



# Rapport

gemeentelijke ombudsman Rotterdam

inzake de klacht van de heer B. te Rotterdam

over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling  
(Kredietbank)

Dossiernummer: 2014.729

Datum: 15 december 2014





### ***Klachtomschrijving***

De heer B. is ontevreden over de klachtafhandeling door de Kredietbank.

De heer B. vindt dat alles naar hem toe geschoven wordt en bij hem eenzijdig de schuld wordt gelegd. De Kredietbank heeft volgens hem vanaf de eerste dag nagelaten dingen te doen. De Kredietbank heeft geen rapportage gezonden aan de rechtbank. De heer B. heeft niet kunnen samenwerken met zijn schuldbemiddelaar. De heer B. heeft, in tegenstelling tot wat de Kredietbank beweert, wel de huur betaald. De heer B. wil dat de Kredietbank opnieuw een moratorium voor hem aanvraagt.

### ***Klachtbehandeling door de gemeente***

1. De heer B. dient op 8 april 2014 een klacht in bij de gemeente Rotterdam omdat de Kredietbank nog geen afspraken tot stand heeft gebracht met de schuldeisers over de afbetaling van de schulden.
2. De gemeente Rotterdam bevestigt op 12 mei 2014 de ontvangst van de klacht. Vanwege de onenigheid tussen de heer B. en zijn schuldeisers, kan de gemeente niet verder voor hem bemiddelen.
3. Op 22 mei 2014 belt de heer B. naar de gemeente Rotterdam en vraagt aan de gemeente om opnieuw naar zijn klacht te kijken.
4. De gemeente Rotterdam schrijft op 30 juni 2014 dat de Kredietbank geen verslag heeft ingediend bij de rechtbank omdat de huur niet is binnengekomen.

### ***Klachtbehandeling door de ombudsman***

5. De heer B. stuurt op 16 mei 2014 een e-mail aan de ombudsman dat hij niet tevreden is over de klachtafhandeling door de Kredietbank.
6. Op 10 juni 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de heer B. dat de ombudsman een onderzoek naar zijn klacht instelt.
7. Op 10 juni 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de gemeente Rotterdam met het verzoek te reageren op de klacht van de heer B.
8. Op 14 juli 2014 stuurt de ombudsman een rappelbrief aan de gemeente Rotterdam omdat nog geen reactie ontvangen is op de brief van 10 juni 2014.
9. De ombudsman ontvangt op 30 juli 2014 een kopie van de brief van 30 juni 2014 van de gemeente aan de heer B.



10. Op 7 augustus 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de gemeente waarin alsnog om een inhoudelijke reactie gevraagd wordt op de punten uit de brief van de ombudsman d.d. 10 juni 2014.
11. Op 7 augustus 2014 verzoekt de ombudsman de heer B. een verklaring te ondertekenen zodat de ombudsman het dossier van de heer B. kan inzien.
12. Op 18 augustus 2014 stuurt de heer B. een e-mail aan de ombudsman dat de ontruiming van zijn woning gepland staat op 2 september 2014.
13. De gemeente stuurt op 2 oktober 2014 een brief aan de ombudsman waarin antwoord wordt gegeven op de brief van 10 juni 2014 en 7 augustus 2014.
14. Op 10 oktober 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de heer B. met het verzoek binnen twee weken te reageren op de brief van de gemeente van 2 oktober 2014.
15. De heer B. reageert niet op het verzoek van de ombudsman d.d. 10 oktober 2014. De heer B. heeft geen verklaring ondertekend om zijn dossier in te zien.
16. De uitkomsten van het onderzoek en het voorlopig oordeel van de ombudsman zijn op 13 november 2014 als conceptbevindingen en voorlopig oordeel aan de heer B. en de gemeente Rotterdam gestuurd met het verzoek daarop te reageren.
17. De ombudsman zal de ontvangen reacties verwerken en vervolgens de bevindingen definitief vaststellen. Hij sluit daarna het onderzoek en geeft zijn definitieve oordeel. Daarbij kan de ombudsman een individuele of structurele aanbeveling doen.
18. Op 27 november 2014 schrijft de gemeente Rotterdam aan de ombudsman een reactie op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel. De gemeente schrijft dat zij verder niets toe te voegen heeft aan de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel.
19. Op 9 december 2014 stuurt de ombudsman per e-mail een rappelbrief aan de heer B. omdat de heer B. tot op heden nog niet gereageerd heeft op het verzoek van de ombudsman van 13 november 2014.
20. Op 11 december 2014 reageert de heer B. per e-mail op het verzoek van de ombudsman te reageren op de conceptbevindingen. Volgens de heer B. doet de Kredietbank nog steeds niets voor hem.

## ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden:

21. Op 9 augustus 2013 spreekt de rechtbank Rotterdam een vonnis uit tot ontruiming van de woning van de heer B. De ontruiming was bij de



- rechtbank gevorderd door de verhuurder (Vestia) van de woning van de heer B. omdat de huur niet werd betaald door de heer B.
22. De deurwaarder kondigt op 19 september 2013 aan de heer B. aan dat zijn woning op 19 november 2013 ontruimd zal worden.
  23. De heer B. verzoekt op 15 november 2013 de rechtbank het vonnis van 9 augustus 2013 tot ontruiming niet uit te voeren terwijl hij een verzoek (tot het treffen van een moratorium) als bedoeld in artikel 287 b Fw indient. Een moratorium is een voorlopige voorziening waarmee de verhuurder verboden wordt tot ontruiming over te gaan. Met een moratorium wordt de heer B. in staat gesteld om met zijn schuldeisers een regeling van zijn schulden overeen te komen.
  24. De rechtbank spreekt naar aanleiding van het verzoek van de heer B. op 20 december 2013 vonnis uit waardoor de ontruiming voor de duur van drie maanden wordt opgeschort (moratorium).
  25. Ook is bij het vonnis bepaald dat de Kredietbank uiterlijk twee weken voor het aflopen van het moratorium een verslag uitbrengt over de stand van zaken van de schuldhulpverlening (artikel 287 b, zesde lid Fw).
  26. De rechtbank beslist in het vonnis voorts dat gedurende de duur van het moratorium de lopende termijnen (huur) tijdig moeten worden voldaan door de heer B. Het moratorium geldt slechts zolang de huur op tijd betaald wordt.
  27. De heer B. heeft in dezelfde periode op 11 november 2013 de Kredietbank gevraagd hem te ondersteunen met schuldhulpverlening.
  28. De Kredietbank besluit op 6 januari 2014 de heer B. schuldhulpverlening aan te bieden en start de onderhandelingen met de schuldeisers door aanmeldbrieven aan de schuldeisers te sturen. Doel is afspraken te maken met de schuldeisers over de afbetaling van de schulden.
  29. De Kredietbank zal ook budgetbeheer inzetten. Het budgetbeheer start in februari 2014. De heer B. moet maandelijks zijn inkomen storten op de rekening van de Kredietbank. Met dat geld zal de Kredietbank zo veel mogelijk zijn rekeningen betalen.
  30. De Kredietbank stuurt op 6 januari 2014 getekende machtigingen aan het UWV omdat de heer B. hiervan een uitkering ontvangt. De machtigingen worden gebruikt om het inkomen van de heer B. op de rekening van de Kredietbank te laten storten, hetgeen noodzakelijk is voor de Kredietbank om de schuldhulpverlening te kunnen uitvoeren.
  31. De Kredietbank informeert op 8 januari 2014 de verhuurder (Vestia) dat de betaling van de huur via budgetbeheer gaat verlopen.
  32. De Kredietbank kan geen betalingen voor de heer B. verrichten omdat de heer B. geen geld bij de Kredietbank stort, hetzelfde geldt voor het UWV.



33. De Kredietbank hanteert als werkwijze dat als zij geen geld ontvangen nadat de machtigingen zijn verzonden, de machtigingen opnieuw getekend en verzonden worden. In het dossier is een nieuwe toezending aan de heer B. (pas) op 12 maart 2014 gedaan.
34. Op 7 februari 2014 verneemt de Kredietbank via deurwaarder Bazuin en Partners dat de verhuurder (Vestia) geen opgaaf van het openstaand saldo van de huurachterstand wil doen omdat de heer B. in gebreke blijft met het voldoen van de lopende huur.
35. Er komt uiteindelijk geen overeenkomst met de schuldeisers tot stand omdat er onenigheid is tussen de heer B. en één van de schuldeisers (Vestia). Voor een geslaagde schulddienstverlening dienen immers alle schuldeisers in te stemmen met een schuldregeling.
36. De Kredietbank ziet – nu de huur niet betaald wordt – geen grond meer voor een moratorium en brengt daarom geen verslag uit aan de Rechtbank.
37. In het dossier van de Kredietbank is geen verzoek van de heer B. terug te vinden dat hij een andere schuldbemiddelaar wil.

### ***Wet- en regelgeving***

38. De Kredietbank Rotterdam is lid van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK). Gedurende de looptijd van de schulddienstverlening van de heer B. was de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK van toepassing. Ten aanzien van het budgetbeheer waren de Algemene Voorwaarden Budgetbeheer van de NVVK van kracht.
39. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

### ***Toetsing aan de behoorlijkheidsvereisten***

40. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan het behoorlijkheidsvereisten Goede motivering en Samenwerking.
41. 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.*

33. Samenwerking: De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

*Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.*



## *Overwegingen*

34. De ombudsman vindt dat de Kredietbank niet verweten kan worden dat de Kredietbank nagelaten heeft dingen te doen.
35. De Kredietbank heeft zich sterk gemaakt voor een moratorium en zich ook gehouden aan de afspraken uit het vonnis van 20 december 2013.
36. In vervolg op het vonnis heeft de Kredietbank aan de heer B. schuldhulpverlening aangeboden en heeft de Kredietbank voldoende samengewerkt met de schuldeisers om tot een regeling te komen.
37. De Kredietbank heeft geen overeenkomst tot stand kunnen brengen omdat een van de schuldeisers niet tot een regeling wilde komen omdat de heer B. de huur niet betaalde.
38. Dat het uiteindelijk niet gelukt is om tot een regeling met de schuldeisers te komen kan niet de Kredietbank verweten worden.
39. De Kredietbank heeft het bij vonnis van 20 december 2013 toegezegde verslag niet meer aan de rechtbank ingestuurd omdat de huur niet betaald was en daardoor het moratorium niet meer van kracht was.
40. Volgens de ombudsman heeft het de voorkeur dat de Kredietbank bij een dergelijke situatie aan de burger motiveert waarom het verslag niet meer ingestuurd wordt. Dat maakt het voor een burger begrijpelijker.
41. De ombudsman vindt dat de Kredietbank zich voldoende heeft ingespannen om de heer B. van dienst te zijn. Vanuit de Kredietbank is er veel contact geweest met de heer B. en er is direct werk gemaakt van de noodsituatie die zich in november 2013 voor deed.
42. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is niet gegrond. De gemeente Rotterdam heeft gehandeld in overeenstemming met de behoorlijkheidsvereisten Goede motivering en Samenwerking.

## *Oordeel*

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is behoorlijk.

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