schuldeisers gingen niet akkoord), dan kunt u via een verzoekschrift WSNP rechtstreeks een verzoek indienen bij de rechtbank. Het verzoekschrift wordt opgesteld door de Stadsbank Oost Nederland.

In het geval van mevrouw M. wordt in het rapport ook beschreven dat de eerste keer opstarten van de schuldregeling is mislukt en dat mevrouw M. erg gemotiveerd is om de schuldregeling eindelijk alsnog te starten. Aan gemaakte afspraken is opgenomen dat er een overeenkomst tot schuldregeling wordt gesloten als zij aan de voorwaarden voldoet, dat zij verplicht is de Stadsbank onverwijld en uit eigen beweging te informeren over alles wat van invloed kan zijn op de aanvraag tot schuldregeling, dat zij geen nieuwe schulden mag maken en dat zij zich maximaal moet inspannen om schulden af te lossen.

Mevrouw M. dient daarnaast binnen één week kopieën van de in het rapport opgesomde stukken aan te leveren, waaronder bewijsstukken van haar inkomen, uitgaven en vermogen, maar ook specificaties van de schulden, niet ouder dan drie maanden. In het plan van aanpak voor mevrouw M. is opgenomen dat het raadzaam is om de BBR te handhaven om de betaling van de vaste lasten te waarborgen en om structuur aan te brengen in haar uitgavenpatroon. Er wordt schuldbemiddeling geadviseerd, omdat de verwachting is dat haar afloscapaciteit in de toekomst kan toenemen als zij weer een baan vindt.

Website

De Stadsbank verwijst voor informatie over het schuldregelingstraject veelvuldig naar de website (stadsbankoostnederland.nl). De Nationale ombudsman stelt vast dat op de website de diensten van de Stadsbank worden benoemd: budgetbeheer, schulden oplossen, beschermingsbewind, lenen en preventie. Onder 'schulden oplossen' vallen de betalingsregeling, herfinanciering, schuldbemiddeling, het saneringskrediet en de WSNP.

Onder 'schuldbemiddeling' is slechts opgenomen:

"Een schuldbemiddeling wordt ingezet als u problematische schulden heeft en u deze niet volledig kunt aflossen of kans heeft op hogere inkomsten. Er wordt een afkoopvoorstel aan de schuldeisers gedaan waarbij rekening is gehouden met uw afloscapaciteit (hoeveel u maximaal kunt aflossen). U spaart drie tot vijf jaar op uw budgetbeheerrekening voor de schuldeisers."

Over de inhoud, de stappen van het traject en de duur van de totstandkoming van een regeling wordt op de website geen informatie vermeld.

Stabilisatieovereenkomst

Tijdens het schuldregelingstraject was het voor mevrouw M. niet altijd duidelijk wat de gevolgen van de verschillende stappen tijdens het traject waren. Bij mevrouw M. bestond bijvoorbeeld verwarring over de gevolgen van het ondertekenen van de stabilisatieovereenkomst. Zij dacht dat de schuldeisers, nadat zij de stabilisatieovereenkomst had ondertekend, niet meer bij haar aan de deur mochten komen. De Nationale ombudsman heeft daarom specifiek gevraagd naar de informatieverstrekking door de Stadsbank over de gevolgen en de werking van de stabilisatieovereenkomst.

De Stadsbank geeft aan dat de stabilisatieovereenkomst tijdens het intakegesprek wordt toegelicht. Volgens de Stadsbank blijkt bovendien duidelijk uit de tekst van de overeenkomst wat de strekking daarvan is, namelijk een overeenkomst tussen de burger, de Belastingdienst en de zorgverzekeraar, waarin laatstgenoemden toezeggen de invordering gedurende 120 dagen respectievelijk acht maanden te zullen opschorten. Mogelijk heeft mevrouw M. de schuldregelingsovereenkomst bedoeld; als er immers een schuldregeling is getroffen met de schuldeisers, mogen zij niet meer zelfstandig invorderen.

De Stadsbank heeft aan de Nationale ombudsman een kopie verstrekt van de stabilisatieovereenkomst van mevrouw M. De Stadsbank hanteert de standaard stabilisatieovereenkomst van de NVVK. In deze overeenkomst is opgenomen dat de Stadsbank en mevrouw M. verklaren dat zij een aantal verplichtingen zijn overeengekomen. Mevrouw M. spant zich in om gedurende de periode van stabilisatie de inkomsten en uitgaven in evenwicht te brengen en te houden en de Stadsbank zal haar daarbij ondersteunen. Mevrouw M. en de Stadsbank dragen er zorg voor dat de lopende vaste lasten worden voldaan, voor zover het inkomen toereikend is, met de uitleg daarbij

wat onder de vaste lasten wordt verstaan. De looptijd van de overeenkomst (minimaal 120 dagen en maximaal acht maanden) is opgenomen en er wordt vermeld dat het convenant NVVK-ZN³ integraal van toepassing is op deze overeenkomst. Mevrouw M. geeft tot slot door ondertekening van de overeenkomst toestemming aan de Stadsbank om gegevens uit te wisselen met de schuldeisers. De overeenkomst is ondertekend door een onbekend gebleven medewerker van de Stadsbank en mevrouw M.

In het Adviesrapport is geen uitleg van de stabilisatieovereenkomst opgenomen. Tijdens het intakegesprek dat medewerkers van de Nationale ombudsman hebben bijgewoond, is de stabilisatieovereenkomst evenmin besproken. Deze overeenkomst komt volgens de Stadsbank in een vervolg intakegesprek aan de orde.

3.3 Informatieverstrekking tijdens het traject

Mevrouw M. klaagt er ook over dat zij tijdens het schuldregelingstraject niet wordt geïnformeerd over de voortgang daarvan. Aan de Stadsbank is daarom gevraagd hoe mevrouw M. tijdens het traject is geïnformeerd over de verschillende stappen van haar schuldregelingstraject.

"Mijn Stadsbank" raadplegen

De Stadsbank beantwoordt de vraag van de Nationale ombudsman door aan te geven dat mensen altijd "Mijn Stadsbank" kunnen raadplegen. Dit internetplatform is 24 uur per dag beschikbaar. In "Mijn Stadsbank" is, naast het budgetbeheer, ook de voortgang van de schuldregeling in te zien. Een account aanmaken bij "Mijn Stadsbank" is overigens niet verplicht. Wanneer iemand niet digitaal vaardig is, kan hij of zij per telefoon of per post informatie toesturen of opvragen. De Stadsbank gaf tijdens het bezoek van de medewerkers van de ombudsman aan dat 80% van de gebruikers van budgetbeheer een account heeft bij "Mijn Stadsbank". Er zijn geen cijfers bekend van de daadwerkelijke inlogfrequentie op "Mijn Stadsbank".

Men kan met een klantnummer van de Stadsbank en de eigen persoonlijke gegevens een account aanmaken op "Mijn Stadsbank". Sinds kort wordt de account samen met de burger aangemaakt tijdens het intakegesprek. De Stadsbank verstrekt tijdens het intakegesprek ook een handleiding. Verder kan men kijken bij 'veelgestelde vragen' op de website van de Stadsbank. Bovendien is op deze website een link naar een voorlichtingsfilm op youtube.com te vinden. In deze film van ruim 17 minuten wordt stap voor stap uitgelegd hoe men zich kan aanmelden voor "Mijn Stadsbank", hoe persoonlijke gegevens kunnen worden gewijzigd en hoe de pagina's over budgetbeheer en schuldbemiddeling werken. Deze film laat nog wel de oude inlogomgeving zien (de layout is inmiddels behoorlijk veranderd), maar deze wordt volgens de Stadsbank binnenkort vervangen. Ook organiseert de Stadsbank voorlichtingsbijeenkomsten, waar de algemene voorlichting over budgetbeheer wordt gecombineerd met uitleg over "Mijn Stadsbank".

³ Een convenant tussen de NVVK en de vereniging Zorgverzekeraars Nederland, waarin de afspraken over de stabilisatieovereenkomst zijn vastgelegd.

Tijdens het bezoek aan de Stadsbank hebben de medewerkers van de Nationale ombudsman een demonstratie gekregen van "Mijn Stadsbank". Dit portaal is voortdurend in ontwikkeling en wordt steeds verder verbeterd. Men logt in met zijn e-mailadres en wachtwoord. Op de welkomspagina zijn algemene mededelingen opgenomen van de Stadsbank. Daarnaast is er een kopje "Mijn afspraken", daar staan de afspraken die deze persoon met de Stadsbank heeft opgesomd. Op het moment van het bezoek aan de Stadsbank werd aangekondigd dat de burger binnenkort zelf deze afspraken kan verzetten of annuleren. Ook kunnen gevraagde stukken daar op termijn worden geüpload. Bovendien is het de bedoeling van de Stadsbank dat de medewerkers van de Stadsbank op termijn ook via "Mijn Stadsbank" berichten kunnen versturen naar de burger en andersom.

In het portaal zijn de persoonlijke gegevens opgenomen. Die kan men zelf wijzigen. Daarnaast is er een gedeelte bestemd voor budgetbeheer. Men ziet op de hoofdpagina meteen de laatste vijf mutaties op de BBR. Daarnaast kan men het budgetplan inzien. Ook worden de gemaakte reserveringen vermeld. Men kan met één muisklik verzoeken om de vrij opneembare reservering uit te keren. Als men dit voor 12.30 uur doet, staat het bedrag nog dezelfde dag op de rekening. Verder bevat het menu een pagina met de mutaties van de BBR en een pagina met de mogelijkheid om de bankafschriften in pdf te downloaden of per e-mail te laten versturen.

Ten aanzien van de schuldregeling is er in "Mijn Stadsbank" een splitsing gemaakt tussen de fase van de aanvraag van de schuldregeling en de fase waarin de schuldeisers akkoord zijn gegaan. Op de pagina 'Aanvraag schuldregeling' staat een stukje tekst dat de fase van de schuldregeling beschrijft waarin men zich bevindt.⁴ De Stadsbank is van plan om in plaats van alleen tekst ook gebruik te gaan maken van pictogrammen en daarmee het hele proces inzichtelijk te maken. Op deze pagina staat ook een overzicht van de schuldeisers, waarbij het door de burger doorgegeven bedrag en het door de schuldeiser doorgegeven bedrag worden weergegeven. Op de pagina 'Voorstel aan schuldeisers' kan men zien welk voorstel naar de schuldeisers is gegaan (het percentage aflossing) en wat de reactie is van de verschillende schuldeisers (akkoord, geweigerd of in behandeling/verzonden). Als de schuldeisers eenmaal akkoord zijn gegaan met het voorstel, dan is op de pagina 'Schuldbemiddeling' te zien welke regeling is getroffen met de schuldeisers. Via het betalingsoverzicht kan men nagaan welk bedrag is uitgekeerd aan de schuldeisers.

Wanneer iemand een lening heeft afgesloten bij de Stadsbank, dan kan de voortgang van het aflossen worden ingezien op de pagina 'Lening'. Ook is er nog een aparte pagina waar men een verzoek kan indienen om (een deel van) zijn vakantiegeld te laten uitkeren.

Naast het kunnen raadplegen van "Mijn Stadsbank" stuurt de Stadsbank sommige berichten per post (zoals de schuldregelingsovereenkomst, het schuldenoverzicht en een brief over het slagen of mislukken van een regeling). De Stadsbank geeft aan zich te

⁴ Deze beschrijving is gekoppeld aan de status B, C, D of E zoals vastgelegd in het systeem "Allegro" (zie hierna onder 3.3).

realiseren dat bij "Mijn Stadsbank" het initiatief bij de burger ligt. De Stadsbank communiceert naar burgers – en dus ook naar mevrouw M. – over het algemeen immers niet actief over het verloop van een schuldregelingstraject.

Informatie over mislukken minnelijk traject

De Nationale ombudsman heeft specifiek onderzoek gedaan naar de informatieverstrekking over het mislukken van het minnelijk traject en de doorstroom naar de WNSP. Mevrouw M. klaagt erover dat zij een brief kreeg ter ondertekening voor een aanvraag WSNP, terwijl zij niet op de hoogte was gesteld van het mislukken van het minnelijk traject.

Mevrouw M. ontvangt op 9 maart 2016 een brief van de Stadsbank met als onderwerp "Verzoek tot het opmaken van een verzoekschrift en verklaring ten behoeve van de toelating tot de WSNP". Tijdens het bezoek aan de Stadsbank vertelde een schuldregelaar dat deze brief nog steeds wordt gebruikt. De tekst van de brief luidt als volgt:

Geachte mevrouw M.,

Hierbij verzoekt mevrouw M. de Stadsbank Oost Nederland om een verzoekschrift en een verklaring te willen opstellen ten behoeve van de toelating tot de wettelijke schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (Wsnp).

Mevrouw M. verklaart ermee bekend te zijn dat één of meer schuldeisers niet hebben ingestemd met het aan hen gedane voorstel.

Mevrouw M. bevestigt de brochure "Schulden oplossen met de Wsnp" te hebben ontvangen en op de hoogte te zijn van de werking en gevolgen van de wettelijke schuldsaneringsregeling.

Hierbij geeft mevrouw M. toestemming om bij derden informatie op te vragen ten behoeve van het opstellen van een verklaring.

Verder geeft mevrouw M. toestemming voor het doorzenden van de in de verklaring opgenomen gegevens naar de Rechtbank, het Projectbureau Wsnp en na toelating tot de wettelijke schuldsaneringsregeling, naar de bewindvoerder.

Als u akkoord bent met het bovenstaande, dan ondertekent u deze brief en stuurt u deze binnen 8 dagen na dagtekening ervan terug naar de Stadsbank. (...)

Mevrouw M. had zelf al wel gezien in "Mijn Stadsbank" dat de Belastingdienst niet had ingestemd met het voorstel, omdat zij geen aangifte – over 2013, zo bleek later – had gedaan. Zij had inmiddels echter wel aangifte gedaan. Leidde dit dan niet tot een andere opstelling van de Belastingdienst? Ging de Belastingdienst niet alsnog akkoord? Op die vragen krijgt mevrouw M. geen antwoord in deze brief. Een medewerker van de Stadsbank gaf tijdens het werkbezoek aan dat zij het verzenden van een dergelijke brief weleens begeleiden met een telefoontje, maar niet altijd. Of dat in het geval van mevrouw M. is gebeurd, is niet bekend.

Brief afwijzing eerste schuldhulpaanvraag

De informatieverstrekking tijdens het traject ziet ook op de afronding van een traject. De Nationale ombudsman heeft onderzocht of de brief van 10 september 2014 aan

mevrouw M., waarin haar eerste verzoek tot schuldregeling wordt afgewezen, voldoende informatie bevat. De brief luidt als volgt:

Geachte mevrouw M.,

Hierbij deel ik u mee dat uw aanvraag schuldregeling is afgewezen omdat u onvoldoende meewerkt aan de totstandkoming van een schuldenregeling of niet of niet tijdig reageert op onze verzoeken.

Bezwaar indienen
Mocht u het niet eens zijn met de beëindiging dan kunt u **binnen 30 dagen** na dagtekening van deze brief een schriftelijk verzoek tot heroverweging indienen. U stuurt uw verzoek naar:

De directie van de Stadsbank Oost Nederland
ovv Verzoek heroverweging beëindiging schuldregeling
Postbus 1393
7500 BJ Enschede

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
xxx
Schuldregelaar

3.4 Dossiervorming

Toen de Nationale ombudsman de Stadsbank tijdens de interventies vragen voorlegde over het traject van mevrouw M., bleek het voor de Stadsbank lastig om het proces van haar dossier te reconstrueren. Bovendien heeft mevrouw M. het idee dat zij de gevraagde stukken meerdere keren moet aanleveren en dat de Stadsbank deze telkens kwijtraakt. De Nationale ombudsman verzoekt de Stadsbank daarom weer te geven hoe de Stadsbank de gebeurtenissen in een schuldregelingstraject in de systemen vastlegt. Daarbij kan worden gedacht aan momenten als de intake, de ontvangst van de stukken, het aanschrijven van de schuldeisers en de contactmomenten met de burger.

Digitale systemen

De Stadsbank beschrijft dat het schuldregelingstraject wordt vastgelegd in banksoftware "Allegro" en dat de verzonden en ontvangen stukken worden opgeslagen in het digitale archief "Join". Tijdens het bezoek aan de Stadsbank hebben de medewerkers van de Nationale ombudsman gezien hoe deze systemen werken.

In "Join" zijn de 'losse' stukken opgenomen: brieven en e-mails van en aan burgers. Ook geeft het systeem een signaal aan de medewerker als hij nog op een stuk moet reageren of als hij een taak moet uitvoeren (bijvoorbeeld de overdracht van een dossier of een aanmelding voor budgetbeheer). Daarnaast is er een 'agenda' opgenomen, waarin medewerkers notities kunnen maken, bijvoorbeeld telefoonnotities of een aantekening van de verzending van een stuk. Een medewerker van de Stadsbank gaf aan dat niet alle telefonische contacten in deze agenda worden verwerkt; alleen de belangrijkste

telefonische contacten worden vermeld en er wordt een notitie gemaakt als een stuk bijvoorbeeld nogmaals wordt verstuurd. De ontvangst van stukken wordt niet afzonderlijk bijgehouden.

In "Allegro" wordt bijgehouden welk traject een dossier aflegt. Daarin is te zien of een dossier zich bevindt in status B (aanschrijven schuldeisers), C (opstellen schuldenoverzicht), D (schuldregelingsvoorstel opstellen) of E (reactie schuldeisers).

Dossiervorming

Op basis van het dossieronderzoek stelt de Nationale ombudsman vast dat niet alle stukken van mevrouw M. in het dossier zijn opgenomen. Zo blijkt uit de e-mail van de consulent intake van 17 juni 2014 aan mevrouw M., waarin haar gevraagd wordt nogmaals alle schuldenspecificaties aan te leveren:

"Ik heb je dossier overgedragen aan de afdeling die de schuldregeling verder uitvoert, maar ik kreeg het verzoek om nog enkele stukken bij je op te vragen. Ik was van mening dat het compleet is, maar na controle zie ik dat er geen specificaties van schuldeisers in het dossier zitten. Ik ga ervan uit dat je ze wel eerder hebt aangeleverd, aangezien ik ook een crediteurenlijst heb gemaakt."

Bovendien blijkt dat niet alle brieven aan mevrouw M. waarnaar de Stadsbank verwijst in het dossier zijn opgenomen. Omdat mevrouw M. een groot deel van haar e-mails ook in cc naar de Nationale ombudsman stuurde, stelt hij vast dat ook een aantal e-mails niet in het dossier is opgenomen.

In het dossier bevindt zich een door mevrouw M. ingezonden aanmelding voor "Mijn Stadsbank", ondertekend op 20 januari 2015 (de datum van ontvangst door de Stadsbank is niet aangegeven op het document). In het dossier zit vervolgens ook een e-mail van mevrouw M. van 24 maart 2015, waarin zij vraagt hoe het nu zit met "Mijn Stadsbank", aangezien zij zich al in januari heeft aangemeld, maar nog steeds geen reactie heeft ontvangen.⁵ De aanmelding is kennelijk wel ontvangen en in het dossier gevoegd, maar er is niets mee gedaan.

De Stadsbank geeft aan dat zij de afgelopen jaren intensief aandacht heeft besteed aan de inrichting van de poststromen. De post wordt behandeld door een professioneel (extern) bedrijf dat voor meerdere overheidsorganisaties werkzaam is. De Stadsbank heeft geen aanleiding om te veronderstellen dat door mevrouw M. ingestuurde stukken niet zouden zijn ontvangen dan wel zouden zijn kwijtgeraakt. De Stadsbank geeft desgevraagd wel aan dat niet alle e-mails in het digitale dossier worden opgenomen, omdat medewerkers de e-mails soms via hun persoonlijke e-mailaccount afhandelen. De ombudsman vraagt de Stadsbank of er ontvangstbevestigingen worden verstrekt als mensen stukken aanleveren. De Stadsbank geeft aan dat niet voor ieder stuk dat wordt aangeleverd ontvangstbevestigingen worden verstrekt. Dit zou een zware druk op de

⁵ Overigens maakt de Stadsbank tegenwoordig meteen tijdens het vervolg intakegesprek samen met de burger een account aan voor "Mijn Stadsbank", zodat dit probleem zich niet meer zal voordoen.

organisatie leggen. Na het indienen van een klacht, een verzoek om heroverweging of een verzoek bij de directeur wordt wel een ontvangstbevestiging verzonden.

3.5 Communicatie

Mevrouw M. geeft aan dat de Stadsbank haar e-mailberichten niet of niet tijdig beantwoordt. Zij heeft in het begin ook wel telefonisch contact gehad, maar omdat zij dan achteraf niet kon bewijzen of iets wel of niet was gezegd, heeft zij aangegeven alleen nog maar via e-mail te communiceren. Uit het dossieronderzoek blijkt dat mevrouw M. de Stadsbank veel e-mailberichten stuurt, soms dagelijks of tweemaal per dag. Volgens de Stadsbank ging het soms zelfs wel om vijf berichten per dag.

Onbeantwoorde e-mails

In het digitale dossier van mevrouw M., dat bestaat uit losse documenten, zijn veel e-mailberichten van mevrouw M. opgenomen (overigens meestal zonder bijlagen). De Nationale ombudsman stelt op basis van dossieronderzoek vast dat een aantal e-mails onbeantwoord is gebleven, of in elk geval ontbreekt een reactie op deze e-mails in het dossier. De ombudsman realiseert zich daarbij dat de Stadsbank ook vaak telefonisch op e-mails zal hebben gereageerd of dat een medewerker de e-mails heeft beantwoord via de eigen e-mailaccount. Desondanks bevinden zich e-mails in het dossier waaruit blijkt dat mevrouw M. geen reactie krijgt op haar berichten en waarin zij aandringt op een antwoord. In de aanvullende vragen heeft de Nationale ombudsman de Stadsbank vier concrete e-mails voorgelegd en gevraagd of er op deze e-mails is gereageerd. De Stadsbank geeft aan dat de reacties op deze e-mails niet in het digitale dossier aanwezig zijn. De behandelaar van het dossier van mevrouw M., die ondertussen niet meer werkzaam is bij de Stadsbank, heeft mogelijk een aantal reacties op de e-mail van mevrouw M. via haar eigen e-mailaccount of telefonisch afgewikkeld. De gevraagde informatie is daarom helaas niet meer te traceren.

De Stadsbank geeft daarbij aan dat de omvang en de dagelijkse frequentie (soms vijf keer per dag) van het mailverkeer tussen Stadsbank en mevrouw M. dat van elke andere persoon bij de Stadsbank overstijgt. De Stadsbank stelt veelvuldig en tijdig per e-mail en telefoon te hebben gereageerd op de berichten van mevrouw M. Dat neemt niet weg dat het in een enkel geval – de Stadsbank bedient met 120 medewerkers ruim 9.000 mensen – kan voorkomen dat een e-mail niet of niet tijdig wordt beantwoord, aldus de Stadsbank. Dit is echter geen regel, eerder uitzondering. De omvang van het dossier met e-mails en de capaciteit en moeite die de Stadsbank in de communicatie met mevrouw M. heeft gestoken, bevestigt naar de mening van de Stadsbank deze opvatting. Bovendien stelde mevrouw M. volgens de Stadsbank bij herhaling dezelfde vragen.

Tot slot wenst de Nationale ombudsman op te merken dat uit het dossier blijkt dat de Stadsbank regelmatig wel snel op de mailtjes van mevrouw M. reageert, soms binnen enkele uren. Ook stelt hij vast dat mevrouw M. in enkele gevallen aangeeft dat zij nog steeds geen reactie op een eerdere vraag heeft ontvangen, terwijl dit aantoonbaar eerder in een e-mail is uitgelegd.

Toegang tot contactpersonen

Wat de communicatie voor mevrouw M. niet gemakkelijker maakt, is dat zij voor verschillende vragen bij verschillende personen binnen de Stadsbank moet zijn. Mevrouw M. vraagt bijvoorbeeld aan haar budgetconsulent of het bedrag aan reiskosten aangepast kan worden en ze stelt in dezelfde e-mail vragen over haar leefgeld. De consulent schuldregeling die reageert geeft aan dat zij het VTLB zal aanpassen aan de reiskosten, maar dat mevrouw M. voor het leefgeld bij de budgetconsulent moet zijn. Mevrouw M. ervaart dit als kastje-naar-de-muur-politiek. De consulent schuldregeling legt vervolgens uit dat vraagstukken met betrekking tot het budget naar de budgetconsulent moeten worden gestuurd, maar dat alles wat te maken heeft met de schuldbemiddeling of wisseling van inkomsten/uitgaven waardoor de aflossing kan wijzigen, naar haar moet worden verzonden. In een latere e-mail legt de budgetconsulent het ook nog eens uit en geeft per concrete categorie vragen aan tot wie mevrouw M. zich moet wenden. Uit dit overzicht volgt echter nog steeds niet automatisch dat een verzoek om aanpassing van de uitbetaling van reiskosten onder de categorie 'aanpassing/wijziging VTLB' valt.

Inmiddels is per 1 januari 2016 de klantmanager het vaste aanspreekpunt voor de burger. Weliswaar zal de klantmanager iemand mogelijk telefonisch doorverbinden naar de budgetconsulent of de schuldregelaar, maar de klantmanager zal wel de vaste contactpersoon zijn.

Bij ziekte van haar vaste budgetconsulent blijkt dat de e-mails van mevrouw M. niet door iemand anders worden gelezen. Als mevrouw M. daarover telefonisch contact opneemt, moet zij alle e-mails opnieuw sturen. Zij zou worden teruggebeld, maar dit gebeurt niet, zo geeft zij aan. Als zij uiteindelijk na een week een reactie krijgt, antwoordt de medewerker van de Stadsbank dat men drie werkdagen hanteert voor het afhandelen van e-mail. Mevrouw M. kan echter meestal niet zo lang wachten. Zij heeft elke week ruim € 50,- aan reisgeld nodig om op haar werk te komen. Die reiskosten worden (deels) vergoed door de werkgever, maar dit gebeurt pas achteraf.

Tijdens het bezoek van de medewerkers van de Nationale ombudsman aan de Stadsbank is gebleken dat de klantteams inmiddels veel gebruik maken van hun gezamenlijke e-mailadres. Alle leden van het klantteam hebben toegang tot dit postvak. Wanneer iemand mailt naar het persoonlijke e-mailadres van een medewerker, wordt het lastiger als de medewerker ziek wordt of onverwacht afwezig is. Wel hebben de administratief ondersteuners dan alsnog toegang tot de mailbox van de medewerker.

Miscommunicatie

De Nationale ombudsman stelt op basis van dossieronderzoek vast dat er regelmatig sprake is van miscommunicatie tussen mevrouw M. en de Stadsbank. Mevrouw M. schrijft bijvoorbeeld in een e-mail dat zij graag een goedkope auto wil kopen van het resterende deel van het vakantiegeld dat haar nog toekomt. In deze e-mail rekent zij de Stadsbank voor dat het totale bedrag aan wegenbelasting, verzekering en benzinekosten per maand lager is dan de reiskosten die zij nu heeft met het openbaar vervoer. Zij vraagt of het geld voor de auto beschikbaar kan komen. De budgetconsulent reageert in haar

antwoordmail dat zij de nieuwe VTLB-berekening moet afwachten om te bezien of de gevraagde € 400,- wel beschikbaar is. Blijkbaar is dat nog volstrekt onduidelijk. Vervolgens stelt de budgetconsulent wel al meteen de reiskosten naar beneden bij, namelijk naar het lagere bedrag dat mevrouw M. opgaf voor de benzinekosten. Ook is er bij de BBR meteen een reservering aangemaakt voor de wegenbelasting en de autoverzekering, waar elke maand een vast bedrag naar toe gestort wordt. Dit terwijl aan mevrouw M. nog helemaal geen budget voor een auto beschikbaar is gesteld en zij dus ook helemaal geen auto kan kopen. Zij moet daarom de week daarna weer contact opnemen met de Stadsbank, omdat zij veel te weinig reisgeld gestort heeft gekregen.

Een ander voorbeeld van miscommunicatie betreft de e-mail van begin februari 2016 van de Stadsbank aan mevrouw M. dat de Belastingdienst niet akkoord gaat met een minnelijke regeling, omdat er sprake is van een ambtshalve aanslag. De Stadsbank geeft aan dat ze zo snel mogelijk aangifte moet doen. Mevrouw M. gaat er vanuit dat dit de aangifte inkomstenbelasting over 2015 betreft; die kun je toch pas vanaf 1 maart 2016 indienen? Zij mailt de Stadsbank met de vraag hoe dit zit. Op 26 februari 2016 krijgt zij slechts als reactie

"De Belastingdienst heeft geweigerd omdat er sprake is van een ambtshalve aanslag. U dient dan ook aangifte te doen. Uw schuldregelaar heeft u hierover schriftelijk geïnformeerd op 3 februari jl."

Pas later verneemt mevrouw M. dat hier niet de aangifte over 2015, maar over 2013 wordt bedoeld. Zij doet alsnog zo spoedig mogelijk aangifte over dat jaar, maar inmiddels zijn er alweer maanden verstreken.

Deze onduidelijkheid in communicatie geldt ook voor de stabilisatieovereenkomst. Mevrouw M. vraagt in oktober 2015 hoe het kan dat er beslag is gelegd, terwijl zij een stabilisatieovereenkomst heeft ondertekend en dit toch niet meer zou mogen. In de reactie die daarop wordt gegeven, wordt weliswaar uitgelegd dat de beslaglegging pas na het treffen van een minnelijke regeling wordt gestopt, maar er wordt geen woord gewijd aan de stabilisatieovereenkomst en wat deze inhoudt. Dit blijft voor mevrouw M. dan ook onduidelijk.

3.6 Budgetbeheer

Opvallend aan de e-mailberichten van mevrouw M. in het dossier is dat zij veelvuldig klaagt over het niet op tijd uitbetalen van week- en reisgeld vanaf haar BBR. Zij heeft deze klacht ook neergelegd bij de Nationale ombudsman. Hij heeft de Stadsbank bevraagd hoe het budgetbeheer wordt verricht en welke informatie daarover aan mevrouw M. is verstrekt bij aanvang van het budgetbeheer.

Informatieverstrekking

De Stadsbank wijst erop dat mevrouw M. bij het openen van de BBR een afzonderlijk intakegesprek heeft gehad, waarin haar de werking van de BBR is uitgelegd en met haar is gesproken over de wederzijdse rechten en verplichtingen. Ook verstrekt de Stadsbank

aan mensen altijd een handleiding over "Mijn Stadsbank" en kan men op de website de voorlichtingsfilm bekijken. In deze handleiding, die de Stadsbank aan de Nationale ombudsman ter beschikking heeft gesteld, is opgenomen hoe men de BBR en het persoonlijke budgetplan kan inzien. Ook wordt beschreven hoe vaste betalingen kunnen worden toegevoegd, gewijzigd of stopgezet, hoe een eenmalige betaling kan worden ingeboekt en hoe de vrije reservering of een vrij opneembaar bedrag kan worden opgenomen.

In beginsel regelen mensen hun budgetbeheer dus eigenlijk zoveel mogelijk zelf. Ze voeren zelf hun vaste betalingen in en moeten deze zelf wijzigen of stopzetten. Met mevrouw M. is echter uit coulance afgesproken dat zij vanwege haar wisselende inkomsten alles telefonisch of per e-mail mag vragen in plaats van via "Mijn Stadsbank". Dit heeft in dit dossier tot een grote hoeveelheid e-mails (soms vijf per dag) geleid. Achteraf gezien zou het verstandig zijn geweest de standaard werkwijze ook in dit dossier te hanteren, aldus de Stadsbank. Dit heeft de casus van mevrouw M. erg complex gemaakt.

Week- en reisgeld

De Nationale ombudsman stelt op basis van het dossieronderzoek vast dat mevrouw M. vrijwel elke week belt of mailt waar haar week- of reisgeld blijft. Iedere keer komt er daarna vrij snel het antwoord dat het geld alsnog is overgeboekt. Deze problemen blijven zich echter herhalen. Mevrouw M. stuurt bijvoorbeeld op 4 november 2015 een e-mail met het verzoek om de hoogte van het reisgeld aan te passen, omdat zij dit nodig heeft om op haar werk te komen. De dag erna wordt door de consulent schuldregeling aangegeven dat er dan aanvullende stukken nodig zijn, zodat het VTLB kan worden aangepast. Mevrouw M. stuurt de gevraagde stukken dezelfde dag nog in. Op 17 november 2015 stuurt mevrouw M. echter weer een e-mail, omdat het reisgeld niet is geboekt. Op 19 november 2015 blijkt dat het reisgeld de dag daarvoor is overgeboekt, maar dat het aan het einde van de dag ook weer is teruggeboekt. Als reactie daarop ontvangt mevrouw M. een e-mail dat het VTLB is aangepast op 11 november 2015, maar dat het nieuwe budgetplan – waarin het aangepaste bedrag aan reiskosten is meegenomen – pas op 26 november 2015 van kracht gaat. Op 24 november en 1 december 2015 herhalen de mailtjes van mevrouw M. zich, ook dan is het reisgeld niet naar haar overgeboekt. In de tussentijd moet zij echter wel naar haar werk reizen.

Rekeningen

Eén van de andere problemen waar mevrouw M. tegenaan loopt, is dat de rekeningen van bedrijf X, een kabelmaatschappij, niet tijdig of niet volledig werden betaald, waardoor zij geconfronteerd wordt met extra incassokosten. Volgens de Stadsbank wordt dit veroorzaakt door wisselende weekinkomsten en daardoor saldotekort.⁶ Een ander probleem is dat de Stadsbank de rekeningen overboekt zonder gebruik van haar klantnummer. Bedrijf X kan dan de betalingen niet op de juiste rekeningen afboeken. Dit komt pas boven water als mevrouw M. zelf een overzicht opvraagt bij X. Dan wordt ook pas voor het eerst besproken dat de hoogte van de rekeningen maandelijks wisselt,

⁶ Hierna wordt onder 'Onvoldoende saldo' nader op dit probleem ingegaan.

omdat de belkosten variabel zijn. De Stadsbank boekt namelijk maandelijks een vast bedrag over. Dan wordt aan mevrouw M. gemaild dat zij rekeningen met variabele kosten naar het hoofdkantoor moet sturen of de betalingen zelf moet aanpassen in "Mijn Stadsbank". Tijdens het bezoek aan de Stadsbank heeft een budgetconsulent aan medewerkers van de Nationale ombudsman uitgelegd dat rekeningen waarvan de hoogte maandelijks wisselt (bijvoorbeeld door variabele belkosten) niet onder de vaste betalingen moeten worden ingeboekt. In plaats daarvan wordt een reservering voor deze kostenpost aangemaakt en moet men deze rekening afzonderlijk indienen en vanuit de reservering laten uitbetalen.

De Nationale ombudsman heeft de Stadsbank in de aanvullende vragen de vraag voorgelegd waarom dit in de zaak van mevrouw M. dan is misgegaan. De Stadsbank geeft aan dat mevrouw M. niet aan de budgetconsulent heeft verteld of doorgegeven dat er sprake was van variabele kosten. Gedurende het budgetbeheer is door mevrouw M. ook niet nagegaan of de maandelijks factuur van X overeenkwam met de door de Stadsbank verrichte afschrijvingen. Hierover is tenminste door mevrouw M. geen signaal aan de Stadsbank verstrekt. De budgetconsulent wist het niet en kon het dus ook niet weten, aldus de Stadsbank.

Vakantiegeld

Een ander terugkerend onderwerp van de e-mails van mevrouw M. betreft het vakantiegeld over 2015. Van andere mensen heeft zij gehoord dat een derde van het vakantiegeld vrij te besteden is. Mevrouw M. vraagt hier herhaaldelijk om. De budgetconsulent bevestigt in een e-mail dat dit het geval is, maar geeft aan dat het mogelijk in haar geval niet duidelijk is geweest dat er vakantiegeld werd uitbetaald. Mevrouw M. had namelijk gedurende het jaar verschillende werkgevers en het opgebouwde vakantiegeld werd steeds aan het einde van het contract uitbetaald.

Mevrouw M. zet netjes op een rijtje wanneer en hoeveel vakantiegeld er door welke werkgever op haar rekening is gestort. De budgetconsulent stuurt dit overzicht door naar de consulent schuldregeling. Diens reactie is dan:

"Als je in het budget kijkt kun je zien dat gewoon alles op is. Dus als er al vakantiegeld is uitbetaald, dan is het opgegaan in het budget."

Mevrouw M. geeft aan dat zij begrijpt dat het vakantiegeld gebruikt is om rekeningen te betalen, omdat op dat moment haar bijstandsuitkering nog in de aanvraagfase was, maar vraagt of zij ervan uit mag gaan dat dit verrekend gaat worden na de betaling van de uitkering. Daarop reageert de budgetconsulent slechts dat het vakantiegeld "destijds is binnengekomen en meegenomen in uw budget." Daar moet mevrouw M. het mee doen. Er is destijds geen overleg met haar geweest over de inzet van het vakantiegeld.

Onvoldoende saldo

De budgetconsulent moet het budgetplan uitvoeren en kan alleen geld uitbetalen als er voldoende saldo is. Dit is ook opgenomen in de overeenkomst tot budgetbeheer:

6. De rekeninghouder blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor een toereikend saldo, zodat de budgetbeheerder tot betaling volgens het overeengekomen budgetplan kan overgaan.

7. De budgetbeheerder zal niet tot betaling op basis van het budgetplan overgaan, indien het saldo ontoereikend is om een betaling te verrichten.

(...)

10. De budgetbeheerder verplicht zich om in overleg met de rekeninghouder een budgetplan op te stellen en dit op basis van de hierin vastgelegde afspraken uit te voeren. De budgetbeheerder behoudt zich het uitdrukkelijke recht voor om bij een wijziging van de financiële dan wel persoonlijke omstandigheden van de rekeninghouder het budget aan te passen.

Een ontoereikend saldo blijft een terugkerend probleem, vooral omdat mevrouw M. wisselende inkomsten heeft. Zij heeft soms tijdelijk werk en moet daarna terugvallen op een uitkering. De uitbetaling daarvan kan even op zich laten wachten. Onvoldoende saldo is de belangrijkste oorzaak van de hiervoor geschetste problemen. Mensen met wisselende inkomsten maken het voor een budgetconsulent niet gemakkelijk om het budgetbeheer soepel te laten verlopen. Mevrouw M. moet volgens de overeenkomst tot budgetbeheer zelf zorgdragen voor het benodigde saldo. Voor mevrouw M. is echter de dagelijkse realiteit dat zij geld moet hebben om eten te kunnen kopen en om haar ov-chipkaart op te kunnen laden om naar haar werk te kunnen reizen. Zo geeft zij in één van de e-mails aan:

"Maar leuk dat er vanaf week 8 geen ruimte is voor reisgeld, hoe denkt u dan dat ik er ga komen? Lopend, liftend?!"

Overigens heeft mevrouw M. weliswaar steeds wisselende inkomsten, maar is dit inkomen niet zodanig laag dat het betalen van rekeningen een probleem zou moeten zijn. Zij heeft slechts twee maanden een bijstandsuitkering genoten en de resterende tijd een WW-uitkering of loon, waarvan het maandelijks inkomen hoger ligt dan bijstandsniveau. De Stadsbank geeft echter aan dat de hoogte van het inkomen op zichzelf niets zegt, omdat het gaat om het bedrag dat nodig is om de in het budgetplan opgenomen lasten te kunnen betalen.

De ombudsman stelt vast dat mevrouw M. niet altijd van wijzigingen in het budget of problemen met het saldo op de hoogte wordt gesteld. Als het budget niet toereikend is, haalt de budgetconsulent het reisgeld uit het budgetplan, maar zonder mevrouw M. daarover te informeren. Als mevrouw M. vervolgens vraagt waar het reisgeld blijft, krijgt zij als antwoord dat er nu eenmaal geen bedrag aan reisgeld in haar budget is opgenomen. Als mevrouw M. vraagt waarom de rekening van bedrijf X van januari niet is betaald, krijgt zij als antwoord:

"De reden waarom er soms te laat betaald wordt, heeft te maken dat u wisselende (week) inkomsten heeft. De betaling aan X betreffende de maand januari kon niet worden uitgevoerd vanwege saldotekort."

Mevrouw M. moet dus zelf navraag doen als blijkt dat de rekening onbetaald is gebleven. Wel heeft de ombudsman via mevrouw M. een kopie van een brief ontvangen van de Stadsbank van 13 april 2015, waarin wordt vermeld dat het saldo in een bepaalde reservering ontoereikend is om een aantal betaalopdrachten te voldoen. Daarbij wordt mevrouw M. er ook op gewezen dat, als er blijvende problemen bestaan met het saldo, het budgetplan mogelijk moet worden aangepast. Daarvoor dient zij contact op te nemen met de afdeling Budgetbeheer. Het is echter niet duidelijk of er meer van dergelijke brieven zijn verstuurd. Deze brieven bevinden zich in elk geval niet in het digitale dossier van mevrouw M.

Tijdens het bezoek van de medewerkers van de Nationale ombudsman meldt de Stadsbank dat vanaf 1 januari 2016 ook de budgetconsulenten een meer klantgerichte benadering hanteren. De budgetconsulent krijgt wekelijks vanuit het systeem een signaal voor welke personen in zijn caseload de uitbetaling van week- en reisgeld problematisch zal worden vanwege een tekort aan saldo. De budgetconsulent neemt dan zelf actief contact op met deze persoon om dit te bespreken en om samen naar de beste oplossing voor dat moment te zoeken. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat er (tijdelijk) gelden uit een andere reservering worden overgeboekt.

3.7 Termijn

De eerste aanvraag van mevrouw M. om schuldhulpverlening is door de Stadsbank in september 2014 afgewezen. Na interventie door de Nationale ombudsman is vanaf juli 2015 een tweede traject gestart. De Nationale ombudsman heeft van zowel de Stadsbank als van mevrouw M. een chronologisch overzicht van gebeurtenissen ontvangen. Deze overzichten stemmen niet geheel met elkaar overeen. In elk geval blijkt uit het dossieronderzoek dat in het chronologisch overzicht dat is opgesteld door de Stadsbank niet alle e-mails zijn betrokken. Bovendien wordt soms de ontvangst van specifieke stukken expliciet vermeld, terwijl uit het dossier blijkt dat op veel meer momenten stukken zijn aangeleverd door mevrouw M.

Aan de hand van de beide overzichten en het digitale dossier van mevrouw M. bekijkt de Nationale ombudsman welke termijnen met deze beide trajecten gemoeid zijn geweest.

3.7.1 Het eerste traject

Zoals in de inleiding is beschreven, meldt mevrouw M. zich in oktober 2013 bij de gemeente Hengelo met een verzoek om schuldhulpverlening. In februari 2014 heeft zij de eerste afspraak bij de gemeente en vervolgens in april 2014 een intakegesprek bij de Stadsbank. Er wordt een Adviesrapport opgesteld, dat door mevrouw M. op 17 april 2014 wordt ondertekend. In het dossier bevindt zich verder de e-mail van de consulent intake van 17 juni 2014⁷, waaruit volgt dat het dossier is overgedragen aan de afdeling schuldregeling, maar dat mevrouw M. nogmaals de specificaties van alle schulden moet aanleveren. Op 10 september 2014 krijgt mevrouw M. een brief van de Stadsbank waarin haar aanvraag om schuldhulpverlening wordt afgewezen, omdat zij niet of in

⁷ Hiervoor geciteerd onder 3.4.

onvoldoende mate meewerkt aan een spoedig verloop van het schuldregelingstraject. Wat er tussen juni en september 2014 is gebeurd, wordt uit het dossier niet duidelijk.

De Nationale ombudsman heeft de Stadsbank gevraagd aan te geven wat er in de tussentijd is gebeurd. De Stadsbank geeft aan dat mevrouw M. de stukken op 8 juli 2014 nog niet had ingeleverd. De consultant intake heeft een e-mail verzonden naar haar begeleider bij BudgetAlert, gemeente Hengelo. Op 11 juli 2014 heeft de consultant intake meerdere specificaties van mevrouw M. ontvangen en telefonisch en per e-mail aan haar aangegeven dat er nog ontbrekende specificaties zijn. Op 16 juli 2014 worden de ontbrekende stukken ontvangen, verwerkt en weer overgedragen aan de afdeling Schuldregeling.

De volgende dag heeft de schuldregelaar volgens de Stadsbank de schuldregelingsovereenkomst en stabilisatieovereenkomst naar mevrouw M. verstuurd. Op 19 augustus 2014 is er een herinnering verzonden. Op 23 augustus 2014 heeft de schuldregelaar geprobeerd mevrouw M. te bereiken, maar kreeg ze geen gehoor en heeft ze een e-mail verzonden. Op 10 september 2014 heeft zij nogmaals gebeld met mevrouw M., maar kreeg ze nogmaals geen gehoor. Tussendoor heeft ook de budgetconsulent geprobeerd om contact te krijgen met mevrouw M., aangezien er geen inkomen binnenkwam op de BBR. Zij heeft op 5 augustus en 2 september 2014 brieven verzonden naar mevrouw M. met het verzoek contact op te nemen, aangezien ze telefonisch geen gehoor kreeg. Toen er uiteindelijk geen contact met mevrouw M. te krijgen was, is de aanvraag schuldregeling beëindigd bij brief van 10 september 2014.

Op 31 oktober 2014 dient mevrouw M. een klacht in bij de Stadsbank. Zij stelt dat zij na het indienen van alle specificaties niets meer van de Stadsbank heeft gehoord. Toen zij een e-mail stuurde dat er opnieuw beslag was gelegd, ontving zij na een paar dagen opeens de afwijzingsbrief van 10 september 2014, aldus mevrouw M. De klacht van mevrouw M. wordt door de Stadsbank beschouwd als verzoek tot heroverweging. Zij ontvangt wel een ontvangstbevestiging van de Stadsbank, maar er wordt niet op haar brief gereageerd.

3.7.2 Het tweede traject

Op 1 juli 2015 heeft mevrouw M., na de interventie van de Nationale ombudsman, opnieuw een intakegesprek bij de Stadsbank. Na het gesprek is haar het Adviesrapport toegezonden, dat zij op 4 juli 2015 heeft ondertekend en geretourneerd. Volgens het Adviesrapport moest zij vóór 8 juli 2015 alle daarin opgesomde stukken aanleveren, waaronder recente specificaties van haar schulden. Enkele dagen na het intakegesprek heeft mevrouw M. gevraagd om iets langer over het aanleveren van de stukken te mogen doen, vanwege een hersenschudding na een auto-ongeval. In het dossier bevindt zich vervolgens een e-mail van 14 juli 2015, waarin mevrouw M. aangeeft:

"Volgens mij heb je nu alle papieren die je nodig hebt, tenminste dat hoop ik toch. Ik heb van een aantal deurwaarders sinds vorig jaar niks meer gehoord, dus ik

doe dan maar even de aanname dat het daar nog loopt (...). Mocht je nog iets missen, laat het maar horen."

Zij vraagt ook waarom alle stukken nu in het tweede traject opnieuw moeten worden aangeleverd. De Stadsbank stelt dat de consulent intake in reactie op dit bericht per e-mail aan mevrouw uitlegt wat de reden is van het opnieuw moeten indienen van stukken.⁸

Ook meldt mevrouw M. op 14 juli 2015 dat zij een tijdelijke baan heeft gevonden en legt zij de loongegevens over. Mevrouw M. geeft ook aan dat de vordering van bedrijf N. onjuist is en dat zij die betwist. In de dagen daarna stuurt zij regelmatig nieuwe berichten van schuldeisers door naar de Stadsbank. Op 4 augustus 2015 vraagt mevrouw M. welke stukken er nog ontbreken. Op 7 augustus 2015 geeft de consulent intake aan welke specificaties van welke schuldeisers nog nodig zijn.

Inmiddels is het uitzendwerk van mevrouw M. gestopt en is zij op een bijstandsuitkering aangewezen. Op 28 augustus 2015 mailt de consulent intake naar mevrouw M. dat hij nog niet op alle vragen uit de e-mail van 7 augustus antwoord heeft gekregen. Op 31 augustus 2015 geeft mevrouw M. antwoord op de vragen van de consulent intake. Zij vraagt nogmaals specificaties bij schuldeisers op, omdat incassobureaus of deurwaarders inmiddels failliet zijn gegaan.

Intussen heeft mevrouw M. vanaf 4 september 2015 weer tijdelijk werk gevonden via een uitzendbureau. De voorlopige uitzendovereenkomst verstuurt zij op 7 september en de officiële overeenkomst op 21 september 2015. Zij moet deze daarna nog tweemaal insturen, omdat deze niet onder 'mijn gegevens' in "Mijn Stadsbank" zijn vermeld. Op 9 september 2015 geeft mevrouw M. aan dat zij de vordering van bedrijf N. nog steeds betwist en dat zij deze niet hoeft te betalen. Volgens de Stadsbank heeft mevrouw M. op 14 september de laatste benodigde stukken ingeleverd.

De consulent intake heeft het dossier op 16 september 2015 ter beoordeling overgedragen aan de afdeling schuldregeling. Ergens tussen 9 en 16 september 2015 moet mevrouw M. hebben doorgegeven dat zij de vordering van bedrijf N. niet langer betwist, aldus de Stadsbank.⁹ Mevrouw M. stelt dat zij op 16 september 2015 de toezegging krijgt dat zij de schuldregelingsovereenkomst binnen twee weken zal ontvangen ter ondertekening. Op 23 september 2015 constateert de consulent intake volgens de Stadsbank¹⁰ dat mevrouw M. de afgelopen periode verschillende inkomstenbronnen heeft gehad waarover nog geen of onvoldoende info aanwezig is. Hierdoor is het VTLB nog niet te bepalen.

⁸ Deze e-mail bevindt zich niet in het dossier dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen. Wel geeft de Stadsbank aan dat er op 15 juli telefonisch contact is geweest met mevrouw M. Mogelijk heeft de consulent intake dit dus telefonisch medegedeeld.

⁹ Correspondentie daarover is niet opgenomen in het dossier van mevrouw M.

¹⁰ Deze constatering is niet opgenomen in het dossier van mevrouw M.

Op 8 oktober 2015 stuurt de Stadsbank mevrouw M. de schuldregelingsovereenkomst toe. Zij ondertekent deze nog dezelfde dag en twee dagen later de stabilisatieovereenkomst. Op 28 oktober 2015 heeft de Stadsbank de stabilisatieovereenkomst ingestuurd naar Menzis. Uit het dossier blijkt verder dat de Stadsbank in oktober en november 2015 bij diverse schuldeisers schuldopgaves heeft opgevraagd.

Op 14 december 2015 heeft de Stadsbank mevrouw M. per brief gevraagd het schuldenoverzicht te controleren, te ondertekenen en te retourneren. Op 7 januari 2016 heeft mevrouw M. dit overzicht geretourneerd. In het verloop van januari en februari 2016 zijn de schuldeisers aangeschreven met een voorstel tot schuldregeling.

Op 3 februari 2016 stuurt de Stadsbank mevrouw M. een e-mail dat zij aangifte inkomstenbelasting moet doen, omdat de Belastingdienst om die reden niet akkoord gaat met een minnelijke regeling. Op 9 maart 2016 verstuurt de Stadsbank de brief aan mevrouw M. waarin zij moet verklaren ermee bekend te zijn dat de minnelijke regeling niet is gelukt en dat zij de Stadsbank verzoekt een verzoekschrift voor de WSNP op te stellen. Mevrouw M. stuurt deze brief van de Stadsbank alvast ondertekend retour.

Mevrouw M. stelt dat zij daarna niets meer hoort. Pas als zij op 1 juni 2016 vraagt wat de status van de WSNP-aanvraag is, krijgt zij op 2 juni 2016 de reactie dat de Stadsbank haar op 7 april 2016 een concept WSNP-aanvraag heeft toegezonden, maar dat zij geen reactie van haar hebben ontvangen. Mevrouw M. stelt dat zij de brief van 7 april 2016 niet heeft gekregen. In het dossier dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen, ontbreekt deze brief ook. Mevrouw M. controleert alle specificaties van de schuldeisers meteen en stuurt de gegevens dezelfde dag nog op naar de Stadsbank.

Op 3 juni 2016 bericht mevrouw M. de Stadsbank en de Nationale ombudsman dat zij overstapt naar een andere schuldhulpverlener, omdat na bijna een jaar na de start van het tweede schuldbemiddelingstraject de schuldhulpverlening nog steeds niet tot stand is gekomen.

4. HOE REAGEERDE MEVROUW M. OP DE REACTIE VAN DE STADSBANK OP DE OPENINGSBRIEF?

Mevrouw M. is teleurgesteld dat de Stadsbank in de reactie op de openingsbrief het jaar 2014 volledig buiten beschouwing laat, terwijl toen de problemen zijn ontstaan. Daarnaast geeft mevrouw M. aan dat de uitleg over de schuldhulpverlening, zoals de Stadsbank die benoemt, absoluut niet met haar is besproken. In haar optiek klopt ook de bereikbaarheid van de Stadsbank niet.

De Stadsbank heeft mevrouw M. aangeboden een gesprek met haar aan te gaan, maar mevrouw M. heeft aangegeven dat zij daar geen behoefte meer aan heeft, omdat zij inmiddels is overgestapt naar een andere schuldhulpverlener.

Mevrouw M. is van mening dat de Stadsbank in de afgelopen twee jaar meer problemen heeft gecreëerd dan opgelost. Zij vindt het bovendien spijtig dat de Stadsbank als organisatie geen verantwoording neemt voor de gemaakte fouten en er geen lering uit trekt voor de toekomst.

Tot zover de bevindingen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen