



Rapport

Een onderzoek naar een klacht over door de gemeente De Ronde Venen uitbestede schuldhulpverlening.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente De Ronde Venen gegrond.

Datum: 16 juli 2018

Rapportnummer: 2018/053

Inhoudsopgave

Wat is de klacht?	2
Wat ging er aan de klacht vooraf?	2
Het oordeel van de Nationale ombudsman.....	8
Conclusie.....	10
Relevante wetgeving.....	12
Bijlage: uitgebreid verslag van bevindingen.....	13

WAT IS DE KLACHT?

De bewindvoerder van de heer en mevrouw R. heeft namens hen een klacht ingediend over de gemeente De Ronde Venen (hierna: de gemeente). De gemeente heeft de schuldhulpverlening uitbesteed aan een particulier schuldhulpverleningsbureau (hierna: Onderneming X). De heer en mevrouw R. hebben op 2 maart 2015 een aanvraag ingediend voor schuldhulpverlening. Volgens de bewindvoerder is twee jaar na de aanvraag geen voortgang geboekt. Al die tijd leven de heer en mevrouw R. samen met drie kinderen van ongeveer € 90,00 leefgeld per week. Het lijkt erop dat Onderneming X nauwelijks werkzaamheden heeft verricht in het dossier van de heer en mevrouw R. Wanneer de bewindvoerder bij de gemeente informeert naar de stand van zaken krijgt zij meestal geen antwoord. De heer en mevrouw R. vinden dat de gemeente te weinig verantwoordelijkheid neemt voor de uitvoering van de schuldhulpverlening door Onderneming X.

De Nationale ombudsman heeft de klacht van de heer en mevrouw R. als volgt geformuleerd:

De schuldhulpverlening aan de heer en mevrouw R., uitgevoerd door een schuldhulpverleningsbureau in opdracht van de gemeente De Ronde Venen, is onvoldoende voortvarend en professioneel geweest en de gemeente heeft hiervoor onvoldoende verantwoordelijkheid genomen.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?¹

Schuldhulpverlening bij de gemeente De Ronde Venen

De gemeente De Ronde Venen heeft geen specialistische kennis in huis over schuldhulpverlening en heeft de schuldhulpverlening daarom uitbesteed. De gemeente

¹ Een uitgebreide beschrijving is opgenomen als bijlage bij dit rapport.

heeft de schuldhulpverlening thans uitbesteed aan Onderneming Y. In de periode waarop de klacht betrekking heeft, had de gemeente de schuldhulpverlening uitbesteed aan Onderneming X. De gemeente voerde regelmatig gesprekken met Onderneming X. Wegens het ontbreken van specialistische kennis bij de gemeente werden die gesprekken niet op dossierniveau gevoerd, ook niet met betrekking tot de voortgang.

Verloop schuldhulpverleningstraject van de heer en mevrouw R.

De heer en mevrouw R. melden zich op 2 maart 2015 bij onderneming X aan voor schuldhulpverlening. Onderneming X gaat vervolgens van start met de werkzaamheden en vraagt bij verschillende schuldeisers een opgave van de uitstaande schulden. Op 21 juli 2015 stuurt Onderneming X een voorlopig schuldenoverzicht aan de bewindvoerder² en op 8 september 2015 verstuurt Onderneming X een definitief schuldenoverzicht. Daarna hoort de bewindvoerder een poos niets en vraagt zij naar de stand van zaken. Onderneming X laat dan op 2 november 2015 weten dat er een voorstel gedaan moet worden aan de schuldeisers. Probleem is echter dat de Belastingdienst vooralsnog niet wil meewerken aan een minnelijke regeling, omdat mevrouw R. tot december 2006 in de WSNP heeft gezeten. De Belastingdienst is nog bereid erover na te denken en zal Onderneming X hierover terugbellen. In de daaropvolgende maanden vraagt de bewindvoerder een paar keer of er al een reactie is van de Belastingdienst. Op 18 januari 2016 krijgt zij van Onderneming X te horen dat de Belastingdienst de reacties van de andere schuldeisers wil afwachten en dat Onderneming X op 8 januari 2016 alvast een voorstel aan de overige schuldeisers heeft gedaan. Daarna neemt een schuldeiser contact op met de bewindvoerder, omdat hij na zijn opgave van de uitstaande schuld niets meer heeft gehoord van Onderneming X.

De heer en mevrouw R. ondertekenen op 16 februari 2016 een stabilisatieovereenkomst. Op 2 maart 2016 verstuurt Onderneming X een bemiddelingsvoorstel aan de schuldeisers. Diezelfde dag krijgen de heer en mevrouw R. bericht van een incassobureau, omdat ook het incassobureau na de opgave van de schulden niets meer heeft gehoord van Onderneming X. In de daaropvolgende maanden vraagt de bewindvoerder naar de stand van zaken. Op 4 juli 2016 deelt de contactpersoon van Onderneming X haar mee dat hij nog achter de reacties van twee schuldeisers aan moet. In de daaropvolgende maanden vraagt de bewindvoerder opnieuw naar de stand van zaken en verzoekt zij Onderneming X om contact op te nemen met schuldeisers die om een reactie vragen naar aanleiding van eerder door hen verstrekte opgaves van een openstaande vordering. De bewindvoerder stuurt ook een brief door van een schuldeiser die niet meer meewerkt aan de schuldhulpverlening, omdat de stabilisatieperiode is beëindigd.

Klacht bij de gemeente

Op 29 september 2016 dient de bewindvoerder een klacht in bij de gemeente. Zij schrijft dat sinds de aanmelding van de heer en mevrouw R. voor schuldhulpverlening bij

² In dit rapport wordt met de term "bewindvoerder" verwezen naar de bewindvoerder en de assistent-bewindvoerder.

Onderneming X op 2 maart 2015 nauwelijks voortgang is geboekt en dat de huidige stand van zaken onduidelijk is. Onderneming X reageert niet op verschillende e-mails van de bewindvoerder. De bewindvoerder stelt de gemeente aansprakelijk voor het verloop van het traject en verzoekt de gemeente om haar vóór 7 oktober 2016 te informeren over welke actie de gemeente in dit dossier zal nemen.

Op 7 november 2016 stuurt de bewindvoerder opnieuw een klacht naar de gemeente. Zij schrijft dat op 4 oktober 2016 mevrouw K. van de gemeente contact met haar heeft opgenomen. Tijdens dat gesprek werd duidelijk dat het dossier nog steeds bij Onderneming X ligt, Onderneming X niet naar behoren functioneert en de gemeente druk bezig is om het dossier over te nemen. Daarna heeft de bewindvoerder niets meer gehoord van de gemeente. Zij heeft op 28 oktober, 31 oktober en de afgelopen week gebeld naar mevrouw K. en terugbelverzoeken achtergelaten, maar niets meer gehoord. De bewindvoerder stelt de gemeente aansprakelijk voor schade van de heer en mevrouw R. De schuldeisers hebben hun incassomaatregelen hervat en beslag gelegd op het inkomen van de heer R.

Klacht bij de Nationale ombudsman

Op 13 januari 2017 dient de bewindvoerder dan een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij schrijft dat de gemeente niet inhoudelijk heeft gereageerd op haar klacht. De bewindvoerder heeft op 3 januari 2017 telefonisch contact opgenomen met de gemeente. De gemeente heeft toen gezegd dat er actie zou worden ondernomen. Op 12 januari 2017 heeft de gemeente echter nog niet gereageerd op de klachten. De bewindvoerder heeft op 12 januari 2017 per e-mail aan de gemeente gevraagd naar de stand van zaken. Daarop kreeg de bewindvoerder als reactie dat er een brief is verzonden naar Onderneming X om diverse dossiers op te vragen. De bewindvoerder schrijft aan de Nationale ombudsman dat zij deze gang van zaken volstrekt onaanvaardbaar vindt. Het dossier van de heer en mevrouw R. ligt al meerdere maanden stil en de gemeente weigert volgens de bewindvoerder verantwoordelijkheid te nemen.

Op 25 januari 2017 stuurt de Nationale ombudsman de klacht van de bewindvoerder door naar de gemeente met het verzoek om de klacht alsnog met spoed in behandeling te nemen.

Wat gebeurt hierna nog?

Naar aanleiding van een telefonisch gesprek met de advocaat van de gemeente op 26 januari 2017, schrijft de bewindvoerder in een e-mail van 31 januari 2017 aan de gemeente, dat zij vier maanden lang aan de gemeente heeft verzocht om inhoudelijk te reageren op de gang van zaken, maar dat zij nog geen enkele inhoudelijke reactie heeft ontvangen. Het is voor de heer en mevrouw R. van belang dat er zo snel mogelijk een oplossing komt. De heer en mevrouw R. zijn dan ook bereid om de schuldhulpverlening op te laten starten door Onderneming Y, de organisatie die momenteel de schuldhulpverlening verzorgt voor de gemeente. Daarnaast verzoekt de bewindvoerder om vergoeding van door de heer en mevrouw R. geleden schade.

Op 1 februari 2017 antwoordt de advocaat van de gemeente dat zij Onderneming Y heeft verzocht om met de bewindvoerder contact op te nemen. Verder kan de bewindvoerder stukken toesturen ter onderbouwing van het verzoek om schadevergoeding. De advocaat zal de aansprakelijkstelling ook meenemen in haar schrijven aan Onderneming X.

Op 17 februari 2017 bericht de advocaat van de gemeente aan de bewindvoerder dat de gemeente meerdere aanzeggingen heeft gedaan aan het adres van Onderneming X naar aanleiding van de klachten van de bewindvoerder. Uiteindelijk is per schrijven van 15 februari door Onderneming X gereageerd. Onderneming X betwist dat zij geen actie heeft genomen in het dossier van de heer en mevrouw R. Onderneming X stelt dat zij nog in onderhandeling is met de schuldeisers en de bewindvoerder nooit contact met Onderneming X heeft opgenomen. De gemeente heeft donderdag een gesprek met Onderneming X. Dan zal het dossier van de heer en mevrouw R. worden besproken.

De bewindvoerder reageert dezelfde dag per e-mail. Zij reageert met verbazing op het standpunt van Onderneming X. De bewindvoerder stuurt de mailcorrespondentie met Onderneming X door. Daaruit blijkt dat de laatste reactie van Onderneming X op 15 augustus 2016 is ontvangen. Nadien heeft de bewindvoerder nog op 24 en 31 augustus, 19 en 23 september en 7 oktober 2016 geprobeerd om in contact te komen met Onderneming X. Daarop heeft zij echter geen reactie ontvangen. Tot op heden is het schuldhulpverleningstraject niet afgerond en ligt het dossier al maanden stil. Er is vanuit Onderneming X geen contact geweest met de schuldeisers, noch met de bewindvoerder en de heer en mevrouw R. Onderneming X heeft zich niet aan de 120-dagen termijn gehouden uit de Gedragscode van de NVVK. Schuldeisers hebben in toenemende mate met de bewindvoerder en de heer en mevrouw R. contact opgenomen en er is beslag gelegd op het inkomen van de heer R. Onderneming X heeft op 15 augustus 2016 toegezegd om contact op te nemen met een incassobureau. Volgens het desbetreffende incassobureau is er echter sinds 2015 geen contact meer opgenomen. Omdat Onderneming X verzuimde contact met het incassobureau op te nemen, heeft het begin oktober 2016 beslag gelegd op het inkomen van de heer R.

De reactie van de gemeente op de klacht

De gemeente heeft in een brief van 2 maart 2017 inhoudelijk gereageerd op de klacht. Omdat de schuldbemiddeling nog niet is geëindigd, kan volgens de gemeente niet beoordeeld worden of het gehele schuldhulpverleningstraject binnen een redelijke termijn is afgerond. De gemeente acht de klacht over de lange duur van het schuldhulpverleningstraject daarom ongegrond.

De gemeente erkent dat zij niet tijdig heeft gereageerd op de klachten van 29 september en 7 november 2016 en acht in zoverre de klacht gegrond. Ook de klacht over het niet reageren op terugbelverzoeken acht de gemeente gegrond. In het telefonisch contact van de bewindvoerder met de gemeente op 3 januari 2017 had de gemeente toegezegd actie te ondernemen. Naar aanleiding van dit contact heeft de gemeente echter niet voortvarend gereageerd op de klacht van de bewindvoerder. De gemeente acht de klacht ook in zoverre gegrond.

Verder reageert de gemeente op de klacht dat het dossier van de heer en mevrouw R. al een tijd stil ligt en dat de gemeente daar niets aan doet. De gemeente schrijft dat zij heeft geprobeerd Onderneming X ertoe te bewegen om actie te ondernemen. Daarnaast heeft de gemeente gesprekken gevoerd met Onderneming X over de overdracht en afronding van dossiers. Onderneming X heeft aangegeven bezig te zijn met het dossier van de heer en mevrouw R. en contact op te nemen met de bewindvoerder. De gemeente heeft Onderneming X dringend verzocht vóór 1 maart 2017 actie te ondernemen.

De gemeente schrijft dat zij wel actie heeft ondernomen naar aanleiding van de klacht, maar dit helaas niet voldoende heeft teruggekoppeld aan de bewindvoerder. Volgens de gemeente is dit in strijd met het beginsel van actieve en adequate informatieverstrekking. De gemeente verklaart de klacht gegrond en biedt excuses aan.

Acties van de gemeente

De gemeente heeft met ingang van 1 januari 2016 aan Onderneming Y de opdracht gegeven tot het verzorgen van de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

In het kader van de overdracht van de werkzaamheden van Onderneming X naar Onderneming Y heeft op 15 december 2015 een gesprek plaatsgevonden tussen beide ondernemingen en is afgesproken dat Onderneming X zich maximaal zal inspannen om de dossiers vóór 1 april 2016 af te ronden en over te dragen

Bij brief van 29 november 2016 verzoekt de gemeente Onderneming X om vóór 31 december 2016 de resterende dossiers over te dragen aan Onderneming Y. Verder schrijft de gemeente dat zij met enige regelmaat klachten krijgt over de dienstverlening van Onderneming X. Cliënten klagen over het feit dat Onderneming X bij herhaling niet bereikbaar is, niet terugbelt en geen zorg draagt voor de dossiers. De gemeente verzoekt Onderneming X met klem om de nodige zorg te betrachten in de behandeling van de dossiers, zoals ook eerder is besproken.

Op 24 april 2017 heeft de gemeente Onderneming X gedagvaard in kort geding en geëist dat Onderneming X alle dossiers overdraagt aan de gemeente.

Op 6 juni 2017 wijst de voorzieningenrechter van de rechtbank Den Haag vonnis in kort geding. In het vonnis staat in het kort het volgende. Vanaf eind 2016 heeft de gemeente Onderneming X meermaals verzocht en gesommeerd om de dossiers over te dragen aan Onderneming Y. Op 2 februari 2017 heeft de gemeente Onderneming X gesommeerd om alle dossiers binnen twee weken over te dragen en voordien hierin nog de noodzakelijke acties te ondernemen. De gemeente heeft gerefereerd aan klachten van cliënten over de dienstverlening van Onderneming X en aan een door de gemeente dientengevolge ontvangen aansprakelijkstelling. Op 23 februari hebben partijen na een gesprek afspraken gemaakt over de overdracht van dossiers door Onderneming X begin maart 2017. Hierna zijn enkele, maar niet alle dossiers overgedragen. In de loop van maart en april 2017 heeft de gemeente nog enkele malen aan Onderneming X aangegeven welke afspraken Onderneming X nog moest nakomen. Op 3 en

18 april 2017 heeft de gemeente Onderneming X gesommeerd om alle dossiers over te dragen, ook de dossiers waarin nog kleine werkzaamheden zouden worden verricht en de dossiers die al zijn afgehandeld. Onderneming X heeft op een aantal van die berichten van de gemeente gereageerd met de stelling dat wordt betwist dat Onderneming X afspraken niet nakomt. De voorzieningenrechter heeft overwogen dat partijen meermaals afspraken hebben gemaakt over de overdracht van de dossiers. In ieder geval eind 2015, kort voor het einde van de overeenkomst, en in februari 2017. De voorzieningenrechter acht het dan ook gerechtvaardigd dat de gemeente in de loop van maart 2017 Onderneming X heeft gesommeerd om alle dossiers over te dragen. De voorzieningenrechter veroordeelt Onderneming X tot het overdragen van alle dossiers vóór 13 juni 2017.

Hierna heeft de gemeente in meerdere contacten met (de advocaat van) Onderneming X nogmaals aangedrongen op het overdragen van dossiers.

Afhandeling verzoek om schadevergoeding

De bewindvoerder heeft de gemeente aansprakelijk gesteld voor door de heer en mevrouw R. geleden schade. Volgens de bewindvoerder bestaat de schade onder meer uit haar extra werkzaamheden, beslag op het inkomen van de heer R. en extra zorgkosten. Zij begroot de schade op € 1.500,00.

In een brief van 27 juni 2017 wijst de aansprakelijkheidsverzekeraar van de gemeente het verzoek om schadevergoeding af. De aansprakelijkheid van een opdrachtgever voor de fouten van een opdrachtnemer is geregeld in artikel 6:171 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: het BW). Volgens de verzekeraar vallen overheidsinstanties buiten het bereik van artikel 6:171 van het BW en is de gemeente daarom niet aansprakelijk voor fouten van Onderneming X.

Verder merkt de verzekeraar ten overvloede op dat de gemeente vanaf het moment dat zij bekend werd met de klachten over Onderneming X er alles aan heeft gedaan om Onderneming X tot actie te bewegen. Daarnaast heeft de gemeente inmiddels een andere partij ingeschakeld voor de schuldhulpverlening. Volgens de verzekeraar had de gemeente niet meer kunnen doen, zodat de gemeente niet onrechtmatig heeft gehandeld.

Opnieuw een klacht bij de Nationale ombudsman

De bewindvoerder stelt dat het overduidelijk is dat de gangbare termijnen niet zijn gehaald. Zij wijst erop dat de gemeente verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van de schuldhulpverlening, ook als de gemeente de schuldhulpverlening heeft uitbesteed. De bewindvoerder is van mening dat de gemeente naar aanleiding van haar klacht geen adequate actie heeft ondernomen en er ook geen goede terugkoppeling is geweest. Daarnaast dient de gemeente volgens de bewindvoerder de door de heer en mevrouw R. geleden schade te vergoeden.

HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

In deze zaak wordt de gemeente aangesproken op werkzaamheden die zij heeft uitbesteed aan een onderneming. Bij de beoordeling van de klacht stelt de Nationale ombudsman voorop dat uit artikel 3, eerste lid, van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening volgt dat het college van burgemeester en wethouders verantwoordelijk is voor de schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente. Sommige gemeentes besteden de schuldhulpverlening uit. Daar kunnen goede redenen voor zijn. De gemeente De Ronde Venen geeft bijvoorbeeld aan dat haar medewerkers specialistische kennis missen. Juist omdat de gemeente de verantwoordelijkheid draagt voor de schuldhulpverlening en slechte schuldhulpverlening inwoners nog verder in de problemen brengt, is het van belang dat de gemeente goed zicht houdt op de kwaliteit ervan. Hierbij kunnen periodieke gesprekken tussen de gemeente en de schuldhulpverlener(s) helpen. De Nationale ombudsman wijst erop dat burgers hierbij ook zelf een verantwoordelijkheid hebben. Wanneer hun klacht door de schuldhulpverlener niet naar tevredenheid wordt opgelost, is het van belang dat zij dit kenbaar maken aan de gemeente. In deze zaak heeft de bewindvoerder dat gedaan. Dit kunnen voor de gemeente signalen zijn om nader te onderzoeken of de schuldhulpverlener goede dienstverlening biedt.

De Nationale ombudsman beoordeelt hieronder de klacht aan de hand van drie behoorlijkheidsvereisten.

Voortvarendheid

De Nationale ombudsman toetst de klacht aan het vereiste van voortvarendheid. Dit vereiste houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt.

Onderneming X is geen lid van de NVVK³, maar claimt wel dat de Gedragscode van de NVVK voor haar altijd leidend is en zij zich daar strikt aan houdt. Ook stelt Onderneming X dat zij actief communiceert met de schuldeisers en een regeling vaak ruim binnen de termijn van 120 dagen tot stand komt. De gemeente heeft in de aanbesteding van belang geacht dat de schuldhulpverlening wordt geboden op basis van de Gedragscode van de NVVK. Daarbij verwijst de gemeente naar het 120-dagen model.

Volgens de Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK hanteert het NVVK-lid als richtlijn om binnen een periode van 120 dagen een schuldregeling tot stand te hebben gebracht. In deze periode vindt inventarisatie van de schuld plaats, wordt de afloscapaciteit berekend en schuldeisers om akkoord gevraagd op een voorstel tot regeling van de schuld over een periode van 36 maanden. De 120 dagen maken deel uit van de termijn van 36 maanden.

De heer en mevrouw R. zijn op 2 maart 2015 voor schuldhulpverlening aangemeld bij Onderneming X. Pas een jaar later verstuurde Onderneming X een

³ De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, een vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

bemiddelingsvoorstel.⁴ Toen de bewindvoerder op 29 september 2016 bij de gemeente een klacht indiende was er nog geen schuldenregeling tot stand gekomen. De contactpersoon van Onderneming X had op 4 juli 2016 meegedeeld dat hij nog achter de reacties van twee schuldeisers aan moest. De bewindvoerder vraagt vervolgens meerdere keren naar de stand van zaken, maar uit het dossier blijkt niet dat Onderneming X vervolgens nog concrete handelingen heeft verricht. Er gebeurt niets meer in het dossier. Ten tijde van de indiening van de eerste klacht bij de gemeente waren al bijna één jaar en zeven maanden verstreken, zonder dat een schuldenregeling tot stand was gekomen of het minnelijk traject was beëindigd. Dat is ruimschoots over de 120-dagen termijn die de gemeente zelf als richtlijn stelt. De gemeente had dit moeten erkennen in haar reactie op de klachten van 29 september en 7 november 2016. Dat is helaas niet gebeurd. De gemeente heeft later in haar reactie aan de Nationale ombudsman wel erkend dat het dossier van de heer en mevrouw R. niet voortvarend en professioneel is opgepakt.

Gelet op het bovenstaande is de schuldhulpverlening aan de heer en mevrouw R. onvoldoende voortvarend geweest.

Informatieverstrekking

Verder toetst de Nationale ombudsman de klacht aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Dit vereiste houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Na de klachten van de bewindvoerder heeft de gemeente op 29 november 2016 in een brief aan Onderneming X verzocht om de dossiers over te dragen aan Onderneming Y en aangedrongen op een zorgvuldige behandeling van de zaken. Daarna heeft de advocaat van de gemeente sommaties gestuurd. Uiteindelijk heeft de voorzieningenrechter van de Rechtbank Den Haag Onderneming X veroordeeld tot het overdragen van de dossiers vóór 13 juni 2017. Ook na die veroordeling heeft de gemeente Onderneming X gesommeerd uitvoering te geven aan het vonnis.

Hieruit volgt dat de gemeente zich uiteindelijk ná de klachten van de bewindvoerder voldoende heeft ingespannen om te bewerkstelligen dat het dossier van de heer en mevrouw R. weer naar behoren zou worden behandeld.

De bewindvoerder krijgt echter pas eind januari 2017 een inhoudelijke reactie van de gemeente. Daarvóór had de bewindvoerder slechts algemene en summiere informatie gekregen en wist zij niet welke concrete acties de gemeente tegenover Onderneming X ondernam. Gelet op de omstandigheden dat de bewindvoerder klachten had ingediend over Onderneming X en het voor de heer en mevrouw R. om een prangende situatie ging, had de gemeente de bewindvoerder in een eerder stadium concreet moeten laten weten hoe zij de zaak oppakte. De gemeente geeft toe dat zij dit verkeerd heeft aangepakt.

⁴ In ieder geval op 2 maart 2016 en volgens Onderneming X ook op 8 januari 2016.

De gemeente heeft zich dus ná de klachten van de bewindvoerder wel voldoende inspanssen om het dossier van de heer en mevrouw R. weer naar behoren te laten behandelen, maar heeft de bewindvoerder niet goed geïnformeerd over de ondernomen acties. Dit is in strijd met het vereiste van een goede informatieverstrekking.

Coulante opstelling

Tenslotte toetst de Nationale ombudsman de klacht aan het vereiste van een coulante opstelling. Dit vereiste houdt in dat de overheid zich coulant opstelt als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De verzekeraar van de gemeente heeft het verzoek om schadevergoeding afgewezen, omdat zij de gemeente niet aansprakelijk acht voor fouten van Onderneming X. Hiermee worden de gevolgen van de ondermaatse schuldhulpverlening door Onderneming X bij de heer en mevrouw R. gelegd. Zij moeten zelf een schadevergoeding zien te krijgen bij Onderneming X. De gemeente is echter verantwoordelijk voor goede schuldhulpverlening, of deze nu is uitbesteed of niet.

De gemeente heeft in een brief aan de Nationale ombudsman erkend dat zij onvoldoende zicht heeft gehad op de voortgang van de dossiers en hiervoor excuus gemaakt. Gelet op de omstandigheden dat de gemeente in deze zaak de behoorlijkheidsvereisten van voortvarendheid en een goede informatieverstrekking heeft geschonden en de nadelige gevolgen hiervan voor de heer en mevrouw R., zou het echter beter zijn als de gemeente persoonlijk contact opneemt met hen en een passende vergoeding voor de geleden schade aanbiedt.

De gemeente heeft zich onvoldoende coulant opgesteld bij de afwikkeling van de klacht van de heer en mevrouw R.

CONCLUSIE

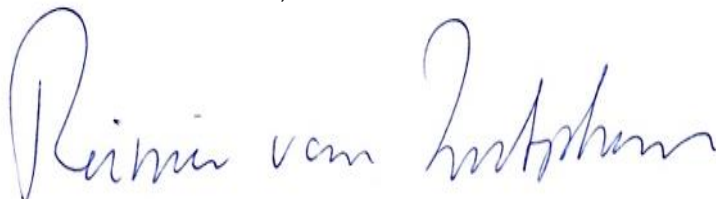
De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente De Ronde Venen is gegrond wegens strijd met de vereisten van voortvarendheid, goede informatieverstrekking en een coulante opstelling. Voor zover de klacht betrekking heeft op het gebrek aan adequate actie van de gemeente richting Onderneming X ná de klachten van de bewindvoerder, is de klacht ongegrond.

De klachtcoördinatoren van de gemeente hebben aan de afdeling Sociaal Domein de aanbeveling gedaan om voortaan in ieder geval over de voortgang van de verschillende dossiers regelmatig gesprekken te voeren met de schuldhulpverlener. De gemeente heeft vervolgens aan de Nationale ombudsman laten weten dat zij elk kwartaal een rapportage ontvangt over de resultaten van de schuldhulpverlening van Onderneming Y en dat het voor de gemeente ook mogelijk is om door Onderneming Y op de hoogte gehouden te worden over de doorlooptijden, maar dat dit nog niet gebeurt. Uit de reactie van de gemeente blijkt dat zij de aanbeveling van haar klachtcoördinatoren nog niet heeft

opgevolgd, maar dat het wel mogelijk is om dat te doen. De Nationale ombudsman ondersteunt de aanbeveling van de klachtcoördinatoren en roept de gemeente op om daaraan alsnog gevolg te geven.

De Nationale ombudsman beveelt aan dat de gemeente alsnog persoonlijk contact opneemt met de heer en mevrouw R. en een passende vergoeding voor de geleden schade aanbiedt. In dat kader wijst de Nationale ombudsman op de 'Schadevergoedingswijzer: zestien spelregels voor behoorlijk omgaan met schadeclaims'.⁵

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive, flowing style.

Reinier van Zutphen

⁵ Zie www.nationaleombudsman.nl.

RELEVANTE WETGEVING

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Artikel 2

1. De gemeenteraad stelt een plan vast dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente.

Artikel 3

1. Het college van burgemeester en wethouders is verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente en voert daarbij het plan, bedoeld in artikel 2, eerste lid, uit.

BIJLAGE: UITGEBREID VERSLAG VAN BEVINDINGEN

UITBESTEDING SCHULDHULPVERLENING AAN ONDERNEMING X

In het aanbestedingsdocument van 22 juli 2011 schrijft de gemeente De Ronde Venen (hierna: de gemeente) dat het doel van de schuldenregeling is om tussen schuldenaar en schuldeiser een minnelijke regeling te treffen waardoor een oplossing voor de schuldsituatie ontstaat. Dit houdt in dat op basis van het plan van aanpak dat is opgemaakt tijdens de intake, de schuldhulpverlening start op basis van de gedragscode van de NVVK (120-dagen model). Het beoogde resultaat is een akkoord op een aanbod tot schuldsanering tegen finale kwijting waardoor de schuldenaar na 36 maanden schuldenvrij is of zo nodig een verzoek om toelating tot de WSNP.¹

In september 2011 brengt Onderneming X aan de gemeente een offerte uit voor de uitvoering van schuldhulpverlening voor deze gemeente. In de beschrijving van de werkwijze schrijft Onderneming X dat de gedragscode van de NVVK voor haar altijd leidend is en dat zij zich daar strikt aan houdt. Omdat Onderneming X actief communiceert met de schuldeisers komt een regeling vaak ruim binnen de termijn van 120 dagen tot stand. Is het niet gelukt, dan doet Onderneming X een WSNP aanvraag.

Op 18 november 2011 sluiten de gemeente en Onderneming X een overeenkomst, waarbij aan Onderneming X de opdracht wordt gegeven tot het uitvoeren van de schuldhulpverlening. Het aanbestedingsdocument vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst.

Op 20 november 2014 verlengt de gemeente de overeenkomst met Onderneming X tot uitvoering van de schuldhulpverlening tot 1 januari 2016.

TRAJECT VAN DE HEER EN MEVROUW R. BIJ ONDERNEMING X

Op 2 maart 2015 heeft Onderneming X de aanmelding van de heer en mevrouw R. voor schuldhulpverlening bevestigd.

Op 16 april 2015 heeft de bewindvoerder² verschillende stukken van schuldeisers verstuurd aan Onderneming X.

Op 12 mei 2015 bericht Onderneming X aan de bewindvoerder dat, zodra alle schuldeisers hebben gereageerd op de saldo-opgave, een bemiddelingsvoorstel kan worden gedaan. Op dat moment hebben nog vijf schuldeisers hun vordering niet opgegeven. Daartoe hebben zij nog een week de tijd. Indien deze schuldeisers dan nog geen opgave hebben gedaan, zal Onderneming X een schatting maken op basis van de gegevens van de bewindvoerder.

¹ Ook wel toepassing van de schuldsaneringsregeling genoemd (artikel 284 e.v. van de Faillissementswet).

² In dit verslag wordt met de term "bewindvoerder" verwezen naar de bewindvoerder en de assistent-bewindvoerder.

Op 9 juli 2015 bericht Onderneming X aan de bewindvoerder dat de Belastingdienst op voorhand heeft aangegeven niet mee te willen werken aan een minnelijke regeling, omdat mevrouw R. van december 2003 tot december 2006 in de WSNP heeft gezeten. Volgens Onderneming X zal op diezelfde gronden ook een WSNP-aanvraag worden afgewezen. Onderneming X is nog in onderhandeling met de Belastingdienst, maar vreest dat zij geen uitzondering maakt.

Op 21 juli 2015 stuurt Onderneming X een voorlopig schuldenoverzicht aan de bewindvoerder. Er ontbreken nog twee schuldeisers, die hebben toegezegd met spoed een opgave te sturen.

Op 18 augustus 2015 vraagt de bewindvoerder of de laatste twee schuldeisers inmiddels hun opgave hebben ingediend.

Op 7 september 2015 heeft de bewindvoerder nog geen reactie gehad en vraagt zij naar de stand van zaken. Diezelfde dag antwoordt de contactpersoon van Onderneming X dat hij op vakantie is geweest. De deurwaarders van de twee schuldeisers hebben laten weten dat de opdracht weer terug is naar de oorspronkelijke schuldeisers. Onderneming X heeft hen een brief gestuurd, maar nog geen antwoord gehad. Deze week gaat hij erachteraan.

Op 8 september 2015 stuurt Onderneming X het schuldenoverzicht naar de bewindvoerder.

Op 30 oktober 2015 vraagt de bewindvoerder naar de stand van zaken.

Op 2 november 2015 laat Onderneming X weten dat er in principe een voorstel gedaan moet worden. Probleem is dat de Belastingdienst niet wil meewerken aan een minnelijke regeling, omdat eerder de WSNP op mevrouw R. van toepassing is geweest. Volgens de rechtbank zal een aanvraag om WSNP om dezelfde reden worden afgewezen. Pas na 21 december 2016 kan weer een beroep worden gedaan op de WSNP. Onderneming X heeft alsnog contact opgenomen met de Belastingdienst. De Belastingdienst is bereid erover na te denken en zal Onderneming X hierover terugbellen.

Op 24 november 2015 laat Onderneming X desgevraagd aan de bewindvoerder weten dat de Belastingdienst nog niet heeft gereageerd en dat hij deze week weer zal rappelleren.

Op 18 december 2015 vraagt de bewindvoerder of Onderneming X inmiddels al iets heeft gehoord van de Belastingdienst.

Op 21 december 2015 bericht Onderneming X aan de bewindvoerder dat de Belastingdienst nog steeds niets heeft laten weten en dat hij diezelfde week erachteraan gaat. De contactpersoon van Onderneming X gaat nu toch maar een voorstel doen aan

de andere schuldeisers en hoopt dat ze allemaal akkoord gaan. Wellicht krijgt hij de Belastingdienst dan toch zover dat ze hierin meegaan.

Op 14 januari 2016 vraagt de bewindvoerder of Onderneming X inmiddels meer informatie heeft over de Belastingdienst.

Op 18 januari 2016 laat Onderneming X weten dat de Belastingdienst de reacties van de andere schuldeisers afwacht. Op 8 januari heeft Onderneming X een voorstel aan de overige schuldeisers gedaan. Wegens ziekte weet de contactpersoon van Onderneming X nog niet of en hoeveel reacties er zijn.

Op 19 januari 2016 neemt een schuldeiser contact op met de bewindvoerder. De schuldeiser heeft op 14 april 2015 een opgave van zijn vordering verstrekt. Nadien heeft Onderneming X hem meegedeeld dat een voorstel zou volgen. Ondanks herhaaldelijk verzoek van de schuldeiser bleef dit echter uit. Daarom wendt de schuldeiser zich weer tot de bewindvoerder. Hij ziet graag binnen veertien dagen een voorstel tegemoet. Diezelfde dag stuurt de bewindvoerder dat bericht door naar Onderneming X. Onderneming X reageert dat het voorstel waarschijnlijk het bericht van de schuldeiser heeft gekruist.

Op 26 januari 2016 en 1 en 10 februari 2016 stuurt de bewindvoerder berichten over openstaande vorderingen door aan Onderneming X. De contactpersoon van Onderneming X reageert op 10 februari 2016 dat hij afgelopen anderhalve week ziek is geweest en daardoor achterstand heeft opgelopen. Hij vraagt nadere gegevens van de heer en mevrouw R. om een nieuwe berekening te maken van het vrij te laten bedrag.

Op 16 februari 2016 stuurt de bewindvoerder een getekende stabilisatieovereenkomst aan Onderneming X.

Op 2 maart 2016 verstuurt Onderneming X een bemiddelingsvoorstel aan de schuldeisers. Op dezelfde dag schrijft een incassobureau aan de heer en mevrouw R. dat het bureau na de door hun toegezonden opgave geen reactie van de bemiddelaar heeft ontvangen. Daarom dienen de heer en mevrouw R. volgens het incassobureau nu zelf een redelijk betalingsvoorstel te doen. Waarschijnlijk hebben beide brieven elkaar gekruist.

Op 12 maart 2016 schrijft een schuldeiser dat hij akkoord gaat met het betalingsvoorstel.

Op 26 mei 2016 vraagt de bewindvoerder aan Onderneming X naar de stand van zaken. Op 20 juni 2016 vraagt zij opnieuw naar de stand van zaken.

Op 4 juli 2016 excuseert de contactpersoon van Onderneming X zich voor de late reactie. Hij schrijft dat Onderneming X niet meer de schuldhelpverlener is van de gemeente. Onderneming X handelt nog wel een aantal dossiers af, waaronder dat van de heer en mevrouw R. Hij mist nog twee reacties en heeft de betrokken schuldeisers gebeld en

aangeschreven. Onderneming X verwacht volgende week duidelijkheid te hebben van alle schuldeisers.

Op 5 juli 2016 vraagt de bewindvoerder aan Onderneming X om contact op te nemen met een schuldeiser die om een reactie vraagt naar aanleiding van een eerder door hem verstrekte opgave van het door mevrouw R. verschuldigde bedrag.

Op 15 juli 2016 vraagt de bewindvoerder aan Onderneming X om de stand van zaken. Op 20 juli 2016 reageert Onderneming X dat de desbetreffende schuldeisers weer niet hebben gereageerd. Hij gaat er achteraan.

Op 26 juli en 3 augustus 2016 vraagt de bewindvoerder weer naar de stand van zaken.

Op 4 augustus 2016 schrijft de bewindvoerder aan Onderneming X dat zij een schuldeiser heeft gesproken, die aangaf sinds 2015 geen correspondentie meer te hebben ontvangen. Die vordering is in het begin wel meegenomen op de crediteurenlijst. De bewindvoerder vraagt of Onderneming X contact wil opnemen met deze schuldeiser.

Op 15 augustus 2016 excuseert de contactpersoon van Onderneming X zich voor de late reactie en schrijft dat hij de afgelopen twee weken op vakantie is geweest. Hij zal deze week de zaak op een rijtje zetten en contact opnemen met de schuldeiser.

Op 24 augustus 2016 vraagt de bewindvoerder naar de stand van zaken. Op 31 augustus mailt zij aan Onderneming X dat het hoog tijd is dat duidelijkheid komt voor de heer en mevrouw R. Zij vraagt of alles inmiddels rond is. Zo niet, dan wil zij graag weten wat het knelpunt is.

Op 13 september 2016 stuurt de bewindvoerder aan Onderneming X een brief van een schuldeiser die niet meer meewerkt aan de schuldhulpverlening, omdat de stabilisatieperiode is beëindigd. Zij vraagt of Onderneming X contact wil opnemen met die schuldeiser en of alles nu rond is.

Op 23 september 2016 vraagt de bewindvoerder of Onderneming X vóór 27 september 2016 de stand van zaken wil laten weten.

KLACHTENPROCEDURE BIJ DE GEMEENTE

Op 29 september 2016 dient de bewindvoerder een klacht in bij de gemeente. Zij schrijft dat sinds de aanmelding van de heer en mevrouw R. voor schuldhulpverlening bij Onderneming X op 2 maart 2015 nauwelijks voortgang is geboekt. Pas op 8 januari 2016 heeft Onderneming X een minnelijk voorstel gedaan aan de schuldeisers. Vanaf medio 2016 geeft Onderneming X aan dat er nog steeds wordt gewacht op twee schuldeisers die niet hebben gereageerd en dat Onderneming X daar achteraan gaat. De stand van zaken is onduidelijk. Onderneming X heeft niet gereageerd op verschillende e-mails van de bewindvoerder. Zij stelt de gemeente aansprakelijk voor het verloop van het traject.

De bewindvoerder verzoekt de gemeente om haar vóór 7 oktober 2016 te informeren over welke actie de gemeente in dit dossier zal nemen.

Op 7 november 2016 stuurt de bewindvoerder opnieuw een klacht naar de gemeente. Zij schrijft dat op 4 oktober 2016 mevrouw K. van de gemeente contact met haar heeft opgenomen. Tijdens dat gesprek werd duidelijk dat het dossier nog steeds bij Onderneming X ligt, Onderneming X niet naar behoren functioneert en de gemeente druk bezig is om het dossier over te nemen. Daarna heeft de bewindvoerder niets meer gehoord van de gemeente. Zij heeft op 28 oktober, 31 oktober en de afgelopen week gebeld naar mevrouw K. en terugbelverzoeken achtergelaten, maar niets meer gehoord. De bewindvoerder stelt de gemeente aansprakelijk voor schade van de heer en mevrouw R. De schuldeisers hebben hun incassomaatregelen hervat en beslag gelegd op het inkomen van de heer R.

Op 13 januari 2017 dient de bewindvoerder een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij schrijft dat de gemeente niet inhoudelijk heeft gereageerd op haar klacht. De bewindvoerder heeft op 3 januari 2017 telefonisch contact opgenomen met de gemeente. De gemeente heeft toen gezegd dat er actie zou worden ondernomen. Op 12 januari 2017 heeft de gemeente echter nog niet gereageerd op de klachten. De bewindvoerder heeft op 12 januari 2017 per e-mail aan de gemeente gevraagd naar de stand van zaken. Daarop kreeg de bewindvoerder als reactie dat de behandelaar ziek is geweest, momenteel op vakantie is, en dat er een brief is verzonden naar Onderneming X om diverse dossiers op te vragen. De bewindvoerder schrijft aan de Nationale ombudsman dat zij deze gang van zaken volstrekt onaanvaardbaar vindt. Het dossier van de heer en mevrouw R. ligt al meerdere maanden stil en de gemeente weigert volgens de bewindvoerder verantwoordelijkheid te nemen.

Op 25 januari 2017 stuurt de Nationale ombudsman de klacht van de bewindvoerder door naar de gemeente met het verzoek om de klacht alsnog met spoed in behandeling te nemen.

Naar aanleiding van een telefonisch gesprek met de advocaat van de gemeente op 26 januari 2017, schrijft de bewindvoerder in een e-mail van 31 januari 2017 aan de gemeente, dat zij de gang van zaken rondom de schuldhulpverlening en de klachtbehandeling enorm betreurt. Zij stelt dat zij vier maanden lang aan de gemeente heeft verzocht om inhoudelijk te reageren op de gang van zaken, maar dat zij nog geen enkele inhoudelijke reactie heeft ontvangen. Het is voor de heer en mevrouw R. van belang dat er zo snel mogelijk een oplossing komt. De heer en mevrouw R. zijn dan ook bereid om de schuldhulpverlening op te laten starten door Onderneming Y, de organisatie die momenteel de schuldhulpverlening verzorgt voor de gemeente. Daarnaast verzoekt de bewindvoerder om vergoeding van door de heer en mevrouw R. geleden schade.

Op 1 februari 2017 antwoordt de advocaat van de gemeente dat zij Onderneming Y heeft verzocht om met de bewindvoerder contact op te nemen om de procedure en planning door te spreken. Verder kan de bewindvoerder stukken toesturen ter onderbouwing van

het verzoek om schadevergoeding. De advocaat zal de aansprakelijkstelling ook meenemen in haar schrijven aan Onderneming X.

Op 17 februari 2017 bericht de advocaat van de gemeente aan de bewindvoerder dat de gemeente meerdere aanzeggingen heeft gedaan aan het adres van Onderneming X naar aanleiding van de klachten van de bewindvoerder. Uiteindelijk is per schrijven van 15 februari door Onderneming X gereageerd. Onderneming X betwist dat zij geen actie heeft ondernomen in het dossier van de heer en mevrouw R. Onderneming X stelt dat zij nog in onderhandeling is met de schuldeisers en de bewindvoerder nooit contact met hen heeft opgenomen. De gemeente heeft donderdag een gesprek met Onderneming X. Dan zal het dossier van de heer en mevrouw R. worden besproken. Mocht er nog relevante informatie of stukken zijn, dan ontvangt de advocaat die graag voorafgaand aan het gesprek.

De bewindvoerder reageert dezelfde dag per e-mail. Zij reageert met verbazing op het standpunt van Onderneming X. De bewindvoerder stuurt de mailcorrespondentie met Onderneming X door. Daaruit blijkt dat de laatste reactie van Onderneming X op 15 augustus 2016 is ontvangen. Nadien heeft de bewindvoerder nog op 24 en 31 augustus, 19 en 23 september en 7 oktober 2016 geprobeerd om in contact te komen met Onderneming X. Daarop heeft zij echter geen reactie ontvangen. Het schuldhulpverleningstraject is op 2 maart 2015 per e-mail aan heer en mevrouw R. bevestigd, op 8 september 2015 was de inventarisatie eindelijk compleet en pas op 8 januari 2016 werd een voorstel gedaan richting de schuldeisers. Onderneming X geeft in juli 2016 aan dat er nog twee reacties van schuldeisers missen. Tot op heden is het schuldhulpverleningstraject niet afgerond en ligt het dossier al maanden stil. Er is vanuit Onderneming X geen contact geweest met de schuldeisers, noch met de bewindvoerder en de heer en mevrouw R. Onderneming X heeft zich niet aan de 120-dagen termijn gehouden uit de Gedragscode van de NVVK. Onderneming X schiet aantoonbaar tekort. Schuldeisers hebben in toenemende mate met de bewindvoerder en de heer en mevrouw R. contact opgenomen en er is beslag gelegd op het inkomen van de heer R. Onderneming X heeft op 15 augustus 2016 toegezegd om contact op te nemen met een incassobureau. De vordering van dat bureau stond op de crediteurenlijst, die bij aanvang van de schuldhulpverlening was ingeleverd. Volgens het desbetreffende incassobureau heeft Onderneming X echter sinds 2015 geen contact meer opgenomen. Omdat Onderneming X verzuimde contact met het incassobureau op te nemen, heeft het begin oktober 2016 beslag gelegd op het inkomen van de heer R.

De gemeente heeft in een brief van 2 maart 2017 inhoudelijk gereageerd op de klacht. Omdat de schuldbemiddeling nog niet is geëindigd, kan volgens de gemeente niet beoordeeld worden of het gehele schuldhulpverleningstraject binnen een redelijke termijn is afgerond. De gemeente acht daarom de klacht over de lange duur van het schuldhulpverleningstraject ongegrond.

De gemeente erkent dat zij niet tijdig heeft gereageerd op de klachten van 29 september en 7 november 2016 en acht in zoverre de klacht gegrond. Ook de klacht over het niet reageren op terugbelverzoeken acht de gemeente gegrond. In het telefonisch contact van

de bewindvoerder met de gemeente op 3 januari 2017, had de gemeente toegezegd actie te ondernemen. Naar aanleiding van het contact van 3 januari 2017 heeft de gemeente echter niet voortvarend gereageerd op de klacht van de bewindvoerder. De gemeente acht de klacht ook in zoverre gegrond.

Verder reageert de gemeente op de klacht dat het dossier van de heer en mevrouw R. al een tijd stil ligt en dat de gemeente daar niets aan doet. De gemeente schrijft dat zij heeft geprobeerd Onderneming X ertoe te bewegen om actie te ondernemen. Daarnaast heeft de gemeente gesprekken gevoerd met Onderneming X over de overdracht en afronding van dossiers. Onderneming X heeft aangegeven bezig te zijn met het dossier van de heer en mevrouw R. en contact op te nemen met de bewindvoerder. De gemeente heeft Onderneming X dringend verzocht vóór 1 maart 2017 actie te ondernemen. De gemeente schrijft dat zij wel actie heeft ondernomen naar aanleiding van de klacht, maar dit helaas niet voldoende heeft teruggekoppeld aan de bewindvoerder. Volgens de gemeente is dit in strijd met het beginsel van actieve en adequate informatieverstrekking. De gemeente verklaart de klacht gegrond en biedt excuses aan.

ACTIES VAN DE GEMEENTE

De gemeente heeft op 21 september 2015 een uitnodiging gedaan voor het uitbrengen van een offerte voor het geven van uitvoering aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voor de gemeente. In het programma van eisen bij deze uitnodiging stelt de gemeente als eis dat het personeel dat voor deze opdracht wordt ingezet werkt volgens de regels en Gedragscode van de NVVK.

De gemeente heeft met ingang van 1 januari 2016 aan Onderneming Y de opdracht gegeven tot het verzorgen van de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

In het kader van de overdracht van de werkzaamheden van Onderneming X naar Onderneming Y heeft op 15 december 2015 een gesprek plaatsgevonden tussen beide ondernemingen en is afgesproken dat Onderneming X zich maximaal zal inspannen om de dossiers vóór 1 april 2016 af te ronden en over te dragen

Bij brief van 29 november 2016 verzoekt de gemeente Onderneming X om vóór 31 december 2016 de resterende dossiers over te dragen aan Onderneming Y. Verder schrijft de gemeente dat zij met enige regelmaat klachten krijgt over de dienstverlening van Onderneming X. Cliënten klagen over het feit dat Onderneming X bij herhaling niet bereikbaar is, niet terugbelt en geen zorg draagt voor de dossiers. De gemeente verzoekt Onderneming X met klem om de nodige zorg te betrachten in de behandeling van de dossiers, zoals ook eerder is besproken. Ook wijst de gemeente erop dat eventuele gevolgen van voorgaand nalaten geheel voor rekening van Onderneming X zullen komen.

Op 24 april 2017 heeft de gemeente Onderneming X gedagvaard in kort geding en geëist dat Onderneming X alle dossiers overdraagt aan de gemeente en een voorschot betaalt op een nader te vorderen schadevergoeding.

Op 6 juni 2017 wijst de voorzieningenrechter van de rechtbank Den Haag vonnis in kort geding. In het vonnis staat in het kort het volgende. Vanaf eind 2016 heeft de gemeente Onderneming X meermaals verzocht en gesommeerd om de dossiers over te dragen aan Onderneming Y. Op 2 februari 2017 heeft de gemeente Onderneming X gesommeerd om alle dossiers binnen twee weken over te dragen en voordien hierin nog de noodzakelijke acties te ondernemen. De gemeente heeft gerefereerd aan klachten van cliënten over de dienstverlening van Onderneming X en aan een door de gemeente dientengevolge ontvangen aansprakelijkstelling. Op 23 februari hebben partijen na een gesprek afspraken gemaakt over de overdracht van dossiers door Onderneming X begin maart 2017. Hierna zijn enkele, maar niet alle dossiers overgedragen. In de loop van maart en april 2017 heeft de gemeente nog enkele malen aan Onderneming X aangegeven welke afspraken Onderneming X nog moest nakomen. Op 3 en 18 april 2017 heeft de gemeente Onderneming X gesommeerd om alle dossiers over te dragen, ook de dossiers waarin nog enkele kleine werkzaamheden zouden worden verricht en de dossiers die al zijn afgehandeld. Onderneming X heeft op een aantal van die berichten van de gemeente gereageerd met de stelling dat wordt betwist dat zij afspraken niet nakomt.

De voorzieningenrechter heeft overwogen dat partijen meermaals afspraken hebben gemaakt over de overdracht van de dossiers. In ieder geval eind 2015, kort voor het einde van de overeenkomst, en in februari 2017. De voorzieningenrechter acht het dan ook gerechtvaardigd dat de gemeente in de loop van maart 2017 Onderneming X heeft gesommeerd om alle dossiers over te dragen, ook die dossiers waarin door Onderneming X nog werkzaamheden zouden worden verricht. Ook daaraan heeft Onderneming X echter niet voldaan. De voorzieningenrechter veroordeelt Onderneming X tot het overdragen van alle dossiers vóór 13 juni 2017.

Hierna heeft de gemeente in meerdere contacten met (de advocaat van) Onderneming X aangedrongen op het overdragen van dossiers. De laatste brief daarover van de gemeente aan de advocaat van Onderneming X is van 3 augustus 2017.

VERZOEK OM SCHADEVERGOEDING

De bewindvoerder heeft de gemeente aansprakelijk gesteld voor door de heer en mevrouw R. geleden schade. Volgens de bewindvoerder bestaat de schade onder meer uit haar extra werkzaamheden, beslag op het inkomen van de heer R. en extra zorgkosten. Zij begroot de schade op € 1.500,00.

In een brief van 27 juni 2017 wijst de aansprakelijkheidsverzekeraar van de gemeente het verzoek om schadevergoeding af. De aansprakelijkheid van een opdrachtgever voor de fouten van een opdrachtnemer is geregeld in artikel 6:171 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: het BW). Volgens de verzekeraar vallen overheidsinstanties buiten het bereik van artikel 6:171 van het BW en is de gemeente daarom niet aansprakelijk voor fouten van Onderneming X.

Verder merkt de verzekeraar ten overvloede op dat de gemeente vanaf het moment dat zij bekend werd met de klachten over Onderneming X er alles aan heeft gedaan om Onderneming X tot actie te bewegen. Daarnaast heeft de gemeente inmiddels een andere partij ingeschakeld voor de schuldhulpverlening. Volgens de verzekeraar had de gemeente niet meer kunnen doen, zodat de gemeente niet onrechtmatig heeft gehandeld.

WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De bewindvoerder is ontevreden over de klachtafhandelingsbrief van 2 maart 2017. Volgens de bewindvoerder had de gemeente geen opdracht mogen geven aan een schuldhulpverlener die niet is aangesloten bij de NVVK en blijft de gemeente verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening. De bewindvoerder is verbijsterd dat volgens de gemeente niet kan worden beoordeeld of het gehele schuldhulpverleningstraject binnen een redelijke termijn is afgerond, omdat de schuldhulpverlening nog niet is geëindigd. Volgens de bewindvoerder is het overduidelijk dat de gangbare termijnen niet zijn gehaald. Al die tijd hebben de heer en mevrouw R. samen met drie kinderen geleefd van ongeveer € 90,00 leefgeld per week.

Verder betreurt de bewindvoerder de reactie van de gemeente dat mevrouw K. haar wel heeft teruggebeld en uitleg heeft gegeven over het dossier. Volgens de bewindvoerder heeft mevrouw K. slechts aangegeven dat het dossier nog bij Onderneming X lag. Dat is informatie die al bekend was bij de bewindvoerder en geen oplossing biedt.

Verder heeft de gemeente volgens de bewindvoerder naar aanleiding van de klacht geen adequate actie ondernomen en is er ook geen terugkoppeling geweest.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De Nationale ombudsman heeft een onderzoek ingesteld. De Nationale ombudsman heeft vragen gesteld aan de gemeente en gevraagd om het dossier van de heer en mevrouw R.

HOE REAGEERDE DE GEMEENTE?

Voortvarendheid

Onderneming X heeft verklaard te werken naar de normen van de NVVK. De gemeente heeft in de klachtenprocedure geredeneerd dat het schuldhulpverleningstraject nog kon worden geëindigd binnen de periode van 36 maanden. De gemeente heeft in totaal twee klachten ontvangen over Onderneming X, waaronder de klacht van de heer en mevrouw R. De eerste klacht is pas in de loop van september 2016 bij de gemeente binnengekomen en de tweede op 23 januari 2017. Daarvóór was de gemeente niet op de hoogte van ontevredenheid van cliënten over Onderneming X. Naar aanleiding van de klachten ontstond twijfel bij de gemeente over de uitvoering van de schuldhulpverlening door Onderneming X. De gemeente heeft geconstateerd dat het dossier van de heer en mevrouw R. door Onderneming X niet voortvarend en professioneel is opgepakt. Om die reden heeft de gemeente uiteindelijk een kort geding tegen Onderneming X

aangespannen. Verder heeft de gemeente op 26 januari 2017 aan de heer en mevrouw R. de mogelijkheid geboden om over te stappen naar Onderneming Y. Van die mogelijkheid hebben zij in maart 2017 gebruik gemaakt.

Acties van de gemeente

De gemeente schrijft dat zij naar aanleiding van de klacht van de bewindvoerder van september 2016 Onderneming X bij brief van 29 november 2016 heeft gesommeerd de nodige zorg te betrachten in de behandeling van de dossiers en de overdracht van de dossiers aan Onderneming Y vóór 31 december 2016 af te ronden. Die brief is onbestelbaar retour gekomen. Daarna heeft de gemeente dezelfde brief naar het huisadres van de contactpersoon bij Onderneming X gestuurd en per e-mail aan hem verzonden. Daarop heeft de gemeente geen reactie ontvangen. Ook is er geen goede dossieroverdracht geweest tussen Onderneming X en Y vóór 31 december 2016. Daarom heeft de gemeente zich gewend tot de advocaat in dienstbetrekking. Deze heeft op 2 februari 2017 een sommatie en aansprakelijkstelling per post en e-mail verzonden aan Onderneming X. Pas op 15 februari 2017 ontving de gemeente voor het eerst een reactie van Onderneming X. Op 23 februari 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de gemeente en Onderneming X. Tijdens deze bespreking werden, tegen de afspraken in, niet alle dossiers overgedragen. Volgens Onderneming X moesten in de andere dossiers nog afrondende werkzaamheden worden verricht. Over die dossiers zijn nieuwe afspraken gemaakt. Er werd toen afgesproken dat Onderneming X de stand van zaken zou opgeven van de dossiers waarbij stukken moesten worden gevoegd waaruit zou blijken dat er op een goede wijze zou zijn gehandeld. Op 7 maart 2017 bleek dat Onderneming X zich niet had gehouden aan de afspraken. Toen heeft de gemeente nog geprobeerd Onderneming X buiten rechte de dossiers te laten overdragen, dan wel af te wikkelen vóór 16 maart 2017.

Onderneming X heeft op 16 maart 2017 een reactie gestuurd, waarin de schuld wordt neergelegd bij de cliënten of de moeilijkheid van de dossiers. Onderneming X draagt slechts een enkel dossier over. Daarom heeft de gemeente op 3 april 2017 rechtsmaatregelen aangezegd. Als laatste kans heeft de gemeente Onderneming X gevraagd om alle dossiers uiterlijk 10 april 2017 over te dragen. Onderneming X geeft aan hier pas op 24 april gehoor aan te kunnen geven. Op 24 april dagvaardt de gemeente Onderneming X in een kort geding. De rechtbank heeft in haar vonnis van 6 juni 2017 Onderneming X veroordeeld tot het overdragen van alle dossiers. De gemeente stelt dat zij er alles aan heeft gedaan om in eerste instantie het dossier goed te laten afronden door Onderneming X en vervolgens om het dossier weer terug te krijgen. De gemeente betreurt het zeer dat het zo is gelopen. De gemeente wijst erop dat zij in de klachtenrapportage heeft aangegeven dat de gemeente actie heeft ondernomen naar aanleiding van de klacht van 29 september 2016, maar dat zij dit niet goed heeft teruggekoppeld aan de heer en mevrouw R. Volgens de gemeente is er na januari 2017 regelmatig contact geweest met de bewindvoerder en zijn de heer en mevrouw R. door inspanningen van de gemeente toegelaten tot de WSNP.

Toezicht

De gemeente licht toe dat zij regelmatig gesprekken voerde met Onderneming X en ook regelmatig gesprekken voert met Onderneming Y. De gemeente heeft de

schuldhulpverlening uitbesteed, omdat daarvoor specialistische kennis nodig is en de gemeente die niet in huis heeft. Hierdoor is er bij de gemeente geen kennis op dossierniveau. De gesprekken destijds met Onderneming X en nu met Onderneming Y worden daarom niet op dossierniveau gevoerd, ook niet met betrekking tot de voortgang.

De klachtencoördinatoren van de gemeente zijn van mening dat in ieder geval over de voortgang van de verschillende dossiers zou moeten worden gesproken tussen de schuldhulpverlener en de gemeente. Zij zullen daartoe een aanbeveling doen aan de afdeling Sociaal Domein.

De gemeente erkent dat zij in de zaak van de heer en mevrouw R. onvoldoende zicht heeft gehad op de voortgang en biedt daarvoor excuses aan.

Procedure klachtbehandeling

De gemeente licht toe welke procedure wordt gevolgd bij klachten over de schuldhulpverlening. In dat geval wordt de klacht eerst in behandeling genomen door de schuldhulpverlener. Indien een cliënt niet tevreden is over de klachtbehandeling, wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtencoördinatoren van de gemeente. De leidinggevenden en de burgemeester krijgen een afschrift van de klacht, de klachtenrapportage, de gespreksverslagen en de afdoeningsbrief. De klachtencoördinatoren van de gemeente hebben sinds 1 januari 2012 twee klachten over schuldhulpverlening in behandeling genomen. Beide klachten gingen over Onderneming X.

HOE REAGEERDE DE BEWINDVOERDER?

De bewindvoerder is het niet eens met de reactie van de gemeente dat het schuldhulpverleningstraject nog binnen 36 maanden kon worden beëindigd. Zij wijst erop dat binnen 120 dagen duidelijk dient te zijn of het buitengerechtelijke traject geslaagd of mislukt is. De duur van het gehele schuldhulpverleningstraject wordt gesteld op 36 maanden. De redelijke termijn voor de behandeling van het schuldhulpverleningstraject van de heer en mevrouw R. was dus ruimschoots overschreden.

Verder maakt de bewindvoerder uit de stukken op dat de gemeente zich heeft ingezet om Onderneming X te bewegen tot een goede afronding van het dossier. De gemeente heeft de bewindvoerder en haar cliënten daar echter niet van op de hoogte gebracht. Verder heeft volgens de bewindvoerder de gemeente onvoldoende toezicht gehouden op de schuldhulpverlening door Onderneming X. Pas na herhaaldelijk verzoek door de bewindvoerder is gebleken dat de schuldhulpverlening door Onderneming X niet naar behoren werd uitgevoerd en zijn andere zaken aan het licht gekomen.

De bewindvoerder vindt dat de gemeente geen verantwoordelijkheid neemt voor deze situatie. De gemeente heeft de heer en mevrouw R. voor een schadevergoeding steeds verwezen naar Onderneming X. Volgens de bewindvoerder is de gemeente ingevolge de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening de aangewezen instantie om het verzoek om schadevergoeding af te wikkelen.

NADERE REACTIE VAN DE GEMEENTE

De Nationale ombudsman heeft aan de gemeente gevraagd naar de stand van zaken van de aanbeveling van de klachtcoördinatoren van de gemeente om de voortgang van de verschillende dossiers onderwerp van gesprek te laten zijn tussen de gemeente en de schuldhulpverlener. Hierop heeft de gemeente als volgt gereageerd.

Er zijn twee medewerkers van Onderneming Y op het gemeentehuis werkzaam. Zowel deze medewerkers op het gemeentehuis als de medewerkers op het hoofdkantoor van Onderneming Y houden de doorlooptijden in de gaten. Maandelijks geeft het hoofdkantoor aan de medewerkers van Onderneming Y op het gemeentehuis een terugkoppeling over de doorlooptijden van de verschillende dossiers. De gemeente ontvangt elk kwartaal van Onderneming Y een rapportage over de resultaten van de uitvoering. Volgens de medewerkers van Onderneming Y op het gemeentehuis is het mogelijk om op algemeen niveau aan de gemeente een terugkoppeling te geven over de doorlooptijden en eventuele overschrijdingen daarvan. Op dit moment gebeurt dat echter nog niet.