



Rapport

h2>Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Kredietbank Limburg tot 22 mei 2008 nog niet had beslist op de aanvraag voor een schuldregeling die zij op 13 maart 2007 had ingediend.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Op 13 maart 2007 diende verzoekster een aanvraag voor schuldhulpverlening in bij de Kredietbank Limburg. Bij het intakegesprek op 24 april 2007 ondertekende verzoekster het trajectplan schuldhulpverlening. Bij brief van 3 mei 2007 zond de Kredietbank verzoeksters gemachtigde het trajectplan ter ondertekening toe, en vroeg om een aantal nog ontbrekende stukken. Het ging om het echtscheidingsconvenant, de inschrijving van echtscheiding bij de gemeente, de beschikking kinderbijslag en het huurcontract. Op 10 mei 2007 zond verzoeksters gemachtigde de Kredietbank een ondertekend exemplaar van het trajectplan retour, alsmede een kopie van het echtscheidingsconvenant en het huurcontract. De beschikking kinderbijslag zond zij op 22 mei 2007.

2. Intussen stuurde verzoeksters gemachtigde de Kredietbank steeds gegevens over (dreigende) schulden en loonbeslagen, te weten bij brieven van 23 maart, 5 en 23 april, 3, 10, 21 en 23 mei, 31 juli, 15 en 16 augustus en 15 oktober 2007. Vanaf 23 mei 2007 merkte hij hierbij steeds op te vertrouwen op een spoedige afhandeling.

Op 15 oktober 2007 belde hij met de Kredietbank om te informeren naar de stand van zaken.

3. Op 3 december 2007 ontving verzoeksters gemachtigde een faxbericht van de Kredietbank met het verzoek om telefonisch contact op te nemen. Toen verzoeksters gemachtigde belde, verzocht een medewerkster van de Kredietbank om een identiteitsbewijs en om een BKR-toets van verzoekster. De geldigheid van het identiteitsbewijs dat verzoekster oorspronkelijk had bijgevoegd, was inmiddels verlopen. Een kopie van het nieuwe identiteitsbewijs leverde verzoeksters gemachtigde op 2 januari 2008 aan. Een BKR-toets diende hij op 21 januari 2008 in.

4. Inmiddels waren verzoeksters schulden verder opgelopen, en dreigde er een beslaglegging door de gemeente Rotterdam.

5. Verzoeksters gemachtigde diende op 4 december 2007 een klacht in bij de Kredietbank wegens het niet afhandelen van de aanvraag voor een schuldregeling.

De Kredietbank verklaarde deze klacht op 22 januari 2008 niet gegrond. Volgens de Kredietbank was uit onderzoek gebleken dat de vertraging met name was te wijten aan het niet dan wel niet tijdig inleveren van de gevraagde stukken. De Kredietbank merkte op dat

op 3 december 2007 was aangegeven dat men in afwachting was van een geldig identiteitsbewijs en een uitgebreid BKR-rapport; tot dan had men deze stukken volgens de Kredietbank niet ontvangen. De Kredietbank merkte verder op dat dit opnieuw vertraging opleverde en verzocht verzoeksters gemachtigde om haar te verzoeken deze stukken op korte termijn aan te leveren.

6. Hierop wendde verzoeksters gemachtigde zich op 29 januari 2008 tot de Nationale ombudsman. Ter toelichting op de klacht wees hij erop dat bij een correcte behandeling van de aanvraag schuldeisers al lang zouden zijn geïnformeerd, er inmiddels een schuldregeling zou zijn getroffen dan wel verzoekster zou zijn doorverwezen naar het wettelijke WSNP-traject, en dreigende of inmiddels uitgevoerde beslagleggingen zouden zijn voorkomen. Verzoekster en haar gemachtigde verkeerden na het inleveren van de laatste door de Kredietbank gevraagde gegevens op 22 mei 2007, in de veronderstelling te hebben voldaan aan de noodzaak om alle benodigde gegevens aan te leveren.

7. Het dagelijks bestuur legde in zijn reactie op de klacht op 14 juli 2008 uit dat de Kredietbank Limburg standaard bij elke aanvraag voor een schuldregeling een BKR-toetsing uitvoert. Dit is een beperkte toetsing: de namen van de schuldeisers zijn niet zichtbaar. Als de toetsing niet overeenkomt met de door cliënt aangedragen schulden wordt deze verzocht om zelf een BKR-toetsing te doen. Hij ontvangt dan van het Bureau Kredietregistratie een uitgebreid overzicht, inclusief de namen van de schuldeisers.

In de schuldsanering van verzoekster was telefonisch verzocht om een uitgebreide BKR-toetsing aan te leveren. In december 2007 was naar aanleiding van telefonisch contact wederom om de uitgebreide BKR-toetsing gevraagd, alsmede om een kopie van een nieuw identiteitsbewijs in verband met het verlopen van het oude. Deze gegevens had de Kredietbank op 28 januari 2008 ontvangen, waarna de Kredietbank verzoeksters gemachtigde op 22 februari 2008 had verzocht om de stukken betreffende inkomen en/of uitkering zodat achteraf niet opnieuw aanpassingen gedaan hoefden te worden. Deze stukken had de Kredietbank medio mei 2008 ontvangen, waarna het dossier was doorgeleid naar de afdeling Back Office ter voortzetting van het traject.

Hierbij lichtte het dagelijks bestuur toe tot dat de Kredietbank werkt volgens de gedragscode van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, wat inhoudt dat het schuldregelingstraject uit twee fasen bestaat. De eerste fase gaat vooraf aan het werkelijke schuldregelingstraject; in deze periode dienen alle zaken op orde te worden gebracht om de kans van slagen van de schuldregeling (tweede fase) te vergroten. In deze tweede fase treedt de schuldregelende instelling op als tussenpersoon van de schuldenaar en zijn schuldeisers, waarbij deze de belangen van alle betrokken partijen zo goed mogelijk moet behartigen.

8. Conform de in deze gedragscode gestelde termijnen, gaf het dagelijks bestuur aan voor de behandeling van een aanvraag voor schuldhulpverlening te streven naar een duur van

maximaal vier maanden voor de afhandeling van de aanvraag (fase 1). Het dagelijks bestuur tekende hierbij aan dat dit alleen lukt als tijdig alle stukken compleet zijn. Voor de duur van de tweede fase stond een termijn van 120 dagen, vanaf ondertekening van de overeenkomst tot schuldregeling.

In antwoord op de vraag wanneer naar verwachting de behandeling van de aanvraag van verzoekster zou zijn afgerond merkte het dagelijks bestuur op dat het traject na de ondertekening van de overeenkomst nu in fase twee was, waarvoor zoals gezegd een termijn van 120 dagen stond.

Gevraagd naar redenen voor een lange behandelingsduur verklaarde het dagelijks bestuur dat de Kredietbank afhankelijk was van diverse factoren zoals de reactiesnelheid van de schuldeisers en het aanleveren van stukken door de cliënt.

Op de vraag waarom de Kredietbank niet had gereageerd op rappels van verzoeksters gemachtigde, antwoordde het dagelijks bestuur dat de gemachtigde enkel mededelingen had gestuurd betreffende brieven van schuldeisers, en dat de eerste keer dat er werd geklaagd, de klachtbrief van 4 december 2007 was.

9. Verzoeksters gemachtigde zag in dit standpunt geen enkele reden om op de klacht terug te komen. Hij wees er op dat het verzoek van de Kredietbank om een uitgebreide BKR-toets (en kopie legitimatiebewijs) niet eerder dan in december, dus negen maanden na de oorspronkelijke aanvraag tot schuldhelpverlening, was gedaan.

10. De Nationale ombudsman informeerde op 26 januari 2009 bij de Kredietbank wanneer er - voor het eerst - was verzocht om de uitgebreide BKR-toetsing en of hiervan notitie was gemaakt. Tevens informeerde hij waarom er, blijkens de stelling van verzoeksters gemachtigde, nog steeds geen beslissing over de aanvraag schuldhelpverlening was genomen.

De Kredietbank antwoordde dat op 3 mei 2007 een BKR-toetsing had plaatsgevonden. Op deze toets stond de aantekening:

"gebeld en verzocht om aanvullende en uitgebreide toetsing".

11. Verder deelde de Kredietbank mee dat de overeenkomst voor de minnelijke schuldregeling op 16 juli 2008 naar verzoeksters gemachtigde was verzonden en op 28 juli 2008 retour was ontvangen. Op 10 oktober 2008 had de Kredietbank per brief laten weten dat de minnelijke schuldhelpverlening niet doorging. De Kredietbank had vervolgens op 21 oktober 2008 het verzoekschrift tot een schuldregeling op basis van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) ontvangen. Nadat verzoekster op 12 november 2008 voor een gesprek hierover op 21 november 2008 was uitgenodigd, waarbij tevens een lijst met nog mee te nemen stukken was meegezonden, had de Kredietbank op 4 december 2008 een WSNP-verklaring afgegeven, waarbij de gegevens

echter niet compleet waren. De Kredietbank had verzoekster bij brief van 18 december 2008 uitgenodigd voor een ondertekening van de schuldregeling op 23 december 2008, inclusief een verzoek om een aantal aanvullende gegevens mee te nemen. De Kredietbank had op 29 december 2008 de WSNP verklaring aan de rechtbank verzonden, die bij brief van 14 januari 2009 had laten weten dat deze verklaring op een tweetal punten aangevuld moest worden. De reactie hierop was op 19 januari 2009 aan de rechtbank verzonden.

12. Verzoeksters gemachtigde gaf hierop te kennen dat hij niet door de Kredietbank was geïnformeerd in november of december 2008. Van verzoekster had hij op 24 december 2008 telefonisch vernomen dat ze op 23 december 2008 bij de Kredietbank was geweest om een aantal stukken te tekenen. De gemachtigde gaf verder aan dat hij de Kredietbank op 29 december 2008 nog had geïnformeerd over op handen zijnde executiemaatregelen in opdracht van de gemeente Rotterdam, en dat hij zich uiteraard deze moeite had kunnen besparen als hij toen op de hoogte was geweest van de WSNP-aanvraag. Op 7 januari 2009 had hij een bevestiging van de rechtbank ontvangen waaruit bleek dat daar op 30 december 2008 een verzoekschrift voor een WSNP regeling voor verzoekster was ontvangen.

II. Beoordeling

13. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan klachten, aanvragen, bezwaarschriften en beroepschriften in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen. Als er geen wettelijke termijn van toepassing is, zoals bij het aanvragen van een regeling voor schuldhulpverlening het geval is, rust op een bestuursorgaan de verplichting om te handelen binnen een redelijke termijn.

14. Wat een redelijke termijn is, kan verschillen al naar gelang het onderwerp dat aan de orde is. Inzake het afhandelen van aanvragen voor schuldhulpverlening vormt de gedragscode van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet een goed richtsnoer. Volgens deze gedragscode moet een aanvraag worden afgehandeld binnen acht maanden: een deel van vier maanden, bedoeld voor de voorbereiding van het uiteindelijke schuldhulpverleningstraject, en een deel van 120 dagen, waarin de eigenlijke schuldhulpverlening tot stand moet komen.

15. In het onderhavige geval heeft het totale traject, vanaf moment van aanvraag in maart 2007, tot de uiteindelijke uitkomst in oktober 2008, negentien maanden geduurd. Dit is aanzienlijk langer dan de acht maanden waar de gedragscode op aankoerst. Kijkend naar de oorzaken van deze lange behandelingsduur, constateert de Nationale ombudsman dat het traject tussen eind mei en begin december 2007 heeft stilgelegen. Het dagelijks

bestuur heeft aangegeven al die tijd in afwachting te zijn geweest van de ontvangst van de uitgebreide BKR-toets, terwijl verzoeksters gemachtigde stelt vanaf mei 2007 in de veronderstelling te hebben verkeerd alle door de Kredietbank gevraagde informatie te hebben verstrekt.

Uit het onderzoek door de Nationale ombudsman is niet onomstotelijk vast komen te staan of en zo ja wanneer de Kredietbank, eerder dan december 2007, een verzoek om een uitgebreide BKR-toets aan verzoeksters of haar gemachtigde heeft gedaan. Het dagelijks bestuur kon desgevraagd de stelling dat de Kredietbank begin mei 2007 een verzoek om een uitgebreide BKR-toets had gedaan, niet nader onderbouwen dan met de aantekening die de Kredietbank had gemaakt op de eerste, beperkte, toets die de Kredietbank zelf begin mei 2007 heeft uitgevoerd.

16. Hoe dit ook zij, vast staat dat de Kredietbank in deze periode klaarblijkelijk geen actie richting verzoekster dan wel haar gemachtigde heeft ondernomen en niet eerder dan begin december contact met verzoeksters gemachtigde heeft opgenomen.

Als de reden voor het stil liggen van de behandeling van verzoeksters aanvraag in deze periode inderdaad was gelegen in het ontbreken van de benodigde uitgebreide BKR-toets, had het op de weg van de Kredietbank gelegen om dit tijdig te signaleren en vervolgens contact op te nemen met verzoekster en/of haar gemachtigde en hier navraag naar te doen zodat de toets alsnog kon worden aangeleverd en het traject kon worden voortgezet.

De slagvaardige opstelling en snelle werkwijze die het vereiste van voortvarendheid verlangt, brengen met zich dat de Kredietbank de voortgang van het traject voor schuldhulpverlening diende te bewaken om zo te kunnen waarborgen dat de behandeling van het verzoek om schuldhulpverlening binnen de beoogde termijn werd afgerond.

17. Dit klemt temeer gelet op de berichten van schuldeisers die verzoeksters gemachtigde de Kredietbank herhaaldelijk zond, en waarbij hij vanaf mei 2007 steeds vroeg om een spoedige afhandeling, en gelet op zijn telefonische rappel in oktober 2007.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

Verzoeker staat een vrouw bij die vanwege financiële problemen schuldhulpverlening door de Kredietbank aanvraagt. Uit de feiten blijkt dat de procedure voor de beoordeling van deze aanvraag buitengewoon lang duurt. Op 13 maart 2007 diende zij een aanvraag in. Mede vanwege vertraging in verband met de benodigdheid van nadere formulieren e.d. kwam er geen beslissing totdat verzoeker zich begin 2008 tot de Nationale ombudsman wendde. De beoordeling van het gebrek aan voortvarendheid heeft plaatsgevonden aan de hand van de gedragscode van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet. Deze code

hanteert de op zich al lange termijn van acht maanden voor het afhandelen van een aanvraag. Deze op zich al lange termijn is in deze zaak geschonden. Daarbij speelt een belangrijke rol dat er kennelijk een veelheid aan bureaucratische vereisten gelden voor het in behandeling nemen van een aanvraag. Die vereisten kunnen op zich wel gerechtvaardigd zijn, het moet evenwel voor een doorsnee burger die afhankelijk wordt van schuldhulpverlening wel mogelijk zijn om aan al die vereisten te voldoen.

De Nationale ombudsman spreekt er zijn bezorgdheid over uit dat betrokkene die aangewezen was op schuldhulpverlening te maken kreeg met een zo traag werkende bureaucratie. Hij beveelt daarom de Volkskredietbank aan om na te gaan of de administratieve processen niet zodanig bij de tijd gebracht kunnen worden dat aanvragen voor schuldhulpverlening voortvarender kunnen worden afgedaan.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Kredietbank Limburg te Heerlen, is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Onderzoek

Op 30 januari 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw J. te Stramproy, ingediend door de heer J. te Weert, met een klacht over een gedraging van Kredietbank Limburg te Heerlen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling Kredietbank Limburg, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke regeling Kredietbank Limburg verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd het dagelijks bestuur een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Kredietbank deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeksters gemachtigde gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift van 29 januari 2008 aan de Nationale ombudsman incl. bijlagen waaronder:
 - a. Aanvraagformulier schuldhulpverlening van 13 maart 2007
 - b. Klacht van 4 december 2007 aan de Kredietbank
 - c. Antwoord van 22 januari 2008 van de Kredietbank waarin de klacht ongegrond wordt verklaard
 - d. correspondentie tussen verzoekster respectievelijk haar gemachtigde en de Kredietbank
2. Standpunt van het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke regeling Kredietbank Limburg.
3. Reactie van verzoeksters gemachtigde van 6 november 2008.
4. Nadere informatie van de Kredietbank, verstrekt op 27 en 30 januari en 13 februari 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond