



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer G.
over de Kredietbank van de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 2016.566
Datum: 1 juni 2017



Samenvatting

Het zit de heer G. de afgelopen 10 jaar niet mee. In korte tijd verliest hij zijn baan, krijgt hij een burn-out en komt hij met 2 koophuizen te zitten, waarvan hij er 1 niet verkocht krijgt. Ook zijn huwelijk loopt op de klippen. Het resultaat is dat de heer G. grote financiële problemen krijgt en er geestelijk aan onder door dreigt te gaan.

In 2013 klopt hij met een verklaring van zijn huisarts dat hij door ziekte in financiële problemen is geraakt en dat er snelle hulp nodig is om verdere escalatie te voorkomen. Volgens de medewerker van de Kredietbank moet de heer G. eerst zijn huis verkopen en kan hij pas weer bij de Kredietbank terecht als er een stabiele schuldsituatie is.

Het lukt door de crisis op de huizenmarkt niet om het huis te verkopen. De bank gaat uiteindelijk over tot een executieverkoop. De heer G. lijdt daardoor een verlies van ruim € 60.000. Ook de Belastingdienst heeft nog een vordering op hem. In totaal komt de heer G. met een schuld van € 70.000 te zitten.

Volgens de heer G. komt dat omdat de gemeente hem in 2013 niet heeft geholpen. De gemeente ziet dat anders. Er waren teveel problemen in de situatie van de heer G. om tot een volgende stap in de financiële dienstverlening, budgetbeheer of schuldhulpverlening, te komen. Een volgende stap kan pas als er helderheid is over de hoogte van de schuld en als er stabiliteit is in de schulden en het inkomen. Dit was bij de heer G. op dat moment niet aan de orde.

De ombudsman voelt met de situatie van de heer G. mee en kan zich voorstellen dat het moeilijk is de stress van een dergelijke situatie het hoofd te bieden. De ombudsman snapt ook dat de heer G. in die omstandigheden om hulp vroeg bij de Kredietbank. Dat de heer G. in mei 2017 zit met een schuld van meer dan € 80.000 is echter niet aan de Kredietbank te wijten. De ombudsman vindt dat de Kredietbank zich voldoende dienstverlenend en professioneel ten opzichte van de heer G. heeft opgesteld. Het is heel erg dat de heer G. daarna verder in de problemen is gekomen, maar dat is niet de schuld van de Kredietbank.



Inleiding

In 2006 heeft de heer G. een drukke baan als productie leider in de gevelbranche. Samen met zijn vrouw koopt hij een nieuw huis en begint hij aan een verbouwing. Hun (oude) flat moet nog wel verkocht worden, anders wordt het financieel moeilijk. Mede doordat de flat niet verkocht wordt, het bedrijf waar hij werkt failliet gaat en de heer G. een burn-out krijgt, ontstaan financiële problemen.

In 2013 klopt hij aan bij de Kredietbank. Volgens de heer G. kreeg hij het advies zijn huis te verkopen en mocht hij pas weer terug komen als hij in een stabiele schuldensituatie verkeerde. Hij verkocht daarom zijn woning met een forse restschuld. De heer G. vindt dat achteraf een slecht advies. Volgens hem had dit anders gekund. De heer G. is in de tussentijd door ziekte grotendeels arbeidsongeschikt geworden. Hij vraagt zich af waarom hij in 2013 niet geholpen werd. Juist toen had hij hulp nodig had. Hij dient een klacht in bij de gemeente Rotterdam, maar die verklaart zijn klacht ongegrond. De heer G. vraagt de ombudsman om onderzoek te doen.

De ombudsman besluit een onderzoek naar de klacht in te stellen. Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld en de heer G. en de gemeente de gelegenheid gegeven op de bevindingen te reageren. Op 17 februari 2017 reageerde de heer G. en op 6 april 2017 reageerde de gemeente. Op 10 mei 2017 reageerde de heer G. opnieuw. De ombudsman stelt nu de bevindingen definitief vast en geeft hieronder zijn definitieve oordeel. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.



De ombudsman heeft de klachten van de heer G. als volgt samengevat.

Klacht

Klacht 1 De KBR heeft mij slechte en onvoldoende informatie gegeven. Het advies om mijn huis te verkopen pakte slecht uit.

Klacht 2 KBR had mij op 4 april 2013 niet moeten wegsturen, maar hulp en begeleiding moeten bieden. Een stabiele schuldsituatie is niet realistisch als voorwaarde voor hulp.

Klacht 3 Mijn klachten zijn ten onrechte ongegrond verklaard door de gemeente Rotterdam. Dat er na april 2013 verbetering is gekomen in de dienstverlening aan huizenbezitters met schulden is geen reden om mijn klacht ongegrond te verklaren.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en meningen.

1. Op 5 december 2012 schrijft het UWV dat de heer G. vanaf 10 januari 2013 een loongerelateerde WGA-uitkering krijgt. WGA staat voor: Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten en wordt verstrekt aan mensen die 2 jaar of langer ziek zijn en (in de toekomst) kunnen werken. De heer G. krijgt deze loongerelateerde uitkering tot 8 april 2013. In de brief staat verder dat hij ruim voor 8 april 2013 bericht krijgt over de uitkering die hij na die datum krijgt.
2. Op 2 april 2013 schrijft de huisarts van de heer G. een ongeadresseerd briefje: *“L.S. De heer F. G. is door ziekte in financiële problemen geraakt. Graag uw snelle hulp om verdere escalatie te voorkomen.”*
3. Op 4 april 2013 doet de heer G. een aanvraag schulddienstverlening. Hij heeft een afspraak met medewerker Bassant van de Kredietbank. In het verslag van dat gesprek staat: *“Rapporteur heeft hem (de heer G.) uitgelegd dat wij alleen een schulddienstverleningstraject kunnen aanbieden wanneer er een stabiele schuldsituatie ontstaan is. Meneer zegt de woningen te zullen gaan verkopen (naar verwachting met verlies) en dan terug te komen naar de KBR.”*



Motivatie klant: Belanghebbende komt op rapporteur zeer gemotiveerd over. Gemaakte afspraken: Wel alvast een map meegegeven. Deze wordt gevuld geleverd wanneer er inzicht is in de totale schuldensituatie."

4. Op een betaalspecificatie van het UWV van 21 april 2013 staat dat het nettobedrag dat de heer G. over april 2013 ontvangt € 1.008,05 bedraagt.
 5. Op een betaalspecificatie van het UWV van 21 juli 2013 staat dat het nettobedrag dat de heer G. over juli 2013 ontvangt € 871,31 bedraagt.
 6. De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) brengt op 8 oktober 2013 een persbericht uit over een samenwerkingsverband met enkele grote hypotheekverstrekkers; het programma 'Schakel'.
 7. Op 30 januari 2014 plaatst de NVVK het volgende bericht op haar website:
Schuldhulpverlening en in bezit van eigen woning? Schakel!
Wilt u zich aanmelden voor schuldhulpverlening en heeft u een eigen woning met een hypotheek? Schuldhulpverleners die lid zijn van de NVVK hebben de mogelijkheid om contact op te nemen met de grootste hypotheekverstrekkers om te bespreken wat mogelijk is in uw specifieke situatie om u zo lang mogelijk in uw huis te laten wonen. Deze samenwerking wordt Schakel! genoemd.
- Ook banken zien het liefst dat u, indien mogelijk, in uw huis kunt blijven wonen, ook als het tijdelijk even tegenzit. Omdat banken niet zomaar uw gegevens met een ander mogen bespreken is het van belang dat u samen met uw schuldhulpverlener een formulier invult, waarin u uw bank toestemming geeft uw hypotheekgegevens met uw schuldhulpverlener te bespreken. Zij kunnen dan samen bekijken wat voor uw situatie de beste oplossing is. Vraag uw schuldhulpverlener voor meer informatie over Schakel!*
8. Op een betaalspecificatie van het UWV van 20 juli 2014 staat dat het nettobedrag dat de heer G. over juli 2014 ontvangt € 895,02 bedraagt.
 9. Op 18 november 2014 biedt de NVVK aan de Staatssecretaris Sociale Zaken en Werkgelegenheid, mevrouw J. Klijnsma, het rapport 'Brede aanpak financiële problemen huisbezitters'¹ aan.

¹ Het onderzoek is op initiatief van de NVVK met subsidie van het ministerie SZW uitgevoerd door de heer M. Florijn



10. Op 26 februari 2015 heeft de heer G. een oriëntatiegesprek met schuldbemiddelaar A. van de gemeente Rotterdam.
11. In juli 2015 verkoopt de bank het huis van de heer G. met een restschuld van ruim € 60.000,-.
12. De heer G. heeft op 7 januari 2016 een oriëntatiegesprek met schuldbemiddelaar G. van de Kredietbank. Deze afspraak stond eerst op 21 december 2015, maar is vanwege personeelstekort verzet.
13. Op 25 mei 2016 stuurt Deurwaarder.com een brief aan de heer G. Hij moet nog € 61.213,74 betalen. Het betreft een restantbedrag van de hypothecaire geldlening inclusief rente. Het bedrag moet binnen 7 dagen worden voldaan, tenzij een betalingsregeling wordt getroffen.
14. Op 16 november 2016 schrijft het Financiële Dagblad²: *“Ruim drie jaar geleden zat Nederland in een recessie die volgens gezaghebbende economen nog jaren zou aanhouden..... In de zomer van 2013 raakte de Nederlandse huizenmarkt de bodem.”*

Standpunt klager

15. *“Ja hoor, twee woningen die zwaar onder water staan even verkopen in 2013. Natuurlijk de heer G. was goed gemotiveerd dat doet ie wel even, wel binnen 3 maanden anders moet je weer terug naar een Intake stap 1. Ik ben op 4 april 2013 niet naar de Kredietbank gegaan omdat de situatie niet helder was, maar omdat niet duidelijk was wat na 8 april 2013 mijn inkomen zou zijn. Na die datum kon ik mijn hypotheek in ieder geval niet meer betalen! De klachtmedewerker doet het voorkomen of dat ik daar bij het intakegesprek ineens op het idee kwam om mijn woningen te verkopen en dan zijn de problemen opgelost.”*

Standpunt gemeente

16. Het intakegesprek is het middel bij uitstek om samen met een deskundige zorgvuldig af te wegen of een volgende stap naar financiële dienstverlening gezet kan worden. Tijdens het intakegesprek op 4 april 2013 geeft de heer G. aan dat zijn situatie nog niet helder is en verre van stabiel. De heer G. legt op tafel dat zijn schulden alleen maar zullen toenemen, omdat hij de maandelijkse vaste lasten niet kan betalen. Bovendien geeft hij aan dat hij 2 woonhuizen bezit en dat

² zie <https://fd.nl/economie-politiek/1175851/huizenmarkt-bewijst-zich-als-vliegwiel-van-economie>



hij van plan is die te verkopen. Mocht dat laatste lukken, dan is de kans groot dat de inkomsten en uitgaven weer in balans zijn en dat het duidelijk is hoe hoog de totale schuldenlast is. Omdat de heer G. als goed gemotiveerd overkomt is er van de zijde van de Kredietbank vertrouwen dat hij de stappen, die hij zich voorgenomen had, ook zal zetten en dan zal terugkeren om de volgende intake-stap te zetten. In dat vertrouwen wordt hem de toenmalige klantenmap meegegeven. De inhoud van de klantenmap in 2013 is niet meer te achterhalen. De documenten in de map worden voortdurend vervangen of bijgewerkt, zodat de aanstaande klanten de nieuwste informatie tot hun beschikking hebben.

17. Uit het jaarverslag van de NVVK van 2012 blijkt dat schulddienstverlening aan mensen met hypothecaire schulden eerder werd uitgevoerd³. Uit het persbericht van de NVVK van 8 oktober 2013 blijkt dat de kansen op succes bij dergelijke hulpverlening groter zijn geworden. Het is onmogelijk om te stellen dat het voor 'iedereen' mogelijk is om een schuldregeling te krijgen als je een hypotheek hebt. Dit is sterk afhankelijk van de situatie van de klant: is er achterstand in de maandelijkse verplichtingen, is er overwaarde, etcetera? Er vinden nu meer gesprekken plaats met hypotheekverstrekkers, wat uiteraard kan resulteren in een schuldregeling. De Kredietbank onderstreept dat succes in het onderhandelen pas gehaald kan worden als er aan basale voorwaarden is voldaan. Basale voorwaarden zijn geen achterstand in de verplichtingen en geen overwaarde.

Wet en regelgeving

18. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs); Sinds de invoering van de Wgs per 1 juli 2012 is de beslissing schuldhulp te verlenen een besluit zoals bedoeld in de Awb. Dit betekent dat de gemeente binnen 8 weken op de aanvraag moet beslissen.
19. De Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)
20. Het Rotterdamse beleidsplan 'Voorkomen en Aanpakken van schulden 2012-2015'
21. Gedragscode van de vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, de NVVK.

³ volgens het jaarverslag van de NVVK uit 2012.



Ombudsprudentie

22. Het rapport *KBR: een tussenbalans Een onderzoek naar de maatregelen die de Kredietbank Rotterdam neemt om de dienstverlening te verbeteren*, gemeentelijke ombudsman, juli 2011.
23. Het rapport *De Kredietbank Rotterdam is in balans, Een onderzoek naar de dagelijkse praktijk*, gemeentelijke ombudsman, maart 2014.
24. Het rapport *Burgerperspectief op schuldhulpverlening* van 11 mei 2016. De Nationale ombudsman concludeert in zijn rapport dat de overheid bij de gemeentelijke schuldhulpverlening ten onrechte uitgaat van de zelfredzaamheid van burgers. Minder-zelfredzamen lopen tegen drempels op voor en tijdens het schuldhulpverleningstraject en vallen buiten de boot.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

25. De ombudsman toetst het optreden van de Kredietbank aan de behoorlijkheidsvereisten:

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor 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.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundi

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is



gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Overwegingen

26. De ombudsman betreurt het dat de heer G. in financiële problemen is geraakt. De ombudsman ziet dat deze problemen een gevolg waren van ziekte, moeilijke omstandigheden en eerder gemaakte keuzes als het aankopen van een huis, zonder dat het reeds in bezit zijnde huis verkocht was.
27. De ombudsman vindt het begrijpelijk dat de heer G. onder die omstandigheden en met het vooruitzicht dat zijn inkomen nog verder zou zakken in april 2013 de Kredietbank Rotterdam om hulp vroeg om zijn situatie een positieve wending te geven.
28. In lijn met het (toen) geldende beleid van de gemeente Rotterdam is de verantwoordelijkheid voor de schulden van de heer G. door de KBR bij hem zelf gelaten. Het beleid was gebaseerd op de eigen kracht en het eigen netwerk van schuldenaren.
29. De heer G. kreeg in april 2013 een klantenmap mee, waarvan de precieze inhoud niet te achterhalen valt. Ongeacht de inhoud van deze klantenmap, vindt de ombudsman het aannemelijk dat de Kredietbank op dat moment niets voor de heer G. kon en/of wilde betekenen. Er was immers sprake van een instabiele schuldensituatie. In die situatie was schuldbemiddeling niet aan de orde. Voordat er een aanbod aan de schuldeisers kon worden gedaan, moest helderheid bestaan over het aantal en de hoogte van de schulden.
30. De ombudsman kan zich goed voorstellen dat de heer G. over de uitkomst van zijn bezoek aan de Kredietbank in april 2013 teleurgesteld was. Misschien had de Kredietbank de heer G., vanwege de brief van zijn huisarts, kunnen verwijzen



naar het Maatschappelijk Werk of SchuldHulpMaatje. Deze instanties konden naar alle waarschijnlijkheid echter evenmin een oplossing bieden voor de tegenspoed die de heer G. trof en de macro-economische krachten die op dat moment de huizenmarkt beheersten.

31. Gelet op de situatie, dat de heer G. de hypotheeklasten droeg van 2 huizen, is het advies van de Kredietbank, dan wel het instemmen met het plan van de heer G., om tenminste 1 van de 2 woningen te verkopen, te begrijpen.
32. In de periode na het eerste bezoek van de heer G. aan de Kredietbank zijn er op beleids- en uitvoeringsniveau diverse initiatieven ontplooid, om mensen met schulden en een eigen woning met onderwaarde beter te kunnen helpen. Dit werd bijvoorbeeld gedaan door de NVVK met steun van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
33. Het is echter niet juist om de klachten van de heer G. te beoordelen op basis van een werkwijze bij de kredietbank die later is ontstaan. Overigens is er ook geen garantie dat de financiële uitkomst voor de heer G. met een andere werkwijze bij de kredietbank gunstiger was uitgekapt⁴. Niet in de laatste plaats, omdat de heer G. in 2013 eigenaar was van 2 woningen.

Oordeel

Klacht 1 De KBR heeft mij slechte en onvoldoende informatie gegeven. Het advies om mijn huis te verkopen pakte slecht uit.

34. De onderzochte gedraging van de KBR is behoorlijk. De klacht van de heer G. is niet gegrond. De KBR kon in april 2013 weinig anders dan de heer G. adviseren zijn schuldensituatie te stabiliseren. Het ligt voor de hand dat de verkoop van een woning zou bijdragen aan dit doel. Er is voldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste goede informatieverstrekking.

⁴ Zie bijvoorbeeld het rapport *Een onbemand probleem. Voorstudie maatschappelijke kosten-batenanalyse schuldenproblematiek* van prof. dr. Roel in 't Veld van oktober 2016



Klacht 2 KBR had mij op 4 april 2013 niet moeten wegsturen, maar hulp en begeleiding moeten bieden. Een stabiele schuldensituatie is niet realistisch als voorwaarde voor hulp.

35. De onderzochte gedraging van de KBR is behoorlijk. De klacht van de heer G. is niet gegrond. Hulp en begeleiding hadden niet misstaan, maar de KBR heeft voldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste professionaliteit.

Klacht 3 Mijn klachten zijn ten onrechte ongegrond verklaard door de gemeente Rotterdam. Dat er na april 2013 verbetering is gekomen in de dienstverlening aan huizenbezitters met schulden is geen reden om mijn klacht ongegrond te verklaren.

36. De onderzochte gedraging van de KBR is behoorlijk. Er is voldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste goede motivering.

De ombudsman ziet in het voorgaande geen aanleiding om aan zijn voorlopig oordeel een aanbeveling te verbinden.



Bijlage bij rapport dossier 2016.566

Klachtbehandeling door de gemeente

1. De heer G. schrijft op 7 januari 2016 een brief aan de ombudsman. De ombudsman ontvangt deze brief op 12 januari 2016.
2. De ombudsman reageert op 14 januari 2016. Voor hem is niet duidelijk wat de heer G. verwacht. De ombudsman wijst de heer G. op de Sociaal Raadslieden en het Klachtenbureau MO.
3. Op 20 januari 2016 dient de heer G. een schriftelijke klacht in bij de gemeente Rotterdam
4. Op 8 februari 2016 wordt de heer G. gehoord door een medewerker en een klachtbehandelaar van de gemeente.
5. De gemeente Rotterdam stuurt op 30 maart 2016 een klachtafhandelingsbrief. De klacht van de heer G. is ongegrond volgens de gemeente.
6. De heer G. is ontevreden over de klachtafhandeling en stuurt op 30 maart 2016 een brief aan de ombudsman met een verzoek om onderzoek.

Klachtbehandeling door de ombudsman

7. De ombudsman ontvangt de klachtbrief van 30 maart 2016 van de heer G. op 4 april 2016.
8. De ombudsman stuurt op 13 april 2016 een ontvangstbevestiging.
9. De ombudsman belt op 22 juni 2016, maar het telefoonnummer blijkt onjuist.
10. Op 21 juni 2016 stuurt de heer G. een brief waarin hij vraagt naar de stand van zaken. Hij heeft nog steeds geen antwoord ontvangen van de ombudsman. Op de brief staat het juiste telefoonnummer.
11. Op 24 juni 2016 neemt de ombudsman telefonisch contact op met de heer G. en beschrijft hij de stand van zaken.
12. Op 2 augustus 2016 stuurt de ombudsman een brief aan de gemeente en aan de heer G., waarin hij schrijft dat hij heeft besloten een onderzoek in te stellen naar de klachten.
13. De gemeente stuurt op 3 augustus 2016 een ontvangstbevestiging van de openingsbrief van de ombudsman.
14. Op 18 en 19 augustus 2016 reageert de gemeente Rotterdam op de onderzoeksvragen van de ombudsman.
15. Op 16 september 2016 vraagt de ombudsman aan de heer G. om te reageren op de brief van de gemeente.
16. De heer G. reageert op 25 september 2016.
17. De heer G. stuurt de ombudsman op 7 oktober 2016 aanvullende stukken.



18. Op 28 oktober 2016 stuurt de ombudsman een tussenbericht aan de heer G.
19. Op 12 december 2016 stuurt de ombudsman een tweede tussenbericht.
20. Op 13 februari 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de heer G. en de gemeente toe.
21. Op 15 februari 2017 bevestigt de gemeente de ontvangst van de bevindingen en het voorlopig oordeel.
22. Op 17 februari 2017 stuurt de heer G. zijn reactie aan de ombudsman toe. De ombudsman ontvangt die reactie op 28 februari 2017.
23. Op 31 maart 2017 herinnert de ombudsman de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk dat hij nog geen reactie op zijn bevindingen heeft ontvangen.
24. Op 6 april 2017 stuurt een klachtenmedewerker een reactie aan de ombudsman.
25. Op 10 mei 2017 stuurt de heer G. nogmaals een reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel met een aantal bijlagen. De heer G. zit in zware problemen en vraagt hoe het verder moet.