



# Rapport

h2>Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **Beoordeling**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **Conclusie**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **Aanbeveling**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **Onderzoek**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **Bevindingen Klacht**

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Kampen geen gevolg geeft aan zijn reeds op 1 juli 2009 gegrond verklaarde klacht over de afdeling Schuldhulpverlening, terwijl de gemeente wel telkens erkende dat financiële schade was ontstaan en had meegedeeld verzoeker hierin tegemoet te zullen komen.

Rapport

Aanmelding schuldhulpverlening 2006

Verzoeker meldde zich in augustus 2006 bij de gemeente Kampen voor schuldhulpverlening. Na de aanmelding hoorde verzoeker niets meer van de gemeente en medio 2007 nam hij zelf contact op met de medewerker van de afdeling schuldhulpverlening om te informeren naar de stand van zaken. Verzoeker kreeg te horen dat hij alle stukken opnieuw moest indienen wegens een fout. In de maanden die volgden, zocht verzoeker menigmaal contact met de gemeente omdat hij overspoeld werd door brieven van deurwaarders en incassobureaus. Telkens kreeg hij te horen dat de medewerker er druk mee bezig was, maar hem werd niets concreets verteld.

Verzoeker werd tot tweemaal toe verzocht zijn gehele dossier opnieuw te overhandigen omdat stukken waren zoek geraakt. Op telefoon en e-mail van verzoeker werd weinig tot

niet gereageerd en de schulden van verzoeker werden steeds hoger.

#### Klacht voortgang traject

Begin 2009 nam de vader van verzoeker telefonisch contact op met de gemeente. Er zat nog steeds weinig schot in de zaak en het schuldhulptraject was niet van de grond gekomen. De gemeente adviseerde verzoeker een klacht in te dienen over de gang van zaken. In mei 2009 werd de klacht ingediend en hierop liet de gemeente verzoeker schriftelijk weten dat de aansprakelijkstelling was doorgezonden naar de verzekeringsmaatschappij. In het gesprek over de klacht werd verzoeker gevraagd of dezelfde medewerker van de gemeente die zich eerder met het dossier van verzoeker had bezig gehouden, de zaak verder kon behandelen. Verzoeker ging hiermee akkoord, er was immers geen andere medewerker bij de gemeente die schuldhulp kon verlenen en de gemeente zei verzoeker toe dat zijn dossier nu op correcte wijze en met spoed zou worden behandeld.

#### Klachtafdoening

Op 1 juli 2009 werd de klacht van verzoeker gegrond verklaard. De gemeente liet weten dat de communicatie uitermate was bemoeilijkt door persoonlijke omstandigheden van de betreffende medewerker en dat zijn verzuim niet was gecompenseerd. Verder liet de gemeente weten dat zij zich kon voorstellen dat door toedoen van de gemeente financiële schade was ontstaan. Verzoeker zou hierover nog bericht kunnen verwachten.

In het klachtgesprek was verzoeker toegezegd dat aan hem de door hem gewenste stukken uit zijn dossier zouden worden toegezonden. Deze ontving verzoeker acht weken later, na een brief van hem hierover, met opnieuw excuses van de gemeente. Er volgde over en weer correspondentie, waarbij de gemeente tenslotte liet weten dat een nieuw gesprek over de klacht niets zou toevoegen en verzoeker zich tot de Nationale ombudsman kon wenden.

#### Klacht Nationale ombudsman

Op 17 februari 2010 ontving de Nationale ombudsman de klacht van verzoeker over het functioneren van de gemeente gedurende zijn aanvraag schuldhulpverlening. In maart 2010 nam de Nationale ombudsman contact op met de gemeente Kampen. Gevraagd werd om een snelle afhandeling van de schade van verzoeker door het handelen, dan wel nalaten van de gemeente.

Uit het contact met de gemeente en uit een e-mailwisseling tussen de gemeente en haar verzekeraar, maakte de Nationale ombudsman op dat de gemeente welwillend stond tegenover een spoedige afhandeling van de klacht en dat de gemeente bereid was verzoeker tegemoet te komen in zijn schade. Wel wilde de gemeente een overzicht van de geleden schade.

In mei 2010 liet verzoeker de Nationale ombudsman weten niets van de verzekeraar te hebben gehoord. Hierop drong de Nationale ombudsman er bij de gemeente wederom op aan te zorgen voor een snelle en coulante afhandeling van de schade. Verder deelde de Nationale ombudsman de gemeente mee dat wanneer het helder is dat er fouten zijn gemaakt en er schade is geleden, het niet slechts alleen de verantwoordelijkheid van verzoeker zou moeten zijn dat hij dit onderbouwt en aantoonbaar maakt. Ten slotte liet de Nationale ombudsman de gemeente weten dat hij vond dat deze procedure ook weer onnodig veel tijd in beslag nam.

#### Beëindiging schuldhulpverlening

In juli 2010 liet de gemeente de Nationale ombudsman weten dat verzoeker niet langer schuldhulpverlening wenste door de gemeente. Daarnaast wilde verzoeker graag een gesprek met de burgemeester en wist de gemeente nog steeds niets van de hoogte van de schade, omdat er nog niets was overgelegd door verzoeker. Hierna werd door de Nationale ombudsman opnieuw aangedrongen op afhandeling van deze klacht. De Nationale ombudsman en de gemeente Kampen waren het er eerder al over eens, dat aantoonbaar was geworden dat de gemeente steken had laten vallen in het schuldhulpverleningstraject van verzoeker en dat de schade gecompenseerd zou moeten worden. Bovendien had de gemeente de Nationale ombudsman ook telkens laten weten hiertoe bereid te zijn.

#### Voortgang afhandeling klacht

Eind juli 2010 deelde de gemeente de Nationale ombudsman mee dat op korte termijn met verzoeker gesproken zou worden over zijn claim. Hierop nam de Nationale ombudsman een afwachtende houding aan. Wel werd de gemeente meegedeeld dat indien er niet spoedig afronding zou komen, er een schriftelijk onderzoek zou worden ingesteld naar de klacht van verzoeker.

De Nationale ombudsman liet verzoeker weten er op te vertrouwen dat de zaak nu voortvarend door de gemeente zou worden afgehandeld. De redenering dat er een gedegen overzicht door verzoeker moest worden overgelegd over de schade, vond de Nationale ombudsman niet onredelijk.

Medio september 2010 liet de gemeente de Nationale ombudsman weten dat het gesprek met verzoeker niet naar beider tevredenheid was verlopen. De vordering van verzoeker was inmiddels ontvangen en doorgezonden naar de verzekeraar.

Naar aanleiding van deze mededeling stelde de Nationale ombudsman een onderzoek in.

Op 3 november 2010 deelde verzoeker mee dat hij contact had opgenomen met de verzekeraar. De medewerker die de claim van verzoeker in behandeling heeft, verklaarde aan hem dat hij de schadeclaim van de gemeente had ontvangen zonder begeleidend

schrijven en dat hij zonder informatie de claim niet goed kon behandelen. Hierop zond verzoeker zelf alle benodigde papieren aan de verzekeraar.

#### Reactie gemeente op bevindingen

Op 5 november 2010 ontving de Nationale ombudsman een schriftelijke reactie van de gemeente op de bevindingen van de Nationale ombudsman. De gemeente deelde mee dat verzoeker na de klachtbehandeling had uitgesproken weer vertrouwen te hebben in de medewerker die eerder zijn dossier behandelde. Wel was daarbij de opmerking gemaakt dat deze medewerker de enige medewerker was, die werkzaam was op het terrein van schuldhulpverlening.

Ook liet de gemeente weten dat zij er in 2009 meerdere keren bij de verzekeraar op had aangedrongen een standpunt in te nemen. In januari 2010 deelde de verzekeraar verzoeker tenslotte mee dat niet was gebleken van financiële schade en dat de aansprakelijkheid van de gemeente niet was aangetoond.

#### Reactie verzoeker

In reactie op de brief van de gemeente legde verzoeker informatie over waaruit volgens hem het gebrek aan administratieve adequaatheid van de gemeente bleek. Verzoeker wilde hiermee aantonen, dat indien de medewerker van de gemeente secuur had gewerkt en telkens de juiste gegevens had gebruikt in de schuldhulpprocedure, hij naar alle waarschijnlijkheid eerder aan de feitelijke aflossing van zijn schulden had kunnen beginnen. Daarnaast zou uit deze stukken ook blijken dat de medewerker traag of helemaal niet had gereageerd en niet had gewerkt met de juiste gegevens richting de schuldeisers en keer op keer een onjuiste voorstelling van zaken had gegeven.

### **Beoordeling**

Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd. Verwachtingen kunnen door bestuursorganen onder meer gewekt worden door het doen van toezeggingen. Het vertrouwensbeginsel impliceert dat het bestuursorgaan de gedane toezegging moet nakomen.

De gemeente verklaarde de klacht van verzoeker gegrond. Hiermee erkende de gemeente dat het schuldhulpverleningstraject was mislukt, doordat de medewerker van de gemeente door verschillende oorzaken niet in staat was gebleken dit dossier tot een goed einde te brengen. De communicatie was moeizaam verlopen, diverse keren had verzoeker alle stukken opnieuw moeten inleveren omdat deze waren zoekgeraakt en de medewerker had bovendien vaak niet adequaat gereageerd. Na de gegrondverklaring van de klacht liet de gemeente verzoeker ondubbelzinnig weten de schade te zullen compenseren, daar de

gemeente zich kon voorstellen dat door het handelen en nalaten van de gemeente financiële schade was ontstaan.

De gemeente erkende dat er fouten zijn gemaakt, en deed dit zowel in de behandeling van de klacht als in het contact met de Nationale ombudsman. De fouten zijn de gemeente te verwijten en de gemeente zou verzoeker dan ook moeten compenseren. De wil tot compensatie leek telkens aanwezig, ook in contacten met de Nationale ombudsman. Daarom had de Nationale ombudsman in het contact voorafgaand aan het schriftelijk onderzoek ook aangestuurd op een snelle en coulante afhandeling van de claim van verzoeker. De gemeente heeft deze kans niet benut en stuurde de schadeclaim door naar de verzekeraar. Hiermee ontnam de gemeente zichzelf de mogelijkheid de zaak vlot af te handelen zoals zij wel telkens zei. De procedure via de gemeentelijke verzekeraar zal wederom veel tijd in beslag nemen en heeft een onzekere uitkomst voor verzoeker. Temeer daar de verzekeraar eerder al het standpunt innam dat de gemeentelijke aansprakelijkheid niet is vastgesteld.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gemeente het vereiste van rechtszekerheid heeft geschonden doordat de gemeente de toezegging aan verzoeker om hem te zullen compenseren, niet is nagekomen. Tevens heeft de gemeente wel steeds de indruk gewekt de toezegging te zullen nakomen, waardoor verzoeker onnodig lang heeft moeten wachten op compensatie. De gemeente heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid en behoort zich niet te verschuilen achter haar verzekeraar.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Kampen, is gegrond wegens het schenden van het vereiste van rechtszekerheid.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman geeft de gemeente in overweging binnen vier weken een redelijk voorstel aan verzoeker te doen tot compensatie van het nadeel dat hij heeft geleden tengevolge van de fouten van de gemeente.

## **Achtergrond**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.