



nationale ombudsman

rapport

Gemeente Noordenveld doet onvoldoende onderzoek naar klachten over schuldhulpverlening

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Noordenveld gegrond.

De inleiding

Dit rapport gaat over de klacht van de heer en mevrouw Vermeulen.¹ Hun klacht bij de Nationale ombudsman gaat over de manier waarop de gemeente Noordenveld² hun klachten over de schuldhulpverlening heeft behandeld. De schuldhulpverlening werd in opdracht van de gemeente uitgevoerd door een particuliere organisatie die gespecialiseerd is in schuldhulpverlening. In dit rapport noemen we dit schuldhulpverleningsbureau Onderneming X. Na afloop van het schuldhulptraject door het schuldhulpverleningsbureau hadden de heer en mevrouw Vermeulen nog allerlei vragen en punten van onvrede over het verloop van het traject. Ze waren niet tevreden over de manier waarop de gemeente zich had opgesteld in het kader van hun schuldhulpverlening. Maar ze waren vooral erg ontevreden over de dienstverlening van Onderneming X tijdens het schuldhulpverleningstraject. Ze dienden hierover een klacht in bij de gemeente.

De klacht bij de gemeente

De gemeente ging naar aanleiding van de klacht van de heer en mevrouw Vermeulen met hen in gesprek. In het eerste gesprek³ met de gemeente lichtten de heer en mevrouw Vermeulen hun klacht toe. Na dit gesprek deed de teamleider van de gemeente intern navraag en zocht hij een aantal zaken uit. In het tweede gesprek⁴ met de heer en mevrouw Vermeulen gaf de teamleider van de gemeente uitleg over die zaken. Voor een verdere behandeling van hun klacht was volgens de gemeente nodig dat de heer en mevrouw Vermeulen hun klacht eerst bij Onderneming X indienden. De gemeente wilde vervolgens gelijktijdig met beide partijen (de heer en mevrouw Vermeulen én Onderneming X) in gesprek om helderheid over de situatie te verkrijgen en waar mogelijk oplossingen te zoeken. Maar de heer en mevrouw Vermeulen lieten aan de gemeente weten dat zij de klachtenprocedure bij de gemeente wilden beëindigen. Zij zagen het niet zitten om opnieuw in contact te komen met Onderneming X.

De klacht bij de Nationale ombudsman

Omdat de heer en mevrouw Vermeulen niet tevreden waren over de manier waarop de gemeente hun klacht behandelde, dienden zij daarover een klacht in bij de Nationale ombudsman. Er was op dat moment nog geen klachtafhandelingsbrief met een oordeel van de gemeente over de klacht. Daarom vroeg de ombudsman de gemeente om de klacht alsnog schriftelijk af te handelen. Over die afhandelingsbrief gaat de klacht die de Nationale ombudsman in behandeling nam. De gemeente geeft daarin, kort weergegeven, aan dat zij de klacht van de heer en mevrouw Vermeulen niet verder kon behandelen omdat zij de klachtenprocedure wilden beëindigen. Volgens de gemeente heeft zij zich daardoor onvoldoende een beeld kunnen vormen van de klacht over de schuldhulpverlener. De gemeente verklaarde de klacht over de schuldhulpverlener daarom niet-ontvankelijk. De klacht over de gemeente verklaarde de gemeente op een enkel punt na ongegrond. De heer en mevrouw Vermeulen konden zich in deze oordelen niet vinden.

Het standpunt van gemeente Noordenveld

De klachten over de gemeente

De gemeente vindt het in beginsel terecht dat de schulden die na ondertekening van de schuldenovereenkomst zijn ontstaan, niet zijn meegenomen in de schuldenregeling. Nadat de schuldenregeling was getekend, duurde het lang voordat de schuldhulp daadwerkelijk van start ging. Volgens

¹ Ter bescherming van de privacy is in dit rapport een fictieve naam gebruikt.

² Overal waar in dit rapport wordt gesproken over 'de gemeente Noordenveld' of 'de gemeente', wordt bedoeld: het College van burgemeesters en wethouders van de gemeente Noordenveld en/of de medewerker(s) van de gemeente die uit naam van dit College handelde(n).

³ Dit gesprek vond plaats op 31 januari 2024.

⁴ Dit gesprek vond plaats op 13 maart 2024.

de heer en mevrouw Vermeulen kwam het door dat lange tijdsverloop dat er schulden ontstonden na ondertekening van de overeenkomst. De gemeente wilde de klacht hierover meenemen in de behandeling van de klacht over de schuldhulpverlener. Doordat de heer en mevrouw Vermeulen de klachtbehandeling voortijdig wilden beëindigen, lukte dat niet.

Doordat de heer en mevrouw Vermeulen de klachtbehandeling voortijdig wilden beëindigen, zag de gemeente geen mogelijkheid meer om over de klachten in gesprek te gaan met Onderneming X. De heer en mevrouw Vermeulen moesten volgens de gemeente bij de gesprekken met Onderneming X aanwezig zijn om hun klachten verder te kunnen behandelen.

De heer en mevrouw Vermeulen zijn van mening dat de vordering van de ziektekostenverzekeraar is ontstaan door toedoen van de schuldhulpverlener. Ook dit punt kon de gemeente niet verder onderzoeken zonder betrokkenheid bij dat onderzoek van de heer en mevrouw Vermeulen, zo vindt de gemeente. Ook de vraag of een schuld resteerde bij het Noordelijk Belastingkantoor kon de gemeente niet onderzoeken zonder betrokkenheid van de heer en mevrouw Vermeulen, zo geeft de gemeente aan. De gemeente vindt dat zij op basis van de beschikbare informatie zorgvuldig heeft gehandeld. Daarom vond zij de klachten over de gemeente grotendeels ongegrond.

De klachten over de schuldhulpverlener

De gemeente ziet zichzelf niet als de eerst aangewezen gesprekspartner als het gaat om de klachten over de schuldhulpverlener. Een klacht over de schuldhulpverlener moet eerst worden neergelegd bij de schuldhulpverlener zelf. Dat moesten de heer en mevrouw Vermeulen zelf doen. De gemeente kan formeel gezien geen klacht namens hen indienen. Als de klacht door de schuldhulpverlener niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kan de klacht worden ingediend bij de gemeente. De teamleider van de gemeente heeft daarom aan de heer en mevrouw Vermeulen voorgesteld om hun klacht alsnog in te dienen bij de schuldhulpverlener. Daarbij moesten zij vragen om een inhoudelijke reactie én om de gemeente daarin mee te nemen met hun toestemming. Vanwege de privacy kan de schuldhulpverlener anders niet in een individueel geval reageren naar de gemeente. De gemeente wilde op basis van informatie van beide kanten (de heer en mevrouw Vermeulen én Onderneming X) over de klachten in gesprek gaan. De gemeente heeft de heer en mevrouw Vermeulen dus uitdrukkelijk niet terugverwezen naar de schuldhulpverlener zonder zelf betrokken te willen blijven, zo geeft zij aan.

Door het voortijdig beëindigen van de klachtenprocedure heeft de gemeente haar onderzoek naar de klachten over de schuldhulpverlener niet kunnen voltooien. Omdat zij zich onvoldoende een beeld van de situatie kon vormen, verklaarde de gemeente de klacht over de gedraging van de schuldhulpverlener niet-ontvankelijk. Daar staat zij nog steeds achter. De gemeente realiseert zich wel dat hierdoor geen volledig beeld is ontstaan van het functioneren van onderneming X. Er blijven nog onbeantwoorde vragen over.

Het standpunt van verzoekers

De heer en mevrouw Vermeulen vinden dat de gemeente zich er makkelijk vanaf maakte. Zij dienden hun klachten bij de gemeente in omdat het hun tijdens het schuldhulptraject steeds niet lukte om daarover in contact te komen met Onderneming X.

De heer en mevrouw Vermeulen kregen alsmaar geen reactie van Onderneming X op hun verzoeken om informatie en op hun klachten. Daarover heeft mevrouw Vermeulen meerdere malen met de gemeente aan de telefoon gezeten, zelfs huilend en al. De contactpersoon bij de gemeente kon af en toe informatie loskrijgen bij Onderneming X, maar zichzelf vrijwel nooit. Het standpunt van de gemeente dat zij hun klacht eerst bij Onderneming X moeten indienen, kunnen zij dan ook niet volgen. Wat voor zin heeft dat als Onderneming X tijdens het schuldhulpverleningstraject bijna nooit reageerde op hun verzoeken en berichten?

Begrijpt de gemeente dan niet hoe belastend het voor hen is, om dan opnieuw met die instantie in gesprek te moeten?

De gemeente was volgens de heer en mevrouw Vermeulen tijdens het schuldhulpverleningstraject volledig op de hoogte van hun punten van onvrede over Onderneming X. Daarover hebben zij herhaaldelijk aan de bel getrokken, zowel bij Onderneming X als bij de contactpersoon van de gemeente.

De reactie van de gemeente dat zij zich onvoldoende een beeld kan vormen om een oordeel over de klachten over Onderneming X te geven, vinden de heer en mevrouw Vermeulen erg vreemd. De gemeente is zelf de opdrachtgever van Onderneming X. Het lukt de gemeente vanuit haar rol als opdrachtgever wel om contact met die instantie krijgen, terwijl de heer en mevrouw Vermeulen daar steeds niet in slaagden. Hoezo kan de gemeente niet de informatie aan Onderneming X vragen die nodig is om zich een beeld te vormen van hoe het is gegaan? De heer en Vermeulen voelen zich opnieuw niet serieus genomen door de gemeente.

Dat de heer en mevrouw Vermeulen de klachtbehandeling wilden beëindigen, was niet omdat zij geen belang meer stelden in behandeling van hun klachten door de gemeente. Dat was omdat de gemeente van hen verlangde dat zij hun klachten alsnog bij Onderneming X indienden en dat zij bij de gesprekken met Onderneming X aanwezig zouden zijn. Dat konden zij niet opbrengen.

Het gaat de heer en mevrouw Vermeulen erom dat zij alsnog erkenning krijgen voor wat er misging in het traject van de schuldhulpverlening. Zolang die erkenning er niet is, blijft het contact tussen hen en de gemeente verstoord. Ze blijven graag in de gemeente wonen. Het is dus denkbaar dat zij in de toekomst nog eens een beroep op de gemeente moeten doen, om welke reden dan ook. Ze willen graag dat deze zaak dan goed is afgesloten, zodat het verleden niet doorwerkt in het heden en de toekomst. Zoals het nu is, kunnen ze de zaak niet goed afsluiten.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft de gedragingen van de gemeente Noordenveld getoetst aan het vereiste van maatwerk.

Vereiste van maatwerk

Het vereiste van maatwerk houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

Oordeel

In het algemeen is het begrijpelijk dat de gemeente de eerste verantwoordelijkheid voor het behandelen en oplossen van klachten bij de gecontracteerde partij legt. Het is ook goed om te zien dat de gemeente samen met de heer en mevrouw Vermeulen en de schuldhulpverlener in gesprek wilden gaan. Maar toen duidelijk werd dat zij verder contact met Onderneming X niet meer zagen zitten omdat zij geen vertrouwen meer hadden in deze instantie, had de gemeente zelf het gesprek kunnen aangaan met de schuldhulpverlener om op te helderen of en in hoeverre deze daadwerkelijk tekort schoot in de dienstverlening. Hiervoor was het naar het oordeel van de ombudsman niet nodig dat heer en mevrouw Vermeulen bij gesprekken hierover aanwezig waren. Voldoende was dat zij toestemming gaven om informatie op te vragen bij de schuldhulpverlener en/of bij andere externe partijen om te kunnen ophelderen hoe het gegaan is. Bovendien gingen de klachten niet alleen over Onderneming X, maar ook over de gemeente zelf. De gemeente kon ook

zonder directe betrokkenheid van de heer en mevrouw Vermeulen onderzoeken en vaststellen of zij achteraf gezien zelf belangrijke steken heeft laten vallen in de aanloop naar en gedurende het schuldhulptraject. Het standpunt van de gemeente dat zij geen inhoudelijke reactie op de klachten over de schuldhulpverlening kon geven omdat zij zich geen beeld kon vormen van de situatie, kan de Nationale ombudsman daarom niet volgen. Hier komt bij dat het niet alleen ging om het belang van de heer en mevrouw Vermeulen bij een goede behandeling van hun klacht. Gemeenten hebben vanuit hun rol als opdrachtgever ook een algemeen belang te behartigen bij het behandelen van klachten over de dienstverlening van een gecontracteerde partij, zeker als het gaat om schuldhulpverlening aan haar inwoners. Uit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening⁵ volgt dat het College van burgemeester en wethouders verantwoordelijk is voor de schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente. Sommige gemeenten besteden de schuldhulpverlening uit. Daar kunnen goede redenen voor zijn. Maar gemeenten blijven verantwoordelijk voor een goede uitvoering van deze belangrijke wettelijke taak. Gemeenten moeten ervoor zorgen dat de manier waarop de schuldhulpverlening is georganiseerd, voldoet aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld. Omdat slechte schuldhulpverlening inwoners nog verder in de problemen brengt, is het van belang dat gemeenten goed toezicht houden op de kwaliteit ervan. Klachten vormen een goede aanleiding om in een concreet geval te onderzoeken of de schuldhulpverlener die deze taak namens de gemeente uitvoert, goede dienstverlening biedt.⁶ De uitkomst daarvan is niet alleen voor de indieners van de klacht van belang, maar ook voor de gemeente zelf en voor andere inwoners van de gemeente die noodgedwongen een beroep doen op de externe partij. De klacht van de heer en mevrouw Vermeulen had voor de gemeente Noordenveld een goed aanknopingspunt kunnen zijn om na te gaan of de dienstverlening van Onderneming X van voldoende kwaliteit was. De Nationale ombudsman vindt het een gemiste kans dat de gemeente dat niet heeft gedaan.

Conclusie

De gemeente handelde in strijd met het vereiste van maatwerk door de klachten over het verloop van de schuldhulpverlening niet verder te onderzoeken.

Instemming

De gemeente gaf tijdens het onderzoek aan te begrijpen dat het traject voor de heer en mevrouw Vermeulen niet naar wens is verlopen en dat dit tot teleurstelling heeft geleid. De gemeente staat open voor een gesprek om samen te onderzoeken wat er nodig is om het vertrouwen te herstellen. De gemeente denkt graag mee vanuit een open en constructieve houding. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de wens en bereidheid van de gemeente om de relatie met de heer en mevrouw Vermeulen te herstellen en hoopt van harte dat zij hierin zal slagen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

⁵ Artikel 3, eerste lid, van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

⁶ Dit standpunt nam de Nationale ombudsman al in 2018 in ([rapport 2018/053](#)) en heeft hij daarna verschillende keren herhaald, zoals in de volgende rapporten: [2019/058](#), [2021/078](#) en [2022/075](#).