



# Rapport

**Datum: 16 juli 2001**

**Rapportnummer: 2001/212**

## Klacht

1. Verzoeker klaagt erover dat het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) de belastingdeurwaarder heeft ingeschakeld nadat het niet mogelijk was gebleken om op 6 januari 2000 door middel van automatische incasso het bedrag naar aanleiding van de op 9 juni 1999 overeengekomen terugbetalingsregeling tussen het Directoraat-Generaal en hem, van zijn rekening af te schrijven.

Verzoeker klaagt er in dit verband in het bijzonder over dat het Directoraat-Generaal hiertoe is overgegaan:

- zonder afdoende voorafgaande waarschuwing;
- ondanks de afspraak dat het Directoraat-Generaal de maandelijkse termijnbedragen op de 25ste dag van de maand van zijn rekening zou afschrijven.

2. Verzoeker klaagt er verder over dat zijn sociaal raadsman over de kwestie met de deurwaarder, ondanks daartoe gedane toezeggingen in de periode van 24 januari 2000 tot 19 april 2000 door het Directoraat-Generaal, niet is teruggebeld.

## Beoordeling

### Inleiding

Op 11 november 1998 sprak verzoeker met het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) een betalingsregeling af ten behoeve van het terugbetalen van teveel aan hem verstrekte huursubsidie. Verzoeker diende op de eerste dag van iedere maand f 93 te betalen. Hij machtigde het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting om dit bedrag maandelijks van zijn rekening af te schrijven. Na een mislukte automatische incasso in mei 1999 kwamen het Directoraat-Generaal en verzoeker op 9 juni 1999 een nieuwe terugbetalingsregeling overeen: het Directoraat-Generaal zou vanaf juni 1999 aan het eind van iedere maand f 93 van verzoekers rekening incasseren.

Op 6 januari 2000 trachtte het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting via een automatische incasso f 93 van verzoekers rekening af te halen, maar slaagde daarin niet vanwege een onvoldoende saldo op verzoekers rekening. Het Directoraat-Generaal schakelde daarop een belastingdeurwaarder in.

I. Ten aanzien van het inschakelen van een deurwaarder

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting in januari 2000 de vordering overdroeg aan een belastingdeurwaarder. Hij klaagt erover dat het Directoraat-Generaal hiertoe is overgegaan zonder afdoende waarschuwing. Verder achtte verzoeker het inschakelen van een belastingdeurwaarder niet juist, omdat hij met het Directoraat-Generaal had afgesproken dat het automatische incasso zou plaatsvinden op de 25ste dag van de maand. Indien het Directoraat-Generaal op 25 januari 2000 had geïncasseerd en niet - in strijd met de afspraak - op 6 januari 2000 zou er geen probleem zijn geweest.

2. De Staatssecretaris van VROM achtte de klacht op dit punt niet gegrond. Hij deelde onder meer mee dat verzoeker ten onrechte in de veronderstelling verkeerde dat het incasso van 6 januari 2000 de termijn van januari betrof. Het incasso betrof daarentegen de termijn van december 1999, die vanwege de feestdagen niet eerder had plaatsgevonden. De Staatssecretaris is van oordeel dat verzoeker had kunnen voorzien dat het incasso in de maand december in verband met eerste kerstdag op 25 december 1999 niet op de gebruikelijke datum zou plaatsvinden. Verzoeker had zich volgens de Staatssecretaris kunnen realiseren dat in verband met de feestdagen een automatische betaalopdracht pas in de eerste week van januari 2000 zou plaatsvinden. Bovendien had verzoeker bij controle van zijn bankafschriften kunnen constateren dat de termijn van december 1999 nog niet was geïncasseerd en had hij het bedrag kunnen reserveren voor het verlate incasso.

3. Ten aanzien van verzoekers klacht dat het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting verzoeker niet afdoende had gewaarschuwd alvorens een belastingdeurwaarder in te schakelen deelde de Staatssecretaris van VROM onder meer mee dat verzoeker reeds bij brief van 9 juni 1999 was gewaarschuwd. Deze brief had de Staatssecretaris aan verzoeker gestuurd naar aanleiding van de eerdere stornering in mei 1999. In deze brief liet de Staatssecretaris verzoeker onder meer weten dat hij bij een volgende stornering de vordering zou laten incasseren door de belastingdeurwaarder (zie Bevindingen, onder A.3). De Staatssecretaris achtte dit een afdoende waarschuwing en was het niet eens met verzoeker, die deze schriftelijke mededeling op 9 juni 1999 - een half jaar eerder - een onvoldoende basis achtte voor het overdragen van de vordering.

4. Het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting had ook zelf al bij het afspreken van de terugbetalingsregeling in juni 1999 kunnen beseffen dat het automatische incasso in december 1999 waarschijnlijk niet op de 25ste dag van de maand zou plaatsvinden en had dientengevolge verzoeker daarop kunnen wijzen. Dit doet echter niet af aan de eigen verantwoordelijkheid van verzoeker voor het op juiste wijze terugbetalen van zijn schuld. Ten aanzien van de terugbetaling van een schuld mag een zekere inspanning en zorgvuldigheid van de debiteur worden verwacht. Gelet op de eigen verantwoordelijkheid van een debiteur in dezen had verzoeker kunnen constateren dat het maandelijks aflossingsbedrag in december 1999 nog niet van zijn rekening was gehaald, en had hij de f 93 kunnen reserveren.

Het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting mocht daarnaast overgaan tot het inschakelen van de belastingdeurwaarder. De waarschuwing in de brief van 9 juni 1999 - waarvan overigens niet is gebleken dat verzoeker daartegen bezwaar heeft gemaakt - is in voldoende duidelijke bewoordingen gesteld en voor slechts één uitleg vatbaar. Op grond van deze brief was het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting gerechtigd om gedurende de looptijd van de overeengekomen terugbetalingsregeling bij een eerstvolgende storning een belastingdeurwaarder in te schakelen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

## II. Ten aanzien van de toezeggingen

1. Nadat verzoeker op 24 januari 2000 een dwangbevel ontving van de deurwaarder en voordat hij op 19 april 2000 een brief schreef, nam zijn sociaal raadsman driemaal telefonisch contact op met het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting om bezwaar te maken tegen de kwestie met de deurwaarder. Verzoeker stelt dat het Directoraat-Generaal daarbij twee keer toezegde dat zijn sociaal raadsman zou worden teruggebeld. Verzoeker klaagt er bij de Nationale ombudsman over dat zijn sociaal raadsman echter ondanks de gedane toezeggingen niet is teruggebeld.

2. De Staatssecretaris van VROM liet als reactie op dit klachtonderdeel onder meer weten dat het helaas niet door hem was te achterhalen op welke wijze verzoekers sociaal raadsman te woord was gestaan en welke toezeggingen door welke ambtenaar waren gedaan. De Staatssecretaris achtte dit klachtonderdeel om die reden gegrond.

Hij deelde verder mee dat hij gelet op de kennelijk niet nagekomen toezeggingen had besloten de invordering niet meer via de belastingdeurwaarder te laten lopen. De deurwaarderskosten zouden niet op verzoeker worden verhaald. Het incasso liep daarmee weer rechtstreeks via het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting. Verzoeker zou door de Incasso-unit van de Directie Informatie Beheer en Subsidieregelingen worden benaderd, waarbij zou worden voorgesteld de oorspronkelijke betalingsregeling van f 93 per maand te hervatten.

3. Nu de Staatssecretaris niet heeft weersproken dat toezeggingen om verzoekers sociaal raadsman terug te bellen niet zijn nagekomen, gaat de Nationale ombudsman uit van de door verzoeker aangedragen feiten. Het is in strijd met het vereiste van zorgvuldigheid dat het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting - in weerwil van gedane toezeggingen - heeft nagelaten verzoekers sociaal raadsman terug te bellen.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, is niet gegrond ten aanzien van het inschakelen van de belastingdeurwaarder en gegrond ten aanzien van de toezeggingen.

Met instemming is ervan kennisgenomen dat de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer heeft besloten de invordering van de huursubsidieschuld niet meer via de belastingdeurwaarder te laten lopen en de deurwaarderskosten niet op verzoeker te verhalen.

## Onderzoek

Op 25 augustus 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Lelystad, ingediend door Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland te Lelystad, met een klacht over een gedraging van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van VROM, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Minister van VROM verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. De Staatssecretaris van VROM reageerde.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Hij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De Minister van VROM deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker ontving over het subsidiejaar 1995/1996 te veel huursubsidie van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM). Op 16 oktober 1998 stelde het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting om die reden een vordering in van f 2220. Op 11 november 1998 werd met verzoeker een terugbetalingsregeling afgesproken. Vanaf januari 1999 zou verzoeker iedere eerste dag van de maand gedurende 23 maanden een bedrag van f 93 terugbetalen, en in de 24ste maand f 81. Verzoeker machtigde het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting om dit bedrag maandelijks van zijn rekening te halen.

2. In mei 1999 mislukte het incasso van de maandelijkse termijn. Verzoeker en het Directoraat-Generaal kwamen een nieuwe terugbetalingsregeling overeen. Deze betalingsregeling hield in dat verzoeker vanaf juni 1999 gedurende negentien maanden iedere 25ste dag van de maand f 93 via automatische incasso zou terugbetalen, en in de twintigste maand een bedrag van f 81.

3. Bij brief van 9 juni 1999 deelde de Staatssecretaris van VROM verzoeker onder meer het volgende mee:

"U hebt het Ministerie van Volkshuisvesting gemachtigd om f 93,- per maand te laten overschrijven van giro-/bankrekeningnummer (...) voor de afbetaling van uw schuld. Ik heb echter geconstateerd dat de afschrijving van 19 mei 1999 niet is gelukt. De reden hiervan is mij niet bekend. Misschien was het saldo op de rekening onvoldoende. Sindsdien hebben geen afschrijvingen meer plaatsgevonden. Het restant van de vordering bedraagt f 1.848,-.

Op de eerstvolgende vervaldatum (omstreeks de vijftiengste van de maand juni) zal ik verder gaan met het afschrijven van f 93,- per maand. Ik ga ervan uit dat u ervoor zorgt dat de incasso verder zonder problemen kan worden uitgevoerd.

Als dit weer niet lukt, dan merk ik dat aan als betalingsonwil. Als u recht hebt op huursubsidie zal ik de vordering verrekenen met de nog aan u uit te keren bijdrage. Anders zal ik de vordering laten incasseren door de belastingdeurwaarder. De schuld wordt dan verhoogd met invorderingskosten, die u ook moet betalen."

4. Op 6 januari 2000 probeerde het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting f 93 van verzoekers rekening af te schrijven. De incasso-opdracht bleek onuitvoerbaar vanwege een onvoldoende saldo op verzoekers rekening.

5. Het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting droeg hierop de vordering over aan de belastingdeurwaarder, van wie verzoeker op 24 januari 2000 een dwangbevel ontving.

B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht.

2. In het verzoekschrift, deelde verzoekers gemachtigde onder meer nog het volgende mee:

"Het ministerie schakelt direct de belastingdeurwaarder in, omdat mijn cliënt in juni al gewaarschuwd was. Ook de kosten van de deurwaarder worden nu op mijn cliënt verhaald. Dit gaat veel te ver. In de eerste plaats is de "waarschuwing" een half jaar eerder gegeven. Mijn cliënt is de regeling een half jaar gewoon nagekomen. Bovendien is er geen opzet van mijn cliënt. Hij laat de bedragen niet bewust storneren. (Verzoeker; N.o.) geeft een machtiging af en gaat ervan uit dat alles goed gaat. Ik vind dan ook dat het ministerie mijn cliënt eerst had moeten aanschrijven. Indien mijn cliënt daarop niet gereageerd zou hebben had voor de hand gelegen om dan de belastingdeurwaarder in te schakelen. Ik heb het ministerie 19 april schriftelijk verzocht de vordering weer terug te halen.

(...)

Rond de 25 januari stond mijn cliënt binnen de limiet "rood". Het bedrag had dus gewoon afgeschreven kunnen (worden; N.o.).

(...)

Omdat het bedrag niet wordt afgeschreven krijgt (verzoeker; N.o.) hiervan de schuld. Dat is bijzonder vreemd omdat het ministerie deze vorm van betalen (automatische incasso) eist.

Het lijkt erop dat het ministerie kiest voor een betalingssysteem dat af en toe niet goed werkt. Als het dan even niet goed werkt, krijgen de cliënten de schuld.

Voordat ik op 19 april een brief heb gestuurd, heb ik over deze kwestie een aantal keren met (het; N.o.) ministerie gebeld. Er is mij in ieder geval 2 keer toegezegd dat ik zou worden teruggebeld "door degene die erover gaat". Ik ben hierover nooit teruggebeld door het ministerie. Er wordt mij geen enkele verklaring gegeven waarom ik niet word teruggebeld."

3. Daarnaast gevraagd door een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman deelde verzoekers gemachtigde telefonisch op 27 november 2000 onder meer mee dat verzoeker op 24 januari 2000 een dwangbevel had ontvangen van de belastingdeurwaarder. Na deze ontvangst en vóór 19 april 2000 had de gemachtigde drie keer telefonisch contact opgenomen met het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting.

C. Standpunt Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

De Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer reageerde bij brief van 9 februari 2001 op verzoekers klacht. De brief hield onder meer het volgende in:

"De klachten van (verzoekers sociaal raadsman; N.o.) acht ik gedeeltelijk gegrond. Ik zal dit toelichten.

Wegens ten onrechte ontvangen huursubsidie is voor het bovengenoemde subsidiejaar (1 juli 1995 - 1 juli 1996; N.o.) op 16 oktober 1998 een vordering ingesteld van f 2.220,-. Op initiatief van belanghebbende is met hem vervolgens een betalingsregeling overeengekomen van 24 maandelijks termijnen van f 93,-, te voldoen via automatische incasso. (...)

In mei 1999 mislukt de incasso van de maandelijks termijn. Als gevolg daarvan is belanghebbende op 9 juni 1999 een brief toegezonden waarin hem wordt meegedeeld dat de betalingsregeling met ingang van 25 juni 1999 wordt voortgezet (zie hiervóór, onder **A.3**; N.o.). Daarbij is benadrukt dat de betalingsregeling strikt moet worden nagekomen omdat de invorderingsprocedure anders aan de belastingdeurwaarder wordt overgedragen. (...)

Desondanks mislukt vervolgens de incasso van de termijn december 1999, die vanwege de feestdagen niet eerder dan op 6 januari 2000 heeft plaatsgevonden. (Verzoekers sociaal raadsman; N.o.) is ten onrechte in de veronderstelling dat de incasso van 6 januari 2000 de termijn van januari betreft.

Hoewel de termijn volgens de betalingsregeling in principe omstreeks de 25ste van iedere maand wordt geïncasseerd, had belanghebbende kunnen voorzien dat de incasso in de maand december niet op de gebruikelijke datum zou plaatsvinden aangezien eerste kerstdag op 25 december valt. Gelet op de feestdagen worden automatische betaalopdrachten in veel gevallen later uitgevoerd, vaak pas in de eerste week van januari. Ik ben van mening dat belanghebbende zich dit had kunnen realiseren. Bij controle van zijn bankafschriften had (verzoeker; N.o.) ook kunnen constateren dat de termijn van december niet op de 25ste was geïncasseerd en had hij een bedrag kunnen reserveren voor de verlate incasso. Dit is kennelijk niet gebeurd.

De conclusie van (verzoekers sociaal raadsman; N.o.), dat het invorderingssysteem van het Ministerie niet goed functioneert, kan ik gelet op het vorenstaande niet delen. De betalingsregeling is afgebroken omdat belanghebbende voor een tweede keer op het moment van incasso niet over voldoende saldo beschikte. Het feit dat de termijn van december niet op de afgesproken datum (eerste kerstdag) wordt geïncasseerd, is hierbij geen argument.



(Verzoekers sociaal raadsman; N.o.) is van mening dat belanghebbende ook bij de tweede mislukte incasso in gebreke had moeten worden gesteld voordat de invordering aan de belastingdeurwaarder werd overgedragen. Hij voert hierbij aan dat de betalingsregeling niet met opzet wordt onderbroken. Het is nimmer de bedoeling geweest belanghebbende te betichten van kwader trouw. Feit blijft wel dat de betalingsregeling voor de tweede keer niet naar behoren is nagekomen en hij op de gevolgen daarvan is geweest.

Volgens het door mij bestendig gevoerde incassobeleid wordt een debiteur in principe slechts eenmaal in gebreke gesteld waarbij hij/zij nadrukkelijk wordt gewaarschuwd dat de invordering aan de belastingdeurwaarder wordt overgedragen indien de incasso in de toekomst weer niet lukt. Ik stel mij op het standpunt dat een debiteur bij het afspreken van een betalingsregeling moet zorgen voor voldoende banksaldo. Immers, op grond van zijn financiële situatie mag ervan worden uitgegaan dat er voldoende aflossingscapaciteit aanwezig is, zodat te weinig saldo in principe niet voor zou hoeven te komen. Het berekenen van de aflossingscapaciteit gebeurt aan de hand van een door debiteur retour gezonden "formulier financiële positie" waarbij er voor wordt gezorgd dat de debiteur niet onder het bestaansminimum komt. Dit houdt in dat debiteur een beslagvrije voet heeft van 90% van de voor zijn type huishouden geldende bijstandsnorm.

Omdat (verzoeker; N.o.) zelf het betalingsvoorstel heeft gedaan en zijn voorstel acceptabel was, is zijn financiële situatie niet vooraf aan de hand van een "formulier financiële positie" beoordeeld. Gelet op zijn eigen voorstel mag ervan worden uitgegaan dat daarvoor aflossingscapaciteit bestaat. Betrokkene had overigens tussentijds met het Ministerie contact kunnen opnemen indien de betalingsregeling bij nader inzien toch niet haalbaar bleek. In de brief waarin de betalingsregeling destijds is bevestigd, is hij op die mogelijkheid gewezen. Omdat (verzoeker; N.o.) niet van die mogelijkheid gebruik heeft gemaakt, is er geen aanleiding om aan de haalbaarheid van de regeling te twijfelen.

(Verzoekers sociaal raadsman; N.o.) klaagt tenslotte over het feit dat hij, ondanks diverse toezeggingen niet is teruggebeld.

Tot mijn spijt valt door mij niet meer te achterhalen op welke wijze (verzoekers sociaal raadsman; N.o.) telefonisch te woord is gestaan en welke toezeggingen door welke ambtenaar zijn gedaan. Ik betreur het wanneer toezeggingen niet zijn nagekomen.

Hoewel ik van mening ben dat de invorderingsprocedure op juiste gronden aan de belastingdeurwaarder is overgedragen en ik de klacht voor wat dat betreft ongegrond acht, heb ik, gelet op de kennelijk niet nagekomen toezeggingen, besloten de invordering niet meer via de belastingdeurwaarder te laten lopen. De deurwaarderskosten zal ik niet op belanghebbende verhalen. De incasso loopt daarmee weer rechtstreeks via het Ministerie. De klacht over het niet nakomen van gedane toezeggingen acht ik dus gegrond.

Belanghebbende zal binnenkort door de Incasso-unit van de Directie Informatie Beheer en Subsidieregelingen worden benaderd. Voorgesteld zal worden, de oorspronkelijke betalingsregeling van f 93,- per maand te hervatten. Aangezien van de vordering thans nog f 744,- resteert, zal die betalingsregeling resulteren in acht maandelijks termijnen."