



Bevindingen en definitief oordeel  
gemeentelijke ombudsman Rotterdam

inzake de klacht van mevrouw K. te Rotterdam

over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam,  
cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, afdeling Activering en Welzijn,  
sector Kredietbank

Dossiernummer: 2013.919

Datum: 18 augustus 2014





## Samenvatting

De ombudsman ontvangt een klacht van mevrouw K. Zij vertelt dat zij zich in 2008 tot de Kredietbank heeft gewend in verband met diverse problematische schulden, waaronder een schuld bij de Belastingdienst. Na een stabilisatieperiode heeft de schuldregeling gelopen van 23 september 2009 tot 23 oktober 2012.

Gedurende de looptijd is er veelvuldig schriftelijk, telefonisch en persoonlijk geweest tussen mevrouw K. en diverse medewerkers van de Kredietbank over de verschillende schulden. In het eindgesprek dat mevrouw K. op 9 november 2012 voerde met haar budgetbeheerder van de Kredietbank, is haar gezegd dat zij nu helemaal schuldenvrij was. Mevrouw K. ontving echter vervolgens een aanmaning van de aanslag Inkomstenbelasting 2010 met als dagtekening 3 april 2013. Mevrouw K. is van mening dat de Kredietbank in gebreke is gebleven door deze aanslag niet bij de schuldbemiddeling te betrekken.

De ombudsman stelt een onderzoek in naar de klacht. Hieruit komt naar voren dat er op 4 december 2009 een opgave van de schulden heeft plaatsgevonden. De schulden die daarna zijn ontstaan, dus ook de voorlopige aanslag Inkomstenbelasting 2010, kunnen niet zijn meegenomen in de schuldregelingsovereenkomst die met de schuldeisers is gesloten.

De ombudsman onderzoekt vervolgens of mevrouw K. er van uit had mogen gaan of de voorlopige aanslag Inkomstenbelasting 2010 uit het budgetbeheer betaald had moeten worden. De ombudsman constateert dat de Kredietbank in het kader van het budgetbeheer wel de voorlopige aanslagen Inkomstenbelasting 2011 en 2012 heeft voldaan. Daarnaast is er sprake geweest van verrekening van de bijdrage Zorgverzekeringswet 2010.

Na onderzoek oordeelt de ombudsman dat er sprake was van een bijzondere situatie die een bijzondere verplichting legt op degene die het budget beheert, in dit geval de Kredietbank, om degene wiens budget wordt beheerd te informeren. Het had op de weg van de Kredietbank gelegen om – voorafgaand aan de afronding van het budgetbeheer – mevrouw K. te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de aanslag Inkomstenbelasting 2010. Dit heeft de Kredietbank nagelaten. Sterker nog, de Kredietbank heeft mevrouw K. laten weten dat zij 'schuldenvrij' was en daarmee de gerechtvaardigde verwachting gewekt dat de aanslag Inkomstenbelasting 2010 betaald was.



De ombudsman acht het optreden van de Kredietbank in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Goede Informatieverstrekking en Betrouwbaarheid. De klacht is gegrond.

De Kredietbank heeft de ombudsman laten weten geen aanleiding te zien om mevrouw K. schadeloos te stellen. Wel laat zij weten dat zij de uitkomsten van het onderzoek door de ombudsman zullen worden meegenomen teneinde de dienstverlening te verbeteren.





## De klacht

Mevrouw K. klaagt erover dat zij, na afronding van de schuldbemiddeling door de Kredietbank, is geconfronteerd met een aanslag van de Belastingdienst er zake van de aanslag Inkomstenbelasting 2010. Zij verkeerde in de veronderstelling dat deze schuld was meegenomen bij de schuldbemiddeling omdat deze schuld bekend was bij de Kredietbank.

## Bevindingen

### *Aanleiding voor de klacht*

1. In het jaar 2008 heeft mevrouw K. zich tot de Kredietbank gewend in verband met diverse problematische schulden, waaronder een preferente schuld bij de Belastingdienst. Na een stabilisatieperiode heeft de schuldregeling gelopen van 23 september 2009 tot 23 oktober 2012.
2. Gedurende de looptijd is er veelvuldig schriftelijk, telefonisch en persoonlijk geweest tussen mevrouw K. en diverse medewerkers van de Kredietbank over de verschillende schulden.
3. In het eindgesprek dat mevrouw K. op 9 november 2012 voerde met de heer R. van de Kredietbank, haar budgetbeheerder, is haar gezegd dat zij nu helemaal schuldenvrij was.
4. Mevrouw K. ontving een aanmaning aanslag Inkomstenbelasting 2010 met als dagtekening 3 april 2013 ter hoogte van € 5.004,54.
5. Mevrouw K. is van mening dat de Kredietbank in gebreke is gebleven door deze aanslag niet bij de schuldbemiddeling te betrekken.

### *Interne klachtbehandeling door de gemeente*

6. Op 1 juli 2013 heeft mevrouw K. een klacht ingediend bij de gemeente Rotterdam.
7. Op 8 augustus 2013 wordt de klacht door het Centraal Meldpunt Klachten afgehandeld. Mevrouw K. heeft op 12 augustus 2013 haar reactie aan het CMK toegestuurd.



8. Vervolgens heeft mevrouw K. zich tot de ombudsman gewend.

### ***Verloop van het onderzoek***

9. Op 20 augustus 2013 heeft mevrouw K. het spreekuur van de ombudsman bezocht. De ombudsman heeft een onderzoek ingesteld naar deze klacht.
10. Op 23 augustus 2013 verzocht de ombudsman het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling om een reactie op de klacht en op een aantal vragen.
11. Op 18 september 2013 ontving de ombudsman de reactie van het Centraal Meldpunt Klachten (CMK). Daarin wordt onder meer om toezending van stukken gevraagd.
12. Op 20 september 2013 stuurt de ombudsman een kopie van het gevraagde stuk aan het CMK.
13. De reactie van het CMK volgt op 18 oktober 2013.
14. De ombudsman stelt mevrouw K. op 29 oktober 2013 in de gelegenheid hierop te reageren.
15. De reactie van mevrouw K. ontvangt de ombudsman bij brief d.d. 5 november 2013.
16. De ombudsman stelt nadere vragen aan het CMK op 14 november 2013 en de reactie volgt dezelfde dag.
17. De uitkomsten van het onderzoek en het voorlopig oordeel van de ombudsman worden als *Bevindingen en voorlopig oordeel* aan de betrokkenen gestuurd, met het verzoek te reageren.
18. Na ontvangst van de reacties stelt de ombudsman de bevindingen definitief vast. Hierna is het onderzoek gesloten en geeft de ombudsman zijn definitieve oordeel.

### ***Onderzoek door de ombudsman***

19. Op basis van de diverse stukken in zijn dossier komt de ombudsman tot de volgende tijdlijn:





- In de loop van 2008 wendt mevrouw K. zich tot de KBR met een verzoek tot schuldhelpverlening.
- Op 9 december 2009 tekent mevrouw het schuldenoverzicht voor akkoord. Voor zover voor dit onderzoek relevant staat hierop vermeld dat bij de Belastingdienst een schuld van € 30.851,88 bestaat.
- Uit het afschrift van de budgetbeherrekening van mevrouw K. blijkt dat in december 2009 de stortingen op die rekening uit inkomsten uit alimentatie door haar ex-echtgenoot en storting zorgtoeslag bestaan.
- Met dagtekening 30 januari 2010 stuurt de Belastingdienst de voorlopige aanslag 2010 ad € 6.731,- en de aanslag Zorgverzekeringswet 2010 ad € 683,- aan de Kredietbank Rotterdam. Beide voorlopige aanslagen zijn door de Belastingdienst toegezonden aan mevrouw K., p/a Kredietbank Rotterdam, Postbus 1024, 3000 BA Rotterdam.
- Mevrouw K. heeft op 21 januari 2010 bij de Belastingdienst nagevraagd waarom aanslagen die voor haar bestemd zijn naar de Kredietbank worden opgestuurd. Haar is door een medewerker van de Belastingdienst meegedeeld dat de KBR hiervoor op 12 februari 2009 opdracht heeft gegeven.
- Op 16 februari 2010 heeft mevrouw K. bij de Belastingdienst een verzoek tot kwijtschelding ingediend, onder verwijzing naar het lopende budgetbeheer bij de Kredietbank. Daarbij is vermeld dat zij in afwachting is van een schuldregeling. Een kopie stuurt zij per fax op 25 maart 2010 aan de Kredietbank, nadat een op het kantoor van de Kredietbank overhandigde kopie kennelijk niet is aangekomen bij de behandelaar van haar dossier.
- Op 22 maart 2010 ontvangt mevrouw K. een aanmaning Inkomstenbelasting 2010 voor 1/12<sup>e</sup> deel van de aanslag. Een kopie daarvan stuurt zij op 24 maart 2010 aan de Kredietbank.
- Met dagtekening 15 april 2010 ontvangt mevrouw K. een volgende voorlopige aanslag 2010 van de Belastingdienst. Het nieuwe vastgestelde bedrag is verhoogd met € 2.290,- tot € 9.021,-
- Op 16 april 2010 doet zij een verzoek tot wijziging aan de Belastingdienst
- Op 7 juni 2010 ontvangt mevrouw K. een aanmaning Inkomstenbelasting 2010 voor 1/12<sup>e</sup> deel van het verhoogde bedrag van de aanslag.
- De voorlopige aanslag Zorgverzekeringswet 2010 is op 11 juni 2010 vastgesteld op € 1.078
- In de mededeling 15 juni 2010 bericht de Belastingdienst aan mevrouw K. dat het totaalbedrag van de aanslag Inkomstenbelasting 2010 € 5.646,- bedraagt.
- Op 16 juni 2010 schrijft de Kredietbank aan mevrouw K. dat alle schuldeisers akkoord zijn gegaan met de schuldbemiddeling.



- In een bericht met dagtekening 2 juli 2010 ontvangt mevrouw K. bericht dat een bedrag van € 630,- is betaald als bijdrage Zorgverzekeringswet 2010, er resteert nog een bedrag van € 448,-
- Op 6 december 2010 bericht de Belastingdienst dat een achterstand van € 274,- aan bijdrage Zorgverzekeringswet 2010 bestaat.
- De bijdrage Zorgverzekeringswet wordt kennelijk in juni 2011 op nihil gesteld en het betaalde bedrag € 638,- (inclusief rente) wordt blijkens de mededeling d.d. 23 juni 2011 verrekend door de Ontvanger Belastingdienst.
- Op 23 juni 2011 wordt de voorlopige aanslag Inkomstenbelasting 2010 vastgesteld op € 5.646.
- Op 22 september 2012 levert mevrouw K. de diverse stukken aan bij de Kredietbank in het kader van het jaarlijks heronderzoek van de schuldregeling.
- Op 22 oktober 2012 schrijft de Kredietbank aan mevrouw K. dat de schuldregeling is afgerond en dat de betalingen aan de schuldeisers worden verricht.
- Op 25 oktober 2012 bericht de Belastingdienst aan mevrouw K. dat de aangifte Inkomstenbelasting 2010 zal worden gewijzigd. Een kopie daarvan zendt zij aan de Kredietbank.
- Op 9 november 2012 vindt het afsluitend gesprek met mevrouw K. bij de Kredietbank plaats. Daarbij wordt mevrouw K. verteld dat zij schuldenvrij is.
- Op 17 november 2012 wordt het openstaande bedrag Inkomstenbelasting 2010 vastgesteld op € 4.989,54
- Op 24 januari 2013 wordt de definitieve aanslag Inkomstenbelasting 2010 en premie volksverzekeringen vastgesteld op € 5.646,-; het te betalen bedrag wordt op 0 bepaald.
- Op 24 januari 2013 wordt de bijdrage Zorgverzekeringswet 2010 op nihil gesteld.
- Op 2 april 2013 ontvangt mevrouw K. een aanmaning Inkomstenbelasting 2010, het totaal openstaande bedrag wordt bepaald op € 5.004,54.
- Op 10 april 2013 stuurt mevrouw K. diverse stukken aan de Kredietbank.
- De Kredietbank stelt dat het bedrag van € 5.004,54 een nieuwe schuld betreft die niet is meegenomen in de schuldregeling. Mevrouw K. is het hiermee niet eens omdat deze schuld al sinds 30 januari 2010 bekend was bij de Kredietbank. Zij dient op 1 juli 2013 een klacht in bij de gemeente Rotterdam
- Op 28 september 2013 ontvangt mevrouw K. bericht van de Belastingdienst dat zij over het jaar 2012 een bedrag van € 387,- aan zorgtoeslag moet terugbetalen na een definitieve vaststelling van haar inkomen in 2012. Ten gunste van haar werd op de rekening van de Kredietbank maandelijks € 59,- gestort.



## *Wet- en regelgeving*

20. De Kredietbank Rotterdam is lid van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK). Gedurende de looptijd van de schuldregeling van mevrouw K. was de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK van toepassing.

Ten aanzien van het budgetbeheer waren de Algemene Voorwaarden Budgetbeheer van de NVVK van kracht.

## **Beoordeling**

### *Toetsing aan de behoorlijkheidsvereisten*

21. De ombudsman toetst het optreden van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling aan de behoorlijkheidsvereisten Goede informatieverstrekking en Betrouwbaarheid.

#### *behoorlijkheidsvereiste nr.02: 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.

#### *behoorlijkheidsvereiste nr.17: Betrouwbaarheid*

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

22. Mevrouw K. heeft in september 2009 met de Kredietbank een schuldregelingsovereenkomst als bedoeld in de gedragscode gesloten. Financieel beheer maakte deel uit van deze schuldregelingsovereenkomst. Vanaf het moment van het afsluiten van de schuldregelingsovereenkomst is het gehele inkomen, inclusief toeslagen, van mevrouw K. gestort op rekening van de Kredietbank.





23. Na het sluiten van de schuldregelingsovereenkomst hebben de schuldeisers, inclusief de Belastingdienst, opgave gedaan van hun vordering op dat moment. Hierna is een schuldenoverzicht opgesteld en zijn de schuldeisers akkoord gegaan met een schuldregeling. Hieromtrent ontving mevrouw K. bericht in een brief d.d 16 juni 2010 van de Kredietbank.
24. De schulden die zijn ontstaan na de opgave van de schulden op 4 december 2009, in het bijzonder de voorlopige aanslag Inkomstenbelasting 2010 van de Belastingdienst en de later vastgestelde definitieve aanslag, kunnen dus niet zijn meegenomen in de schuldregelingsovereenkomst met de schuldeisers. Deze overeenkomst was gebaseerd op de opgave van 4 december 2009.
25. De vraag die voorligt is of mevrouw K. er van uit had mogen en kunnen gaan dat de aanslag 2010 hier wel bij betrokken was. Gelet op de datum van totstandkoming van de schuldregelingsovereenkomst is dat naar het oordeel van de ombudsman niet het geval. Het feit dat op twee opvolgende dagen bericht komt van én de Belastingdienst over de vaststelling van de aanslag én van de Kredietbank dat een schuldregeling is getroffen, maakt juist onaannemelijk dat deze belastingaanslag bij de schuldregeling is betrokken.
26. De volgende vraag is of mevrouw K. er van uit had mogen gaan dat de voorlopige aanslag 2010 was betaald uit het budgetbeheer. Duidelijk is dat geen betalingen door de Kredietbank hebben plaatsgevonden. De voorlopige aanslagen 2011 en 2012 zijn wel betaald uit het budgetbeheer.
27. Uitgangspunt van budgetbeheer is dat de schuldenaar steeds zelf volledig verantwoordelijk blijft voor zijn financiële verplichtingen. Het feit dat budgetbeheer plaatsvindt, maakt niet dat mevrouw K. geen inzage had in de betalingen die namens haar door de Kredietbank werden verricht. Juist omdat over de voorlopige aanslag 2010 in de eerste helft van 2010 veel contact en correspondentie met de Kredietbank plaatsvond en duidelijk was dat de belastingdienst geen betalingen ontving, wees erop dat de voorlopige aanslag 2010 niet werd betaald.
28. Het had op de weg van de Kredietbank gelegen om mevrouw K. hierover expliciet te informeren. Er was in de loop van 2010 sprake van een openstaande voorlopige aanslag. Een definitieve aanslag 2010 bleef uit. Uit het feit dat mevrouw K. in 2010 alimentatie ontving had voor de Kredietbank duidelijk moeten worden dat hierover nog inkomstenbelasting geheven zou worden. Lopende het budgetbeheer zijn wel de voorlopige aanslagen inkomstenbelasting 2011 en 2012 door de Kredietbank, in het



kader van het budgetbeheer, voldaan. Pas in 2013 is de aanslag 2010 definitief vastgesteld.

29. Daarnaast was sprake van verrekening van de bijdrage Zorgverzekeringswet.
30. Juist de ontvangst van bruto bedragen aan alimentatie in combinatie met de verrekening van de bijdrage Zorgverzekeringswet 2010, legt een bijzondere verplichting op degene die het budget beheert, in dit geval de Kredietbank om degene wiens budget wordt beheerd te informeren.
31. Het had op de weg van de Kredietbank gelegen om – voorafgaand aan de afronding van het budgetbeheer – mevrouw K. te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de aanslag inkomstenbelasting 2010 en het uitblijven van betalingen uit het budgetbeheer op die aanslag. Dat is echter nagelaten.
32. De Kredietbank heeft daarentegen in oktober 2012 aan mevrouw K. te kennen te geven dat de schuldregeling was afgerond en vermeld dat aan de schuldeisers zal worden verzocht om finale kwijting te verlenen zonder dat daarbij een bijlage was gevoegd met uitleg over de uiteindelijke betalingen aan de schuldeisers. Hierdoor is bij mevrouw K. door de Kredietbank de gerechtvaardigde verwachting gewekt dat zij ‘schuldenvrij’ was.
33. Door de Kredietbank is geen invulling gegeven aan de behoorlijkheidsvereisten Goede informatieverstrekking en Betrouwbaarheid.
34. De ombudsman acht het optreden van de Kredietbank Rotterdam in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Goede informatieverstrekking en Betrouwbaarheid. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Oordeel

De klacht over de onderzochte gedraging van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam (de Kredietbank Rotterdam) is **gegrond** wegens strijd met de behoorlijkheidsvereisten Goede informatieverstrekking en Betrouwbaarheid.